

ZAŠTITA POTROŠAČA U OBLASTI OSIGURANJA

Prava potrošača u oblasti osiguranja zaštićena su, prije svega, Zakonom o osiguranju Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine„ broj 23/17 i 103/21), Zakonom o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj 25/06 i 88/15) i Kodeksom poslovne osiguravajuće i reosiguravajuće etike koji je donijela Skupština udruženja društava za osiguranje u Federaciji Bosne i Hercegovine, dana 26.02.2009. godine

Slijedom navedenih propisa, u nastavku su osnovni pojmovi i suština prava koja potrošaču u oblasti osiguranja pripadaju:

POTROŠAČ KAO STRANKA U OSIGURANJU

Pod pojmom potrošač podrazumijeva se svaka fizička osoba koja ima prava i obaveze po osnovu ugovora o osiguranju.

Potrošač je, kao stranka u osiguranju, ugovarač osiguranja, osiguranik, ovlaštenik iz ugovora o osiguranju odnosno korisnik osiguranja, potencijalni ugovarač osiguranja odnosno osiguranik, te svaka treća zainteresovana fizička osoba.

OBAVEZE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

Društvo je dužno poslovati u skladu sa odredbama važećih zakonskih i podzakonskih akata, pravila struke, dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala.

Društvo je odgovorno za jasnost, potpunost i istinitost informacija koje se objavljuju u svrhu promocije društva i njegovih proizvoda. Sve informacije moraju po svom izgledu, sadržaju i obliku biti jednako i ekvivalentno zastupljene.

Odnos društva u poslovanju sa strankom mora se temeljiti na načelu uzajamnog povjerenja i načelu zaštite prava i interesa stranke.

Prije sklapanja ugovora o osiguranju društvo je dužno pismeno obavijestiti ugovarača osiguranja o sljedećem:

- firmi, pravno-organizacijskom obliku, sjedištu i nazivu društva i podružnice koja sklapa ugovor,
- opštim uslovima osiguranja, te pravu koje se primjenjuje za ugovor o osiguranju,
- roku u kojem ponuda obavezuje ponudioca, pravu na opoziv ponude za sklapanje ugovora za osiguranje i pravu na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju,
- visini premije osiguranja, načinu plaćanja premije osiguranja, visini doprinosa, poreza drugih troškova koji se zaračunavaju pored premije osiguranja, kao i o ukupnom iznosu plaćanja,
- vremenu trajanja ugovora o osiguranju,
- uslovima za prestanak ugovora,
- načinu rješavanja sporova ugovornih strana,
- nadzornom tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvom.

Prilikom sklapanju ugovora o osiguranju društvo je dužno informisati ugovarača osiguranja o namjeri zaključenja ugovora sa suosiguravačem.

Za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju društvo je dužno pismeno obavijestiti ugovarača osiguranja o nastalim promjenama koje se tiču naprijed navedenih podataka.

U slučaju životnog osiguranja, pored naprijed navedenog, društvo je dužno pismeno obavijestiti stranku i o sljedećem :

- osnovici i mjerilima za učešće u dobiti,
- tablicama otkupne vrijednosti,
- pravima na kapitalizaciju ugovora o životnom osiguranju i pravima iz takvog osiguranja,
- informaciji da ugovarač osiguranja može odustati od ugovora o životnom osiguranju najkasnije u roku 14 dana od dana prijema obavijesti osiguravača o sklapanju ugovora, pri čemu ugovarač osiguranja ne snosi obaveze koje proizilaze iz tog ugovora,
- za vrijeme trajanja ugovora o životnom osiguranju društvo je dužno jednom godišnje pismeno obavijestiti osiguranika o stanju učešća u dobiti,
- za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju društvo je dužno informisati ugovarača osiguranja o namjeri zaključenja ugovora sa suosiguravačem.

Društvo je dužno kao povjerljive čuvati sve podatke, informacije, činjenice i okolnosti za koje je saznalo u poslovanju sa strankom.

Društvo je dužno izraditi uslove osiguranja i premijske cjenovnike jasnim i razumljivim jezikom, bez izraza koji se mogu koristiti ili tumačiti na različit i/ili dvosmislen način, ili izraza koji bi stranku mogli dovesti u zabludu. Uslovi osiguranja i premijski cjenovnici ni u kom slučaju ne smiju sadržavati otežavajuće ili nepoštene ugovorne odredbe određene Zakonom o zaštiti potrošača koje bi bile suprotne načelu savjesnosti i poštenja i koje bi uzrokovale značajnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu stranke.

Društvo mora osigurati ravnopravnost stranaka pri sklapanju ugovora o osiguranju i jednak odnos prema svim strankama. Društvo je dužno poduzimati mjere kako bi stranke što jednostavnije i što brže ostvarile svoja prava, te nastojati sve moguće nesporazume i sporove, kada za to postoje uslovi, riješiti mirnim putem.

