

**POSTUPAK I ROKOVI ZA RJEŠAVANJE ODŠTETNIH ZAHTJEVA
I PRAVILA O KOREKTNOM POSTUPANJU PRI RJEŠAVANJU ŠTETA
IZ OSIGURANJA U SVJETLU NOVOG ZAKONA O OBAVEZNIM
OSIGURANJIMA U SAOBRAĆAJU U REPUBLICI SRPSKOJ**

**THE PROCEDURE AND DEADLINES FOR RESOLVING THE CLAIMS
PROCESS AND THE RULES ON FAIR TREATMENT IN THE RESOLUTION
OF INSURANCE CLAIM IN THE LIGHT OF THE NEW LAW
ON COMPULSORY INSURANCES IN TRAFFIC I
N THE REPUBLIC OF SRPSKA**

Ljiljana Sokolić¹; Bojana Čivčić²

Rezime: U ovom radu prikazaće se postupak i rokovi rješavanja odštetnih zahtjeva sa aspekta zaštite potrošača, u svijetlu novog Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 82/15), gdje su za razliku od predhodnog zakona rokovi za rješavanje odštetnog zahtjeva produženi. Novina u Zakonu su i Pravila postupaka rješavanja odštenih zahtjeva i standardi u komunikaciji društava za osiguranje sa trećim oštećenim licima podnosiocima oštetnih zahtjeva kada je u pitanju obavezno osiguranje u saobraćaju koja treba da donese Upravni odbor Agencije. Imajući u vidu predhodni Zakon, a i probleme u praksi prilikom rješavanja oštetnih zahtjeva, kao i komunikaciju sa oštećenim, detaljno su razrađene odredbe koje se odnose na postupak rješavanja odštetnih zahtjeva.

KLJUČNE REČI: ZAKON O OBAVEZNIM OSIGURANJIMA U SAOBRAĆAJU, POSTUPAK I ROKOVI RJEŠAVANJA ODŠTETNIH ZAHTJEVA, OBRAZLOŽENA PONUDA, OBRAZLOŽENI ODGOVOR, ZAŠTITA TREĆIH OŠTEĆENIH LICA, PRAVILA OECD-A I PRAVILA RJEŠAVANJA ODŠTETNIH ZAHTJEVA I STANDARDI KOMUNIKACIJE SA OŠTEĆENIM

Abstract: In this paper will be presents the procedure and deadlines for resolving claims in terms of consumer protection, in light of the Law on Compulsory Insurances in Traffic ("Official Gazette of the Republic of Serpska", No. 82/15). where the unlike the previous Law deadlines for dealing with a request by an extended compensation. The novelty in the Law are the Rules of procedure of resolving damage claims and standards in communication with insurance companies to third parties damaged, the applicants damages demanded when it comes to mandatory traffic insurance, which will be adopt by the managment board od the Agency. Having in mind the earlier law, and the practical problems in handling the claim, as well as communication with damaged, are elaborated the provisions relating to the procedure for the settlement of claims.

KEY WORDS: THE LAW ON COMPULSORY INSURANCES IN TRAFFIC, PROCEDURES AND DEADLINES FOR RESOLVING DAMAGES OR OFFER REASONED, REASONED RESPONSE, PROTECTION OF THE THIRD PARTY, OECD RULES AND THE RULES OF RESOLUTION OF DAMAGES AND STANDARDS

1. UVOD

Cilj donošenja novog Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju je stvaranje regulatornih pretpostavki za postepenu deregulaciju i liberalizaciju cijena obaveznog osiguranja od autoodgovornosti u skladu sa postojećim stanjem i razvojem tržišta osiguranja Republike Srpske, preciziranje pojmova u skladu sa drugim sistemskim zakonima RS, prevazilaženje problema koji su se javili u praksi primjenom važećeg Zakona, dalje usklađivanje sa direktivama Evropske unije.

