

ОСИГУРУВАЊЕ

СПИСАНИЕ ЗА ТЕОРИЈА И ПРАКСА ВО ОСИГУРУВАЊЕТО

НОВИ ТРЕНДОВИ ВО
ОСИГУРУВАЊЕ

НЕМАТЕРИЈАЛНИ
ШТЕТИ



9



ЦЕЛОСНА ПОСВЕТЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ

ОБД Седа Брокер А.Д. е формирана во текот на 2008 година со цел воведување на нови стандарди во македонското осигурување, кои претпоставуваат целосна посветеност кон потребите и барањата на клиентите. Со вака поставената цел уште од самиот почеток друштвото го гради имиџот на компанија која нуди целосна и сеопфатна услуга на своите клиенти, како во делот на изнаоѓање на најдобро решение на потребите за осигурување на клиентите, така и во делот на најбрзо и најдобро реализирање на отштетните побарувања.

За остварување на оваа цел, друштвото се екипираше со кадар кој на најдобар можен начин може да ги задоволи потребите на своите клиенти. Тимот на друштвото се состои од 17 вработени и претставува спој на искуство и младост. Ваквиот спој претставува одлична синергија и го прави тимот искусен и енергичен во исто време. Вработените се распределени во 4 подружници кои друштвото го прават подостапно до клиентите.

Воедно, треба да се напомене и соработката на друштвото со станиците за технички преглед на Пауер Спорт Систем ДОО, со што зацртаната цел за посветеност кон потребите и барањата на клиентите добива една нова и уште поуспешна димензија.

Друштвото има склучено договори за посредување во осигурување со единаесетте друштва за неживотно осигурување кои опстојуваат во Република Македонија, како и со две друштва за животно осигурување. Со вака воспоставената соработка во целост можеме да ги сервисираме сите потреби на нашите клиенти и истите да ги претставуваме пред друштвата за осигурување.

Од моментот на своето основање до денес друштвото бележи постојан подем во своето работење и воедно денес може да се пофали со повеќе од 40.000 задоволни клиенти. Изминатата година друштвото ја заврши со нешто повеќе од 4.000.000 евра бруто полисирана премија што го позиционира друштвото на самиот врв на брокерските друштва кои претежно работат во делот на неживотното осигурување. Ваквите успеси претставуваат наше задоволство, но воедно го будат и претставуваат и уште поголема обврска за наше понатамошно усовршување и подобрување на услугата која ја нудиме на нашите клиенти.



Од уредничкој

Продажба и осџварен ризик



Издавач

Национално биро за осигурување - Македонија

За издавачот

м-р Трајче Латиновски

Адреса

ул. „Митрополит Теодосиј Голганов“, бр. 28/3, Скопје
тел: 02 / 3136-172
е-пошта: nibm@nibm.com.mk
www.nibm.com.mk

Издавачки совет

м-р Трајче Латиновски (претседател)
д-р Климе Попоски
Марија Томеска
Сања Танчевска
Бошко Андов
Русе Дракуловски

Уредувачки одбор

Лепосава Гелевска
Мирјана Поп Талеска

Главен и одговорен уредник

Мирјана Поп Талеска

Ликовно-графички уредник

Миле Раденковиќ

Компјутерска обработка

Петар Петренко

Печатница

„Алфа СИД д.о.о.е.л.“
ул. „АВНОЈ“, бр. 84-1/2
Скопје

Тираж

2000 примероци

Датум

декември, 2016 г.

Во овој број на списанието најправилно сјој помеѓу џочетјокој и завршетјокој на џроцесот на осџурување - џродажба на осџурување, осџварен ризик и исџлата на шџетта.

На шџто се џемели усџешна џродажба? Пред сџ на сџручно џланирање на џродажничот џддел во друшџвајта за осџурување во кој џреба да се изберајт и осџособајт соодветни кадри. Внаџреинниџ кадри, сџоред мислење на врабоџениџте (72%), се сџ ушџе сџолб на џродажната мрежа. Меѓуџтоа, осовременувањето на џродажбата води кон развој на надворешната џродажна мрежа, брокери, аџенти за осџурување и онлајн џродажба. Нишџто од џие канали на џродажба нема да функционира ако до џоџенцијалниџ осџурениџи не се сџиџне со маркеџинско дејџвување во вид на џромоџија во осџурувањето.

Кај еден вид на осџурување, надомест на шџетата не е и не може џрецизно маџемаџички да се одреди и не зависи ниџу од доџоворувачот на осџурување, ниџу од друшџвот за осџурување. Вмешани сџ ушџе две сџрани: ошџетен - лице на кое му се џовредени личниџте џрава и судот.

Повредата на личниџте џрава во сџие евроџски земји е санкционирана со обврска на шџетничот да ја надомести шџетата џрчинетта со џовреда на личниџте џрава.

Со донесувањето на џоренаведениџте измени и доџолнувања на ЗОО и нивното сџаџување на сила (на 19.07.2008 џодина) може да се каже дека се најдоа заџекнаџи и џравниџте џеоретџичари и џрактџичариџте (судии, адвокати, џолномошници, вешџи лица и сл.) во џоџед на одредување на џоџмот „немаџеријална шџетта“ која сеџа се дефинира како „џовреда на личниџте џрава“, а не џовеќе како „нанесување на друџа физичка или душевна болка и сџрав“.

Законодавецот џроџишувајќи џо како задолжително осџурувањето од авџомобилска одџворност, обврската на џлаќање на џаричен надомест џоради џовреда на личниџте џрава, џравото на живоџи и здравје, ја џренел на осџуриџелниџте друшџва. Осџуриџелниџте друшџва во Република Македонија во 2015 џодина исџлатиле надомест (за маџеријална и немаџеријална шџетта) џо основ на авџомобилска одџворност износ од 1.542.769.000,00.

Јавността џлавно винаџа за лошата состојба кај надоместот на немаџеријалната шџетта ја насочува кон осџуриџелниџте друшџва, за кои владее мислење дека намерно се вџушџаат во судски сџорови или дека неоџравдано вонсудски нудаџт ниски износи. Но, осџуриџелниџте друшџва одамна се залаќаат за оџредување на јасни џравила на џсџаџување во џсџаџката за вреднување на немаџеријалната шџетта и уџврднување на нејзината висина.

Мирјана Поп Талеска

Национално биро за осигурување

СОДРЖИНА

ТЕМА НА БРОЈОТ

ИНОВАТИВНИ ТРЕНДОВИ ВО ОСИГУРУВАЊЕТО 3

КАНАЛИ НА ПРОДАЖБА ВО ОСИГУРИТЕЛНА ИНДУСТРИЈА..... 6

**БАНКО ОСИГУРУВАЊЕ - НОВ КАНАЛ ЗА ДИСТРИБУЦИЈА
ВО Р. МАКЕДОНИЈА**10

ПРЕТСТАВУВАМЕ

АЛБСИГ ОСИГУРУВАЊЕ А.Д.12

ТРЕНДОВИ

**ПОТРЕБА ОД ОРИЕНТАЦИОНИ КРИТЕРИУМИ ЗА ВРЕДНУВАЊЕ НА
НЕМАТЕРИЈАЛНАТА ШТЕТА И ЗА УТВРДУВАЊЕ НА НЕЈЗИНАТА ВИСИНА**.....16

РЕГУЛАТИВА

Судска пракса

НАДОМЕСТ НА ШТЕТА НА ОШТЕТЕНИ ТРЕТИ ЛИЦА – СОПАТНИЦИ22

За или против донесување

КРИТЕРИУМИ ЗА НАДОМЕСТ НА НЕМАТЕРИЈАЛНА ШТЕТА.....26

НАДОМЕСТ НА НЕМАТЕРИЈАЛНА ШТЕТА30

ИНОВАТИВНИ ТРЕНДОВИ ВО ОСИГУРУВАЊЕТО



Михаил Рочески

Референт за преземање на ризици
Евроинс осигурување А.Д. Скопје

Информациските технологии динамично го трансформираат современото општествено милје остварувајќи длабоки и дисперзивни економски импликации. Во вакви услови осигурителниот сектор е поставен пред предизвикот за ефикасно следење и адаптирање кон настанатите промени. Тоа значи дека осигурителните компании ќе треба да се подложат на значајни трансформации во текот на следните години. Во иднина, најуспешни осигурителни компании ќе бидат оние коишто брзо ќе ги усвојуваат новите технологии, широко ќе ги применуваат дигиталните алатки и ќе поттикнуваат култура на промени во своето работење. Притоа, целокупното нивно работење, услуги и пакети на производи треба да бидат клиент-фокусирани, односно насочени кон специфичните сегменти на корисници врз основа на нивните специфични профили, обрасци на купување и начин на живот. Тоа значи потреба од промена на традиционалната парадигма дека осигурувањето треба да се „продава“ во нов концепт дека осигурувањето се „купува“ од страна на клиентите. Интернетот, социјалните мрежи и зголемената мобилност создаваат една

Искуствата покажуваат дека информатичките технологии значајно влијаат врз подобрување на ефикасноста во деловниот процес на осигурителните компании преку: обезбедување на транспарентни, конзистентни и проверливи податоци; активно менаџирање со ризиците; ефикасно откривање на осигурителни измами и др. Сепак, технологијата сама по себе не е гаранција за успех

нова генерација на клиенти коишто бараат едноставност, брзина и ефикасност во нивните интеракции со осигурувачите. Оттука, произлегува дека успешното функционирање на осигурителните компании и ефикасната трансформација во контекст на воведувањето на дигиталните иновации инкорпорира респектирање на неколку клучни принципи-фокусираност, ефикасност, агилност и доверба.

Во контекст на ваквите трансформации, секако голема улога за подобро конкурентско позиционирање на осигурителните компании ќе има нивната способност да го користат огромниот број податоци поставени на интернет мрежата. Се проценува дека во блиска иднина, употребата на неструктурирани податоци (на пример, социјалните медиуми, мобилни уреди, видео и аудио записи) значајно ќе ги надополнуваат структурираните податоци, овозможувајќи им на осигурителните компании да донесуваат стратешки прогресивни одлуки. Всушност, пристапот до голема количина на податоци ќе им овозможи на осигурителните провајдери да се префрлат од „реактивните“ модели на работа кон

пософистицирани „проактивни“ модели коишто инкорпорираат превентивен пристап врз основа на посеопфатен и подетален преглед на ризиците, однесувањата на клиентите и деловното окружување. Ефективната анализа на ваквите податоци бара солидно познавање на технолошките платформи, анализа на социјалните мрежи, обезбедување на соодветен софтвер и др.

Меѓутоа, многу често во научните и стручните дебати осигурителниот сектор се „обвинува“ дека не е доволно флексибилен, односно дека се уште нема разработен конзистентен пристап за прилагодување кон промените. Оттука, основниот предизвик со којшто денес се соочува менаџментот на компаниите е редефинирање на стратешките визији за нивниот развој. Дигиталните стратегии на осигурителните компании, генерално инкорпорираат неколку последователни фази. Вообичаено, иницијалната фаза опфаќа обезбедување на веб присуство и презентација на компанијата. Следните фази вклучуваат развој на трансакциски активности преку користење на интернет мрежата и мобилните уреди, додека најсофистицираната фаза опфаќа градење на екосистем којшто вклучува повеќеслојни и комплексни интеракции со клиентите. Притоа, иновациите претставуваат фундаментална компонента на новите конкурентски стратегии. Во овој контекст, понудата на иновативни осигурителни производи се наметнува како клучна детерминанта за обезбедување на конкурентска предност на осигурителниот пазар. Во оваа прилика потенцираме неколку позначајни иновативни трендови кои ќе го дизајнираат работењето на осигурителните компании и нивната понуда на осигурителни производи.

- Технологијата придонесува за реконфигурација на традиционалните модели на дистрибуција на осигурителните производи, така што покрај сопствената продажба и продажбата преку агенти/брокери инкорпорира повеќе канали за електронска дистрибуција. Интернетот значајно влијае врз однесувањето на клиентите бидејќи им обезбедува широк спектар на можности, од добивање на првични информации за осигурувањето и други предпродажни активности (пр. добивање совети и персонализирани понуди), па се до купување на полиси, плаќање на премија и добивање на пост-продажни услуги за имателите на полиси. Исто така, мобилната технологија придонесува за релативизација на значењето на локацијата и времето бидејќи овозможува воспоставување на интеракции меѓу осигурителните компании и нивните клиенти од било која локација и во секое време.

- Во доменот на осигурувањето од автоодговорност, осигурителните компании се повеќе се ориентираат кон примена на пристапот за осигурување врз основа на користењето на возилото. Современите телематски средства вградени во возилата овозможуваат да се добијат податоци за начинот на користење на возилото, степенот на негово користење и однесувањето на возачот, коишто претставуваат основни детерминанти при определувањето на премијата. Притоа, осигурителните компании го имплементираат овој концепт на два начина, и тоа: PAYD (pay-as-you-drive) односно плати колку што возиш, претставува осигурување каде што осигурителната премија се пресметува врз основа на бројот на километри или милји што ги поминало возилото; и PHUD (pay-how-you-drive) односно плати како што возиш, претставува метод каде што одредувањето на премијата се врши врз основа на начинот и стилот на возење на возачот. Ваквиот метод овозможува подобра сегментација на потрошувачите и определување на нивниот профил на ризик, од една страна, и подобро процесирање на побарувањата, од друга страна.
- Влез на компании од други сектори во осигурителниот бизнис преку воспоставување на партнерства, стратешки алијанси, заеднички вложувања или аквизиции. Голем број на компании што обавуваат различни економски дејности (пр. не-банкарски финансиски институции, малопродажни синџири, технолошки фирми, компании за електронска трговија и др.) можат да се вклучат во различните делови на осигурителниот синџир на вредност. Во светската пракса се почести се ваквите партнерства. На пример, Walmart и Google воспоставија соработка со осигурителни компании од САД и Велика Британија за продажба на осигурување од автоодговорност, синџирите за малопродажба како Tesco и Kroger вршат дистрибуција на осигурителни производи преку нивните продавници, додека ИКЕА започна продажба на осигурителни производи од областа на здравствената заштита на деца и бременени жени.
- Зголемување на побарувачката за сајбер осигурување. Со оглед на тоа дека се повеќе бизниси имаат потреба од заштита заради непредвидени компјутерски напади, побарувачката за сајбер осигурување ќе бележи значаен подем, и се очекува овој вид на осигурување да стане дел од стандардната понуда на осигурителните компании. Имено, и покрај тоа што компаниите имаат развиено системи за информациска заштита, сепак искуствата покажуваат дека не можат да обезбедат нивна целосна безбедност. Во овој домен можат да се идентификуваат различни видови на ризици што можат да бидат предмет

на сајбер осигурување, како што се: кражба на интелектуална сопственост; загуба на податоци и софтвер; сајбер измами и уцени; нарушување на приватноста и др.

