

**Припремни програм професионалне едукације за
полагање стручног испита за обављање послова
заступања и посредовања у осигурању
-Презентације предавача-**

РЕДОСЛИЈЕД ПРЕЗЕНТАЦИЈА

1. УВОД

I Правила, услови и програм полагања стручног испита

II Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

Тамара Пејић Петковић, Агенција за осигурање Републике Српске

2. Појам, основе и врсте осигурања

Предраг Илић, Агенција за осигурање Републике Српске

3. Уговор о осигурању - финансијске и техничке основе

Тамара Пејић Петковић, Агенција за осигурање Републике Српске

4. Уговор о осигурању - правни аспекти

Милош Лукајић, Агенција за осигурање Републике Српске

5. Заступник и брокер у осигурању у РС

Милена Гајић, Агенција за осигурање Републике Српске

6. Осигурање од одговорности за моторна возила и друга обавезна осигурања у саобраћају

Младен Јовановић, Агенција за осигурање Републике Српске

7. Етика у осигурању - Заштита потрошача корисника услуга осигурања и Омбудсман у осигурању

Жељко Слијепчевић, Омбудсман у осигурању

8. Продаја осигурања - практични приказ

Борислав Додер, Удружење друштава за осигурање Републике Српске

Припремни програм професионалне едукације за полагање стручног испита за обављање послова заступања и посредовања у осигурању

У В О Д

I Правила, услови и програм полагања стручног испита

II Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

Мр Тамара Пејић-Петковић

Руководилац сектора за статистику, развој и сарадњу

Агенција за осигурање Републике Српске

Бања Лука, новембар 2025.године

Припремни програм професионалне едукације за полагање стручног испита за обављање послова заступања и посредовања у осигурању

I Правила, услови и програм полагања стручног испита

Правила, услови и програм полагања стручног испита за заступнике и брокере у осигурању

- ❑ Обавеза полагања стручног испита утврђена је Законом о заступању и посредовању у осигурању и реосигурању («Службени гласник Републике Српске» број: 47/17).
 - ❑ Правилником о стручном испиту за обављање послова заступања и посредовања у осигурању и послова заступања добровољних пензијских фондова («Службени гласник Републике Српске» број: 23/18) прописани су:
 - услови за полагање стручног испита,
 - врсте стручних испита,
 - програми за полагање стручних испита,
 - правила и поступак полагања стручног испита,
 - форма и садржај увјерења о положеном стручном испиту и
 - обавезна и факултативна литература.
-

Правила, услови и програм полагања стручног испита за заступнике и брокере у осигурању

Стручном испиту може да приступи лице које је:

- поднијело пријаву за полагање стручног испита,
- држављанин БиХ или страни држављанин с боравиштем у Босни и Херцеговини и
- уплатило накнаду за полагање стручног испита.

Правила, услови и програм полагања стручног испита за заступнике и брокере у осигурању

Стручни испит за заступнике и брокере у осигурању може се полагати за послове:

- заступања у осигурању у свим врстама осигурања,
- заступања у осигурању у врстама осигурања из групе неживотних осигурања,
- заступања у осигурању у врстама осигурања из групе животних осигурања,
- заступања у осигурању у врстама: осигурање од аутоодговорности и посљедица несрећног случаја у моторним возилима, те за
- брокерских послова у осигурању у свим врстама осигурања.

Правила, услови и програм полагања стручног испита за заступнике и брокере у осигурању

Програм обухвата провјеру знања из сљедећих области:

- а) основе осигурања, правни аспекти осигурања и етичка правила из области осигурања,
 - б) неживотна осигурања,
 - в) животна осигурања и
 - г) осигурања власника возила од одговорности за штету проузроковану трећим лицима.
- Агенција организује професионалну едукацију у складу са прописаним програмима.
 - Присутвовање професионалној едукацији је саставни дио стручног испита.
 - Посједовање увјерења о похађању припремног едукацијског програма је предуслов за приступање стручном испиту.

