

Prof. dr Slobodan O. Jovanović¹

OSIGURANJE KORISNIKA KREDITNIH KARTICA

PREGLEDNI RAD

Apstrakt

U ovom radu prvo se ukratko razmatra pravna priroda i pravni okvir ugovora o kreditu i izdavanju kreditne kartice, njegovi određeni obavezni elementi i odnos tog ugovora i ugovora o osiguranju korisnika kreditne kartice, a zatim pojedini aspekti karakteristični za kreditnu karticu, njen privredni značaj i raširenost. U drugom delu rada razmatra se razvrstavanje ove usluge neživotnog osiguranja, priroda i obim opasnosti od koje se pruža osiguravajuće pokriće. Ukazuje se na akcesornu prirodu ugovora o osiguranju u odnosu na ugovor o izdavanju kreditne kartice. Osiguranje korisnika kreditne kartice autor deli na osiguranje u korist izdavaoca kreditne kartice i osiguranje u korist korisnika kreditne kartice, a zatim analizira specifičnosti osiguranja za slučaj nezaposlenosti i u slučaju nezgode osiguranika. Autor zaključuje da se osiguranje korisnika kreditnih kartica sprovodi isključivo metodom „imenovanih rizika“, da u domaćim uslovima osiguranja postoje nedostaci u pogledu definisanja pokrivenih i isključenih rizika, kao i da na inostranom tržištu postoje okolnosti za koje se na domaćem tržištu ne pruža pokriće.

Ključne reči: kredit, kreditna kartica, osiguranje, rizici, uslovi osiguranja, kovid 19

I. Uvod

Kreditna kartica spada u posebnu vrstu legitimacionih isprava kojom se njen imalac legitimira kao lice koje je ovlašćeno da njom vrši bezgotovinsko plaćanje u maloprodajnom platnom prometu. U užem smislu, kreditna kartica spada u vrstu

¹ Visoka škola za poslovnu ekonomiju, Beograd; predsednik Udruženja za pravo osiguranja Srbije, Beograd. Imejl: nsjovanovic@sbb.rs.
Rad je primljen: 15. januara 2021.
Rad je prihvaćen: 6. aprila 2021.

platnih kartica kojima njen izdavalac kreditira dužnika (potrošača) prilikom plaćanja robe i usluga. Pored plaćanja, kreditna kartica redovno omogućava i podizanje gotovog novca kada njen imalac ne poseduje sredstva u određenom trenutku, pristajući da ista (pozajmljena) sredstva vraća u ugovorom utvrđenim rokovima. Čini se da u pravnoj teoriji postoji saglasje u pogledu toga da je kreditna kartica takođe vrsta platne kartice koju karakteriše bezgotovinsko plaćanje putem kratkoročnog kredita koji njen imalac dobija od izdavaoca kreditne kartice.² U pogledu pravne prirode kreditne kartice, prevlađuje stav da je kreditna kartica legitimaciona isprava na ime,³ dok je stav da se radi o legitimacionom znaku zastupljen kod veoma malog broja autora.⁴ U širem smislu, autor ovog rada smatra da je kreditna kartica vrsta novčane kartice koja se od drugih platnih kartica razlikuje po trenutku, obimu i dinamici namirenja duga.⁵ Bitne elemente ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice reguliše Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga⁶ u čl. 7 (pismena forma ugovora i ništavost ugovornih klauzula kojima se korisnik odriče prava što su mu garantovana zakonom) i čl. 22, dok su obavezni opšti elementi okvirnog ugovora o platnim uslugama regulisani čl. 16 Zakona o platnim uslugama.⁷ I pored prinudnog karaktera odredaba o obavezanim elementima ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice iz Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, treba zapaziti da su neki od njih propisani alternativno i da će od volje klijenta i izdavaoca kartice zavisiti koji će elementi biti obavezujući. To je slučaj sa naznakom valute koja je obavezna onda kada se kredit odobrava i obračunava u stranoj valuti, kao i s navođenjem da li je ugovorena fiksna ili promenljiva kamata. Zakonom je kao obavezan element propisana i „eventualna“ obaveza zaključivanja ugovora o sporednim uslugama kao što je ugovor o osiguranju. Međutim, eventualnost navedenog obaveznog elementa sama po sebi upućuje na to da se ne radi o elementu koji navedeni ugovor u svakom slučaju mora da ima kako bi ispunio uslov punovažnosti. Da li će uz kreditnu karticu klijentu banke biti ponuđeno i osiguravajuće pokriće obaveza po kreditnoj kartici, to je prepušteno prodajnoj inicijativi osiguravača i spremnosti banaka da uslugu osiguranja ponude kao dopunsku uz kreditnu uslugu po karticama koje izdaju, imajući u vidu da se radi o dobrovoljnoj vrsti neživotnih (imovinskih) osiguranja.

