

др **Ненад ГРУЈИЋ**

Generali Osiguranje Srbija а.д.о. Београд

Сарадник у настави на Правном факултету УУБ

Аида МУСЛИЈОВИЋ, мастер права

Generali Osiguranje Srbija а.д.о. Београд

СПРОВОЂЕЊЕ ОБАВЕЗЕ ПРЕДУГОВОРНОГ ИНФОРМИСАЊА КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА У ПРАКСИ ОСИГУРАВАЈУЋИХ ДРУШТАВА КОД НАС

Резиме

Аутори у овом чланку обрађују обавезу предуговорног информисања потенцијалних корисника услуге осигурања од стране осигуравајућих друштава, засновану на одредбама Закона о осигурању. При томе настоје да укажу на потребу за постављањем одређених руководних принципа у вези с испуњавањем обавезе предуговорног информисања а све са циљем остварења претходно дефинисаних циљева односно сврхе предуговорног информисања. Тако аутори постављају три основна принципа предуговорног информисања: 1) индивидуални приступ обавези предуговорног информисања; 2) сажето, јасно и разумљиво информисање; 3) благовремено информисање. Централни део чланка је посвећен појединачним информацијама које су осигуравајућа друштва дужна да саопште потенцијалном уговарачу осигурања пре закључења уговора о осигурању, с посебним акцентом на праксу осигуравајућих друштава код нас у периоду након ступања на снагу новог Закона о осигурању. Поред садржине сваке конкретне информације која се саопштава потенцијалном уговарачу осигурања и проблемима који се у пракси јављају код појединих, аутори се баве и питањем доказивања испуњења ове обавезе од старне осигуравајућих друштава.

Кључне речи: *предуговорно информисање, уговор о осигурању, друштво за осигурање, уговарач осигурања, корисник услуге осигурања, Закон о осигурању.*

I Појам, циљ и основни принципи предуговорног информисања корисника услуге осигурања

У овом раду анализираћемо обавезне елементе и садржину информација које су осигуравачи дужни да саопште корисницима услуга осигурања према новом Закону о осигурању¹ као и спровођење ове обавезе од стране осигуравајућих друштава која послују у Републици Србији у досадашњој примени Закона о осигурању.

Обавеза пружања одређених, обавезних информација уговарачу осигурања уједно је и једно од основних права корисника услуга осигурања као потрошача, које подразумева право на адекватно информисање пре закључења, али и током трајања уговора о осигурању и може се дефинисати као посебан вид заштите корисника услуге осигурања. Реч је о тзв. информацијском моделу заштите потрошача.²

Обавеза пружања предуговорних информација о битним елементима и карактеристикама услуге осигурања има два циља. Први циљ је да потенцијални уговарач осигурања, пре закључења уговора о осигурању располаже свим информацијама о услузи коју намерава да уговори, како би могао да је упореди са истим или сличним услугама на тржишту осигурања, што треба да му омогући да донесе одлуку и изабере производ на основу свих добијених информација, а који најбоље одговара његовим потребама.³ Други циљ обавезе пружања предуговорног обавештења лежи у потреби да се обезбеди равноправност уговорних страна. Наиме, осигуравач је тај који има више информација о професионалним подацима (рецимо начину обрачуна висине премије, осигураним ризицима, искључењима и сл.) од уговарача осигурања који је по правилу неука страна за ову врсту услуга. Међутим, за разлику од обавезе уговарача осигурања да пре закључења уговора обавести осигуравача о околностима битним за процену ризика⁴, традиционално није постојала адекватна обавеза на страни осигуравача да о информацијама које су само њему познате, а не и уговарачу осигурања, информише уговарача осигурања, пре закључења уговора и тиме отклони ову неједнакост.

1 Закон о осигурању („Сл. гласник РС“, бр. 139 /2014), ступио на снагу 26. 6. 2015.

2 О томе више видети: А. Keglević, „Obaveza obaveštavanja kao instrument zaštite potrošača s posebnim osvrtom na potrošački ugovor o osiguranju“, у *Zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse*, бр. 10, Мостар, 2012., стр. 420-421.

3 Слично томе: К. Иванчевић, „Законска обавеза информисања потрошача и обмалујуће половање“, у *Право и привреда*, 4-6/2012, Београд, стр. 506-507.

4 Видети: чл. 907- 911. Закона о облигационим односима (“Сл. лист СФРЈ”, бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ и 57/89, “Сл. лист СРЈ”, бр. 31/93 и “СЛ. лист СЦГ”, бр. 1/2003 – Уставна повеља).

Приликом испуњавања обавезе предуговорног информисања осигуравач треба да тежи остварењу циљева предуговорног информисања како смо их претходно дефинисали. Да би испунио наведене циљеве и тако остварио сврху предуговорног информисања, осигуравач приликом испуњавања обавезе предуговорног информисања мора да поступа по одређеним начелима, у противном сврха предуговорног информисања може остати неостварена. Ти општи принципи, односно начела, су: 1) индивидуални приступ обавези предуговорног информисања; 2) сажето, јасно и разумљиво информисање; и 3) благовремено информисање.

Индивидуални приступ обавези предуговорног информисања подразумева да је осигуравач дужан да потенцијалном уговарачу осигурања саопшти индивидуално одређене информације, а не генералне информације о неком од производа осигуравача. Потребно је да предуговорне информације буду индивидуализоване, и то у два правца. Прво, информације треба да се односе на конкретног уговарача осигурања односно осигураника и друго, треба да се односе на конкретни уговор о осигурању.

Сажето, јасно и разумљиво информисање подразумева да информације које се дају уговарачу осигурања морају бити јасне и разумљиве, да осигуравач треба да настоји да не користи изразе и појмове који просечном кориснику услуге осигурања нису познати или их не разуме, већ треба да се користи речником који је прилагођен разумевању тзв. просечног потрошача. У вези са јасноћом и разумљивости предуговорног информисања јесте и питање обима информација које се предају уговарачу осигурања. Наиме, да би се циљ предуговорног информисања остварио, информације које осигуравач пружа уговарачу осигурања пре закључења уговора о осигурању морају бити сажете и прегледне. Превелики број информација по правилу доводи до тога да уговарачи осигурања једноставно неће детаљно прочитати предуговорно обавештење односно да се неће ваљано упознати са информацијама које му саопштава осигуравач.⁵

Благовремено информисање подразумева да, уколико осигуравач не би уговарачу осигурања саопштио информације о будућем уговору о осигурању благовремено, а то значи остављајући му довољно времена да се са њима упозна и да самостално донесе одлуку о закључењу уговора,

5 Искуство нам говори да су поједина осигуравајућа друштва у Републици Србији пре доношења Закона о осигурању обавезу предуговорног обавештавања, која је тада била прописана само одредбама Закона о заштити потрошача, испуњавала тако што су осигураницима предавала (или их само упућивала на сајт где су могли да преузму или прочитају) предуговорна обавештења која су садржала и по неколико десетина страница.