Правила, услови и програм полагања стручног испита за заступнике и брокере у осигурању

Правила за полагање стручног испита:

- полаже се на једном од званичних језика у БиХ, у облику писаних тестова, који садрже 100 испитних питања;
- за свако испитно питање, на које је лице које је приступило испиту (кандидат) дао тачан одговор, додјељује се један бод;
- приликом оцјењивања тестова чланови Испитне комисије немају увид у идентитет кандидата чији тест оцјењују-сваком кандидату је претходно додијељена шифра- на тесту се не смије налазити име и презиме кандидата;
- успјех на испиту се оцјењује са „положио“ и „није положио“;
- сматра се да је кандидат положио стручни испит, ако тачно одговори на 60 и више испитних питања;
- сматра се да кандидат није положио стручни испит, ако нема довољан број тачних одговора или одустане од полагања, за вријеме трајања испита;

Правила, услови и програм полагања стручног испита за заступнике и брокере у осигурању

Правила за полагање стручног испита: *наставак*

- листа кандидата који су положили стручни испит, објављује се на интернет страници Агенције, а кандидате који нису положили стручни испит Агенција обавјештава писаним путем;
- лице које се пријави за полагање стручног испита и достави потребне доказе, а не приступи полагању стручног испита, може полагање стручног испита да пријави у наредном испитном року, без нове уплате накнаде;
- идентификација и регистрација кандидата - 45 минута прије почетка испита, испит траје 120 минута, забрањено изношење тестова и
- у случају кршења прописаних правила – кандидат се одстрањује са испита.

Правила, услови и програм полагања стручног испита за заступнике и брокере у осигурању

- Списак обавезне и препоручене литературе доступан на интернет страници Агенције azors.rs.ba/sr/pocetna/strucni-ispiti/profesionalna-edukacija/.
- Лицу које је положило стручни испит издаје се Увјерење о положеном стручном испиту, потписано од стране директора Агенције.

Припремни програм професионалне едукације за полагање стручног испита за обављање послова заступања и посредовања у осигурању

II Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

Агенција за осигурање Републике Српске:

- основана Законом о друштвима за осигурање 2006. године,
- независна институција – за свој рад одговара Народној Скупштини РС,
- институција са својством правног лица,
- није орган управе ни управна организација,
- сједиште у Бањалуци, а
- органи управљања и руковођења су Управни одбор и Директор

Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

Надлежности Агенције регулисане су законима из области осигурања:

- Закон о друштвима за осигурање («Службени гласник Републике Српске» број: 17/05, 01/06 и 64/06, 74/10 ,47/17 и 58/19),
- Закон о заступању и посредовању у осигурању и реосигурању («Службени гласник Републике Српске» број:47/17),
- Закон о обавезним осигурањима у саобраћају («Службени гласник Републике Српске» број: 82/15, 78/20 и 1/24) и
- Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима («Службени гласник Републике Српске» број: 13/09 и 107/19).

Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

Регулаторни циљеви:

- надзор над примјеном закона и подзаконских аката из области осигурања,
- регулација рада друштава за осигурање, заступника и брокера у осигурању и осталих учесника на тржишту осигурања,
- стварање повјерења тржишта у послове осигурања,
- спречавање финансијског криминала и
- едукација и заштита потрошача услуга осигурања.

Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

Опште надлежности и овлашћења Агенције:

- Регулише дјелатност и пословање учесника на тржишту осигурања доношењем аката који имају карактер подзаконских прописа;
- Издаје и одузима дозволе за рад учесницима на тржишту осигурања;
- Води регистре свих учесника на тржишту осигурања;
- Врши надзор над радом свих учесника на тржишту осигурања;
- Изриче мјере надзора;
- Издаје прекршајне налоге и подноси захтјеве за покретање прекршајног поступка.

Агенција за осигурање Републике Српске (правни статус и надлежности)

ХВАЛА ЗА ПАЖЊУ!