Pored izloženog, obaveza informisanja kako izdavaoca kreditne kartice tako i prodavca (distributera) usluga osiguranja ostaje jedna od ključnih za ostvarivanje

² Mirko Vasiljević. *Trgovinsko pravo*, Beograd, 2016, str. 565; Slavko Carić, Miroslav Vitez, Vuk Raičević, Janko Veselinović. *Privredno pravo*, Novi Sad, 2011, str. 414; Jovan Slavnić. *Privredno / trgovinsko pravo sa osnovama građanskog prava*, Beograd, 2006, str. 430.

³ Mirko Vasiljević. *Trgovinsko pravo*, Beograd, 2016, str. 567; Slavko Carić, et al. *Privredno pravo*, Novi Sad, 2011, str. 418-419; Slobodan Jovanović. *Trgovinsko pravo*, Beograd, 2020a, str. 194.

⁴ Jovan Slavnić. *Privredno / trgovinsko pravo sa osnovama građanskog prava*, Beograd, 2006, str. 432.

⁵ Slobodan Jovanović. *Trgovinsko pravo*, Beograd, 2020a, str. 194-195.

⁶ *Službeni glasnik RS*, br. 36/2011 i 139/2014.

⁷ *Službeni glasnik RS*, br. 134/2014 i 44/2018.

prava imaoa kreditne kartice i, istovremeno osiguranika, naročito kada se radi o pravu na prigovor pružaocu usluge, pravu na prigovor nadzornom organu, pravu na odustanak od ugovora itd.⁸ Osim toga, od trenutka kada osiguravač uvede uslugu osiguranja kreditnih kartica, dužan je da ga prati i analizira prilikom njegove prodaje i primene i da, kada utvrdi da postoje bilo kakve okolnosti koje mogu negativno uticati na klijenta, preduzme mere za otklanjanje uočene situacije, kao i da bez odlaganja obavesti distributere i kupce usluge osiguranja o preduzetoj korektivnoj meri.⁹

Tražnja za ovom vrstom usluge osiguranja zavisi od postignutog stepena bogatstva pojedinca, ali i određenog broja okolnosti. Tako se na primer u ekonomskoj teoriji ističe da ekonomska situacija na nekom prostoru, pored ostalog, zavisi i od tradicije, sistema organizacije privrednih subjekata, ali i od navika u potrošnji stanovništva i raspoloživosti sredstava.¹⁰ Međutim, u istoriji osiguranja zabeleženi su i primeri kada su animoziteti između različitih društvenih grupa doprinosili širenju znanja o finansijskim instrumentima i kulturi osiguranja, uz istovremeno pružanje usluga na tržištu i zadovoljavanje ličnih interesa i interesa crkve.¹¹ Konačno, ali ne i poslednje, savremeni obrazovni planovi i programi trebalo bi da doprinose kvalitetu obrazovanja usklađenom s dinamičnim privrednim kretanjima,¹² čime bi se takođe podigla svest o potrebi zaključenja ove vrste osiguranja. S druge strane, holističko i integrativno izveštavanje koje obuhvata nekoliko dimenzija osiguravačeve delatnosti predstavlja savršen primer tehnike uvođenja nove usluge kojim se povećava vidljivost osiguravača u očima potencijalnih osiguranika.¹³

Ako analiziramo period 1993–2019. godine u Velikoj Britaniji, postaje uočljiva tendencija povećanja ukupne sume plaćene korišćenjem kreditnih kartica, s tim da su, posle izbivanja pandemije kovida 19, od aprila 2020. godine, imaoi kreditnih kartica često odlučivali da isplate dugove u celosti zbog neizvesnih finansijskih okolnosti, što je dovelo do pada iznosa plaćenog kreditnim karticama za 34%.¹⁴

⁸ Nenad Grujić, „Naknada štete zbog neispunjenja obaveze predugovornog informisanja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XVIII(2), 2019, str. 17.

⁹ Ozren Uzelac, Marijana Đukić Mijatović, „Sadržina i obim obaveza tokom procesa izrade i uvođenja proizvoda osiguranja na tržište prema Direktivi EU o distribuciji osiguranja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XVIII(1), 2019, str. 12–13.

¹⁰ Ivica Đorđević, Ratko Ljubojević, „Ekonomske aspekte korporativne bezbednosti“, *Megatrend revija*, 15(3), 2018, str. 120.

¹¹ Slobodan Jovanović, Ozren Uzelac, „Tradicionalne pravne ustanove i pravo osiguranja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XIX(1), 2020b, str. 12.

¹² Milorad Šolević, „Savremene promene obrazovne strukture stanovništva i regionalni ekonomski razvoj“, *Megatrend revija*, 17(4), 2020, str. 126.

¹³ Mihajlo Rabrenovic, Ranka Mitrovic, Boban Kovacevic, „The relationship between strategic management and public relations and their implications for financial operations“, *International Review*, 1-2/2020, str. 92.

