

Broj: 01-08.1-059-765/19

Sarajevo, 25.03.2019. godine

*U cilju poštovanja načela uzajamnog povjerenja i zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja, načela dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala, na osnovu odredbe člana 207. stav (1) tačka c) Zakona o osiguranju („Službene novine Federacije BiH“ broj 23/17) i člana 6. stav (1) tačka c) Pravilnika o radu Ombudsmena u osiguranju i zaštiti potrošača usluga osiguranja („Službene novine Federacije BiH“ broj 99/17), Ombudsmen u osiguranju istražila je, po službenoj dužnosti, uslove osiguranja koji čine sastavni dio ugovora o osiguranju zaključenih u cilju obezbjeđenja otplate kredita odobrenih od strane banaka i postupanje društava za osiguranje u ugovornim odnosima ove vrste osiguranja.*

*Analizom stanja u predmetnoj oblasti konstatovano je:*

- 1. U ugovornim odnosima nastalim zaključenjem ugovora o osiguranju otplate kredita odobrenih od strane banaka, u pravilu na duži vremenski period, evidentan je značajan broj prigovora stranaka na rad osiguravajućih društava.*
- 2. Korisnici kredita su, u skladu sa pravilima banaka, prilikom zaključenja ugovora o kreditu u obavezi istovremeno zaključiti i ugovor o osiguranju otplate predmetnog kredita, po pravilu isključivo sa osiguravajućim društvom čiju polisnu osiguranja ponudi banka. Nezadovoljstvo stanaka je posebno izraženo u situacijama prestanka osiguranja usljed prijevremene otplate kredita. Pritužbe se adnose na odbijanje zahtjeva stranaka, kao ugovarača osiguranja, osiguranika ili zainteresovanog lica za povratom dijela premije osiguranja i s tim u vezi no uslove osiguranja kojima je ovo situacija regulisana u društvima.*
- 3. Osnov odbijanja zahtjeva za povratom dijela premije osiguranja društvo nalaze u uslovima osiguranja.*
- 4. Pojednim uslovima osiguranja, koji se u praksi pojavljuju kao Uslovi za grupno osiguranje korisnika kredita za slučaj smrti, trajne invalidnosti usljed nezgode, privremene/potpune nesposobnosti za rad i nezaposlenosti ili kao Uslovi osiguranja života korisnika kredita i čine sastavni dio ugovora o osiguranju otplate kredita, propisana je obaveza plaćanja ukupne premije osiguranja, za cijeli period ugovorenog kreditnog odnosa, jednokratno, na račun društva, odmah po isplati kredita.*
- 5. Istim uslovima osiguranja društvo isključuju pravo na povrat dijela premije osiguranja u slučaju prestanka osiguranja usljed prijevremene otplate kredita, u cilju čijeg osiguranja otplate je ugavar o osiguranju i zaključen, dok pojedina društvo nastanak opisane situacije ne predviđaju. Zadržavanje cjelokupne premije osiguranja društva provdaju obračunom minimalne premije ili stavom da se u konkretnom radi o nedjeljivaj obavezi koju, kao takvu, nije moguće vratiti u dijelu koji je ostao neiskorišten. Istovremeno, ostavljaju mogućnost usmjeravanja neiskorištenog dijela premije za pokriće premije po novom ugovoru o osiguranju isključivo kod istog osiguravača, a temeljem ugovora o zamjenskom kreditu.*
- 6. Evidentna je pojava nejednakog postupanja prema strankama u predmetnim ugovornim odnosima - povrat neiskorištenog dijela premije osiguranja zaključenog pod istim uslovima osiguranja.*

