

Preporuka društvima za osiguranje

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) izvješćuje javnost kako je društvima za osiguranje i podružnicama društava za osiguranje iz država članica Europske unije koje posluju u Republici Hrvatskoj uputila preporuku čiji se sadržaj odnosi na poslovne procese u vezi s odnosom i komunikacijom s korisnicima usluga. Sadržaj preporuke je:

u skladu s odredbom članka 204. stavka 4. Zakona o osiguranju (Narodne novine 30/15, 112/18, 63/20; 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 društava 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. stavka 1. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine 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 za poboljšanja u odnosu i komunikaciji s klijentima.

Tijekom obrade i analize predstavljeni korisnika usluga društava za osiguranje HANFA je utvrdila kako su određeni poslovni procesi društava u dijelu komunikacije i informiranja korisnika usluga nedovoljno transparentni te nerijetko korisnicima nepotrebno teško razumljivi. To je posebno problematično s obzirom na to da su proizvodi osiguranja po svojoj prirodi razmjerno kompleksni. Navedeno stoga rezultira prijemima između društava za osiguranje i korisnika, s mogućim reputacijskim posljedicama kako za pojedino društvo tako i za cijelu industriju osiguranja. HANFA smatra kako je, s primarnim ciljem zaštite interesa korisnika usluga osiguranja, potrebno unaprijediti poslovne prakse društava te su stoga u nastavku dane preporuke za postupanje društava za osiguranje u nekoliko područja kod kojih postoji prostor za poboljšanje u odnosu i komunikaciji s klijentima.

Ad 1) Ugovorno informiranje korisnika

Odredba članka 946. stavka 2. Zakona o obveznim odnosima koja definira početak i prestanak učinka osiguranja u slučaju da rok osiguranja nije utvrđen ugovorom u praksi za osiguranike znači da im se ugovor koji je sklopljen pod tim uvjetima produljuje „automatizmom“ (navedena odredba je u tim slučajevima u pravilu prenijeta i u relevantne uvjete osiguranja). Takva odredba omogućuje korisnicima da ne moraju obavljati određene operativne radnje povezane s produljenjem ugovora, no u nizu slučajeva koji su poznati HANFA-i (a posebno kada su u pitanju dopunsko zdravstveno osiguranje i osiguranje imovine), korisnicima navedena odredba nije u potpunosti razumljiva. S ciljem minimiziranja prijepora u tim slučajevima, **HANFA preporučuje društvima da klijentima pravovremeno dobrovoljno dostave obavijesti s informacijom o datumu u godini do kojeg je moguće raskinuti ugovor.** Ako se društvo za osiguranje odluči na takvu praksu, može minimizirati troškove dostave te obavijesti na način da je dostavlja putem elektroničke pošte, unosom u aplikaciju kojom komunicira s klijentima, dostavom s uplatnicom i sl.

Osim izvještavanja o mogućnosti raskida ugovora o osiguranju, **HANFA dobrom poslovnom praksom smatra te potiče društva da pravovremeno svojevrijedno obavještavaju korisnike o isteku ugovora o osiguranju, odnosno o isteku pokriva iz ugovora.** Takvo postupanje društava za osiguranje može doprinijeti ne samo smanjenju broja prijepora između korisnika i društava za osiguranje već i mogućnosti da korisnik pravovremeno obnovi ugovor i ostane klijent društava.

Ad 2) Komunikacija tijekom i nakon postupka obrade šteta

Uvidom u postupanje više društava za osiguranje nakon primitka odštetnih zahtjeva, neovisno o kojoj vrsti osiguranja se radi, HANFA je utvrdila kako društva neopravdano ne odgovaraju pravovremeno na pritužbe i prigovore klijenata. **Društva za osiguranje dužna su u skladu s člankom 378. stavcima 1. i 2. Zakona o osiguranju na pritužbe i prigovore zainteresiranih osoba odgovoriti u roku od 15 dana od dana njihova zaprimanja.** Svako odstupanje od ovog roka smatra se nezakonitim postupanjem društva i **HANFA očekuje da društva postupaju u skladu s ovom zakonskom odredbom.** HANFA će sve informacije o situacijama kada društva za osiguranje odstupaju od te odredbe uzeti u obzir pri obavljanju svojih daljnjih aktivnosti.

