



Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine ima regulatornu i nadzornu funkciju radi zaštite osiguranika i društava za osiguranje u cilju održavanja stabilnosti tržišta osiguranja u Federaciji Bosne i Hercegovine kao dijela finansijskog tržišta. Agencija za nadzor vrši nadzor rada društava za osiguranje i reosiguranje, posrednika u osiguranju, ovlaštenih aktuara i Zaštitnog fonda Federacije BiH.

Na internetskoj stranici Agencije za nadzor možete saznati kako podnijeti zahtjev u slučaju pritužbe na rad ili postupanje nekog od subjekata koje nadzire Agencija za nadzor.

Agencija za nadzor ne može davati savjete ili preporuke u vezi sa uslugama osiguranja koje koristite ili namjeravate koristiti (kao npr. preporučiti određeni proizvod osiguranja ili određeno društvo za osiguranje).

Za više informacija posjetite: [www.ano.ba](http://www.ano.ba)



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

**ZAŠTITA  
POTROŠAČA**

## ŠTO AKO VIŠE NISTE U MOGUĆNOSTI PLAĆATI PREMIJU OSIGURANJA?

Ako kasnite s plaćanjem ili niste u mogućnosti pravovremeno platiti premiju, ugovor o osiguranju prestaje važiti po sili zakona nakon što istekne 30 dana otkad vas je društvo za osiguranje obavijestilo o dospelosti premije.

Kod osiguranja života nešto je drugačije. Ako više niste u mogućnosti plaćati premiju osiguranja života, a uplatili ste najmanje tri godišnje premije, možete zatražiti otkup ili kapitalizaciju police osiguranja.

**Otkup police** u osiguranju života je postupak prekida osiguranja prije isteka ugovorenog trajanja osiguranja.

**Kapitalizacija** je postupak u osiguranju života koji se provodi kada ugovaratelj osiguranja prestane uplaćivati premiju ali ne želi raskinuti ugovor o osiguranju.



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



## ZAŠTITA POTROŠAČA

U osiguranju je potrošač svako lice koje ima prava i obaveze po ugovoru o osiguranju.

Prije sklapanja ugovora o osiguranju društvo za osiguranje dužno vas je pisanim putem obavijestiti, između ostalog, o:

- Podaci o društvu za osiguranje i podružnice koja sklapa ugovor;
- Općim i posebnim uslovima osiguranja;
- Vremenu trajanja ugovora o osiguranju;
- Roku u kojem ponuda obavezuje ponuđača;
- Visini i načinu plaćanja premije osiguranja;
- Uslovima za prestanak i raskid ugovora o osiguranju;
- Načinu rješavanja sporova ugovornih strana;
- Nadzornom tijelu (Agencija za nadzor).

Navedene informacije predstavljaju samo opće informacije o kojima vas je društvo dužno obavijestiti.

**NAPOMENA:** U slučaju neslaganja neke odredbe općih ili posebnih uslova i neke odredbe police osiguranja, primijeniće se odredba police.

### Što učiniti ako niste zadovoljni pruženom uslugom?

Podnesite pisani prigovor društvu i zatražite očitovanje na koje, u skladu sa Zakonom, morate dobiti odgovor u roku od 15 dana. Pored toga prigovor se može podnijeti internoj reviziji društva, udruženju za zaštitu potrošača, ombudsmenu u osiguranju i Agenciji za nadzor.

Ako niste zadovoljni dobivenim odgovorom, obratite se Agenciji za nadzor, pisanim putem na adresu Kolodvorska 12, Sarajevo ili na adresu elektronske pošte: **info@ano.ba** ili **ombudsmenuosiguranju@ano.ba**.

## ŽELITE DA RASKINETE UGOVOR O OSIGURANJU?

Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor sa danom dospelosti premije, obavještavajući pismenim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije.

Za **dobrovoljne** vrste osiguranja, društva za osiguranje u uslovima definišu prava na povrat neiskorištenog dijela premije u slučaju prijevremenog prekida police.

Kod **obaveznog** osiguranja od automobilske odgovornosti društva mogu isplatiti neiskorišteni dio premije u slučaju raskidanja ugovora o osiguranju.

Ove odredbe o prestanku ugovora **ne odnose se na životno osiguranje**.

## OSIGURANJE

### ŠTO JE OSIGURANJE?

Djelatnost posredstvom koje se pruža ekonomska zaštita od određenih opasnosti (rizika) koje ugrožavaju imovinu i lica. Svrha osiguranja je prenošenje rizika s pojedinca na osiguratelja (društvo za osiguranje) zaključenjem ugovora o osiguranju, pri čemu je osnovna karakteristika tih rizika da su budući, neizvjesni i neovisni o volji osiguranika.

### OSIGURANJE JE PRENOS RIZIKA SA OSIGURANIKA NA DRUŠTVO ZA OSIGURANJE

Svrha osiguranja nije zarada na osiguranju, već zaštita od posljedica budućih štetnih događaja.



## OSIGURAVATELJNA GODINA

Osiguravateljna godina je period od jedne godine koje se računa od datuma početka ugovora o osiguranju do istog datuma sljedeće godine.

## USLOVI OSIGURANJA

U uslovima osiguranja detaljnije su **propisana sva vaša prava i obaveze, kao i prava i obaveze društva** za osiguranje. Uslove osiguranja koje vam je društvo u obavezi uručiti prije sklapanja ugovora o osiguranju, proučite prije samog sklapanja ugovora o osiguranju i pitajte društvo za osiguranje u slučaju nejasnoća!

## RIZIK

U osiguranju, pojam rizika podrazumijeva **osigurani rizik od određenih mogućih opasnosti i nepovoljnih životnih okolnosti** kao što su npr. požar, krađa, potres, poplava, nezgoda, odgovornost, nezaposlenost, smrt i sl.

**Mogućnost materijalnog i/ili nematerijalnog gubitka predstavlja rizik.**

## FRANŠIZA

Franšizom se podrazumijeva sudjelovanje osiguranika u šteti.

## KOJE VRSTE OSIGURANJA POSTOJE?

### ŽIVOTNA

Životno osiguranje može se definisati kao dugoročno osiguranje u kojem isplata ugovorene sume zavisi o vrsti police odnosno osiguranom riziku.

### NEŽIVOTNA

U neživotna osiguranja ubrajaju se osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, obavezna osiguranja u saobraćaju, zdravstveno osiguranje, kasko osiguranje vozila, osiguranje robe u prevozu, osiguranje imovine od požara i nekih drugih opasnosti, ostala osiguranja imovine, osiguranje od odgovornosti i druga osiguranja.

Nadalje osiguranja se dijele na **obavezna**, kao što su osiguranja od automobilske odgovornosti, osiguranje putnika u javnom saobraćaju, i **dobrovoljna** (npr. kasko osiguranje motornih vozila, osiguranje nezgode, imovine, životna osiguranja).