

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

Temeljem članka 130. Zakona o osiguranju („Službene novine Federacije BiH”, broj 23/17), članka 13. stavak (7) Zakona o obveznim osiguranjima u prometu („Službene novine Federacije BiH”, broj 57/20) i članka 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 OSOBAMA

Članak 1.
(Predmet)

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

Članak 2.
(Dužnost postupanja)

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

- a) pružanje informacija oštećenoj osobi o tijeku rješavanja odštetnog zahtjeva,
- b) brzu i učinkovitu obradu i isplatu naknade po osnovi odštetnog zahtjeva,
- c) minimalne troškove kod rješavanja odštetnog zahtjeva,
- d) primjerenu naknadu po osnovi odštetnog zahtjeva sukladno pravilima struke,
- e) upućivanje oštećene osobe o pravima nakon završene obrade i isplate naknade po osnovi odštetnog zahtjeva.

Članak 3.
(Podnošenje odštetnog zahtjeva)

- (1) Oštećena osoba može podnijeti odštetni zahtjev, po osnovi osiguranja propisanih odredbom članka 2. stavak (1) Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (u daljnjem tekstu: Zakon), neposredno odgovornom društvu za osiguranje.
- (2) Ako oštećena osoba podnese odštetni zahtjev neposredno odgovornom društvu za osiguranje, u odgovoru na takav zahtjev, ovo društvo za osiguranje ne može isticati prigovore koje bi, na temelju zakona ili ugovora o obveznom osiguranju, moglo isticati prema osobi čija je odgovornost osigurana, zbog nepostupanja sukladno Zakonu ili ugovoru o obveznom osiguranju.
- (3) Društva za osiguranje mogu zaključiti sporazum sukladno kojem odštetni zahtjev oštećene osobe po osnovi osiguranja vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim osobama (osiguranje od automobilske odgovornosti) može u ime odgovornog društva za osiguranje, obrađivati i isplaćivati društvo za osiguranje kod kojeg je oštećena osoba

zaključila ugovor o osiguranju vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim osobama.

- (4) Sporazum iz stavka (3) ovoga članka ne utječe na prava koja oštećena osoba ima neposredno prema odgovornom društvu za osiguranje iz st. (1) i (2) ovog članka i članka 14. stavak (4) Zakona.
- (5) Društvo za osiguranje koje, sukladno sporazumu iz stavka (3) ovoga članka, u ime odgovornog društva za osiguranje, obrađuje i isplaćuje odštetni zahtjev dužno je postupati sukladno odredbama čl. 13., 14. i 15. Zakona i odredbama ovog Pravilnika.

Članak 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 osobno ili putem punomoćnika odgovornom društvu za osiguranje na jedan od sljedećih načina:
 - a) izravno u poslovnim prostorijama,
 - b) putem pošte,
 - c) elektroničkim putem,
 - d) putem faksa.
- (2) Obrazac iz stavka (1) ovog članka minimalno sadrži podatke o:
 - a) oštećenoj osobi (ime i prezime/naziv, adresa prebivališta/sjedišta, kontakt telefon),
 - b) mjesto i datum nastanka štetnog događaja,
 - c) uzroku/uzročniku prometne nesreće, ukoliko je isti poznat oštećenoj osobi,
 - d) obujam štetnog događaja,
 - e) opis nastanka štetnog događaja,
 - f) podatak je li izvršen očevid nadležnog organa,
 - g) podatak je li popunjeno Europsko izvješće,
 - h) broj transakcijskog računa i naziv banke oštećene osobe, na koji će se izvršiti isplata naknade po osnovi odštetnog zahtjeva ukoliko se utvrdi da je odštetni zahtjev osnovan.
- (3) Obrazac iz stavka (1) ovog članka mora biti potpisan od strane oštećene osobe, a za pravne osobe i ovjeren pečatom.
- (4) Obrazac iz stavka (1) ovog članka odgovorno društvo za osiguranje objavljuje na web stranici društva za osiguranje.
- (5) Oštećena osoba uz dostavljeni obrazac iz stavka (1) ovog članka je dužna dostaviti dokumente iz kojih odgovorno društvo za osiguranje utvrđuje okolnosti navedene u istom.
- (6) Odgovorno društvo za osiguranje pored podataka iz stavka (2) ovog članka, radi utvrđivanja okolnosti nastanka štetnog događaja, utvrđivanja pravne osnove 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 utjecaj na postupak rješavanja odštetnog zahtjeva ili koje oštećena osoba nije u mogućnosti pribaviti zbog zakonskih ograničenja.
- (7) Izuzetno od odredbi stavka (1) ovog članka prijava štete koju dostavlja društvo za osiguranje koje je svom osiguraniku (oštećenoj osobi) izvršilo prijavu štete mora sadržati ispravno popunjen obrazac prijave štete tog društva za osiguranje.
- (8) Izuzetno od odredbi stavka (1) ovog članka 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 stavka (1) ovog članka.

