

Preporuka društvima za osiguranje

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) izvješćuje javnost kako je društvima za osiguranje registriranim u Republici Hrvatskoj i podružnicama društava za osiguranje iz država članica Europske unije koje posluju u Republici Hrvatskoj uputila preporuku čiji se sadržaj odnosi na unaprjeđenje informiranosti korisnika usluga društava za osiguranje o značenju i posljedicama ugovaranja franšize. Sadržaj preporuke je sljedeći:

u skladu s odredbom članka 204. stavka 4. Zakona o osiguranju (Narodne novine, broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20; dalje u tekstu: Zakon) osnovni ciljevi nadzora Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA) su provjera zakonitosti te procjena sigurnosti i stabilnosti poslovanja društva za osiguranje, a radi zaštite interesa osiguranika, ugovaratelja osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju i javnog interesa te radi doprinosa stabilnosti financijskog sustava i promicanja i čuvanja povjerenja u tržište osiguranja. U skladu s odredbom članka 204. stavka 8. Zakona HANFA može subjektima nadzora (pojedinačno i skupinama) davati pisane preporuke radi poboljšanja poslovanja, financijske stabilnosti i položaja ili smanjenja rizika kojima su izloženi ili mogu biti izloženi. Uzimajući u obzir navedeno te u skladu s odredbom članka 15. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, broj 140/05, 12/12), a prema kojoj je HANFA u obavljanju javnih ovlasti ovlaštena poticati, organizirati i nadgledati mjere za učinkovito funkcioniranje financijskih tržišta, ovim putem se radi dodatne zaštite korisnika usluga društvima za osiguranje registriranim u Republici Hrvatskoj daje preporuka u vezi s unaprjeđenjem informiranosti o franšizi prema korisnicima usluga.

Tijekom obrade i analize predstavki korisnika usluga društava za osiguranje te upita koje je primila, HANFA je utvrdila kako je pojam i značenje franšize u osiguranju korisnicima često nepoznat i nerazumljiv. Odredbe o franšizi (njezino značenje i način njezina izračuna) mogu imati materijalno značajan utjecaj na izračun visine odštete u slučaju nastupa štetnog slučaja i osnovanosti odštetnog zahtjeva. Društva za osiguranje, u pravilu, odredbe o franšizi navode u uvjetima ugovora o osiguranju, a HANFA je upoznata s činjenicom da su neka društva za osiguranje prepoznala važnost unaprjeđenja informiranosti korisnika usluga u vezi s franšizom i poduzela dodatne mjere. Time se, uz poboljšanje informiranosti korisnika o franšizi, utječe i na smanjenje prijepora s korisnicima te posredno i na jačanje povjerenja korisnika usluga u segment osiguranja i financijskih usluga u cjelini.

Usljed toga, HANFA preporučuje društvima za osiguranje da obrate pažnju na mogućnost dodatnog informiranja korisnika usluga o pojmu i posljedicama ugovaranja franšize. Neki od mogućih primjera kojima se pojam i izračun franšize mogu dodatno pojasniti i približiti korisnicima usluga su dodatno educiranje prodajnog osoblja ili objava dodatnih pojašnjenja na primjerenom mjestu u slučaju *online* distribucije proizvoda te navođenje odredbi o franšizi na samoj polici osiguranja, u obliku napomene o ugovaranju odbitne franšize ili sličnog upozorenja na polici. Iako sadržaj police kako je definiran odredbom članka 925. stavka 1. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) ne spominje odredbe o visini i izračunu franšize, HANFA smatra kako je navođenje informacija u vezi s franšizom na samoj polici dobra poslovna praksa. Također, prilikom sklapanja ugovora o osiguranju ugovaratelji osiguranja moraju biti jasno pisano informirani i o mogućnostima koje imaju u vezi s odlukom o ugovaranju franšize, odnosno o mogućnosti njezina isključenja tj. otkupa kad ona postoji. Mišljenje HANFA-e je kako takvo postupanje ne bi trebalo iziskivati značajniji utrošak resursa društava za osiguranje, a imalo bi pozitivne učinke na njihov odnos s korisnicima usluga

S obzirom na legitimni interes javnosti za sadržaj ove preporuke, a u skladu s odredbom članka 204. stavka 8. Zakona i odredbom članka 14. stavaka 2. i 3. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, ova se preporuka javno objavljuje, a prema potrebi će u budućnosti biti nadopunjena novim preporukama u vezi s pravovremenom, korektnom i profesionalnom komunikacijom društava za osiguranje s klijentima.