предуговорно информисање не би остварило своју сврху. Када ће предуговорно информисање бити благовремено, јесте питање на које није лако дати одговор. Ако пођемо од језичког тумачења одредбе чл. 82. ст. 1. Закона о осигурању, произлази да је довољно да осигуравач обавезу предуговорног информисања испуни пре закључења уговора, па чак и када је то учинио непосредно пре закључења уговора.⁶ Међутим, такво тумачење се не би могло прихватити. Ниаме, предуговорно информисање има смисла само уколико је осигуравач оставио уговарачу осигурања довољно времена да се упозна са садржином информација које му је предао како би могао да схвати њихов значај, размисли о њима и донесе одлуку која одговара његовим интересима.⁷ Који је то моменат пре закључења уговора, фактичко је питање и зависи од неколико околности: од сложености и обима информације, од врсте уговора о осигурању, од дужине трајања уговора, способности уговарача осигурања⁸ итд.⁹

II Садржина предуговорног информисања

Полазећи од циљева предуговорног информисања које смо утврдили, као и основних принципа којима осигуравачи треба да се руководе приликом испуњавања обавезе предуговорног информисања, погледајмо сада шта би садржина предуговорне информације требало да обухвати и на који начин. Као што смо већ рекли Закон о осигурању у члану 82. прописује минимум информација¹⁰ које је осигуравач дужан да саопшти уговарачу осигура-

6 Видети: чл. 82. ст. 1 Закона о осигурању.

7 Слично томе видети: К. Иванчевић, *о. с.*, стр. 506-507; . Чоловић, „Обавеза обавештавања уговарача осигурања и осигураника као вид заштите потрошача“, у *Право и привреда*, 4-6/2014, Београд, стр. 577.

8 Супротан став да не треба у обзир узимати знања и искуства конкретног уговарача осигурања, већ да треба водити рачуна о времену потребном просечном уговарачу осигурања да се упозна са садржајем предуговорне информације: „Насупрот томе, да би се спречила правна несигурност, не посвећује се пажња посебним околностима конкретног случаја, нарочито личности уговарача осигурања.“ М. Vandt, *Versicherungsrecht*, 5. Auflage, Köln, 2010, стр. 112, наведено према: Н. Петровић Томић, *Заштита потрошача услуге осигурања*, Београд, 2015, стр. 183.

9 Исто: D. Samardžić, „Јачање положаја потрошача у њемачком приватном праву осигурања“, у *Anali pravnog fakulteta univerziteta u Zenici*, 14/2014, Зеница, стр. 192; К. Leverenz, „Wann ist die Vertrag-sinformation „rechtzeitig“?“, у *Versicherungswirtschaft*, 5/2008, Karlsruhe, стр. 392; М. Турковић, „Обавеза осигураватеља на предуговорно информисање евентуалног уговаратеља осигурања“, у *Zbornik radova Aktuelnostо грађанског и трговачког законодавства и правне праксе*, 7/2009, Мостар, стр. 229.

10 Чл. 82. ст. 1 Закона о осигурању прописује да је друштво за осигурање дужно да пре закључења уговора обавести уговарача осигурања најмање о информацијама које потом таксативно набраја. Из тога проилази да је осигуравач дужан да упозна уговарача осигурања и са другим информацијама које су од значаја за остваривање сврхе предуговорног. Које су то додатне

ња пре закључења уговора о осигурању, при чему посебно издваја додатне информације које се саопштавају пре закључења уговора о животном осигурању. Пратећи систематику законодавца, у наставку рада ћемо обрадити садржину сваке од информација коју Закон о осигурању предвиђа.

1. Заједничка садржина предуговорног информисања код уговора о неживотном и животном осигурању

Законодавац прво прописује листу од укупно десет информација које је осигуравач дужан да саопшти уговарачу осигурања пре закључења уговора, било да се ради о уговору о неживотном осигурању било да се ради о уговору о животном осигурању. Сваку од ових информација ћемо обрадити појединачно, трудећи се да имамо у виду специфичности сваке информација.

а) Информација о пословном имену, правној форми, седишту и адреси седишта друштва за осигурање са којим се закључује уговор

Информација о друштву за осигурање прва је информација са којом би потенцијални уговарач осигурања требало да се упозна, како би могао донети одлуку да ли ће баш са том осигуравајућом кућом сарађивати. Иако, због репутације, ранијег искуства и других околности, ова информација има одређени значај и сада приликом доношења одлуке о закључењу уговора, сматрамо да ће ова одредба своју пуну оправданост имати тек у случају приступања Републике Србије Европској унији, када ће бити потребно да се уговарач осигурања обавести о држави у којој се налази седиште или огранак друштва за осигурање са којим закључује уговор о осигурању. У сваком случају, приметно је да, на основу нама доступних предуговорних обавештења наших друштава за осигурање, се подаци о имену друштва за осигурање непотребно дуплирају, па чак и три пута наводе у оквиру информације која се уручује уговарачу осигурања.¹¹

информације, то би требало процењивати од случаја до случаја, а у зависности од специфичности конкретне услуге осигурања. У пракси су се као додатне информације, између осталог, наметнуле информације о обавештавању уговарача осигурања да осигуравач његове личне податке користи у сврху испуњавања уговорних обавеза и да их у ту сврху чини доступним трећим лицима којима их је неопходно учинити доступним ради испуњавања права и обавеза из уговора о осигурању. На овај начин осигуравачи задовољавају једну другу обавезу предвиђену одредбом чл. 15. Закона о заштити података о личностима („Сл. гласник РС“, број 97/2008, 104/2009- др. закон, 68/2012 – одлука УС и 107/2012).

11 Као пример за овакву праксу, са сувишним информацијама, којена три места садрже податак о друштву за осигурање и то првенствено на меморандуму, затим у преамбули обавештења, а касније и као ставка 1. обавезних информација: Видети на: <http://www.ddor.rs/wp-con>

*б) Информација о условима осигурања и праву које се примењује
на уговор о осигурању*

Информација о условима осигурања који се примењују на будући уговор о осигурању је, као обавезан елемент предуговорног информисања, оправдана због њеног значаја за осигураника у доношењу одлуке да ли ће се уговор о осигурању закључити. Иако он текст услова добија тек по закљученом уговору, односно, најраније приликом закључења уговора, значајно је да уговарач осигурања има сазнања да постоје услови који ће се примењивати на будући уговор, с обзиром да услови чине саставни део уговора, како би знао пре свега да постоје правила која је прописао осигуравач, а која му намећу одређене обавезе и предвиђају одређена права, због чега би приликом закључења уговора о осигурању требало колико толико да се упозна са њима.

Поставља се питање обавезности пружања информације која се тиче меродавног права с обзиром да се у нашем праву уговори о осигурању још увек закључују само код осигуравајућег друштва регистрованога у Републици Србији, те се зна које право ће се применити и то ће бити тако све до приступања наше државе Европској унији.¹² У том смислу се не види пуно оправдање ове обавезе осигуравача.¹³ Напротив, сматрамо да ће ова одредба само створити проблеме у пракси, јер постоји могућност да се друштва за осигурање одлуче за таксативно набрајање законских прописа који се примењују на уговор о осигурању, при чему постоји оправдана бојазан не само да је то немогуће каузистички спровести, будући да се на уговор примењују сви позитивни прописи који су важили у време закључења уговора, већ да ће само створити заблуду на страни уговарача осигурања који може оправдано веровати да се на уговор о осигурању примењују само наведени, а не и други прописи.

