

ZAŠTITA POTROŠAČA OSIGURATELJNIH PROIZVODA

(OKRUGLI STOL – SORS 2022)

SARAJEVO, 10.VI 2022.

MODERATOR

DR.SC. MARIJAN ĆURKOVIĆ, IZV. PROF.



Zaštita potrošača: moderni doseg društvenog razvoja; zaštita kod svih djelatnosti; direktive EU...

Opći okvir zaštite potrošača: **Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14, 110/15, 14/19)**; - nepošteni uvjeti u potrošačkim ugovorima, nepoštena poslovna praksa, nepoštene ugovorne odredbe...pravo na zaštitu prava, obrazovanje potrošača...

Dodatni instrumenti zaštite kod ugovora o osiguranju: Zakon o osiguranju;

U širi okvir zaštite potrošača u osiguranju ulaze:

- Obveze osiguratelja na **informiranje i obavijesti ugovaratelja osiguranja** prije i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju; uređeno čl. 380 – 382. Zakona o osiguranju (ZOS)
- Pravila o promidžbenim aktivnostima osiguratelja: čl.383-385 ZOS-

- **Izvensudsko rješavanje sporova**, interni postupak za rješavanje žalbi i prigovora – **Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16, 32/19)**
- **Mirenje**, Zakon o mirenju (NN 118/11)
- **Pravobraniteljstvo u osiguranju**: osnovano u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje (HUO) kao samostalno, neovisno tijelo nadležno za rješavanje nesuglasica vezanih uz nepoštivanje Kodeksa osigurateljne/reosigurateljne djelatnosti, dobrih poslovnih običaja i standarda struke;
- Mandat pravobranitelja: pet godina;
- Imenuje ga Upravni odbor HUO-a

- Kontrolira mu rad **Vijeće pravobraniteljstva** (izvješća o radu);
- Vijeće sastavljeno od predstavnika: osiguratelja (imenuje ga UO HUO-a), neovisan stručnjak (imenuje ga Hanfa) i predstavnik potrošača (imenuje ga Hrvatska udruga potrošača).
- **Nadležnost pravobranitelja u osiguranju**: rješava slučajeve po inicijativi potrošača, koji se prethodno žalio osiguratelju (žalba osiguratelju kao procesna pretpostavka), a koji nisu stariji od 6 mjeseci; zahtjev mora sadržavati činjenice i dokaze; dostava zahtjeva osiguratelju > odgovor osiguratelja u roku od 15 dana; usmena rasprava pred pravobraniteljem (rijetko); završetak: nagodba ili preporuka društvu da ispravi pogrešku; - obavijest HANFI ako osiguratelj ne postupi po odluci pravobranitelja.
- **Pravobranitelj nije nadležan za građanskopravne aspekte spora**



- zos govori o **zainteresiranoj osobi** (**ČL. 375.**), to su:
 - A) POTROŠAČ – svaka **fizička osoba** koja ima pravo i obveze po ugovoru o osiguranju i korisnici distribucijskih usluga (usp. čl. 427. ZOS-a);
 - B) PRAVNE OSOBE koje imaju prava i obveze iz ugovora i korisnici distribucijskih usluga;
 - C) OŠTEĆENICI u postupku naknade štete iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.
- Osobe pod A i B imaju **pravo na pritužbu; čl. 378., st. 1. ZOS-a**
- Osobe pod C imaju **pravo na prigovor, čl. 378., st. 1. ZOS-a.**

- Obveza osiguratelja uspostaviti postupak izvansudskog rješavanja sporova (čl. 377. ZOS-a) po pritužbama i prigovorima; odredbe u uvjetima osiguranja;
- **Tijela koja rješavaju pritužbu ili prigovor: sastav, stupnjevi,...**
- Obveza osiguratelja potvrditi primitak prigovora ili pritužbe;
- Obveza osiguratelja pismeno odgovoriti na pritužbu ili prigovor u roku od 15 dana.
- Uputa o pravnom lijeku...

- Predstavka HANFI zainteresirane osobe koja smatra da osiguratelji ***“ne postupaju u skladu s sa svojim obvezama”***.
 - Primitak predstavke,
 - Provjera,
 - Postupanje po službenoj dužnosti – u protivnom obavijest podnositelju u roku od 30 dana od završene provjere navoda iz predstavke.
 - Ovlast HANFE: provjeravati drže li se osiguratelji dobrih poslovnih običaja i pravila struke.