- Појава на концептот за „споделени“ осигурувања што треба да понуди осигурување со пониски трошоци. Во основа се работи за бизнис модел што поврзува поединците коишто се согласуваат да ги здружат нивните осигурителни премии во посебен пул при што штетите се компензираат од здружените средства, додека неискористените средства се распределуваат меѓу членовите.
- Денес, унапредувањето на медицината и развојот на т.н. P4 медицина (предвидлива, превентивна, персонализирана и партиципативна) станува реалност, што во голема мера е резултат на развојот на информациските системи и компјутерската технологија. Ваквите промени им овозможуваат на осигурителните компании во доменот на здравственото и животното осигурување да имаат подлабок и поцелосен увид во однос на ризиците и да креираат нови вредносни предлози на нивните понуди со цел да ги задоволат потребите и очекувањата на различните сегменти на потрошувачи. Со користењето на овие извори тие можат да истражуваат нови пристапи за преземање ризик во здравственото и животното осигурување. На пример, здравствените податоци, трансакциските податоци, податоци за активностите, и т.н. можат да се искористат

за оценка на ризикот на еден потемелен начин и понекогаш да се изврши преземање на ризик, без потреба од дополнително физичко тестирање.

Несомнено, новите трендови наметнуваат потреба од оптимизација на традиционалниот осигурителниот бизнис модел преку додавање на дигитални способности и развој на иновативноста како клучни претпоставки за постигнување одржлива конкурентност на компаниите во осигурителниот сектор. Ваквата трансформација иманентно подразбира реконфигурација и дизаграација на синџирот на вредност којшто го инкорпорира влијанието на технолошките промени во секоја фаза од креирањето на вредност (слика1).

Искуствата покажуваат дека информатичките технологии значајно влијаат врз подобрување на ефикасноста во деловниот процес на осигурителните компании преку: обезбедување на транспарентни, конзистентни и проверливи податоци; активно менаџирање со ризиците; ефикасно откривање на осигурителни измами и др. Сепак, технологијата сама по себе не е гаранција за успех. Новите технологии мора да бидат придружени со промени во работните практики, процеси и организациска култура. Всушност промените треба да ги интегрираат придобивките од новите технологии со вештините, знаењата и искуство од лицата кои ги водат или извршуваат деловните активности.

Влијанието на дигиталните технологии врз реконфигурација на синџирот на вредност во осигурувањето



Извор: Fabian Sommerrock (2016), Digital transformation in insurance, Trends and Impacts, The Geneva Association

КАНАЛИ НА ПРОДАЖБА ВО ОСИГУРИТЕЛНА ИНДУСТРИЈА



Пишува:
Марина Јовиќ
Евроинс осигурување А.Д.

Во изминатите години продажбата на осигурување беше преку агенти или брокери и директната продажба, односно лице в лице за којашто потрошувачите имаа поголема сигурност за гаранцијата на производот кој им се нуди.

Како и секоја конкурентска економија така и во осигурителната индустрија заради конкуренцијата, а и побарувачката на потрошувачите бараат поголем избор за купување на осигурителните производи и услуги бидејќи тие веќе учат и читаат како да се употреби осигурувањето.

Пазарот на осигурување како што е случај и со други финансиски пазари веќе подолго време е под влијание на финансиска дерегулација и либерализација. Наметнувајќи го овој тренд на пазарот на осигурување компаниите се соочени со голема конкуренција и тоа не само од другите осигурителни компании туку и од други финансиски институции како банките и сл. коишто се ориентирани кон потрошувачите и им нудат услуги според нивните потреби.

Продажба на осигурување - канали на продажба

Склучувањето на осигурувања, односно продажба на осигурителни услуги е постојана побарувачка и употреба на најповолните пазарни и дистрибутивни канали со постојана грижа за постигнување на што подобри економски и други ефекти како за осигурителното друштво, така и за осигурениците.

Планирање на продажен оддел во осигурителните друштва

Друштвото за осигурување, односно неговите стратегии мора да имаат способност за проце-

Во текот на последните неколку децении сведоци сме на оперативни и технолошки промени кои доведоа до развој на повеќе дистрибутивни канали во осигурителната индустрија.

нување на пазарната позиција на општеството во одреден период и на одреден пазар. Секако тоа тешко може да се направи само врз основа на интуиција и пушта желба. Потребно е пазарната позиција трпеливо и плански да се гради и врз основа на добри аргументи да се предвиди посакуваното учество на друштвото во портфолиото осигурување.

Вработени во секторот за маркетинг осигурување

Изборот на кадри за работа во маркетинг осигурувањето не е едноставно прашање и тоа зависи од многу прашања: стручност, способност – специјалност, здравје, искуство, образование и цели коишто сакаме да ги постигнеме со вработувањето. Првиот чекор е разгледување на маркетингот во осигурувањето како вработениот се состои во тоа да се вреднуваат широк број на категории, вработувања во подрачјето: истражување на пазарот, продажба, односи со јавност, набавка, на пазарот на деловна потрошувачка, управување со дистрибуцијата, управување со услугите, пропаганда, директен маркетинг.

Еден од најдинамичните подрачја на маркетингот во осигурувањето е директниот маркетинг во којшто се користи еден од непосредните медиуми (телефон, пошта, печат, интернет). Директниот маркетинг во осигурувањето дава се повеќе можности за покажување на знаењето и способноста и станува професионално подрачје за маркетиншко делување.

Сопствена продажна мрежа

Под тој назив се подразбира лична продажба на осигурителни услуги коишто изведуваат деј-

ност во осигурителното друштво. Тука ги вбројуваме продажбата на осигурителни услуги во деловни простории на осигурителното друштво кои ги вршат референтите за осигурување, како и продажбата на осигурителни услуги на терен којашто ја изведуваат сопствените осигурителни застапници, редовно вработени во осигурителното друштво.

Надворешна продажна мрежа

И тука станува збор за лична продажба, но ја изведуваат застапници и посредници врз основа на склучен договор за застапување и посредување. Сите учесници на личната продажба преку надворешна продажна мрежа за вршењето на работата, значи за склучените осигурувања, добиваат провизија којашто е утврдена со интересант акт за осигурување, а е регулирана со меѓусебен договор.

Договорните застапници ги делиме на по-времени (осигурувањата ги заклучуваат со своја редовна работа) и професионални застапници за осигурување (застапување во осигурувањето им претставува основна дејност, за што се и примерно организирани и регистрирани).



Во надворешната продажна мрежа посебно треба да се споменат таканаречените осигурителни посредници, брокери кои во развиениот осигурителен свет имаат лидерски удел во пазарните канали. Основната разлика помеѓу осигурителниот застапник и осигурителниот брокер е таа дека застапникот застапува одредено осигурително друштво, додека брокерот посредува кај осигурување за повеќе осигурителни друштва.

Целта на сите тие нови дистрибутивни канали е на купувачите се повеќе да им се приближат осигурителните услуги и со тоа секако да се зголеми сопственото пазарно учество. Во тие таканаречени пазарни канали ги вбројуваме:

- трговските друштва кои со својата основна дејност нудат и одредени осигурувања, коишто се комплементарни за нивната основна дејност – на пример туристички агенции за продажба на туристички и осигурувања во случај на несреќа, осигурување на откажување на договори за патување, доброволно здравствено осигурување во време на патување и престој во странство и слично;
- банки и други финансиски организации.

Брокери – агенти за осигурување

Брокерот за осигурување делува како посредник помеѓу клиентот и осигурителните друштва. Клиентите можат да бидат поединци или комерцијални претпријатија и организации. Брокерите го користат своето темелно знаење за ризикот и на пазарот на осигурување да пронајде и да обезбеди соодветни полиси за осигурување.

Промоција во осигурувањето, пропаганда и унапредување на продажбата

Улогата на промоцијата во осигурувањето е да комуницира со поединци, групи или организации и да ја олесни измената на информации уверувајќи ја целната група, организација или поединец дека се работи за вистинската понуда. Информирањето е процес којшто тече во организација и од организација. Промоцијата во осигурувањето може да има важна комуникациска улога.

Комуникација

Комуникацијата при работењето во осигурувањето е можно да се разгледува како пренос на информации. За да се разбере комуникацијата треба да се усогласи заедничката терминологија и начинот. Секако комуникацијата почнува со изворот, а изворот е лице или лица, група или организација. Примателот или публиката е поединец, група или организација која декодира претходно кодирана порака.

Лична продажба

Непосредната продажба „очи во очи“ во осигурувањето е елемент и пазарен канал на продажба на осигурителни услуги (значи спаѓа и во дистрибуција), а истовремено и исклучително важен составен дел на промоцијата, односно комуницирањето. Личната продажба има многу голема предност пред останатите форми и средства за комуницирање, бидејќи дозволува лично и моментално прилагодување и корекција на секој осигуреник посебно.

Директна продажба

Производите за осигурување можат да се пласираат со каналот на директна продажба. Понекогаш тоа се наредува директен маркетинг, а се остварува по пат на телевизиски, радио и новинарски медиуми, електронска пошта и интернет, а потоа по пат на конвенционална пошта и бесплатни телефонски линии. Предноста на директната продажба највеќе се гледа преку евтините производи за осигурување бидејќи трошоците за дистрибуција се пониски отколку што тоа е случај кај посредничките канали. Овој дистрибутивен канал се базира на информирање на своите клиенти, истражување на пазарот и остварување на информации за клиентите.



Продажба преку интернет

Продажбата преку интернет како форма на дистрибуција е посебно погоден за некои лични осигурувања. Во период сме на глобално вмрежување во кое клиентите бараат информации и услуги „веднаш и сега“ од место и на начин на којшто тие преферираат. Предноста за осигуреникот при користење на интернет канали за продажба е максимализација на мобилноста, заштеда на време и средства потребни за оспособување на агенти и агенција, намалување на трошоците за комуникација и зголемување на присутноста на пазарот.

Продажба преку директна пошта

Продажбата преку пошта претставува форма на продажба „од далеку“ чијашто суштина е во тоа со потенцијалните купувачи да се контактира по пат на разни медиуми (пратки на писма, каталози, инсерти во весници и магазини, телевизија, радио, факс, електронска пошта и слично), преку кои производот се опишува. Постојат четири форми на достава на пошта: класична писмена пошта, факс пошта, електронска пошта и гласовна пошта. Предноста за потенцијалниот

купувач е неограниченото време коешто му е на располагање за да ја разгледа понудата и да се информира за неа па да го направи чинот купување.

Продажба преку ТВ медиуми

Телевизијата често пати е медиум којшто се користи како „прв допир“ на купувачот со производот. Најчесто при телевизиското експонирање на производот се наведува и бесплатен телефонски број на којшто потрошувачите можат да се информираат за деталните информации поврзани со производот. Главниот недостаток на овој медиум за продажба на производот е во фактот дека сè е можно прецизно да се цели на одреден сегмент на потрошувачи и претставува скапа форма на продажба, отколку кај директната пошта.

Истражување спроведено преку анкета на вработени лица во осигурителна компанија

Во истражувањето се претставени резултатите добиени од спроведеното истражување на анкетирани вработени од осигурителните компании во Република Македонија.

За да дојдеме до порелевантни податоци за фактичката состојба на каналите на продажба на осигурување беше направено структурирано интервју и со лица вработени во осигурителни компании во Бугарија, Романија и Словенија.

Начин на кој најчесто се продаваат осигурителни полиси во компанијата во која работите

- Во Р. Македонија, како и во Бугарија и Романија осигурување на имот најчесто се продава лично во осигурителното друштво или преку посредник/пријател/познаник, додека во Словенија најзастапен е принципот преку посредник или познаник, што кај другите споменати земји е второстепена опција.
- Во Р. Македонија патничко осигурување најчесто се продава директно во осигурителното друштво или преку посредници, во Бугарија и Романија најчесто се продава преку посредници, познаници и пријатели, во Словенија најчесто се продава преку интернет.
- Во Р. Македонија, Романија, Бугарија и Словенија осигурување на автомобили најчесто се продава преку посредници или клиентот доаѓа директно во осигурителната компанија.

Поголемо учество во продажбата во осигурувањето

Од резултатите кои се добиени може да се истакне дека најголем дел од анкетираниите вработени (72.4%) истакнале дека поголемо учество на пазарот на осигурување има директната продажба на осигурителни полиси (со што се согласни и интервјуираните лица од Романија и Бугарија) наспроти 13.8% кои сметаат дека индиректната продажба има поголемо учество. Вкупно 13.8% од анкетираниите сметаат дека и двата начини на продавање имаат подеднакво влијание на пазарот на осигурување во Р. Македонија, со што се согласни и интервјуираните лица од Словенија.

Најзастапени осигурувања

Како најзастапени осигурувања во Република Македонија, согласно искуствата и ставовите на анкетираниите вработени, се задолжителните осигурувања што е став на 72,4% од анкетираниите (како и во Романија, Бугарија и Словенија) додека како помалку застапени се незадолжителните осигурувања (27.6%).