¹⁴ Chris Lilly, *UK credit card statistics 2020*, 17 July 2020, <https://www.finder.com/uk/credit-card-statistics>, pristupljeno 14. 1. 2021.

Plaćanje debitnim, kreditnim i pripejd karticama pokazalo se kao prvi izbor prilikom plaćanja za 68% ispitanika u Srbiji tokom 2020. godine, što dokazuje da se korisnici oslanjaju na brzinu, jednostavnost i sigurnost elektronskih plaćanja. Osim toga, korisnici su ih prepoznali kao zdravstveno bezbedniju opciju tokom pandemije, jer se broj onlajn plaćanja povećao za 15% u odnosu na period pre izbijanja pandemije kovida 19, pokazalo je istraživanje *MasterIndex Srbija*.¹⁵ Ipak, opšte restriktivne mere kretanja, javnih okupljanja, prometa robe i usluga usled pandemije prouzrokovale su opadanje broja novih ugovora o osiguranju pomoći na putu, robe u prevozu i osiguranja kredita, što će, po nekim mišljenjima, onemogućiti oporavak tražnje za ovim vrstama neživotnih osiguranja u srednjem roku.¹⁶

Imajući u vidu da se u razvijenom svetu platne transakcije izvršene kreditnim karticama registruju u milijardama i bilionima određene novčane valute, osiguranje imalaca kreditnih kartica od rizika nemogućnosti vraćanja iskorišćenih novčanih sredstava sve više dobija na važnosti. U tom smislu većina izdavalaca kreditnih kartica nudi ovu vrstu osiguranja kao dodatni izvor prihoda i kao dodatu vrednost usluge svojim klijentima,¹⁷ ali ona ima takođe funkciju obezbeđenja dobijenog kredita i lakšeg i bržeg donošenja odluke banke da odobri kredit.

II. Neke specifičnosti osiguravajućeg pokriva obaveza po kreditnim karticama na domaćem i inostranom tržištu

Osiguranje obaveza po kreditnim karticama spada u vrstu neživotnog imovinskog osiguranja, a u užem smislu spada u „osiguranje kredita“ ili „osiguranje finansijskih gubitaka zbog gubitka zaposlenja“¹⁸, ili podgrupu „osiguranje kredita i jemstava“.¹⁹ Zakon o osiguranju nije ograničio vrste rizika od kojih je moguće pokrivati finansijske gubitke, pa je pored nezaposlenosti, ostavio mogućnost da se osiguravaju i svi nepomenuti „ostali finansijski gubici“. Ako se ta činjenicu ima u vidu, na osiguranje obaveza po kreditnim karticama primenjuju se pravila o podosiguranju i nadosiguranju koja važe za imovinska osiguranja.

Od osiguranja korisnika kreditnih kartica treba razlikovati uslugu osiguranja kredita i osiguranja od finansijskih gubitaka malih i srednjih preduzeća kod kojih se osigurava isplata rata kredita zbog delimičnog ili potpunog prekida registrovane

¹⁵ *BIZLife*. „MasterIndex Srbija: 15% više onlajn kupaca nego pre pandemije“, 7.12.2020, <https://www.bizlife.rs/masterindex-srbija-15-vise-onlajn-kupaca-nego-pre-pandemije/>, pristupljeno 14. 1. 2021.

¹⁶ Jelena Kočović, Tatjana Rakonjac Antić, Marija Koprivica. „Rizik pandemije – pretnja ili šansa za delatnost osiguranja?“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XIX(2), 2020, str. 12.

¹⁷ Michael Stanfield. *Method and System for Providing Multi-Credit Card Insurance*, United States Patent Application Publication, US 2008/0133278 A1, June 5, 2008, tač. (0003).

¹⁸ Zakon o osiguranju, *Službeni glasnik RS*, 139/2014, čl. 9, st. 1, tač. 14 i 16, al. (1).

¹⁹ Zakon o osiguranju, čl. 10, st. 2, tač. 7.

delatnosti osiguranika zbog nastanka požara ili nekih drugih opasnosti, kao i sve druge usluge osiguranja kredita, jemstava i novčanih potraživanja pravnih lica.

Ova vrsta osiguranja štiti dužnika od nesposobnosti da održi ritam plaćanja rata kredita i pomaže mu da izbegne zapadanje u dug zbog nemogućnosti plaćanja prouzrokovane nezgodom, bolešću ili nezaposlenošću. Osigurana opasnost se ispoljava u mogućnosti da fizičko lice sredstva iskorišćena po odobrenom kreditu neće moći da vrati poveriocu u skladu sa uslovima ugovora o kreditu i izdavanju kreditne kartice. Radi se o usluzi osiguranja koja se, po pravilu, prodaje fizičkom licu u trenutku zaključenja ugovora o kreditu i kreditnoj kartici u poslovnim prostorijama banke. Zbog toga je ova vrsta osiguranja akcesorne prirode i proizvodi dejstvo samo ako je zaključen ugovor o kreditu i ako je u trenutku nastupanja osiguranog slučaja on i dalje na snazi. Sledstveno tome, ugovor o osiguranju korisnika kreditne kartice prestaje u slučaju da osiguranik ranije otplati dug ili na drugi način dođe do prestanka ugovora o kreditu i izdavanju kreditne kartice iz razloga ili rizika koji nisu obuhvaćeni ugovorom o osiguranju (raskid ili otkaz ugovora o kreditu).

