

Бојана БИЛАНКОВ*

ФИНАНСИЈСКИ ОМБУДСМАН - ПРЕДЛОГ УВОЂЕЊА НОВОГ МЕХАНИЗМА РЕШАВАЊА ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА ИЗ ОСИГУРАЊА

Резиме

У овом чланку аутор анализира институт финансијског омбудсмана, као оптималног механизма решавања потрошачких спорова из осигурања. Аутор анализира само оне уговоре о осигурању који по својој природи представљају потрошачке уговоре, а које ће, у улози класичног потрошача, закључити уговарач осигурања који приступа општим условима пословања конкретног осигуравача који се, у делатности осигурања којом се бави, приказује као прави професионалац. Улога потрошача осигурања овде је крајње занемарљива – његов избор ће се свести на могућност да уговор који му буде понуђен у целости прихвати или одбије. У том смислу, тежијите анализе заснива се на положају потрошача осигурања и нужности интервенције правног поретка која би омогућила увођење новог механизма његове целиовите и свеобухватне заштите. Кроз цео рад аутор даје предлоге у циљу увођења и креирања финансијског омбудсмана, посебно наглашавајући предности које би се вођењем конкретних спорова из осигурања пред овим органом оствариле. На крају, аутор чланска даје своју оцену да простор за увођење финансијског омбудсмана у правни систем Републике Србије у сваком случају постоји, те да посебну пажњу треба поклонити проучавању система који овакав механизам решавања спорова већ познају.

Кључне речи: финансијски омбудсман, потрошач услуга осигурања, решавање потрошачких спорова из осигурања

I. Уводна разматрања

Двадесет први век је век заштите потрошача услуга осигурања. У време када се осигурање готово свакодневно „купује“ и његово тржиште

* Мастер правник, Правни факултет Универзитета у Београду

развија великом брзином, оправдано је рећи да се савремени живот данас без осигурања не може замислiti.

При обезбеђивању себи или неком трећем лицу покрића за случај остварења осигураног случаја, потрошач осигурања, међутим, не ступа у уговорни однос са себи равноправним партнером. Као друга уговорна страна ће се појавити осигуравач, махом оличен у великом привредном друштву. Оваквим постављањем ствари, долази се до онога што је, у сваком случају, специфичност уговорног права осигурања – неједнакост уговорних страна. И док се на страни потрошача осигурања налази лице које информационо, правно и финансијски инфириорно, на страни осигуравача налази се пословни субјект са читавим апаратом иза себе који му омогућава да свој положај злоупотреби. Имајући ово у виду, уговор о осигурању представља типичан пример потрошачког уговора¹.

Потребно је, стoga, креирати читав сплет норми материјалног и процесног карактера, који ће омогућити потрошачу осигурања целовиту и свеобухватну заштиту. И док се наша држава начелно приказања тренутно атрактивној политици заштите потрошача, дотле о конкретној заштити потрошача услуга осигурања скоро да нема помена. Другим речима, до овог тренутка, позитивно законодавство и пракса не познају такав метод решавања спорова који би у највећој могућој мери уважио учешће уговорача осигурања као инфириорне уговорне стране. Имајући у виду да се српска правна наука већ у довољној мери бавила питањем недостатака како судског, тако и постојећег вансудског оквира решавања потрошачких спорова из осигурања, у овом раду неће бити речи о наведеној тематици, већ ће фокус бити на давању предлога за решење конкретног проблема.

Узимајући у обзир све наведено, аутор овог рада се залаже за увођење једног сасвим новог института у постојећи правни систем – *института финансијског омбудсмана*.² Мишљења смо да би његово увођење подигло заштиту потрошача осигурања на битно значајан ниво, те улило додатно поверење потрошачима осигурања, који би знали да пред собом

1 Наташа Петровић-Томић, *Заштита потрошача услуга осигурања – Анализа и предлог унапређења регулаторног оквира*, Центар за издаваштво и информисање Правног факултета у Београду, Београд 2015, 81 – 82.

2 Термин „финансијски омбудсман“може означавати омбудсмана који би био надлежан за шири спектар финансијских делатности. Међутим, аутор овог члanka термин финансијски омбудсман користи искључиво као назив за област осигурања.

имају могућност решавања спорног односа у поступку креираном са при-
марним циљем заштите њихових интереса.

Објашњење института финансијског омбудсмана биће започето
приказом самог појма овог института (II.), да би се потом изложиле
предности које би се вођењем поступка пред овим телом оствариле (III.).