Накратко, може да се заклучи дека како најпродавани осигурителни производи се задолжителните осигурувања. Притоа, се смета дека директните канали на продажба имаат поголемо влијание на целокупната продажба на осигурување наспроти индиректните. Значајно е да се напомене дека голем дел од анкетираниите вработени во осигурителните компании на територијата на Р. Македонија сметаат дека начинот на работење во Македонија и другите Балкански земји има корелација, но сепак нашата држава е неколку стапки поназад. Според тоа би било добро да се поработи на подобрување на овој сегмент и да се испраќаат вработените на обука во странство со цел да се пристапи кон подобрување на квалитетот на работењето.

Каналите на продажба во осигурувањето го унапредуваат пазарот на осигурување.

Од резултатите на анкетираниите вработени може да се увиди дека најголем дел од анкетираниите вработени (43,1%) на ниско ниво се согласуваат дека каналите на продажба во осигурување го унапредуваат пазарот на осигурување, 27,6% делумно се согласуваат, 15,5% комплетно се согласуваат и 13,8% се согласуваат на ниско ниво. Во Словенија има високо ниво на согласност од страна на интервјуираните лица, додека во Романија и Бугарија средно ниво на согласност.

Во Република Македонија има релативно слична побарувачка на пазарот, како и на другите Балкански земји

Од резултатите спроведени на анкетирани вработени во секторот осигурување може да се истакне дека 43,1% од анкетираниите делумно се согласуваат дека во нашата држава има релативно слична побарувачка на пазарот (како и во Романија и Бугарија), како и на другите Балкански земји, 29,3% се согласуваат на ниско ниво со ова тврдење и 27,6% се согласни со тврдењето (што е случај и со ставовите на интервјуираните лица од Словенија).

Следењето и анализата на пазарот на осигурување на Балканските земји се придонесува кон полесно согледување на недостатоците и напредувањата на пазарот на осигурување притоа постигнувајќи повисоко ниво на унапредување на осигурителниот пазар во Р. Македонија.

Од прикажаните резултати може да се истакне дека 44,8% од анкетираниите се согласуваат со ова тврдење 27,6% делумно се согласуваат, 13,8% не се согласуваат и 13,8% се согласуваат на ниско ниво. Интервјуираните лица од Словенија на високо ниво се согласуваат со ова тврдење, додека од Бугарија и Романија се согласуваат на ниско ниво.

Примена на продажни канали во осигурителните компании во кои работат интервјуираните од Словенија, Бугарија и Романија

	Словенија	Бугарија	Романија
Брокери	Сите канали се применуваат зависно од клиентот. Најголем удел во пазарот имаат осигурувањата на автомобили.	60%	90%
Сопствена мрежа		30%	3%
Банкоосигурување		5%	3%
Лизинг и сл		5%	4%
Онлајн продажба		90*	90*

БАНКО ОСИГУРУВАЊЕ - НОВ КАНАЛ ЗА ДИСТРИБУЦИЈА ВО Р. МАКЕДОНИЈА

Банко осигурување подразбира продажба на осигурителните продукти преку банките како дистрибутивен канал. Со други зборови банко осигурување е продажба на осигурителни и банкарски продукти преку истиот канал за продажба, филијалите на банката. Продажба на осигурување подразбира дистрибуција на осигурување и други финансиски продукти преку банките.



Исни Абази
Винер осигурување
Виена иншуренс груп

Банко осигурување е дизајниран како концепт првично во Франција, од каде за многу брзо стана успешна приказна во цела Европа. Во поголемиот дел од развиените земји банко осигурувањето е успешен концепт на поврзување на финансиските сфери на банкарство и осигурување. Банките се веќе исклучително важен канал на дистрибуција на осигурување, а преку тоа, и генерирање на дополнителен профит за банките.

Имајќи ја предвид сличноста на функционирање на банкарскиот и осигурителниот сектор од организациски аспект, како и од аспект на ризици, банките и осигурителните компании се одличен спој за соработка во поглед на ефикасноста на обезбедување на полиса за осигурување, минимизирање на ризици од евентуални штети на заложените подвижни и неподвижни предмети.

Функцијата на банко осигурување, исто така, значи и потреба на клиентите на банката од осигурување на хипотеката или залогот на подвижните предмети како обезбедување за финансиски аранжман со банката.

Модел на банко осигурување

- Модел на префрлување. Овој модел се користи кога банките не сакаат да преземат никаков ризик, односно целата комуникација со клиентите ја префрлуваат на осигурителните компании, т.е. на агенти или други вработени одговорни за комуникацијата со банките и нејзините клиенти. Најчесто, тоа се

решава преку барање до осигурителната компанија за параметрите кои треба да се покријат со полисата за осигурување и потоа самата осигурителна компанија ја презема комуникацијата со клиентот. Кај овој модел предизвикот останува во процесот до добивање на полисата за осигурување, како и координацијата на двојната комуникација на клиентите со банката и осигурителната компанија која клиентот ја одбрал.

- Модел на корпоративна агенција. Овој модел се покажа како најпрактичен, со тоа што одредени вработени на банката се обучуваат и лиценцираат за нудење и продажба на осигурување за клиентите на банката, при што банката како посредник добива одредена провизија за услугата од осигурителната компанија. И со овој модел ризикот на банката е повеќе базиран на квалитативен аспект од типот на комуникација и објаснување на условите на осигурување на нејзините клиенти, додека целиот ризик кој ја сноси полисата за осигурување потпаѓа на осигурителната компанија. Предизвикот од претходниот модел тука е надминат со тоа што тука, единственото нешто што клиентот треба да го направи е да ја одбере осигурителната компанија каде сака да го осигури својот имот. Банката на некој начин се појавува како директен продажен канал на осигурителните компании.
- Осигурување како целосно интегративна финансиска услуга или Joint Venture. За разлика од претходните два модела на банко осигурување, кај овој модел станува збор за интерна продажба на осигурување како дел од продуктите во сопственост на банката, а при тоа ризикот целосно или делумно од понатамошните случувања го сноси банката.

Банко осигурување како нов дистрибутивен канал

Во развиените земји банките веќе претставуваат сериозен дистрибутивен канал на осигурителните компании. Имено, преку искористување на веќе постоечката база на клиенти, брзината на добивање на полисата и другите предности, банките имаат големи можности за зголемување

на продажбата на поголемиот дел од продуктите на осигурителните компании. Во многу земји учеството на банките како продажен канал на осигурување е доста големо во целосната продажба на осигурителни полиси. Искористувајќи ги заедничките предности банките како канал на дистрибуција на осигурување имаат голема можност за зголемување на самата продажба преку нудење на повеќе продукти наеднаш на клиентите како и искористување на различни поволности при дефинирање на параметрите на осигурување.

Продукти на банко осигурување

Најчесто користени продукти на банко осигурување во економиите слични на нашите се:

- Имотно осигурување за подвижен или неподвижен имот (станбен и деловен простор) Каско осигурување на возила
- Животно осигурување
- Друго осигурување, како и комбинација на повеќе продукти (пример Осигурување од професионална или општа одговорност, земјоделско осигурување, доброволно здравствено осигурување, итн.)

Сите продукти можат да бидат креирани врз однапред дефинирани параметри на осигурително покритие, било преку стандардни осигурителни продукти или пак специјално дизајнирани продукти за клиентите на банката.

Придобивки на банко осигурување

Банко осигурувањето носи низа предности за сите три страни вклучени во процесот - банката, осигурителната компанија и највеќе клиентот. Како најголеми предности на банко осигурување може да се набројат неколку, и тоа:

- одлична можност за давање на one-stop услуги на клиентите
- можност за софистицирана понуда на продукти
- диверзификација и пораст на приходите од постоечките клиенти
- диверзификација на ризик од обезбедување
- дополнителна можност за градење на долгорочни бизнис релации со клиентите
- зголемување на вон каматни приходи на банките и зголемување на профитот без дополнителни значителни инвестиции
- искористување на можност за намалување на оперативните трошоци на филијалата на банката или банката во целост
- поефикасно функционирање на процесот на обезбедување на полиса за осигурување
- искористување на постоечката голема база за продажба на осигурување,

- придонес во подобрување на услугата и зголемување на бројот и квалитетот на продуктите на осигурителните компании преку директната комуникација со клиентите, итн.

Идни предизвици на банко осигурување

Една од поголемите предизвици на банко осигурување е **услугата кон клиентите во пост продажба**, односно услужување на клиентите и комуникацијата во врска со евентуални штети или други потреби на осигуреникот. Имено, во тој поглед многу е битно да се има предвид големината на осигурителната компанија, квалитетот на услугата, брзина и начин на решавање на штети, репутацијата како и ред други карактеристики кои ја прават една осигурителна компанија успешна. Во спротивно, може да се постигне контра ефект кон клиентите на банката бидејќи во овој случај банката се појавува како посредник и советник на клиентите за осигурување.

Друг предизвик со кој се соочува банко осигурувањето е **стручноста на персоналот на банката одговорен за продажба на осигурување**. Имено, самото осигурување е доста широк поим кој налага големи познавања во осигурувањето кои вработените на банката треба да ги имаат при објаснувањето на продуктите и комуникацијата со клиентите. Овој предизвик може да се надмине со континуирани обуки за продуктите за кои се одговорни вработените на банката за продажба како и преку заеднички проекти за подобрување на услугата кон клиентите.

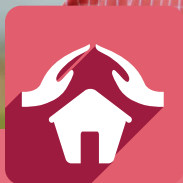
Постојат и други идни предизвици за кои банките заедно со осигурителните компании треба да најдат начин за нивно надминување или минимизирање на ефектите. Како такви можат да се споменат: контрола на релациите со продажната мрежа, организација на маркетинг поддршка, креирање и користење на бази на податоци, менаџирање на бизнис релации со клиенти од типот на „сопственик на клиентот“, итн.

Креирање продукти во комбинација со осигурување и банкарство

Многубројни продукти можат да се креираат во комбинација на банкарските услуги со осигурувањето, при што на тој начин доаѓа до искористување на неколку предности од аспект на маркетинг концепт, cross-sell аспект на продажба, при што на истиот клиент истовремено му се нудат повеќе продукти, минимизирање на ризик на финансискиот пласман на банките, диверзификација на ризик, итн. На тој начин доаѓа до дополнителни поволности кои клиентите можат да ги искористат.



...Една грижа помалку



Повеќе од обично осигурување на имот!

**Заштитете го својот
дом за само 30 денари
за м², годишно**

АЛБСИГ ја наградува довербата со 10% попуст!

**Можност за плаќање
до 6 рати без камата**
со кредитни картички

Ул. 1737, бр.32, 1/45, Поштенски фах 514, 1000 Скопје,
Телефон: +389 2 31 22 385, факс: +389 2 3215780, info@albsig.com.mk



www.albsig.com.mk



генерален директор, г. Арбен Брешани

Друштвото за осигурување АЛБСИГ АД Скопје е осигурителна компанија основана во 2007 година како директна странска инвестиција во целосна сопственост на Albania Siguracion - Tirana. Преку својата компанија-мајка, Албсиг е членка на групацијата KASTRATI GROUP. Трите главни носители на групацијата, Kastrati SHA, Kastrati и Albania Siguracion се меѓу Топ 100 компании во Албанија, со вкупен промет од преку 450 милиони долари во 2015 година, а целата групација се смета како најмоќна групација со домашен капитал во Република Албанија

Друштвото за осигурување АЛБСИГ АД Скопје почнува со работа во 2007 година во делот на неживотното осигурување. Како една од најмладите компании во македонскиот пазар првичната цел на компанијата беше раст на полисираната премија и стекнување на поголемо учество на пазарот, а потоа консолидација и стабилизација во пазарот. Брзите стапки на раст во неколку последователни години резултираа со бруто полисирана премија од околу 6 милиони евра и 5% учество на пазарот во 2015 година.

Главниот столб на портфолиото на компанијата се осигурувањата од употреба на моторни возила во земјата и странство, но компанијата

константно се стреми кон проширување на нејзината понуда во делот на доброволните осигурувања. Како низ годините расте бројот на склучени договори за осигурување, така компанијата подобро ги запознава своите клиенти и нивните потреби и со нив гради взаемно корисни односи. Од една страна Албсиг настојува да ги едуцира партнерите за различните бенефиции кои ги нуди осигурувањето, а од друга страна се труди да им излезе на пресрет на нивните специфични барања. Од овие односи константно произлегуваат нови, посебни производи со цел проширување на пазарот на осигурување и задоволување на потребите за осигурување.

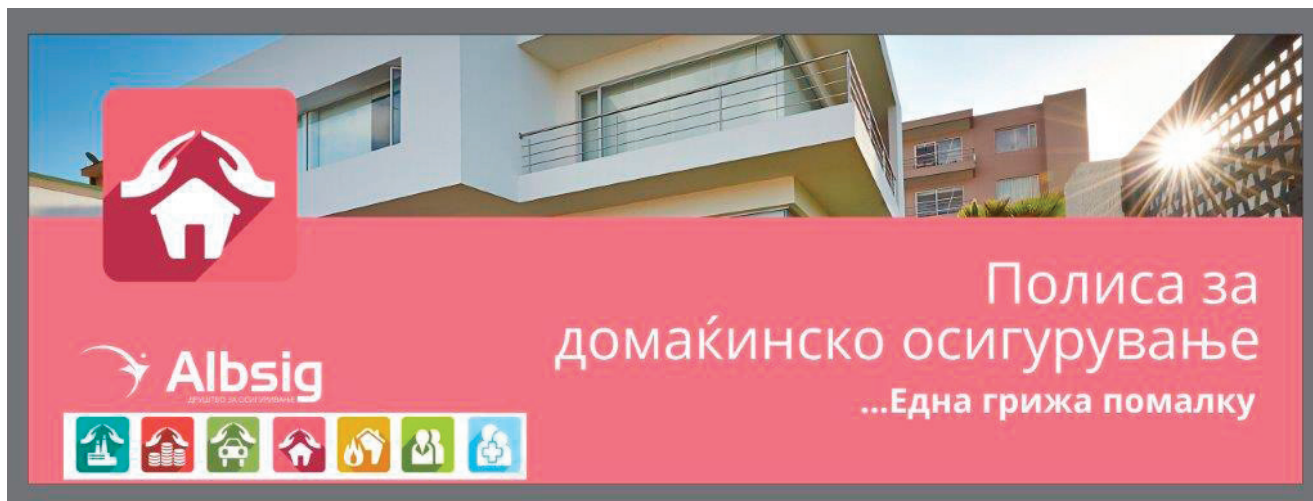


Во таа насока посебно ќе го напоменеме фокусот на специфични видови на имотни осигурувања и осигурувањата од одговорност. Со воведување на нови осигурителни продукти компанијата ја комплетира палетата на осигурувања од професионална одговорност, со што им излезе на пресрет на барањата од неколку професионални дејности кај кои со хармонизација на регулативата со таа на ЕУ осигурувањето веќе станува неопходно. Од имотните осигурувања Албсиг посебно води грижа за потребите и барањата на земјоделците, и е една од неколкуте компании кои нудат осигурувања на посеви и плодови, согласно програмите на Владата на Република Македонија

за делумно субвенционирање на овие видови на осигурување.