Granice u definisanju širine osiguravajućeg pokrića ne postoje, zbog čega od kreativnosti osiguravača, njegove moći uočavanja i predviđanja kretanja tražnje na tržištu zavisi kakve će karakteristike imati njegova usluga osiguranja korisnika kreditnih kartica. I pored određenog poklapanja definicija pojmova, u tom smislu je teško govoriti o potpunoj istovetnosti širine pokrića i uslova kod ove usluge osiguranja. Uslovima osiguranja definiše se kada nastupa rizik od neplaćanja, odnosno kašnjenja u plaćanju zbog nesolventnosti, drugih događaja ili postupaka. Po pravilu, osiguravači nude kombinovano osiguranje korisnika kreditnih kartica od određenog broja rizika usled kojih nastupa nemogućnost plaćanja obaveza po odobrenom kreditu, ali u nekim slučajevima, i dodatnih rizika. U tom smislu treba razlikovati rizike zbog čijeg je nastupanja korisnik kreditne kartice u nemogućnosti da ispunjava ugovorne obaveze po ugovoru o kreditu i izdavanju kreditne kartice od drugih rizika čijim nastupanjem korisnik kreditne kartice trpi štetu zbog neurednog ispunjenja ugovorne obaveze trgovaca, proizvođača ili pružaoca usluga. Tako se osiguranje korisnika kreditnih kartica deli na osiguranje koje funkcioniše u korist davaoca kredita i izdavaoca kreditne kartice (banka) i osiguranje kojim se korisnik kreditne kartice štiti od radnji i propusta isporučilaca robe i pružalaca usluga kojima je, na njihovim prodajnim mestima ili preko interneta (*Point-of-Sale – POS*), platio kupoprodajnu cenu svojom kreditnom karticom.

U prvoj grupi usluga osiguranja moguće je osigurati se od rizika nemogućnosti plaćanja usled nevoljne nezaposlenosti / tehnološkog viška, nezgode, invaliditeta, teške bolesti, potrebe bolničkog lečenja, smrti i nastanka obaveze izdržavanja tokom perioda osiguranja.²⁰ Primera radi, jedan od korporativnih sindikata „Lojda“ pruža

²⁰ Lloyd's Bank. "Information for existing Payment Protection Insurance (PPI) customers", <https://www.lloydsbank.com/payment-protection-insurance-complaints/existing-customers.html>, pristupljeno 14. 1. 2021.

osiguranje nemogućnosti vraćanja duga po kreditnoj kartici usled: nezgode, bolesti, nezaposlenosti i iznenadne smrti.²¹ Na srpskom tržištu osiguranja takođe je slična situacija u vezi sa širinom osiguravajućeg pokrivača, na kojem se ova vrsta pokrivača najčešće nudi zbog prestanka radnog odnosa mimo volje korisnika kredita, smrti usled nesrećnog slučaja, potpunog trajnog invaliditeta usled nesrećnog slučaja. Neki osiguravači pokrivaju i bolničko lečenje od posledica nesrećnog slučaja, a postoji i mogućnost odvojenog zaključenja pokrivača od rizika nezaposlenosti od osiguranja rizika smrti ili trajne invalidnosti usled nezgode.

Imajući u vidu da se kreditne kartice koriste za kupovinu različitih dobara i usluga, često se nudi i pokrivače slučajeva u kojima korisnik kreditne kartice biva oštećen zbog neurednog ispunjenja ugovornih obaveza trgovaca, proizvođača i pružalaca različitih usluga ili više sile. Tako na primer, postoji osiguranje produžene garancije na kupljenu uslugu u korist korisnika kreditne kartice dodatnih godinu ili dve godine dana posle isteka proizvođačke garancije, ili od gubitka, krađe ili oštećenja robe pošto kreditna kartica bude zadužena za iznos kupoprodajne cene kupljene stvari, a tu su i rizici u vezi sa putovanjem (otkaz, prekid i kašnjenje putovanja, kašnjenje, gubitak ili krađa prtljaga), sa iznajmljivanjem motornog vozila (krađa i šteta na iznajmljenom vozilu, krađa ličnih stvari iz iznajmljenog vozila i nadoknada zbog smrti ili povreda putnika), i sa pružanjem različitih vrsta pomoći (medicinske, opšte i pravne).²² Interesantno da u ovom radu, u razmatranim uslovima osiguranja stranih tržišta i domaćeg tržišta nismo pronašli uslove osiguranja kojima se pokriva rizik zloupotrebe kreditne kartice od strane trećeg neovlašćenog lica koje je izvršilo platnu transakciju. Takođe se pruža pokrivače zbog sniženja kupoprodajne cene stvari koja je određeni period pre toga kupljena po višoj ceni. Osigurani slučaj nastaje kada u roku od dva do tri meseca, u zavisnosti od uslova osiguranja, dođe do sniženja cene stvari koja je plaćena kreditnom karticom. Do ovog slučaja obično dolazi zbog početka prodaje novog modela uređaja kada prethodnim modelima pada cena. Odštetni zahtev se u tom slučaju, po pravilu, ostvaruje tako što se prilaže račun o kupljenoj stvari, slip kreditne kartice i kopija reklame u kojoj je sadržana niža cena.