## MIŠLJENJE OMBUDSMENA

- *Oblast osiguranja rizika otplate kredita odobrenih od strane banaka određeni broj društava reguliše na način koji nije u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom, dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom.*
- *Naprijed navedenim odredbama uslova osiguranja krše se odredbe Zakona o osiguranju, Zakona o obligacionim odnosima Federacije Bosne i Hercegovine („Službeni list RBiH“ broj: 2/92, 13/93 i 13/94 i "Službene novine Federacije BiH" broj: 29/03 i 42/11), Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“ broj: 25/06 i 88/15) i Kodeksa poslovne osiguravajuće i reosiguravajuće etike koji je donijela Skupština Udruženja društava za osiguranje u Federaciji Bosne i Hercegovine, dana 26.02.2009. godine.*
- *Zakonom o osiguranju propisana je obaveza poslovanja društava u skladu sa pravilima struke osiguranja i načelom dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala.*
- *Opštim odredbama Zakona o obligacionim odnosima Federacije Bosne i Hercegovine ( u daljem tekstu: Zakon) kojima je regulisano ponašanje učesnika na tržištu, kao imperativnim zakonskim odredbama, primat je stavljen na postupanje u skladu sa načelom savjesnosti i poštenje i dobrim poslovnim običajima, na način na koji se drugaj ugovornoj strani ne nanosi šteta. Odredbom člana 8. Zakona propisana je obaveza za sve subjekte koji obavljanjem svoje djelatnosti neposredno zadovoljavaju potrebe građana, da svoja prava i obaveze uređuju i vrše na način kojim se obezbjeđuje redovno i kvalitetno zadovoljavanje potreba građana i što povoljniji uslovi za zadovoljenje tih potreba, dok je odredbom člana 9. istog zakona propisana obaveza postupanja na način da se, među ostalim subjektima, ne nanosi šteta potrošačima. Dalje je odredbama članova 12. i 21. Zakona, u zasnivanju obligacionih odnosa i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa naložena obaveza pridržavanja načela savjesnosti i poštenja, te postupanja u skladu sa dobrim poslovnim običajima. Istovremeno, odredba člana 15. Zakona obavezuje na primjenu načela jednake vrijednosti uzajamnih davanja u obligacionom odnosu.*
- *Zakonom je stranama ostavljena mogućnost da svoj ugovorni odnos uredi slobodnom voljom, pri čemu je sloboda ugovaranja ograničena imperativnim zakonskim normama. Temeljem odredbe člana 10. Zakona strane su slobodne svoje odnose urediti po svojoj volji, u granicama prinudnih propisa, javnog poretka i dobrih običaja.*
- *Uslovi osiguranja čine sastavni dio ugovora o osiguranju čime njihove odredbe ne smiju biti u suprotnosti s imperativnim zakonskim normama. Temeljem odredbe člana 143. Zakona ništave su odredbe opštih uslova osiguranja koje su protivne samom cilju zaključenog ugovora ili dobrim poslovnim običajima, čak i ako su opšti uslovi koji ih sadrže odobreni od nadležnog organa. Ista odredba ostavlja sudu mogućnost odbijanja primjene pojedinih odredaba opštih uslova koje lišavaju drugu stronu prava da stavi prigovore, ili onih na osnovu kojih ona gubi prava iz ugovora ili gubi rokove ili koje su inače nepravične ili pretjerano stroge prema njoj.*
- *Ugovor o osiguranju kredita zaključuje se u cilju obezbjeđenja otplate kredita, na ugovoreni period. Postojanje ugovora o osiguranju uslovljeno je postojanjem ugovora o kreditu. Prestanak ugovora o kreditu povlači prestanak osiguranja. Prijevremenom otplatom kredita obaveza ugovarača prema kreditoru je ispunjena, ugovor o kreditu prestaje, dalji rizik ad neispunjenja obaveze ne postoji, čime cilj i predmet ugovora o osiguranju više ne postoje. Ovakva pravna situacija zahtijeva analognu primjenu odredbe člana 916. stav (1) Zakona temeljem koje ugovarač osiguranja, u slučaju kada se poslije zaključenog ugovora a osiguranju dogodilo smanjenje rizika, ima pravo zahtijevati odgovarajuće smanjenje premije. Analogna primjena ove zakonske odredbe dalje upućuje i na nepoštenost uslova osiguranja kojima se nameće obaveza jednokratne uplate ukupne premije osiguranja, kao i isključenje pravo ugovarača na pavrat dijela premije osiguranja u slučaju prijevremene otplate kredito. Svrha*

premije osiguranja je obezbijeđenje otplate kredita za vrijeme trajanja kreditnog odnosa, bez obzira da li je premija obračunata kao minimalna ili ne. Premija osiguranja je u pravilu novčana obaveza. Ista se, u skladu sa odredbom člana 412. Zakona ima smatrati djeljivom obavezom.

