

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

Na temelju članka 130. Zakona o osiguranju („Službene novine Federacije BiH”, br. 23/17 i 103/21), članka 13. stavak (7) Zakona o obveznim osiguranjima u prometu („Službene novine Federacije BiH”, br. 57/20 i 103/21) 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 12. sjednici održanoj 7. 2. 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 osobama

Članak 1.

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

- „i) izjavi oštećene osobe kojom se daje ili odbija suglasnost za buduću komunikaciju putem elektroničke pošte, s napomenom da se svaka eventualna izmjena komunikacije putem elektroničke pošte bez odlaganja obavijesti odgovorno društvo za osiguranje,
- j) adresi elektroničke pošte za komunikaciju.“

Članak 2.

Članak 6. se mijenja i glasi:

„Članak 6.

(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 najkasnije u roku od 5 radnih dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva iz stavka (1) ovog članka, pisanim putem obavijestiti o svim podacima, dokumentima i dokazima koje je obvezna podnijeti, u cilju rješavanja odštetnog zahtjeva uz navođenje napomene na obavijesti kojom se oštećena osoba upozorava da će u slučaju nepostupanja po istom odštetni zahtjev biti riješen na temelju dostavljenih dokumenata i dokaza.

(3) U obavijesti iz stavka (2) ovog članka 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 temelju kojih se utvrđuje odgovornost društva za osiguranje i visina naknade.

(5) 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) ovog članka.

(6) Obavijest iz stavka (2) ovog članka oštećenoj osobi se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način izravne dostave s dokazom o uručenju iste.“

Članak 3.

U članku 7. stavak (4) mijenja se i glasi:

„(4) U smislu odredbe stavka (2) točka c) ovog članka, kod navođenja obrazloženja obračuna visine naknade po odštetnom zahtjevu u obrazloženoj ponudi odgovorno društvo za osiguranje potrebno je navesti:

- 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 s utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu, dijelova koji se popravljaju na oštećenoj stvari s utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu, vrsti radova na oštećenoj stvari s utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu i drugim elementima koji utječu na izračun visine naknade štete s utvrđenim iznosom naknade za iste u ukupnom iznosu. U slučaju utvrđivanja totalne štete na stvarima potrebno je navesti iznos nabavne vrijednosti ili kataloške vrijednosti oštećene stvari, amortizirane vrijednosti oštećene stvari i sadašnje vrijednosti oštećene stvari kao i drugi elementi koji utječu na izračun visine naknade štete na oštećenoj stvari,
- b) za štete na osobama način na koji je utvrđena visina naknade po odštetnom zahtjevu, a koji sadrži odredive elemente na temelju kojih je utvrđena visina naknade nematerijalne štete, propisane odredbom članka 37. Zakona, a koja sadrži visinu intenziteta, postotak umanjenja opće životne aktivnosti i Zakonom utvrđene pripadajuće naknade za određenu vrstu nematerijalne štete koja je obračunata oštećenoj osobi sukladno odredbama čl. 38. - 43. Zakona, kao i način na koji je došlo do obračuna materijalne štete propisane člankom 30. Zakona na koju oštećena osoba ima pravo.“

Članak 4.

U članku 9. dodaje se stavak (3) koji glasi:

„(3) Odgovor 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 5.

Iza članka 9, dodaje se novi članak 9a. koji glasi:

„Članak 9a.

- (1) Pored navedenog načina komunikacije pisanim putem, kao preporučena pošiljka iz članka 6. stavak (6), članka 7. stavak (6), članka 8. stavak (3), članka 9. stavak (3) i članka 11. stavak (5) ovog Pravilnika, odgovorno društvo za osiguranje, kao drugi način izravne dostave s dokazom o uručenju iste može koristiti način komunikacije: izravno uručivanje pismena oštećenom putem svojih uposlenika, izravan način dostave pismena putem organizacija koje pružaju usluge brze pošte kao i elektroničkim putem (e-pošta) za koji je potrebna suglasnost oštećenog ili punomoćnika oštećenog koja se daje prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva s ispravno popunjenim podatkom o elektroničkoj pošti za komunikaciju.
- (2) Komunikacijom elektroničkim putem smatra se isključivo komunikacija putem e-pošte.
- (3) Odgovorno društvo za osiguranje je obvezno, dokumentaciju o cjelokupnoj korespondenciji koja je realizirana putem elektroničke pošte uložiti i čuvati u predmetu štete.“

Članak 6.

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

„(4) Odgovor na prigovor oštećene osobe u slučaju potpunog ili djelomičnog prihvatanja prigovora sadrži elemente obrazložene ponude iz članka 7. ovog Pravilnika, a u slučaju ne prihvatanja navoda iz prigovora odgovor sadrži obrazloženje neprihvatanja istog.

(5) Odgovor na prigovor iz stavka (4) ovog članka oštećenoj osobi se šalje pisanim putem kao preporučena pošiljka ili na drugi način izravne dostave s dokazom o uručenju iste.“

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

Članak 7.

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

PREDSJEDNIK
STRUČNOG SAVJETA

Broj: 01-233-3/23
Sarajevo, 7. 2. 2023. godine

mr.sc. Edita Kalajdžić