Ono što karakteriše praksu osiguranja korisnika kreditnih kartica na stranim tržištima jeste razdvojenost funkcije preuzimanja rizika i likvidacije odštetnih zahteva. Po pravilu, ovu uslugu osiguranja prodaje banka prilikom zaključenja ugovora o kreditu i izdavanju kreditne kartice, dok se u uslovima osiguranja obavezno navodi naziv firme, adresa i kontakt-podaci (elektronska adresa i telefon) firme koja administrira to

²¹ Tokio Marine Kiln Syndicates Limited. *Credit Card & Payment Protection Insurance Policy Terms & Conditions*, PC_CCPIPINB_PW_TMK_V6_0620, 2020.

²² National Bank Life Insurance Company, Canassurance Insurance Company. *Purchase Protection and Travel Insurance for National Bank of Canada Mastercard credit cards* (group insurance policy no. 713705), 2020.

osiguranje i likvidira štete.²³ Autoru nije poznato da na regionalnim tržištima osiguravači poveravaju likvidaciju šteta po ovoj vrsti osiguranja specijalizovanim firmama. Primenjuje se pravilo o obavezi osiguranika ili ovlašćenog lica da bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana saznanja za nastanak osiguranog slučaja, o tome pismeno obavesti osiguravača (prijava osiguranog slučaja).

Ako se pođe od toga da se osiguranjem pokrivaju određeni, imenovani rizici uz obavezno navođenje nepokrivenih i isključenih rizika, za osiguravača je bez značaja kreditna sposobnost osiguranika. Ukoliko zbog slabe ili loše kreditne sposobnosti banka odbije zahtev fizičkog lica za izdavanje kreditne kartice na određeni kreditni limit, neće postojati ni zakoniti interes za osiguranjem kredita po kreditnoj kartici. S druge strane, ako korisnik kredita postane nesolventan tokom trajanja osiguranja ili bude onemogućen da uredno izmiruje obaveze zbog smanjenja zarade ili njene neredovne isplate, neće nastupiti obaveza osiguravača sve dok ne prestane radni odnos bez volje osiguranika. Ako osiguraniku poslodavac otkaže ugovor o radu iz poslovnih razloga (tehnološki višak) ili bez krivice osiguranika, on će moći da računa na osiguravajuće pokriće. Međutim, osiguranik može da dođe u nepovoljnu situaciju u vezi sa osiguranjem kada, zbog neurednog ispunjavanja obaveze poslodavca da isplaćuje zaradu, otkaže ugovor o radu. On tada neće imati pravo na nadoknadu iz osiguranja, pa će to delovati kao njegov dvostruki problem jer mu poslodavac kasni sa isplatom zarade, a on zbog toga ne može redovno da izmiruje obaveze po kreditnoj kartici. Takav slučaj nijedni uslovi osiguranja ne priznaju za pravni osnov nastanka obaveze osiguravača po polisi osiguranja korisnika kreditne kartice.

Kada bi osiguravači pokrivali i takav slučaj prestanka radnog odnosa, verovatno bi zahtevali pružanje dokaza o neurednosti isplate zarada ili duga za određeni broj zarada ili dokaz da je pokrenut sudski postupak radi naplate zarada itd. U opisanom slučaju osiguranik ne bi imao pravo na naknadu zbog nezaposlenosti što je, s druge strane, jedan od uslova za ostvarivanje nadoknade od osiguravača.²⁴ Sličan zaključak može se izvući i u slučaju kada osiguranik trpi uznemiravanje (mobing) na radnom mestu zbog kojeg dâ otkaz ugovora o radu. S druge strane, uzbunjivač kojem poslodavac otkaže ugovor o radu nesporno će biti obuhvaćen osiguravajućim pokrićem.

Institut pričeknog roka ponekad se primenjuje u osiguranju kako bi se umanjilo negativno dejstvo subjektivnog rizika i ostvario priliv od premije osiguranja pre nego što nastane obaveza osiguravača. U tom smislu, neki domaći uslovi osiguranja korisnika kreditnih kartica ne predviđaju pričekni rok za rizik od nezaposlenosti, dok inostrani sadrže odredbu da obaveza osiguravača za ovaj rizik nastupa posle proteka 120 dana od dana kada je polisa osiguranja prvi put zaključena s konkretnim

²³ Tokio Marine Kiln Syndicates Limited. *Credit Card & Payment Protection Insurance Policy Terms & Conditions*, PC_CCPPINB_PW_TMK_V6_0620, 2020, str. 1.

