

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”, br. 23/17 i 103/21), člana 13. stav (7) Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju („Službene novine Federacije BiH”, br. 57/20 i 103/21) 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 12. sjednici održanoj 07. 02. 2023. godine, donosi

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

Član 1.

U Pravilniku o pravilima postupanja u rješavanju odštetnih zahtjeva i standardi u komunikaciji društva za osiguranje s trećim oštećenim licima („Službene novine Federacije BiH”, broj 88/20) u članu 4. stavu (2) dodaju se alineje i) i j) koje glase:

- „i) izjavi oštećenog lica kojom se daje ili odbija saglasnost za buduću komunikaciju putem elektronske pošte, sa napomenom da se svaka eventualna izmjena komunikacije putem elektronske pošte bez odlaganja obavijesti odgovorno društvo za osiguranje,
- j) adresi elektronske pošte za komunikaciju.“

Član 2.

Član 6. se mijenja i glasi:

„Član 6.

(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 najkasnije u roku od 5 radnih dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva iz stava (1) ovog člana, pisanim putem obavijestiti o svim podacima, dokumentima i dokazima koje je obavezno podnijeti, u cilju rješavanja odštetnog zahtjeva 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.

(3) U obavijesti iz stava (2) ovog člana odgovorno društvo za osiguranje je dužno odrediti primjeren rok za dostavu podataka, dokumenata i dokaza.

(4) 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.

(5) 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) ovog člana.

(6) Obavijest iz stava (2) ovog člana oštećenom licu se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način direktne dostave sa dokazom o uručenju iste.“

### Član 3.

U članu 7. stav (4) mijenja se i glasi:

„(4) U smislu odredbe stava (2) tačka c) ovog člana, kod navođenja obrazloženja obračuna visine naknade po odštetnom zahtjevu u obrazloženoj ponudi odgovorno društvo za osiguranje potrebno je da navede:

- a) za štete na stvarima način na koji je utvrđena visina naknade po odštetnom zahtjevu, a koji sadrži popis dijelova oštećene stvari koje se mijenjaju sa utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu, dijelova koji se popravljaju na oštećenoj stvari sa utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu, vrsti radova na oštećenoj stvari sa utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu i drugim elementima koji utiču na izračun visine naknade štete sa utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu. U slučaju utvrđivanja totalne štete na stvarima potrebno je da se navede iznos nabavne vrijednosti ili kataloške vrijednosti oštećene stvari, amortizovane vrijednosti oštećene stvari i sadašnje vrijednosti oštećene stvari kao i drugi elementi koji utiču na izračun visine naknade štete na oštećenoj stvari,
- b) za štete na licima način na koji je utvrđena visina naknade po odštetnom zahtjevu, a koji sadrži odredive elemente na osnovu kojih je utvrđena visina naknade nematerijalne štete, propisane odredbom člana 37. Zakona, a koja sadrži visinu intenziteta, procenat umanjenja opće životne aktivnosti i Zakonom utvrđene pripadajuće naknade za određenu vrstu nematerijalne štete koja je obračunata oštećenom licu, u skladu sa odredbama čl. 38. - 43. Zakona, kao i način na koji je došlo do obračuna materijalne štete propisane članom 30. Zakona na koju oštećeno lice ima pravo.“

### Član 4.

U članu 9. dodaje se stav (3) koji glasi:

„(3) Odgovor 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 5.

Iza člana 9, dodaje se novi član 9a. koji glasi:

#### „Član 9a.

- (1) Pored navedenog načina komunikacije pisanim putem kao preporučena pošiljka iz člana 6. stav (6), člana 7. stav (6), člana 8. stav (3), člana 9. stav (3) i člana 11. stav (5) ovog Pravilnika, odgovorno društvo za osiguranje kao drugi način direktne dostave sa dokazom o uručenju iste može koristiti način komunikacije: direktno uručivanje pismena oštećenom putem svojih uposlenika, direktan način dostave pismena putem organizacija koje pružaju usluge brze pošte kao i elektronskim putem (e-mail) za koji je potrebna saglasnost oštećenog ili punomoćnika oštećenog koja se daje prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva sa ispravno popunjenim podatkom o elektronskoj pošti za komunikaciju.
- (2) Komunikacijom elektronskim putem smatra se isključivo komunikacija putem e-maila.
- (3) Odgovorno društvo za osiguranje je obavezno da dokumentaciju o cjelokupnoj korespondenciji koja je realizovana putem elektronske pošte uloži i čuva u predmetu štete.“

## Član 6.

U članu 11. dodaju se novi st. (4) i (5) koji glase:

„(4) Odgovor na prigovor oštećenog lica u slučaju potpunog ili djelimičnog prihvatanja prigovora sadrži elemente obrazložene ponude iz člana 7. ovog Pravilnika, a u slučaju ne prihvatanja navoda iz prigovora odgovor sadrži obrazloženje neprihvatanja istog.

(5) Odgovor na prigovor iz stava (4) ovog člana oštećenom licu se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način direktne dostave sa dokazom o uručenju iste.“

Dosadašnji st. (4) i (5) postaju st. (6) i (7).

## Član 7.

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

PREDSJEDNIK  
STRUČNOG SAVJETA

mr.sc. Edita Kalajdžić

Broj: 01-233-3/23  
Sarajevo, 07. 02. 2023. godine