Članak 5.

(Europsko izvješće)

U slučaju prometne nesreće, prouzrokovane upotrebom motornog vozila, učesnici mogu ispuniti i potpisati te međusobno razmijeniti Europsko izvješće. Europsko izvješće može se koristiti 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.

Članak 6.

(Datum podnošenja odštetnog zahtjeva)

- (1) Danom podnošenja odštetnog zahtjeva smatra se dan kada je odgovornom društvu za osiguranje dostavljen obrazac iz članka 4. stavak (1) ovog Pravilnika kao i prijava štete iz članka 4. st. (7) i (8) ovog Pravilnika na način propisan člankom 4. ovog Pravilnika.
- (2) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je oštećenu osobu koja podnese odštetni zahtjev, bez odgode, odnosno u roku koji ne može biti duži od 3 radna dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva iz stavka (1) ovog članka, pisanim putem obavijestiti o svim dokumentima i dokazima koje je obvezno podnijeti, u cilju rješavanja odštetnog zahtjeva.
- (3) U obavijesti iz stavka (2) ovog članka odgovorno društvo za osiguranje je dužno odrediti primjeren rok za dostavu dokumenata i dokaza.
- (4) Ukoliko oštećena osoba ne postupi u cjelosti sukladno obavijesti iz stavka (2) ovog članka, odnosno ne dostavi tražene dokumente i dokaze, odgovorno društvo za osiguranje će ponovno postupiti na način propisan u st. (2) i (3) ovog članka uz navođenje napomene na obavijesti kojom se oštećena osoba upozorava da će u slučaju nepostupanja po istom odštetni zahtjev biti riješen na osnovi 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 osnovi kojih se utvrđuje odgovornost društva za osiguranje i visina naknade.
- (6) Datum kompletiranja odštetnog zahtjeva smatra se dan dostave obrasca iz članka 4. stavak (1) kao i prijava štete iz članka 4. st. (7) i (8) ovog Pravilnika, dokumenata iz članka 4. stavak (5) ili dan dostave traženih dokumenata iz stavka (2) ili (4) ovog članka.
- (7) Obavijest iz st. (2) i (4) ovog člana oštećenoj osobi se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način izravne dostave s dokazom o uručenju iste.

Članak 7.

(Rok obrade i isplate)

