

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
AGENCIJA ZA NADZOR OSIGURANJA
FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE
S A R A J E V O

Na osnovu člana 130. Zakona o osiguranju („Službene novine Federacije BiH”, broj 23/17), člana 13. stav (7) Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju („Službene novine Federacije BiH”, broj 57/20) i člana 12. Statuta Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH”, broj 84/17), Stručni savjet Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine na 43. sjednici održanoj 17.11. 2020. godine, donosi

PRAVILNIK
O PRAVILIMA POSTUPANJA U RJEŠAVANJU ODŠTETNIH ZAHTJEVA I STANDARDI U
KOMUNIKACIJI DRUŠTVA ZA OSIGURANJE S TREĆIM OŠTEĆENIM LICIMA

Član 1.
(Predmet)

Ovim Pravilnikom se uređuju pravila postupanja društva za osiguranje koje je upisano u sudski registar na osnovu odobrenja Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine za obavljanje poslova osiguranja (u daljem tekstu: Agencija), kao i podružnice društva za osiguranje koje nije iz Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Federacija), a koja je osnovana ili posluje u Federaciji u skladu sa Zakonom o osiguranju (u daljem tekstu: društvo za osiguranje), u rješavanju odštetnih zahtjeva i standardi u komunikaciji društva za osiguranje s trećim oštećenim licima.

Član 2.
(Dužnost postupanja)

Društvo za osiguranje je u procesu rješavanja podnesenih odštetnih zahtjeva dužno postupati na način koji omogućava:

- a) pružanje informacija oštećenom licu o toku rješavanja odštetnog zahtjeva,
- b) brzu i efikasnu obradu i isplatu naknade po osnovu odštetnog zahtjeva,
- c) minimalne troškove kod rješavanja odštetnog zahtjeva,
- d) primjerenu naknadu po osnovu odštetnog zahtjeva u skladu sa pravilima struke,
- e) upućivanje oštećenog lica o pravima nakon završene obrade i isplate naknade po osnovu odštetnog zahtjeva.

Član 3.
(Podnošenje odštetnog zahtjeva)

- (1) Oštećeno lice može podnijeti odštetni zahtjev, po osnovu osiguranja propisanih odredbom člana 2. stav (1) Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju (u daljem tekstu: Zakon), neposredno odgovornom društvu za osiguranje.
- (2) Ako oštećeno lice podnese odštetni zahtjev neposredno odgovornom društvu za osiguranje, u odgovoru na takav zahtjev, ovo društvo za osiguranje ne može isticati prigovore koje bi, na osnovu zakona ili ugovora o obaveznom osiguranju, moglo isticati prema licu čija je odgovornost osigurana, zbog nepostupanja u skladu sa Zakonom ili ugovorom o obaveznom osiguranju.
- (3) Društva za osiguranje mogu zaključiti sporazum u skladu sa kojim odštetni zahtjev oštećenog lica po osnovu osiguranja vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima (osiguranje od autoodgovornosti) može u ime odgovornog društva za osiguranje, obrađivati i isplaćivati društvo za osiguranje kod kojeg je oštećeno

lice zaključilo ugovor o osiguranju vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima.

- (4) Sporazum iz stava (3) ovoga člana ne utiče na prava koja oštećeno lice ima neposredno prema odgovornom društvu za osiguranje iz st. (1) i (2) ovog člana i člana 14. stava (4) Zakona.
- (5) Društvo za osiguranje koje, u skladu sa sporazumom iz stava (3) ovoga člana, u ime odgovornog društva za osiguranje, obrađuje i isplaćuje odštetni zahtjev dužno je postupati u skladu sa odredbama čl. 13., 14. i 15. Zakona i odredbama ovog Pravilnika.

Član 4.

