

IVAN MATEŠIĆ  
Ovlašteni miritelj i medijator  
Split

## MIRENJE U OSIGURANJU ZAŠTO? KAKO?

Činjenica je da se javlja sve veća potreba i interes sve većeg broja građana pojedinaca, grupa i organizacija što šire i što raznovrsnije zaštititi svoje zdravlje, život, egzistenciju, imovinu, poslovanje od nastanka raznovrsnih šteta. Na drugoj strani, kao odgovor na te potrebe, javlja se specifična usluga – osiguranje od šteta koje, u budućnosti, mogu nastati, a i država to područje zakonski regulira

Poslovi osiguranja sve su brojniji i raznovrsniji ovisno od interesa i potreba građana ili organizacija.

Kako se poslovi osiguranja šire, postaju brojniji i raznovrsniji, povećava se i broj sporova pa tako i zahtjeva za rješavanje na sudu.

Međutim, situacija na našim sudovima je vrlo problematična jer su sudovi zatrpani brojnim predmetima koji se ne stignu rješavati u zakonskim rokovima. Tako se i sporovi iz osiguranja, koji su pokrenuti na sudovima, ne rješavaju pravovremeno i dugo se treba čekati da dođu na red.

Takvo stanje u pravosuđu pokrenulo je proces rješavanja i to kroz uvođenje projekta **Alternativnog načina rješavanja sporova** u pravosuđe. Kao odgovor na to, brojne interesne udruge (HOK, HGK, HUP) osnovale su svoje centre za mirenja sa namjerom da sporove svojih članova rješavaju kroz postupak mirenja, izvan i bez suda, obrazovan je veći broj miritelja koji su se udružili u Hrvatsku udruhu miritelja, pri Vladi postoji Ured za socijalno partnerstvo koji vodi miritelje za kolektivne i individualne radne sporove.

Isto takav Centar za mirenje je organizirao i Hrvatski ured za osiguranje kako bi ponudio novu vrstu usluga za svoje članove i građane i time dao mogućnost da se sporovi u vezi osiguranja rješavaju izvan suda, mnogo brže.

### Što je mirenje?

Mirenje je specifičan oblik posredovanja u kojem stranke rješavaju vlastite sporove pod vodstvom i uz pomoć treće osobe – miritelja<sup>1</sup>

Glavne osobine mirenja:

- neformalnost i fleksibilnost,
- dobrovoljnost i neobvezatnost,
- interesna orijentacija i široki krug mogućih rješenja,
- prospektivnost i regulatornost,
- niska cijena i brzina postupanja<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Mr.sci. Srđan Šimac, u knjizi grupe autora: **Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima**, TIM press, ožujak 2004.g.

U postupku mirenja strane samostalno i slobodno ugovaraju uvjete mirenja: način komuniciranja, ovlaštenja miritelja, standarde, kriterije, prekid, nastavljanje, stanku, prestanak, Sporazum. Svaki postupak mirenja ima svoju proceduru, dogovorenu ali i onu propisanu, ne strogo, Zakonom o mirenju ili pravilima mirenja. Ta procedura: prijedlog za mirenje, prihvata ili odbijanje, odustanak, zastoje, početak postupka, zapisnik, sporazum, ima svoje uobičajene obrasce radi lakšeg vođenja, praćenja i evidencije postupaka mirenja.

U osnovnim crtama, dat ćemo postupak mirenja, radi informacije.

**Pokretanje postupka:**

Strana, nezadovoljna u odnosu osiguranja, može, svojim prijedlogom, pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje koji poziva drugu stranu da se o tome izjasni.

Ukoliko se svi slože da pristaju na mirenje, dogovaraju se o miritelju i on započne postupak, određuje mjesto, datum i vrijeme.

**Tijek postupka:**

Svaka strana ima vrijeme za izlaganje svoga problema i činjenica, nakon toga miritelj vodi razgovore u kojima se nastoje utvrditi stvarni interese, želje i potrebe strana.

Ukoliko se postigne dogovor koji zadovoljava strane, pristupa se izradi Sporazuma i potpisivanju.

**Privatni razgovor sa miriteljem:**

Ukoliko nastane potreba da jedna strana želi samo miritelju iznijeti neko pitanje koje je važno za mirenje ili nastane neodlučnost strana što dalje, miritelj može voditi povjerljive, privatne razgovore u kojima će se takve situacije razriješiti, a radi nastavljanja mirenja.

**Evaluacija miritelja:**

Nakon završetka postupka mirenja, strane ispunjavaju Upitnik u kojem iznose svoje mišljenje, stavove i iskustva o konkretnom postupku mirenja i miritelju.

