



**PRIPOROČILO O DOBRIH PRAKSAH ZA OZAVEŠČANJE O TVEGANJIH IN  
IZOBRAŽEVANJE O VPRAŠANJIH GLEDE ZAVAROVANJA**

PRIPOROČILO SVETA

*Te dobre prakse je sprejel Svet OECD 28. marca 2008.*

## **PRIPOROČILO OECD O DOBRIH PRAKSAH ZA OZAVEŠČANJE O TVEGANJIH IN IZOBRAŽEVANJE O VPRAŠANJIH GLEDE ZAVAROVANJA**

### SVET

ob upoštevanju 5. b) člena Konvencije o Organizaciji za gospodarsko sodelovanje in razvoj z dne 14. decembra 1960;

ob upoštevanju, da je v Priporočilu o načelih in dobrih praksah pri finančnem izobraževanju in ozaveščanju Svet pozval Odbor za finančne trge ter Odbor za zavarovanje in zasebne pokojnine, da opredelita dodatne dobre prakse, med drugim glede izobraževanja o zavarovanju [C(2005)55/REV1];

ob upoštevanju, da »dobre prakse za ozaveščanje o povečanem tveganju in izobraževanje o vprašanjih glede zavarovanja« iz priloge tega priporočila (v nadaljevanju »dobre prakse«) dopolnjujejo načela in dobre prakse za finančno izobraževanje in ozaveščanje v okviru celovitega projekta finančnega izobraževanja in da se ta načela v celoti uporabljajo tudi pri tveganjih in zavarovanjih,

ob upoštevanju, da so te dobre prakse v celoti skladne z dobrimi praksami za finančno izobraževanje o zasebnem pokojninskem zavarovanju [C(2008)23], ki sta jih je hkrati pripravila delovna skupina za zasebne pokojnine ter Odbor za zavarovanje in zasebne pokojnine;

ob upoštevanju, da so gospodinjstva zaradi vse večje izpostavljenosti raznovrstnim tradicionalnim in novim dejavnikom individualnih in skupinskih tveganj ter zaradi zmanjševanja javnih sredstev, sredstev iz gospodarstva in solidarnostnih sredstev za družbena in gospodarska tveganja – povezana z zdravjem, dohodki ali staranjem – neposredno odgovorna za odločanje o ravni varnosti, ki jo želijo imeti, pa tudi za izbiro in upravljanje ustreznih zavarovalnih produktov za ta huda tveganja;

ob upoštevanju, da je zavarovanje vse pomembnejši vir zaščite za gospodinjstva in da to povečuje njegovo pomembnost na svetovnih finančnih trgih;

ob upoštevanju, da je zavarovanje s stališča produktov in ponudnikov eno od najbolj zapletenih, visoko razvitih in raznolikih finančnih področij;

ob upoštevanju, da so gospodinjstva večinoma ne le finančno premalo izobražena, ampak tudi ne razumejo dovolj tveganj, ki so jim izpostavljena, da jim manjkajo sposobnost pravilne

presoje izpostavljenosti tveganju in ustrezna pismenost, poznavanje in veščine glede zavarovalnih produktov in zadev, povezanih z zavarovanjem;

ob upoštevanju, da so ozaveščenost in ustrezna izobrazba ter izkušnost gospodinjestev glede tveganj in drugih zadev, povezanih z zavarovanjem, nujne za olajšanje njihove družbene in gospodarske vključenosti ter njihovo blaginjo, da to lahko pripomore k omejevanju javne porabe ter da je to prav tako pomembno za razvoj zanesljivega, učinkovitega in konkurenčnega zavarovalniškega trga;

ob upoštevanju, da lahko mednarodne smernice za izboljšanje ozaveščenosti o tveganju in izobraževanja o vprašanih glede zavarovanja koristijo vladam in pristojnim javnim in zasebnim institucijam držav članic in nečlanic OECD;

ob upoštevanju, da bo treba zaradi posebnosti posameznih držav pri uvajanju dobrih praks iz priloge k temu priporočilu upoštevati raznovrstne potrebe po finančnem ozaveščanju in izobraževanju glede zavarovanja, že uvedene pobude, zainteresirane strani, vključene v ozaveščanje in izobraževanje, ter obstoječi okvir zavarovalniške ureditve in nadzora,

na predlog Odbora za zavarovanja in zasebne pokojnine ter Odbora za finančne trge:

**PRIPOROČA** državam članicam, da spodbujajo finančno ozaveščanje in izobraževanje o zadevah, povezanih s tveganji in zavarovanjem, ter da v zvezi s tem vlade in pristojne javne in zasebne institucije upoštevajo in izvajajo dobre prakse za večjo ozaveščenost o tveganjih in izobraževanje o vprašanih glede zavarovanja iz priloge k temu priporočilu, katerega sestavni del so;

**POZIVA** države članice, da razširjajo te dobre prakse pri zasebnih in javnih institucijah, ki se ukvarjajo s finančnim izobraževanjem in ozaveščanjem o tveganjih in vprašanih glede zavarovanja;

**POZIVA** nečlanice, da upoštevajo to priporočilo in razširjajo te dobre prakse pri zasebnih in javnih institucijah, ki se ukvarjajo s finančnim izobraževanjem in ozaveščanjem o tveganjih in vprašanih glede zavarovanja;

**NALAGA** Odboru za zavarovanje in zasebne pokojnine ter Odboru za finančne trge, da izmenjavata informacije o napredku in izkušnjah pri izvajanju tega priporočila, jih preučita in poročata Svetu najpozneje tri leta po sprejetju tega priporočila, po potrebi pa tudi pozneje.

## PRILOGA

### DOBRE PRAKSE ZA VEČJO OZAVEŠČENOST O TVEGANJIH IN IZOBRAŽEVANJE O VPRAŠANJIH GLEDE ZAVAROVANJA

#### **I. Ozaveščenost o tveganjih in izobraževanje o vprašanjih glede zavarovanja<sup>1</sup>: okvir, opredelitev in cilji**

1. Ob upoštevanju okoliščin v posamezni državi bi bilo treba posebej spodbujati ozaveščenost o tveganjih in izobraževanje o vprašanjih glede zavarovanja kot del širšega prizadevanja za finančno izobraževanje ali s pomočjo posebnih programov. Taki izobraževalni programi naj bi potekali jasno in pregledno med glavnimi deležniki v zavarovanju.<sup>2</sup>

2. V tem smislu naj bi izobraževanje o vprašanjih glede zavarovanja pripomoglo k uveljavitvi dveh temeljnih ciljev:

- prvič, h krepitvi ozaveščenosti in odgovornosti glede možnih tveganj, ki so jim izpostavljeni posamezniki, ter načina za najboljše mogoče obvladovanje teh tveganj,
- drugič, k temu, da državljani pridobijo znanje, razumevanje, sposobnost in zaupanje, ki so potrebni za ustrezno ocenjevanje in razumevanje zavarovalnih polic, ki jih želijo, da znajo poiskati dodatne informacije, objektivne nasvete ali pomoč, če jo potrebujejo, da sprejemajo odločitve na podlagi prejetih informacij glede lastne zaščite in zaščite svojih sorodnikov ter da proaktivno in odgovorno ravnajo v zvezi z izpostavljenostjo tveganjem in zavarovalnim kritjem.

3. Izobraževanje o vprašanjih glede zavarovanja bi bilo treba upoštevati znotraj zavarovalniškega regulatornega in nadzornega okvira ter ga obravnavati kot sredstvo za povečanje družbenogospodarske rasti ter blaginje s pomočjo zanesljivih, učinkovitih in konkurenčnih trgov skupaj z bonitetno ureditvijo in varstvom potrošnikov. Izobraževanje o vprašanjih glede zavarovanja ne nadomešča bonitetne ureditve in varstva skleniteljev zavarovanja, temveč ju dopolnjuje. To je potrebno predvsem v zavarovalništvu zaradi varstva pravic potrošnikov in spodbujanja učinkovitosti trga in simetričnih informacij.