(Način podnošenja odštetnog zahtjeva)

- (1) Odštetni zahtjev se podnosi u pisanoj formi, na obrascu propisanom od strane odgovornog društva za osiguranje, i podnosi se lično ili putem punomoćnika odgovornom društvu za osiguranje na jedan od sljedećih načina:
 - a) direktno u poslovnim prostorijama,
 - b) putem pošte,
 - c) elektronskim putem,
 - d) putem faksa.
- (2) Obrazac iz stava (1) ovog člana minimalno sadrži podatke o:
 - a) oštećenom licu (ime i prezime/naziv, adresa prebivališta/sjedišta, kontakt telefon),
 - b) mjesto i datum nastanka štetnog događaja,
 - c) uzroku/uzročniku saobraćajne nesreće, ukoliko je isti poznat oštećenom licu,
 - d) obim štetnog događaja,
 - e) opis nastanka štetnog događaja,
 - f) podatak da li je izvršen uviđaj nadležnog organa,
 - g) podatak da li je popunjen Evropski izvještaj,
 - h) broj transakcijskog računa i naziv banke oštećenog lica, na koji će se izvršiti isplata naknade po osnovu odštetnog zahtjeva ukoliko se utvrdi da je odštetni zahtjev osnovan.
- (3) Obrazac iz stava (1) ovog člana mora biti potpisan od strane oštećenog lica, a za pravna lica i ovjeren pečatom.
- (4) Obrazac iz stava (1) ovog člana odgovorno društvo za osiguranje objavljuje na web stranici društva za osiguranje.
- (5) Oštećeno lice uz dostavljeni obrazac iz stava (1) ovog člana je dužno dostaviti dokumente iz kojih odgovorno društvo za osiguranje utvrđuje okolnosti navedene u istom.
- (6) Odgovorno društvo za osiguranje pored podataka iz stava (2) ovog člana, radi utvrđivanja okolnosti nastanka štetnog događaja, utvrđivanja pravnog osnova i visine naknade te isplate, može internim aktom propisati i dodatne podatke i potrebne dokumente za utvrđivanje okolnosti nastanka štetnog događaja ali ne i dokaze koji nemaju uticaj na postupak rješavanja odštetnog zahtjeva ili koje oštećeno lice nije u mogućnosti pribaviti zbog zakonskih ograničenja.
- (7) Izuzetno od odredbi stava (1) ovog člana prijava štete koju dostavlja društvo za osiguranje koje je svom osiguraniku (oštećenom licu) izvršilo prijavu štete mora da sadrži ispravno popunjen obrazac prijave štete tog društva za osiguranje.
- (8) Izuzetno od odredbi stava (1) ovog člana u slučaju prijave ino štete po zelenoj karti odgovorno društvo za osiguranje dužno je prihvatiti dostavljenu prijavu bez obzira što ista nije dostavljena na propisanom obrascu iz stava (1) ovog člana.

Član 5.

(Evropski izvještaj)

U slučaju saobraćajne nesreće, prouzrokovane upotrebom motornog vozila, učesnici mogu ispuniti i potpisati te međusobno razmijeniti Evropski izvještaj. Evropski izvještaj može biti korišten u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva kao dokaz nastupanja štetnog događaja, pod

uvjetom da je uredno i potpuno popunjen, te da su uz to priložene fotografije oštećenja na vozilima i mjesta štetnog događaja.

Član 6.

(Datum podnošenja odštetnog zahtjeva)