²⁴ Zakon o zapošljavanju i osiguranju za slučaj nezaposlenosti, *Službeni glasnik RS*, br. 36/2009, 30/2010 – dr. zakon, 88/2010, 38/2015, 113/2017 – dr. zakon i 113/2017, čl. 67, st. 2.

osiguravačem.²⁵ U ovoj vrsti osiguranja smatramo da subjektivni aspekt u vezi s rizikom od nezaposlenosti nije izražen i da nije odlučujući za uvođenje pričeknog roka zbog toga što je bilo kakvo „lažiranje“ osiguranog događaja sasvim dobro predupređeno listom isključenih okolnosti i razloga za gubitak zaposlenja (pored ostalih razloga za isključenje obaveze osiguravača, nemar i kršenje radnih obaveza, izdržavanje kazne zatvora i svojevolan prestanak radnog odnosa / otkaz osiguranika ili sporazumni prestanak radnog odnosa koji osiguranik zaključi s poslodavcem).

Ono što domaći uslovi osiguranja zanemaruju, a pri čemu osiguranici ostaju uskraćeni za osiguravajuće pokriće, jeste slučaj kada za fizičko lice koje je u radnom odnosu na neodređeno vreme nastane potreba da otkáže ugovor o radu zbog nege i pomoći supružniku, deci ili rođacima u pravoj krvnoj liniji srodstva (roditelji, babe i dede). Ako se radi o iznenadnoj situaciji koja se nije mogla predvideti u trenutku zaključenja ugovora o osiguranju, onda bi i ova vrsta događaja mogla da bude predmet osiguranja korisnika kreditne kartice. Radi se o svesnoj i svojevoljnoj odluci osiguranika da prekine radni odnos, na šta je prinuđen zbog novonastalih porodičnih prilika, pod uslovom da na njihov nastanak nikako nije mogao da utiče. Potreba za pomoći i negom drugog lica regulisana je odgovarajućim propisima u svim pravnim sistemima, a u našoj državi Zakonom o penzijskom i invalidskom osiguranju²⁶ tako da se pomoć i nega pruža licu kome je zbog prirode i težine stanja povrede ili bolesti utvrđena potreba za pomoći i negom za obavljanje radnji radi zadovoljavanja osnovnih životnih potreba.²⁷ Ta vrsta osiguravajućeg pokrića u osiguranju korisnika kreditne kartice na engleskom tržištu pruža se posle proteka 60 neprekinutih dana od dana nastanka nezaposlenosti, pri čemu je korisnik kreditne kartice pokriven osiguranjem samo ako je registrovan u Zavodu za socijalnu zaštitu kao negovatelj koji prima novčanu naknadu za pomoć i negu drugog lica. Svakako treba imati u vidu da se osiguravač obavezuje da isplati samo određeni, ugovoreni broj naknada, sve pod uslovom da je osiguranik u statusu nezaposlenog lica tokom isplate osiguranih naknada.²⁸

Preduzetnici su takođe obuhvaćeni osiguranjem korisnika kreditnih kartica, i to samo u slučaju trajnog prestanka rada preduzetničke radnje zbog okolnosti koje su potpuno van uticaja osiguranika. Inostrani uslovi osiguranja ne sadrže bliže

²⁵ Tokio Marine Kiln Syndicates Limited. *Credit Card & Payment Protection Insurance Policy Terms & Conditions*, PC_CCPIPINB_PW_TMK_V6_0620, 2020, str. 2.

²⁶ *Službeni glasnik RS*, br. 34/2003, 64/2004 - US, 84/2004 - dr. zakon, 85/2005, 101/2005 - dr. zakon, 63/2006 - US, 5/2009, 107/2009, 30/2010 - dr. zakon, 101/2010, 93/2012, 62/2013, 108/2013, 75/2014, 142/2014, 73/2018, 46/2019 - US i 86/2019.

²⁷ Zakon o penzijskom i invalidskom osiguranju, čl. 41.