Poseban cilj ovog Zakona je poboljšanje položaja oštećenog/e kroz definisanje pojmova obrazložena ponuda; obrazloženi odgovor; uvođenje internog žalbenog postupka tj. prava oštećenog lica da podnese prigovor odgovornom društvu za osiguranje ukoliko nije zadovoljan kako je njegov odštetni zahtjev riješen i obavezu društva da na isti odgovori; kao i pravo oštećenog da, radi daljeg vanskudskog rješavanja spora može podnijeti prigovor Ombudsmanu u osiguranju. Iz navedenog se jasno vidi namjera zakonodavca da trećim oštećenim licima pruži mogućnosti da odštetne zahtjeve rješavaju mirnim putem, u vanskudskom postupku.

Pored toga što stimulišu mirno/vanskudsko rješavanje odštetnih zahtjeva na transparentan i korektan način kao zakon i pravila, koja će biti donesena, promovišu i pravila struke i standarde koje društava za osiguranje, prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva iz obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, treba da primjenjuju.

Vanskudsko rješavanje sporova je jednostavno, efikasno, brzo i jeftino rješavanje odštetnih zahtjeva, pa je zbog svojih prednosti u funkciji instrumenta zaštite pravnog položaja potrošača, te ima pozitivno djelovanje na rješavanje sporova nastalih između društava za osiguranje i oštećenih lica.

Zakon daje najbolja savremena rješenja za ostvarivanje prava oštećenih lica, a sve u cilju zaštite potrošača, odnosno oštećenih lica.

17. septembra 2015. godine, usvojen je novi Zakona kojim se uređuje:

- vrste obaveznih osiguranja u saobraćaju,
- obaveza zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju i obim pokrića,
- teritorijalno važenje ugovora o obaveznom osiguranju,
- postepena deregulacija i liberalizacija cijena obaveznog osiguranja od autoodgovornosti,
- **postupak i rokovi za rješavanje odštetnih zahtjeva,**
- iznosi osiguranih suma i njihovo postepeno povećavanje,
- lica koja nemaju pravo na naknadu štete,
- slučajevi u kojima osiguranik gubi pravo iz osiguranja,
- promjena vlasnika vozila za vrijeme trajanja osiguranja,
- period na koji se zaključuje granično osiguranje,
- djelokrug i nadležnosti Informativnog centra i sadržaj podataka iz registra Informativnog centra,
- djelokrug i nadležnosti Zaštitnog fonda RS.

2. ZAKONSKE NOVINE U POGLEDU RJEŠAVANJA ODŠTETNIH ZAHTJEVA

U novom Zakonu, glava III „Osiguranje od vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovane trećim licima“, u članu 22. definište se postupak i rokove za rješavanje odštetnih zahtjeva.

U stavu 1. navedenog člana propisano je: “Odgovorno društvo za osiguranje dužno je **da utvrdi pravni osnov i visinu odštetnog zahtjeva, te isplati odštetu, uz dostavljanje obra-**

zložene ponude, u roku od 30 dana od dana kada je oštećeno lice dostavilo sve potrebne dokumente, a najduže do 60 dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva."

Iz navedene zakonske odredbe vidimo da je zakonodavac napravio promjenu u odnosu na predhodni zakon gdje su se produžili rokovi za rješavanje odštetnih zahtjeva, te pri tom ne pravi razliku da li se odštetni zahtjev odnosi na materijalnu odnosno nematerijalnu štetu, rok je za oba vida štete je isti, odnosno 30 dana od dana kada je oštećeno lice dostavilo sve dokumente. Pri tom je zakonodavac ostavio rok od 60 dana računajući od dana podnošenja odštetnog zahtjeva do kada je društvo za osiguranje obavezno da riješi odnosno da odbije odštetni zahtjev.