Појам, основе и врсте осигурања

Бања Лука, 01. новембар 2025. године

Предраг Илић

Сектор за статистику, развој и сарадњу

Агенција за осигурање Републике Српске

Осигурање

□ Појам осигурања:

- Наука која се бави проучавањем ризика, економских посљедица ризика, начина за смањењем ризика и отклањање узрока за његов настанак.
- ... је институција која врши надокнаду штете која је настала на имовини или лицима...

□ Аспекти осигурања

- Економски – надокнада штете
- Технички - организација заштите од ризика
- Правни – уговори о осигурању

Осигурање

□ „Осигурљиви“ ризик:

- Уговарач осигурања мора имати економски јасан интерес (осигурљив интерес) да склопи полису (спријечава шпекулације)
- Штета се може прецизно унапријед дефинисати, тј. могуће је дефинисати узрок и посљедицу одређеног штетног догађаја
- Ризик, односно штета мора бити мјерљива, и с позиције њене максималне висине и вјероватноће њеног настанка
- Премија мора бити економски оправдана
- Мора постојати велики број хомогених јединица изложености како би штете биле предвидиве
- Штета не смије бити катастрофална (износом или географски)

Субјекти осигурања

- ☐ **Осигуравач (друштво за осигурање)** – акционарско друштво
- ☐ **Осигураник** – власник осигуране ствари (најчешће и уговарач и корисник)
- ☐ **Уговарач осигурања** – закључује уговор о осигурању и испуњава обавезе
- ☐ **Корисник осигурања** – лице које има права из полисе у случају смрти осигураника
- ☐ **Заступник** - у име и за рачун осигуравача продаје полисе осигурања
- ☐ **Брокер**- спаја осигураника и осигуравача

Врсте осигурања

- Одлука о врстама осигурања („Службени гласник Републике Српске“, број: 3/24)

Врсте неживотних осигурања

- ☐ **01** Осигурање незгоде
- ☐ **02** Здравствено осигурање
- ☐ **03** Осигурање возила која се крећу по копну, осим возила која се крећу по шинама
- ☐ **04** Осигурање возила која се крећу по шинама
- ☐ **05** Осигурање ваздухоплова
- ☐ **06** Осигурање пловила
- ☐ **07** Осигурање робе у превозу
- ☐ **08** Осигурање имовине од пожара и природних сила
- ☐ **09** Осигурање од осталих штета на имовини
- ☐ **10** Осигурање од одговорности за употребу моторних возила
- ☐ **11** Осигурање од грађанске одговорности за употребу ваздухоплова
- ☐ **12** Осигурање од одговорности за употребу пловила
- ☐ **13** Осигурање од опште грађанске одговорности
- ☐ **14** Осигурање кредита
- ☐ **15** Осигурање гаранција
- ☐ **16** Осигурање од различитих финансијских губитака
- ☐ **17** Осигурање трошкова правне заштите
- ☐ **18** Осигурање помоћи

Врсте неживотних осигурања

- ☐ **01 Осигурање незгоде**
- ☐ **02 Здравствено осигурање**
- ☐ **03 Осигурање возила која се крећу по копну, осим возила која се крећу по шинама**
- ☐ **04 Осигурање возила која се крећу по шинама**
- ☐ **05 Осигурање ваздухоплова**
- ☐ **06 Осигурање пловила**
- ☐ **07 Осигурање робе у превозу**
- ☐ **08 Осигурање имовине од пожара и природних сила**
- ☐ **09 Осигурање од осталих штета на имовини**
- ☐ **10 Осигурање од одговорности за употребу моторних возила**
- ☐ **11 Осигурање од грађанске одговорности за употребу ваздухоплова**
- ☐ **12 Осигурање од одговорности за употребу пловила**
- ☐ **13 Осигурање од опште грађанске одговорности**
- ☐ **14 Осигурање кредита**
- ☐ **15 Осигурање гаранција**
- ☐ **16 Осигурање од различитих финансијских губитака**
- ☐ **17 Осигурање трошкова правне заштите**
- ☐ **18 Осигурање помоћи**

