

Poštovani korisnici usluga osiguranja,

Zaključenjem ugovora o osiguranju, pored sticanja prava, preuzimate i obaveze. Kao korisnici usluga osiguranja i druga ugovorna strana, imate obavezu postupati pažljivo, savjesno i pošteno. Ovo, prije svega, podrazumijeva da se pažljivo upoznate o svojim pravima i obavezama iz ugovora o osiguranju **prije potpisivanja/ zaključenja ugovora**, da zatražite uručenje uslova osiguranja **prije zaključenja ugovora** (ukoliko vam ih društvo ne uruči) i odvojite potrebno vrijeme za upoznavanje sa uslovima ugovora, da proučite sve elemente ugovora, vrstu i obim osiguravajućeg pokrivanja, uslove pod kojim se prava iz ugovora mogu realizirati, uslove pod kojim se obaveza društva isključuje, razloge iz kojih može doći do gubitka prava iz osiguranja, te sve druge elemente ugovora.

Posebna je obaveza na upite društva dati tačne i potpune podatke o svim činjenicama i stanjima/ statusu (npr. zdravstveno stanje, radni status,) koji su relevantni za zaključenje ugovora. Namjerno davanje netačnih ili nepotpunih podataka, namjerno neiznošenje poznatih podataka od značaja za ugovor, može dovesti do gubitka prava iz ugovora.

Kako biste izbjegli nejasnoće i eventualne sporove sa društvima za osiguranje, prije potpisa ugovora i bilo kojeg akta društva, pročitajte sve sa dužnom pažnjom, a posebno uslove osiguranja.

Ne preporučuje se potpisivanje ugovora/polise ili bilo kakve izjave prije potpunog upoznavanja sa uslovima ugovaranja. Sve eventualne nejasnoće u vezi ugovora bi trebalo razjasniti prije njegovog zaključenja. Pitajte sve što vam nije jasno. Društva su vam dužna dati tačne, potpune i jasne odgovore.

Pokušajte ispregovarati uslove ugovora koji bi vam bili prihvatljiviji od onih koji vam se nude. Ukoliko su vaši prijedlozi u okvirima poslovne politike društva i ukoliko postoji dobra volja – sve je moguće.

**Zapamtite** - društva za osiguranje se osnivaju kako bi i vama pružila uslugu. Finansiraju se i od vaših premija osiguranja. Informišite se o svojim pravima i ostvarite ih.

ANO ANO ANO  
ANO ANO ANO ANO  
ANO ANO ANO ANO  
ANO ANO  
ANO ANO ANO ANO



**OMBUDSMEN  
U OSIGURANJU**

**Adresa:** Kolodvorska 12  
71000 Sarajevo, BiH  
**Tel:** + 387 33 610 897  
**Fax:** + 387 33 611 114  
**E-mail:** info@ano.ba  
**Internet:** www.ano.ba



Bosna i Hercegovina  
Federacija Bosne i Hercegovine  
**Agencija za nadzor osiguranja  
Federacije Bosne i Hercegovine**

**OMBUDSMEN  
U OSIGURANJU**





## Ko je Ombudsman i kako može pomoći

Ombudsman u osiguranju je jedan od nosilaca zaštite prava i interesa fizičkih lica kao korisnika usluga osiguranja i djeluje na osnovu Zakona o osiguranju Federacije BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj 23/17 i 103/21) i Pravilnika o Ombudsmenu u osiguranju Federacije BiH („Službene novine FBiH“ broj 73/23).

Osnovna funkcija Ombudsmana je djelovanje na mirnom rješenju spornog odnosa.

Ombudsman omogućavanje da se nesuglasice i sporovi između korisnika i davaoca usluga osiguranja – društva koje obavlja poslove osiguranja u smislu člana 5. stav (1) Zakona o osiguranju nastali iz osnova ugovora o osiguranju, pokušaju pravično i brzo riješiti od nezavisnih lica, sa minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način.

Ukoliko utvrdi da su korisniku usluga osiguranja povrijeđena prava i interesi koji proizilaze iz ugovora o osiguranju, Kodeksa poslovne osiguravajuće i reosiguravajuće etike ili standarda struke osiguranja Ombudsman će dati mišljenje ili preporuku sa prijedlogom za otklanjanje nepravilnosti.

Ombudsman može, poštujući princip dobrovoljnosti i poverljivosti, posredovati radi mirnog rješenja spora ukoliko se strane o tome saglase.

Ombudsman ne može odlučiti o osnovanosti ili visini odštetnog zahtjeva/zahtjeva za isplatu osigurane sume.

## Ko se može obratiti Ombudsmenu

Ombudsmenu se može obratiti svaka fizička osoba koja smatra da su povrijeđena njena prava i interesi proistekli iz osnova ugovora o osiguranju.

Svaka fizička osoba koja ima prava i obaveze po osnovu ugovora o osiguranju je korisnik usluge osiguranja/stranka u osiguranju/potrošač : ugovarač osiguranja, osiguranik, ovlaštenik iz ugovora o osiguranju odnosno korisnik osiguranja, potencijalni ugovarač osiguranja/osiguranik, te svaka treća zainteresovana fizička osoba.

## Postupak pred Ombudsmenom

Postupak se pokreće podnošenjem pisanog prigovora ili drugog odgovarajućeg pismena korisnika usluge osiguranja, gdje korisnik smatra da se društvo ne pridržava odredbi ugovora o osiguranju ili standarda osiguravajuće struke.

Prigovor se podnosi na obrascu koji se objavljuje na internet stranici Agencije za nadzor osiguranja Federacije BiH , u dijelu "Ombudsman u osiguranju".

Prigovor se podnosi neposredno na protokol Agencije na adresi Kolodvorska broj 12, Sarajevo, ili putem redovne pošte na adresu: Agencija za nadzor osiguranja Federacije BiH/ Ombudsman u osiguranju, Sarajevo, Kolodvorska broj 12, ili putem elektronske pošte na adresu: ombudsmenuosiguranju@ano.ba



Postupak pred Ombudsmenom može biti pokrenut pod uslovom:

- da je korisnik, prije obraćanja Ombudsmenu, u internom postupku u društvu koristio pravo podnošenja prigovora/ žalbe društvu na akt kojim je riješen zahtjev za odštetu ili naknadu iz osiguranja, odnosno prigovora/žalbe društvu zbog nerješavanja zahtjeva,
- da nije prošlo više od šest mjeseci od događaja ili prijema akta društva na uloženi prigovor/žalbu u internom postupku u društvu i
- da nije okončan i da se ne vodi sudski postupak po istom predmetu spora.

Postupak pred Ombudsmenom je besplatan, a sve strane u postupku samostalno snose troškove koji se odnose na dostavljeni prigovor i radnje koje poduzimaju tokom postupka (angažovanje advokata ili drugih stručnih lica, poštanski/putni troškovi i sl.).

Informacije šta prigovor obavezno sadrži i šta je uz prigovor obavezno priložiti, te druge informacije o postupku pred Ombudsmenom mogu se pronaći na: <http://www.nados.ba/bs/ombudsman/>