Имајући претходно у виду, сматрамо да би осигуравачи ову своју обавезу сасвим адекватно испунили информацијом да се на уговор о осигурању примењује право Републике Србије.

tent/uploads/2015/11/Predugovorno-obavestenje-osiguranje-Pomoc-na-putu-Internet.pdf, посећено 11. 4. 2016.

12 Закон о осигурању посебним одељком дефинише Одредбе које ће се примењивати након приступања Републике Србије Европској унији (ЕУ), па се, сходно томе, оправдање законодаваца за давање информације о меродавном праву може наћи тек након приступања Србије у ЕУ.

13 Слично томе: П. Шулерић, „Заштита потрошача и уговор о осигурању“, у *Правни живот*, бр. 3-4/2008, Београд, стр. 48.

в) Информације о важењу уговора

Када је реч о информацијама о важењу уговора, осигураваач би требало уговараача осигурања да обавести о тачном периоду важења уговора о осигурању који уговараач осигурања намерава да закључи. Под тачним периодом важења уговора подразумева се моменат почетка важења уговора (тачна година, месец, дан и час почетка важења уговора), затим период трајања важења уговора (у данима, месецима или годинама) и на крају моменат престанка важења уговора (тачна година, месец, дан и час). При томе ако се моменат почетка важења уговора не поклапа са периодом покрића у којем осигурање важи и производи дејства, то би требало уговараачу осигурања посебно нагласити. Ако је условима осигурања предвиђено да без обзира на уговорени период трајања уговора о осигурању, он неће производити дејства све до уплате премије осигурања (у целости или делимично), информација о томе би морало да представља саставни део предуговорног обавештења о важењу уговора о осигурању, и не само то већ и да посебно буде наглашена уговараачу осигурања. Такође, искуство нам говори да би осигураваачи требало, у случају када се уговора закључење вишегодишњег уговора о осигурању са годишњим плаћањем премије осигурања са обавезом осигураваача, да за сваки нови годишњи период трајања осигурања изда тзв. обрачунску полису са исказаном примом осигурања за наредни годишњи период осигурања, није реч о једногодишњем уговору о осигурању, већ о вишегодишњем, а да полиса која се издаје сваке године представља само потврду осигурања за наредни годишњи период трајања уговора са висином премије за тај период.

На основу наведеног, нпр. ако уговараач осигурања намерава да закључи уговор о путном здравственом осигурању, осигураваач би био дужан да му наведе тачан дан и час почетка трајања уговора о осигурању као и тачан дан престанка уговора о осигурању, уз напомену да без обзира на уговорено време трајања уговора, осигурано покриће почиње тек мометом преласка државне границе као и да престаје повртаком у Републику Србију (без обзира што можда уговорени период трајања уговора још није истекао).

Погрешно би било у вези са овом обавезом предуговорног информисања обавештавати осигураваача на општи начин. У том смислу се не може сматрати испуњеном обавезом предуговорног информисања када осигураваач наведе само да се уговор о осигурању закључује на неодређено или одређено време, као једногодишњи или вишегодишњи, или да је период важења уговора одређен на полиси, да се одређује по захтеву уго-

варача осигурања¹⁴ или било који други начин уопштеног обавештавања уговарача осигурања о периоду важења уговора.¹⁵

г) Информације о ризицима покривеним осигурањем и искључењима у вези с тим ризицима

Можда најбитнији део предуговорног информисања код неживотних осигурања јесте део који се односи на информације о ризицима који су покривени осигурањем и искључењима у вези с тим ризицима. Ово због тога што је најбитније за уговарача осигурања да зна које ризике осигурање покрива, а који ризици нису покривени осигурањем, јер само тако може на прави начин да разуме производ који купује и који због тога жели да упореди с другим истим или сличним производима.

У вези с тим, битно је правити разлику код појединих врста осигурања где осигураник може да бира ризике од којих се осигурава (нпр. код осигурања домаћинства осигураник може да изабере ризик пожара, а да не изабере ризик излива воде из инсталација, или ризик поплаве) с једне стране и оних врста осигурања где осигураник нема право избора ризика већ има само право да прихвати или не прихвати пакет осигураних ризика и покрића које нуди осигуравач. Ово истичемо јер је у другом од наведе-

14 Као пример неадекватног информисања уговарача осигурања о времену важења уговора, видети: Информације за уговарача осигурања које се у складу са законом о осигурању достављају пре закључења уговора о осигурању, односно при изменама, допунама или продужењу Уговора о осигурању, TRIGLAV OSIGURANJE а.д.о. Београд, доступно на: http://www.triglav.rs/wps/wcm/connect/687a0368-61d8-4c15-817a-df953911bd03/Pred_Obav_MIVanovic_osiguranje+lica+od+posledica+nesrecnog+slucaja.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=687a0368-61d8-4c15-817a-df953911bd03, последњи пут посећено дана 10. 4. 2016; Предуговорно обавештење о карактеристикама финансијске услуге и битним елементима уговора о пакету путног здравственог осигурања закљученим путем интернета ДДОР Нови Сад а.д.о. Нови Сад, доступно на: <http://www.ddor.rs/wp-content/uploads/2015/11/Predugovorno-obavestenje-paket-PZO-sa-asistencijom-Internet.pdf>, последњи пут посећено дана 10. 4. 2016.

15 Изузетак у том смислу би могао једино да буде случај куповине осигурања преко интернета. Наиме, у том случају уговарач осигурања преко интернет странице осигуравајућег друштва самостално попуњава параметре на основу којих се израчунава премија осигурања и издаје потврда о закљученом уговору о осигурању, с тим што пре него што приступи попуњавању потребних параметара (од којих је један свакако и трајање осигурања) уговарач осигурања бива информисан о потребним информацијама, а у том тренутку, осигуравач још не може да зна на који период уговарач осигурања жели да закључи уговор о осигурању (будући да је реч о параметру који се попуњава након што обавеза предуговорног информисања буде извршена). У том случају би се могло сматрати довољним да осигуравач информише уговарача осигурања да он (уговарач) самостално бира период трајања уговора приликом куповине осигурања путем интернета односно приликом попуњавања тражених параметара за уговор.

них случајева веома битно да осигуравач јасно и разумљиво укаже уговарачу осигурања који су ризици покривени осигурањем. У обе ситуације једнако важи правило да би осигуравач у предуговорној информацији требало да наведе само оне ризике који ће заиста бити покривени будућим уговором о осигурању који уговарач осигурања намерава да закључи, било да их је уговарач сам изабрао или су дати од стране уговарача..

Према томе, осигуравач би у предуговорној информацији за уговарача осигурања морао да наведе тачно оне ризике које је ће обухватити будући уговор о осигурању и само њих. Навођење свих могућих ризика који могу бити покривени одређеном врстом осигурања уз напомену да ће бити осигурани само оне које изабере уговарач осигурања, не би се сматрало прихватљивим с аспекта остваривања сврхе предуговорног информисања, јер могу довести у заблуду уговарача осигурања да су и они покривени уговором о осигурању. Једнако неприхватљиво би било само позивање осигуравача на то да су ризици наведени у условима осигурања,¹⁶ јер би то значило да уговарач осигурања није благовремено информисан у осигураним ризицима, будући да се услови осигурања предају уговарачу осигурања тек у моменту закључења уговора о осигурању.