II. Појам института финансијског омбудсмана

На почетку приказа института финансијског омбудсмана указује-
мода финансијски омбудсман представља вид вансудског, односно алтер-
нативног начина решавања спорова, оличеног у трећој особи, заинтере-
сованој за постицање обема странама прихватљивог решења.³

С тим у вези, излагање започињем најпре давањем општих напо-
мена о институту финансијског омбудсмана (1.), као и анализом његове
функције у правном поретку једне државе (2.)

1. Опште напомене о финансијском омбудсману

Темин „омбудсман“⁴ датира из 19. века. Међутим, седамдесетих
година прошлог века, појавом покрета конзумеризма, омбудсман као
дотада познати орган заштите права грађана почиње да се доводи у везу

3 Н. Павковић, S. Dobrić, 363.

4 Институција омбудсмана долази из Шведске (првобитни назив овог органа био је „Treuhänder“), а уведена је уставом из 1809. године. Тада је он био специјални повериеник парла-
ментара, задужен за контролу примене закона. Његова овлашћења подразумевала су право да
тражи објашњење од власти зашто се одређени закони или нису примењивали или су се
лоше примењивали. Иако је у својој сржи остао повериеник парламента задужен да прати
како управна и извршна власт примењују законе, данас је омбудсман орган чија је примарна
дужност заштита права грађана, и то пре свега од незаконитог и неправилног рада управе.
Задатак омбудсмана представља разматрање притужби које уложи појединач или група
појединача на рад конкретног органа управе, а његова надлежност може се простирати како
на целокупну управу, тако и на само неке њене одређене секторе. Својим деловањем, омбуд-
сман заправо јача одговорност органа управе и подиже квалитет њеног деловања на један
озбиљнији ниво. Ову тековину скандинавског права убрзо су у своје правне системе преузеле
и све остale државе, будући да се омбудсман показао као сјајна институција када је реч о
заштити и унапређењу основних људских права и слобода. Детаљније о овоме, види: Стеван
Лилић, Европско управно право, Центар за издаваштво и информисање Правног факултета у
Београду, Београд 2011, 32-34; Младенка Гргић, „Омбудсман у осигурању – значај и улога“,
Зборник са 13. савјетовања о обради и ликвидацији међународних аутомобилских штета,
Опатија 2005, 57, 58; К. Иванчевић, „Алтернативно решавање потрошачких спорова на под-
ручју финансијских услуга“, Измене Закона о парничном поступку, накнади штете и осигу-
ранју, Златибор 2008, 259.

са удружењима за заштиту права потрошача.⁵ Тако су омбудсмана задуженог за заштиту потрошачких прававрво увеле скандинавске земље, да би се тај тренд потом проширио и на остале државе.⁶ Када је у питању оснивање института финансијског омбудсмана задуженог за делатност осигурања, Швајцарска се у том смислу, 1972. године, појављује као пионир.⁷ Њен пример следиле су Финска, Холандија, Велика Британија и многе друге државе, док је Немачка међу последњим чланицама Европске Уније увела омбудсмана за осигурање.⁸

На овом месту напомињемо следеће: финансијски омбудсман, као метод алтернативног решавања спорова какав данас постоји у државама широм света, суштински нема никавих сличности у области деловања и организације са омбудсманом као органом задуженим за контролу аката јавне власти.⁹ Док је први задужен за решавање индивидуалних спорова

5 Заправо, покрет конзумеријзма је од својих почетака „патио“ од недостатка адекватног механизма за спровођење права потрошача за која су се залагали његови носиоци, те је излас пронађен у повезивање са институцијом омбудсмана. Види: М. Гргић, 58; К. Иванчевић, 259; Eike-Hippel, *Besserer Rechtschutz des Verbrauchers?*, Mohr, Tübingen 1986, 268-283.

6 К. Иванчевић, 259; М. Гргић, 58.