4. V tem pogledu naj bi se pri posebnih ukrepih, o katerih je treba razmisliti v okviru pristojnosti za izobraževanje o vprašanjih glede zavarovanja, upoštevala predvsem normativna ureditev, zlasti glede zagotavljanja kakovostnih informacij pred sklenitvijo pogodbe ter v postopku sklepanja pogodbe in po njem (pravila o razkritju), zakonskih zahtev ali kodeksov ravnanja, ki veljajo za posrednike ali prodajno prakso, kakor tudi glede vzpostavljena mehanizmov obveznega ali prostovoljnega posredovanja.



## II. Pristojnosti in vloge glavnih udeležencev

### A. Javni ukrepi

5. Praviloma bi bilo treba premisliti o javnem spodbujanju izobraževanja o vprašanjih glede zavarovanja ob upoštevanju okoliščin glede pristojnosti in izbire police, zlasti kadar ima pomanjkanje ozaveščenosti o tveganju in sposobnosti za zavarovanje za posledico dolgoročno posebno škodljive posledice za državljane in kadar ni na voljo učinkovitih nadomestnih (zasebnih) izobraževalnih pobud oziroma se ne načrtujejo.

6. Vključevanje države v ta izobraževalni proces bi moralo biti usmerjeno predvsem v povečevanje ozaveščenosti o poglobitnih tveganjih in potrebi po ustreznem varstvu, vključno s pomočjo različnih instrumentov zavarovanja, ter v omogočanje posameznikom, da pridobijo dovolj znanja, razumevanja in veščin za oblikovanje odgovornega stališča in sprejemanje razumnih odločitev o vprašanjih, povezanih z zavarovanjem.

7. Glede tega bi morale vlade posameznih držav svojim državljanom omogočiti ustrezno izobraževanje – po možnosti kot dela učnega načrta – čim bolj zgodaj in redno v ključnih trenutkih življenja posameznika (spremembe, povezane z družino, poklicem in premoženjem) ter jim s tem zagotoviti primerno izobrazbo, sposobnost in odgovornost pri ravnanju glede zadev v zvezi s tveganjem in zavarovanjem.

8. Pri tem bi morale spodbujati vrsto dejavnosti, vključno s temi:

1. Pospoševanje kulture odgovornosti za osebno varovanje, zlasti z izobraževanjem ljudi o pojmi, povezanih s tveganji, zmanjševanjem tveganja in nadomestilom škode, vključno z možnostmi, ki jih ponujajo instrumenti zavarovanja ter temeljni zavarovalni mehanizmi in produkti:
  - učni načrti v šolah, zlasti na srednješolski stopnji, bi morali vsebovati tipičnejše pojme, ki se nanašajo na tveganja in zavarovanje (ki bi se poučevali ločeno ali pri pouku o financah in ekonomiji), med drugim vključno z zavarovalnimi mehanizmi in produkti ter pomembnejšimi gibanji in sestavinami zavarovalniškega trga;
  - višješolski in univerzitetni študij in/ali študij v specializiranih zavodih na področju zavarovanja bi bilo treba spodbujati in oglaševati z različnimi komunikacijskimi pristopi, vključno z natečaji in posebnimi dogodki;
  - pospeševati in/ali razvijati bi bilo treba specializirane učne in izobraževalne centre ter centre za preprečevanje tveganj in obveščanje o njih ter vprašanjih, povezanih z zavarovanjem;
  - izobraževalci bi morali biti primerno izobraženi in usposobljeni za samozavestno prenašanje znanja o vprašanjih, povezanih s tveganji in zavarovanjem, na mladino.