- (1) Danom podnošenja odštetnog zahtjeva smatra se dan kada je odgovornom društvu za osiguranje dostavljen obrazac iz člana 4. stav (1) ovog Pravilnika kao i prijava štete iz člana 4. st. (7) i (8) ovog Pravilnika na način propisan članom 4. ovog Pravilnika.
- (2) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je oštećeno lice koje podnese odštetni zahtjev, bez odgode, odnosno u roku koji ne može biti duži od 3 radna dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva iz stava (1) ovog člana, pisanim putem obavijestiti o svim dokumentima i dokazima koje je obavezno podnijeti, u cilju rješavanja odštetnog zahtjeva.
- (3) U obavijesti iz stava (2) ovog člana odgovorno društvo za osiguranje je dužno odrediti primjeren rok za dostavu dokumenata i dokaza.
- (4) Ukoliko oštećeno lice ne postupi u cjelosti u skladu sa obavijesti iz stava (2) ovog člana, odnosno ne dostavi tražene dokumente i dokaze, odgovorno društvo za osiguranje će ponovo postupiti na način propisan u st. (2) i (3) ovog člana uz navođenje napomene na obavijesti kojom se oštećeno lice upozorava da će u slučaju nepostupanja po istom odštetni zahtjev biti riješen na osnovu dostavljenih dokumenata i dokaza.
- (5) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je, u svrhu obrade i rješavanja odštetnog zahtjeva, poduzeti sve radnje s ciljem prikupljanja dokumenata i dokaza na osnovu kojih se utvrđuje odgovornost društva za osiguranje i visina naknade.
- (6) Datum kompletiranja odštetnog zahtjeva smatra se dan dostave obrasca iz člana 4. stav (1) kao i prijava štete iz člana 4. st. (7) i (8) ovog Pravilnika, dokumenata iz člana 4. stav (5) ili dan dostave traženih dokumenata iz stava (2) ili (4) ovog člana.
- (7) Obavijest iz st. (2) i (4) ovog člana oštećenom licu se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način direktne dostave sa dokazom o uručenju iste.

Član 7.

(Rok obrade i isplate)

- (1) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je utvrditi pravni osnov i visinu odštetnog zahtjeva u roku od 30 dana od dana kompletiranja odštetnog zahtjeva, uz dostavljanje obrazložene ponude, isplatiti utvrđenu naknadu u daljem roku od 14 dana.
- (2) Ponuda iz stava (1) ovog člana najmanje sadrži:
 - a) pravni osnov odštetnog zahtjeva,
 - b) visinu naknade po odštetnom zahtjevu,
 - c) obrazloženje obračuna visine naknade po odštetnom zahtjevu.
- (3) U smislu odredbe stava (2) tačke b) ovog člana kod navođenja visine naknade po odštetnom zahtjevu odgovorno društvo za osiguranje je u obavezi da navede tačan iznos naknade po odštetnom zahtjevu koji sadrži odvojeno iskazanu naknadu za štete na stvarima, štete na licima (materijalna, nematerijalna šteta) kao i ostale naknade koje pripadaju oštećenom licu u skladu sa odredbama Zakona.
- (4) U smislu odredbe stava (2) tačke c) ovog člana kod navođenja obrazloženja obračuna visine naknade po odštetnom zahtjevu, odgovorno društvo za osiguranje je u obavezi da u ponudi iz stava (1) ovog člana navede način na koji je došlo do obračunate visine naknade.
- (5) U slučaju nemogućnosti utvrđenja visine konačnog iznosa naknade po odštetnom zahtjevu, odgovorno društvo za osiguranje je oštećenom licu dužno isplatiti iznos nespornog iznosa naknade po odštetnom zahtjevu kao avans u roku propisanom u stavu (1) ovog člana.
- (6) Ponuda iz stava (1) ovog člana oštećenom licu se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način direktne dostave sa dokazom o uručenju iste.

Član 8.

(Odbijanje odštetnog zahtjeva)

- (1) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je da u slučaju nepostojanja pravnog osnova odštetnog zahtjeva obavijesti oštećeno lice u roku od 14 dana od dana utvrđivanja nepostojanja pravnog osnova.
- (2) Obavijest iz stava (1) ovog člana mora sadržavati obrazloženje nepostojanja pravnog osnova po odštetnom zahtjevu.
- (3) Obavijest iz stava (1) ovog člana oštećenom licu se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način direktne dostave sa dokazom o uručanju iste.

Član 9.