U stavu 2. navedenog člana navodi se: „Obrazložena ponuda je pismeni jednostrani akt odgovornog društva za osiguranje, koji sadrži najmanje podatke o osnovanosti odštetnog zahtjeva, visini odštete, kao i obrazloženje pravnog osnova i obračuna visine odštete.“

Naručita novina u Zakonu je to da je zakonodavac definisao obrazloženu ponudu, kao i minimalan sadržaj iste. Razlozi za uvođenje ovoga u novi Zakon su uočeni problemi u praksi, gdje je utvrđeno da društva za osiguranje neujednačeno, odnosno u nekim slučajevima uopšte ne dostavljaju ili dostavljaju nepotpune obrazložene ponude, odnosno dostavljaju sporazum o vansudskom poravnanju. Imajući u vidu navedene probleme Ombudsman u osiguranju u RS je još u 2009. godini donio Kodeks poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj², gdje su navedena između ostalog i neformalna pravila u vezi sa podnošenjem odštetnog zahtjeva, zahtjeva za isplatu osigurane sume, obrada zahtjeva i isplata, kao i uvođenje internog žalbenog postupka.

Potpuno je jasno da obrazloženje, odnosno obrazložena ponuda mora biti u skladu sa specifičnim pozicijama odštete po pojedinim vidovima štete (materijalna odnosno nematerijalna). Ponuda, da bi ispunjavala uslove obrazloženosti mora biti dana u roku, mora biti detaljna, konkretizovana i obrazložena.

U stavu 3. navedenog člana, propisano je: „Ukoliko se nisu stekli uslovi za davanje obrazložene ponude iz stava 1. ovog člana, društvo za osiguranje dužno je da, u roku od 60 dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, oštećenom licu uputi obrazloženi odgovor ako:

1) odbija odštetni zahtjev kao neosnovan jer je utvrdilo da, po podnesenom odštetnom zahtjevu, ne postoji njegova odgovornost i obaveza ili

2) nije u mogućnosti da jasno utvrdi svoju odgovornost ili visinu odštete.“

Ovo je takođe novina u Zakonu, rok u predhodnom zakonu je bio 14 dana za materijalu, odnosno 30 za nematerijalu i to u slučaju odbijanje odštetnog zahtjeva.

Novina je i stav 2. u kojoj nije određeno šta se podrazumjeva pod „jasno utvrdi svoju odgovornost ili visinu štete“, što može podrazimjevati slučajeve potreba da se završi krivični postupak ili završi liječenje kod nematerijalne štete, pri čemu je potreban duži vremenski period za određivanje pravnog osnova, odnosno utvrđivanja tačne visine štete.

Obrazloženi odgovor ipak znači da odgovor društva za osiguranje prema kojemu nije u stanju riješiti odštetni zahtjev u zakonskom roku, mora biti osnovan u (građanskom, odštetnom) pravu, argumentovanih stajališta, koja će oštećenom omogućiti da ocijeni obrazloženje stajališta društava za osiguranje i da donese ispravnu odluku što mu je dalje činiti.

Nije dovoljno da odgovor društava za osiguranje na odštetni zahtjev bude samo „nismo u mogućnosti riješiti vaš odštetni zahtjev“, što se nažalost u praksi vrlo često događa. Prema mišljenju teorije, obrazloženi odgovor bi, u slučaju da nije jasno utvrđena obveza društava za osiguranje, morao sadržavati „obrazloženje koje se konkretno odnosi na činjenično stanje i pravni položaj“.³

U stavu 4. navedenog člana, navedeno je: „Ukoliko odgovorno društvo za osiguranje ima mogućnost da utvrdi djelimično svoju obavezu, uz obrazloženi odgovor koji upućuje oštećenom licu, **odgovorno društvo za osiguranje dužno je izvršiti plaćanje utvrđenog dijela svoje**

2 Kodeks poslovne etike društava za osiguranje, www.azors.rs.ba

3 Prof. dr. sc. Marijan Čurković, Obvezna osiguranja u prometu, Zagreb, 2007.

obaveze u roku od 15 dana od dana kada je utvrdilo svoju obavezu, a najduže do 60 dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva."