Још битније од ризика који су покривени будућим уговором о осигурању јесу искључења у вези с тим ризицима. Ово због тога што се највећи број приговора која друштва за осигурање добијају у вези са својим услугама тиче управо тога да уговарачи осигурања/осигураници нису били упознати са искључењима у вези са појединим осигураним ризицима у моменту закључења. Додатни проблем у вези са навођењем искључења јесте број искључења која осигуравачи веома детаљно и прецизно наводе у својим условима осигурања. Управо зато је и у пракси спровођења предуговорног информисања од стране осигуравача до сада и био највећи проблем управо навођење искључења у вези са ризицима који су уговорени, јер је то значило знатно повећавање обима, односно садржине предуговорног обавештења, што као што смо рекли, није у складу са сврхом предуговорног информисања.

16 Што је и данас присутно у пракси наших осигуравајућих друштава, видети: Информација за уговарача осигурања пре закључења уговора а тиче се општих услова за осигурање пружања помоћи а време путовања и бораваа у иностранству, MILENIJUM OSIGURANJE а.д.о. Београд, доступно на: http://milenijum-osiguranje.rs/wp-content/uploads/2015/12/Informacija_za_ugovaraca_osiguranja_pre_zakljucenja_ugovora_a_tice_se-opstih_uslova_za_osiguranje_pruzanja_pomoci_za_vreme_putovanja_i_boravka_u_inostranstvu.pdf, последњи пут посећено: 10. 4. 2016.

Управо због тога, сматрамо да у случајевима када су искључења у вези са осигураним ризицима толико бројна да би њихово просто преписивање из услова осигурања подразумевало несразмерно велики простор у предуговореном обавештењу, што јесте најчешћи случај, да осигуравачи нису дужни да таксативно наводе сва искључења, већ да би требало да пронађу начин како да ову информацију учине сажетијом, али не на рачун јасноће и потпуности информисања уговарача осигурања.

У том смислу, осигуравачи би прво требало да направе својеврсну селекцију и да наводе само она искључења која се односе на ризике који ће заиста бити уговорени, а не сва искључења из појединих услова осигурања. Тиме би се свакако постигле одређене „уштеде“ у броју информација. Затим, поједина искључења се могу класификовати под одређени виши појам који их све скупа укључује,¹⁷ чиме би се уговарачу осигурања на једнако добар начин, ако не и бољи, пружила потпуна информација и свим искаучењима који се могу подвести под одређени појам. На крају, ако се чак ни применом претходна два „алата“ садржина информација које се односе на искључења не би могла свести на прихватљиву меру, осигуравачи би могли да наведу само најчешћа искључења која се јављају у вези са конкретним ризицима. Међутим, овде треба веома опрезан јер прво осигуравачи треба да утврде који су то најчешћа искључења која се јављају у вези са одређеним ризицима и која се скоро никада и не јављају¹⁸, па на основу тога одредити круг искључења која треба на-

17 Тако рецимо у Информацији за уговарача и осигураника осигурања пре закључења, Пружање помоћи за време путовања и боравка у иностранству, UNIQA OSIGURANJE а.д.о. Београд (доступно на: http://www.uniqua.rs/repository/media_cnt/UNIQA-Serbia/Pru~C5~BEanje~20pomoc~C4~87i~20za~20vreme~20 putovanja~ 20i~20boravka~20u~20inostranstvu_januar~202016_hcm0093801.pdf, последњи пут посећено дана 10. 4. 2016), у делу који се односи на искључења наведено је неколико десетина болести или другог оштећена здравља којима је свима заједничко да је реч о стањима која нису изненада настала за време осигураниковог боравка у иностранству већ да је реч о болестима и стањима која су постојала од раније, дакле пре момента закључења уговора о осигурању. У таквим случајевима осигуравач сврху предуговорног информисања може остварити само навођењем да су из осигурања искључене штете које настану услед болести или стања која немају карактер изненадних болести или стања која су се десила за време боравка у иностранству, већ су постојала у моменту закључења уговора о осигурању. При томе треба имати у виду да је ово само један од примера јер скоро за сваку врсту осигурања постоји простор да се одређени већи број искључења подведе под један заједнички виши појам (нпр. виша сила и сл.).

18 Рецимо осигуравачи често као једно од искључења наводе штете услед нуклеарног рата или деловања радиоактивног зрачења и сл., што су случајеви који се веома ретко или скоро никада могу јавити, али који наравно треба да буду наведени у условима осигурања. Ненавођењем оваквих и сличних искључења, али са напоменом да нису наведена због тога што се у пракси никада не дешавају или скоро никада, али да су наведена у условима осигурања, не би се могло рећи да осигуравач није испунио своју обавезу предуговорног информисања на адекватан начин.

вести у предуговорној информацији. У сваком случају, осигуравачи, ако би се определили са овакав приступ, морали би на предуговорној информацији за уговарача да нагласе да је реч о искључењима која се најчешће и уобичајено јављају у пракси, а да постоје и друга искључења која се у пракси никада или скоро никада јављају а која су детаљно наведена у условима осигурања који ће уговарачу бити уручени непосредно пре закључења уговора о осигурању и са којима се тада може упознати.

Као што се види, реч је о великом изазову за осигуравајућа друштва која тек треба да пронађу начин како то адекватно информишу уговарача осигурања о искључењима у вези с уговореним ризицима, поштујући с једне стране захтев за сажетошћу информација које се саопштавају уговарачу осигурања, а с друге стране захтев за потпуношћу и тачношћу информација. Тренутно, на основу нама расположивих предуговорних обавештења која домаћа друштва за осигурања предају уговарачима осигурања пре закључења уговора о осигурању, да се закључити да у овом делу предуговорног информисања постоји највећи простор за напредак у пракси наших осигуравајућих кућа.

д) Информације о висини премије осигурања, начину плаћања премије осигурања, висини доприноса, пореза и других трошкова који се обрачунавају поред премије осигурања, као и укупном износу плаћања

Овде се поставља питање да ли је уговарач осигурања дужан да таксативно наводи сваку од наведених информација и да ли је увек дужан да наводи сваку од наведених информација. Због тога, према нашем мишљењу овде треба правити разлику између животних и неживотних осигурања.

Наиме, приликом давања информације о висини премије осигурања за неко од неживотних осигурања, осигуравач је овлашћен да уговарачу осигурања предочи само укупан износ премије, дакле са укљученим порезом на премију неживотних осигурања, без да посебно раздваја нето износ премије од бруто износа и да оба посебно исказује. Ово због тога што је износ пореза на неживотна осигурања саставни део бруто премије коју плаћа уговарач осигурања, те је уговарачу потребно да зна колико његова обавеза тачно износи, јер то је оно што је битно за њега. Колики је износ пореза на премију неживотних осигурања у структури бруто премије, није информација која има значај за уговарача осигурања, добијањем такве информације он није ни ближе ни даље разумевању услуге осигурања коју намерава да купи. У складу с тим, а полазећи од правила да уговарача осигурања треба ослободити непотребних и сувиних информација како би лакше мо-

гао да се снађе, у иначе компликованом информисању, сматрамо да би у области неживотних осигурања осигуравачи могли да наведу само износ бруто премије осигурања са напоменом да је реч о износу у који је укључен порез на премије неживотних осигурања.