7 *Ibid.*

8 Разлог овакве незаинтересованости немачког правосудног система за увођење омбудсмана за осигурање као алтернативног метода решавања спорова лежи у чињеници да је Немачка одувек поседовала добар и ефикасан правосудни систем, те суштинске потребе за алтернативама истом није ни постојала. Немци су испрва покушали да заштиту потрошача осигурања инкорпоришу у судски систем. До тада впетладајуће мишљење, пак, било је да је правда пред судом доступна али по изузетно високој цени, те су је само имућнији људи могли приуштити. Да би решили овај проблем, Немци су осмислили нови поступак који је прво носио назив *Armenrecht* („сиромашко право“). Пошто овај назив никако није био прикладан, осмишљен је нови – *Prozesskostenhilfe* („поступак уз помоћ у трошковима“) који је био неутралнији и коректнији. Међутим, ни ово се није показало као добра опција, будући да је у овај посебан поступак био скопчан са високим трошковима поређењу са багателном вредношћу предмета самог спора. На крају је немачки законодавац дошао на становиште да је за ту врсту спорова најбоље решење предвиђање неког од алтернативних метода, те је излас из ситуације пронађен у креирању омбудсмана за осигурање. Види: Jürgen Basedow, *Small Claims Enforcement in a High Cost Country: The German Insurance Ombudsman*, Stockholm 2010, 51; I. Benohr, 5, 6.

9 Изузетак представљају финансијски омбудсмани у скандинавским земљама - шведски, дански, фински и норвешки омбудсман, чија је искључива брига заштита колективних интереса потрошача осигурања. Ови омбудсмани неће се бавити конкретним жалбама појединачних потрошача, нити ће расправљати у индивидуалним споровима, већ ће покретати поступке пред надлежним државним органима када примете да су одређена општа права или интереси потрошача угрожени. Изузетак представља само фински омбудсман, који ће помагати појединачним потрошачима, али само у случају да се у конкретном спору индиректно ради о угрожа-

између потрошача услуга осигурања и осигуравача, други има задатак да разматра притужбе грађана на рад органа управе. Међутим, као што ће бити касније речено, у циљу промовисања финансијског омбудсмана као целисног механизма за решавање спорних односа, извесна сличност између ова два тела ипак се може наћи.

Данас је финансијски омбудсман у земљама Западне Европе веома заступљен вид алтернативног решавања спорова у области заштите потрошача услуга осигурања.¹⁰ При томе, међутим, треба имати у виду да се њихови облици организовања међу собом битно разликују. Наиме, највећи број држава је почeo са предвиђањем по једног омбудсмана за конкретну област, те су тако упоредо постојали омбудсмани за осигурање, за банкарство, итд.¹¹ Овакво решење било је сасвим логично јер је сам институт био на почетку свог развоја те је требало оставити простора за сагледавање ефеката које ће он у пракси оставити. Међутим, након постизања добрих резултата, јавила се нова тенденција обједињавања свих финансијских сектора под окриље једног финансијског омбудсмана, који је био надлежан за сваки спор из области пружања финансијских услуга.¹² Један од главних разлога за ово било је брисање граница између осигурања, банкарства, страних улагања и осталих сегмената финансијског деловања на глобалном финансијском тржишту. Што се тиче потреба нашег правног окружења, за сам почетак би билодовољно увести финансијског омбудсмана за област осигурања. Уколико се поступак пред њим буде показао као делотворан начин решавања потрошачких

вању колективних потрошачких интереса. Види: К. Иванчевић, „ 260; David Thomas, Francis Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 6, 24.

- 10 D. Thomas, F. Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 6, 7, 24; Feliksas Petrauskas, Aida Gasiunate, *Alternative Dispute Resolution in the Field of Consumer Financial Services*, Vilnius 2012, 187.
- 11 Чешка је нпр. променила функцију омбудсману надлежном за банкарске услуге, тако да је он постао надлежан само за осигурање, а не више за банкарство. Види: D. Thomas, F. Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 6, 7, 24; David Thomas, Francis Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Current arrangements in central and eastern Europe*, Washington 2012, 7.
- 12 Тад тренд започела је Велика Британија, обједињавањем омбудсмана задуженог за област осигурања и оног задуженог за област банкарства. То се дододило 2001. године, 20 година након увођења првог омбудсмана надлежног за осигурање. Види: D. Thomas, F. Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 6, 7, 24, 25.

спорова из осигурања, следећи потенцијални корак било би размишљање у правцу увођења истог механизма за решавање спорова и у осталим областима финансијског деловања.

2. Функција финансијског омбудсмана

Механизам пред финансијским омбудсманом треба да обезбеди бржу, јефтинију, ефикаснију, неформалнију и праведнију процедуру у решавању потрошачких односа из осигурања, на начин који би интересе потрошача уважио у највећој могућој мери.