Zakonodavac u ovoj odredbi, detaljnije je uveo i razradio mogućnost utvrđivanja djelimične obaveze društva za osiguranje, te je propisao rok od 15 dana za plaćanje utvrđene obaveze, a najduže 60 dana od kada je oštećeni podnio odštetni zahtjev.

Isplata utvrđenog dijela štete vrlo je korisna mjera, kako za oštećenog koji se nađe u teškoj materijalnoj situaciji, tako i za društvo za osiguranje. Oštećenom se omogućava da bez dugog čekanja započne popravku nastale štete, a društvu za osiguranje da isplatom utvrđenog dijela štete smanji štetu i izbjegne njeno povećanje (mogući sudski spor i sl). Isplatu utvrđenog dijela štete, odnosno u nekim zakonodavstvima tzv. „nesporni dio štete“, predviđaju gotovo sva zakonodavstva, jer je ta mjera adekvatna situaciji u kojoj se našao oštećeni.

U stavu 5. navedenog člana zakonodavac je propisao obaveznu odredbi koju obrazložena ponuda i obrazloženi odgovor, tu je propisano da je društvo za osiguranje „**dužno da oštećeno lice uputi na pravo ulaganja prigovora društvu za osiguranje, kao i na pravo podnošenja tužbe.**“

Ova odredba je posebno bitna zbog mogućnosti ostvarivanja daljih prava oštećenih u rješavanju odštetnih zahtjeva, kao mehanizma za zaštitu svojih zakonom utvrđenih prava, kao i promovisanje vansudskom postupka rješavanje odštetnih zahtjeva.

U stavu 6. navedenog člana Zakona dato je pravo oštećenoj strani na zakonsku zateznu kamatu počev od prvog dana nakon isteka roka od 60 dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva.“

Ovo je jedan od dodatnih mehanizama zaštite prava oštećenih, a takođe i zakonska obaveza društva za osiguranje da vrši isplatu šteta u zakonskim roku da bi izbjeglo dodatne troškove.

Stavom 7. navedenog člana Zakona popisano je da su ništave odredbe „obrazložene ponude, obrazloženog odgovora ili sporazuma o vansudskom poravnanju kojim se:

- 1) određuju duži rokovi od rokova propisanih ovim zakonom,
- 2) uslovljava isplata odštete potpisivanjem sporazuma o vansudskom poravnanju ili
- 3) određuje da se oštećeno lice odriče zakonskih prava“.

Za razliku od predhodnog zakona, ovom odredbom zakonodavac je, u cilju dodatne zaštite oštećenih lica, precizirao šta su tačno ništave odredbe, posebno imajući u vidu ranije stanje u praksi gdje je uočeno da su društva za osiguranje isplatu zakonske obaveze, odnosno naknade po osnovu podnesenog odštetnog zahtjeva uslovljavali potpisivanjem sporazuma o vansudskom poravnanju, te da se oštećeno lice odrekne prava tužbe -*actio directa*.

Stavom 8. navedenog člana je propisan rok za podnošenje prigovora društvu za osiguranje, a ne može biti kraći od 15 dana od dana kada je oštećeno lice primilo obrazloženu ponudu ili obrazloženi odgovor društva za osiguranje“.

Ovom odredbom je preciran rok u kojem je društvo za osiguranje obavezno da oštećenom omogući ulaganje prigovora na prvostepenu odluku društva za osiguranje, što predhodni zakon nije poznavao. Društvo za osiguranje mora da omogući oštećenom rok najmanje od 15 dana od dana prijema odgovora društva (obrazložena ponuda odnosno obrazloženi odgovor).

Stavom 9. navedenog člana Zakona je propisan rok u kojem je društvo za osiguranje dužno riješiti prigovor, a taj rok je 15 dana od dana podnošenja prigovora oštećenog lica.