- **Etika – općenito: ethos** > Ciceron: *mores* (običaji, navada), ima u vidu ljudsko djelovanje;
- Etika – podjela: a) spekulativni vid o pitanjima ljudskog djelovanja,
- b) **moral** (norme i propisi): sveukupnost važećih moralnih normi > *moralnost* > skup normi i načela koji daju valjanost nekom određenom moralu ili opravdava neko određeno relevantno djelovanje; djelovanje se procjenjuje po važećem moralu:
- **Moral** : sve kulturno okruženje u kojem pojedinac odrasta; čovjekov karakter biva bitno formiran upravo već postojećim običajima, navadama (Ethos), jer čovjek preuzima ***Ethos zajednice*** i prenosi ga u vlastiti život

- **Odnos etike i morala:** etika je filozofija morala; daje mu filozofijsko opravdanje; propituje njegovu vrijednost i utemeljenost; domišlja pitanja o dobrom i ispravnom življenju i djelovanju;
- Etika traga za ispravnom odlukom, kojoj prethodi ispravan sud o nekom djelu;
- Etika (pre)ispituje i utemeljenost moralnog ponašanja... ona je viša razina od samog morala.
- Etika ima zadaću upoznati nas s moralom i koje su mu osnovne komponente, ali i zauzeti potrebno kritičko stajalište prema postojećoj moralnoj praksi



- Hrvatska gospodarska komora, Sektor za bankarstvo i druge financijske institucije> Udruženje osiguratelja, 18.10.2004. donosi Kodeks (prijašnji: 15.4. 1999.).
- Kodeks je donesen u cilju promicanja etičkog postupanja u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom i jačanja profesionalnog odnosa prema strankama, jačanju uzajamnog povjerenja i kolegijalne suradnje, poštivanja ekonomskih i strukovnih pravila (*aktuarska pravila*)...
- Definicija stranke: ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik, potencijalni ugovaratelj, svaka treća fizička i pravna osoba koja je zainteresirana,
- Osiguratelji su obvezni o Kodeksu obavijestiti sve svoje zaposlenike i distributere;

- Neka od načela Kodeksa: profesionalan odnos prema radu, stručno znanje pri preuzimanju rizika, savjesnost i poštenje, svojim ponašanjem ne štetiti ugledu struke, uzajamno povjerenje i zaštita probitaka stranaka, poštivanje pravila i načela struke, kolegijalni odnos između osiguravajućih društava;
- Obveza osiguratelja brinuti se o stalnoj nadopuni strukovnog obrazovanja djelatnika i drugih za društvo ugovorom vezanih osoba;
- Izvještavanja stranaka prije sklapanja ugovora o osiguranju i jasnoća postupanja (točni podaci ,potpuni i istiniti podaci o svom statusu, financijskim, organizacijskim i inim mogućnostima glede pružanja usluga...

- Jednak odnos prema svim strankama...što žurnije i što jednostavnije ostvarenje prava...mirnim putem...izbjegavanje nepotrebnih sporova...mirenje,
- Imati na umu socijalnu funkciju osiguranja koja je osobito naglašena u obveznim osiguranjima,
- Rješavanje pritužbi stranaka: pozorno, žurno (pritužbe, odgovor u roku od 45 dana); poštujući probitke stranaka;
- Slobodno i lojalno tržišno natjecanje, korektna promidžba...istiniti podaci...

- Radi rješavanja prijedora osniva se Sud časti;
- Postupak pokreće osiguratelj ili potrošač/stranka
- Prijava pismena; u roku od 3 mjeseca od dana saznanja za počinjenje povrede i počinitelja; najkasnije 6 mjeseci.
- Mjere koje izriče Sud časti: 1) opomena, 2) javna opomena za objavu na Skupštini HGK, 3) javna opomena uz objavu u tisku.
- Izvješće HANFI, HUO-u i svim osigurateljima

POMIRBENO VIJEĆE...



- Sastav: 3 člana; mandat 1 godinu, načelo rotacije...
- Ako u roku od 30 dana ne dođe do pomirbe, predmet ide Sudu časti.