



**OECD Direkcija za finansijska i poslovna pitanja**

**Original objavljen od strane OECD-a na engleskom jeziku pod nazivom:  
Recommendation on Good Practices for Enhanced Risk Awareness and Education on  
Insurance Issues**

Recommendation of the Council, March 2008,  
<http://www.oecd.org/dataoecd/3/44/40537762.pdf>

**PREPORUKA OECD-a U VEZI SA STANDARDIMA DOBRE PRAKSE POSLOVANJA  
OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA U CILJU PODIZANJA NIVOA SVESTI O RIZICIMA**

**I U VEZI S OBRAZOVANJEM U OBLASTI OSIGURANJA**

**PREPORUKA SAVETA**

Usvojile vlade država OECD-a 28. marta 2008. godine

Za tačnost i kvalitet prevoda na srpski jezik odgovorna je Narodna banka Srbije.

**PREPORUKA OECD-a U VEZI SA STANDARDIMA DOBRE PRAKSE ZA  
PODIZANJE NIVOVA SVESTI O RIZICIMA  
I OBRAZOVANJEM U OBLASTI OSIGURANJA**

**SAVET,**

Imajući u vidu član 5 b) Konvencije o Organizaciji za ekonomsku saradnju i razvoj od 14. decembra 1960. godine, na predlog Odbora za osiguranje i privatne penzije i Odbora za finansijska tržišta, a uzimajući u obzir:

1. da je u svojoj „Preporuci o principima i standardima dobre prakse za finansijsko obrazovanje i za podizanje nivoa svesti o finansijskim pitanjima" Savet pozvao Odbor za finansijska tržišta i Odbor za osiguranje i privatne penzije da utvrde dalje standarde dobre prakse, između ostalog, i na polju obrazovanja u oblasti osiguranja,
2. da „Standardi dobre prakse za podizanje nivoa svesti o rizicima i za obrazovanje iz oblasti osiguranja" koji su izneti u Aneksu uz ovu preporuku (u daljem tekstu: Standardi dobre prakse) dopunjuju Principe i standarde dobre prakse za finansijsko obrazovanje i svest o finansijskim pitanjima, kao deo opšteg projekta za finansijsko obrazovanje, te da se ovi principi u potpunosti odnose na oblast rizika i osiguranja,
3. da su Standardi dobre prakse takođe strukturisani tako da obezbede kompatibilnost sa „Standardima dobre prakse za finansijsko obrazovanje o privatnim penzijama" koje su paralelno razvijali Radna grupa za privatne penzije i Odbor za osiguranje i privatne penzije,
4. da su domaćinstva, kao posledica kako veće izloženosti brojnim tradicionalnim tako i novim rizicima pojedinačne i kolektivne prirode i smanjenju državnog, korporativnog i solidarnog finansiranja za društvene i privredne rizike - bilo da su u vezi sa zdravljem, prihodima ili starenjem - neposredno odgovorna za odluke o nivou zaštite koji žele da imaju, kao i za izbor i upravljanje odgovarajućim proizvodima osiguranja, da bi se zaštitila od sve ozbiljnijih rizika,
5. da je osiguranje veoma važan izvor zaštite za domaćinstva i da se time takođe povećava njegov uticaj na finansijska tržišta u celom svetu,

