

priročnik za potrošnike

Nova zavarovalniška pravila in varstvo potrošnika





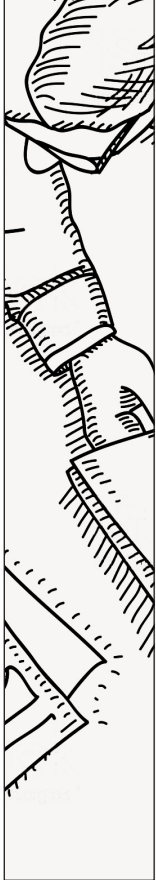
Kaj prinašajo nova zavarovalniška pravila?

str. 4



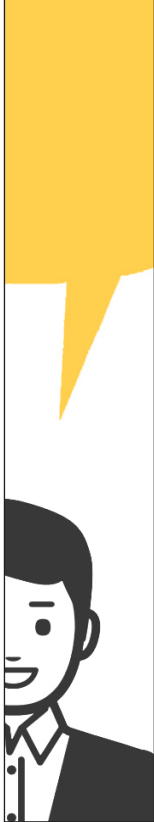
Glavne novosti in koristi za potrošnika

str. 5



Kako varno sklepam zavarovanje?

str. 6



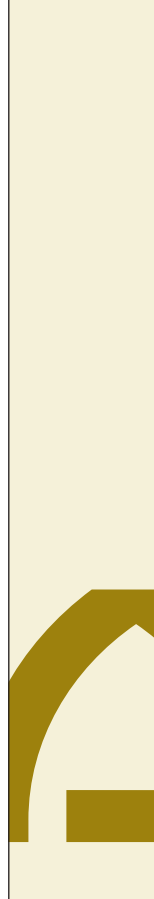
Vprašanja, ki si jih ne pozabite zastaviti, preden se odločite za zavarovanje

str. 9



Reševanje pritožb

str. 10



Vloga Agencije za zavarovalni nadzor

str. 11

VSEBINA

© Agencija za zavarovalni nadzor

Zloženka Nova zavarovalniška pravila in varstvo potrošnika **Izdajatelj** Agencija za zavarovalni nadzor

Glavna urednica Andreja Kovačič **Lektoriranje** Alkemist d.o.o. **Oblikovanje** Nuit d.o.o.

Ljubljana, februar 2019

Brošura je informativne narave in povzema pomembnejše novice zavarovalniških pravil.

Zakaj je urejanje zavarovalnega trga pomembno?

Urejanje in nadzor zavarovalnega trga sta nujna zaradi izjemnega ekonomskega in socialnega pomena zavarovanj ter posledično krepitve zaupanja prebivalstva v stabilnost in trdnost zavarovalnic.

Cilj urejanja in nadziranja zavarovalnega trga je povečanje zaščite potrošnikov in skrb za njihovo socialno varnost. Ob raznovrstni ponudbi zavarovanj namreč ni preprosto razumeti in presoditi, kakšna zavarovanja potrebujemo in kaj lahko od prodajalcev zavarovanj in od zavarovalnic pričakujemo.

Novi zavarovalniški predpisi postavljajo varstvo potrošnika na prvo mesto. Zavarovanja morajo biti razumljiva in varna, pravila obveščanja potrošnikov jasna, prodajalci zavarovanj pa morajo spoštovati najstrožje standarde poslovanja.

Zavarovalni nadzor na področju Republike Slovenije opravlja Agencija za zavarovalni nadzor.

V želji, da bi se potrošniki bolj zavedali pomena zavarovanj in svojih pravic pri sklepanju zavarovanj, vam v tej brošuri predstavljamo ključne novice prenovljenih zavarovalniških pravil.

Mag. Gorazd Čibej

vršilec dolžnosti direktorja

Kaj prinašajo nova zavarovalniška pravila?

Evropska komisija je na začetku leta 2016 pripravila prenovo pravil v zvezi s prodajo zavarovanj z Direktivo o distribuciji zavarovalnih produktov (IDD). Določbe IDD so prenesene v slovenski pravni red z veljavnim zakonom o zavarovalništvu.

Nova pravila prinašajo višjo raven varstva in preglednejše informacije za potrošnika. Veljajo za vse zavarovalnice, prodajalce zavarovanj (distributerje), za vsa zavarovanja in vse prodajne poti, saj mora biti potrošnik deležen enakega varstva ne glede na to, pri kateri zavarovalnici oziroma prek katerega prodajnega kanala sklepa zavarovanje.

DISTRIBUCIJA zavarovanj pomeni vsako svetovanje v zvezi z zavarovanji, sklepanje zavarovanj, pomoč pri zahtevkih za izplačilo odškodnine ali zavarovalnine ter pomoč pri zagotavljanju informacij o zavarovanjih, vključno s primerjavo cen, zavarovanj in popustov v zvezi s ceno zavarovanja.

