



**SKONTAJ  
OSIGURANJE**

**& ZAŠTITI SVOJA  
PRAVA**

Savjetodavno-edukativni program za građane Republike Srpske,  
iz oblasti osiguranja

# SKONTAJ OSIGURANJE

&

# ZAŠTITI SVOJA PRAVA



**COFUS  
CENTAR**



**A3OPC**  
Агенција за осигурање  
Републике Српске

# Šta je za vas osiguranje?



# Svrha i smisao osiguranja

Uzimajući u obzir sve rizike koji nas okružuju, kao i vrijeme u kome živimo, potreba za osiguranjem nameće se sama po sebi.

**Svrha osiguranja** je prenošenje rizika koje nalazimo u našem okruženju s pojedinca na Osiguravača (društvo za osiguranje) sklapanjem ugovora o osiguranju.

**Smisao osiguranja** nije mogućnost zarade, već obezbjeđenje ekonomske sigurnosti, odnosno zaštita života, zdravlja i imovine od posljedica nastupanja štetnih događaja.



# Osiguranje = potreba & sigurnost

Možemo se osigurati od različitih nepredviđenih događaja: požara, udara groma, poplave i drugih elementarnih nepogoda, provalne krađe i razbojništva...

Ali i od događaja koji su na neki način izvjesni, kao što su nedovoljni prihodi u starosti ili činjenice da vremenom imamo sve veću potrebu za adekvatnom zdravstvenom zaštitom.

Napraviti pravi izbor znači, sagledati sa jedne strane sadašnje i buduće potrebe i iste uskladiti sa raspoloživim budžetom.



# Koja sve osiguranja postoje?

Prije nego što se odlučimo za korišćenje osiguranja, pored svijesti o riziku, potrebno je da raspolažemo i potpunim, razumljivim informacijama o proizvodima na tržištu osiguranja.

Osnovna podjela osiguranja je na životno i neživotno osiguranje.

- **Osiguranje vozila** (AO, kasko, pomoć na putu)
- **Osiguranje imovine** (požar, provalna krađa, lom mašina, transport...)
- **Osiguranje od nezgode** (osiguranje radnika, auto nezgoda..)
- **Dobrovoljno zdravstveno osiguranje**
- **Osiguranje od odgovornosti** (pravna i fizička lica)
- **Putno zdravstveno osiguranje**
- **Životno osiguranje**



# Da li ste spremni da preuzmete rizik?

Imovina, bilo da je poslovne ili privatne prirode, kao što su objekti (stanovi, kuće, poslovni prostor), oprema, zalihe, stvari u domaćinstvu... izložena je velikom broju rizika.

Ostvarenje nepredvidljivih događaja može dovesti do ogromnih direktnih i indirektnih finansijskih gubitaka i ugroziti opstanak svake porodice ili kompanije.

Ugovaranjem osiguranja, **Osiguranik** potencijalno velike i neočekivane troškove pretvara u manje i fiksne troškove – **plaća premiju osiguranja**.

Ekonomске posljedice koje nastaju zbog određenog rizika prenose se na Osiguravača.



# Investicija ili trošak?

Lična sigurnost je jedna od osnovnih ljudskih potreba, a osiguranje je ekonomska nužnost svakog lica koje brine o svojoj sigurnosti, kako u svakodnevnom životu, tako i na poslu.

**Sredstva uložena u osiguranje predstavljaju odličnu investiciju**, a neosigurana imovina je rizik koji ni jedna firma ili domaćinstvo u današnje vrijeme ne treba da prihvati.

**Polisa osiguranja** garantuje da naša imovina neće biti trajno uništena i izgubljena.

Istovremeno, omogućava miran san i daje nam neophodnu sigurnost.



# Zašto životno osiguranje?

Izazove koje život nosi ne možemo predvidjeti, ali možemo obezbijediti život sa manje neizvesnosti.

**Život je najdragocenija vrijednost** koju posedujemo.

Ugovaranjem životnog osiguranja ulažemo u sopstvenu sigurnost, štitimo svoje najmilije, istovremeno štedimo i planiramo svoju budućnost.

Bez važnog izvora prihoda i materijalne sigurnosti, naša porodica se može naći u ozbiljnim i dugoročnim ekonomskim problemima.