²⁸ Tokio Marine Kiln Syndicates Limited. *Credit Card & Payment Protection Insurance Policy Terms & Conditions*, PC_CCPIPINB_PW_TMK_V6_0620, 2020, str. 5.

određenje „okolnosti“ zbog koje preduzetnička radnja mora trajno da se zatvori, pa je tim pokrićem obuhvaćen i poslovni neuspeh preduzetnika. Ipak, i u tom slučaju preduzetnik, kao i svaki drugi osiguranik u ovoj vrsti osiguranja, mora da bude potpuno nezaposlen, prijavljen Zavodu za tržište rada, da prima novčanu naknadu zbog nezaposlenosti, da aktivno traži posao i da nije primio otpremninu u celosti ili da je ne prima u obliku mesečnih isplata od prethodnog poslodavca.²⁹

Konačno, ali ne i najmanje važno pitanje na koje se od osiguravača očekuje adekvatno postupanje u uslovima pandemijskih rizika jeste način na koji oni formulišu uslove osiguranja, kako bi bile otklonjene bitne nedoumice u vezi sa širinom pokrića od rizika nezgode i smrti. Pored opasnosti da reosiguravač odbije da nadoknadi obavezu osiguravača koju je ispunio u korist osiguranikovog poverioca zbog obolevanja od kovida 19, „sa nastupanjem pandemije raste i reputacioni rizik za osiguravače“.³⁰ Tokom istraživanja, autor je uočio da domaći, kao i engleski osiguravači, u uslovima osiguranja korisnika kredita od nezgode izričito isključuju svoje obaveze koje bi nastale usled ostvarenja tog rizika ili uopšte zaraze bilo kojim tipom virusa ili bakterija.³¹ U tom smislu jedan od stranih osiguravača je isključio sve odštetne zahteve koji na bilo koji način direktno ili posredno nastanu usled: (1) SARS-CoV2 (teški akutni respiratorni sindrom *Coronavirus* 2); (2) kovid 19 (novi soj SARS-CoV2); (3) mutacija ili varijacija SARS-Cov2 ili kovid 19; ili (4) tokom perioda dobrovoljne ili prinudne izolacije zbog infekcija pod tač. (1), (2) ili (3).³² Primena metoda „imenovanih rizik“ sa listom rizika isključenih iz pokrića, po mišljenju autora, može da dovede do nedoumica u vezi s rizicima koji nisu navedeni kao pokriveni, ako nisu navedeni u listi nepokrivenih (isključenih) rizika ili šteta na način na koji je to učinjeno u gorenavedenom primeru uslova osiguranja. To naročito može da bude osetljivo pitanje u odnosima osiguranja kada informacija o usluzi osiguranja kod konkretnog ugovarača osiguranja stvori pogrešan utisak kod potencijalnog osiguranika da će kupovinom te usluge u potpunosti zadovoljiti potrebe koje je imao na umu kada je tražio (i eventualno upoređivao) različite informacije i uslove osiguranja (predmet osiguranja, širina pokrića, isključeni rizici, franšiza, itd.).³³ O tom problemu autor je izneo određene zaključke u jednom svom ranijem radu, koji mogu da ukažu na poželjan smer postupanja prilikom jezičkog formulisanja odredaba uslova osiguranja.³⁴

²⁹ Tokio Marine Kiln Syndicates Limited, str. 3.

³⁰ Jelena Kočović et al., „Rizik pandemije – pretnja ili šansa za delatnost osiguranja?“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XIX(2), 2020, str. 13.

³¹ Tokio Marine Kiln Syndicates Limited, str. 1.

³² Tokio Marine Kiln Syndicates Limited, str. 4.

³³ Slobodan Jovanović, „Pravilo *contra proferentem* u pravu osiguranja i neki aspekti tumačenja nejasnih odredbi uslova osiguranja“, (urednici Slobodan Jovanović i Pjerpaulo Marano), Beograd, 2020c, str. 19.

³⁴ S. Jovanović, (2020c), str. 19.

III. Zaključak

Osiguranje korisnika kredita putem kreditnih kartica opravdano je zbog neizvesnosti svakodnevnog života i ishoda pravnih odnosa u koje stupa njen imalac. Ostvarenje interesa svih zainteresovanih strana neće uvek biti moguće najmanje iz sledeća dva razloga: zbog restriktivnosti osiguravajućeg pokrivača i zbog olakog očekivanja korisnika kreditnih kartica da budu potpuno osigurani. To je i razlog za postizanje i unapređivanje transparentnosti postupanja osiguravača prema osiguranimcima u pogledu prirode usluge osiguranja, premije i pokrivenih i nepokrivenih rizika.

Osiguranje korisnika kreditnih kartica sprovodi se isključivo primenom metoda „imenovanih rizika“ uz kombinovanje različitih rizika i šteta, što doprinosi raznovrsnosti širine pokrivača. U domaćim uslovima osiguranja uočeni su određeni nedostaci u pogledu definisanja pokrivenih i isključenih rizika koji mogu da prouzrokuju dilemu u vezi sa (ne)postojanjem obaveze osiguravača. Pored toga, postoje i brojne druge situacije za koje se pruža pokrivač na inostranom tržištu, a kod nas su izostavljene. Stepenn ličnog bogatstva, razvijenost privrednih odnosa, kultura trgovinske prakse i ponašanja u potrošačkim ugovorima utiču na tražnju za uslugama osiguranja i verovatno dovode do nezainteresovanosti osiguravača da ponude uslugu osiguranja u kojoj bi osiguranik istovremeno bio i korisnik naknade osiguranja u vezi sa neurednim ispunjenjem obaveza trgovaca, proizvođača i pružalaca usluga ili dejstva više sile u određenom kontekstu kupoprodajnog ili nekog drugog pravnog odnosa.

