

Zavarovalništvo

priročnik za potrošnike

 AZN

Slovenski zavarovalni trg je po opravljenih stres testih v letu 2014 stabilen, **zavarovalnice so sposobne izpolniti svoje obveznosti in imajo dovolj kapitala**. Prav tako v času največje finančne krize nobena zavarovalnica ni zaprosila ali dobila državne pomoči.

© Agencija za zavarovalni nadzor

zloženka Zavarovalništvo, priročnik za potrošnike **izdajatelj** Agencija za zavarovalni nadzor
glavna urednica Andreja Kovačič **odgovorna urednica** Natalija Dmitrovič **koordinacija** Kristina Kesmič
lektoriranje Amidas d.o.o. **design** Nuit d.o.o. **tisk** Leykam tiskarna d.o.o. **naklada** 771.000
Ljubljana, oktober 2015



Kdo smo?

Smo **Agencija za zavarovalni nadzor** (v nadaljevanju Agencija), nadzorna institucija, ki preverja zavarovalnice, pozavarovalnice, pokojninske družbe, zavarovalno zastopniške in posredniške družbe ter zavarovalne zastopnike in posrednike, ali delujejo skladno s predpisi.

Pri delu smo samostojni in neodvisni.



Kaj želimo?

To brošuro smo ustvarili za vas, zato da bi si vi **pri sklepanju zavarovanj** ustvarili pravo sliko, da **ne bi sklenili premalo** ali **preveč** zavarovanj in da bi **se zavedali** svojih pravic in odgovornosti.

Ob raznovrstni ponudbi zavarovanj **ni preprosto razumeti** ali **celo presoditi, kaj dejansko potrebujemo** in **kaj lahko od zavarovalnice pričakujemo**. Večino zavarovanj sklenemo danes, svoja upravičenja ali izplačilo škode pa lahko uveljavljamo šele pozneje, lahko tudi čez nekaj let. Izbira najprimernejšega zavarovanja je odvisna od potreb posameznika.

Vedno primerjajte med seboj ponudbe več zavarovalnic, saj ima vsaka zavarovalnica svoje splošne pogoje.


Pri izbiri zavarovanja zato bodite pozorni na:

- razlog za zavarovanje in njegov obseg;
- vrsto zavarovanja, ki vam ustreza glede na življenjski cikel, potrebe, cilje, želje, načrte, obveznosti;
- finančne zmožnosti (višino škode ali druge izgube, ki jih lahko krijete sami, npr. izguba zaslužka ob nezmožnosti za delo);
- obveznosti iz kreditov ali posojil;
- vzdrževanje članov gospodinjstva ali drugih oseb, finančno odvisnih od vas;
- druge življenjske okoliščine ali dejavnike, ki vam narekujejo sklenitev zavarovanja.

Kakšna je razlika med zavarovalnim **zastopnikom** in zavarovalnim **posrednikom**?

Zavarovalni zastopnik je fizična oseba, ki je pooblaščen s strani (običajno) ene, lahko pa tudi več zavarovalnic in **deluje v njenem imenu in za njen račun**. To pomeni, da v imenu zavarovalnice obvešča stranko, ji svetuje, opravlja dejavnosti, povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe, sklene zavarovalno pogodbo, stranko obvešča med trajanjem zavarovanja, ji pomaga ob uveljavljanju pravic iz zavarovalne pogodbe, še zlasti pri uveljavljanju odškodninskih zahtevkov ali spremembah oziroma prekinitvi zavarovalne pogodbe. **Za dejanja zavarovalnega zastopnika odgovarja zavarovalnica.**

Zavarovalni posrednik spravlja v stik stranko in zavarovalnico ter deluje v interesu stranke in zavarovalnice tako, da **stranki poišče najboljšo zavarovalno ponudbo na trgu ob upoštevanju njenih potreb in želja**, ter jo opozori na morebitne pomanjkljivosti določenih ponudb. Med trajanjem zavarovanja stranki pomaga pri izvrševanju pravic iz zavarovalne pogodbe, še posebej pri reševanju odškodninskih zahtevkov, naslovljenih na zavarovalnico. Po potrebi stranki predlaga spremembo zavarovalne pogodbe. **Zavarovalni posrednik sam odgovarja za svoja dejanja.**



Pri sklepanju življenjskega zavarovanja z varčevalno komponento se morate zavedati, da se to ne enači ali primerja z bančnim varčevanjem, saj se z delom premije, ki jo plačujete za to zavarovanje, pokrivajo tudi stroški zavarovanja, kjer pa izplačilo nastopi, če se zgodi z zavarovalno pogodbo dogovorjeni zavarovalni primer (npr. smrt, invalidnost).