2. Pospeševanje in razvoj preventivnih in informativnih programov in postopkov glede resnih škodljivih tveganj, ranljivih skupin prebivalstva, inovativnih ali zapletenih zavarovalnih produktov ter produktov, ki pomenijo večje tveganje za posameznika – kot so produkti, ki so vezani na enote naložbenih skladov – dvojnega ali čezmernega zavarovanja, ključnih pogodbenih klavzul in pogojev ter veljavnih pravic in obveznosti potrošnikov v zvezi z zavarovalnimi produkti in akterji na zavarovalniškem trgu.

To pospeševanje bi lahko vključevalo razvoj posebnih spletnih strani ali podstrani nadzornega organa, namenjenih obveščanju potrošnikov.

9. Pri javnih ukrepih bi bilo treba upoštevati tudi razvoj ustreznih specializiranih struktur na ravni države, po možnosti pri obstoječih organih, ki bi bile pristojne za spodbujanje in usklajevanje ozaveščenosti o tveganju ter za izobraževanje v zadevah, povezanih z zavarovanjem.

### ***B. Vloga akterjev na zavarovalniškem trgu<sup>3</sup>***

10. Vloga in pristojnosti vseh akterjev na zavarovalniškem trgu v izobraževalnem procesu bi praviloma morale biti jasno določene in bi jih bilo treba spodbujati ter bi morale postati del njihovega dobrega upravljanja<sup>4</sup> glede na imetnike polic in/ali stranke. Odgovornost akterjev na zavarovalniškem trgu, zlasti neodvisnih posrednikov, ki zastopajo svoje stranke v teh zadevah, bi tako morala vključevati zagotavljanje točnih in kakovostnih informacij, ki jih je mogoče razlikovati od oglaševanja in tržnega komuniciranja, pa tudi objektivne in pomembne nasvete, ki so skladni z izpostavljenostjo tveganju in potrebami zavarovancev.

11. Dobre prodajne prakse naj bi vključevale razvoj mehanizmov, na podlagi katerih bi primerno usposobljeno prodajno osebje ali zastopniki ocenjevali stopnjo razumevanja strank. To naj bi veljalo zlasti za zahtevne zavarovalne produkte, ki vključujejo dolgoročne zaveze oziroma zaveze, ki pomenijo precejšnji del tekočega ali prihodnjega dohodka, ali za produkte, pri katerih se na zavarovance prenaša precejšnje tveganje.

12. Akterje na zavarovalniškem trgu (in/ali njihova nacionalna združenja) bi bilo treba spodbujati k oblikovanju in razvijanju internetnih strani za predstavitev splošnih informacij o produktih in družbah, ki so na voljo za svetovanje.

13. Akterje na zavarovalniškem trgu bi bilo treba spodbujati k nadaljnjim pobudam za povečanje ozaveščenosti posameznikov o tveganjih, ukrepih za zmanjšanje tveganj ter o razpoložljivih mehanizmih zavarovalnega kritja, vključno z instrumenti zavarovanja, pa tudi k zagotavljanju nepristranskih informacij o vprašanjih, povezanih z zavarovanjem. Te dejavnosti bi morale biti jasno ločene od trženja in oglaševanja.

### ***C. Vloga drugih socialnih in poslovnih partnerjev***

14. Odvisno od zakonodajnega okvira posamezne države naj bi k programom finančnega izobraževanja prispevali tudi združenja akterjev na zavarovalniškem trgu, zveze potrošnikov, delodajalci, sindikati, druge NVO in zavodi, ki so specializirani za zavarovalniške zadeve.