Sve što smo planirali za svoju djecu, u tom slučaju, može da padne u vodu. **Zato je važno** obezbijediti sve mjere za ispunjenje planova i ugovoriti životno osiguranje.





# Zdravlje nije sve, ali bez zdravlja, sve je ništa

Artur Šopenhauer

Jedino zdravi možemo da uživamo, uspješno rješavamo ostala životna pitanja i gradimo sigurnu budućnost svoje porodice.

**Dobrovoljno zdravstveno osiguranje** predstavlja idealno rješenje, jer ulaganje u zdravstvenu zaštitu omogućava zdraviji i srećniji život.

Osiguranik sam bira nivo zdravstvene zaštite i usluga prema svojim potrebama.

Takođe, ne dozvolite da vam bilo šta pokvari putovanje, ugovorite **putno zdravstveno osiguranje** na vrijeme.



# Gdje i kako ugovoriti osiguranje?

Moramo se odlučiti na koji način i gdje ćemo sklopiti polisu, što je važno pitanje.

## **Savjetnik | agent za osiguranje**

Agenti osiguranja su lica koja prodaju polise isključivo jednog osiguravajućeg društva.

## **Zastupnik ili posrednik | broker**

Zastupnici i posrednici u osiguranju su ovlašćena lica sa položenim stručnim ispitom za zastupanje, odnosno posredovanje u osiguranju. Imaju saradnju sa više Osiguravača i veliko iskustvo.

## **Internet, e-mail | webshop**

Razvoj elektronske komunikacije u osiguranju pozitivno utiče na cjelokupno tržište osiguranja i unapređuje međusobne odnose svih učesnika.



# Kako do najbolje polise osiguranja?

Prilikom izbora osiguranja i osiguravajućeg društva, uglavnom se odlučujemo za cjenovno najkonkurentniju ponudu osiguranja.

Drugi bitni faktori koje treba razmotriti pri izboru osiguranja:

- **Uporedite ponude i nivo pokrića**
- Finansijska stabilnost Osiguravača
- Zadovoljstvo i iskustva Osiguranika
- Asortiman proizvoda osiguranja usklađen sa potrebama
- Služba za korisnike osiguranja

Važno je izabrati pouzdanog predstavnika osiguranja i asistentski servis koji razumije naše potrebe i sa kojima komuniciramo jednostavno.

Društvo za Osiguranje koje pruža odgovarajuće pokriće, primjerene cijene, ima „dobru“ reputaciju i poseduje finansijsku sposobnost da ispuni preuzete obaveze je „**pravi izbor**“.



# Sastanak sa predstavnikom osiguranja

Ključ dobrog odnosa je **međusobno povjerenje** između klijenta i savjetnika.

Prije nego što ugovorite osiguranje, obratite pažnju na sledeće:

- Budite raspoloženi da odgovorite na mnoga pitanja
- Iskreni i otvoreni razgovor je u vašem interesu
- Upoznajte se sa konkretnim proizvodom osiguranja
- Obavezno pročitajte predugovorne informacije i uslove osiguranja
- Pitajte koji slučajevi nisu obuhvaćeni osiguranjem
- Koje su mogućnosti prekida osiguranja (prava i obaveze)
- Sigurnost u pogledu kupljenog osiguranja

**Samo pažljivo odabrano i ugovoreno osiguranje je dobro osiguranje!**



# Put do sopstvenog mira



- Prepoznavanje ličnih vrijednosti
- Prepoznavanje rizika
- Odluka o zaštiti kroz osiguranje
- Istraživanje i poređenje ponuda
- Izbor adekvante polise osiguranja

# Polise i uslovi osiguranja

**Obavezni elementi polise osiguranja** su: predmet osiguranja, ugovorne strane, rizici, trajanje osiguranja i vrijeme pokrića, premija i suma osiguranja, datum izdavanja i saglasnost ugovornih strana.

**Uslovi osiguranja** predstavlja pravila kojima se podrobno uređuju odnosi između vas i osiguravajućeg društva.

Oni su sastavni dio ugovora o osiguranju, a uređuju prava i obaveze obje strane u ovom odnosu. Postoje opšti i posebni uslovi osiguranja.



