

MEDIJACIJA U OSIGURANJU S OSVRTOM NA ULOGU OMBUDSMENA U OSIGURANJU KAO MEDIJATORA U SPOROVIMA KOJI PROIZLAZE IZ OSNOVA OSIGURANJA

Sažetak: *Postupak medijacije na teritoriju Bosne i Hercegovine propisan je Zakonom o postupku medijacije ("Službeni glasnik BiH", br. 37/04.). Prema navedenom zakonu medijacija je postupak u kojem treća neutralna osoba (medijator) pomaže strankama postići obostrano prihvatljivo rješenje spora i koje strankama ne može biti nametnuto. Za uvođenje medijacije u BiH od presudnoga značaja bilo je formiranje Udruženja medijatora u BiH čija je uloga bila stvaranje pravnog okvira i promocija medijacije kao alternativnog načina rješavanja sporova. Bosanskohercegovačko parnično zakonodavstvo upućuje na medijaciju, a zakonskim i podzakonskim aktima bliže je propisan sam postupak, tko može biti medijator, registar i popis medijatora. Osim što se uvodi u različitim oblastima, medijacija i medijator ponekad se i različito nazivaju i reguliraju uza sve specifičnosti oblasti kojima se bavi. Tako umjesto popisa medijatora imamo zaposlenika državne službe kao medijatora, centar za socijalni rad kao posrednika, mirovno vijeće koje imenuje nadležni organ, kao i ombudsmen u osiguranju. Oblast osiguranja uređena je entitetskim zakonima, koji između ostalog, propisuju i institut ombudsmena. U radu su prikazana zakonska rješenja o statusu medijacije u oblasti osiguranja, s posebnim osvrtom na ulogu ombudsmena u osiguranju kao medijatora u izvansudskom rješavanju sporova koji proizlaze iz osnova osiguranja. U radu se također iznosi vizija iskoristivosti*

* Alma Magoda, dipl. pravnik; Agencija za nadzor osiguranja Federacije BiH; e-mail: alma.mago@live.com

** Jasna Kustura, dipl. pravnik; Zaštitni fond Federacije BiH; e-mail: objasna@gmail.com

već postojećih rješenja, njihove izmjene, dopune i prilagodbe zahtjevima na putu k Europskoj uniji te institucionalnoj provedbi zamišljenog.

Ključne riječi: *medijacija u osiguranju, ombudsmen u osiguranju, Zakon o osiguranju, Pravilnik o ombudsmenu, ugovorna klauzula o medijaciji*

1. Uvod

Prema Zakonu o osiguranju¹ društvo za osiguranje je dioničko društvo koje je upisano u sudski registar na temelju odobrenja Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine za obavljanje poslova osiguranja, kao i podružnice društva za osiguranje koje nije iz Federacije, a koje je osnovano u Federaciji ili posluje u Federaciji u skladu s navedenim Zakonom.

Osiguranje je metoda, institut, oblik upravljanja rizikom koje je prvenstveno usmjereno na smanjenje financijskih gubitaka. Pokriće rizika u osiguranju ostvaruje se na osnovi ugovora kojim se, prema određenim uvjetima, prenosi rizik s osiguranika na osiguravajuće društvo, a za koju uslugu osiguranik plaća premiju osiguravatelju.

Dakle, osiguranje je pojmovno određeno sljedećim elementima:

- premijom koju plaća osiguranik za rizik koji je preuzeo osiguravatelj sklapanjem ugovora o osiguranju i
- kompenzacijom (odšteta, ugovorena osigurana svota) koju osiguranik primi kada nastupi osigurani slučaj.²

Zakon o obveznim odnosima,³ član 897., propisuje sljedeće: “Ugovorom o osiguranju obavezuje se ugovaratelj osiguranja da, na načelima uzajamnosti i solidarnosti, udružuje određeni iznos u zajednici osiguranja, odnosno zajednici rizika (osiguravatelj), a zajednica se obavezuje da, ako se dogodi događaj koji predstavlja osigurani slučaj, isplati osiguraniku ili nekom trećem licu naknadu, odnosno ugovorenu svotu ili učini nešto drugo.”

S obzirom na to da je osiguranje djelatnost koja je u današnjem vremenu postala dio svakodnevice, kroz različite vrste osiguranja prisutno u životima svakog pojedinca, neminovno je i da konzumiranje usluga osiguranja dovede do određenih spornih odnosa, odnosno povećava se broj sporova između osiguranika i osiguravatelja. U

¹ *Zakon o osiguranju Federacije Bosne i Hercegovine*, Službene novine Federacije BiH, br. 23/17. i 103/21. (u daljnjem tekstu: *Zakon o osiguranju*).

² ANDRIJAŠEVIĆ S., PETRANOVIĆ V., *Ekonomika osiguranja*, Zagreb, 1999., str. 23.

³ *Zakon o obveznim odnosima*, Službeni list SFRJ, br. 29/78., 39/85, 45/89. i 57/89., Službeni list RBiH, br. 2/92., 13/93. i 13/94., Službeni glasnik RS, br. 17/93. i 3/96. (u daljnjem tekstu *Zakon o obveznim odnosima*).

cilju smanjenja opterećenosti sudova, neophodno je da medijacija, kao alternativni način rješavanja sporova “zaživi”. Medijacija nije samo način rješavanja sporova nego je i način života, razmišljanja, način poslovanja, potpuno novi pristup u odnosu s klijentima, s kolegama, s poslodavcima, sa svima oko nas.

2. Medijacija u Bosni i Hercegovini

2.1. Općenito o medijaciji

Zakon o postupku medijacije⁴ medijaciju definira kao postupak u kojem treća neutralna osoba (medijator) pomaže strankama u nastojanju da postignu obostrano prihvatljivo rješenje spora. Medijator kao treća neutralna osoba posreduje u rješavanju spora između stranaka u skladu s principima medijacije i to: dobrovoljnost, povjerljivost, jednakost stranaka, neutralnost medijatora.⁵ Stranke u sporu pokreću postupak medijacije i sudjeluju u postizanju obostrano prihvatljivog sporazuma dobrovoljno (član 6. Zakona o postupku medijacije). Izjave stranaka iznesene u postupku medijacije ne mogu se bez odobrenja stranaka koristiti kao dokaz u bilo kojem drugom postupku. Medijator će informacije koje mu budu dostavljene tijekom odvojenih sastanaka sa svakom strankom posebno zadržati u tajnosti i ne će o njima raspravljati s drugom stranom ako drugačije nije dogovoreno (član 7. Zakona o postupku medijacije). Sukladno članu 8. Zakona o postupku medijacije, stranke u postupku medijacije imaju jednaka prava. Medijator će posredovati na neutralan način, bez ikakvih predrasuda u pogledu stranaka i predmeta spora (član 9. Zakona o postupku medijacije).⁶

Stranke zajednički biraju medijatora s popisa medijatora koju utvrđuje Udruženje medijatora.⁷ Medijator može biti osoba koja ispunjava opće uvjete za zapošljavanje. Osim navedenih uvjeta, medijator mora ispunjavati uvjete u pogledu visoke stručne spreme, završenu obuku prema programu Udruženja ili prema drugom programu obuke koji priznaje Udruženje, te upis u registar medijatora koji vodi Udruženje. Osobi koja s uspjehom završi obuku za medijatora izdat će se odgovarajući certifikat koji služi kao osnova za upis u registar medijatora. Pravo na obavljanje poslova medijatora stječe se danom upisa u Registar koji vodi Udruženje. Ako se stranke ne mogu dogovoriti oko izbora medijatora, medijatora imenuje Udruženje s popisa medijatora, a prema abecednom redu i prema mjestu održavanja medijacije, vodeći

⁴ *Zakon o postupku medijacije Bosne i Hercegovine*, Službeni glasnik BiH, br. 37/04. (dalje: *Zakon o postupku medijacije*).

⁵ UZELAC, A., Mirenje kao alternativa suđenju, Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima, Zagreb, Tim press, 2004., str. 7, dostupno na: <https://medijacija.hr/biblioteka/> (11. 10. 2024.).

⁶ ČIZMIĆ, J., HUSEINBEGOVIĆ, A., HAUBRICH, V., Medijacija kao alternativni način rješavanja sporova, Zbornik radova aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, br. 17., Mostar, 2019., str. 112.