Другачија је ситуација код животних врста осигурања. Код њих, наиме, нема пореза на премију, што уговарачу осигурања треба да буде наглашено, али код њих могу да постоје одређени трошкови које осигуравач одузима од премије осигурања, што ако је случај мора бити напоменуто уговарачу осигурања. Тако, рецимо, код животног осигурања везаног за инвестиционе јединице, износ премије осигурања коју плаћа уговарач осигурања и износ премије коју осигуравач користи за куповину инвестиционих јединица нису једнаки, будући да осигуравач од износа уплаћене премије осигурања одузима одређени износ на име трошкова. У таквом случају, осигуравач би требало да укаже уговарачу осигурања колики износ (номинално или процентуално) од износа уплаћене премије ће одузети на име трошкова, а који износ преостаје за куповину инвестиционих јединица.

Међутим, најбитније од свега јесте да осигуравач уговарачу осигурања саопшти тачан износ премије (укупан износ) који треба да плати за конкретни уговор о осигурању, или барем износ годишње премије за прву годину трајања уговора о осигурању, уколико је реч вишегодишњем уговору. Циљ предуговорног информисања може бити остварен само ако уговарач зна цену услуге осигурања коју намерава да купи, како би је упоредио са осталим истим или сличним услугама на тржишту, јер је реч о најбитнијем елементу уговора о осигурању. Због тога се не би могло сматрати адекватним информисањем позивање осигуравача да се премија одређује на основу тарифа премија осигуравача¹⁹ или набрајањем елеманата од којих зависи висина премије осигурања или било који други начин који избегава да тачно и прецизно наведе колики је тачан износ премије осигурања по уговору који уговарач осигурања намерава да закључи.

19 Тим пре што тарифе премија осигуравача представљају пословну тајну друштва за осигурање и не могу се достављати уговарачима осигурања. У том смислу позивање на то да се висина премије утврђује у складу са тарифама, које нису доступне уговарачу осигурања, представља нетранспарентно информисање, где практично уговарач осигурања остаје ускраћен за најбитнију информацију о уговору који намерава да закључи.

За пример, видети: Информацији за уговарача и осигураника осигурања пре закључења, Пружање помоћи за време путовања и боравка у иностранству, UNIQA OSIGURANJE а.д.о. Београд, доступно на: http://www.uniq.rs/repository/media_cnt/UNIQA-Serbia/Pru-C5~BEa-nje~20pomoc~C4~87i~20za~20vreme~20putovanja~20i~20boravka~20u~20inostranstvu_januar~202016_hcm0093801.pdf, последњи пут посећено дана 10. 4. 2016.

У вези с претходним је и информисање уговарача осигурања о начину плаћања премије осигурања. Наиме, осигуравач је дужан да уговарача осигурања упозна са тим да ли се премија плаћа једнократно и када, или се плаћа на рате, односно у колико рата, колики су износи појединих рата и када доспевају. Као што већ више пута напоменули, ни овде не би било довољно само обавестити уговарача осигурања да плаћање премије може да се уговори као једнократно или на рате, већ мора тачно да буде наведено да ли је плаћање једнократно или на рате, и колико рата, а у зависности од тога како је предвиђено за конкретну врсту осигурања или од тога како је уговарач осигурања изабрао.

*ђ) Информације о праву на раскид уговора и условима за раскид,
односно праву на одустанак од уговора*

Информације о праву на раскид уговора о осигурању такође треба да буду прилагођене конкретном уговору о осигурању. Тако ако уговараач закључује уговор о осигурању са једногодишњим или краћим трајањем, осигуравач је дужан да га информише о томе да се такав уговор не може раскинути једнострано већ само споразумно. Такође, уколико уговараач закључује вишегодишњи уговор о осигурању са одређеним трајањем, али на период краћи од пет година, осигуравач је дужан да га информише о томе да се такав уговор не може раскинути једнострано већ само споразумом обе стране. Иако наведена правила нису изричито прописана одредбама Закона о облигационим односима, она произлазе из тумачења одребе члана 922. Закона о облигационим односима, која регулише трајање осигурања и изричито предвиђа могућности једностраног раскида уговора о осигурању²⁰, што уосталом није спорно ни у теорији ни у пракси наших судова.

Са друге стране, ако се закључује уговор о осигурању са одређеним трајањем али на период дужи од пет година, осигуравач је дужан да информише уговарача осигурања да такав уговор може раскинути једнострано након истека периода од пет година уз остављање отказног рока од шест месеци, а да га пре истека рока од пет година не може раскинути, већ да до раскида може доћи само споразумом уговорних страна.²¹ При

20 *Argumentum a contrario* нам говори да у другим случајевима, осим оних у којима је то изричито прописано, раскид није дозвољен. Такође, општа правила о једностраном раскиду узбог неиспуњења се не примењују на уговор о осигурању, о том више: Н. Грујић, *Раскид уговора због неиспуњења и правна дејства раскида*, 2016, Београд, стр. 30-36.

21 Видети: чл. 922. ст. 3. Закона о облигационим односима.

томе, осигуравач је обавезан да уговарача осигурања поучи о томе да изјава о раскиду мора бити дата у писаној форми.²²

Уколико пак, уговарач осигурања намерава да закључи уговор о осигурању са неодређеним временом трајања, осигуравач је дужан да га обавести да такав уговор може раскинути писаном изјавом минимум три месеца пре доспелости премије осигурања, али са дејством раскида на дан доспелости премије осигурања.²³ Овде се очигледно мисли на годишње допеће премије осигурања, па би то такође требало нагласити уговарачу осигурања за случај да се намераваним уговором о осигурању уговара доспеће премије у краћим временским интервалима (шестомесечно, тромесечно или месечно).

Претходно све важи за случај да условима осигурања осигуравача нису предвиђена нека специфична правила за могућност једностраног раскида уговора од стране уговарача осигурања, којима би се уговарачима пружио већа права у односу на законом прописана. У таквим случајевима би осигуравач морао да упозна уговарача осигурања са таквим правима односно могућностима једностраног раскида уговора о осигурању.

Уколико је реч о информисању уговарача осигурања о информацијама које се односе на уговор о животном осигурању, онда је осигуравач дужан да уговарача осигурања упозна са немогућношћу раскида таквог уговора.²⁴

У оквиру информација о раскиду уговора, уколико је реч о уговору о осигурању који се закључује на даљину или ван пословних просторија осигуравача, осигуравач би морао уговарача осигурања да упозна и са могућношћу једностраног одустанка, дакле не раскида, од закљученог уговора о осигурању. Реч је праву уговарача осигурања да одустане од уговора који је закључен на даљину или ван пословних просторија осигуравача а у року од 14 дана од дана закључења уговора.²⁵ Наравно уколико није реч о уговору о осигурању закљученом на даљину или ван пословних просторија осигуравача, осигуравач не би требало да информише уговарача осигурања о овом праву, па чак ни на начин да изричито нагласи да на ово право има само код уговора на даљину и уговора закључених ван пословних просторија осигуравача, јер би то само могло да

22 Наредба чл. 922. ст. 3. Закона о облигационим односима.