Kaj storiti, ko nas nekdo **pokliče po telefonu**, se predstavi kot zavarovalni zastopnik ali posrednik in nam ponudi, da nas obišče na domu zato, da bi nam predstavil novo, drugačno ponudbo?

Za **obisk zavarovalnega zastopnika ali posrednika** oziroma srečanje z njim **se odloči vsak posameznik sam**. Če se dogovorite za srečanje, se na to predhodno pripravite in razmislite, kaj z vidika zavarovanj dejansko potrebujete.

Od zavarovalnega zastopnika še pred predstavitvijo vsebine **zahtevajte**, naj vam v pisni obliki pripravi najmanj naslednje podatke (to je njegova zakonska obveznost):

- svoje ime in priimek ter naslov;
- dovoljenje za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja;
- za katere zavarovalnice deluje;
- način izvensodnega postopka reševanja sporov ter postopek za reševanje pritožb zavarovalcev v zavarovalnici.

Na spletni strani Agencije <http://www.a-zn.si/> so objavljeni registri zavarovalno zastopniških in posredniških družb z dovoljenjem za opravljanje dejavnosti zavarovalnega zastopanja in posredovanja.

Bodite previdni pri sklepanju zavarovanj prek telefona in spleta.

Kaj je treba vedeti ob sklenitvi **zavarovalne pogodbe**?

Zavarovalne pogodbe so zahtevne in imajo dolgoročne denarne posledice.

Pri sklepanju zavarovanj si **vzemite dovolj časa za premislek, preden podpišete** kakršno koli zavarovalno ponudbo ali polico.

Od zavarovalnega zastopnika oziroma posrednika zahtevajte zavarovalno ponudbo oziroma polico, vse pripadajoče zavarovalne pogoje, izračune, razlage in druge potrebne informacije, ki vas zanimajo.

S **podpisom** zavarovalne ponudbe ali police namreč **potrdite, da ste seznanjeni** z zavarovalnimi pogoji, z značilnostmi zavarovanja, ki ga sklepate, in drugimi pogodbenimi določili.

Kaj narediti, če podpišete ponudbo/polico, **naslednji dan pa si premislite**?

Če **naslednji dan ugotovite, da zavarovanja, ki ste ga sklenili, ne potrebujete**, najprej preverite vsebino zavarovalne pogodbe, v kateri morata biti določena način in časovni okvir odpovedi zavarovalne pogodbe oziroma odstopa od ponudbe.

V primeru življenjskih zavarovanj je ta rok **14 do 30 dni**. Pri trženju zavarovanj na daljavo je **rok za odstop** od sklenjenega zavarovanja **14 dni**, za življenjsko zavarovanje in pogodbe o osebnih pokojninskih zavarovanjih pa je ta rok **30 dni**.

Kaj je treba vedeti ob morebitnih **spremembah** ali **prekinitvi** zavarovalne pogodbe?

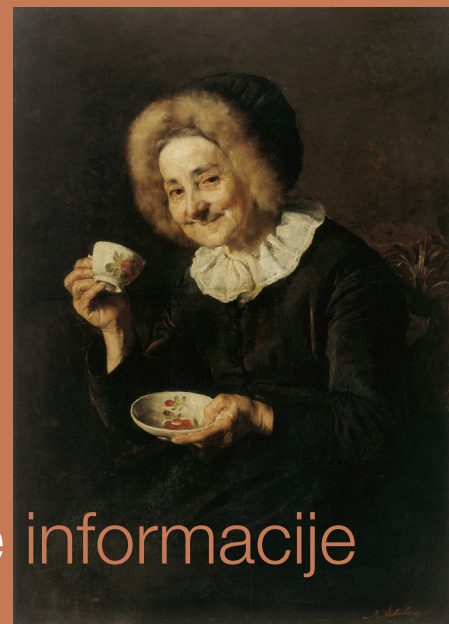
V praksi najpogosteje **spreminjamo ali prekinjamo** dolgoročne pogodbe življenjskega zavarovanja, skladno s spreminjajočimi se potrebami ter življenjsko situacijo.