Врсте животних осигурања

- ☐ 19 Осигурање живота
- ☐ 20 Рентно осигурање
- ☐ 21 Додатно осигурање уз осигурање живота
- ☐ 22 Осигурање брака и осигурање рођења
- ☐ 23 Животно осигурање које је повезано са инвестиционим фондовима
- ☐ 24 Тонтине
- ☐ 25 Осигурање са капитализацијом исплате
- ☐ 26 Управљање групним пензијским фондом

Обрачуната премија - КУМУЛАТИВНИ ПОДАЦИ



ВРСТА СУБЈЕКТА	(All)	▼
НАЗИВ ДРУШТВА ИЛИ ФИЛИЈАЛЕ	(All)	▼
ГОДИНА	2024	▼
СТАТИСТИКА ЗА ПЕРИОД ОД 1.1 ДО	31-12	▼
ТРЖИШТЕ	Република Српска	▼

Број осигурања	Обрачуната премија		
01 - Осигурање незгоде	568.274	21.847.683	6,1%
02 - Здравствено осигурање	88.917	4.405.787	1,2%
03 - Осигурање возила која се крећу по копну, осим возила која	30.128	32.698.437	9,2%
04 - Осигурање возила која се крећу по шинама	9	25.307	0,0%
05 - Осигурање ваздухоплова	3	59.656	0,0%
06 - Осигурање пловила	10	700	0,0%
07 - Осигурање робе у превозу	604	1.131.001	0,3%
08 - Осигурање имовине од пожара и природних сила	23.716	12.083.722	3,4%
09 - Осигурање од осталих штета на имовини	18.184	15.976.075	4,5%
10 - Осигурање од одговорности за употребу моторних возила	545.667	195.448.530	54,9%
11 - Осигурање од грађанске одговорности за употребу ваздухоп	66	197.661	0,1%
12 - Осигурање од одговорности за употребу пловила	218	15.807	0,0%
13 - Осигурање од опште грађанске одговорности	5.952	3.505.797	1,0%
14 - Осигурање кредита	10.127	3.386.651	1,0%
15 - Осигурање гаранција	76	58.749	0,0%
16 - Осигурање од различитих финансијских губитака	16.582	2.445.225	0,7%
17 - Осигурање трошкова правне заштите	7.553	104.927	0,0%
18 - Осигурање помоћи	86.019	1.192.034	0,3%
18 - УКУПНО НЕЖИВОТНА ОСИГУРАЊА	1.402.105	294.583.748	82,7%
19 - Осигурање живота	148.994	51.269.121	
20 - Рентно осигурање	14	51.766	
21 - Додатно осигурање уз осигурање живота	135.774	8.504.485	
22 Осигурање брака и осигурање рођења	0	0	
23 - Животно осигурање које је повезано са инвестиционим фон	1.726	1.803.819	
24 Тонтине	0	0	
25 Осигурање са капитализацијом исплате	0	0	
26 Управљање групним пензијским фондом	0	0	
27 -УКУПНО ЖИВОТНА ОСИГУРАЊА	286.508	61.629.192	17,3%
УКУПНО	1.688.613	356.212.940	

01 Осигурање незгоде

01 Осигурање незгоде

- ❑ **Осигурање од посљедица несрећног случаја (незгоде)** је осигурање лица код којег друштво за осигурање преузима обавезу да исплати осигурану суму осигуранику или другом кориснику, ако за вријеме трајања осигурања наступи осигурани случај, који проузрокује посљедице на живот или здравље осигураника
- ❑ **Осигурана сума** на коју закључите осигурање од посљедица несрећног случаја одређује висину накнаде која се исплаћује када се деси несрећан случај, и од ње зависи висина премије.