Албсиг ја врши својата дејност претежно преку сопствената мрежа за продажба. Со своите 24 филијали компанијата е присутна во сите градови во Република Македонија и ја покрива целата нејзина територија. Значителен дел од приемот во осигурување го врши во соработка со поголем број партнери, како осигурително-брокерски друштва, друштва за застапување, поединечни застапници, туристички агенции, банки итн. Со константниот технолошки развој и вложувањето во сопствените технички капацитети, компанијата се труди да остане иновативна и во новата ера на дигитализирана





економија, па затоа вовеле можност за прием во осигурување онлајн. Таканаречената онлајн продажба стартуваше и веќе успешно функционира со патничкото осигурување, со планови наскоро да се прошири со останатите доброволни видови на осигурување.

Осигурувањето е дејност од јавен интерес и нејзиното правилно функционирање е важен елемент за добробит на целото општество. Од таа причина од посебна важност за Албсиг е соработката со другите учесници, како државните и јавни институции и останатите друштва за осигурување во склоп на Националното биро за осигурување и Стопанската комора на Република Македонија. Истите предизвици со кои се соочуваат сите компании, како што се измамите, безбедноста во сообраќајот, општата безбедност и други, ни наложуваат на останатите учесници да гледаме пред се како партнери а не конкуренција.

Значајна состојка во работењето на Албсиг се партнерите при прием во осигурување, пред се компанијата-мајка и реосигурителните компании со кои соработува. Притоа овој однос не се сведува само на класично делење на ризикот, туку претставува процес на взаеман трансфер на знаења и размена на искуства, при што Албсиг придонесува со своето познавање на локалниот пазар а добива искуства од други земји. Од посебно значење за компанијата е партнерството со Еуропа РЕ, реосигурителна компанија основана од владите на Република Македонија, Албанија и Србија за справување со катастрофални ризици. Преку соработката со Еуропа РЕ Албсиг нуди заштита на имотите од природни катастрофи како земјотреси, поплави, суши итн., ризици кои не се покриват со стандардните осигурувања на имот. Освен

можноста да ги нуди овие осигурувања со минимален сопствен ризик, партнерството е значајно бидејќи Албсиг добива know-how за моделирање на овие видови на ризици, како и веб платформа за попрецизно мапирање на истите.

Како релативно млада компанија, Албсиг во првите години од нејзиното делување немаше доволно податоци за попрецизна идентификација на ризиците од разните продукти, географски региони, групи на клиенти или поединечни клиенти. Со созревање на компанијата и подобро запознавање со клиентите, стратешка цел на компанијата станува подобрувањето на управувањето со ризици пред се со попрецизна идентификација на истите. Фокус на компанијата е интегрираното управување со ризиците на ниво на поединечни клиенти или на групи на клиенти, со што ќе се овозможи подобро мерење, проценка и оценување на ризикот. Во таа насока Албсиг континуирано инвестира во усовршување на нејзините технолошки капацитети, со посебен акцент во дигитализација и трансформација на деловните процеси онлајн.

Фокусот во таргетираното управување со ризици пред се овозможува нудење на продукти кои се прилагодени за секој осигуреник одделно, со што осигуреникот практично се става на прво место. Паралелно со ова Албсиг константно вложува напори во подобрување и забрзување на процесот на третирање на штети. Во визијата на Албсиг ваквата комбинација на клиенти кои добиват продукти по нивна мерка и на кои им овозможува брзо да закрепнуваат во случај на штетен настан, се единствениот клуч за успешно работење. Албсиг е свесен дека осигурувањето е пред се доверба, па затоа тоа е крајната цел на компанијата: задоволни клиенти за долготрајна соработка.

ПОТРЕБА ОД ОРИЕНТАЦИОНИ КРИТЕРИУМИ ЗА ВРЕДНУВАЊЕ НА НЕМАТЕРИЈАЛНАТА ШТЕТА И ЗА УТВРДУВАЊЕ НА НЕЈЗИНАТА ВИСИНА

Пишува: м-р Татјана Димов
Осигурување МАКЕДОНИЈА-Скопје
Виена Иншуренс Груп

Со воведување на овој институт, нашата земја се доближува до европските земји каде како општо цивилизациско достигнување е прифатена заштитата на личните права. Повредата на личните права во сите европски земји е санкционирано со обврска одговорниот за штетата (штетник) да ја надомести штетата причинета со повреда на личните права. Обемот на заштита на личните права, начинот на вреднување на нематеријалната штета и висината на надоместот на нематеријалната штета зависат од општествено-политичката и стопанска развиеност на земјата, но исто заштитата на личните права треба да биде резултат на постигнат консензус на сите учесници во ланецот на надомест на нематеријална штета на оштетените.

Со донесувањето на горенаведените измени и дополнувања на ЗОО и нивното стапување на сила (на 19.07.2008 година) може да се каже дека се најдоа затечени и правните теоретичарите и практичарите (судии, адвокати, полномошници, вешти лица и сл.) во поглед на одредување на поимот „нематеријална штета“, која сега се дефинира како „повреда на личните права“, а не повеќе како „нанесување на друга физички или душевна болка и страв“. Неподготвеност се покажа и во поглед на прашањето на кој начин да се утврди тежината и степенот на повредата на личното право (на пример тежината и степенот на оштетување на здравјето, телесно и душевно), што е основен услов за справедлив паричен надоместок. Се наметна и прашањето како да се индивидуализира повредата на личните права кај секој поединечен случај и дополнително по кои критериуми да се признае на оштетеното лице право на справедлив паричен надоместок.

Во правниот систем на Република Македонија, со Законот за измени и дополнување на Законот за облигациските односи (ЗИД ЗОО) објавен во Сл. весник на РМ бр. 84 од 11.07.2008 година, воведена е битна новина – воведен е правниот институт „лични права“.

Законодавецот, пропишувајќи го како задолжително осигурувањето од автомобилска одговорност, обврската на плаќање на паричен надомест поради повреда на личните права, правото на живот и здравје (настанати со употреба на моторно возило) ја пренел на осигурителните друштва. Осигурителните друштва во Република Македонија во 2015 година исплатиле надомест (за материјална и нематеријална штета) по основ на автомобилска одговорност износ од 1.542.769.000,00 МКД (според Извештаите на Агенцијата за супервизија на осигурувањето), од кој износ поголем дел е за нематеријална штета. Се работи за енормно голем износ, а осигурителните друштва и сите други учесници во процесот на ликвидација на овие штети се особено незадоволни од хаосот кој постои при утврдување на овие штети и справедливиот паричен надоместок: осигурителните друштва поради високите износи на нематеријална штета кои ги досудуваат судовите и скапите судски парници; судовите поради големиот број на долготрајни парници кои се водат за нематеријална штета; оштетените кои, потпомогнати од различните интереси на сите инволвирани, долго чекаат за надомест; и на крај и осигурениците кои преку премијата за осигурување ги плаќаат сите нелогичности кои ги следи нематеријалната штета. Јавноста, во главно, вината за лошата состојба кај надоместот на нематеријалната штета ја насочува кон осигурителните друштва, за кои владее мислење дека намерно се впуштаат во судски спорови или дека

неоправдано вон судски нудат ниски износи. Но, објективен проблем кој постои и за кои осигурителните друштва одамна се залагаат е – **определување на јасни правила на постапување во постапката за вреднување на нематеријалната штета и утврдување на нејзината висина.**

Во моментот и тоа како се потребни јасни правила во делот на нематеријалната штета, бидејќи такви не постојат. Веќе неколку години се применува ЗИД на ЗОО од 2008 година, а ништо битно не се смени во судската пракса, а тоа значи и во праксата кај осигурителните друштва и оштетените. Како сè уште да важи Законот за облигациски односи без измените кој стапија на сила на 19.07.2008 година, што е многу чудно бидејќи со ЗИД на ЗОО од 2008 се промени поимањето на нематеријална штета како повреда на личните права.

ПОВРЕДА НА ЛИЧНИТЕ ПРАВА И НЕМАТЕРИЈАЛНА ШТЕТА

Со донесувањето на ЗИД на ЗОО (Сл. весник на РМ бр. 84/2008) битно се измени поимот на нематеријална штетата во однос на нејзиното дефинирање кое дотогаш постоеше во Законот за облигациски односи. Тоа е последица на прифаќањето на објективната концепција за нематеријалната штета, наспроти субјективната концепција. Заради воочување на разликите и последиците најдобро да се направи споредба.

Одредбите од Закон за облигациски односи Сл. Весник бр. 18/2001, бр. 2/2002 и бр. 5/2003

Во ЗОО пред донесување на измените и дополнувањата од 2008 година, во дефинирањето на општиот поим на штета, нематеријалната штета беше одредена субјективно, како нанесување на физичка или душевна болка или страв (чл. 142).

Но текстот на ЗОО пред донесување на измените и дополнувањата од 2008 година, содржеше и две одредби кои не значеа доследност на субјективната концепција на нематеријалната штета. Веднаш по членот 142, каде беше дадена дефиницијата на штета се наидуваше на одредби (чл. 144 и чл. 188) во кои се предвидуваа санкции за повреда на правата на личноста. Врз основа на овие одредби судот можеше да нареди престанување на дејствие со кое се повредува нечие лично право, а доколку веќе се случила повреда можеше да нареди објавување на пресуда, односно на исправка, повлекување на изјавата со која е сторена повреда или нешто друго со што може да се

оствари целта која се постигнува со надоместот. Значи за повреди на правата на личноста кои не предизвикуваа душевни болки кај оштетениот, законот пропишуваше облици на надомест (непаричен) со кои мора да се оствари целта која се постигнува со надоместот (нема сомнение дека законодавецот мислел на паричниот надомест на нематеријалната штета).

ЗОО кој важеше до 19 јули 2008 година, не само што дефинираше што се подразбира под поимот нематеријална штета („нанесување на физичка или психичка болка или страв“ чл. 142) туку и поблиску определуваше за кои нејзини облици на оштетениот му признава право на справедлив паричен надомест (чл. 189 до чл. 192). Облиците на нематеријална штета за кои оштетениот имаше право на паричен надомест беа следни: физички болки, душевни болки поради намалување на животната активност, душевни болки поради нагреност, душевни болки поради повреда на угледот и честа, душевни болки поради повреда на слободата, душевни болки поради повреда на правата на личноста, душевни болки поради смрт на блиско лице, душевни болки поради особено тежок инвалидитет на блиско лице, душевни болки на лице спрема кое се извршени одредени кривични дела и страв. Значи во законот таксативно беа наведени правно признаените облици на нематеријална штета и надвор од овие правно признаени облици на нематеријална штета не можеше на оштетениот да му се досуди паричен надомест.

Дефинирањето на нематеријалната штета и таксативното набројување на нејзините облици, не беа доволни за проценување на висината на паричниот надомест за овој вид на штета. Без определување на определени критериуми за процена на висината на паричниот надомест на нематеријалната штета, оштетените при побарувањето на паричен надомест би се воделе исклучиво според сопственото доживување на здобиената штета, а тоа би било тешко и за судовите при одлучување за овие побарување и би резултирало со невоедначена и непредвидлива судска пракса, односно оштетените за исти штетни последици би оствариле различен износ на паричен надомест. За ваквите надоместоци, тешко може да се каже дека би биле справедливи. Заради објективизирање на справедливиот паричен надомест на нематеријалната штета, во чл. 189 законодавецот наведе определени критериуми по кои би требало да се раководи судот при определувањето на овој справедлив паричен надомест. Досудувањето на овој надоместок, мора да биде оправдан од околностите на случајот. Додека оштетениот има

право на надомест на секоја материјална штета дури и за онаа најмала, со надоместокот на нематеријална штета ситуацијата не е иста. Така паричен надомест за нематеријална штета се досудува само доколку околностите на случајот го оправдуваат тоа, на пр. на оштетениот не му е досудена надомест за физички болки од слаб интензитет кои траеле само еден ден (ВС, рев. бр. 233/87 од 20.05.1987). Законот како критериуми за одредување на надоместокот ги навел: силната на болките и стравот, траењето на болките и стравот и други околности на случајот.

Интензитетот на болките и стравот, може да се каже дека е елемент кој најмногу влијае на досудувањето на надоместок, а во исто време истиот создава и најголем проблем во судската пракса, особено кај определени облици на нематеријална штета, иако најчесто за ова се користат судски вештачи. Имено битно е да се спомене дека оштетениот нема право на справедлив паричен надомест за на пр. намалување на животната активност, нагрденост или за смрт на блиско лице, туку за душевните болки кои ги трпи поради тоа. Затоа според законските одредби, судот не треба да утврдува на прво кој степен му е намалена животната активност на оштетениот, или колкав е степенот на неговата нагрденост и слично, туку доследно на зборот на законот треба да се утврдуваат колку се силни душевните болки кои ги трпи оштетениот, поради тоа што го снашло.