(Obavješćavanje u toku rješavanja odštetnog zahtjeva)

- (1) Ako se nisu stekli uvjeti za davanje ponude iz člana 7. stav (1) ovog Pravilnika, odgovorno društvo za osiguranje dužno je, u roku od 60 dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, oštećenom licu uputiti osnovani odgovor ako su sporne odgovornost za naknadu ili visina naknade po odštetnom zahtjevu.
- (2) Odgovor iz stava (1) ovog člana obavezno sadrži opis pravnih činjenica, a može sadržavati i druge relevantne činjenice zbog kojih su odgovornost za naknadu ili visina naknade po odštetnom zahtjevu sporne.

Član 10.

(Pravno na prigovor i tužbu)

- (1) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je oštećeno lice uputiti u ponudi iz člana 7. stav (1), obavijesti iz člana 8. stav (1) i odgovoru iz člana 9. stav (1) ovog Pravilnika, na pravo ulaganja prigovora odgovornom društvu za osiguranje, kao i na pravo podnošenja tužbe.
- (2) Oštećeno lice ima pravo podnijeti prigovor Ombudsmenu u osiguranju na odluku društva za osiguranje po podnesenom prigovoru, radi daljeg vanskudskog rješavanja spora nastalog povodom odštetnog zahtjeva.
- (3) Ako je tužba podnesena protiv odgovornog društva za osiguranje prije isteka roka iz člana 7. stav (1) ovog Pravilnika smatra se preuranjenom.

Član 11.

(Rok za prigovor)

- (1) Rok za podnošenje prigovora iz člana 10. ovog Pravilnika ne može biti kraći od 15 dana od dana kada je oštećeno lice primilo ponudu iz člana 7. stav (1), obavijest iz člana 8. stav (1) i odgovor iz člana 9. stav (1) ovog Pravilnika.
- (2) Rok za rješavanje prigovora je 15 dana od dana podnošenja prigovora oštećenog lica.
- (3) U postupku odlučivanja po prigovoru ne može učestvovati lice čiji bi interes mogao uticati na odlučivanje u konkretnom prigovoru ni lice koje je učestvovalo u donošenju odluke po odštetnom zahtjevu na koji je uloženi prigovor.
- (4) Oštećeno lice ima pravo, uz iznos naknade po odštetnom zahtjevu, i na zakonsku zateznu kamatu počev od prvog dana nakon isteka roka za isplatu naknade po odštetnom zahtjevu iz člana 7. stav (1) ovog Pravilnika.
- (5) U postupku mirnog rješavanja odštetnog zahtjeva odgovorno društvo za osiguranje nije dužno nadoknaditi troškove pravnog i bilo kakvog drugog zastupanja oštećenom licu.

Član 12.

(Ništavne odredbe)

Ništavne su odredbe ponude iz člana 7. stav (1) i odgovora iz člana 9. stav (1) ovog Pravilnika kao i sporazuma o vanskudskom poravnanju kojima se:

- a) određuju duži rokovi za rješavanje odštetnog zahtjeva od rokova propisanih Zakonom i ovim Pravilnikom,
- b) uvjetuje isplata naknada po odštetnom zahtjevu potpisivanjem sporazuma o vanskudskom poravnanju, ili

c) određuje da se oštećeno lice odriče zakonskih prava.

Član 13.

(Zaštitni fond)

Odredbe ovog Pravilnika na odgovarajući način primjenjuje Zaštitni fond Federacije Bosne i Hercegovine u slučaju kada je za naknadu odštetnog zahtjeva, u skladu sa odredbama Zakona, nadležan Zaštitni fond Federacije Bosne i Hercegovine.

Član 14.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u „Službenim novinama Federacije BiH“.

PREDSJEDNIK
STRUČNOG SAVJETA

Broj: 021-3214-4/20
Sarajevo, 17.11.2020. godine

mr.sc. Edita Kalajdžić