Na ovaj način smanjena je mogućnost društava za osiguranje da produžuju rokove i da odugovače sa rješavanjem prigovora. Predhodnim zakonom nije bila propisan rok u kojem je društvo bilo obavezno da riješi po prigovoru, te je to društvo za osiguranje samo određivalo internim aktima. Kodeksom je uvedeno način rješavanja prigovora, gdje su dati okvirni rokovi za rješavanje istih, te je sada ovo pitanje i zakonski uređeno, na ovaj način bi se trebalo stimulisati vansudski način rješavanja odštetnih zahtjeva i smanjenje broja sudskih predmeta.

Kao posebna novinu u stavu 10. navedenog člana Zakona uvedena je odredba koja se odnosi na to, da društva za osiguranje u postupku mirnog/vansudskog rješavanja odštetnog zahtjeva nije dužno nadoknaditi troškove pravnog i bilo kakvog drugog zastupanja oštećenom licu.

U praksi se pokazalo da naknada štete u ranijem periodu je ugoržena „pasivnošću društava za osiguranje“ i tkz. otezanjem postupaka za naknadu štete, što je prouzorkovalo nezadovoljstvo oštećenih i neopravdani porast dugotrajnih i skupih, a najčešće nepotrebnih sudskih postupaka, što je kasnije prouzrokovalo i veće troškove društava za osiguranje zbog naplate troškova zastupanja, pored isplate same naknade štete.⁴ Prilikom regulisanja ovog pitanja zakonodavac je imao u vidu promovisanja vansudskog, mirnog rješavanja odštetnih zahtjeva. U uređenim družavama, u kojima sudstvo funkcioniše na zadovoljavanju način, rješavanje odštetnih zahtjeva se odvija uglavnom u vansudskom postupku.

Takođe je uvedena odredba u stavu 10. istog člana, da Oštećeno lice ima pravo da podnese prigovor Ombudsmanu u osiguranju na odluku društva za osiguranje po podnesenom prigovoru, radi daljeg vansudskog rješavanja spora nastalog povodom odštetnog zahtjeva.

Posebna novina u Zakonu uvedena je u članu 23. koji se odnosi na način prikupljanja dokumenata i dokaza u cilju rješavanja odštetnog zahtjeva, koji glasi:

„(1) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je da, u svrhu obrade i rješavanja odštetnog zahtjeva, preduzme sve radnje sa ciljem prikupljanja dokumenata i dokaza na osnovu kojih se utvrđuje odgovornost društva za osiguranje i visina odštete.

(2) Odgovorno društvo za osiguranje dužno je da oštećeno lice koje podnese odštetni zahtjev, bez odlaganja, pismeno obavijesti o svim dokumentima i dokazima koje je obavezno podnijeti, u cilju rješavanja odštetnog zahtjeva.

(3) Odgovorno društvo za osiguranje je, pored dokumenata iz stava 2. ovog člana, ovlašćeno da zahtijeva i dodatne dokumente radi utvrđivanja okolnosti nastanka štetnog događaja, utvrđivanja pravnog osnova i visine odštete, odnosno radi isplate, ali ne i dokaze koji nemaju uticaja na postupak rješavanja odštetnog zahtjeva ili koje oštećeno lice nije u mogućnosti da pribavi zbog zakonskih ograničenja.

(4) Društvo za osiguranje dužno je na zahtjev svog osiguranika izdati potvrdu o toku osiguranja i eventualno primljenim odštetnim zahtjevima iz osnova osiguranja od autoodgovornosti.

(5) Potvrda iz stava 4. ovog člana izdaje se za period od pet prethodnih godina ugovornog odnosa, a društvo za osiguranje dužno je potvrdu izdati u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva.“

Po ugledu na evropsko zakonodavstvo, a insistirajući na mirnom, vansudskom rješavanju odštetnih zahtjeva i rasterećenju sudova, zakonodavac je predvidio radnje koje će društvu za osiguranje olakšati prikupljanje potrebne dokumentacije radi obrade i isplate odštetnog zahtjeva, što ujedno doprinosi transparentnosti rada društava za osiguranje prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva.