⁷ *Zakon o prenosu poslova medijacije na udruženje medijatora*, Službeni glasnik BiH, br. 52/05. (dalje: ZPPMUM).

računa o pravnoj prirodi spora i složenosti slučaja i zanimanju medijatora. Postupak medijacije pokreće se sklapanjem ugovora, a kad stranke riješe spor, zaključuju sporazum o nagodbi koji ima snagu izvršne isprave.

2.2. Odredbe propisa koje upućuju na medijaciju

Odredbe Zakona o parničnom postupku pred Sudom Bosne i Hercegovine,⁸ Zakona o parničnom postupku Republike Srpske,⁹ Zakona o parničnom postupku Federacije BiH¹⁰ upućuju na medijaciju i identično propisuju: "Najkasnije na pripremnom ročištu, sud može, ukoliko ocijeni da je to svrsishodno s obzirom na prirodu spora i druge okolnosti, predložiti strankama da spor riješe u postupku medijacije, kako je predviđeno posebnim zakonom. Takav prijedlog mogu staviti i stranke sporazumno do zaključenja glavne rasprave."¹¹

Član 212. Zakona o krivičnom postupku Federacije BiH¹² i član 108. Zakona o krivičnom postupku Republike Srpske,¹³ također upućuju na medijaciju i to prilikom odlučivanja suda o imovinsko-pravnom zahtjevu.

Zakon o advokaturi Federacije BiH¹⁴ predviđa medijaciju kao način rješavanja sporova između advokata i njihovih stranaka.

Porodični zakon Federacije BiH¹⁵ propisuje obveznu medijaciju prije razvoda braka. Bračni partneri ili oba bračna partnera dužni su podnijeti zahtjev za posredovanje fizičkom i pravnom licu ovlaštenom za posredovanje. Trenutačno najviše garancije za uspješno obavljanje funkcije posrednika predstavljaju Centri za socijalni rad.

Dobrovoljnost u mirnom rješavanju sporova propisuje Zakon o mirnom rješavanju radnih sporova u Federaciji BiH¹⁶ tako da strane u individualnom, odnosno kolektivnom sporu dobrovoljno odlučuju o mirnom rješavanju radnoga spora, ako ovim ili drugim zakonom nije drugačije određeno.¹⁷

⁸ *Zakon o parničnom postupku pred Sudom Bosne i Hercegovine*, Službeni glasnik BiH, br. 36/04., 84/07., 58/13., 94/16. i 34/21.

⁹ *Zakon o parničnom postupku Republike Srpske*, Službeni glasnik RS, br. 58/03., 85/03., 74/05., 63/07., 105/08. - odluka Ustavnog suda, 45/2009. - odluka US, 49/09., 61/13. i 109/21. - odluka Ustavnog suda.

¹⁰ *Zakon o parničnom postupku FBiH*, Službene novine F BiH, br. 53/03., 73/05., 19/06. i 98/15.

¹¹ Vidi član 86. *Zakona o parničnom postupku FBiH* i *Zakona o parničnom postupku Republike Srpske* i *Zakona o parničnom postupku pred Sudom Bosne i Hercegovine*.

¹² *Zakon o krivičnom postupku Federacije BiH*, Službene novine Federacije BiH, br. 35/03., 56/03. - ispravka, 78/04., 28/20., 55/06., 27/07., 53/07., 9/09., 12/10., 8/13., 59/14. i 74/20.

¹³ *Zakon o krivičnom postupku Republike Srpske*, Službeni glasnik RS, br. 53/12., 91/17., 66/18. i 15/21.

¹⁴ *Zakon o advokaturi Federacije BiH*, Službene novine Federacije BiH, br. 25/02., 40/02., 29/03., 18/05., 68/05. i 42/11., član 11. stav. 1. tačka 8.

¹⁵ *Porodični zakon Federacije BiH*, Službene novine Federacije BiH, br. 35/05. i 31/14., član 45. stav (1).

¹⁶ *Zakon o mirnom rješavanju radnih sporova u Federaciji BiH*, Službene novine Federacije BiH, br. 49/21.

¹⁷ UZELAC, A., *Komentar Zakona o postupku medijacije Bosne i Hercegovine, Putevi medijabilnosti u Bosni i Hercegovini*, Sarajevo, 2009., str. 22, dostupno na: <http://www.alanuzelac.from.hr/pubs/>

Medijator u državnoj službi FBiH prema Zakonu o državnoj službi u FBiH¹⁸ pomaže u provedbi i poštovanju načela utvrđenih u Zakonu o državnoj službi, djeluje kao posrednik u svim pitanjima koja se odnose na status državnoga službenika, daje mišljenje Disciplinskoj komisiji o podnesenoj disciplinskoj prijavi. Institut medijatora državne službe proizašao je iz Zakona o državnoj službi u FBiH, a sama praksa medijacije u organima državne službe prenesena je iz europskoga zakonodavstva, zbog čega je obvezna.

3. Medijacija u osiguranju prema zakonodavstvu Bosne i Hercegovine

3.1. Pojam ombudsmena

Riječ “ombudsman” vodi podrijetlo iz primitivnoga pravnog poretka germanskih plemena, a složenica je riječju OM-BUDS-MAN, gdje je “om” prijedlog koji znači “za”, “bud” je suma novca koja se plaća kao kazna (odnosno kompenzacija), a “man” je čovjek. Dakle, ombudsman je “Čovjek za kaznu (kompenzaciju)”, odnosno čovjek koji prikuplja novčane kazne (kompenzacije) od obitelji prekršitelja prava za račun obitelji oštećene odnosno povrijeđene nepoštovanjem prava.¹⁹ S jedne strane to je instrument zaštite ljudskih prava, a s druge strane ombudsmen je institut ili institucija uspostavljena Ustavom ili zakonom.

Analizirajući zakonodavstvo Bosne i Hercegovine možemo zaključiti da je institut ombudsmena u oblasti osiguranja uspostavljen Zakonom o osiguranju²⁰ kao i da se postupak medijacije u sporovima iz oblasti osiguranja provodi u zavisnosti radi li se o sudskom ili izvansudskom postupku.

U slučaju da se radi o sudskom postupku odredbe člana 86. Zakona o parničnom postupku FBiH, kao što je ranije navedeno, propisuju da najkasnije na pripremnom ročištu, sud može, ukoliko ocijeni da je to svrsishodno s obzirom na prirodu spora i druge okolnosti, predložiti strankama da spor riješe u postupku medijacije, kako je predviđeno posebnim zakonom. Takav prijedlog mogu staviti i stranke sporazumno do zaključenja glavne rasprave. Ukoliko stranke riješe spor, zaključuju sporazum o nagodbi koji ima snagu izvršne isprave.

Odredbe Zakona o parničnom propisu na svim nivoima u BiH ukazuju na Zakon o postupku medijacije kojim je data mogućnost da stranke riješe svoj spor bez

A25-1MedijacijaBIH.pdf (9. 10. 2024.).

¹⁸ *Zakon o državnoj službi u Federaciji BiH*, Službene novine Federacije BiH, br. 29/03., 23/04., 39/04., 54/04., 67/05., 8/06., 77/06. - odluka US, 34/10. - odluka US, 45/10. - dr. zakon, 4/12., 99/15. i 9/17. - odluka Ustavnog Suda.

¹⁹ AVIANI, D., *Pojam i vrste ombudsmana*, Hrvatska i komparativna javna uprava, god. 1. (1999.), br. 1, str. 69, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/197627> (9. 10. 2024.).

²⁰ *Zakon o osiguranju*, član 206.

parničenja. Navedeni Zakoni predviđaju da se provede postupak medijacije nakon što je kod suda započeo parnični postupak između stranaka. Međutim, ono što je nedostatak kod navedenih zakona i zakonskih odredbi jest to što ne propisuju niti predviđaju na koji način će se završiti započeti parnični postupak u slučaju rješenja spora medijacijom. Stranke su dužne obavijestiti sud o postignutoj medijaciji. Međutim, povlačenje tužbe, pristanak tuženog, ugradnja izjave o tome u nagodbi, samo su neka od pitanja koja bi trebalo zakonski propisati.

