



Sukladno odredbama članka 18., stavaka 2. i 3. Odluke o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja, Vijeću Pravobraniteljstva podnosim

Izvešće o radu Pravobraniteljstva na području osiguranja u 2017. godini

I.

U razdoblju od 01.01.2017. do 31.12.2017. godine Pravobraniteljstvo na području osiguranja zaprimilo je od strane osiguranika te oštećenih osoba ukupno 54 žalbi.

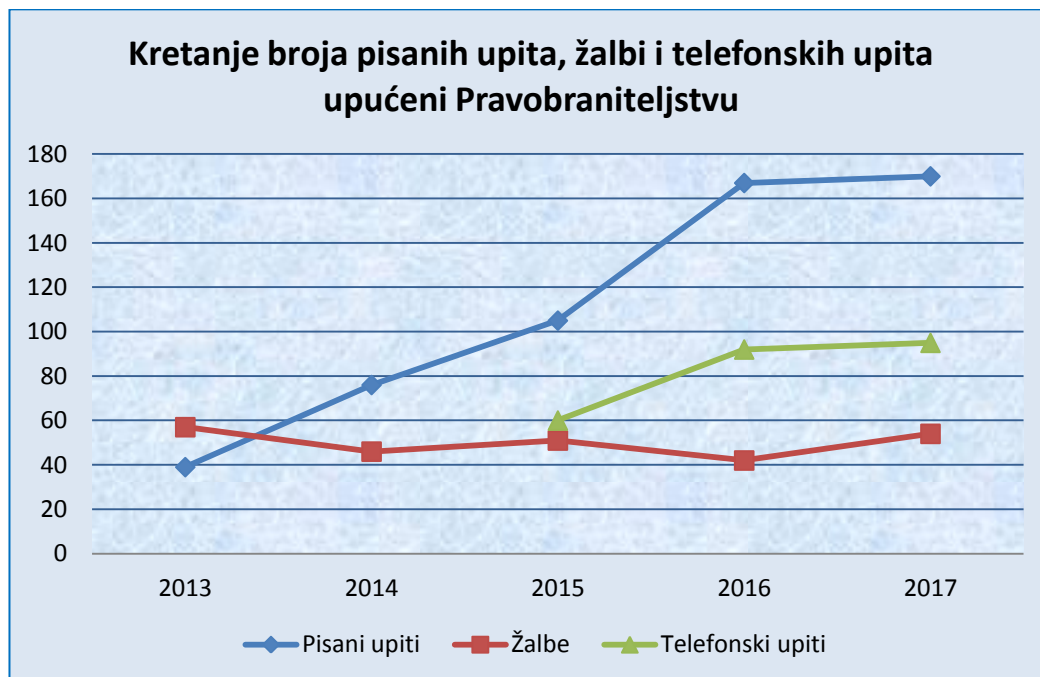
To je veći broj žalbi nego što je to bio slučaj u godini 2016. godini (45 žalbi); odnos u ranijim razdobljima bio je: 2015. – 51 žalba, 2014. - 45 žalbi, 2013. g. - 55 žalbi.

Stranke su se Pravobraniteljstvu obraćale i pisanim upitima tražeći pomoć Pravobraniteljstva oko nekih pravnih pitanja kao i informacije odnosno upute o načinu zaštite svojih prava. U 2017. godini ukupno je zaprimljeno 170 takvih pisanih upita. Vrlo često je pravobranitelj odgovorio na te upite i odgovarajućim savjetima podnositelja upita prevenirao nastanak sporova između osiguratelja i njihovih klijenata.

Stranke su se također i telefonski obraćale Pravobraniteljstvu (95 poziva tijekom 44 stalna termina telefonskih konzultacija – petkom, 8.30-10.30 sati).

Broj telefonskih kao i pisanih upita zamjetno raste tijekom godina. Tako je u 2013. godini bilo 39 pisanih upita, 2014. g. – 76, 2015.g. – 105, 2016. g. – 167 te 2017. g. 170. Telefonskih upita u 2015. g. je bilo 60, 2016. g. – 92, 2017. g. – 95 (za godine 2013. i 2014. podaci nisu dostupni).

U 2017. godini ukupno je bilo 265 telefonskih i pisanih upita stranaka.