Pregled rokova za rješavanje odštetnih zahtjeva u pojedinim zakonodavstvima:

	Odredbe zakona
FBiH ⁵	Osiguravač je obavezan da u roku od 90 dana od prijema dokumentovanog zahtjeva za naknadu štete ponudi isplatu ili da objasni zašto nije u mogućnosti da to učini.
Srbija ⁶	Društvo za osiguranje je dužno da u roku od 14 dana od dana prijema odštetnog zahtjeva utvrdi osnov i visinu tog zahtjeva, da dostavi podnosiocu zahtjeva obrazloženu ponudu za naknadu štete i da isplati naknadu štete. Ukoliko podneti odštetni zahtev nije potpun, društvo za osiguranje je dužno da se u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva pismeno obrati podnosiocu zahtjeva i zatraži kompletiranje dokumentacije. Ako u roku od 14 dana od dana prijema odštetnog zahtjeva nije moguće utvrditi osnov i visinu tog zahtjeva, društvo za osiguranje je dužno da ih utvrdi u roku od 45 dana od dana prijema tog zahtjeva za štetu na stvarima, a u roku od 90 dana od dana prijema tog zahtjeva za štetu na licima i da dostavi podnosiocu zahtjeva obrazloženu ponudu za naknadu štete, a u daljem roku od 14 dana da isplati naknadu štete.
Hrvatska ⁷	Odgovorni osiguratelj je dužan u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti podnosiocu zahtjeva: 1. obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost za naknadu štete te visina štete nesporne, ili 2. utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva u slučaju ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporne.
Crna Gora ⁷	Društvo za osiguranje, odnosno Udruženje dužno je da u slučaju neimovinske štete, najkasnije u roku od 30 dana, a u slučaju imovinske štete, najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema urednog odštetnog zahtjeva, oštećenom licu dostavi: - obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost za naknadu štete i visina štete nesporni ili - obrazloženi odgovor, ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporni. Ako je za utvrđivanje osnova i visine naknade štete po podnijetom odštetnom zahtjevu potrebno duže vrijeme, rok za odlučivanje po zahtjevu može se produžiti do 60 dana od dana prijema odštetnog zahtjeva.

2.1. Pravila postupaka rješavanja odštetnih zahtjeva i standardi u komunikaciji društava za osiguranje sa trećim oštećenim licima podnosiocima odštetnih zahtjeva

Obaveza donošenja pravila propisana je članom 23. stav 6. Zakona, gdje je navedeno da će Upravni odbor Agencije za osiguranje RS donijeti Pravila postupaka rješavanja odštetnih zahtjeva i standarde u komunikaciji društava za osiguranje sa trećim oštećenim licima podnosiocima odštetnih zahtjeva.

Imajući u vidu predhodni Zakon, a i probleme u praksi prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva, kao i komunikaciju društava za osiguranje sa trećim oštećenim licima, ovim Pravilima bi se trebalo detaljnije popisati odredbe koje se odnose na sam postupak i proceduru rješavanja odštetnih zahtjeva kod društava za osiguranje.

Pravila postupaka rješavanja odštetnih zahtjeva i standardi u komunikaciji društava za osiguranje sa trećim oštećenim licima podnosiocima odštetnih zahtjeva trebaju se sačiniti po ugledu na Pravila o korektnom postupanju pri rješavanju šteta iz osiguranja, koja je usvojio Savjet OECD-a (Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj) u 2004. godini. Pravila OECD-a odnose se na sve vrste osiguranja, pa stoga i na rješavanje odštetnih zahtjeva iz obaveznog osiguranja vlasnika vozila od odgovornosti za štete prouzrokovane trećim licima i nisu obavezna već predstavljaju preporuku, koja je upućena državama članicama, od kojih se očekuje da postupaju po