- (1) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je utvrditi pravnu osnovu i visinu odštetnog zahtjeva u roku od 30 dana od dana kompletiranja odštetnog zahtjeva, uz dostavljanje obrazložene ponude, isplatiti utvrđenu naknadu u daljnjem roku od 14 dana.
- (2) Ponuda iz stavka (1) ovog članka najmanje sadrži:
 - a) pravnu osnovu odštetnog zahtjeva,
 - b) visina naknade po odštetnom zahtjevu,
 - c) obrazloženje obračuna visine naknade po odštetnom zahtjevu.
- (3) U smislu odredbe stavka (2) točke b) ovog članka kod navođenja visine naknade po odštetnom zahtjevu odgovorno društvo za osiguranje je u obvezi navesti točan iznos naknade po odštetnom zahtjevu koji sadrži odvojeno iskazanu naknadu za štete na stvarima, štete na osobama (materijalna, nematerijalna šteta) kao i ostale naknade koje pripadaju oštećenoj osobi sukladno odredbama Zakona.
- (4) U smislu odredbe stavka (2) točke c) ovog članka kod navođenja obrazloženja obračuna visine naknade po odštetnom zahtjevu, odgovorno društvo za osiguranje je u obvezi da u ponudi iz stavka (1) ovog članka 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 oštećenoj osobi dužno isplatiti iznos nespornog iznosa naknade po odštetnom zahtjevu kao predujam u roku propisanom u stavku (1) ovog članka.
- (6) Ponuda iz stavka (1) ovog članka oštećenoj osobi se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način izravne dostave s dokazom o uručenju iste.

Članak 8.

(Odbijanje odštetnog zahtjeva)

- (1) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je u slučaju nepostojanja pravne osnove odštetnog zahtjeva obavijestiti oštećenu osobu u roku od 14 dana od dana utvrđivanja nepostojanja pravne osnove.
- (2) Obavijest iz stavka (1) ovog članka mora sadržavati obrazloženje nepostojanja pravne osnove po odštetnom zahtjevu.
- (3) Obavijest iz stavka (1) ovog članka oštećenoj osobi se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način izravne dostave s dokazom o uručenju iste.

Članak 9.

(Obavješćavanje u tijeku rješavanja odštetnog zahtjeva)

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

Članak 10.

(Pravo na prigovor i tužbu)

- (1) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je oštećenoj osobi uputiti u ponudi iz članka 7. stavak (1), obavijest iz članka 8. stavak (1) i odgovor iz članka 9. stavak (1) ovog Pravilnika, na pravo ulaganja prigovora odgovornom društvu za osiguranje, kao i na pravo podnošenja tužbe.
- (2) Oštećena osoba ima pravo podnijeti prigovor Ombudsmenu u osiguranju na odluku društva za osiguranje po podnesenom prigovoru, radi daljeg izvansudskog rješavanja spora nastalog povodom odštetnog zahtjeva.
- (3) Ako je tužba podnesena protiv odgovornog društva za osiguranje prije isteka roka iz članka 7. stavak (1) ovog Pravilnika smatra se preuranjenom.

Članak 11.

(Rok za prigovor)

- (1) Rok za podnošenje prigovora iz članka 10. ovog Pravilnika ne može biti kraći od 15 dana od dana kada je oštećena osoba primila ponudu iz članka 7. stavak (1), obavijest iz članka 8. stavak (1) i odgovor iz članka 9. stavak (1) ovog Pravilnika.
- (2) Rok za rješavanje prigovora je 15 dana od dana podnošenja prigovora oštećene osobe.
- (3) U postupku odlučivanja po prigovoru ne može učestvovati osoba čiji bi interes mogao utjecati na odlučivanje u konkretnom prigovoru ni osoba koja je učestvovala u donošenju odluke po odštetnom zahtjevu na koji je uloženi prigovor.
- (4) Oštećena osoba 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 članka 7. stavak (1) ovog Pravilnika.
- (5) U postupku mirnog rješavanja odštetnog zahtjeva odgovorno društvo za osiguranje nije dužno nadoknaditi troškove pravnog i bilo kakvog drugog zastupanja oštećenoj osobi.

Članak 12.

(Ništavne odredbe)

Ništavne su odredbe ponude iz članka 7. stavak (1) i odgovora iz članka 9. stavak (1) ovog Pravilnika kao i sporazuma o izvansudskom 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 izvansudskom poravnanju, ili
- c) određuje da se oštećena osoba odriče zakonskih prava.

Članak 13.
(Zaštitni fond)

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

Članak 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