Идеја јесте следећа: иако финансијски омбудсман мора бити непристрасан у циљу доношења правичне одлуке, при концепирању одредби самог поступка, посебна пажња би се морала усмерити на оне одредбе које ће уважити слабији уговорни положај потрошача осигурања.¹³

С тим у вези, финансијски омбудсман мора поседовати, поред општег, и посебна стручна знања из области алтернативног решавања спорова, као и права заштите потрошача услуга осигурања. Иако смо свесни да је ово код нас недовољно развијена дисциплина, добро осмишљеним системом обука и едукација овај проблем би могао да буде превазиђен. Додатно, финансијски омбудсман би морао отићи даље од решавања појединачних спорних односа, те својим одлукама утицати на озбиљне пословне субјекте, законодавца и државу у обликовању адекватног правног окружења за потрошаче.¹⁴ Тај циљ би могао остварити објављивањем извештаја о свом раду, у којима би указивао стручној јавности на потен-

13 Када је у питању тражење правде од суда у овим споровима, понашање потрошача осигурања може се описати као „рационална индиферентност“.Они једним делом осећају инферирност и страх од додира са судско-адвокатском апаратуром која им улива велико неповерење, док другим делом осећају да је, због трошкова који ће овде често бити већи од вредности самог предмета спора, поступак пред судом непотребно потрошен новац. Штавише, у свакој земљи ЕУ и потрошачи осигурања, подједнако као и осигуравачи, рекли су како би увек пре изабрали да поведу поступак пред финансијским омбудсманом као алтернативним методом решења спора, него пред судом. Види: D. Thomas, F. Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 14; F. Petrasuska, 180, 181; LewisShandSmith, NialVivian, “Harmonizing the Ombudsman Landscape”, *FLJS*, Oxford 2014, 2; Hans-BernardSchaefer, “Anreichwirkungen beider Class Action und der Verbandsklage”, *DieBundelung gleichgerichteter Interessen im Prozess*, Tübingen 1999, 67.

14 К. Иванчевић, 260; D. Thomas, F. Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 6, 24.

цијалне проблеме и тенденције натржишту осигурања, како би се потрошачко окружење у целини побољшало.

Додатно, мишљења смо да ће и сама реч „омбудсман“ *a priori* улити поверење потрошачима осигурања када се ради о увођењу института финансијског омбудсмана у наш правни поредак. Ово због тога што је свима мање или више познато да постојећи омбудсман код нас, иако задужен за контролу органа јавне власти, има заправо функцију *заштитника грађана*. У време када потрошачи осигурања не поседују ни сва неопходна знања о осигурању које купују, а камоли о алтернативним методима решавања спорних односа који одатле могу произаћи, мишљења смо да им оваква асоцијација термина *омбудсман* може значити у смислу да знају да ће о њиховим правима расправљати неко ко има интерес да их заштити.

III. Предности вођења поступка пред финансијским омбудсманом

Имајући наведено у виду, аутор члanca ће у наставку дати начелни предлогоосновних принципа у оквиру којих би будући поступак пред финансијским омбудсманом требало да буде успостављен. Додатно, дефинисањем наведених принципа уједно се приказују и главне предности које би се вођењем поступка пред овим телом остваривале.

И даље доступна судска заштита. Као и код свих осталих алтернативних метода решавања спорова,¹⁵ претходно обраћање финансијском омбудсману и спровођење поступка пред њим ни на који начин не би требало да утиче на судску заштиту. Касније обраћање суду, за случај да одлука финансијског омбудсмана не буде задовољавајућа, за потрошача биувек требало да буде могуће. Разлог лежи у чињеници да је право на правну заштиту пред судом једно од фундаменталних људских права које ни један алтернативни механизам одлучивања не може искључити.¹⁶ Оно чemu такви механизми служе јесте омогућавање још једног, додатног приступа правди.¹⁷ Управо је то разлог зашто супротстављене стране увек претходно треба да покушају да своје размирице реше уз помоћ финан-

15 Осим, наравно, када је у питању арбитражно решавање спорова. Када је у питању медијација, њено покретање и вођење не смета покретању судског поступка.