DISTRIBUTERJI zavarovanj v Republiki Sloveniji so zavarovalnice in vse osebe, ki so pridobile **dovoljenje** Agencije za zavarovalni nadzor (oziroma dovoljenje Banke Slovenije za banke) za opravljanje poslov oziroma dejavnosti zavarovalnega zastopanja ali posredovanja in so vpisane v javno objavljeni register:

1. zavarovalni zastopniki in zavarovalni posredniki (fizične osebe),
2. zavarovalno zastopniške in zavarovalno posredniške družbe,
3. zastopniki dopolnilnih zavarovanj,
4. banke.

Glavne novosti in koristi za potrošnika

- **Enotna pravila** za delovanje distributerjev zavarovanj **po vsej EU**.
- **Enotna raven varstva potrošnikov**, ne glede na distribucijski kanal, prek katerega se sklepa zavarovanje.
- **Enotna informacijska točka** za javni dostop do registrov oseb, ki imajo ustrezno dovoljenje za opravljanje poslov oziroma dejavnosti zavarovalnega zastopanja ali posredovanja.
- **Test potreb in zahtev stranke** pred sklenitvijo zavarovanja.
- **Preglednejše podajanje informacij** o zavarovanju v obliki poenotnega dokumenta.
- **Osebnopriporočilo**, kadar se zavarovanje prodaja s svetovanjem.
- **Opis posameznih delov paketa in ločen prikaz stroškov in plačil za vsak posamezni del**, kadar se zavarovanje ponudi skupaj z dopolnilno ali drugo storitvijo, ki ni zavarovanje, stranki pa je dana možnost, da kupi posamezne dele paketa ločeno.
- **Razkritje razmerja distributerja do zavarovalnice in vrste plačil ali drugih koristi**, ki jih ta prejme od zavarovalnice za sklenjeno zavarovanje.
- **Brezplačna** razpoložljivost vseh predpogodbenih informacij.
- **Strožja pravila** na področju razvoja zavarovanj.



Kako varno sklepam zavarovanje?



Preverite osebo, ki vam ponuja zavarovanje **1**

Od osebe, ki vam ponuja zavarovanje, še pred predstavitvijo vsebine **zahtevajte**, naj vam v **pisni obliki** pripravi vsaj naslednje podatke:

- svoje ime in priimek;
- podatke o dovoljenju za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja in o registru, v katerem je mogoče preveriti izdajo dovoljenja;
- ali zagotavlja svetovanje o zavarovanju, ki ga ponuja; **4**
- podatke o firmi in naslovu zavarovalnice oziroma drugega distributerja, za katerega na podlagi pogodbe opravlja distribucijo zavarovanj;
- za katere zavarovalnice deluje;
- naravo in vir prejetega plačila za distribucijo v zvezi z zavarovanjem, ki ga ponuja;
- način zunajsodnega postopka reševanja sporov ter podatke o postopku za reševanje pritožb v zavarovalnici.

V javno objavljenih registrih (www.a-zn.si) preverite, ali ima oseba, s katero ste v stiku, in družba, v katere imenu deluje, ustrezno dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje poslov oziroma dejavnosti zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja.

Test zahtev in potreb stranke

2 Pred sklenitvijo kakršnega koli zavarovanja vam mora distributer na podlagi informacij, ki ste mu jih dali v razgovoru, pisno **opredeliti vaše zahteve in potrebe** (t. i. test zahtev in potreb). Verodostojnost danih informacij potrdite s podpisom dokumenta.

3 Distributer vam lahko ponudi le zavarovanja, ki ustrezajo opredeljenim zahtevam in potrebam, s čimer se prepreči zavajanje pri prodaji zavarovanj. Za ponujeno zavarovanje vam mora še pred sklenitvijo zavarovanja **predložiti dokument s ključnimi informacijami o zavarovalnem produktu**, ki povzema bistvene informacije o zavarovanju. Takšen dokument vam omogoča večjo preglednost nad lastnostmi zavarovanja, njegovo lažje razumevanje in medsebojno primerjavo zavarovanj.