6. da je osiguranje, naročito kada je reč o proizvodima i onima koje te proizvode na tržištu nude, jedno od najsloženijih, najsofisticiranijih i najraznolikijih polja u finansijskom sektoru,
7. da ne samo da domaćinstva stalno pokazuju niske nivoe finansijske pismenosti uopšte, već i da im često nedostaje dovoljno svesti o rizicima kojima su izloženi, sposobnosti da pravilno procene svoju izloženost riziku, kao i pismenost, znanje i veštine u vezi s proizvodima i pitanjima iz oblasti osiguranja,
8. da su svest, dovoljno obrazovanje i sposobnosti domaćinstava u vezi s procenom rizika iz oblasti osiguranja od suštinske važnosti da bi se olakšala njihova društvena i privredna integracija i njihova dobrobit, te da to isto može poslužiti u svrhu ograničavanja javne potrošnje, kao i da je sve to podjednako važno za razvoj zdravih, efikasnih i konkurentnih tržišta osiguranja,
9. da vlade i relevantne državne i privatne institucije u državama članicama i privredama država koje nisu članice mogu imati koristi od međunarodnih smernica koje imaju za cilj povećanje svesti o riziku i obrazovanje iz oblasti osiguranja,
10. da će se primenom Standarda dobre prakse morati, u zavisnosti od specifičnosti pojedinih zemalja, uzeti u obzir različite potrebe za podizanje nivoa svesti, kao i obrazovanje na polju rizika i osiguranja, već preduzetim inicijativama, zatim nosioci ovog procesa koji su uključeni u proces povećanja svesti i obrazovanja, kao i postojeći regulatorni i nadzorni okviri za osiguranje,

PREPORUČUJE da države članice unapreduju svest i obrazovanje iz oblasti rizika i osiguranja, te da, s tim u vezi, vlade i relevantne državne i privatne institucije razmotre i otpočnu s primenom Standarda dobre prakse za podizanje nivoa svesti građana o riziku i obrazovanje iz oblasti osiguranja, iznesenih u Aneksu uz ovu preporuku, čiji sastavni deo predstavljaju.

POZIVA države članice da obaveste o ovim Standardima dobre prakse državne i privatne institucije iz tog sektora koje su uključene u finansijsko obrazovanje i podizanje nivoa svesti o finansijskim pitanjima i pitanjima u vezi s rizikom i osiguranjem.

POZIVA države koje nisu članice da, s dužnom pažnjom, uzmu u obzir ovu preporuku i da o ovim Standardima dobre prakse obaveste državne i privatne institucije iz tog sektora koje su uključene u finansijsko obrazovanje i podizanje nivoa svesti o finansijskim pitanjima i pitanjima u vezi s rizikom i osiguranjem.

NALAŽE Odboru za osiguranje i privatne penzije i Odboru za finansijska tržišta da razmenjuju informacije o unapređenju i iskustvima u vezi s primenom ove preporuke, da analiziraju te informacije i da Savet izveste najkasnije u roku od tri godine od njenog usvajanja, kao i, u zavisnosti od slučaja, posle toga.

## ANEKS

### STANDARDI DOBRE PRAKSE ZA PODIZANJE NIVOVA SVESTI O RIZICIMA I ZA OBRAZOVANJE U OBLASTI OSIGURANJA

#### I. Svest o riziku i obrazovanje o pitanjima osiguranja: okvir, definicije i ciljevi

1. Imajući u vidu okolnosti u različitim državama, svest o riziku i obrazovanje iz oblasti osiguranja treba podsticati na poseban način, bilo kao deo širih napora u pravcu finansijskog obrazovanja ili kroz odvojene programe. Takvi obrazovni programi treba da se vode na usklađen i transparentan način između glavnih nosilaca tih programa.
2. U ovom kontekstu, obrazovanje iz oblasti osiguranja treba da pomogne unapređenju dva glavna cilja:
  - Prvo, da se povećaju svest i odgovornost u vezi s potencijalnim rizicima kojima su pojedinci izloženi i sredstvima pomoću kojih osiguranje može najbolje da pokrije te rizike;
  - Drugo, da se omogući građanima da stiču znanje i razvijaju sposobnosti za razumevanje i poverenje koji su neophodni da bi se na odgovarajući način procenile i razumele polise osiguranja koje kupuju, da znaju gde da potraže dodatne informacije, objektivne savete ili pomoć ako su im potrebni, da donose odluke na bazi informacija koje su dobili o tim proizvodima, o tome kako da zaštite sebe i članove svoje porodice i da usvoje proaktivno i odgovorno ponašanje u vezi sa izloženošću riziku i pokrivenošću osiguranjem.
3. Obrazovanje iz oblasti osiguranja treba da bude pokriveno regulatornim okvirom za osiguranje koje nadzorni organ kreira tako da bi moglo poslužiti kao sredstvo za povećanje društvenog i ekonomskog rasta kroz pouzdana, transparentna, efikasna i konkurentna tržišta osiguranja, uz prudencijalnu regulativu i zaštitu potrošača. Obrazovanje iz oblasti osiguranja ne zamenjuje, već pre dopunjuje prudencijalnu regulativu i zaštitu osiguranika, koje su u sektoru osiguranja naročito potrebne da bi se zaštitila prava osiguranika i unapredila tržišna efikasnost i simetričnost informacija.