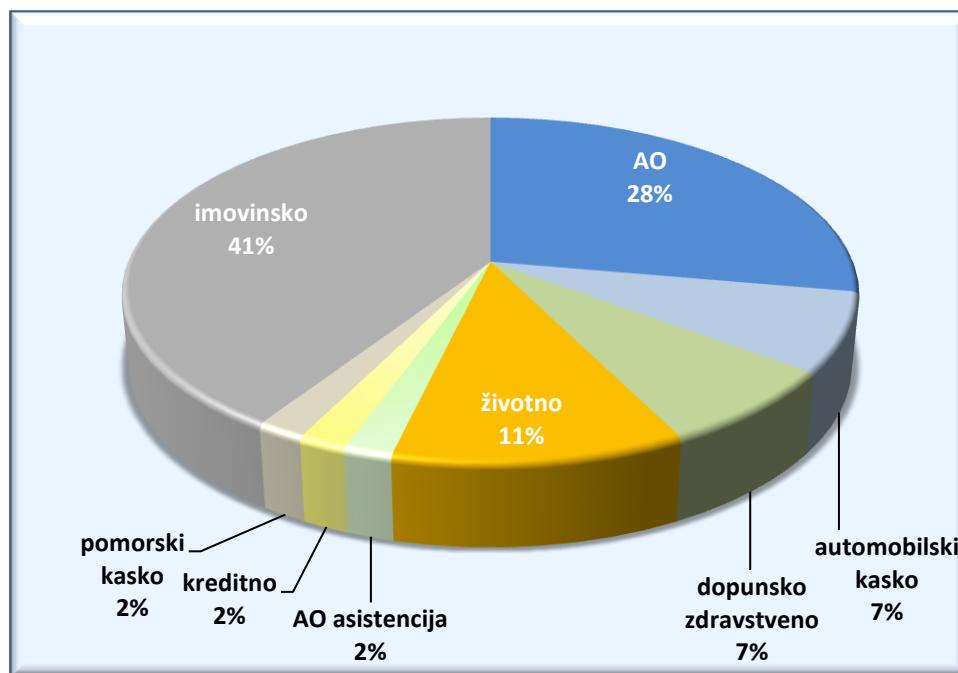


Primjetno je da stranke upućuju formalno i kvalitetnije žalbe te da sve više koriste obrazac i upute koje su postavljene na mrežnoj stranici Hrvatskog ureda za osiguranje www.huo.hr (pod-link Pravobraniteljstva).

II.

Od ukupno 54 žalbe, 15 žalbi odnosilo se na osiguranje od automobilske odgovornosti, 22 žalbe na osiguranje imovine, 4 žalbe na osiguranje od automobilskog kaska, 6 žalbi na životno osiguranje, 4 žalbe na dopunsko zdravstveno osiguranje, a po 1 žalba na kreditno osiguranje, AO asistenciju te pomorski kasko.

Graf 1



U jedanaest (11) predmeta (što čini oko 20% od ukupnog broja zaprimljenih žalbi u 2017. godini) donesene su odluke u kojima je utvrđeno da društvo za osiguranje u svojem poslovanju nije u cijelosti postupalo sukladno Kodeksu poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike odnosno u skladu s dobrim poslovnim običajima i temeljnim standardima struke osiguranja. Sukladno odredbama članka 16. Oduke o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja, u odlukama donesenima u tim predmetima društvima su dane preporuke radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti. Društva za osiguranje su u propisanom roku podnijela Pravobraniteljstvu očitovanja vezana uz izvršenje danih preporuka.

Konkretni postupci koji su prema ocjeni Pravobraniteljstva predstavljali kršenja Kodeksa bili su neprofesionalnost prilikom postupanja po podnesenim odštetnim zahtjevima odnosno zahtjevima za isplatu osigurnine s naglaskom na:

- neadekvatnu komunikaciju sa strankama;
- nepoštivanje propisanih rokova za dovršetak postupka i donošenje odluka po podnesenim odštetnim zahtjevima i prigovorima oštećenika odnosno osiguranika;
- nedovoljna razina kvalitete utemeljenosti odgovora na odštetni zahtjev, odnosno prigovora/pritužbu;
- necjelovito odgovaranje na pritužbe (prigovore) stranaka;
- nepoštivanje obveza iz ugovora o osiguranju.

S obzirom na navedeno, utvrđena su kršenja sljedećih odredaba Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike:

- odredbe članka 2.4. – *Načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke, te poštivanje pravila i načela (re)osiguravateljne struke;*
- odredbe članka 3.2. – *Ravnopravnost stranaka, obrada i naknada štete te isplata osigurane svote, prema kojima društva trajno poduzimaju mjere kako bi stranke što žurnije i jednostavnije ostvarile svoja prava te su društva, u postupku obrade i naknade štete dužna postupati stručno, učinkovito i pravično, izbjegavajući poglavito svako odugovlačenje i/ili neisplatu neprijepornog dijela štete;*
- odredbe članka 3.3. – *Rješavanje pritužbi stranaka, prema kojoj društva moraju po pritužbama stranaka postupati pažljivo i žurno te pritom poštivati prava i probitke stranke; društvo je dužno postupati u skladu s pravilima svoga internoga pritužbenog postupka koji mora sadržavati postavke izričito navedene u spomenutim odredbama a društvo se tih postavki dužno pridržavati;*
- odredbe članka 3.4. – *Pridržavanje zakonskih odredaba i pravila struke, prema kojima se društva obvezuju da u obavljanju poslova (re)osiguranja te u odnosu prema strankama dosljedno poštuju i primjenjuju odredbe Zakona o osiguranju, Zakona o obveznim odnosima i drugih zakona koji na bilo koji način uređuju djelatnost osiguranja ili u nju zadiru te pravila (re)osiguravateljne struke.*