16 ЕКЉП чл. 6; УДЉП чл. 10

17 Наташа Петровић-Томић, „Медијација у осигурању“, Зборник Правног факултета у Ријеци, в. 31, бр. 1, Ријека 2010, 477 - 478; Гордана Ајншпилер-Поповић, „Медијација у трговинским споровима“, База података Paragraflex, Београд 2007, 11

сијског омбудсмана. Иако ће суд увек имати пресудну улогу у сваком правосудном систему, њега ипак треба посматрати као *ultimarius* средство, односно последњи излаз из конфликта.¹⁸

Аутономија воље потрошача услуга осигурања. Једна од основних карактеристика алтернативних метода решавања спорова јесте аутономија воље странака у питању.¹⁹ Овде би се, међутим, радило о ограниченој аутономији воље, будући да би она требало да постоји у том облику само на страни потрошача. У том смислу, једно од потенцијалних решења било би „обавезивање“ осигуравача да, самим приступањем телу при којем је финансијски омбудсман основан, пристане да се поступак поведе пред њим сваки пут када потрошач услуга осигурања то затражи. Додатно, требало би предвидети решење по којем би потрошачу осигурања било омогућено покретање поступка извршења на основу одлуке финансијског омбудсмана, уколико би потрошач истом био задовољан. У том случају, осигуравач би се са овим морао сложити, јер би за њега поменута одлука омбудсмана имала обавезујуће дејство. Овако постављено, ово решење би могло деловати исувише строго према осигуравачу. Међутим, идеја увођења поступка пред финансијским омбудсманом јесте управо олакшање потрошачевог иницијално неједнаког уговорног положаја, што би предвиђање оваквог решења, поред осталих, и могло да обезбеди.

Непристрасност. Иако идеја креирања поступка пред финансијским омбудсманом представља уважавање интереса потрошача услуга осигурања, овако нешто ни у једном моменту не треба да сугерише да би сам финансијски омбудсман био пристрасан.²⁰ Управо супротно – попут судије, и он мора бити независан и неутралан.²¹ Правила самог поступка су та која треба формулисати на начин да се уважи потрошачев слабији положај, док би у свему томе финансијски омбудсман морао остати до краја непристрасан, односно „аутсајдер“ у односу на предметни спор.

18 Гашо Кнежевић, Владимир Павић, *Арбитража и АДР*, Центар за издаваштво и информисање Правног факултета у Београду, Београд 2013, 189, 190.

19 *Ibid.*, 207.

20 Извесне одредбе поступка које би олакшале положај потрошача осигурања никако се не смеју поистоветити са самим финансијским омбудсманом, као лицем које је ангажовано да конкретни спорни однос реши „по праву“, односно апсолутно независно и непристрасно. Он не сме бити креiran тако да буде адвокат потрошача осигурања јер би тако нешто нарушило замисао целокупне ове процедуре као најсврсније за расправљање спорова из потрошачког права осигурања.

21 D. Thomas, F. Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 6.

Стручност. С обзиром на то да би се поступак пред финансијским омбудсманом увео као одговор на потребе решавања специфичних спорних односа из потрошачког права осигурања, само по себи је јасно да ово лице мора бити признати стручњак у конкретној области. Ипак, свесни смо околности да потрошачко право осигурања, као засебна грана права, још увек није у довољној мери познато, те се у овом моменту не могу полагати велике наде у то да ће финансијски омбудсман бити довољно специјализован баш за ову конкретну област. У том смислу, сматрамо да биза сада његово поседовање стручних знања у области права осигурања, потрошачког права, као и области алтернативног решавања спорова, било довољно.

Ефикасност поступка. Време је новац.²² С тим у вези, поступак пред финансијским омбудсманом требало би да се одликује посебном ефикасношћу у погледу брзине, што уосталом представља и карактеристику сваког од алтернативних механизама решавања спорова у поређењу са судским поступцима.²³ Из тог разлога, поступак пред финансијским омбудсманом требало би да представља брузу алтернативу потрошачима осигурања и осигуравачима спремним на сарадњу, те се мањом, у законодавствима у којима овај поступак већ постоји, може наћи на решење које подразумева окончање поступка у року од 90 дана.²⁴ Овакво решење је свакако похвално, те би у сваком случају законом требало прописати максималну дужину трајања поступка пред овим телом.

Трошкови поступка. Предности процедуре пред финансијским омбудсманом можда би се најбоље виделе када је реч о нужним трошковима поступка. Наиме, потрошачки спорови из осигурања су пример спорова мале вредности. У јуридикцијама који познају институт финан-

22 За осигуравача као професионалца и пословног субјекта овако нешто је посебно значајно, можда чак и значајније од материјалних уштеда које ће, као и уговорач осигурања, у овом поступку остварити. На његово пословање се изузетно штетно могу одразити дуготрајне парнице, у зависности од чијег исхода може имати озбиљне трошкове. Види: Н. Петровић-Томић, *Заштита потрошача услуга осигурања – Анализа и предлог унапређења регулаторног оквира*, Центар за издаваштво и информисање Правног факултета у Београду, Београд 2015, 388.