4. S tim u vezi, prvo što svaka jurisdikcija, a što je sastavni deo regulatornog okvira, treba da ima u vidu kada je reč o obrazovanju iz oblasti osiguranja jesu pružanje kvalitetnih informacija pre, tokom i posle zaključenja ugovora (pravila o obelodanjivanju), zakonski uslovi ili kodeksi ponašanja koji se odnose na posrednike ili druge učesnike u prodajnoj mreži, kao i postojeći obavezni ili dobrovoljni mehanizmi medijacije.

## **II. Uloga i odgovornost glavnih nosilaca obrazovnog procesa**

### *A. Aktivnosti države*

5. Po pravilu, promovisanje obrazovanja iz oblasti osiguranja u javnosti treba razmotriti uzimajući u obzir okolnosti i nadležnosti, naročito kada nedostatak svesti o riziku i mogućnostima osiguranja može da prouzrokuje štetne posledice po građane na duge staze i gde nisu dostupne ili se ne razmatraju celishodne alternativne opcije (privatnog) obrazovanja.
6. Uključivanje vlade u ovaj obrazovni proces treba uglavnom da bude usmereno ka povećanju svesti o velikim rizicima i potrebi za odgovarajućom zaštitom, uključujući i zaštitu preko različitih instrumenata osiguranja, te ka omogućavanju građanima da dostignu dovoljan nivo znanja, razumevanja i veština da bi odgovorno i razumno pristupali izboru osiguravajućih proizvoda.
7. S tim u vezi, vlade treba da obezbede odgovarajuće obrazovanje građanima - moguće i kao deo nastavnog programa - upoznavanje s rizicima i pitanjima iz oblasti osiguranja kako bi građani stekli sposobnost i odgovornost u vezi s njima, i to što je ranije moguće u ključnim trenucima u životu pojedinaca (osnivanje porodice, promene u pogledu posla i imovine).
8. S tim u vezi, treba podsticati čitav niz akcija, uključujući i sledeće:
  - 1) Unapređenje „kulture“ odgovornosti za ličnu zaštitu, naročito obrazovanjem ljudi u vezi s pojmovima i predstavama koji se odnose na rizike, umanjivanje rizika i nadoknade, uključujući i mogućnosti koje nude sredstva osiguranja i osnovni mehanizmi i proizvodi osiguranja:

školski nastavni program, naročito na nivou srednjeg obrazovanja, treba da obuhvati specifičnije pojmove vezane za rizik i osiguranje (koji će se predavati posebno ili u okviru časova finansija ili

ekonomije), uključujući, između ostalog, osnovne mehanizme i proizvode osiguranja i glavne komponente tržišta osiguranja;

treba podsticati studije na višem nivou i uvoditi predmete na univerzitetima i/ili specijalizovanim institutima iz oblasti osiguranja i skretati pažnju javnosti na njih kroz različite vidove komunikacije, uključujući takmičenja i posebne manifestacije kao što su kvizovi itd.;

s tim u vezi, predavači treba da budu pouzdani, sa odgovarajućom kvalifikacijom potrebnom za proces obučavanja mladih u vezi s rizikom i osiguranjem.

- 2) Unapređenje i razvoj programa i kampanja prevencije i informisanja u vezi s: rizicima od ozbiljnih šteta, ugroženim delovima stanovništva, inovativnim ili složenim proizvodima osiguranja i proizvodima koji podrazumevaju da veći deo rizika snosi pojedinac - kao što su polise osiguranja s ulaganjem u jedinice investicionih fondova (*unit-linked*), podosiguranje (gde je osigurana suma manja od osigurane vrednosti), preklapanje osiguranja i/ili nadosiguranje, ključne klauzule i uslovi ugovora, kao i važeća prava i obaveze osiguranika u vezi s proizvodima osiguranja i učesnicima na tržištu osiguranja.