01 Осигурање незгоде

НЕСРЕЋНИ СЛУЧАЈ ЈЕ:

гажење; судар; удар каквим предметом или о какав предмет; пад; оклизнуће или сурвавање; дављење или утопљење; рањавање оружјем, експлозивним средствима или разним другим предметима; убод каквим предметом; удар или ујед животиње и убод инсекта; прснуће мишића; ишчашење, прелом здравих костију који настану услијед наглих тјелесних покрета...

НЕСРЕЋНИ СЛУЧАЈ НИЈЕ:

убичајене заразне и професионалне болести; стања психичке дисфункције без обзира на узрок; трбушне, пупчане, водене и друге киле; инфекције и обољења што настају због разних облика алергије; анафилактички шок; посљедице што настају због дјеловања опојних или других психоактивних ствари; паталожке промјене на костима...

01 Осигурање незгоде

☐ Основни ризици:

- смрт због несретног случаја
- трајни губитак опште радне способности - инвалидитет

☐ Могу се уговорити и:

- пролазна неспособност за рад -дневна накнада
- трошкови лијечења
- остали случајеви утврђени условима осигурања

01 Осигурање незгоде

- ❑ Колика је накнада у случају настанка осигураног случаја
 - осигурана сума за случај смрти, ако је усљед несрећног случаја наступила смрт осигураника
 - осигурана сума за случај инвалидитета, ако је усљед несрећног случаја наступио потпуни инвалидитет
 - проценат од осигуране суме који одговара проценту дјелимичног инвалидитета (на примјер: уколико се сломи рука, те се на основу тога утврди проценат инвалидитета од 5%, а уговорена осигурана сума за инвалидитет је 4.000 КМ, тада ће накнада за штету износити 200 КМ)
 - ако је уговорено - дневна накнада, ако је осигураник усљед несрећног случаја био привремено неспособан за рад, односно за вршење свог редовног занимања - у временском распону прописаном условима осигурања
 - ако је уговорено - накнада трошкова лечења, уз приложене рачуне до висине осигуране суме

01 Осигурање незгоде

- ☐ 01.01 Осигурање лица од посљедица несрећног случаја при обављању редовног занимања и ван њега
- ☐ 01.02 Осигурање лица од посљедица несрећног случаја у моторним возилима и при обављању посебних делатности
- ☐ 01.03 Осигурање ученика и студената од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.04 Посебна осигурања омладине од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.05 Осигурање гостију, посјетилаца приредби, излетника и туриста од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.06 Осигурање потрошача, претплатника и сл. од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.07 Друга посебна осигурања од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.08 Обавезно осигурање путника у јавном превозу од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.99 Остала осигурања од посљедица несрећног случаја

01 Осигурање незгоде

- ☐ **01.01 Осигурање лица од посљедица несрећног случаја при обављању редовног занимања и ван њега**
- ☐ **01.02 Осигурање лица од посљедица несрећног случаја у моторним возилима и при обављању посебних делатности**
- ☐ 01.03 Осигурање ученика и студената од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.04 Посебна осигурања омладине од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.05 Осигурање гостију, посјетилаца приредби, излетника и туриста од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.06 Осигурање потрошача, претплатника и сл. од посљедица несрећног случаја
- ☐ 01.07 Друга посебна осигурања од посљедица несрећног случаја
- ☐ **01.08 Обавезно осигурање путника у јавном превозу од посљедица несрећног случаја**
- ☐ 01.99 Остала осигурања од посљедица несрећног случаја

01.01 Осигурање запослених

- ☐ Законска обавеза прописана Законом о раду
- ☐ Осигуране суме нису прописане законом
- ☐ Битне карактеристике осигурања запослених су:
 - исплата накнаде нема никакве посљедице по послодавца, будући да запослени остварује своје право директно од друштва за осигурање, на основу премије коју је послодавац већ уплатио
 - најчешће се уговара са покрићем при обављању и ван обављања редовног занимања (24 сата), што значи да запослени има право на накнаду, и ако се незгода догоди ван радног времена и мјеста