23 За разлику од судског поступка који карактеришу дилаторне тактике странака, ометање достављања, поступци по редовним правним лековима, итд, алтернативни механизми решавања спорних односа умногоме су ефикаснији. Види: Г. Кнежевић, В. Павић, 21; Г. Ајншпилер-Поповић, 6.

24 Report- Alternative Dispute Resolution: Mediation and Conciliation, Dublin 2010, 159; http://www.lawreform.ie/_fileupload/reports/r98adr.pdf, приступљено 9.4.2018.

сијског омбудсмана, решавање ових поступака организовано је тако да исти буду или бесплатни или скопчани уз мимималне трошкове за потрошача осигурања.²⁵ Подразумева се да би за потрошача најоптилјивија предност овог поступка била уколико би он био бесплатан, за које решење се у сваком случају залажемо.²⁶ Уколико се ово име у виду, само по себи је јасно да се судско решавање ових спорова не чини се као најбоља могућа опција, будући да најчешће са собом подразумева и скупа вештачења, високе судске таксе, као и још више накнаде ангажованим пуномоћницима.²⁷ Чак и сама чињеница да се предузимањем прве радње пред судом – подношењем тужбе, постаје дужник обавезе у висини судске таксе за ову радњу, требало би само по себи да сутерише потрошачима услуга осигурања да би првенствено требало да покушају да спор реше пред финансијским омбудсманом, па тек уколико тај покушај не би уродио плодом, требало би отићи пред суд.²⁸

Нејавност. Суд доноси одлуке у име народа, а судски поступак је, осим у законом предвиђеним случајевима, јаван.²⁹ Насупрот томе, алтернативни механизми решавања спорних односа представљају приватну правду, те је искључење јавности апсолутно могуће.³⁰ У складу са тим би и поступак пред финансијским омбудсманом требало предвидети тако да исти буде затворен за јавност. Овакво решење би имало најмање две позитивне консеквенце за осигуравача. Прво, *очување пословне тајне*. Будући да је затворен за јавност, поступак пред финансијским омбудсманом би иницијално спречио да било која откривена информација доспе у погршне руке. Стога би за осигуравача, коме вођење своје пословне политike представља информацију од највећег значаја, вођење поступка пред овим органом донело неупоредиво више користи од вођења поступка пред судом. Друго, *очување пословне репутације осигуравача*. С обзиром на то да осигуравач послује као озбиљан пословни субјект, само по себи је јасно да у његовом интересу није да допусти да му било који спор

25 Максималан износ који ће потрошач осигурања платити мањом не прелази суму од 50 евра. Види: *Report- AlternativeDisputeResolution: MediationandConciliation*, Dublin 2010, 159; http://www.lawreform.ie/_fileupload/reports/r98adr.pdf, приступљено 9.4.2018.

26 Н. Петровић-Томић, *Заштита потрошача услуга осигурања – Анализа и предлог унапређења регулаторног оквира*, Центар за издаваштво и информисање Правног факултета у Београду, Београд 2015, 388.

27 Г. Ајнишпилер-Поповић, 12; Г. Кнежевић, В. Павић, 21.

28 Г. Ајнишпилер-Поповић, 14.

29 Г. Кнежевић, В. Павић, 20.

30 *Ibid.*, 208.

са потрошачем осигурања наруши дуготрајни углед у пословном свету.³¹ Подразумева се, наравно, да је по репутацију осигуравача много боље да до спорова никада ни не дође, али уколико се тако нешто ипак додеси, по њега је много боље да конкретан спорни однос са потрошачем осигурања покуша да реши у поступку пред финансијским омбудсманом – због принципа искључења јавности, заштита осигуравачевог пословног угледа биће у највећој могућној мери заштићена.³²

Фокусираност на интересе. *Differentia specifica* процедуре покренуте пред финансијским омбудсманом јесте уважавање неравноправног уговорног положаја потрошача услуга осигурања. Тако би, на пример, требало прописати дужност самог финансијског омбудсмана да се истински и ангажује у конкретном поступку, те да, у том циљу, чак и сам сазна релевантне чињенице и прибави потребне доказе. Овакво једно решење би потрошачу осигурања изузетно користило - будући да није стручњак за област поводом које води спор, не може се основано очекивати од њега да зна на које околности треба нарочито да обрати пажњу како би у потпуности заштитио своје интересе.³³ Насупрот томе, када је реч о осигуравачу, наведени проблем за њега не постоји јер иза њега углавном стоји читав правни тим са капацитетом да његове интересе у највећој могућој мери заштити - знање о томе које чињенице и доказе треба приложити за осигуравача у сваком случају не представља никакав проблем, те би предвиђање једног оваквог решења за потрошача осигурања било од велике користи.