To unapređenje može da podrazumeva stvaranje posebnih Internet stranica (*websites*) ili Internet linkova na stranicama nadzornih organa koji su namenjeni informisanju potrošača.

9. Na nivou države treba uzeti u obzir i mogućnost osnivanja odgovarajućih specijalizovanih organizacionih delova - eventualno u okviru postojećih organa - koji bi bili nadležni za unapređivanje i koordinaciju procesa podizanja svesti o riziku i obrazovanja iz oblasti osiguranja.

#### *B. Uloga učesnika na tržištu osiguranja*

10. Po pravilu, uloga i odgovornost svih učesnika na tržištu osiguranja u procesu finansijskog obrazovanja treba da budu jasno definisane i promovisane, ali i da čine sastavni deo dobrog korporativnog upravljanja uz poštovanje prava osiguranika i/ili klijenata. Odgovornost aktera na tržištu osiguranja, a naročito posrednika u osiguranju, koji predstavljaju svoje klijente, podrazumeva pružanje tačnih i kvalitetnih informacija koje

se razlikuju od reklame i promocije određenih finansijskih proizvoda, kao i objektivnih i relevantnih saveta koji su u vezi sa izloženošću riziku, a primereni su potrebama osiguranika.

11. Standardi dobre prakse u prodaji osiguranja podrazumevaju stvaranje i razvoj mehanizama za procenu nivoa razumevanja kod klijenata od strane zaposlenih na prodaji ili zastupnika u osiguranju, koji treba da imaju odgovarajuće kvalifikacije u tom smislu. To se naročito odnosi na složene proizvode osiguranja, a posebno dugoročna osiguranja (kao što je životno osiguranje) ili na proizvode koji podrazumevaju da znatan deo rizika snose sami osiguranici (*unit-linked*).
12. Učesnike na tržištu osiguranja (i/ili njihova udruženja na nivou zemlje) treba podsticati na kreiranje Internet stranica tako da opšte informacije o proizvodima i društvima budu besplatno dostupne potencijalnim osiguranicima.
13. Učesnike tržišta osiguranja treba podsticati na dalji angažman s ciljem povećanja svesti pojedinaca o rizicima, merama za umanj enje rizika i o dostupnim mehanizmima za pokrivenost rizika, uključujući i sredstva osiguranja, kao i na pružanje nepristrasnih informacija o proizvodima vezanim za osiguranje. Te aktivnosti treba jasno razdvojiti od marketinga, promocije i reklame.

#### C. *Uloga drugih socijalnih i poslovnih partnera*

14. U zavisnosti od konkretne zemlje, udruženja osiguravača, udruženja potrošača, poslodavci, sindikati, druge nevladine organizacije i instituti specijalizovani za oblast osiguranja takođe treba da daju svoj doprinos programu finansijskog obrazovanja.
15. Na primer, gore pomenute partnere treba podsticati da vrše istraživanja o potrebama potrošača, u vezi s nivoom svesti građana o rizicima, o potrebama za obrazovanjem iz oblasti osiguranja i o tome koji način dobijanja informacija potrošači smatraju najadekvatnijim. Oni treba da nastoje da pružaju informacije, savete i obuku iz oblasti osiguranja ili da informišu klijente ili svoje zaposlene (kada je reč o privrednom subjektu) o tome gde mogu da dobiju takvu pomoć. Takođe ih treba podsticati na sponzorisanje materijala za državne programe obrazovanja, pod uslovom da su informacije koje sadrže ti materijali u dovoljnoj meri neutralne i da se distribuiraju pod nadzorom državnih organa. Veoma važnu ulogu u obezbeđenju informacija u vezi s vrstama i proizvodima osiguranja treba da imaju poslodavci i/ili sindikati.