01.02 Осигурање ауто незгоде

- ☐ Покрива возача и путнике од посљедица несрећног случаја
- ☐ Најчешће се уговара уз осигурање од аутоодговорности
- ☐ Осигураник (возач или путник) има право на накнаду штете, независно од тога ко је одговоран за саобраћајну незгоду

01.08 Осигурање путника

- ❑ Власник превозног средстава/превозник, које се користи за јавни превоз путника обавезан је закључити уговор о осигурању путника од посљедица несрећног случаја
- ❑ Законом прописане најниже осигуране суме по једном путнику су:
 - за случај смрти 9.000 КМ
 - за случај трајног губитка опште радне способности (инвалидитета) 18.000 КМ
 - за случај привремене спријечености за рад и стварних и нужних трошкова лијечења 4.500 КМ

01 Осигурање незгоде

- ☐ Узимајући у обзир све врсте осигурања, те чињеницу да једно осигурање не искључује друго, може се констатовати да један осигураник може остварити више права на накнаду штете по истом осигураном случају, уколико има закључено више врста осигурања

03 Осигурање возила која се крећу по копну, осим возила која се крећу по шинама (КАСКО)

03 Каско осигурање

- ☐ Добровољно осигурање возила
- ☐ Често се уговара заједно са осигурањем аутоодговорности, те уобичајено има једнако трајање и премијске групе, и веома сличан „бонус-малус“ систем
- ☐ Сума осигурања се најчешће одређује на основу новонабавне вриједности возила (рачун, каталог возила, процјена друштва)

03 Каско осигурање

- Најчешћи ризици:
 - саобраћајна незгода
 - пад или удар неког предмета
 - пожар
 - удар грома
 - експлозија
 - олуја, град
 - сњежна лавина
 - пад летјелице
 - манифестације и демонстрације
 - злонамјерних поступака
 - поплава бујица, висока вода
 - дивљач и домаће животиње
 - крађа
 - ...

03 Каско осигурање – најчешћа покрића

- ❑ Основно/потпуно каско осигурање (уништење, оштећење или нестанак)
- ❑ Допунско каско осигурање (пртљаг, накнадно инсталирана опрема, алат и прибор за обављање дјелатности...)
- ❑ Дјелимично каско осигурање (комбинација појединих покрића: пожар; свјетла и огледала; стакло; снијег, лед, дивљач; најам возила; мала штета; мини каско...)
- ❑ Посебни облици каско осигурања (возила у продајним просторима и складиштима, допремање возила, учешће возила на тркама ...)
- ❑ Осигурање од ризика лома (вучна и радна возила)
- ❑ Осигурање возила за вријеме извођења радова у иностранству

03 Каско осигурање

- Учешће осигураника у штети – **франшиза**:
 - уговорена франшиза – смањује премијску стопу и на тај начин и премију
 - обавезна франшиза – најчешће код 2 и сваког следећег штетног догађаја

08 Осигурање имовине од пожара и природних сила

08 Осигурање имовине

☐ Најчешћи основни ризици:

- пожар
- удар грома
- експлозија
- олуја, град (туче)
- удар сопственог возила у осигурани објекат
- пад ваздушне летјелице
- манифестације и демонстрације

☐ Осигурање ризика поплаве, изливања воде из водоводних цијеви, клизање тла и други, уобичајно су дефинисани као допунски ризици, те је потребно платити додатну премију, како би били покривени

08 Осигурање имовине

- Премијска стопа може да зависи од:
 - предмета осигурања (пољопривредно газдинство, зграде, роба...)
 - класе заштитних мјера (удаљеност ватрогасне јединице)
 - грађевинске категорије (масивна, мјешовита, слаба)