Vzemite si čas in skrbno preverite prejeto pogodbeno dokumentacijo **5**

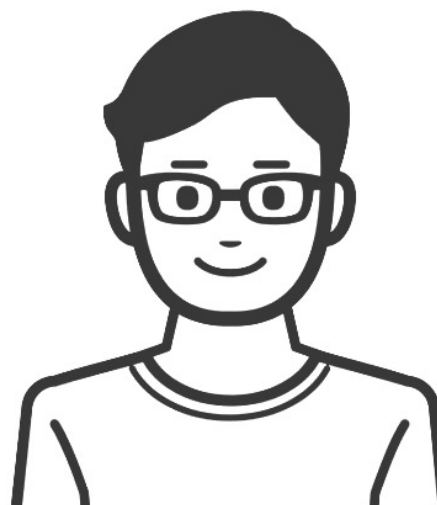
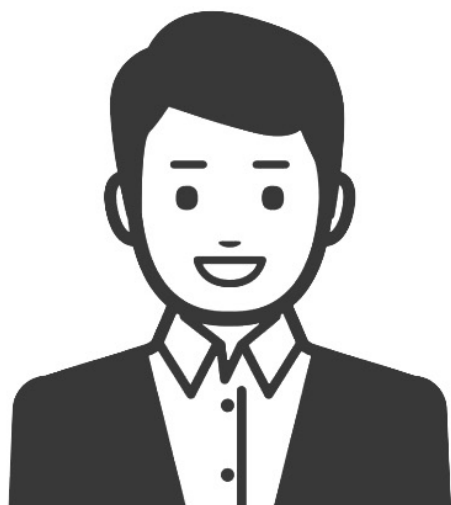
Ko sklepate zavarovanje, bodite pozorni, da pred podpisom pogodbe od distributerja prejmete vso pogodbeno dokumentacijo, za katero ste s podpisom potrdili, da ste jo prejeli.

Posebno pozornost namenite:

- zavarovalni ponudbi oziroma zavarovalni polici,
- pripadajočim zavarovalnim pogojem,
- morebitnim izračunom in razlagam,
- testu zahtev in potreb,
- dokumentu s ključnimi informacijami o zavarovalnem produktu.

VZEMITE
SI ČAS ZA POGOVOR Z
DISTRIBUTERJEM IN MU
IZRAZITE SVOJE DEJANSKE
POTREBE, ZAHTEVE IN
ŽELJE.

POSKRBITE,
DA OB SKLENITVI
ZAVAROVANJA DEJANSKO
PREJMETE VSE TISTO, KAR
STE PODPISALI, DA STE
PREJELI.



Vprašanja, ki si jih ne pozabite zastaviti, preden se odločite za zavarovanje:

- ? Katera zavarovanja že imam?
- ? Kaj želim zavarovati?
- ? Zakaj sklepam zavarovanje?
- ? Kdaj začne veljati zavarovanje in kako dolgo traja?
- ? Koliko sredstev lahko namenim za plačevanje zavarovanja?
- ? Ali lahko zavarovanje naknadno spreminjam ali prekinem?
- ? Ali razumem posledice predčasne prekinitve zavarovanja?

Če imate kakršna koli vprašanja v zvezi z zavarovanjem, jih naslovite na distributerja ali na zavarovalnico.

Reševanje pritožb

Morebitne težave z zavarovanjem naslavljajte najprej na zavarovalnico, ki ima vzpostavljeno shemo zunajsodnega reševanja sporov in javno dostopna pravila pritožbenega postopka.

Če z odločitvijo zavarovalnice oziroma njihove pritožbene komisije niste zadovoljni, lahko svoje pritožbe naslovite na naslednja organa **Slovenskega zavarovalnega združenja**.



- **Mediacijski center** Slovenskega zavarovalnega združenja GlZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, glede zavarovalnih in odškodninskih razmerij na podlagi zavarovalnih pogodb.
- **Varuh dobrih poslovnih običajev** v zavarovalništvu glede nespoštovanja dobrih poslovnih običajev in temeljnih standardov zavarovalne stroke.

Če menite, da je prišlo do zavajanja ali nepoštene poslovne prakse, je za to pristojen **Tržni inšpektorat Republike Slovenije**.



Vloga Agencije za zavarovalni nadzor

Vloga **Agencije za zavarovalni nadzor** je varovanje interesov zavarovalcev, zavarovancev in upravičencev iz zavarovalnih pogodb. Izvaja nadzor nad zavarovalnicami in drugimi distributerji ter skrbi, da poslujejo zakonito in v skladu s pravili o obvladovanju tveganj.

Agencija za zavarovalni nadzor ni pritožbeni organ, zato ne odloča in ne svetuje potrošnikom o konkretnih sklenjenih zavarovanjih ter ni pristojna za reševanje sporov med potrošnikom in zavarovalnico v zvezi s posamezno zavarovalno pogodbo.



Agencija za zavarovalni nadzor

Trg republike 3, 1000 Ljubljana

Telefon: + 386 (1) 2528 600

Telefax: + 386 (1) 2528 630

E-naslov: agencija@a-zn.si

www: www.a-zn.si