Сето ова е особено тешка задача, и за да се исполни истата потребно е сестрано испитување на својствата и чувствата на оштетениот, во една долготрајна, скапа и секако непријатна постапка за оштетениот, каде се испитува нешто што оштетениот особено го вознемирува, нешто што сака да го заборава. Затоа, судската пракса не постапува на тој начин, туку на посреден начин се утврдуваат душевните болки. Се поаѓа од претпоставката и од животното искуство дека поголем процент на намалена животна активност, поголем степен на нагрденост или поголема близина на крвното сродство со починатото лице, предизвикуваа и појаки душевни болки. Душевните болки се последица на една примарна штета (намалена општа животна активност, нагрденост и сл.) и спрема силната на примарната штета, посредно се утврдува и силната на душевните болки.

Траењето на болките и стравот, е различно, во смисла дека може да траат цел живот, а може болките и стравот да траат определено време. Исто, и интензитетот на болките и стравот понекогаш е еднаков за целото време на нивното траење или интензитетот може да е променлив.

Кај тужбите за надомест на нематеријална штета, најчесто, речиси секогаш се изведува доказ - медицинско вештачење од причина што се работи за утврдување или разјаснување на факти за кои е потребно стручно знаење со кое судот не располага. Во ситуација кога вештачењата се доставуваат со тужба и со одговор на тужба и кога тужителот и тужениот доставуваат барање за вештачење во вештите лица, се поставува прашањето дали вештите лица ја извршуваат задачата на судија и дали тие утврдуваат битни факти, без раководење од страна на судот. Задачата на вештакот не е да ја врши судската задача (да утврдува факти) туку да му помогне на судијата во вршењето на судската задача. Битно е судот да го раководи вештачењето за да се разјасни се што е потребно за да може судот да ги утврди битните факти. Во законска ситуација кога вештачењата се изготвуваат по барање на странките, а не по наредба на судот, многу тешко дека во првичните вештачења ќе биде разјаснето сето она што му е потребно на судот за се утврдат битните факти. Судот може да го раководи само супер вештачењето, но тоа е веќе трето вештачење кое ја оптоварува судската парница, а и буџетот на учесниците во постапката.

Иако ЗОО посебно ја нагласуваше „јачината и траењето“ на нематеријалната штета, тој сепак даваше значење и на „останатите околности на случајот“, како критериум за одмерување на справедлив паричен надомест, а кои околности ќе придонесат да се направи индивидуализација на надоместокот. Се поставува прашањето кои се тие околности? Тоа се оние околности, преку кои може да се разбере – колку може луѓето да се различни помеѓу себе. Овие околности на случајот, кои судот треба да ги има предвид, можат да бидат различни и се во зависност од обликот на нематеријална штета. Такви околности се на пр. кај физичките болки – видот и карактерот на повредата, во кој дел од телото е настаната повреда, проблеми при лекување; кај стравот – начинот на настанување на повредата која предизвикала страв, последиците од стравот; кај душевни болки поради намалена животна активност - староста на оштетениот, занимањето на оштетениот, брачен статус; кај душевните болки поради нагрденост – старост и пол на оштетениот, занимање, дел од телото каде е настаната нагрденоста, видливоста на нагрденоста; душевни болки поради смрт или тежок инвалидитет - блискоста помеѓу оштетениот и починатото/инвалидизираното лице, заедничкиот живот, нивните меѓусебни односи.

Анализата на судската пракса за надомест на нематеријална штета, која е правена од страна на

осигурителните компании за сопствени потреби, покажа дека

- Најголем број на судски споровите за надомест на нематеријална штета произлегуваат од штети предизвикано од употреба на моторно возило (од сообраќајни незгоди),
- Многу често се досудуваат преголеми надоместоци за мали (незначителни) штети,
- Законскиот термин „справедлив паричен надомест“, ниту во праксата, ниту во науката не е до крај дефиниран и затоа има многу недоразбирања,
- За ист облик на нематеријална штета постојат огромни разлики во праксата помеѓу судовите, а и помеѓу судиите од ист суд, кои разлики не може да се оправдаат поради специфичност на конкретните случаи, и
- За ист облик на нематеријална штета (иста повреда), висината на досудените парични надоместоци е различна во зависност дали е тужена осигурителна компанија, државата или физичко лице.

Одредбите од Законот за изменување и дополнување на Закон за облигациски односи Сл. Весник бр. 84/2008

Како што е погоре наведено според одредбите од ЗОО, пред донесувањето на измените и дополнувањата од 2008 година, под нематеријална штета се подразбираше нанесување на физичка или душевна болка или страв. Не беше доволно да биде повредено нечие правно заштитено добро, туку нужно потребно (услов) беше таа повреда да предизвика последици во облик на физички или душевни болки односно страв. Ако не настане вакви последици, немаше нематеријална штета ниту оштетеното лице имаше право на справедлив паричен надомест поради таа повреда.

Со ЗИД на ЗОО (Сл. весник 84/2008 година) се направи битна измена во дефинирањето на поимот нематеријална штета, може да се каже историска.

Со овие измени се прифати објективната концепција според која нематеријалната штета претставува повреда на личните права. Со ова се става знак на еднаквост помеѓу лични права и нематеријалната штета, додека претрпените физички и психички болки и стравот сега се само критериуми односно квалификаторни околности за одредување на висината на справедливиот паричен надоместок.

Поимовното определување на нематеријалната штета е дадено во чл. 142 од ЗОО, а критериумите за утврдување на справедлив паричен надоместок се дадени во чл. 198 од ЗОО.

Во чл. 142 од ЗОО нематеријалната штета е дефинирана како повреда на личните права. Тоа значи дека при постоење на тужба за надомест за нематеријална штета или вон судско барање кон осигурителните компании, судот односно осигурителните компании потребно е да ја утврдат нематеријалната штета (повредата на некое лично право, на пр. повредата на телесното и душевното здравје нанесена со употребата на моторно возило), а за тоа е потребно добро да се познава поимот и содржината на повреденото лично право, како може тоа лично право да се повреди, кои повреди се дозволени и сл. **Сега правен основ кој му овозможува на оштетениот справедлив паричен надомест за нематеријална штета, претставува самата повреда на личните права.**

Секое физичко и правно лице има право на заштита на своите лични права под претпоставки утврдени со ЗОО. Во ЗОО случките на повреда на личните права како облик на нематеријална штета се дадени само како примери во член 9-а, што значи дека наброените лични права кои се наведени во овој член не се *numerus clausus*. Затоа, и чл. 9-а ставот 2 завршува со зборовите „и други лични права“. Се поставува прашањето кои се тие други лични права кои уживаат правна заштита. Со оглед на околноста дека кај нас судската пракса не е извор на правото терминот „други лични права“ употребен во чл.9-а ст. 2 од ЗОО треба да се подразберат само правата кои се определени со уставот на РМ, меѓународните договори кои ги ратификувала РМ, конвенциите и законите. Сепак, како најчесто повредувано лично право е правото на телесно и душевно здравје. Повредата на овие права е секојдневна, посебно кај сообраќајните незгоди, и затоа законодавецот пропишал задолжително осигурување од одговорност за штета предизвикана од моторни возила.

Според одредбата од чл. 189 ст. 1 од ЗОО, во случај на повреда на личните права судот ќе досуди справедлив паричен надомест доколку се исполнети кумулативно два услови – ако досудувањето на овој надомест го оправдуваат 1) тежината на повредата на личното право и 2) околностите на конкретниот случај. Секоја повреда на лично право, иако со тоа објективно настанала нематеријална штета (чл. 142 од ЗОО) не значи и безусловно право на оштетениот на исплата на справедлив паричен надоместок.

Две битни претпоставки се значајни за ова право на оштетениот: тежината на повредата и

околностите на случајот, да го оправдуваат досудувањето на справедлив паричен надоместок. Согласно оваа одредба од тежината на повредата на личното право зависи дали ќе се досуди паричен надомест и во која висина. Тоа значи дека за особено лесни или незначајни повреди не би требало да се досудува паричен надомест, како што е логично и оправдано дека со зголемување на тежината на повредата да се зголемува и паричниот надоместок.

Горенаведеното значи дека кај нас сега повеќе од потребно е да се изработи одредена табела со степенест приказ на тежината на повредата. Таква табела не треба да биде иста за сите лични права, некои права изискуваат поголем број на степени на тежина на повредата, некои помал, но битно е да се изработат мерила за тежината на повредата, односно мерила за определување на справедлив паричен надоместок.

На пример во Австрија во судската пракса се применува таблица која се однесува на повредите на личното право - телесен интегритет, пред се од сообраќајни незгоди, која таблица служи како општа насока за вештачење на повреда на телесниот интегритет. Според оваа табела сите повреди на телесниот интегритет, според критериум на тежина, се разврстени во шест групи: особено лесни повреди, лесни повреди, средно тешки повреди, тешки повреди, многу тешки и особено (необично) тешки повреди. При тоа во секоја група е опишано кои повреди спаѓаат во таа група и какво е лекувањето.

Во чл. 189 ст.2 од ЗОО е наведено дека при одлучувањето за висината на справедливиот паричен надомест судот мора да води сметка за силината и траењето на повредата со која биле предизвикани физички болки, душевни болки и страв. Со ова како да се повторува старата одредба дека висината на паричниот надоместок зависи од „силината и траењето“ на болките и стравот. Согласно новата дефиниција на нематеријалната штета, како поцелисходно би дошла законска норма во која би се определило дека „висината на паричниот надоместокот зависи од степенот на повреда на личното право“. Освен наведување на околностите кои треба да бидат мерила за тежината на повреденото лично право, законодавецот става и пречка за појава на лукративни чувства и комерцијализација на личните права, а тоа е вториот дел од одредбата на чл. 189 ст.2 од ЗОО каде се вели дека судот треба да води сметка за целта за која служи надоместокот, но и за тоа надоместокот да не е во спротивност со стремежите кои не се спојливи со неговата природа и општествена цел.

Оштетениот има право на справедлив паричен износ во случај на повреда на некое негово лично право, како правно заштитено право. Спроведливиот паричен надоместок треба да се досуди како единствен вкупен износ. Ова сè уште не е пракса кај судовите кои продолжуваат да досудуваат поединечни износи за претрпен физички бол, за душевни болки за нагденост и намалена животна активност и страв. Според законската одредба (чл. 189 ст. 2 од ЗОО) физички болки, душевни болки и стравот не се самостојни облици на повреда на лично право, туку тие претставуваат само критериуми, мерила (квалификациони околности) врз основа на кои судовите, имајќи ги предвид тежината на повредата и околностите на случајот, ја определуваат висината на справедливиот паричен надоместок пред измените од 2008 година, при настанување на нематеријална штета, штетникот одговараше за последиците кои оштетениот ги претрпел во облик на физички или душевни болки и страв, додека со измените во 2008 година се прифати **објективната концепција за нематеријална штета** како повреда на лични права. Со повреда на личните права настанува нематеријална штета како објективен факт за која штетникот (одговорното лице) одговара, но правото на оштетениот на справедлив паричен надоместок е условено од претпоставката тежината на повредата и околностите на случајот да го оправдуваат овој надоместок.

Законодавецот паричниот надоместок за нематеријална штета го нарекува справедлив или побарува тој да биде справедлив. Ова од причина што нематеријалната штета не се поправа, кај неа не е можна натурална реституција т.е. да се воспостави претходната состојба, туку кај неа може само последиците да се ублажат. Тоа се постигнува со различни средства (на пр. со објавување на пресуда), но во нашето право доминантен начина на поправање на нематеријалната штета е признавање на оштетениот право на паричен надоместок. Овде мора да се има предвид фактот дека нематеријалната штета не може во дословна смисла на зборот да се „надомести“ со пари, бидејќи не постои парична противвредност за нематеријална штета. **Паричниот надоместок не е, и не може да биде еквивалент за повреденото лично добро, туку паричниот надоместок му се дава на оштетениот за да тој со тие парични средства обезбеди други задоволства со кои може да ги ублажи, или барем да настојува да ги ублажи последиците од неговата нематеријална штета.**

Поради околноста што нематеријалната штета не може да се процени во пари, се создава сериозна тешкотија околу утврдувањето на висината на справедливиот паричниот надоместок на кој оштетениот има право. Не постојат единствени објективни критериуми спрема кои би се „мерела“ нематеријалната штета на оштетениот, односно паричниот еквивалент за повредата која ја претрпел. Процената на висината на нематеријалната штета препуштена е на слободна оценка на судот. Полето на оваа оценка е многу широко и, како последица на тоа, се јавува различна судска пракса помеѓу различни судови, па дури и разлики во еден ист суд помеѓу различни совети.

Затоа, сметам дека повеќе од потребно т.е. приоритетно е да се изработат - донесат ориентациони мерила за оценка на тежината на повредата на поединечни лични права. Во изработката на овие мерила треба да учествуваат соодветни стручњаци, специјалисти за одредени подрачја. Секако дека најтешко, а за осигурителната фела, најинтересно ќе биде утврдување на повредата на личните права: телесно и душевно здравје, тежината на оваа повреда, кој не може да се утврди без судски вештаци. Во оваа табела повредите (на пр. на телесното и душевно здравје) треба да се утврдат скалесто според тежината на повредата и да се даде распон (од – до) на справедлив паричен надомест. Оваа табела ќе му се овозможи на судот со помош на вешто лице да ја разврсти тужената повреда во соодветниот степен на тежина на повреда, на пр. како тешка телесна повреда или особено тешка. Ова би требало да биде првата фаза каде судот ќе ја утврди тежината на повредата на личното право. Потоа, судот водејќи сметка за околностите на случајот, односно околностите под кои се случила повредата, ќе ја утврди висината на справедливиот паричен надомест.