Tijekom komunikacije u postupku obrade odštetnih zahtjeva **HANFA od društava za osiguranje očekuje da pridaju dovoljnu i primjerenu pažnju obradi odštetnih zahtjeva na način da u obzir uzmu navode ili dokumentaciju koju podnositelj odštetnog zahtjeva naknadno dostavi tijekom komunikacije u vezi s odštetnim zahtjevom, a čiji bi sadržaj mogao utjecati na donošenje odluke o odštetnom zahtjevu. Navedeno podrazumijeva i komunikaciju u slučaju pritužbe ili prigovora koja može uslijediti nakon donošenja odluke o odštetnom zahtjevu.** Naime, HANFA je utvrdila kako društva neujednačeno postupaju uz različitu razinu pažnje prilikom obrade pritužbe i prigovora koje društvu direktno uputi zainteresirana osoba u odnosu na slučajeve kada HANFA od društva traži očitovanje koje se odnosi na istu pritužbu ili prigovor. U slučajevima poznatim HANFA-i društva za osiguranje takve su navode i dokumentaciju uzela u obzir tek po traženom očitovanju HANFA-e na navode iz HANFA-i podnesene predstavke na postupanje društva. HANFA takav pristup društava za osiguranje ne može smatrati korektnim i primjerenim postupanjem prema podnositeljima odštetnih zahtjeva. Dodatno, takvo postupanje društava za osiguranje može, između ostalog, utjecati na daljnje aktivnosti HANFA-e prema društvima za osiguranje, ali i na reputaciju pojedinih društava za osiguranje, cijelog tržišta osiguranja u Republici Hrvatskoj, a dijelom posredno i na reputaciju cijelog financijskog sustava u Republici Hrvatskoj. Ovim putem također podsjećamo i kako se HANFA očitovala Europskom nadzornom tijelu za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA) kako se obvezuje u cijelosti pridržavati odredbi Smjernica o rješavanju pritužbi od strane društava za osiguranje, što implicira i njihovu primjenu od strane društava za osiguranje.

Analizom obraćanja korisnika usluga društava za osiguranje HANFA-i utvrđena je općenito nedovoljno transparentna komunikacija između društava za osiguranje i klijenata u procesu obrade odštetnih zahtjeva. Naime, upravo je komunikacija, odnosno pružanje informacija i pojašnjenje određenih pojmova i postupaka povezanih s obradom odštetnog zahtjeva, uzrok značajnog broja prijepora između društava za osiguranje i korisnika njihovih usluga u fazi obrade, ali i nakon obrade odštetnih zahtjeva. HANFA od društava za osiguranje očekuje da tijekom komunikacije s klijentima, a posebno u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva rade u interesu zaštite interesa osiguranika, ugovaratelja osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju i javnog interesa. Društva za osiguranje mogu prevenirati znatan broj slučajeva nezadovoljstva korisnika usluga povezanih s postupkom obrade odštetnih zahtjeva identificiranjem očekivanja korisnika, kada je primjenjivo pojašnjenjima da ta očekivanja nisu nužno u skladu s uvjetima osiguranja, poslovnom praksom i propisima te općenito pružanjem dodatnih pojašnjenja određenih pojmova, postupaka ili regulative. **HANFA smatra kako u postupku obrade odštetnih zahtjeva najviše prostora za unaprjeđenje komunikacije postoji kod teme pojašnjenja, odnosno davanja informacija o izračunu i načinu izračuna visine odštetnih zahtjeva te pojašnjenja razloga odbijanja (otklona) odštetnih zahtjeva.** Slijedom toga, **HANFA od društava za osiguranje očekuje da odluke o odštetnim zahtjevima te odgovore na pritužbe i prigovore, posebno u slučajevima kada ih odbiju kao neosnovane, temeljito i nedvojbeno obrazlože na način da se iz obrazloženja može nedvosmisleno zaključiti na temelju kojih činjenica, ugovornih ili/i zakonskih odredbi je donijeta takva odluka.**

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.