U slučaju da se radi o izvansudskom postupku, možemo u potpunosti primijeniti Zakon o osiguranju kojim je uspostavljen institut ombudsmena u osiguranju, Zakon o obaveznim osiguranjima u prometu²¹ kao i podzakonske akte kojima je propisan postupak postupanja po prigovorima korisnika usluga osiguranja i posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa, a što će detaljno biti prikazano u nastavku teksta.

4. Uloga ombudsmena kao medijatora u sporovima iz osiguranja

Mirno rješavanje sporova u oblasti osiguranja normirano je ali možda nedovoljno "poznato" kao pravo kojim stranke u postupku mogu raspolagati i djelomično riješeno u odnosu na koncept državne zamisli medijacije. U tom kontekstu u nastavku će biti prikazan prvobitno normativni okvir kojim je uspostavljena medijacija kao alternativni način rješavanja sporova koji proizlaze iz osiguranja kroz institut ombudsmena s osvrtnom na eventualna nova rješenja i etabliranje liste medijatora kao neizostavnim dijelom navedenoga postupka.

4.1. Analiza postojećega normativnog okvira

Osiguranje kao veoma bitna sfera financijskoga djelovanja itekako zauzima posebno mjesto na tržištu poslovanja i čiji razvoj i ekspanzija prati i uređenje kroz normative i regulatorne okvire, a djelovanje i provedbu treba promatrati i institucionalno. Osiguranje je uređen sektor kroz *lex specialis* zakone, a koji se primarno odnosi na osnovni Zakon o osiguranju te potom ovisno naravno o granama, podvrstama itd., primjenjuju se drugi normativni okviri i podzakonski akti.

Zakon o postupku medijacije, udruženje medijatora i popis medijatora uspostavljeni su na državnom nivou. Međutim, ako promatramo generalno uređenje tržišta osiguranja, ono je entitetski uređeno. Zakon o osiguranju, kojim je i uspostavljen institut ombudsmena, u članu 212. propisao je da će Agencija za nadzor osiguranja

²¹ Zakon o obaveznim osiguranjima u prometu, Službene novine Federacije BiH br. 57/20. i 103/21., član 14. stav (9).

Federacije BiH²² donijeti opće i podzakonske akte kojima se uređuju uvjeti i postupak za imenovanje i prestanak dužnosti ombudsmena, uvjeti i način postupanja po prigovorima korisnika usluga osiguranja i posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa. Na temelju navedene zakonske odredbe Agencija za nadzor donijela je Pravilnik o ombudsmenu u osiguranju Federacije Bosne i Hercegovine.²³

Osim navedenih obveznih akata koje primjenjuje ombudsmen u svom radu, Zakonom o osiguranju je također akcentat stavljen na zaštitu potrošača te je također u članu 212. stav (2) propisano sljedeće: “Na pitanja iz oblasti zaštite korisnika usluga osiguranja i rad ombudsmena, koja nisu uređena ovim zakonom, primjenjuju se propisi koji uređuju oblast zaštite potrošača, postupak medijacije i obligacione odnose.”

4.2. Postupak pred ombudsmenom

Uvidom u zakonom date ovlasti ombudsmena nedvojbeno je da, između ostaloga, provodi postupak mirenja. Stoga ako bi se i razmišljalo o uređenju posebnog postupka medijacije analogno rješenjima u porodičnom pravu i sl., potrebno je a priori znati da takva mogućnost već postoji kroz institut ombudsmena te da se njegovo postojanje i ovlasti ne bi trebale zaobići niti derogirati na način da se uspostavlja paralelni sustav zaštite osiguranika.

Zadatci i ovlasti ombudsmena, koji se odnose na postupak medijacije, propisani su Zakonom o osiguranju FBiH:²⁴

- razmatra prigovore korisnika usluga osiguranja, daje odgovore, preporuke i mišljenja, te predlaže mjere za rješavanje prigovora,
- **posreduje u mirnom rješavanju** spornih odnosa između korisnika usluga osiguranja i davaoca usluga osiguranja.

U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa ombudsmen primjenjuje propise kojima se uređuje postupak medijacije u kojem slučaju može, po potrebi, angažirati druga ovlaštena lica sa specijalističkim znanjima ili medijatore.²⁵

Promatrajući sve karakteristike postupka medijacije propisane Zakonom o postupku medijacije te način na koji postupak mirenja provodi ombudsmen u osiguranju, može se povući paralela, odnosno da ombudsmen postupa upravo po istim načelima. Tako je člankom 19. Pravilnika o ombudsmenu, propisano da postupak pred

²² Zakon o osiguranju, čl. 125. uspostavlja instituciju Agencije za nadzor i definira da je to samostalna i nezavisna neprofitna institucija Federacije koja za svoj rad odgovara Vladi Federacije Bosne i Hercegovine. Član 126. normira njezine ciljeve, obveze i odgovornosti te općenito definira da Agencija za nadzor ima regulatornu i nadzornu funkciju radi zaštite osiguranika i osiguravača na dobrobit industrije osiguranja.

²³ *Pravilnik o ombudsmenu*, Službene novine Federacije BiH, br. 73/23. (dalje: *Pravilnik o ombudsmenu*).

²⁴ Član 207. stav 1., točka d) i e).

²⁵ Član 209.

ombudsmenom podliježe principima zakonitosti, nepristranosti, stručnosti, jednakih prava i pravičnosti, efikasnosti i transparentnosti pravila i procedura u postupku. U postupku posredovanja u mirnom rješavanju sporova ombudsman je dužan također primjenjivati princip dobrovoljnosti i povjerljivosti. Postupak pred ombudsmenom ne podliježe formalnim procesnim pravilima, a u slučaju posredovanja između strana u sporu, ombudsman primjenjuje pravila medijacijskoga postupka.

Pravilnikom o ombudsmenu propisan je i cijeli jedan segment posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa. Sukladno članku 28. Pravilnika o ombudsmenu, ombudsman može, ako iz predmeta prigovora ocijeni da može doći do sudskoga spora, predložiti posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa u cilju izbjegavanja sudskoga postupka. Da bi se provodio postupak posredovanja, obje strane u sporu trebaju biti suglasne. U takvu postupku posredovanja ombudsman primjenjuje pravila medijacije. Informacije, izjave i prijedlozi izneseni u postupku posredovanja ombudsmena ne mogu se bez odobrenja strana koristiti u bilo kojem drugom postupku. U postupku posredovanja ombudsmena isključena je javnost, a prisutstvo trećih lica moguće je uz izričitu suglasnost strana. Uloga ombudsmena je takva da on stranama u sporu može predložiti opcije za mirno rješenje, ali ne može nametnuti konkretno rješenje spornog odnosa. Sporazum o nagodbi koji strane postignu u postupku posredovanja i naprave u pisanoj formi ima snagu izvršne isprave.

Na javnoj stranici Agencije za nadzor je data uputa strankama koje imaju interes pokrenuti postupak pred institucijom Ombudsmena u osiguranju.²⁶ Naime, postupak pred Ombudsmenom pokreće se podnošenjem prigovora, žalbe, prijedloga ili drugog odgovarajućeg pismena (u daljem tekstu: prigovor) korisnika. Postupak može biti pokrenut prigovorom pod uvjetom:

- a. da je korisnik, prije obraćanja Ombudsmenu, u internom postupku u društvu koristio pravo podnošenja prigovora/ žalbe društvu na akt kojim je riješen zahtjev za odštetu ili naknadu iz osiguranja, odnosno prigovora/ žalbe društvu zbog nerješavanja zahtjeva,
- b. da nije prošlo više od šest mjeseci od događaja ili prijema akta društva na uloženi prigovor/ žalbu u internom postupku u društvu i
- c. da nije završen i da se ne vodi sudski postupak po istom predmetu spora.

Prigovor obavezno sadrži sljedeće podatke:

- a. ime i prezime korisnika, ime jednog roditelja, adresu stanovanja; ime i prezime punomoćnika ili zakonskog zastupnika i adresu ako se prigovor dostavlja putem punomoćnika ili zakonskoga zastupnika,

²⁶ Agencija za nadzor, dostupno na: <https://nados.ba/bs/ombudsmen/> (11. 10. 2024.).