Zavedati se morate, da je **večina sprememb** življenjskega zavarovanja **povezana s stroški**, zato dobro premislite, ali spremembo resnično potrebujete. **Visoki stroški in morebitni davki vas bremenijo tudi, če življenjsko zavarovanje predčasno prekinete.**

Zavarovalnice določajo različne pogoje za spremembo in prekinitve življenjskih zavarovanj, zato je pomembno, da **dobro preberete** vse sestavine zavarovalne pogodbe, vključno z (drobnim) tiskom v **splošnih in posebnih pogojih, že pred sklenitvijo**, čeprav takrat še ne veste, ali boste spremembo oziroma prekinitve pogodbe dejansko med trajanjem zavarovanja sploh potrebovali.



Koristne informacije



Ivana Kobilica, Kofetarica, 1888, zasebna last
© Narodna galerija, Ljubljana

Potrošniki se v **primeru težav** z zavarovalno pogodbo obrnejo najprej **na zavarovalnico** ali **njihovo pritožbeno komisijo**. Vsaka zavarovalnica mora imeti vzpostavljeno shemo izvensodnega reševanja sporov, pravila pritožbenega postopka pa mora imeti javno dostopna.

Ob nezadovoljstvu z odločitvijo pritožbene komisije se lahko obrnete na **Mediacijski center** Slovenskega zavarovalnega združenja GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana (<http://www.zav-zdruzenje.si/usmeritve-in-priporocila-zavarovancem/>), ki sicer ne more izdati zavezujoče odločbe, pomaga pa doseči sporazum, ki spor razrešuje.

Lahko se obrnete tudi na **Varuha dobrih poslovnih običajev** v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, ki odloča o sporih med strankami in zavarovalnicami, do katerih pride zaradi neupoštevanja zavarovalnega kodeksa in drugih dobrih poslovnih običajev. Varuh ne obravnava sporov, ki bi glede na svoj pravni značaj in vsebino sodili v pristojnost sodišča.

Agencija ni pritožbeni organ in ne odloča ali svetuje potrošnikom (zavarovalcem) o konkretnih sklenjenih zavarovalnih pogodbah, niti ni pristojna za reševanje sporov med potrošnikom in zavarovalnico v zvezi s posamezno zavarovalno pogodbo.

»Če stranka meni, da obstaja sum goljufije ali drugega kaznivega dejanja, je treba to prijaviti policiji oziroma tožilstvu. Agencija ne more presoјati, ali je bilo storjeno kaznivo dejanje, saj ni organ, pristojen za pregon morebitnih kaznivih dejanj. Agencija vsem strankam daje splošni nasvet, da stranki, če ne želi sprejeti zastopnika oziroma spremeniti zavarovanja, tega ni treba storiti, kar naj zastopniku tudi jasno pove. Če se stranka odloči, da bo sprejela zavarovalnega zastopnika, in če na podlagi tega ugotovi, da predstavlja ponudbo zavarovalnice, ki je ne želi skleniti, naj ponudbe ne sprejme in naj ne podpisuje nobenih dokumentov.

Če se stranka odloči za določeno zavarovanje ali njegovo spremembo ob telefonskem klicu zastopnika, naj poskrbi, da premijo za zavarovanje plača šele, ko ima pred seboj zavarovalno pogodbo.

Ob dvomu Agencija predlaga, da se stranka vedno obrne neposredno na zavarovalnico. Če stranka meni, da je prišlo do zavajanja ali nepoštenih poslovnih praks, naj se obrne na Tržni inšpektorat Republike Slovenije, ki je pristojen za ukrepanje v primeru zavajanja ali nepoštenih poslovnih praks.«

Sergej Simoniti
direktor Agencije



Agencija za zavarovalni nadzor
Trg republike 3, 1000 Ljubljana
telefon: + 386 (1) 2528 600
telex: + 386 (1) 2528 630
e-mail: agencija@a-zn.si
[www: www.a-zn.si](http://www.a-zn.si)