5 Zakon o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostale odredbe o obveznom osiguranju od odgovornosti ("Službene novine Federacije BiH", broj 24/05)

6 Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju („Službeni glasnik RS“, 6p. 51/2009, 78/2011, 101/2011, 93/2012 i 7/2013)

7 Zakon o obveznim osiguranjima u prometu - neslužbeni pročišćeni tekst (NN, br. 151/05, 36/09, 75/09, 76/13 i 152/14)

8 Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju ("sl.list cg", br. 44/12)

tim pravilima, jer i sa stajališta društava za osiguranje rješavanje odštetnih zahtjeva je jedna od njihovih osnovnih funkcija.

Ovim podzakonskim aktom urediće se pravila koja društva za osiguranje uzimaju u obzir u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva trećih oštećenih lica iz osnova osiguranja od autoodgovornosti kod: podnošenja i prijema odštetnog zahtjeva, formiranja predmeta/spisa štete, procjene štete i rješavanja odštetnog zahtjeva, žalbi i rješavanja sporova.

Cilj donošenja ovih Pravila je da se oštećenima olakša podnošenje odštetnih zahtjeva, propisujući minimum pravila kojima se uređuje korektno postupanje društava za osiguranje prema oštećenima u mirnom, vansudskom postupku rješavanja odštetnih zahtjeva.

U toku cijelog postupka rješavanja odštetnih zahtjeva društvo treba da osigura stručnu obradu zahtjeva za naknadu štete kako materijalne tako i nematerijalne.

Ova pravila ne treba da mijenjaju i dopunjuju pravila važećeg Zakona o obligacionim odnosima koje se odnose na građanskopravnu vanugovornu odgovornost za štetu, koja nastane kao posljedica saobraćajne nezgode, kao ni prava i obaveze osiguravača i osiguranika, ali treba da sadrže pravila i standarde struke kod rješavanja odštetnih zahtjeva koja će biti objavljena.

3. ZAKLJUČAK

Obvezno osiguranje od autoodgovornosti ima socijalnu funkciju zaštite oštećenih u saobraćajnim nezgodama. Pored uspostavljanja prava oštećenog na *actio directa* prema društvu za osiguranje, propisivanje rokova u kojima društva za osiguranje moraju riješiti odštetni zahtjev i sadržaja obrazložene ponude odnosno obrazloženog odgovora najvažnije je sredstvo zaštite oštećenih u saobraćaju.

Zakon kao ni pravila koja će biti donesena na osnovu njega ne treba da mijenjaju i dopunjuju pravila važećeg Zakona o obligacionim odnosima koje se odnose na građanskopravnu vanugovornu odgovornost za štetu, koja nastane kao posljedica saobraćajne nezgode, kao ni prava i obaveze osiguravača i osiguranika utvrđene istim Zakonom i ugovorom o osiguranju od autoodgovornosti zaključenim u skladu sa njim.

Ako se imaju u vidu sve prednosti rješavanja sporova na miran način, van suda, zakon i pravila koja će se donijeti doprinjeće da oštećena lica jednostavnije i brže ostvare svoja zakonska prava u mirnom/vansudskom postupku i da se se pri tome izbjegnu dodatni troškovi i smanji broj sudskih predmeta koji su u pravilu problematični, skupi i dugotrajni.

4. LITERATURA

- [1] Obavezna osiguranja u prometu; Marjan Ćurković; Zagreb, travanj 2007. Godine,
- [2] Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 82/15),
- [3] Zakon o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostale odredbe o obaveznom osiguranju od odgovornosti („Službene novine Federacije BiH“, broj 24/05),
- [4] Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju („Službeni glasnik RS“, 6p. 51/2009, 78/2011, 101/2011, 93/2012 i 7/2013),
- [5] Zakon o obaveznim osiguranjima u prometu - neslužbeni pročišćeni tekst (NN, br. 151/05, 36/09, 75/09, 76/13 i 152/14),
- [6] Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju („sl.list cg“, br. 44/12).