ЗАКЛУЧОК

Измените на ЗОО од 2008 година, со изменетото поимање на нематеријалната штета придонесоа судот, а не вештото лице да ја креира - одредува висината на паричниот надоместок бидејќи повредата на личното право е правен, а не медицински поим (за разлика од поимот претрпени физички и душевни болки и страв). Овие измени го изразуваат правниот став дека висината на паричниот надоместок за нематеријална штета треба да кореспондира со степенот - тежината на повреда на личното право.

Овие измени, повеќе од кога и да е, ја потенцираат потребата од донесување на објективни, воедначени и општо прифатени медицински

критериуми - таблици во кои ќе се даде скалест приказ на тежината на повредата на одредено лично право (за правата на телесно и душевно здравје) и каде ќе постои распон на износи (од-до) на справедлив паричен надоместок. Овие ориентациони критериуми, евентуални таблици, треба да се сфатат како нужно потребен ориентир за воедначување на судската пракса, а не како математичка формула. Со тоа би се придонело за единствена примена на законот и не повредување на рамноправноста на граѓаните кои би требало за иста правна и фактичка состојба да остварат ист или приближно ист справедлив паричен надоместок за нематеријална штета.

Постојат многу добри искуства во некои европски земји, кои дури овие критериуми за вреднување на последиците од повреда на определени лични права и критериумите за утврдување на износи на справедлив паричен надоместок за нематеријална штета ги прифатиле во законски облик. Искуството е дека тие овозможуваат на оштетените на брз и едноставен начин да дојдат до справедлив паричен надоместок со минимални трошоци и без парничење. Ваква можност дава и нашиот Закон за облигациски односи во чл. 189 ст. 4 кој упатува на посебен закон со кој би се определувал надоместокот за повреда на определени лични права. **Значи, останува само согласноста на сите учесници во процесот на надоместување на нематеријална штета нанесена со употреба на моторно возило, да се согласат со потребата од законско или друг начин на донесување на правила на постапување во постапката за вреднување на нематеријалната штета и утврдување на нејзината висина.**



Судска пракса

НАДОМЕСТ НА ШТЕТА НА ОШТЕТЕНИ ТРЕТИ ЛИЦА – СОПАТНИЦИ



Пишува:
Ана Клетнички
ЕВРОИНС

Во македонското законодавство, како дел од континенталниот правен систем, судската пракса не претставува извор на правото и судските одлуки формално се темелат на Уставот, законите и под законските општи правни акти. Можноста за широко толкување на изворите на правото во РМ од една страна, како и слободното судиско убедување при решавање на судските предмети од друга страна, им овозможува на судиите поголема слобода во одлучувањето и остава можност за еден вид индивидуализирање на судските одлуки.

Македонското законодавство, поставено на овој начин, му гарантира на судијата или судскиот совет, кој одлучува во конкретен предмет по индивидуалистички пристап во секој судски спор. Ваквиот пристап во конкретен судски предмет, од една страна има своја позитивна карактеристика во смисла на тоа дека му овозможува на судијата да донесе правична одлука ценејќи ги сите околности и специфичности на конкретниот судски спор, но од друга страна постои можност и опасност за персонализирање на дадениот судски предмет, кое нешто пак не ретко има за последица донесување на различни судски одлуки за ситуации кои се случиле под исти или слични околности, како и различно толкување на важечките законски одредби. Ваквиот пристап во донесувањето на судските одлуки, како и слободното судиско убедување кои македонското законодавство им ги гарантира на судиите, во крајна инстанца, не ретко води кон селективна примена на законските одредби, а со тоа различни судски одлуки и неусогласена судска пракса.

Осигурителните компании релативно често се странки во судските постапки кои се водат пред судовите во РМ, и честопати се соочуваат со проблеми како последица на неусогласената судска пракса која произлегува од судовите во РМ

Осигурителните компании релативно често се странки во судските постапки кои се водат пред судовите во РМ, и честопати се соочуваат со проблеми како последица на неусогласената судска пракса која произлегува од судовите во РМ. Токму поради апстрактноста на законските и под законските акти, како и можноста за нивно широко и различно толкување, судската пракса т.е. одлуките донесени во судските постапки ја отсликуваат конкретната примена на општите норми, и токму поради ова, осигурителните компании не ретко ги земаат предвид донесените судски одлуки при утврдување на начинот на примена на законските одредби при вонсудско решавање на спорите.

Во продолжение на овој текст, следат неколку конкретни примери на судски одлуки донесени од судовите низ РМ во кои различно се толкуваат одредени одредби од важечките закони, а во



кои се обработуваат прашања од областа на надоместокот на штети.

Доколку се анализираат судските одлуки во областа на надоместокот на штети од осигурителни компании - од аспект на неусогласеност на судската пракса, може да се утврди дека различното толкување на законските одредби најмногу може да се забележи во судските предмети во кои се одлучува за надомест на штета на оштетени трети лица – сопатници.

Имено, во член 164 став 2 од Законот за облигациските односи, предвидено е дека во случај на несреќа предизвикана со моторно возило, доколку постои обострана вина, секој имател одговара за вкупната штета, сразмерно на степенот на својата вина. Согласно став 4 од истиот член, за штетата што ќе ја претрпат трети лица, имателите на моторни возила одговараат солидарно, без оглед на својата вина.

Овие одредби во досегашната судска пракса различно се толкуваат, што има за последица донесување на различни судски одлуки по однос на исто правно прашање.

Во правосилната пресуда на Основен суд Скопје 2 Скопје број П-4. бр. 635/13 од 27.02.2014 година, потврдена со пресуда на Апелациониот суд Скопје број ГЖ-3048/14 од 22.01.2015 година, како и во пресудата на Основен суд Скопје 2 Скопје 16П4-1671/15 од 19.05.2016 година, судскиот совет заземал став дека одредбата од член 164 став 4 упатува на солидарна одговорност на учесниците во предметната сообраќајна незгода кон трети лица и дека во конкретниот случај станува збор за утврдена солидарна одговорност на осигурителните компании, каде солидарниот должник кој ќе ја исполни обврската има право да бара од секој должник да му го исплати делот од обврската кој му припаѓа на него.

Од ваквото толкување на наведената законска одредба во пресудите може да се изведе заклучок дека осигурителните компании одговараат за штетите предизвикани на сопатниците како трети лица солидарно без оглед на вина и дека сопатниците имаат право на надомест на штета од осигурителната компанија во која е осигурен кој било од учесниците во сообраќајната незгода. Со толкувањето на одредбата на овој начин се занемарува фактот дека осигурителните компании не се „иматели“ на моторните возила и дека одговараат за надомест на штета врз основа на договор за осигурување од одговорност од употреба на моторни возила, како и дека нивната одговорност како одговорност за друг, мора да биде во рамките на тој договор и лимитирана со степенот на одговорност на нивниот осигуреник.



Од друга страна, во пресудата на Основниот суд Скопје 2 Скопје број XXIII. П4 бр. 1686/13 од 02.07.2014 година, по однос на истото правно прашање оваа законска одредба е поинаку толкувана. Во наведената пресуда судот заземал став дека во случај на осигурување од одговорност, осигурувачот одговара за штетата настаната со осигурениот случај на трети лица во рамките на утврдената одговорност на неговиот осигуреник. Во оваа пресуда наведено е дека судот ја имал предвид одредбата од член 164 став 4 од Законот за облигациските односи во која е утврдена солидарната одговорност за одговорното лице без оглед на вина на имателите на возилата, но смета дека бидејќи се работи за делива обврска, осигурителните компании поединечно одговараат до степенот на вина на нивниот осигуреник.

Толкувањето на оваа законска одредба на овој начин, ја ограничува одговорноста на осигурителната компанија до степенот на вина на нејзиниот осигуреник, што е воедно и целта на договорот за осигурување, а воедно и ја унапредува ефикасноста и економичноста на целата постапка од причина што во една судска постапка се решаваат сите релевантни околности и се исклучува можноста за уште една дополнителна судска постапка помеѓу осигурителните компании.

Понатаму, во член 150 од Законот за облигациските односи, предвидено е дека тој што на своја штета ќе му дозволи на друг преземање на некое дејствие, не може да бара од него надомест на штетата причинета со тоа дејствие.

Осигурителните компании неретко се повикуваат на цитираната законска одредба и врз основа на истата ги одбиваат пријавените барања за надомест на штета поднесени од трети лица (сопатници во возилото) кога возачот кој го управувал возилото бил под дејство на алкохол, а тие знаеле или со оглед на околностите не



можеле да не знаат дека возачот е под дејство на алкохол.

Судската разврска на штетите решени на овој начин, согласно досегашната судската пракса е различна.

Имено, во пресудата на Основен суд Скопје 2 Скопје број XXI П1-2956/12 од 22.11.2013 година, потврдена со пресуда на Апелациониот суд Скопје број ГЖ-4770/14 од 15.01.2016 година, судот во конкретниот судски предмет заземал став дека на повредениот сопатник како трето лице не му следи надомест на нематеријална штета за повредите со кои се здобил како сопатник во возило управувано од возач под дејство на алкохол, бидејќи кај него постоела волја и јасна намера да

влезе и да се превезува со возилото, со што се смета дека се согласил и со штетните последици кои би можеле да произлезат поради управување на возилото од страна на возач под дејство на алкохол поради што нема право да бара надомест на штета.

Од друга страна пак, во пресуда на Основен суд Скопје 2 Скопје број 11 П.бр. 1551/15 од 26.02.2016 година, во која надомест на штета повторно бараат сопатници во возило управувано од возач под дејство на алкохол, судот утврдил дека и покрај неспорниот факт дека на сопатниците им била позната околноста дека возилото било управувано од возач под дејство на алкохол, истите имаат право на надомест на штета кој надомест сразмерно би се намалил за 20% придонес, бидејќи како сопатници во возилото се возеле со возач под дејство на алкохол.

Различната судска пракса за овој вид предмети претставува реален проблем за осигурителните компании кои, доколку одлучат пријавеното отштетно побарување од трето лице сопатник, кој се превезувал со возач под дејство на алкохол да го одбијат врз основа на првиот горенаведен пример, истите се изложени на ризик од причина што постои можност судскиот предмет да биде пресуден во корист на сопатникот, во кој случај компаниите се изложени на дополнителни судски трошоци кои во никој случај не треба да се потценат.

Друга одредба која во повеќе судски одлуки различно се толкува е одредбата од член 151 до Законот за парнична постапка согласно која ако тужениот не дал повод за тужба и ако во одговорот на тужбата, односно на подготвителното рочиште, а ако не се одржува подготвително рочиште, тогаш на главната расправа пред да се впушти во расправање за главната работа, го признал тужбеното барање, тужителот ќе му ги надомести парничните трошоци на тужениот.

По однос на оваа законска одредба, во различни судски пресуди, судот различно толкува што се подразбира под изразот „повод за тужба“, односно во ситуација кога судот во пресудата утврдил дека износот кој осигурителната компанија му го понудила на оштетениот е справедлив, дали на оштетениот (тужител) и неговиот полномошник му следат трошоци на постапката или самиот тужител треба да му ги надомести на тужениот (осигурителната компанија) трошоците на кои го изложил со поведувањето на судскиот спор.

Во оваа смисла, осигурителните компании кога одлучуваат за висината на штетата кај нематеријалните штети ги земаат предвид сите окол-

ности под кои настанала штетата, и доколку основот не е спорен доставуваат понуда за висина на штета до оштетениот. Понекогаш оштетениот не е задоволен од понудениот износ, а најчесто и советуван од неговиот полномошник поведува судска постапка.

Доколку судот во судска постапка му досуди на оштетениот справедлив надоместок во ист, приближен па дури и помал износ од надоместок понуден од осигурителната компанија, се поставува прашањето дали осигурителната компанија како тужена страна во судскиот спор дала повод за тужба или не, и врз основа на тоа дали треба да ги сноси судските трошоци на спротивната страна.

Имено, во пресудата на Основен суд Струга број П4-52/15 од 19.06.2015 година судот му досудил на оштетениот надомест на нематеријална штета во износ од 25.000 денари, а во самата пресуда констатирал дека оштетениот вон судски му бил понуден износ од 60.000 денари. И покрај фактот што судот му досудил на оштетениот значително помал износ од износот кој осигурителната компанија вон судски му го понудила, судот ја задолжил компанијата да ги надомести и трошоците во постапката, односно наведената одредба ја толкувал како компанијата да дала повод за тужба.

Од друга страна пак, во пресудата на Основен суд Скопје 2 Скопје број XV МАЛВП-1339/16 од 26.10.2016 година, судот утврдил дека износот кој осигурителната компанија вон судски му го понудила на оштетениот е справедлив, и иако оштетениот како тужител успеал во судската постапка, осигурителната компанија нема обврска да ги надомести трошоците во постапката, бидејќи истата не била иницирана по вина на компанијата која уште во вон судската постапка го понудила досудениот износ.

Осигурителните компании, секојдневно, се соочуваат со проблеми од овој вид, односно кога се побарува надомест на нематеријална штета од осигурителните компании, оштетените лица одлучуваат да поведат судски спор дури и во случај кога се задоволни од понудениот износ. Ова најчесто е случај кога оштетените лица се застапувани од полномошник во вон судската постапка кој најчесто ги советува да поведат судски спор под изговор дека износите во судска постапка би биле значително повисоки, а секако и доколку основот не е спорен истите во секој случај би имале право на трошоци со што материјалниот интерес на полномошниците на оштетените е значително поголем. Дополнителен проблем во оваа смисла за осигурителните компании е недоставувањето

на трансакциска сметка за исплата на неспорниот дел, во кој случај осигурителните компании се приморани, не по нивна вина, да водат судски спор и најчесто дури и да му ги надоместат на тужителот трошоците во таа постапка. Судските трошоци кои ги поднесуваат осигурителните компании од судски спорови на кои истите се изложени не по нивна вина, се значителен трошок за компанијата и проблем кој би се надминал со изедначување на судската пракса во насока на толкување на членот 151 од Законот за парнична постапка, како што е наведено во вториот пример од овој дел од текстот.