- b. poslovno ime, sjedište i adresu društva ili njegova organizacijskog dijela na koje se prigovor odnosi,
- c. potpun i točan opis spornog odnosa, uključujući vrijeme njegova nastanka,
- d. izjavu o tome je li i kada pokrenut postupak kod drugog tijela ili organa u vezi s predmetom spora i
- e. datum podnošenja prigovora, potpis korisnika, odnosno punomoćnika ili zakonskog zastupnika.

4.3. Obaveza ili dobra volja?

Jedna od osnovnih karakteristika mirenja jest dobrovoljnost, dispozitivnost. Često se postavlja pitanje sigurnosti stranke da će njezin zahtjev u nekom "neformalnom postupku" doista biti riješen sukladno zakonu i principima pravičnosti. Stoga obvezati stranku da postupak koji bi mogla riješiti sudskim putem, usmjeri na mirno rješenje preko drugih instituta, veoma je teško. Stranke su često nepovjerljive da će svoja prava uopće moći ostvariti preko medijacije. Stoga je upoznavanje stranke sa samim postupkom i njezinim benefitima veoma bitno. Potrebno je stvoriti preduvjet koji se ogledaju u uputi stranke o prednostima takva postupka na temelju kojih bi se stranka sama opredijelila za medijaciju u odnosu na neki strogo formalni sudski postupak. S druge strane, taj psihološki trenutak sigurnosti stranke u postupku, ona vidi u normi, a norma kao takva je i sama obvezujuća. Ponekad i sami vjerujemo samo ono što je propisano i uradit ćemo samo ako nas norma ili propis obvezuju. Obvezivanje na nešto što bi po samoj prirodi stvari trebalo biti dobrovoljno i sporazumno, naišlo je na kritike doktrine. Doktrina stoga naglašava da se obvezivanjem na medijaciju narušava dobrovoljnost i samoodređenje stranaka čime se potkopava sama bit i smisao instituta mirenja. Mirenje počiva na suradnji i kreativnim načinima rješavanja sporova pa bi stoga trebalo izbjegavati formalnosti.²⁷

Ako promatramo segment akcentiranja na uputu strankama u postupku, da imaju mogućnost mirnog rješavanja sporova kako bi se i u industriji osiguranja smanjio teret na sudskom odlučivanju, onda treba spomenuti i odredbe Zakona o obaveznim osiguranjima u prometu. Članom 14. stav 9. propisano je sljedeće: "Oštećeno lice ima pravo podnijeti prigovor Ombudsmenu u osiguranju na odluku društva za osiguranje po podnesenom prigovoru, radi daljeg vansudskog rješavanja spora nastalog povodom odštetnog zahtjeva."

²⁷ FULLER, L. L., Mediation: Its Forms and Functions, S. Cal. L. Rev., vol. 44, 1971., str. 305, 308; COBEN, J., XOMPSON, P., Disputing Irony: A Systematic Look at Litigation about Mediation, Harv. Negot. L. Rev., vol. 11, 2006., str. 43; NOLAN-HALEY, J., Consent in Mediation, Disp. Resol. Mag., Winter, 2008., str. 4-5.

Na temelju Zakona o obveznim osiguranjima u prometu Agencija za nadzor donijela je Pravilnik o pravilima postupanja u rješavanju odštetnih zahtjeva i standardi u komunikaciji društva za osiguranje s trećim oštećenim osobama.²⁸ Pravilnikom je propisana dužnost društva da u aktima kojim rješava odštetni zahtjev (obrazložena ponuda), oštećenu osobu uputi na pravo ulaganja prigovora odgovornom društvu za osiguranje kao i pravo podnošenja tužbe. Također je članom 10. navedenog Pravilnika propisano i pravo oštećenog da podnese prigovor Ombudsmenu radi daljeg izvansudskoga rješavanja spora nastalog povodom odštetnoga zahtjeva.

Samo je kod obveznih zakonskih osiguranja predviđena obveza društava za osiguranje da u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva upute stranku na mirno rješavanje sporova. Pa čak je Zakon o obveznim osiguranjima u prometu normirao i situaciju preuranjene tužbe, a u vezi s tim je i kao novinu u odnosu na prethodna zakonska rješenja predvidio da u postupku mirnog rješavanja odštetnog zahtjeva odgovorno društvo za osiguranje nije dužno nadoknaditi troškove pravnog i bilo kakvog drugog zastupanja oštećenom licu. Navedeno je itekako opravdano s aspekta pogrešnoga shvaćanja pojedinaca o ulozi osiguravajućih društava, njihovoj osnovnoj biti i svrsi. Iako je Zakonom o obligacijskim odnosima propisano da je naknada štete u principu uspostava stanja oštećenom kakvo je bilo prije nego je šteta i otklanjanje posljedica koje su nastupile kao uzrok štetnog događaja, vlada stav oštećenih lica da će angažiranjem pravne pomoći u procesu naknade štete, dobiti "više" nego što im zaista pripada. Stoga, u praksi se često pribjegavalo pokretanju postupka i prije nego se oštećeni uopće obrati društvu i pokuša riješiti spor u izvansudskom postupku.

4.4. Izvansudsko rješavanje spora kroz zakonske odredbe kod obaveznih i ugovornih osiguranja

Zakonodavac je isključivo kod obveznih osiguranja propisao i obvezu a priori mirnog rješavanja spora koji proistekne iz osnova takvih osiguranja. Kod dobrovoljnih osiguranja društva su u okviru akata poslovne politike - uvjeta kojim propisuju osnovne elemente za određenu vrstu osiguranja, obvezna predvidjeti i postupak za izvansudsko rješavanje sporova, prvobitno kroz postupak prigovora društvu, a neka društva propisuju zatim i pravo na podnošenje prigovora ombudsmenu. Postupak se i dalje temelji na dobrovoljnosti stranke u postupku i u svemu tome izostaje elemenat obaveznosti.²⁹

²⁸ Pravilnik o pravilima postupanja u rješavanju odštetnih zahtjeva i standardi u komunikaciji društva za osiguranje s trećim oštećenim osobama, Službene novine Federacije BiH, br. 88/20. i 16/23., član 10. stav 1.

²⁹ Usp. ŽIVKOVIĆ, S., O sudskom i vansudskom poravnanju, *Pravni život*, 1971., str. 14.a

Međutim, ako se pobliže pogledaju odredbe Zakona o osiguranju koje propisuju segment zaštite potrošača, vidi se da je isti obvezao društva na obavezu informiranja potrošača/osiguranika o njegovim pravima i smatramo da je ključna upravo informiranost i osviještenost istih koja prava im se stavljaju na raspolaganje u slučaju nastupa sukoba interesa iz osnova osiguranja. Stoga je član 198. predmetnog zakona propisao izvansudsko rješavanje sporova tako da je normirao kao “dužnost” društava za osiguranje uspostaviti postupak izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika, odnosno ugovaratelja osiguranja, odnosno potrošača i društava za osiguranje. Drugim stavkom istog člana je također normirao “dužnost” društava za osiguranje da u uvjetima osiguranja objave informaciju o načinu postupka izvansudskog rješavanja sporova i trećim da su također dužna uspostaviti interni postupak za rješavanje pritužbi osiguranika. Član 199. propisao je kome se može podnijeti pravo prigovora na postupke društva, koji je, između ostalog u točki d) predvidio i ombudsmana u osiguranju. Ako se ovaj član promatra u korelaciji s članom 200. koji normira obvezu društava za osiguranje da prije sklapanja ugovora o osiguranju obavijeste ugovarača o podacima koji su decidno propisani ovom odredbom, a između ostalog i o načinu rješavanja sporova ugovornih strana te o nadzornom tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvom za osiguranje, vidimo da je Zakon o osiguranju itekako predvidio jedan slijed normi koje omogućavaju da se postupak medijacije u osiguranju može provoditi. Možda ovako postavljene zakonske odredbe predstavljaju “light” varijantu propisa kao obvezujućih, ali se ne može kazati da postupak medijacije u osiguranju nije propisan nego je samo možda izostao elemenat promidžbe, promocije, reklame, obaviještenosti i osviještenosti prvobitno o postojanju uopće prava na medijaciju u osiguranju kao i benefita koje proizlaze iz samog postupka.