15. Na primer, te socialne in poslovne partnerje bi bilo treba spodbujati k anketiranju o potrebah potrošnikov glede ozaveščenosti o tveganju, izobraževanja o zavarovalniških zadevah in glede tega, kako bi najraje prejeli informacije. Morali bi si prizadevati za zagotavljanje informacij, nasvetov in izobraževanja o vprašanih glede zavarovanja ali seznanitve potrošnikov ali svojih zaposlenih (če gre za kapitalske družbe) s tem, na koga se lahko obrnejo po pomoč. Prav tako bi jih bilo treba spodbujati, da podpirajo pripravo gradiva za javne izobraževalne programe pod pogojem, da so informacije dovolj nepristranske in se razširjajo pod javnim nadzorom. Vloga delodajalcev in/ali sindikatov bi zlasti morala biti seznanjanje zaposlenih z vrstami zavarovalnega kritja poklicne odgovornosti, ki so jim na voljo in so zanje najugodnejše.

## **III. Programi za krepitev ozaveščenosti o tveganjih in izobraževanje na področju zavarovanja**

### ***A. Ocenjevanje potreb in obstoječih programov***

16. Glede na razmere v posamezni državi bi si bilo treba pri pobudah za izobraževanje v zavarovalništvu med drugim trajno prizadevati za razvoj metodologij in meril za ocenjevanje potreb prebivalstva glede pismenosti, zmožnosti in odgovornosti v zvezi z zadevami glede zavarovanja ter vpliva in učinkovitosti obstoječih programov v tem pogledu.

17. Glede na pristojnost bi omenjeno med drugim moralo vključevati:

- sistematičnejšo oceno tveganj, ki bi jim bili lahko izpostavljeni posamezniki in njihovi sorodniki, skupaj z analizo tveganj in skupin prebivalcev, ki so zlasti premalo ali morebiti čezmerno zavarovani,
- ocenjevanje stopnje pismenosti prebivalstva in bolj ali manj dejavno ravnanje glede izpostavljenosti tveganjem, zaščitnih ukrepov ali ukrepov za zmanjšanje tveganja ter zadev glede zavarovanja,
- ugotavljanje in ocenjevanje potreb prebivalstva po izobraževanju glede na posebne skupine, tveganja, produkte in akterje ter vzrokov za morebitne pomanjkljivosti,
- sistematično ocenjevanje ukrepov in programov, katerih namen je izboljšanje izobraževanja o zadevah v zvezi s tveganji in zavarovanjem, na podlagi vnaprej določenih meril ter vključno z oceno stroškov in koristi.



## ***B. Mehanizmi in orodja***

18. Pri programih, ki so namenjeni povečanju ozaveščenosti in izboljšanju izobraževanja o tveganjih in zavarovanju, bi bilo treba upoštevati uporabo različnih sredstev za zagotavljanje ustrezne in učinkovite obravnave širše javnosti, vključno s ciljnimi in ranljivimi skupinami.

19. Glede na razmere v posamezni državi to pomeni spodbujanje teh dejavnosti:

- široke medijske pokritosti (radio, televizije, tiskanih medijev, oglaševanja na reklamnih panojih in interneta) ter organizacije dogodkov za krepitev ozaveščenosti o zadevah glede zavarovanja in o pomenu finančnega izobraževanja na tem področju. S tega vidika je treba pri glavnih akterjih s področja obveščanja in izobraževanja (medijih, učiteljih, vzgojiteljih in starših) krepiti ozaveščenost o tveganjih in poznavanju zadev, povezanih z zavarovanjem;
- razvoja preglednih virov zanesljivih, objektivnih in brezplačnih informacij in/ali posebnih organov ali centrov, s pomočjo katerih bi lahko deležniki v zavarovanju usklajevali svojo potrošnikom namenjeno ponudbo informacij, izobraževanja, pomoči in svetovanja v zadevah glede zavarovanja;
- razvoja različnega orodja – internetnih strani, pa tudi vodnikov, brošur, prospektov in drugih razpoložljivih klasičnih ali sodobnih načinov sporazumevanja – ki potrošnikom omogoča dostop do zanesljivih virov zaradi primerjanja produktov, ki jih ponujajo različni akterji na zavarovalniškem trgu, ter oceno stopnje zavarovanja pred mogočimi tveganji, npr. s pomočjo kalkulatorjev in kvizov, pa tudi lastnega poznavanja potreb po zavarovanju in lastnosti zavarovalnih polic.