Literatura

- *BIZLife*. „MasterIndex Srbija: 15% više onlajn kupaca nego pre pandemije“, 7.12.2020, <https://www.bizlife.rs/masterindex-srbija-15-vise-onlajn-kupaca-nego-pre-pandemije/>, pristupljeno 14. 1. 2021.
- Carić, Slavko, Vitez, Miroslav, Raičević, Vuk, Veselinović, Janko. *Privredno pravo*, Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad, 2011.
- Đorđević, Ivica, Ljubojević, Ratko. „Ekonomske aspekte korporativne bezbednosti“, *Megatrend revija*, 15(3), 2018, str. 113–127.
- Grujić, Nenad. „Naknada štete zbog neispunjenja obaveze predugovornog informisanja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XVIII(2), 2019, str. 15–21.
- Jovanović, Slobodan. *Trgovinsko pravo*, Visoka škola za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo, Beograd, 2020a.
- Jovanović, Slobodan, Uzelac, Ozren. „Tradicionalne pravne ustanove i pravo osiguranja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XIX(1), 2020b, str. 8–15.
- Jovanović, Slobodan. „Pravilo contra proferentem u pravu osiguranja i neki aspekte tumačenja nejasnih odredbi uslova osiguranja“, (urednici Slobodan Jovanović i Pierpaolo Marano) u: *Moderni aspekte zakonskog i*

- regulatornog koncepta osiguranja*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije i Udruženje osiguravača Srbije, Beograd, 2020c, str. 7–23.
- Kočović, Jelena, Rakonjac-Antić, Tatjana, Koprivica, Marija. „Rizik pandemije – pretnja ili šansa za delatnost osiguranja?“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XIX(2), 2020, str. 10–18.
 - Lilly, Chris. *UK credit card statistics 2020*, 17 July 2020, <https://www.finder.com/uk/credit-card-statistics>, pristupljeno 14. 1. 2021.
 - Lloyd's Bank. "Information for existing Payment Protection Insurance (PPI) customers", <https://www.lloydsbank.com/payment-protection-insurance-complaints/existing-customers.html>, pristupljeno 14. 1. 2021.
 - National Bank Life Insurance Company, Canassurance Insurance Company. (2020). *Purchase Protection and Travel Insurance for National Bank of Canada Mastercard credit cards* (group insurance policy no. 713705).
 - Rabrenovic, Mihajlo, Mitrovic, Ranka, Kovacevic, Boban. "The relationship between strategic management and public relations and their implications for financial operations", *International Review*, 1-2/2020, str. 89–93.
 - Slavnić, Jovan. *Privredno / trgovinsko pravo sa osnovama građanskog prava*, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2006.
 - Stanfield, Michael. *Method and System for Providing Multi-Credit Card Insurance*, United States Patent Application Publication, US 2008/0133278 A1, June 5, 2008.
 - Šolević, Milorad. „Savremene promene obrazovne strukture stanovništva i regionalni ekonomski razvoj“, *Megatrend revija*, 17(4), 2020, str. 125–140.
 - Tokio Marine Kiln Syndicates Limited. *Credit Card & Payment Protection Insurance Policy Terms & Conditions*, PC_CCPPINB_PW_TMK_V6_0620, 2020.
 - Uzelac, Ozren, Dukić Mijatović, Marijana. „Sadržina i obim obaveza tokom procesa izrade i uvođenja proizvoda osiguranja na tržište prema Direktivi EU o distribuciji osiguranja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, XVIII(1), 2019, str. 9–18.
 - Vasiljević, Mirko. *Trgovinsko pravo*, petnaesto izmenjeno i dopunjeno izdanje, Univerzitet u Beogradu – Pravni fakultet, Centar za izdavaštvo i informisanje, Beograd, 2016.
 - Zakon o osiguranju, *Službeni glasnik RS*, 139/2014.
 - Zakon o penzijskom i invalidskom osiguranju, *Službeni glasnik RS*, br. 34/2003, 64/2004 - US, 84/2004 - dr. zakon, 85/2005, 101/2005 - dr. zakon, 63/2006 - US, 5/2009, 107/2009, 30/2010 - dr. zakon, 101/2010, 93/2012, 62/2013, 108/2013, 75/2014, 142/2014, 73/2018, 46/2019 - US i 86/2019.
 - Zakon o platnim uslugama, *Službeni glasnik RS*, 134/2014 i 44/2018.
 - Zakon o zapošljavanju i osiguranju za slučaj nezaposlenosti, *Službeni glasnik RS*, br. 36/2009, 30/2010 - dr. zakon, 88/2010, 38/2015, 113/2017 - dr. zakon i 113/2017.
 - Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, *Službeni glasnik RS*, br. 36/2011 i 139/2014.