Mirenje, samo po sebi, po svojoj suštini, logici i psihologiji potiče i razvija kvalitetnu pozitivnu komunikaciju, povjerenje, kreativnost, slobodu dogovaranja i sporazumijevanja među pojedincima, grupama i organizacijama.

Mirenju je strano manifestiranje moći, nagovaranje, ucjenjivanje, prevara, korupcija, prijetnje i slično.

Uvođenjem mirenja, osiguratelji unose, u svoje poslovanje i ukupno djelovanje, Europsku kulturu komunikacija u poslovnom svijetu što će pridonijeti jačanju imiđa u javnosti, a u osigurateljskim kućama osnažiti poslovnost, međusobno povjerenje i veći osjećaj sigurnosti, što su vrlo važni elementi poslovanja u osiguranju, a i unose novu kvalitetu u komunikacijama sa klijentima.

Mirenjem će se smanjiti broj tužbi iz osiguranja ukoliko se stvarno želi primjenjivati i koristiti blagodeti mirenja.

Tužbe protiv osiguratelja, čak i ako se, u konačnici uspije u sporu, nisu dobre:

a) Narušavaju imiđ firme,

---

<sup>2</sup> Prof.dr.sci. Alan Uzelac, u knjizi grupe autora: **Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima**, TIM press, ožujak 2004.g

- b) Javnosti govore da određena osigurateljska ponašanja izazivaju nezadovoljstvo klijenata,
- c) Dragocjena poslovna energija predaje se drugima da rješavaju poslovna pitanja – odvjetnicima i sucu,
- d) Važne elemente u poslovanju, komunikacija sa klijentima o kritičnim pitanjima, prepuštaju se punomoćnicima,
- e) Komunikacija sa konkretnim klijentom se zauvijek prekida; toga klijenta ovaj osiguratelj je izgubio; a što je sa negativnom reklamom koju će dotični klijent širiti, po multilevel principu,
- f) Potencijalni poslovni partneri, ali i klijenti, pogotovo stranci, vrlo pomno prate i stanje imida, govor javnosti, o eventualnim budućim svojim partnerima, pogotovo u našoj državi,
- g) U aktivnostima marketinga, sudski spor je negativna poruka i dojam u javnosti i poslovnom svijetu.

Ne treba posebno naglašavati da postupak mirenja može i treba voditi educirani i ovlaštenu miritelj, jer je to početna garancija kvalitete, sigurnosti, profesionalnosti i ozbiljnosti vođenja postupaka mirenja, što je u interesu svih sudionika u svijetu osiguranja.

#### Zaključak:

- a) Poslovi osiguranja postaju sve širi i značajniji kako za gospodarstvo tako i za opće psihološko stanje ukupnog stanovništva, a to je i stratejski interes društva i države (različiti oblici i vrste osiguranja imovine i osoba),
- b) Smatramo da osiguratelji trebaju mirenje shvaćati i koristiti kao dio svoje strategije razvoja ali i svakodnevne prakse,
- c) Koliko god osiguranja pridonose, samom svojom djelatnošću i uslugama, općem, stanju i osjećaju sigurnosti i zaštićenosti, isto tako neka neusklađena, ishitrena, slabo kontrolirana akcija, može unijeti nemir, stres, na strani klijenta, kada on gubi osjećaj sigurnosti i kada se stvara nepovjerenje i nastaje spor. Mirnim rješavanjem nastalog spora i to u neposrednom razgovoru ovlaštene osobe osiguratelja i klijenta, uz suradnju sa ovlaštenim i stručnim miriteljem, moguće je postići vraćanje narušenog povjerenja među stranama, pozitivno rješenje spora i nastavljanje poslovnog odnosa osiguranja.
- d) Mirno rješavanje sporova bitno jača i podiže stanje međusobnog **povjerenja** osiguratelja i klijenta ali i veći **osjećaj zaštićenosti** na strani korisnika, a to su dva ključna elementa u poslovima osiguranja,
- e) Na strani Centra za mirenje HUU nastaje ključan i odgovoran zadatak da se što više postojećih i budućih klijenata i poslovnih partnera informira i upozna sa novom poslovnom djelatnošću – mirnim rješavanjem sporova.

Na kraju, autor predlaže da se, u prvoj fazi, organiziraju prezentacije miriteljstva u većim gradovima sa većim brojem osiguratelja, članicama HUU, a kasnije, ovisno o interesima, u drugoj fazi, organiziranje seminara, tečajeva, treninga za one uposlenike koji žele biti miritelji sa diplomom.