### **III. Programi za podizanje nivoa svesti o rizicima, jačanje uloge obrazovanja u oblasti osiguranja**

#### **A. Procena potreba za novim programima i postojeći programi**

16. U zavisnosti od države, treba da postoji inicijativa za finansijsko obrazovanje u sektoru osiguranja kako bi se, između ostalog, razvile metodologije i kriterijumi za procenu potreba stanovništva u pogledu obrazovanja, osposobljavanja i razvijanja odgovornosti u vezi s procenom rizika iz oblasti osiguranja, kao i uticaj i svrsishodnost postojećih programa u tom smislu.
17. Prema potrebama konkretne zemlje, ti procesi treba, između ostalog, da obuhvate sledeće:
  - Sistematičniju evaluaciju rizika koji mogu uticati na pojedince i njihove članove porodice, zajedno sa analizom rizika i delova stanovništva, naročito onih koji nisu osigurani ili su pak previše izloženi riziku osiguranja;
  - Evaluacija stepena pismenosti stanovništva i više ili manje aktivnog ponašanja u vezi s pitanjima njegove izloženosti riziku, zaštitnim aktivnostima ili aktivnostima na umanjivanju rizika, i pitanjima osiguranja;
  - Utvrđivanje i procena obrazovnih potreba stanovništva u vezi s posebnim grupama, rizicima, proizvodima i subjektima, kao i razlozima za eventualne nedostatke;
  - Sistematična evaluacija mera i programa koji su namenjeni unapređenju obrazovanja o riziku iz oblasti osiguranja, zasnovana na unapred utvrđenim kriterijumima, uključujući i procenu troškova i koristi.

#### **B. Mehanizmi i sredstva**

18. Programi koji imaju za cilj povećanje nivoa svesti i obrazovanja o riziku i osiguranju treba da razmotre korišćenje niza različitih sredstava pomoću kojih bi se moglo dopreti do većeg dela javnosti - uključujući i ciljne i ranjive grupe - na odgovarajući i celishodan način.



19. Shodno okolnostima u konkretnoj zemlji, to treba da podstakne:

- Stalnu zastupljenost u medijima (npr. radio, televizija, novine, reklamiranje putem bilborda i Interneta), kao i organizovanje različitih manifestacija s ciljem podizanja svesti o važnosti finansijskog obrazovanja na tom polju. U tom svetlu, treba posebno podsticati postojanje i dalji razvoj svesti o riziku i znanje iz oblasti osiguranja glavnih subjekata u kanalima informisanja i edukacije (npr. mediji, nastavnici, predavači i roditelji);
- Razvoj uočljivih izvora pouzdanih, objektivnih i besplatnih informacija i/ili posebnih tela ili centara kroz koje bi nosioci edukacije u osiguranju mogli eventualno da koordiniraju i pružaju potrošačima informacije, obuku, pomoć i savete iz oblasti osiguranja;
- Razvoj različitih sredstava - Internet stranica, ali i vodiča, brošura, lifleta i drugih raspoloživih tradicionalnih ili savremenih sredstava komunikacije - kako bi se potrošačima omogućilo da konsultuju pouzdane izvore za poređenje proizvoda koje nude različiti učesnici na tržištu osiguranja s ciljem procene nivoa zaštite od potencijalnih rizika - npr. preko kalkulatora i kratkih testova - kao i svoje znanje o uslovima osiguranja.

20. Treba razmotriti i na odgovarajući način propisati, a bez ograničenja slobode zaključivanja ugovora, da se u finansijsku edukaciju uključe i situacije s nedovoljno ili neadekvatno pokrivenim rizicima, informacije o zateznim kamatama kod neblagovremenog izmirenja obaveza na kratak ili dug rok, kao i pasivno ponašanje osiguranika.

21. Slično tome, sektore osiguranja i finansija takođe treba podsticati da razvijaju inovativne proizvode osiguranja (npr. mikroosiguranje) i prilagođene kanale distribucije, koji mogu najbolje da zadovolje potrebe za zaštitom potrošača, naročito onih iz najugroženijih delova stanovništva.