23 Видети: чл. 922. ст. 2. Закона о облигационим односима.

24 Видети: чл. 922. ст. 5. Закона о облигационим односима.

25 Видети: чл. 28. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014). Више о овом тзв. праву покајања код уговора о осигурању, видети: Н. Петровић Томић, *о. с.*, стр. 273-279.

створи заблуду на страни уговарача осигурања о своји правима, будући да њему по правилу неће бити познат појам уговора на даљину или уговора склопљеног изван пословних просторија осигуравача.

Уколико би осигуравач информисао уговарача осигурања на општи начин о законским одредбама о могућности раскида уговора о осигурању, било да га само упућује на одређене одребе Закона о облигационим односима или Закона о заштити потрошача, било да „препише“ одредбе Закона о облигационим односима које регулишу правила раскида уговора о осигурању, не би се могло сматрати да је уговарач осигурања адекватно информисан о праву на раскид уговора односно праву на одустанак од уговора.²⁶

е) Информације о року у коме понуда обавезује друштво за осигурање

Ико је одредбом чл. 82. ст. 1. тачка 7. Закона о осигурању предвиђено да је осигуравач дужан да информисе уговарача осигурања о „року у коме понуда обавезује друштво за осигурање“, чини нам се да смисао ове одредбе није најјаснији. Наиме, није јасно да ли се мисли на понуду коју осигуравач даје уговарачу осигурања или се мисли на понуду коју уговарач осигурања даје осигуравачу. Иако би можда из језичког тумачења наведе законске одредбе произлазило да се мисли на понуду коју даје осигуравач, ипак нам се чини да је законодавац овде мислио на информисање уговарача о одредбама чл. 901. ст. 1. и 2. Закона о облигационим односима, односно о случају када се уговор о осигурању закључује на основу понуде коју уговарач осигурања даје осигуравачу. Каде се уговор о осигурању закључује на основу писане понуде коју уговарач осигурања даје осигуравачу²⁷, таква понуда обавезује уговарача осигурања (тј. потенциалног уговарача осигурања) осам дана, а у случају потребе за лекарским прегледом 30 дана²⁸, а ако осигуравач не одговори на понуду у року од осам дана, уговор се сматра закљученим даном пријема понуде од стране осигуравача.²⁹

26 Као пример неадекватног информисања уговарача осигурања о праву на раскид уговора, видети: Предуговорно обавештење о карактеристикама финансијске услуге и битним елементима уговора о пакету путног здравственог осигурања закљученим путем интернета ДДОР Нови Сад а.д.о. Нови Сад, доступно на: <http://www.ddor.rs/wp-content/uploads/2015/11/Predugovorno-obavestenje-paket-PZO-sa-asistencijom-Internet.pdf>, последњи пут посећено дана 10. 4. 2016.

27 Што је уобичајени начин закључења уговора о животном осигурању на тржишту Републике Србије.

28 Видети: чл. 901. ст. 2. Закона о облигационим односима.

29 Видети: чл. 901. ст. 4. Закона о облигационим односима.

Због тога би у оним случајевима када се уговор о осигурању закључује путем писане понуде од стране потенцијалног уговарача осигурања према осигуравачу, осигуравач био дужан да упозна уговарача осигурања о томе да га (уговарача) понуда везује осам односно 30 дана, а да уколико осигуравач не одговори на понуду у року од осам односно 30 дана, уговор сматра закљученим и то даном када је понуда прислепа осигуравачу.

Уколико пак закључењу уговора о осигурању претходни понуда учињена од стране осигуравача ка уговарачу осигурања, што је случај код неживотних осигурања, онда би осигуравачи по правилу требали у самој понуди да означе рок у којем он важи и у којем се може прихватити понуда за закључење уговора о осигурању. Такав рок, уколико се поред понуде уговарачу осигурања предаје и предуговорно обавештење у виду посебне информације,³⁰ такође треба да буде садржан и у предуговорној информацији.

Уколико закључењу уговора не претходни понуда, информације о везаности понудом не морају бити неопходан елеменат предуговорне информације, а у складу с принципом индивидуалног приступа обавези предуговорног информисања.

ж) Информације о начину подношења и року прописаном за подношење одштетног захтева, односно за остваривање права по основу осигурања

Информација о начину остваривања права важна је са аспекта да је уговарач осигурања упознат у ком року и коме се може обратити уколико се осигурани случај догоди. Посебно је важно навести када застарева право уговарача осигурања да потражује накнаду из осигурања и напомену да након истека тог периода осигуравач више није у обавези да уговарачу осигурања, односно кориснику исплати осигурану суму по основу насталог осигурања.

30 Ово због тога што понуда коју осигуравач нуди потенцијалном уговарачу осигурања може садржати све информације које предвиђа одредба чл. 82. Закона о осигурању, те с тога може имати карактер предуговорне информације. У таквом случају, понудом би се практично уговарач осигурања упознао са информацијама са којима је осигуравач дужан да га упозна пре закључења уговора о осигурању. Разуме се само по себи да би тада за понуду важили исти принципи предуговорног информисања за које смо навели да важе за предуговорно обавештење, у противном уколико таква понуда не би била сажета и јасна, било би потребно уговарача осигурања додатно информисати посебним документом – предуговорним обавештењем. Супротан став, да иако понуда садржи све битне информације које је осигуравач дужан да саопшти пре закључења уговора о осигурању, изразила је Народна банка Србије у свом одговору на питања која је у вези са дилемама у примени одредаба чл. 82 – 84. Закона о осигурању поставило Удружење осигуравача Србије.

гураног случаја. Ово је информација која ће уговарачу осигурања помоћи и у току трајања уговора, јер је битно да зна коме и на који начин да се обрати ради остваривања права из осигурања. Осигуравач је дужан да обавести уговарача осигурања о наведеном року и последицама пропуста рока да пријави штету у том року. У том смислу, сматрамо да би осигуравач требало тачно да наведе колики је рок застарелости потраживања по из уговора о осигурању као и када тај рок почиње да тече, а не само да уговарача осигурања упути на релевантну одредбу Закона о облигационим односима.

з) Информације о начину заштите права и интереса уговарача осигурања код друштва за осигурање

Информација о начину заштите права и интереса уговарача осигурања код друштва за осигурање, у складу са Законом о осигурању и подзаконским актима Народне банке Србије, треба да садржи обавештење о механизмима који уговарачу осигурања и осигуранику стоје на располагању уколико сматрају да је њихово право повређено одлучивањем или поступањем друштва за осигурање. У том смислу би уговарач осигурања требало да буде обавештен о главном елементу заштите права корисника услуга осигурања код осигуравајућих друштава, односно о праву на подношење приговора, који представља израз незадовољства у вези са поступањем запослених у друштву или у вези са одлучивањем у вези са уговором о осигурању или његовим извршавањем. С тим у вези, друштво за осигурање је дужно да у писаној информацији коју пре закључења уговора о осигурању даје уговарачу осигурања, као и на својој интернет презентацији, наведе податке о начину подношења приговора друштву за осигурање, обавезном садржају тог приговора и року за достављање одговора на наводе из тог приговора.³¹ Овом информацијом такође треба да буде обухваћено и обавештење о могућности вансудског решавања спора.