U značajnom broju odluka (19) Pravobraniteljstvo je utvrdilo svoju potpunu ili djelomičnu nenadležnost za postupanje po podnesenim žalbama budući da je bila riječ o predmetima koji su se (u potpunosti ili djelomično) odnosili na imovinsko pravne sporove (spor o osnovanosti i/ili visini nekog odštetnog zahtjeva), a za rješavanje tih sporova Pravobraniteljstvo, na temelju odredbe članka 9. stavak 3. Odluke o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja, nije nadležno. Međutim, u šesnaest (16) odluka Pravobraniteljstvo upućivalo stranke na tijela koja jesu ili bi mogla biti nadležna za rješavanje takvih sporova, a to su nadležni



sud odnosno (ako se stranke oko toga usuglase) Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje. U tri (3) odluke Pravobraniteljstvo je odbacilo žalbe zbog gore navedene nenadležnosti Pravobraniteljstva.

U dva (2) predmeta Pravobraniteljstvo je odbacilo žalbu jer nije bila ispunjena procesna pretpostavka za pokretanje postupka pred Pravobraniteljstvom, propisana odredbom članka 11. stavak 6. Odluke o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja (prethodno odlučivanje u internom žalbenom postupku društva za osiguranje) a u jednom (1) se predmetu postupak obustavio.

U deset (10) predmeta stranke su spor riješile u izravnoj komunikaciji izvan postupka pred Pravobraniteljstvom (nagodba, povlačenje žalbe, potpuno udovoljenje zahtjevu podnositelja žalbe uz ispriku društva za osiguranje).

U dvadeset i osam (28) predmeta i u kontekstu pitanja za čije je rješavanje ono nadležno, Pravobraniteljstvo je utvrdilo da društva za osiguranje nisu prekršila Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike, dobre poslovne običaje te temeljne standarde struke (re)osiguranja.

III.

U 2017. godini održane su dvije sjednice Vijeća Pravobraniteljstva na kojima je pravobranitelj podnosio periodične izvještaje o svojem radu. Te su sjednice održane 03.03.2017. godine, i 23.10.2017. godine. Pravobranitelj je Vijeću Pravobraniteljstva iznio podatke o žalbama koje je Pravobraniteljstvo zaprimilo u razdoblju između dviju sjednica Vijeća Pravobraniteljstva te o odlukama donesenim u postupcima po tim žalbama, a članovima Vijeća Pravobraniteljstva prezentirani su i drugi podaci koji se odnose na rad Pravobraniteljstva.

IV.

Zaključno se utvrđuje da su društva za osiguranje u određenoj mjeri korigirala propuste u postupanju iz proteklih godina na koje je Pravobraniteljstvo ukazivalo u svojim ranijim odlukama. U odnosu na velik broj zaključenih ugovora o osiguranju, broj zaprimljenih žalbi nije prevelik.

Zapažen je pad broja odluka Pravobraniteljstva kojima je utvrđeno nepoštivanje Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike, dobre poslovne običaje te temeljne standarde struke (re)osiguranja u odnosu na ukupan broj zaprimljenih predmeta (20% u 2017. godini, naspram 29% u 2016. godini odnosno 25% u 2015. godini). Prostora za daljnji napredak još uvijek ima i od društava se očekuje da i nadalje ulažu maksimalne napore u cilju poštivanja Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike, vodeći računa o zaštiti interesa osiguranika i oštećenih osoba ali i o profesionalizmu i ugledu društva.



Pravobraniteljstvo će i u narednom razdoblju nastaviti obavljati svoju funkciju sukladno primjenjivim propisima, ostvarujući cilj radi kojeg je i osnovano - mirno rješavanje nesuglasja između osiguranika i oštećenih osoba s jedne strane i društava za osiguranje s druge strane, kao i zaštite prava osiguranika odnosno oštećenih osoba u slučajevima utvrđenog nepoštivanja Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike. To se, kako nedvojbeno proizlazi iz dosadašnjeg iskustva, može postići jedino uz adekvatnu suradnju između Pravobraniteljstva i društava za osiguranje.

U Zagrebu, 02. veljače 2018. godine

Pravobranitelj na području osiguranja

Prof. dr. sc. Jasenko Marin