Наведените примери од судската пракса се само дел од пресудите донесени во судовите во РМ, во кои значајни прашања за осигурителните компании и постапките за надомест на штета различно се толкуваат. Проблемите со кои се соочуваат осигурителните компании како последица на неусогласената судска пракса во оваа област се евидентни. Различното толкување на важечките законски одредби ја разводнува правната сигурност на осигурителните компании и влијае врз идните одлуки кои компаниите ги донесуваат водејќи се од начинот на толкување на одредбите од страна на судовите во РМ.

Ова, особено од причина што правосилните одлуки донесени во македонските судови немаат ефект единствено врз надоместок на штета која компаниите ја плаќаат врз основа на наведената судска одлука, туку имаат и значително влијание врз решавањето на идните барања за надомест на штети, како и донесувањето на одлуки по однос на тоа дали едно отштетно барање треба да се реши вон судски или да се поведе судски спор. Колку правосилните судски одлуки се по неусогласени, толку е помала сигурноста на одлуките кои осигурителните компании ги донесуваат за идни вон судски предмети.

Преку анализата на наведените пресуди, како само дел од примерите на неусогласените судска пракса со која осигурителните компании секојдневно се соочуваат, станува јасна неопходноста за изедначување на судските одлуки. Процесот на усогласување на судската пракса во секој случај би бил долготраен, бара длабинска анализа на донесените пресуди, разменување на мислења и различно толкување на законските одредби, организирање на дебати, конференции на кои би присуствувале претставници од различни сектори, но бенефитот и правната сигурност кои би произлегле од овој процес е очигледен, и тоа не само за осигурителните компании, туку и за сите други засегнати странки.

За или против донесување

КРИТЕРИУМИ ЗА НАДОМЕСТ НА НЕМАТЕРИЈАЛНА ШТЕТА

Потребно е донесување нови критериуми како коректив за изедначување на примената на одредбите од член 189 и член 190 од Законот за облигациски односи на РМ, заради воедначување на висината на надомест на нематеријалната штета како повреда на личните права помеѓу осигурителните компании, но само во вонсудска постапка, со што би се усогласила осигурителната пракса, односно би се заштитиле правата на оштетените



Пишува:
Адвокат Душанка Велјановска

Под поимот на нематеријална штета се подразбира штета која не се однесува на имотот, богатството или приходите на некоја личност. Поради тоа, оваа категорија на штета покрива особено широк спектар на штети: од телесни повреди и повреди на душевното здравје, до анксиозност и душевни болки. Во многу правни системи, како што е и нашиот дури и повредите на личната слобода и угледот се карактеризираат како нематеријална штета.

Во теоријата постојат различни стојалишта по однос на нематеријалната штета, но денес преовладува мислењето дека штетата која се состои во нагрденост, емоционална траума, нарушување на физичкиот комодитет за подолг временски период, намалување или губење на способноста за извршување на нормалните секојдневни активности е исто толку реална колку што е и изгубената добивка како вид на материјалната штета.

Определување на материјалниот еквивалент на ваквиот вид на нематеријалната штета е поврзано со постоењето на оправданоста на пра-

вото на надомест на нематеријалната штета која е апсолвирана правна категорија, па начинот на определување на износот на тој надомест во секој случај е дискутабилен.

Институтот на надомест на нематеријална штета, односно одредбите од ЗОО кои го регулираат надомест на нематеријална штетата, е враќање во поранешна состојба која постоела пред настанување на штетата и штетните последици, и целосно надоместување на оштетениот, односно негова морална сатисфакција.

Во нашето законодавство, темелните вредности утврдени во член 8 од Уставот на РМ, каде што се утврдени основните слободи и права на човекот и граѓанинот на РМ а признаени во меѓународно право и Уставот на РМ, се втемелени во измените и дополнувањата на Законот за облигациски односи со измените кои се донесеа во 2008 година, (С.В. бр. 84 од 11.07.2008) особено во член 9 - а став 1 и 2, каде што законодавецот дава заштита на личните права, ги дефинира истите и го одредува нивниот карактер, на следниот начин:

- Секое физичко и правно лице, покрај заштитата на имотните права, има и право на заштита на своите лични права согласно со закон.
- Како лични права, во смисла на овој закон, се подразбираат правата на живот, телесно и душевно здравје, чест, углед, достоинство, лично име, приватност на личниот и семејниот живот, слобода, интелектуално творештво и други лични права.“

Обврската на осигурителните компании за надомест на нематеријална штета произлегува пред се од одредбите на Законот за облигациски односи и тоа од одредбата од Член 189 од Законот за облигациски односи, кој предвидува – цитирам:

- „Во случај на повреда на личните права судот, ако најде дека тежината на повредата и околностите на случајот го оправдуваат тоа, ќе досуди справедлив паричен надоместок, независно од надоместокот на материјалната штета, како и во нејзино отсуство.
- При одлучувањето за барањето за справедлив паричен надоместок судот ќе води сметка за силината и траењето на повредата со која биле предизвикани физички болки, душевни болки и страв, како и за целта за која служи надоместокот, но и за тоа надоместокот да не е во спротивност со стремежите кои не се поврзливи со неговата природа и општествената цел.“

Како и со одредбите од член 190 од ЗОО со кој се определува справедлив паричен надоместок во случај на смрт или тежок инвалидитет-цитирам:

- „Во случај на смрт или тежок инвалидитет на некое лице, судот може да им досуди на членовите на неговото потесно семејство (брачен другар, деца и родители), справедлив паричен надоместок за нематеријална штета.
- Таквиот надоместок може да им се досуди и на браќата и сестрите, дедовците и бабите, внуците и вонбрачниот другар, ако меѓу нив и умереното, односно повреденото лице постоела потрајна животна заедница.
- Право на справедлив паричен надоместок имаат и родителите во случај на загуба на зачатото, а неродено дете.“

Од цитираните одредби, јасно и недвосмислено од страна на законодавецот е утврдено дека висината на нематеријалната штета ја утврдува судот, но притоа судот е обврзан да утврди справедлив паричен надомест, а особено при одредување на висината на надоместот, неопходно е да води особено грижа за силината и траењето на повредата со која биле предизвикани, физичкиот бол, душевни болки и страв.

Основната функција на исплата на нематеријалната штета како повреда на личните права е потполна компензација т.е. враќање во поранешна состојба, реституција за повреда на личната сфера, која мора да се индивидуализира на потребното ниво, за да соодветствува на посебните околности на секој случај поединечно.

Кај нематеријалната штета, која се јавува како последица од сообраќајна несреќа се применуваат одредбите од Законот за задолжително осигурување во сообраќајот, а кои произлегуваат од облигаторниот карактер на задолжително осигурување од одговорност за штети предизвикани на трети лица во сообраќајот, утврдено е – цитирам:

- „оштетеното лице има право да поднесе барање за надомест на штета директно до одговорното друштво за осигурување“ (член 5 ст. 1), в.в со одредбите од член 189 и член 190 од ЗОО.

Во вака утврдените законски рамки, од член 189 став 2 од ЗОО, поставени се основните критериуми врз основа на кои судот го утврдува справедливиот паричен надоместок за нематеријална штета., како повреда на лични права, а тие критериуми се:

- тежината на повредата и околностите на случајот го оправдуваат тоа;
- силината и траењето на повредата со која биле предизвикани физички болки, душевни болки и страв;
- целта за која служи надоместокот, а особено надоместокот
- да не им погодува на стремежите на оштетениот кои не се поврзливи со неговата природа и општествената цел.

Владата на РМ, преку Комисијата за осигурување од автомобилска одговорност во октомври 2006 година, ги донесува критериуми за надомест на нематеријална штета поради смрт, телесна повреда и нарушување на здравјето од употреба на моторни возила, како коректив за изедначување на примената на одредбите од член 189 и член 190 од Законот за облигациски односи на РМ.

Основната причина за донесување на критериумите, била постоечката невоедначеност на висината на надоместот на нематеријалната штета, како од страна на осигурителните компании во РМ, така и по однос на воедначување на висината на надомест на нематеријалната штета во судските постапки.

Донесените критериуми од почетокот на нивното донесување, наоѓаа примена во прв ред кај осигурителните компании, но со тек на време, а пред се заради различниот карактер, тежина и последици на повредите, дојде до утврдување на надомест, како под определените рамки од критериумите, така и над утврдените рамки од истите.

Пресуда П4-1438/14

Пресудата се однесува за тешка телесна повреда - двојна фрактура на десната срамна коска на карлицата, трауматско раскинување на меки-те ткива на десната натколеница (траен деформитет на кожата) нагмечување на граден кош, кај женско лице на возраст од 65 години.

Вонсудски понудениот износ од друштвото за осигурување е 320.000,00 денари, кој е понизок од критериумите за надомест на нематеријална штета поради смрт, телесна повреда и нарушување на здравјето од употреба на моторни возила,

По поднесена тужба, поради трајниот инвалидитет, од страна на судот е утврден износ од 830.000,00 денари, осигурителната компанија без жалба веднаш ја исплати утврдената сума, а тужителката доставува жалба, која Апелациониот суд ја уважува, па предметот го враќа на повторно одлучување. Новата пресуда ја утврди нематеријалната штета како повреда на лични права во висина од 950.000,00 денари, нема жалба од страна на друштвото за осигурување па износот е исплатен.

Пресуда Гж. бр. 5671/15

На поднесено вонсудско барање за надомест на нематеријална штета за повреди на лични права поради смрт на блиско лице, друштвото за осигурување понудува износи во рамките на критериумите по 380.000,00 денари за сопругата и по 300.000,00 денари за синот и ќерката. По поднесена тужба, судот пресудува надомест за сопругата во висина од 900.000,00 денари, а за синот и ќерката по 700.000,00 денари.

Жалбата на друштвото за осигурување поднесена по однос на висината на утврдениот износ од страна на првостепениот суд, Апелациониот суд ја одбива и ја потврдува првостепената пресуда.

Пресуда П4-327/15

По поднесеното вонсудско барање за надомест на нематеријална штета за тешки телесни повреди - нагмечување на вратот, градниот кош и стомакот, скршеница на левото ребро и скршеница на коска на петицата на левата нога (тужителот е на возраст на 37 години) од страна на друштвото за осигурување понудена е вонсудска спогодба над критериумите, во висина од 1.100.000, денари. По поднесена тужба, судот со првостепена пресуда утврдува износ од 2.500.000, денари што е апсолутен преседан во однос на висината за ваков вид на повреда. Апелациониот суд по поднесена жалба, првостепената пресуда

ја укина, по што првостепениот суд повторно ја заклучи расправата, па се очекува првостепена пресуда.

П4-1282/14

Друштвото за осигурување по вонсудско барање за надомест на нематеријална штета поради смрт на лице на возраст од 57 години, понудува износи во рамките на критериумите по 460.000, денари за сопругата и двата сина а за внуците по 60.000, денари. Судската пресуда гласи дека на сопругата и следува справедлив паричен надомест во висина од 720.000, денари, за синовите по 600.000, денари, а за внуците по 120.000 денари. Предметот е во жалбена постапка.

Од погоре наведените примери, кои се од најновата судска и осигурителна пракса во последните две години, јасно е дека критериумите како коректив за изедначување на примената на одредбите од член 189 и член 190 од Законот за облигациски односи на РМ, не се применливи ниту во осигурителните компании, а уште помалку пак во судските постапки, токму поради утврдените критериуми во член 189 од ЗОО.

Дискрециско е правото на судијата во секоја конкретна судска постапка, за утврдување на надомест на нематеријална штета како повреда на лични права, за утврдување на справедлив надомест на нематеријална штета, а врз основа на утврдените законски критериуми утврдени во член 189 од ЗОО.

Ваквата законска рамка за одредување на справедлив паричен надомест за повреда на личните права, пред се е поради целосна компензација на оштетениот, со што се исполнува условот утврден во ЗОО и тоа: член 174 а в.в со член 187-а, каде што е утврдено дека нематеријалната штета се надоместува нематеријално (морална сатисфакција).

За да може судот да го утврди справедливиот надомест на нематеријална штета за секој случај индивидуално, а врз основа на утврдените критериуми од член 189 од ЗОО, судот по слободно судско убедување, а во прв ред врз основа на вещтачењата изготвени од страна на стручни лица, кои треба да се изготвени врз основа на науката и знаењата стекнати во текот на работата, со севкупна анализа на карактерот тежината на повредите, го утврдуваат времетраењето на физичкиот бол, страв, како и врз основа на последиците и времетраењето на душевниот бол за намалена општа животна активност, судот ја утврдува висината на надоместот на нематеријалната штета, како справедлив паричен надоместок.

Доколку пак се осврнеме, на бившите ЈУ републики во нашето опкружување, ќе ја потврдиме истата состојба како и во РМ.

Имено, од страна на Владата на Р. Србија, донесена е Уредба за надомест на штета на лица од 13.05.2010 година, Врховниот суд на Р. Хрватска, на седница на граѓанскиот оддел на 29.11.2002 година, донел ориентациски критериуми и износи за утврдување на висината на правичната парична надомест на нематеријална штета и Врховниот суд на БиХ, на седницата на граѓанското одделение на ден 20.02.2006 година, ги донел ориентациски критериуми и износи за утврдување на висината на правичната парична надомест на нематеријална штета.

Сите донесени критериуми во наведените држави се само некаква рамка која судовите не ја применуваат автоматски туку правилото за слободно судско уверување е крајниот критериум за справедлив надомест.

Потполно е иста состојбата на разноликост по однос на висината на надоместот на нематеријална штета во рамките на земјите на Европската унија, кои имаат и разлики во начинот на регулирање на надомест на нематеријална штета. Таквите разлики произлегуваат не само од различните критериуми-предвидени како рамка за надомест на нематеријална штета, туку и во со закон донесените рамки за надомест на нематеријална штета, што значи во крајна мера, сепак доколку е поведена судска постапка, висината на надоместот на нематеријалната штета, се утврдува по слободно судско убедување.