Dalje se kroz segment propisanih kaznenih odredaba Zakona o osiguranju prožima obveznost postupanja u postupku mirnog rješavanja spora pred Ombudsmenom. Zakonom o osiguranju, predviđena je sankcija odnosno novčana kazna od 50.000,00 KM do 200.000,00 KM za prekršaj društva za osiguranje, a novčanom kaznom od 5.000,00 KM do 20.000,00 KM bit će kažnjeno za prekršaj i odgovorno lice društva za osiguranje ako davalac usluga osiguranja ne surađuje s ombudsmenom.³⁰ Međutim, može se reći da se radi o *post festum* obavezi, odnosno propisana je obveza postupanja društva tek kada je stranka već pokrenula postupak prema ombudsmenu odnosno uputila zahtjev za ispitivanje odluke društva s kojom je stranka u postupku nezadovoljna. Navedeno znači da ova zakonska odredba ne utječe na dobrovoljnost u samom pokretanju mirnog rješenja spora. Stoga bi se moglo zaključiti da je naš pravni sustav, propisivanjem sankcije u ovom kontekstu, makar spriječio društva

³⁰ Član 216. st. 1. tč. dd.

da bez razloga i a priori odbiju pokušaj mirnog rješenja spornog pitanja u postupku pred ombudsmenom. Analogno navedenom ponovno se vraćamo na jedan od temeljnih postulata medijacije, a to je disponiranje pravom stranke da se uopće opredijeli za postupak medijacije.

Ipak, u razmišljanju o zakonskom utemeljenju obveznosti medijacije isprepliću se stavovi za i protiv.³¹ Treba imati na umu i druge okolnosti samog postupka, da nekada mirno rješenje jednostavno nije moguće, da postoje postupci koji su kompleksniji i nisu pogodni za medijaciju i sl., a što opravdava kočnicu u uvođenju generalne obveze postupka medijacije prije pokretanja sudskoga postupka. Također, treba se osvrnuti i na još jednu bitnu stavku a to je pravo na pristup sudu kao elementarno Ustavom zajamčeno ljudsko pravo. Pa se opravdano može postaviti pitanje da li se propisivanjem isključive obveze medijacije u postupcima koji proizlaze iz osiguranja, ograničavaju temeljna prava i slobode oštećenih.³² Smatramo da i sam postupak rješavanja spornih odnosa koji proizlaze iz osnova osiguranja treba promatrati široko. Oni proizlaze iz različitih osnova, drugačijih shvaćanja, različitih su intenziteta i slično te je jednostavno nemoguće generalizirati odnose koji će se podvesti isključivo kroz jednu obvezujuću normu. Sam postupak medijacije ne može se promatrati kao "one size fits all" odnosno da se ne može promatrati kao jedan statičan proces nego dinamičan koji se može prilagoditi određenim vrstama sporova, različitim stranama i željenom korisniku.³³ Treba znati naći "sredinu" odnosno idealno rješenje. Sami znamo da idealno ne postoji te je stoga veliki teret na svakom pravnom poretku da osiguraju takav sustav u kojem subjektivna prava pojedinca trebaju biti zaštićena ali istovremeno postaviti zakonske norme kojima se postižu opće korisni i širi društveni ciljevi. U kontekstu navedenoga može se promatrati i medijacija kao neformalni, besplatan, brži i efikasniji postupak koji u određenim situacijama (pogodnim za rješavanje) obavezno prethodi sudskom postupku, kojeg država može koristiti kao efikasan mehanizam da smanji teret, nekada i bespredmetnog i neosnovanog utuživanja, i vođenja dugih sudskih postupaka.

4.5. Klauzula o medijaciji

Promatrajući sva navedena zakonska i podzakonska rješenja, problematiku kod donošenja uopće odluke da se određeno lice odluči na mirno rješenje spora, kao i problematiku na koji način stvoriti neku vrstu obveznosti medijacije, a koja zapravo ne

³¹ KARAMARKOVIĆ, L., Poravnanje i medijacija, Beograd, 2004., str. 352-353.

³² Hrvatska udruga za medijaciju, Ugovorna klauzula o obveznoj medijaciji - alat za upravljanje rizicima sporenja, dostupno na: <https://medijacija.hr/medijacijska-klauzula/> (11. 10. 2024.).

³³ Conflict resolution service, The Mediation Process: The Role of Lawyers, Neither is a "One Size Fits All", dostupno na: <https://www.crsatlantic.com/the-mediation-process-the-role-of-lawyers-neither-is-a-one-size-fits-all/> (2. 9. 2024.).

će narušavati njezina dispozitivna prava, ugovorna klauzula o medijaciji mogla bi koristiti u primjeni kod dobrovoljnih osiguranja.

Dobrovoljna osiguranja također imaju dispozitivno načelo u svojoj osnovi. To su osiguranja koja izražavaju volju određenoga lica da zaključi policu osiguranja. Ako postavimo pitanje što je to polica osiguranja, odgovor je jasan da se radi o ugovoru, odnosno o ispravi o zaključenom ugovoru o osiguranju. Ugovor o osiguranju je dvostrano obvezan akt koje su ugovorne strane suglasnom izjavom volja se sporazumjele o bitnim elementima ugovora. Stoga se prilikom ugovaranja osiguranja, ugovorne strane mogu odlučiti da ugovore i klauzulu o mirnom rješavanju spora koji proistekne upravo iz primjene takva ugovora. Osiguranik i u tom momentu apsolutno disponira svojim pravom jer dobrovoljno pristaje da ugovori medijaciju ili neku drugu metodu mirnog rješavanja sporova.

Primjena klauzule o medijaciji, gotovo da i ne postoji u BiH. Ne postoji univerzalna klauzula o medijaciji ni na nacionalnom, ni na internacionalnom nivou. Nema ni generalno prihvaćenog modela klauzule. Pitanje izvršenja klauzule o medijaciji nije također regulirano u BiH.³⁴ Međutim, postoji potreba na međunarodnom, a i u većini nacionalnih sustava za uvođenjem ovakve klauzule u različite ugovore, najčešće komercijalne. Jedan od koraka kojim bi se znatno olakšalo korištenje medijacije prije i izvan suda jest ugrađivanje klauzule o medijaciji u standardne ugovore, a osobito u komercijalne i građanske ugovore u Bosni i Hercegovini.³⁵

Odveć nam je poznata klasična odredba koju strane u ugovornom odnosu inkorporiraju prilikom ugovaranja prava i obveza u nekom dvostrano obveznom odnosu, kao primjerice: "Strane su se sporazumjele da će nesuglasice koje proisteknu iz primjene odredaba ovog Ugovora pokušati riješiti mirnim putem." Međutim ovako koncipirana klauzula je nedovoljna, sama po sebi zvuči kao "floskula" i često zaboravljena kada problem već nastupi. Stoga da bi navedena klauzula imala svoju ozbiljnost i težinu, osim standardne, uobičajene "floskule", istom bi bilo potrebno definirati i sve ostale bitne elemente na temelju kojih će postupak medijacije ili neki drugi predviđeni postupak mirnog rješavanja sporova, primjerice arbitraža, biti proveden u cijelosti. Minimum bitnih elemenata koje bi klauzula koja predviđa medijaciju trebala sadržavati su odredbe Zakona o osiguranju koje uređuju institut ombudsmena i odredbe Pravilnika o ombudsmenu, koje bi nekada, ako govorimo u futuru, doživjele izmjene i dopune u smislu razmišljanja i vizije koji su u ovom radu predstavljeni.

³⁴ DASOVIĆ-MARKOVIĆ, V., Mogućnosti za unošenje i postupanje po standardnim klauzulama o medijaciji u Bosni i Hercegovini, str. 1, dostupno na: https://www.umbih.ba/dokumenti/rijec_vise/klauzula_o_medijaciji.pdf. (4. 10. 2024.).