Неформалност поступка. Добро је познато да је поступак пред државним судом строго формалан - он ће се одвијати према процедуре коју је меродавни закон за ту материју предвидео,³⁴ а било каква одступања у том смислу нису могућа. С друге стране, одлика свих алтернативних метода решавања спорова јесте неформалност и еластичност процедуре.³⁵

31 Потребне су свакако године како би конкретни пословни субјект задобио адекватну репутацију и поверење својих клијената. Није, стoga, претеривање рећи да једна погрешна информација може све да уништи. Не само да сви будући потенцијални уговорањи осигурања могу бити одвраћени од закључења уговора, него осигуравач може доћи и у опасност да изгуби постојеће клијенте. Све ће то, наравно, директно ићи у користи његовим конкурентима на тржишту осигурања. Види: Г. Ајншпилер-Поповић, 12, 13; Г. Кнежевић, В. Павић, 20, 21.

32 *Ibid.*, 13.

33 Осим, наравно, уколико не ангажује адвоката, што у овом случају не би требало предвидети као обавезу.

34 Реч је, наравно о Закону о парничном поступку.

35 Г. Кнежевић, В. Павић, 20, 207; Г. Ајншпилер-Поповић, 7, 8.

То би требало да важи и за поступак пред финансијским омбудсманом, те би исти, стога, требало да буде дизајниран на један битно слободнији начин, који би допустио процесну аутономију како странака у питању, тако и самог финансијског омбудсмана.

Флексибилност одлуке. За разлику од суда који одређени спор мора решити позивањем на конкретну законску норму,³⁶ односно који суд суди по праву, а не по правди,³⁷ одлука финансијског омбудсмана би, попут одлука и осталих тела која се баве алтернативним решавањем спорова,³⁸ могла да буде изразито флексибилнија. У том смислу, његова одлука би могла изаћи из оквира конкретних законских норми, те би се могла заснивати и на принципу правичности (*ex aequo et bono*). Другим речима, он би могао донети одлуку разматрајући шта је најправичније у сваком конкретном случају.³⁹ Уколико се има у виду да би циљ увођења финансијског омбудсмана у наш правни систем било приближавање правде потрошачима услуга осигурања, мишљења смо да би предвиђање решења по којем би ово тело ималоовлашћење да своју одлуку донесе по принципу правичности, битно допринело наведеном циљу.

Очување пословне сарадње и поверења. Коначно, на овом месту указујемо и на ефекат који би се могао постићи вођењем поступка пред финансијским омбудсманом. Наиме, при одабиру суда као форума за решење спорног односа, странке морају бити свесне чињенице да суд није истински заинтересован за решавање корена проблема, те су потенцијални сукоби у даљој будућности готово сасвим извесни.⁴⁰ Штавише, неретко се дешава да један спор даље проузрокује читав низ следећих спорова, те последично, прекид дотадашње пословне сарадње и међусобни губитак поверења.⁴¹ Насупрот томе, поступак пред финансијским

36 Г. Ајнишпилер-Поповић, 10.

37 Ханс Келзен, *Општа теорија државе и права*, Центар за издаваштво и информисање Правног факултета у Београду, Београд 2010, 57.

38 Г. Кнежевић, В. Павић, 20, 197; Г. Ајнишпилер-Поповић, 10.

39 Такво решење предвиђено је, на пример, у Великој Британији. Види: Iris Benohr, *Alternative Dispute Resolution for Consumers in the Financial Services Sector: A Comparative Perspective*, Stockholm 2013, 9.

40 Г. Ајнишпилер-Поповић, 9, 11.

41 Посматрано из угла осигуравача, губитак једног спора од потрошача осигурања њему неће нанети толико штете колико би му нанео губитак самог потрошача, као свог клијента. Томе треба додати и околност да ће незадовољни потрошач своје негативно искуство засигурно поделити и са другима, те осигуравач може очекивати како недостатак будућих клијената, тако и губитак постојећих.