и) Информације о називу, седишту и адреси органа надлежног за надзор над пословањем друштава за осигурање, као и о начину заштите његових права и интереса код тог органа

Информација о органу надлежном за надзор над пословање друштва за осигурање значајно је уколико корисник услуге осигурања није задовољан одговором осигуравача на поднети приговор, или уколико уопште није добио одговор на приговор, јер у тим случајевима има право да Народној

31 Тачка 9. Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања (Службени гласник РС, бр. 55/2015)

банци Србије - Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга, поднесе писану притужбу на рад тог друштва за осигурање. Овај поступак је добровољан и поверљив. Уколико постоји сагласност обе стране, пред Народном банком Србије се може покренути поступак посредовања, односно покушаја мирног решења спорног питања, који спроводи запослени у Народној банци Србије који поседују лиценцу посредника.³²

У вези са испуњавањем ове обавезе осигуравача нисмо уочили веће недостатке и друштва за осигурање углавном адекватно обавештавају уговараче осигурања о подацима надзорног органа и начину покретања поступка пред надзорним органом.

2. Специфична садржина предуговорног информисања код уговора о животном осигурању

Поред претходно обрађених информација које се односе једнако на уговоре о неживотном осигурању и уговоре о животном осигурању, наш законодавац следећи праксу упоредних наднационалних права, посебно прописује додатне обавезе информисања пре закључења уговора о животном осигурању.³³

а) Информације о основици и критеријумима за учешће у добити и начину и роковима за исплату учешћа у добити

Потребно је обавестити уговарача осигурања о томе да ли се добит гарантује, да ли се исплаћује заједно са осигураном сумом у случају осигураног случаја, као и да ли се добит приписује и исплаћује у случају откупа полисе.

б) Информације о табели откупних вредности

Информација о табели откупних вредности је од посебног значаја за уговарача осигурања, с обзиром да у случају превременог раскида уговора о осигурању, осигуравач треба да упозори уговарача о тачним, односно мањим износима откупне вредности. У пракси је честа појава да се код превременог откупа полисе животног осигурања очекује исти износ који је уплаћен на име премије, што само говори у прилог томе да уговарачи осигурања нису адекватно обавештени о значају и последицама права на откуп. Управо због тога

32 Више о тома на: http://www.nbs.rs/internet/latinica/63/63_2/63_2_2/index.html, последњи пут посећено: 11. 4. 2016.

33 Видети: чл. 82. ст. 2. Закона о осигурању.

је износ мање добијене откупне вредности него уплаћене премије често разлог незадовољства и губитка поверења корисника услуга осигурања у осигуравајуће куће. Реч је дакле о једном од најчешћих случајева односно примера неадекватног предуговорног информисања у пракси наших друштава за осигурање. Због тога је посебно битно да код уговора о животном осигурању осигуравачи јасно укажу уговарачу осигурања: прво, који су услови да би се право на откуп уопште могло остварити, а потом и које су последице откупа. Како је табелу откупних вредности тешко знати пре момента закључења уговора о осигурању, сматрамо адекватним обавештавање уговарача осигурања путем примера табеле откупних вредности, на основу којег би уговарач осигурања стекао оријентациона сазнања о последицама откупа уговора о животном осигурању, тј. о односу износа уплаћених премија осигурања и износа који се добија на име откупа, а који зависи од дужине времена трајања уговора о осигурању у моменту подношења захтева за откуп.

в) Информације о условима за остваривање права на капитализацију уговора и правима из таквог осигурања

Као један од најчешћих разлога незадовољства и подношења приговора од стране уговарача осигурања је и њихова предуговорна необавештеност о последицама неплаћања премије животног осигурања, односно недостатак јасног обавештења уговарачу осигурања да ће се, уколико не плати премију осигурања за одређени период, његова полиса односно осигурана сума капитализовати, тј. смањити и на коју ће исплату он имати право тек истеком периода на који је полиса закључена. Због саме сложености производа животног осигурања, ову информацију, као једну од најбитнијих код ове врсте осигурања, осигуравајућа друштва би требало да дају што једноставнијим језичким стилем.

г) Информације о томе ко сноси инвестициони ризик, дефиницији инвестиционих јединица за које су везане накнаде и о перспекту инвестиционог фонда, а нарочито о структури улагања

Животна осигурања везана за јединице инвестиционих фондова су први пут у нашем праву дозвољена ступањем на снагу Закона о осигурању. Реч је о уговорима о осигурању који подразумевају да осигуравач већи део премије осигурања³⁴ коју осигураник уплати користи за куповину инвестиционих јединица у инвестиционим фондовима регистрованим у Републици

34 Реч је тзв. ивенсиционом делу премије који се добија када се од износа уплаћене премије одбије део тзв. ризико премије и трошкови осигуравача.

Србији, те да висина осигуране суме зависни од вредности купљених инвестиционих јединица. Управо због чињенице да вредност инвестиционих јединица може током времена варирати, што на тржишту као што је наше може бити веома ризично, законодавац је прописао обавезу додатног информисања уговарача осигурања о елементима уговора који се не могу сматрати традиционалним елементима уговора о осигурању.

Тако, осигуравач је дужан да упозна уговарача осигурања о томе ко сноси ризик инвестиционог улагања, јер је то суштина ове врсте осигурања. Како је то управо уговарач осигурања, осигуравачи би морали веома јасно и транспарентно да упознају уговарача осигурања о томе да он сноси ризик улагања средстава у јединице инвестиционих фондова те да осигуравач у случају губитка вредности јединица инвестиционог фонда не сноси никакву одговорност, нити има обавезу плаћања било какве накнаде или штете уговарачу осигурања или осигуранику.

Како је уговарач осигурања тај који сноси инвестициони ризик, он мора бити и тај који одређује где ће се средства инвестирати или ако то није могуће (што се због ограниченог броја инвестиционих фондова код нас може замислити), онда мора бити адекватно информисан о томе у које фондове се инвестира, која је структура улагања и на крају, али не мање битно, о проспекту инвестиционог фонда.