³⁵ *Ibid.*

Prema Hrvatskoj gospodarskoj komori prednosti ugovornih klauzula o mirenju mnogostruke su. Njihovim se korištenjem stvaraju pretpostavke za provođenje učinkovitoga mehanizma rješavanja sporova. Nakon nastajanja spora, u situaciji kada je povjerenje između stranaka zapalo u krizu komunikacije, ugovorne klauzule o mirenju omogućuju lakši put k pregovorima. Uvrštavanje klauzule o mirenju u ugovor strankama omogućuje provođenje mirenja bez opasnosti da će se to shvatiti kao slabost jedne od stranaka nakon nastanka spora. Ugovorne klauzule o mirenju svojevrsan su zalag da će se postupak mirenja pokrenuti, te da stranke smatraju da mirenjem trebaju riješiti spor.³⁶

5. Potrebne izmjene i dopune Zakona o osiguranju i podzakonskih akata - institucionalna provedba, vizija i postupak

Nedvojbeno je da postojeća rješenja imaju predviđenu mogućnost medijacije kako kroz zakonske tako i podzakonske propise te da je čak i segment upute strankama u postupku također propisan kao obvezan. S obzirom na to da tržišno učešće, financijski utjecaj, ozbiljnost i rast proizvoda koji se nude, kompleksnost osiguravateljne struke koja se svakodnevno razvija i predstavlja ozbiljan progres, smatramo da bi postupak medijacije propisan od pokretanja do izvršnosti odluke ombudsmena kao medijatora u postupku trebao biti zaista propisan u cijelosti kao zaseban i neovisan, etabliranjem i popisa medijatora koja bi djelovala uz ombudsmena kao stručnih i profesionalnih lica, znalaca struke.

U cilju da se dodatno uredi ili proširi postupak medijacije potrebne su određene izmjene i dopune Zakona o osiguranju među kojima i sljedeće:

a) sukladno postojećem zakonskom rješenju pravo djelovanja ombudsmena ograničeno je na rješavanje izvansudskih sporova i u kojem je podnositelj prijedloga/prigovora ili zahtjeva za rješavanje spornog pitanja fizičko lice. Stoga kao nereguliran segment ostaju zahtjevi pravnih lica i zahtjevi koji su već u sudskom postupku. Analogno navedenom, rješenje može biti u dva pravca: proširiti postojeći okvir djelovanja i nadležnost ombudsmena i po navedena dva pitanja, ili predvidjeti zakonom da se za navedene postupke provodi poseban postupak medijacije a koji će voditi medijatori sa specijaliziranog popisa medijatora u osiguranju,³⁷

³⁶ Hrvatska gospodarska komora, *Koje su prednosti ugovornih klauzula o mirenju*, 2016., dostupno na: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/koje-su-prednosti-ugovornih-klauzula-o-mirenju> (6. 11. 2022.).

³⁷ Vidi i kod: HAUBRICH, V., KULIĆ, M., ROSO, J., *Medijacija u osiguranju u Bosni i Hercegovini, Godišnjak Pravnog fakulteta Univerziteta "Džemal Bijedić" u Mostaru, god. VII., br. 7, Mostar, 2023., str. 6-36.*

b) etabrirati specijalizirani popis medijatora pri instituciji ombudsmena u osiguranju. Zakon o osiguranju je već postavio dobre temelje za nadogradnju. Član 206. definirao je status ombudsmena kao neovisnu i samostalnu organizacijsku jedinicu koja djeluje u sastavu Agencije za nadzor. S obzirom na to da je rješavanje sporova iz osiguranja posebno propisano zakonom kao *lex specialis*, a s druge strane zakon već daje pravo da ombudsmen koristi medijatore u postupku, izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju moglo bi se normirati da će se za rješavanje nesuglasica i sporova sudionika tržišta osiguranja uspostaviti popis medijatora koji bi djelovali pri instituciji ombudsmena u osiguranju.

Član 212. Zakona o osiguranju propisao je da Agencija za nadzor donosi opće i podzakonske akte kojima se uređuju uvjeti i postupak imenovanja i prestanak dužnosti ombudsmena, uvjeti i način postupanja po prigovorima korisnika osiguranja te posredovanja u postupcima mirnog rješavanja spornih odnosa. Stoga bi bilo moguće normirati i zakonsku odredbu da će se postojećim podzakonskim aktom kojim su propisani uvjeti za rad ombudsmena u osiguranju, propisati posebne uvjete koje mora ispuniti osoba koja će se baviti medijacijom, s prijedlogom da se medijatori biraju po određenim znanjima, iskustvu, stručnosti i slično, a ne samo i isključivo lica koja su prošla obuku za medijatore. Navedeni prijedlog bi u konačnici zahtijevao izmjenju i dopunu postojećeg zakonskog rješenja kao i podzakonskog akta - Pravilnika o ombudsmenu u osiguranju kojim bi se utvrdili i uvjeti za kandidate/medijatore te donijela Odluka kojom se utvrđuje popis medijatora pri instituciji ombudsmena u osiguranju.

5.1. Status i uloga Udruženja osiguravatelja Federacije BiH

Zakonom o osiguranju³⁸ uspostavljeno je Udruženje osiguravatelja koje u svom djelovanju ne smije odstupiti od principa slobodnog tržišnog natjecanja odnosno konkurencije u djelatnosti osiguranja. Pri tome sve akte koje donese u svom radu mora dostaviti Agenciji za nadzor. Udruženje je u skorije vrijeme osnovalo Centar za edukaciju i istraživanje u osiguranju (CEIOS). S obzirom na to da se Zakonom o osiguranju “zaokružila priča: sve na jednom mjestu” u kontekstu rješavanja svih pitanja iz segmenta osiguranja, uloga Udruženja osiguravatelja kroz djelovanje Centra za edukaciju, može se proširiti na provedbu obuke i edukacije medijatora u osiguranju. Stoga bi i potrebne izmjene i dopune Zakona o osiguranju bile usmjerene i na ovaj segment.

³⁸ Član 214.

5.2. Status i uloga Agencije za osiguranje u BiH

Zakonom o Agenciji za osiguranje u BiH³⁹ regulira se područje osiguranja u Bosni i Hercegovini tako da se osigura neophodna koordinacija zakona o osiguranju u oba entiteta, kojim se u cilju provedbe ovlasti delegirane istim i osniva Agencija za osiguranje u BiH (dalje: Agencija BiH) kao Agencija na državnom nivou. Kao što je već spomenuto, uređenje tržišta osiguranja dano je entitetima, a za harmonizaciju i usuglašavanje zakonskih rješenja nadležna je Agencija BiH. Opći ciljevi i načela Agencije BiH su da osigura jedinstvenu primjenu zakona o osiguranju između entiteta, da zakonodavstvo o osiguranju, koje je na snazi u entitetima, u potpunosti bude usuglašeno. U tom kontekstu član 6. istog Zakona propisuje status, ulogu i djelovanje Agencije BiH. Naime, Upravni odbor Agencije BiH odgovoran je za predlaganje zakona i drugih akata na nivou entiteta, kao i izmjena i dopuna postojećih zakona iz ove oblasti, davanje suglasnosti na nacрте, odnosno prijedloge zakona i drugih akata, koje predloži jedan ili oba entiteta:

- a) podnošenje nacрте, odnosno prijedloga zakona entitetskim ministarstvima za primjenu zakonodavstva Europske unije ili smjernica za usklađivanje entitetskih zakonodavstava;
- b) podnošenje entitetskim ministarstvima financija prijedloga za izmjenu i dopunu postojećeg entitetskoga zakonodavstva u oblasti osiguranja, uključujući prijedloge za druge vrste osiguranja;
- c) davanje suglasnosti za izmjene i dopune entitetskoga zakonodavstva o osiguranju, a koje su predložene od jednog ili oba entiteta.

Uvidom u Program rada Agencije BiH, jedna od stavki je ispunjenje aktivnosti proisteklih iz aplikacije BiH za članstvo u Europskoj uniji. Shodno navedenom ovakvo usuglašavanje koincidira i sa zahtjevima EU za rasterećenje sudstva te usmjeravanje postupaka na mirno rješavanje sporova. Državna Agencija BiH u okviru svojih nadležnosti koordinirala bi postupak izmjena entitetskih zakona, uskladila zakonska rješenja, provodila postupak prema entitetskim ministarstvima financija. Zakoni bi u svakom slučaju morali biti usklađeni, a što je također jedna od primarnih obveza Agencije BiH.