- Zbog pravne prirode uslova osiguranja, kao sastavnog dijela ugovora o osiguranju, korisnik kredita nema mogućnost uticaja na iste. Time je veća odgovornost na društvima da poštuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ( u daljem tekstu: Zakon), posebno odredbu člana 94. Zakona temeljem koje su ništave ugovorne odredbe koje su nepošteno ili koje bi prouzrokovale štetu potrošaču; odredbu člana 95. Zakona temeljem koje se nepoštenim smatraju ugovorne odredbe koje potrošač nije lično ugovorioo ukoliko stvaraju značajnu nejednakost između prova i obaveza ugovornih strana na štetu potrošača ili bi ispunjenje ugovornih obaveza značajno odstupilo od opravdanog očekivanja potrošača ili su u suprotnosti sa principom poštenja, savjesti i dobrim poslovnim običajima; kao i odredbu člona 96. Zakona temeljem koje u opštim uslovima formularnih ugovora naročito nije punovažna odredba kojom ugovorna strana predviđa za sebe bez stvarno opravdanog i u ugovoru navedenog razloga da se oslobodi od obaveze izvršenja. Posljednju odredbu, koja u sebi sadrži kumulativan uslav, svakako je, u cilju zaštite potrošača, neophodno primjenjivati u širem kontekstu, u smislu skupa principa obligacionog prava.
- Postojanje gore navedenih odredbi u uslovima osiguranja je, kako u suprotnosti sa zakonom, istovremeno i ponašanje zabranjeno Kodeksom poslovne osiguravajuće i reosiguravajuće etike koji utvrđuje načela uzajamnog povjerenja i zaštite prava i interesa stranke, dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala. Odredbama Kodeksa regulisano je da uslovi osiguranja i premijski cjenovnici ni u kom slučaju ne smiju sadržavati otežavajuće ili nepošteno ugovorne odredbe određene Zakonom o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini koje bi bile suprotne načelu savjesnosti i poštenja i koje bi uzrokovale značajnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu stranke zbog zloupotrebe položaja društva kao „moćnije“ ugovorne strane.
- Istovremeno, društvo su obavezna osigurati ravnopravnost stranaka pri sklopanju ugovora o osiguranju i jednak odnos prema svim strankama, poštovati prava i interese stranke, postupati pravično, imajući uvijek na umu socijalnu funkciju djelatnosti osiguranja.
- Uslovi osiguranja kojima se protivno zakonskim odredbama i odredbama Kodeksa ugovara plaćanje jednokratne, nepovratne premije osiguranja na opisoni način davode do nesrazmjere u davanjima ugovornih strana i do nastanka štete na strani ugovarača osiguranja. Sljedbeno tome i do odgovornosti osiguravača po osnovu pravičnosti.

Slijedom navedenog, na osnovu odredbe člana 207. stav (1) tačka f) Zakona o osiguranju i člana 6. stav (1) tačka f) Pravilnika o radu Ombudsmena u osiguranju i zaštiti potrošača uslugo osiguranja, u skladu sa odredbom člana 24. ovog pravilnika, Ombudsmen u osiguranju donosi

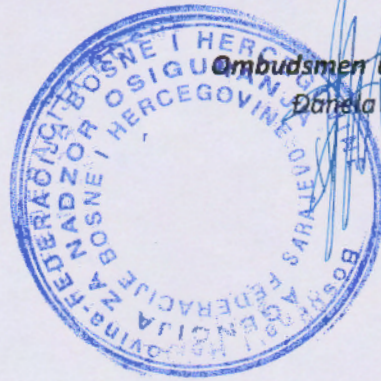
### **OPĆU PREPORUKU**

**društvima koja obavljaju djelatnost osiguranja u smislu člana 5. stav (1) Zakona o osiguranju**

1. **Da uslove osiguranja, koji čine sastovni dio ugovora o osiguranju zaključenih u cilju obezbijeđenja otplate kredita, usklade sa odredbama pozitivnog zakonodavstva i ispoštuju princip dobrih poslovnih običaja i poslovnog morala.**
2. **Da pri zaključivanju i izvršavanju ugovora o osiguranju zaključenih u cilju obezbijeđenja otplate kredita poštuju princip jednake vrijednosti uzajamnih davanja.**

3. Da pri zaključivanju i izvršavanju ugovora o osiguranju zaključenih u cilju obezbjeđenja otplate kredita obezbijede ravnopravnost stranaka i jednak odnos prema prema svim strankama.

O realizaciji Preporuke potrebno je obavijestiti Ombudsmena u roku od 60 dana od dana prijema iste.



Ombudsman u osiguranju  
Daneša Zečo