омбудсманом био би усмерен на конструктивно решавање спора, које не би требало да доведе до даљих спорова или међусобног губитка поверења. Међутим, да би тај циљ могао да се обистини, кооперација странака у поступку је неопходна. Оне су те од којих на крају зависи да ли ће спорни однос бити окончан пред омбудсманом или ће се даље расправљати пред судом, при чему би обема странама значила спремност друге стране да се упусти у расправљање пред финансијским омбудсманом, будући да би то биосигуран сигнал њихове спремности на конструктивно разрешење спора.

IV. Закључци и препоруке

Може се, дакле, аргументовано тврдити да би од увођења финансијског омбудсмана сви имали користи. Потрошачи би бити сигурни да, уколико нешто пође по злу, имају коме да се обрате – независном телу које ће брзо, ефикасно и правично решити њихов проблем, што би самимтим, довело и до повећања поверења које поклањају својим осигуравачима. С друге стране, осигуравачиби, управо због уливања поверењапотрошачима осигурања, бележили пораст тражње за закључивањем уговора о осигурању.⁴²

Мишљења смо, стога, да је увођење финансијског омбудсмана у постојећи правни систем Републике Србије неопходно како би она могла да се похвали истинском заштитом коју обезбеђује потрошачима услуге осигурања, с обзиром на то да таква замисао до данас није реализована. Као земља која тежи чланству у Европској Унији, која константно улаже напоре да заштиту потрошача осигурања подигне на значајан ниво, наша држава не сме себи допустити само пуко проглашавање овог принципа. Без увођења поступка специјално креiranог да уважи посебне интересе потрошача услуга осигурања, наша држава неће бити у прилици да уђе у трку са озбиљним државама које су институт финансијског омбудсмана још одавно детаљно уредиле. Речено утолико више стоји ако се зна да су чак и скоро све државе у региону на исти или сличан начин решиле ово питање. У том смислу, потребно је детаљно проучити постојећа искуства држава које већпоседују овај механизам решавања спорова, при чему се, наравно, не сме прићи пуком „копирању“ њихових решења, већразмотрити кључне упоредноправне идеје и принципе на којима институт

42 D. Thomas, F. Frizon, *Resolving disputes between consumers and financial business: Fundamentals for a financial ombudsman*, Washington 2012, 6.

финансијског омбудсмана почива, те га уклопити у постојећи позитивно-правни систем.

Такође, потребно је формирати „климу“ за увођење механизма финансијског омбудсмана у постојећи правни систем, пре свега креирањем свести свих учесника у осигурању о постојању и важности оваквог једног механизма решавања њихових спорова. Одговорност у том смислу лежи на више субјеката – од осигуравача којима се мора прописати обавеза пружања информације својим утоварачима да спорне односе могу решити пред овим специјалним телом, преко медија, до саме службе финансијског омбудсмана. Идеја је, дакле, упутити потрошаче која је омбудсманова функција, како му приступити и како ће се поступак пред њим одвијати.

Дакле, потреба и простор за увођење финансијског омбудсмана, у сваком случају, постоји, док ће питање његовог уређења, односно улоге коју би му наш правни систем поверио остати, наравно, у ингеренцији самог законодавца.

Bojana BILANKOV
LL.M. (Faculty of Law University of Belgrade)

**FINANCIAL OMBUDSMAN - PROPOSAL
FOR INTRODUCING A NEW MECHANISM FOR RESOLVING
INSURANCE CONSUMER DISPUTES**

Summary

In this article, the author analyzes the institution of the financial ombudsman as the most appropriate mechanism for resolving insurance consumer disputes. Namely, the basic logic of the insurance contract implies that it represents a typical consumer contract, which an insurance contractor, being a typical consumer, would conclude by approaching the general terms and conditions of a particular insurer who, in the field of insurance he is engaged in, is shown as a true professional. The role of the insurance consumers is highly unfavorable here - his choice will be reduced to the possibility that he may accept or reject the contract offered to him. In this respect, the focus of the analysis is based on the position of the insurance consumer and the necessity of the judicial system intervention that would enable the introduction of a new mechanism for his comprehensive and comprehensive protection. Throughout this article, the author makes suggestions for the introduction and creation of the financial ombudsman, especially emphasizing the advantages that would be achieved by resolving the specific insurance disputes before this body. Finally, the author of the article gives her assessment that the space for the introduction of the financial ombudsman into the legal system of the Republic of Serbia most certainly exists, and that the special attention should be paid to examining the systems that already possess this mechanism of resolving insurance consumer disputes.

Keywords: *financial ombudsman, consumer of insurance services, solving insurance consumer disputes.*