³⁹ Zakon o Agenciji za osiguranje u Bosni i Hercegovini, Službeni glasnik BiH, br. 12/04.

6. Usporedna rješenja medijacije

6.1. Medijacija u Republici Srbiji s osvrtom na Narodnu banku Srbije

Medijacija u Republici Srbiji propisana je Zakonom o posredovanju u rješavanju sporova.⁴⁰ Za razliku od Bosne i Hercegovine koja općenito propisuje postupak medijacije, i tek na entitetskom nivou uvodi i primjenjuje medijaciju u različitim oblastima, posredovanje u Republici Srbiji, prema Zakonu o posredovanju u rješavanju sporova, primjenjuje se kada posredovanje odgovara prirodi spornih odnosa i može pomoći njihovu razrješenju. Posredovanje je moguće osobito u imovinskopravnim sporovima čiji je predmet ispunjenje obveza na činidbu, drugim imovinskopravnim sporovima, u porodičnim, privrednim sporovima, upravnim stvarima, sporovima iz oblasti zaštite životne sredine, u potrošačkim sporovima, kao i u svim drugim spornim odnosima. Isti zakon primjenjuje se na posredovanje u krivičnim i prekršajnim stvarima u pogledu imovinskopravnoga zahtjeva i zahtjeva za naknadu štete, kao i u radnim sporovima, dok se ne primjenjuje na rješavanje spornih odnosa u vezi s utvrđivanjem i naplatom javnih prihoda.

Kao i u Bosni i Hercegovini, tako i u Republici Srbiji specifičnost medijacije kao dobrovoljnog, neformalnog, izuzetno brzog i jeftinijeg postupka jest u tome da tijekom postupka strane zadržavaju potpunu kontrolu i u njemu nitko umjesto njih samih ne može donijeti odluku o načinu rješavanja njihova spornog odnosa, te ako do sporazuma dođe, zaključuju ga u zajedničkom interesu. Uloga medijatora se upravo ogleda u tome da isti pomaže stranama da utvrde svoje interese u odnosu s drugom stranom i postignu sporazum. Sporazum može imati snagu izvršne isprave, a medijator i punomoćnici strana mogu sudjelovati u njegovoj pisanoj izradi.⁴¹

Ulogu medijatora u oblasti osiguranja u Republici Srbiji povjerena je Narodnoj banci Srbije Zakonom o osiguranju⁴² i Zakonom o Narodnoj banci Republike Srbije.⁴³ Odredbom člana 63. stav 1) Zakona o Narodnoj banci Republike Srbije propisano je da Narodna banka Srbije izdaje i oduzima dozvole za rad i vrši nadzor nad finansijskim institucijama, a poduzima i druge mjere u skladu sa zakonom. Prema Zakonu o osiguranju nadzor nad obavljanjem djelatnosti osiguranja Narodna banka vrši, prvenstveno, u cilju zaštite interesa osiguranika i drugih korisnika osiguranja. Odredbom člana 144. stav 1. Zakona o Narodnoj banci Republike Srbije propisano je

⁴⁰ *Zakon o posredovanju u rješavanju sporova*, Službeni glasnik RS, br. 55/14.

⁴¹ NEDIĆ, B., ĐURIČIĆ, N., *Podrška primeni medijacije u sudovima i advokaturi u Srbiji*, Beograd, 2017., str. 31-38, dostupno: <https://www.partners-serbia.org/public/documentations/Podrška-primeni-medijacije.pdf> (4. 10. 2024.).

⁴² *Zakon o osiguranju*, Službeni glasnik RS, br. 139/14., prečišćeni tekst i br. 44/21.

⁴³ *Zakon o Narodnoj banci Republike Srbije*, Službeni glasnik RS, br. 72/03., 5/04., 85/05., 44/10., 76/12., 106/12., 14/15., 40/15. - Odluka Ustavnog suda br. 44/18.

da Narodna banka Srbije posreduje u rješavanju odštetnoga zahtjeva radi sprječavanja nastanka spora iz osnova osiguranja, razmatra prigovore osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica i štiti prava i interese tih lica. Osim toga, Narodna banka Srbije propisuje način zaštite prava interesa navedenih lica. Između korisnika i društva za osiguranje, najčešće je sporna visina štete koja se utvrđuje na osnovi nalaza i mišljenja stručnih lica (vještaci medicinske, prometne struke itd.). Međutim, Narodna banka Srbije ne raspolaže mehanizmima na osnovi kojih bi mogla procijeniti pravilnost nalaza stručnih lica, pa zbog toga u postupku po prigovoru ne može mijenjati odluku društva za osiguranje u pogledu visine štete. Zato je medijacija pogodnija i zastupljenija kod usluga osiguranja, gdje Narodna banka Srbije posreduje između strana, koje u tom postupku svojim argumentima pokušavaju naći obostrano zadovoljavajuće rješenje, uz aktivnu ulogu posrednika. Stranama u postupku je u interesu da postignu dogovor, jer se tako sprječava vođenje sudskog spora, pri čemu se pred Narodnom bankom Srbije zaključuje poravnanje, koje ima snagu izvršne isprave.

6.2. Medijacija u Hrvatskoj s osvrtom na Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje

Zakonom o mirnom rješavanju sporova Republike Hrvatske⁴⁴ uređuje se mirno rješavanje sporova u građanskim, trgovačkim, radnim, porodičnim, upravnim i drugim sporovima o pravima kojima stranke mogu slobodno raspolagati. Mirno rješavanje spora provodi se prije ili tijekom sudskoga postupka.⁴⁵ Prema navedenom Zakonu, mirno rješavanje spora je svaki izvansudski ili sudski postupak kojim stranke nastoje sporazumno riješiti spor, uključujući medijaciju i strukturirane pregovore. Medijacija je svaki postupak, bez obzira na to provodi li se u sudu, instituciji za medijaciju ili izvan njih, u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor uz pomoć jednog ili više medijatora koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje.⁴⁶

Veoma je važno istaknuti da, za razliku od usporednih rješenja, prema Zakonu o mirnom rješavanju sporova RH, stranke su prije pokretanja parničnoga postupka radi naknade štete, osim postupka radi naknade štete iz radnog odnosa, *dužne* pokušati riješiti spor mirnim putem.

Postupak medijacije sporova koji proizlaze iz osigurateljskih i odštetnih odnosa, provodi se pri Centru za medijaciju pri Hrvatskom uredu za

⁴⁴ *Zakon o mirnom rješavanju sporova Republike Hrvatske*, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 67/23.

⁴⁵ Vidi: ŠIMAC, S., *Postupak mirenja s osvrtom na zakon o mirenju*, Pravo u gospodarstvu, 2004., str. 92.

⁴⁶ KNOL, RADOJA K., *Obvezno mirenje - Osvrt na rješenja iz komparativnoga i Hrvatskoga prava*. Hrvatska udruga za mirenje, 2015., dostupno: <https://medijacija.hr/biblioteka/>, str. 114 (4. 10. 2024.).

osiguranje (HUO). Popis medijatora je kao poseban popis, sastavni dio HUO-a, a medijatori koji su imenovani na Popisu medijatora su stručnjaci koji su prošli odgovarajuću edukaciju ili se radi o osobama koje su se u pravnoj struci istaknule znanstvenim ili stručnim radom ili svojim javnim djelovanjem. Većim dijelom na Popisu medijatora ovoga Centra nalaze se upravo suci s višegodišnjim iskustvom u rješavanju sporova iz osigurateljnih i odštetnih odnosa. Postupak medijacije pokreće se prijedlogom Centru za medijaciju. Sam postupak zasnovan je na sljedećim principima: dispozitivnost (dobrovoljnost), usmenost - omogućuje brzo odvijanje postupka medijacije te realizaciju načela neposrednost, načelo hitnosti, ekonomičnosti i učinkovitosti - postupak medijacije se odvija što brže, bez odugovlačenja uz što manji trošak, načelo fleksibilnosti i neformalnosti - medijacija je oblik alternativnog rješavanja sporova kojim se izbjegava krutost formalnog pravnog postupka (sudskog ili arbitražnog), načelo povjerljivosti - sudionici u postupku medijacije dužni su poštivati povjerljivost podataka koji se odnose na postupak medijacije.⁴⁷

Na kraju, osnovni cilj donošenja Zakona o mirnom rješavanju sporova i njegove primjene jest rješenje spora nagodbom koja predstavlja izvršnu ispravu ako je u njoj utvrđena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obveznika o neposrednom dopuštenju izvršenja (klauzulu izvršnosti).