Иако у тренутку док пишемо овај чланак ниједно осигуравајуће друштво у Републици Србији још увек није почело са продајом ове врсте осигурања, већ сада нам се чини да ће највећи проблем предуговорног информисања у вези са овом врстом осигурања бити обавештавање уговарача осигурања о проспекту инвестиционог фонда. Наиме, одредба чл. 82. ст. 3. Закона о осигурању садржи релативно неодређену наредбу о обавези информисања уговарача осигурања о проспекту инвестиционог фонда јер се из ње не може са сигурношћу закључити да ли је довољно да осигуравач само упути уговарача осигурања на то где се може упознати са проспектом инвестиционог фонда или је потребно да му уручи проспект инвестиционог фонда. Како није реч о безначајној дилеми, имајући у виду обим и значај информација које се налазе у проспектима инвестиционих фондова, што с једне стране отежава предуговорно информисање у складу са дефинисаним општим принципима, а с друге стране доприноси попутнијем информисању уговарача осигурања, сматрамо да је законодавац ову обавезу морао прецизније дефинисати. Наиме, ако пођемо од тога да је потребно уговарача осигурања потпуно информисати о правима и обавезама из будућег уговора о осигурању, чини се да би предаја проспеката била неопходна. Међутим, не можемо да не приметимо да зако-

нодавац када год инсистира на изричитој предаји одређеног документа он то недвосмислено и нагласи, што би значило да у овом случају не инсистира на предаји проспеката већ само на о обавештавању уговарача осигурања о перспектима односно о упућивању на место где се проспекти налазе. У сваком случају дилема постоји, и биће занимљиво видети како ће пракса реаговати на ову дилему, односно какав ће став надзорни орган заузети.

На крају, иако није изричито прописано, сматрамо да би осигуравач био дужан да упозна уговарача осигурања пре закључења уговора да приноси које је одређени инвестициони фонд дао у прошлости или које сада даје не представљају гаранцију да ће једнаке или сличне приносе давати у будућности.³⁵

д) Информације о пореским прописима које се односе на животно осигурање

Последња у низу информација које је осигуравач дужан да саопшти уговарачу осигурања пре закључења уговора о животно осигурању односи се на пореске прописе који се односе на животно осигурање. Овде међутим опет постоји дилема о томе која је намера законодавца јер није најјасније да ли је осигуравач дужан да информише уговарача осигурања о називима пореских прописа или је пак потребно да га информише о пореском третману накнада и других давања по основу по основу уговора о животно осигурању. Нама се чини да *ratio* ове обавезе није упућивање уговарача осигурања на један или више законских прописа, већ информисање о пореском третману у вези с уговором о животно осигурању.

Наиме, накнада тј. приход који осигуравач исплаћује по основу осигурања лица, под којим се подразумева и уговор о животно осигурању, су опорезиви у складу са одредбом чл. 84. Закона о порезу на доходак грађана.³⁶ У складу с тим, осигуравач би требало да пре закључења уговора о животно осигурању упозна уговарача осигурања да ће накнада из

35 Реч је иначе о обавези којој подлежу инвестициони фондови, предвиђеној одредбом чл. 66. Правилника о инвестиционим фондовима („Сл. гласник РС“, бр. 5/2015), за коју сматрамо да би у циљу адекватног предуговорног информисања уговарача осигурања код ове врсте осигурања била веома корисна.

36 Закон о порезу на доходак грађана („Сл. гласник РС“, бр. 24/2001, 80/2002, 80/2002 – др. закон, 135/2004, 62/2006, 65/2006 – испр., 31/2009, 44/2009, 18/2010, 50/2011, 91/2011 – одлука УС, 7/2012 – усклађени дин. изн., 93/2012, 114/2012 – одлука УС, 8/2013 – усклађени дин. изн., 47/2013, 48/2013 – испр., 108/2013, 6/2014 – усклађени дин. изн., 57/2014, 68/2014 – др. закон, 5/2015 – усклађени дин. изн., 112/2015 и 5/2016 – усклађени дин. изн.).

осигурања у скалду са наведеном одредбом закона о порезу на доходак грађана бити умањена за износ пореза на доходак грађана у висини од 20 %³⁷ који се обрачунава на основицу која се добије када се накнада из осигурања умањи за висину уплаћених средстава на име премије осигурања.³⁸

У противном уколико би уговарач осигурања био само упућен да назив прописа којим се регулишу приходи по основу уговора о животном осигурању, био би неадекватно предуговорно информисан.

III Закључак

Иако су након ступања на снагу Закона о осигурању³⁹ друштва за осигурање у Републици Србији без изузетка почела да испуњавају своје обавезе предвиђене чл. 82 – 84. Закона о осигурању, чини се да је, осим у изузетним случајевима, ниво предуговорног информисања још увек далеко од прихватљивог. Наиме, анализом нама доступних информација које осигуравачи у Републици Србији уручују уговарачима осигурања, утврдили смо да још увек постоје бројни недостаци и да се у највећем броју случајева предуговорно информисање не може окарактеристати као адекватно. Чини се да се осигуравачи не воде основним принципима предуговорног информисања, како смо их овде дефинисали, а који су проистекли из потребе за остваривањем сврхе предуговорног информисања, већ да се приликом испуњавања ове обавезе углавном задовољавају формом на уштрб суштине. Предуговорна обавештења су и даље у највећем броју случајева веома обимна, са прегршт информација које се не односе на конкретни уговор о осигурању, са превеликим бројем речи и појмова које просечном кориснику услуге осигурања нису познати, да неприхватљивим упућивањима на чланове закона или услова осигурања и сл.

Управо из наведених разлога, чини се, постоји потреба за једним оваквим радом, којим би се скренула пажња на сврху предуговорног информисања и начин на које оно треба да буде спроведено, јер за индустрију и тржиште осигурања није прихватљив ризик неадекватног предуговорног информисања уговарача осигурања од стране осигуравача, а имајући у виду тежине последица како за сам уговор, тако и за одговорност осигуравача али и интересе уговарача осигурања односно осигураника који могу остати незаштићени од ризика којих су желели да се осигурају.

37 Видети: чл. 86. Закона о порезу на доходак грађана.

38 Видети: чл. 84. Закона о порезу на доходак грађана.

39 Ступио на снагу дана 26. 6. 2015.

Nenad Grujić, PhD
Generali Osiguranje Srbija а.д.о. Belgrade
Junior faculty member at the Faculty of Law UUB

Aida Muslijović, M.A.
Generali Osiguranje Srbija а.д.о. Belgrade

THE OBLIGATION OF INSURANCE COMPANIES TO PROVIDE THE CONSUMERS OF INSURANCE SERVICES WITH PRE-CONTRACTUAL INFORMATION IN PRACTICE OF SERBIAN INSURANCE COMPANIES

Summary

The authors of this article analyze the obligation of insurance companies to provide the potential consumers of insurance services with pre-contractual information, based on the provisions of the Insurance Law and other regulations in the Republic of Serbia. At the same time, they are trying to draw attention to the need to set certain guiding principles regarding the fulfilment of obligation of providing pre-contractual information with the aim to achieve pre-defined objectives or purposes of providing the consumers of insurance services with pre-contractual information. Thus, the authors set three basic principles of providing pre-contractual information: 1) the individual approach to the obligation of providing pre-contractual information; 2) providing concise, clear and understandable information; 3) providing timely information. The central part of the article is devoted to the individual information that insurance companies are required to communicate to the potential policyholder prior to the conclusion of the insurance contract, with particular emphasis on the practice of insurance companies in our country in the period after the entry into force of the new Insurance Law. In addition to the content of each specific information that is communicated to the potential policyholder and the problems that can arise in practice in some cases, the authors deal with the issue of proving the fulfillment of this obligation by the insurance companies.

Key words: *pre-contractual information, insurance contract, insurance company, policyholder, consumer of insurance services, Insurance Law.*