# Šta činiti kada se desi osigurani slučaj?

- Sprječavanje veće štete
- Blagovremeno informisanje osiguravača
- Podnošenje zahtjeva za naknadu štete



**SKONTAJ  
OSIGURANJE**

Š ZASTITI SVOJA  
PRAVA

# Prava i obaveze u vezi osiguranja

U momentu zaključenja ugovora:	
Vaše obaveze	Obaveze društva za osiguranje
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prijavljivanje svih okolnosti od značaja za ocjenu rizika</li><li>• Plaćanje prve premije osiguranja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prihvatanje ponude osiguranja</li><li>• Obavještanje o uslovima osiguranja i predaja uslova osiguranja</li></ul>

U toku trajanja osiguranja:	
Vaše obaveze	Obaveze društva za osiguranje
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plaćanje premije osiguranja</li><li>• Obavještanje osiguravača o promjenama rizika</li><li>• Sprečavanje nastupanja osiguranog slučaja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formiranje rezervi za pokriće obaveza iz zaključenih ugovora o osiguranju</li><li>• Sprovođenje mjera prevencije i represije radnje u vezi sa polisom</li></ul>

Kad nastupi osigurani slučaj	
Vaše obaveze	Obaveze društva za osiguranje
<ul style="list-style-type: none"><li>• Obavještanje osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja - prijava</li><li>• Podnošenje odštetnog zahtjeva sa potrebnom dokumentacijom</li><li>• Provođenje mjera na smanjenju štete - posljedice nastupanja osiguranog slučaja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Isplata nadoknade iz osiguranja ili osigurane sume/sume osiguranja</li><li>• Pokriće troškova spašavanja</li></ul>



**SKONTAJ  
OSIGURANJE**

**Š ZASTITI SVOJA  
PRAVA**



# Zaštita potrošača u osiguranju

## Pravni okvir

- Zakon o društvima za osiguranje
- Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju
- Zakon o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju
- Zakon o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti
- Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj



# Institucije zaštite potrošača u osiguranju

- **Agencija za osiguranje Republike Srpske**
- Ombudsman u osiguranju
- Zaštitni fond RS



# Agencija za osiguranje Republike Srpske

**Agencija za osiguranje Republike Srpske** ima regulatornu i nadzornu funkciju u cilju zaštite lica koja imaju pravo na osiguravajuće pokriće i naknadu iz osiguranja kao i dobrobit industrije osiguranja.

Djelovanjem Agencije stvaraju se pretpostavke da se u Republici Srpskoj izgradi uređeno, moderno, efikasno i fer tržište osiguranja, koje korisnicima obezbjeđuje usluge, odnosno proizvode osiguranja, na kvalitetan, pouzdan i transparentan način.

**AZORS** kontinuirano provodi aktivnosti edukacije učesnika na tržištu osiguranja.



# Ombudsman u osiguranju



Ombudsman u osiguranju je uspostavljen pri Agenciji za osiguranje Republike Srpske da omogući **vansudsko razrješenje sporova i nesuglasica** povezanih sa ugovorom o osiguranju, koji nastaju između društva za osiguranje/Zaštitnog fonda Republike Srpske, sa jedne, i ugovarača osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja i trećeg oštećenog lica, sa druge strane.

Podnosioc prigovora je fizičko lice: ugovarač osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja iz ugovora o osiguranju i treće oštećeno lice iz osnova osiguranja od građanske odgovornosti.

Postupak se pokreće isključivo podnošenjem prigovora na propisanom obrascu.

**Ombudsman vodi vansudski postupak** kojem je cilj da se razriješi spor/nesuglasica nastao u vezi ugovora o osiguranju zaključenog na teritoriji Republike Srpske.

# Zaštitni fond Republike Srpske



Zaštitni fond RS **pokriva štete koje ne mogu biti nadoknađene obaveznim osiguranjem.**

Zaštitni fond dužan je da izvršava obavezu naknade štete i za:

- šteta na licima, ako ih prouzrokuje nepoznato vozilo
- šteta na licima i stvarima, ako ih prouzrokuje vozilo čiji vlasnik nije zaključio ugovor o osiguranju od autoodgovornosti

# Zašto je važna edukacija i zaštita potrošača

**Razumijevanje proizvoda osiguranja je najbolji način zaštite potrošača.**

Blagovremena **edukacija** korisnika osiguranja značajno doprinosi jačanju uzajamnog povjerenja i **pozitivno utiče na razvoj osiguranja.**





Hvala na pažnji!