6.3. Medijacija u Crnoj Gori s osvrtnom na Centar za alternativno rješavanje sporova Crne Gore

Zakonom o alternativnom rješavanju sporova Crne Gore⁴⁸ uređuje se alternativno rješavanje sporova u građanskopravnim odnosima medijacijom. Istim Zakonom osnovan je Centar za alternativno rješavanje sporova Crne Gore (u daljem tekstu: Centar) kao posebna organizacija, sa svojstvom pravnog lica radi vršenja stručnih i administrativnih poslova u vezi s posredovanjem.⁴⁹

Postupak medijacije zasnovan je na istim principima kao i medijacija u Bosni i Hercegovini i drugim usporednim rješenjima. Međutim, izuzetak je odredba zakona koja propisuje da stranka koja namjerava pokrenuti postupak pred sudom *dužna* je da se, prije njegova pokretanja, obrati Centru radi pokušaja rješavanja spora medijacijom. Prema važećim propisima u Crnoj Gori medijacija se može primijeniti kao izbor: prije sudskog postupka, umjesto sudskog postupka,

⁴⁷ UZELAC, A., Mirenje kao alternativa suđenju, Hrvatska udruga za mirenje, dostupno na: <https://medijacija.hr/biblioteka/> (4. 10. 2024.).

⁴⁸ *Zakon o alternativnom rješavanju sporova Crne Gore*, Službeni list CG, br. 77/20.

⁴⁹ GORJANC PRELEVIĆ, T., VUKČEVIĆEM, Ž., RADULOVIC, M., *Posredovanje - medijacija u Crnoj Gori*, Akcija za ljudska prava, Podgorica, 2017., dostupno na: [http://www.hraction.org/wp-content/uploads/The-report_Mediation-in-Montenegro.pdf](http://www.hrraction.org/wp-content/uploads/The-report_Mediation-in-Montenegro.pdf), str.15 (4. 10. 2024.).

kao dopuna sudskom postupku. Ako se u postupku medijacije ne postigne sporazum među stranama u sporu, stranke se mogu vratiti sudskom postupku. U postupku medijacije na koji je stranke uputio sud, poravnanje zaključeno pred medijatorom Centar za alternativno rješavanje sporova dostavlja sudu na potvrđivanje. Ako se radi o sporu povodom kojeg nije pokrenut sudski postupak, odnosno u sporu u kojem je sudski postupak završen povlačenjem tužbe, poravnanje stječe svojstvo izvršne isprave potvrđivanjem od strane nadležnog suda, odnosno sačinjavanjem notarskog zapisnika u skladu sa zakonom kojim se uređuje notarska djelatnost. Ako ne dođe do sporazuma, spor se rješava u sudskom postupku, a podatci iznijeti u postupku medijacije ne mogu se koristiti u sudskom postupku ni u druge svrhe - ostaju povjerljivi.

7. Zaključak

Medijaciju ili mirenje (“mediate” = “posredovanje”) možemo definirati i kao metodu za konstruktivno, strukturirano i dobrovoljno rješavanje ili izbjegavanje sukoba ili spora. Stranke u mirenju - pod nazivom *medijanti* - žele uz pomoć treće nepristrane osobe (*medijatora*) postići prihvatljiv sporazum koji je u skladu s njihovim potrebama i interesima.⁵⁰ Upravo navedeno zajedničko je za postupak medijacije ili posredovanja, kako u Bosni i Hercegovini, tako i u usporednim pravima. Definicija medijacije kao i principi na kojima je zasnovana imaju isto značenje na bilo kojem jeziku i u bilo kojem pravu.

Zajedničko je i to da je postupak brz, efikasan, jeftin. Kao što je i navedeno, postupak je i dobrovoljan, jer stranke mogu odustati od medijacije u bilo kojem trenutku. Medijator/posrednik predlaže način rješenja spora, ali ne obećava i ne nameće rješenje spora. Na kraju, kad stranke riješe spor zaključuju sporazum o nagodbi koji ima snagu izvršne isprave.

Medijacija je moguća u svim sporovima osim onih za koje je propisana isključiva nadležnost suda ili drugog organa. Javnost, obaveznost, dugotrajnost, formalnost, nepredvidivost samo su neki od razloga zašto treba dati prednost postupku medijacije u odnosu na parnični postupak.

Postupak medijacije trebao bi imati i značajnu ulogu u djelatnosti osiguranja. Kako se ne bi narušilo osnovno Ustavom zajamčeno pravo na pristup sudu, veoma je teško medijaciju propisivati kao generalnu obvezu koja bi bila istovjetna u primjeni za svaki predmet koji proistekne iz osnova osiguranja. Međutim, treba razmišljati o osvještavanju društava za osiguranje koji itekako nose veliki tržišni udio u

⁵⁰ SEMINI, M., Alternativno rješavanje sporova, arbitraža i medijacija, Pravda na tlu Europe, Magistrat Sarajevo, 2006., str. 135.

kretanjima osiguravateljne djelatnosti. Navedeno se prvenstveno odnosi na kreiranje takvih uvjeta kod ugovornih osiguranja čije odredbe bi bile i ugovorne odredbe između osiguravatelja i osiguranika. Stoga bi i klauzule o medijaciji koje bi upućivale na ombudsmena u osiguranju, predstavljale ugovorene odredbe koje bi bile obvezujuće kod rješavanja određenih spornih pitanja koje proizlaze iz dobrovoljnih osiguranja s obzirom na to da se u svakom slučaju radi o disponiranju pravom.

S obzirom na to da je medijacija postupak mirnog rješavanja sporova, medijacija u osiguranju potencijalno može imati veliki značaj. Slijedom toga zaključujemo citatom: "Na kraju svakog rata nastupa mir. Zašto onda prvo ne započeti s mirom? Za rat, onaj parnični, uvijek ima vremena."⁵¹

⁵¹ ŠIMAC, S., 10 načina kako susjedi mogu izbjeći devastirajuće konflikte i sporove, Magazin Medijator, 2020., br. 213, str. 30, dostupno na: <https://posrednik.org/wp-content/uploads/medijator-latini-ca0106.pdf> (4. 10. 2024.).

MEDIATION IN INSURANCE WITH REFERENCE TO THE ROLE OF THE OMBUDSMAN AS A MEDIATOR IN DISPUTES ARISING FROM THE BASICS OF INSURANCE

Summary: *The Law on Mediation Procedure regulates the mediation procedure in the territory of Bosnia and Herzegovina ("Official Gazette of BiH" number: 37/04). According to this law, mediation is a process in which a neutral third party (mediator) assists the parties in their efforts to reach a mutually acceptable resolution of the dispute, which cannot be imposed on the parties. The establishment of the Association of Mediators in BiH was crucial for the introduction of mediation in BiH, as its role was to create the legal framework and promote mediation as an alternative dispute resolution method. Bosnia and Herzegovina's civil procedure legislation refers to mediation, while the legal and sub-legal acts provide detailed regulations on the procedure itself, who can be a mediator, and the registry and list of mediators. Mediation is being introduced in various fields and sometimes goes by different names and regulations, depending on the specifics of the field. For example, instead of a list of mediators, we have civil servants acting as mediators, social services as intermediaries, peace councils appointed by the competent authority, and ombudsman in insurance. The insurance sector is regulated by entity laws, which, among other things, regulate the institution of the ombudsman. In this paper, the legal solutions on the status of mediation in the field of insurance is presented, with special reference to the role of the insurance ombudsman as a mediator in the out-of-court settlement of disputes in insurance. The usage of existing solutions, their modification, addition and adaptation to the requirements on the way to the European Union and the institutional implementation of the foreseen are presented as well.*

Keywords: *insurance mediation, insurance ombudsman, Insurance Law, Rulebook on the Ombudsman, mediation clause in contracts*