Društvo je dužno uspostaviti postupak vansudskog rješavanja sporova između stranaka i društava i informaciju o načinu postupka vansudskog rješavanja sporova objaviti u uslovima osiguranja.

Društvo je dužno uspostaviti interni postupak za rješavanje pritužbi stranaka.

U postupku obrade i naknade štete, kao i isplate osiguranog iznosa, društvo je dužno postupati stručno, efikasno i pravično, izbjegavajući svako odugovlačenje i/ili neisplatu nespornog dijela štete, imajući uvijek na umu socijalnu funkciju djelatnosti osiguranja, koja je posebno naglašena u obaveznim osiguranjima od odgovornosti.

Društvo je dužno detaljno obrazložiti odluke koje se tiču podnesenog odštetnog zahtjeva, uz obavezno navođenje pouke o pravnim lijekovima.

PRAVO NA PRIGOVOR

Ako stranka smatra da se društvo ne pridržava uslova iz ugovora o osiguranju, svoj prigovor na postupke društva može uputiti:

- društvu za osiguranje,
- unutarašnjoj reviziji društva za osiguranje,
- udruženju za zaštitu potrošača,
- Ombudsmenu u osiguranju,
- drugim nadležnim tijelima.

Društvo je dužno po prigovoru stranke postupati sa pažnjom, uz poštovanje njenih prava i interesa.

Društvo je dužno postupati u skladu sa pravilima svog internoga žalbenog postupka koji se treba temeljiti na sljedećem:

- stranka ima pravo na svaki prigovor pismeno upućen društvu, dobiti odgovor društva u pismenoj formi,
- stranka ima pravo na usmenu pritužbu, kao i na pritužbu poslanu elektronskom poštom dobiti odgovor u istoj formi. Ukoliko stranka ponovo usmeno prigovori, prigovor se uzima na zapisnik, a društvo je po istom dužno odgovoriti u pismenoj formi,
- konačni odgovor na pritužbu stranke u pisanoj formi i na pritužbu poslanu elektronskom poštom mora sadržavati pravnu pouku o mogućnosti nastavka postupka u okviru postojećeg mehanizma vansudskog rješavanja spora,
- konačni odgovor na pisanu pritužbu i na pritužbu poslanu elektronskom poštom stranka mora dobiti najkasnije u roku propisanom u internim pravilima poslovanja društva (najviše 45 dana), a ukoliko se stranka u svojoj pisanoj pritužbi i/ili pritužbi poslanoj elektronskom poštom poziva na činjenice ili na isprave kojima društvo ne raspolaže, taj rok počinje teći od dana kada je stranka društvu podnijela sve dokaze potrebne za utvrđivanje činjenica, odnosno dostavila sve isprave na koje se u svojoj pritužbi poziva i koje su potrebne da bi se društvo o pritužbi moglo konačno očitovati;
- eventualnom prekoračenju navedenog roka društvo će stranku upoznati pismenim putem, uz obavezno navođenje razloga kašnjenja.

Poštovani korisnici usluga osiguranja,

Zaključenjem ugovora o osiguranju, pored sticanja prava, preuzimate i obaveze. Kao korisnici usluga osiguranja i druga ugovorna strana, imate obavezu postupati pažljivo, savjesno i pošteno. Ovo, prije svega, podrazumijeva da se pažljivo upoznate o svojim pravima i obavezama iz ugovora o osiguranju prije potpisivanja/ zaključenja ugovora, da zatražite uručenje uslova osiguranja prije zaključenja ugovora (ukoliko vam ih društvo ne uruči) i odvojite potrebno vrijeme za upoznavanje s istim, da proučite sve elemente ugovora, vrstu i obim osiguravajućeg pokrića, uslove pod kojim se prava iz ugovora mogu

realizirati, uslove pod kojim se obaveza društva isključuje, te sve druge elemente ugovora. Sve eventualne nejasnoće u vezi ugovora bi trebalo razjasniti prije njegovog zaključenja.

Posebna je obaveza na upite društva dati tačne i potpune podatke o svim činjenicama i stanjima/ statusu (npr. zdravstveno stanje, radni status,) koji su relevantni za zaključenje ugovora. Namjerno davanje netačnih ili nepotpunih podataka, namjerno neiznošenje poznatih podataka od značaja za ugovor, može dovesti do gubitka prava iz ugovora.

Kako biste izbjegli nejasnoće i eventualne sporove sa društvima za osiguranje, prije potpisa ugovora i bilo kojeg akta društva, pročitajte sve sa dužnom pažnjom, a posebno uslove osiguranja.

Ne preporučuje se potpisivanje ugovora/polise ili bilo kakve izjave prije potpunog upoznavanja sa uslovima ugovaranja.

Pitajte sve što vam nije jasno. Dužni su vam dati odgovor.

Društva za osiguranje se osnivaju kako bi i vama pružila uslugu. Finansiraju se i od vaših premija osiguranja. Informišite se o svojim pravima i ostvarite ih.