

U cilju zaštite prava i interesa korisnika osiguranja i poštivanja načela uzajamnog povjerenja i zaštite prava i probitaka stranke, Ombudsmen u osiguranju po službenoj dužnosti temeljem članka 207.stavk 1. točka c) Zakona o osiguranju istražio je postupanje društava za osiguranje u pogledu postupanja prilikom pružanja promidžbenih informacija o društvima za osiguranje i proizvodima koje nude na tržištu i uvjetima pod kojima se nude.

Ombudsmen u osiguranju

### UTVRĐUJE

1. Korištenjem dostupnih medijskih platformi, sa naglaskom na oglašavanje putem plakata u urbanim sredinama i uz frekventne prometnice se u posljednje vrijeme od određenog broja osiguravajućih društava koji posluju u Federaciji Bosne i Hercegovine ( u daljem tekstu: Društvo za osiguranje) oglašava mogućnost namjenskog kreditiranja usluga obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti putem banke/banaka i mikrokreditnih organizacija sa kojima društva za osiguranje imaju poslovne odnose.
2. Oglasi putem kojih se nude takve vrste kreditnog aranžmana izričito naglašavaju taj kreditni posao kao uslugu koja je dostupna korisnicima usluga društva za osiguranje, dok se usluge banke/banaka i mikrokreditnih organizacija putem kojih se u stvarnosti realiziraju ti kreditni aranžmani stavljeni u drugi plan i njihova uloga se minimizira.
3. Putem društava za osiguranje reklamiraju se proizvodi koji su u naravi klasični kreditni proizvod pri čemu se ignorira činjenica da društva za osiguranje nisu kreditne institucije i ne pružaju usluge kreditiranja.
4. Oglašavaju se proizvodi koji nisu u opisu djelatnosti za koje su društva za osiguranje posjeduju dozvolu Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine, kao nadležnog regulatora.
5. Oglasom se navodi na zaključak kako je kreditni posao izravno ovisan od izbora društva za osiguranje.
6. Oglasom se ne navode osnovni podaci o uvjetima za zaključenje ugovora o kreditu i cijeni usluge kreditnog posla ( troškovi obrade kredita, stopa NKS i EKS, sredstva osiguranja kredita i dr.).
7. Oglasom se ne nudi informacija kolika je konačna cijena usluge osiguranja, uvećanja za troškove obrade kredita, kamata i sredstava osiguranja.
8. U korištenju tehnika oglašavanja kojima se služe pojedina društva za osiguranje koja posluju u Federaciji Bosne i Hercegovine se ispoljavaju i pojavni elementi obmane i prijevarnog ponašanja oglašivača jer se izostavljanjem bitnih elementa i karakteristika samog proizvoda koji se oglašava, uz pretjerano naglašavanje navodnih koristi po potrošača utječe na krajnjeg potrošača da uslugu odabere na temelju informacija kojima se može steći pogrešna predodžba u korist jednog društva za osiguranje, čime se drugo društvo za osiguranje i/ili društva za osiguranje dovode u nepovoljniji položaj.

## **Ombudsmen u osiguranju utvrđuje**

1. Navedenom praksom postupanja prilikom pružanja promidžbenih informacija o društvima za osiguranje i proizvodima koje nude na tržištu osiguranja društvo/društva za osiguranje nedvojbeno krši odredbe članka 205. Zakona o osiguranju kojima su definirana pravila promidžbenih aktivnosti društava za osiguranje u Federaciji Bosne i Hercegovine.
2. Nesporno su prekršena i elementarna načela i principi iz Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike Udruženja društava za osiguranje u Federaciji Bosne i Hercegovine, sa naglaskom na odredbe kojima se definira nastupanje društava za osiguranje na tržištu i promidžbu, jer se koriste tehnike oglašavanja koje u suštini predstavljaju neloyalno tržišno natjecanje i nedopušteno ponašanje.
3. Nesporno je prekršeno elementarno načelo uzajamnog povjerenja i zaštite prava te probitaka stranke.

Utvrđivanjem nedozvoljenog postupanja društava za osiguranje u pružanju promidžbenih informacija o društvima za osiguranje koja predstavljaju smetnju za djelotvorno ostvarivanje prava korisnika osiguranja, Ombudsmen u osiguranju temeljem članka 207. stavak 1. točka f) Zakona o osiguranju, a u cilju promoviranja i zaštite prava i interesa korisnika osiguranja  
i z d a j e

## **OPĆU PREPRUKU**

### **O POSTUPANJU DRUŠTAVA ZA OSIGURANJE U PRUŽANJU PROMIDŽBENIH INFORMACIJA O DRUŠTVIMA ZA OSIGURANJE, PROIZVODIMA KOJE NUDE NA TRŽIŠTU I UVJETIMA POD KOJIMA SE PROIZVODI NUDE**

1. Promidžbene aktivnosti i informacije o društvima za osiguranje i proizvodima koje nude na tržištu moraju sadržavati jasne, istinite i potpune informacije koje su zasnovane na vjerodostojnim podacima.
2. Društvo za osiguranje odgovorno je za jasnost, potpunost i istinitost informacija koje se objavljuju u svrhu promidžbe društva za osiguranje i njegovih proizvoda.
3. Nije dozvoljeno oglašavanje proizvoda koji nisu u opisu djelatnosti za koje je društvo za osiguranje dobilo odobrenje od Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine.
4. Nije dozvoljeno oglašavanje kojim se ispoljavaju elementi prijevarnog ponašanja i dovođenja korisnika usluge osiguranja u zabludu.
5. Nije dozvoljeno ponašanje kojim se bilo koje društvo za osiguranje stavlja u povoljniji položaj na tržištu osiguranja.
6. Nije dozvoljeno ponašanje kojim se narušava načelo uzajamnog povjerenja i zaštite prava te probitaka korisnika osiguranja.
7. Potrebno je da, bez odgađanja i na prikladan način društva za osiguranje uspostave mehanizme za primjenu odredbi Zakona o osiguranju kojima se uređuju pravila

promidžbenih aktivnosti, a u cilju zaštite prava i interesa korisnika osiguranja i dovođenja u ravnopravan položaj.

8. Društva za osiguranje obvezuju se da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema preporuke izvijeste Ombudsmena u osiguranju o realizaciji preporuke.

Pod društvom za osiguranje podrazumijevaju se i podružnice društva za osiguranje koje nije iz Federacije Bosne i Hercegovine, a koje je osnovano u Federaciji BiH ili posluje u Federaciji BiH sukladno Zakonu o osiguranju (Službene novine Federacije BiH, broj 23/17).

Društvo za osiguranje koje ne suraduje sa Ombudsmenom u osiguranju čini prekršaj u smislu odredbi članka 216.stavak (1) točka dd) za koje je propisana novčana kazna od 50.000 KM do 200.000 KM.

**OMBUDSMEN U OSIGURANJU**

*Lidija Korac*  
Lidija Korac



Broj:01.06 -059-1885/17

Sarajevo, 18.07.2017.godine