20. Ne da bi omejevali svobodo sklepanja pogodb, je treba pri najresnejših tveganjih zaradi premalo in/ali neustrezno zavarovanih tveganj proučiti privzete mehanizme, pri katerih se upoštevajo morebitne začasne ali dolgoročne pomanjkljivosti finančnega izobraževanja ali pasivno ravnanje potrošnikov.

21. Podobno je treba zavarovalniški in finančni sektor spodbujati tudi k razvijanju inovativnih zavarovalnih produktov (npr. mikrozavarovanja) in prilagojenih prodajnih poti, da bi se tako lahko kar najbolje zadovoljile potrebe po varstvu potrošnikov, zlasti najranljivejših skupin prebivalstva.

## OPOMBE

- 1 V tem dokumentu se pojem "vprašanja glede zavarovanja" opredeljuje široko in se nanaša: prvič, na splošna vprašanja, ki so povezana z izpostavljenostjo posameznikov tveganju in zaradi tega s potrebo po varstvu; drugič, na vse produkte, ki so namenjeni obvladovanju takih morebitnih tveganj posameznikov (razen bančnih, naložbenih in varčevalnih produktov, ki jih ponujajo pokojninski skladi in druge institucije, ki so specializirane za ponujanje produktov pokojninskega varčevanja), ne glede na to, kdo ponuja te produkte; tretjič, na vse police (razen nekaterih polic življenjskega zavarovanja, ki lahko vsebujejo pokojninske vidike), ki jih predlagajo "tradicionalni ponudniki na zavarovalniškem trgu" (zavarovalnice – družbe, vzajemne družbe, združenja za vzajemno pomoč ter njihovi posredniki – zastopniki in posredniki) neposredno posameznikom ali družbam v korist njihovih zaposlenih.
- 2 Izraz glavni "deležniki v zavarovanju" se nanaša na pristojne subjekte javnega prava in organe, glavne akterje na zavarovalniškem trgu ter združenja zavarovateljev, posrednikov in uporabnikov razen NVO ter ustrezne zavode ali fundacije, kapitalske družbe ter uporabnike, sklenitelje zavarovanja, zavarovance, njihove upravičence in tretje osebe.
- 3 Izraz "akterji na zavarovalniškem trgu" se v širšem pomenu nanaša na zavarovatelje in tržnike zavarovalnih produktov, vključno s klasičnimi zavarovatelji (zavarovalnice, vzajemni skladi in združenja za vzajemno pomoč), klasičnimi zavarovalnimi posredniki (posredniki in agenti) in nekonvencionalnimi distributerji, kot so banke in druge kategorije prodajalcev zavarovanja zunaj finančnega sektorja (npr. avtomobilski trgovci, supermarketi, potovalne agencije itd.). Izraz vključuje tudi različne vrste prodajnih poti, vključno z najsodobnejšimi (internet, mobilni telefoni itd.).
- 4 V zvezi s tem glej tudi Priporočilo OECD o smernicah zavarovateljem za upravljanje, [C(2005)45], na voljo na spletni strani OECD na [www.oecd.org](http://www.oecd.org).

*Izjava o odgovornosti:*

**Izvirnik v angleščini je objavil OECD z naslovom:  
Recommendation of the Council on Good Practices for Enhanced Risk Awareness and Education on Insurance Issues, 28 March 2008 - C(2008)22  
Objavljeno v dogovoru z OECD, Pariz.  
Za kakovost slovenskega prevoda in njegovo skladnost z izvirnikom je odgovorno  
Ministrstvo za finance, Slovenija.**