Ваквата состојба во рамките на земјите членки на Европската унија, покажува дека од земја до земја постојат големи разлики во утврдување на околностите за утврдување на висината на нематеријалните штети, од причина што постојат големи квантитативни и квалитативни разлики, распони во висината на штетите во слични ситуации во различните правни системи.

Критериуми за надомест на нематеријална штета поради смрт, телесна повреда и нарушување на здравјето од употреба на моторни возила, донесена од страна на Владата на РМ во октомври 2006 година преку Комисијата за осигурување од автомобилска одговорност поради протек на 10 годишен период, се неадекватни за практична примена, од причина:

- во меѓувреме е донесен и Законот за задолжително осигурување во сообраќајот СВ.бр. 81/2008, каде во член 20, веќе се утврдени поголеми минимални суми на осигурување

- не се во склад со тековните движења во стопанството
- не се во склад со движењето на стандардот на граѓаните,
- не ги пратат тековните економски движења во РМ,
- сегашните критериуми се пониски и од претходните критериуми.

Сметам, дека одредување на законска рамка за утврдување на висината на нематеријалната штета, со посебен закон, или пак во рамките на Законот за задолжително осигурување во сообраќајот, би било спротивно на одредбите на ЗОО – кој е *lex generalis*, според кој е утврдено дека при одлучувањето за барањето за справедлив паричен надоместок, судот ќе утврди справедлив паричен надоместок, при што ќе води сметка за силината и траењето на повредата со која биле предизвикани физички болки, душевни болки и страв, како и за целта за која служи надоместокот.

Во прилог на ваквиот став, би ја цитирала пресудата на Врховниот суд на Федерацијата БиХ, број 36 0 П 005883 10 Рев. од 08.09.2011 година, која токму се однесува на одредите од ЗОО, за слободно судско убедување, при утврдување на висина на нематеријална штета како повреда на лични права.

„Донесените критериуми не можат да претставуваат математичка формула која по автоматизам се користи за пресметка на надоместот на нематеријалната штета, како при одмерување на висината на нематеријалната штета како во осигурителните компании така и во судските постапки.“

Ваквата пречка, за фиксна примена на критериумите е пред се од неможност за примена на математичка формула, која по автоматизам се користи за пресметка на надоместот на нематеријална штета, е поради индивидуалноста на секој од оштетените, различниот период на времето на лекување, без оглед на сличноста на повредите, а со оглед и на возраста на оштетениот, која пак дополнително ја потенцира индивидуалноста на оштетениот, затоа што не може ниту во теоријата ниту во праксата да се генерализира.

Сметам дека е неопходна потребата за донесување на нови критериуми, кои би се применувале во вонсудска постапка, кои би биле во склад со економските движења, во склад со тековните движења во стопанството, порастот на животните трошоци и стандардот на населението, но кои не би се применувале во судска постапка.

Неможнoста на судска примена на критериумите, пак не значи дека не треба да се донесат критериуми кои би се применувале во вонсудска постапка, по однос на поднесено вонсудско барање до осигурителните компании, заради усогласување и воедначување на осигурителната пракса.

Ваквиот став пред се произлегува од потребата за заштита на правата и на оштетените за повреда на личните права, кои критериуми, во прв ред треба да бидат флексибилни и не можат да се подведуваат и да се однесуваат на секој од оштетените по утврден шаблон и математичка формула, но со флексибилна скала од-до.

Критериумите кои би се применувале во вонсудска постапка, би требало да го имаат во превид фактот, дека секоја категоризацијата на повреди, подразбира редуцирање на разликите со цел подредување на повредите во иста, односно една категорија. Неопходно е потребно таквите

критериуми да користат рамка на степенување на тежината на последиците од повредата, иако се класифицирани во иста категорија, затоа што при утврдување на висината на нематеријалната штета за повреда на лични права, кои според определени карактеристики припаѓаат на иста категорија, сепак се разликуваат помеѓу себе, па и утврдувањето на висината на нематеријалната штета би требало да била различна, без оглед што претходно според основните обележја се класифицирани во иста категорија.

Флексибилноста на критериумите кои би се применувале во вонсудска постапка, во секој случај е неопходна, од причина што секој оштетен е со посебна индивидуалност, со различни последици, коишто не зависат ниту од возраста ниту пак од карактерот на повредата. На тој начин би се заштитиле личните права на оштетените, а во исто време и осигурителните компании од скапата судска постапка.

НАДОМЕСТ НА НЕМАТЕРИЈАЛНА ШТЕТА



Петре Бојациев
Триглав осигурување
АД Скопје

Надоместот на нематеријална штета во суштина би претставувало право на оштетениот да побарува надомест поради повреда на личните права. Согласно Законот за облигациските односи нематеријалната штета се надоместува нематеријално (морална сатисфакција) и материјално (материјална сатисфакција) во случаите предвидени со закон.

Согласно член 189 став 1 од Законот за облигациските односи во случај на повреда на личните права, судот ако најде дека тежината на повредата и околностите на случајот го оправдуваат тоа, ќе досуди справедлив паричен надоместок, независно од надоместокот на материјална штета, како и во нејзино отсуство. Меѓутоа согласно

став 2 од истиот член при одлучувањето за барањето за справедлив паричен надоместок судот ќе води сметка за силината и траењето на повредата со која биле предизвикани физички болки, душевни болки и страв... Од наведеното произлегува дека потребно е да постои телесна повреда со која потоа биле предизвикани физички болки, страв душевни болки поради намалена ОЖА и нагрденост кои како критериуми потоа се појдовен параметар за определување на паричниот надоместок.

Судската пракса во Р. Македонија не познава досудување на надомест на нематеријална штета само поради страв односно при отсуство на телесни повреди да се исплаќа надомест на име нематеријална штета иако постојат обиди за остварување на надомест само по критериум страв.

Надомест на нематеријална штета подразбира и исплата на надомест во случај на смрт или тежок инвалидитет на некое лице кој е посебно уреден во член 190 од Законот за облигациските односи.

Надоместот согласно ЗОО треба да го надомести причинителот на штетата – штетникот, на лицето кое ја претрпело штетата – оштетениот.

Интересен е фактот што во Р. Македонија постои многу голема разноликост во однос на досудување на надомести на име нематеријална штета, а притоа осврнувајќи се на тоа кој е причи-

нител или одговорен за настанување на штетата односно штетните последици. Еден надомест се досудува доколку нематеријална штета се побарува од физичко лице, друг надомест доколку се побарува од работодавач, трет доколку се побарува од Р. Македонија или институции кои ја претставуваат, четврт доколку се побарува од осигурителна компанија и т.н за исти повреди, што не би требало да биде случај односно не би требало да постои таква невоедначеност во утврдувањето на надоместите на име нематеријална штета.

За телесна повреда изразена во вид на набиеници на глава и тело како последица на тепачка тужен физичко лице е задолжен да надомести 20.000,00 денари, а осигурителна компанија за иста таква повреда здобиена во сообраќајна незгода е задолжена да надомести 80.000,00 денари.

Осигурителните компании најчесто преку склучени договори за осигурување од автомобилска одговорност за штети причините кон тре-

предвид одредбите од Законот за задолжително осигурување во сообраќајот и Законот за облигациските односи.

Осигурителните компании заради правичност се обидуваат врз основа на воедначени критериуми да одредуваат условно кажано воедначени надоместоци за исти или слични повреди односно загуба на блиско лице или тежок инвалидитет кај истото.

Неспорно е дека нематеријалната штета е тешко да се преточи во материјална сатисфакција. Неспорно е дека секоја индивидуа различно ја доживува и чувствува повредата, меѓутоа мора да постои одредена рамка за кои повреди кој надомест би претставувал реален и справедлив паричен надомест.

На пример во одредени скандинавски земји повреди здобиени во сообраќајна незгода чии последици не ја намалиле општата животна активност најмалку за 15% не подлежат на надомест



ти лица се легитимирани да исплаќаат надомест на име нематеријална штета односно истиот да биде побаруван од нив поради штета причинета со употреба на моторно возило.

Мора да се направи дистинкција дека осигурителните компании не се причинители на штетниот настан и не треба да бидат „казнети“ со исплата на енормни суми сметајќи дека се финансиски способни да го сторат тоа. Тие се инволвирани во процесот на надомест на штета согласно договор за осигурување. Осигурителната компанија во име на нејзиниот осигуреник (имателот на моторно возило) е должна да ја надомести штетата, во висина на одговорноста за штетата што истиот ја причинил, а притоа имајќи ги

мест односно во тој случај не може да се побарува надомест на нематеријална штета.

Во Англија постои законска одредба дека за лесни телесни повреди за кои следува надомест до 1500 фунти, не е дозволена судска постапка нити пак следуваат адвокатски трошоци.

Во Република Македонија, сепак секоја телесна повреда подлежи на надомест. Без оглед дали станува збор за телесна повреда со набиеници/ци или пак за тешка телесна повреда со скршеници/ци оштетениот може да оствари надомест на нематеријална штета секако доколку се исполнети условите за тоа.

Како што е и погоре напоменато Владата на Република Македонија преку комисијата за ав-

тоодговорност во Октомври 2006 година, а во соработка со Националното биро за осигурување и сите негови членки донесе критериуми за надомест на нематеријална штета поради смрт, телесна повреда и нарушување на здравјето од употреба на моторни возила кои критериуми се сè уште во употреба од страна на осигурителните компании иако не и од страна на судовите во Р. Македонија.

Наведените критериуми се направени пред се поради воедначување на надоместоците на име нематеријална штета и претставуваат одредена рамка по која треба да се движи определувањето на надоместот на име нематеријална штета. Истите предвидуваат, условно кажано, математичка пресметка на нематеријалната штета по одредени критериуми. Иако, како што е познато, нематеријалната штета е тешко мерлива категорија односно тешко е одредување на справедлив надомест, наведените критериуми сепак се обидуваат да воспостават одредена рамка што и колку би претставувало справедлив паричен надомест.

Критериумите утврдуваат како се пресметува надоместот на нематеријална штета имајќи ги притоа во вид критериумите на член 189 од ЗОО физичка болка, страв, намалена општа животна активност и нагрденост.

Сепак кај лесни телесни повреди или како што е наведено во самите критериуми „незначителна физичка болка“ не е утврден начин на определување на надомест и во тој случај постои одредување на надомест врз основа на досегашната пракса и претходно утврдена рамка на распон на надоместот имајќи ги предвид телесните повреди и последиците од истите. За тешките телесни повреди имајќи ја предвид повредата и возраста на повредениот критериумите утврдуваат релативно коректен надомест кој реално и не отстапува многу од судската пракса.

Неспорно е дека судовите судат по слободно судско уверување. меѓутоа и во судската пракса мора да постои воедначеност во поглед на досудувањето на надоместоците.

Интересен е фактот дека многу ретко судовите досудуваат висина на надомест иста со онаа предложена од осигурителна компанија. Односно иако компанијата за неспорно прифаќа и нуди одреден надомест многу ретко и судот го досудува истиот надомест односно секогаш досудува нешто повисок од понудениот.

За разлика од износите кои ги нудат осигурителните компании и кои согласно критериумите имаат одреден логичен распон на движење, во судска постапка распонот на утврдените надомест

стоци е многу поголем и варира не само од судите туку и зависно од апелациските подрачја.

Многу често за иста телесна повреда (лесна телесна повреда) може да се досудат надоместоци кои се разликуваат и повеќе од 100% што не би требало да биде случај. Истото се однесува и за тешките телесни повреди каде за иста или слична повреда се досудуваат многу различни износи, односно судската пракса е многу невоедначена и екстремно различна.

На пример за телесна повреда изразена во вид на нагмечување на глава, граден кош и вратен ѓрбет осигурителната компанија понудила надомест во висина од 70.000,00 денари, а насловниот суд досудил надомест во висина од 100.000,00 денари. Или пак за тешка телесна повреда изразена во вид на скршеница на вратот на десната надлактична коска од осигурителната компанија е понуден надомест во висина од 450.000,00 денари, а досуден е износ од 950.000,00 денари.

Според критериумите распонот на надоместоците е многу помал и истиот најповеќе може да варира поради возраста на оштетениот односно за условно иста или слична повреда со условно исти или слични последици се утврдува надомест кој за оштетени во иста старосна категорија треба да биде ист или сличен.

Имајќи ја предвид еднаквоста на сите луѓе како уставна категорија, потребно е постоење на одредени критериуми со кои оштетените би биле приближно еднакво обесштетувани. Постојењето на критериуми би ја олеснила и постапката на добивање на надомест кога секој би знаел што би претставувало реален и справедлив паричен надомест.

Можеби би било најдобро одредени критериуми да бидат преточени во законско решение односно имплементирани во закон. Можеби измена во Законот за задолжително осигурување во сообраќајот би претставувал некакво решение бидејќи нематеријалната штета е директно врзана со овој закон по кој оштетените ја легитимираат осигурителната компанија со барања за надомест. Можеби и измена на член 189 и 190 од ЗОО бидејќи надоместот на нематеријалната штета треба да биде ист или сличен без оглед на основот и причинителот односно дали се побарува од осигурителна компанија или пак од физичко или друго правно лице.

Во секој случај постоење на определени критериуми е неопходност за осигурување на рамноправност и еднаквост на сите оштетени во остварувањето на правото на надомест на штета.

Верувајте во идеи и бидете слободни
Создавајте и бидете горди
Дарувајте љубов и бидете сакани
Негувајте го духот и бидете силни

Ние во Алкалоид, веруваме, создаваме,
даруваме и ја негуваме силата која го
движи животот и креира совршена
хармонија наречена ЗДРАВЈЕ.



Здравјето пред сè



АЛКАЛОИД
СКОПЈЕ

www.alkaloid.com.mk

ЧЛЕНКИ НА НАЦИОНАЛНОТО БИРО ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