08 Осигурање имовине

- ☐ Висина накнаде из осигурања имовине, кад наступи осигурани случај, најчешће зависи од:
 - висине претрпљене штете
 - суме осигурања
 - стварне вриједности осигуране имовине
 - ☐ Сума осигурања би требала да одговара стварној вриједности имовине која се осигурава, а накнада по основу осигурања имовине би требала да одговара насталој штети на имовини.
-

08 Осигурање имовине

□ Надосигурање:

- ако је уговорена **сума осигурања > вриједности осигуране имовине**, а при томе се ни једна уговорна страна није послужила преваром (није поступила несавјесно), уговор о осигурању имовине остаје на снази - сума осигурања се смањује до износа вриједности осигуране ствари и накнада по основу осигурања треба да одговара насталој штети.

08 Осигурање имовине

❑ **Подосигурање** – сума осигурања < вриједности осигуране имовине

❑ Примјер:

■ вриједност осигураног објекта 1.000.000 КМ

■ сума осигурања 250.000 КМ,

■ накнада по основу осигурања имовине:

❑ у случају потпуне/тоталне, ће одговарати вриједности суме осигурања, то јест 250.000 КМ

❑ у случају дјелимичне, 70%-тне штете (700.000 КМ), се сразмјерно смањује и утврђује по сљедећем правилу:

$$\text{накнада} = \text{настала штета} * \frac{\text{сума осигурања}}{\text{вриједност имовине}} =$$

$$= 700.000 * \frac{250.000}{1.000.000} = 175.000 \text{ КМ}$$

08 Осигурање имовине

☐ Осигурање „на први ризик“

- свјесно уговарање мање суме осигурања, када је тотална штета мало вјероватна (лом стакла)
- искључен принцип подосигурања, штета се исплаћује у пуном износу, али до висине суме осигурања (мини каско)

09 Осигурање од осталих штета на ИМОВИНИ

09 Осигурање од осталих штета на имовини

☐ Подврсте осигурања:

- машина од лома
- опасности од провалне крађе и разбојништва
- стакла од лома
- ствари домаћинства од уништења или оштећења
- грађевинских објеката у изградњи
- усјева и плодова
- животиња
- ...

Имовинска осигурања

- Друштва за осигурање нуде различите осигуравајуће производе, који су често комбинације покрића за различите ризике у оквиру осигурања имовине.
- Примјер: пакети осигурања станова или кућа најчешће покривају комбинацију ризика као што су: пожар, поплава, исцурење воде из цијеви, провална крађа, лом стакла, уништење ствари итд.

Животна осигурања

Животна осигурања

- ☐ 19 Осигурање живота (осигурање за случај смрти, осигурање за случај доживљења, мјешовито)
- ☐ 20 Рентно осигурање (најчешће као додатак на пензију)
- ☐ 21 Додатно осигурања уз осигурање живота (осигурање незгоде, здравствено)
- ☐ Друге врсте животних осигурања

19 Осигурање живота

☐ Основне карактеристике:

- пружа финансијску сигурност појединцу и његовој породици
- обухвата ризике од смрти
- представља комбинацију осигурања од ризика и штедњу
- штедни дио премије се акумулира у фонд математичке резерве
- осигурана сума је битан дио уговора –представља износ осигуравајућег покрића и основно је мјерило за утврђивање износа обавезе друштва за осигурање по уговору о животном осигурању
- уговори о осигурању живота су вишегодишњи уговори
- уз животно осигурање може се закључити:
 - ☐ додатно осигурање од посљедица несрећног случаја
 - ☐ додатно здравствено осигурање

www.azors.rs.ba

ПИТАЊА ???

www.azors.rs.ba

**ХВАЛА
НА
ПАЖЊИ !**

**Припремни програм професионалне едукације
за полагање стручног испита за обављање послова
заступања и посредовања у осигурању**

**Уговор о осигурању- финансијске и техничке основе
(основни елементи финансијског пословања друштава за осигурање)**

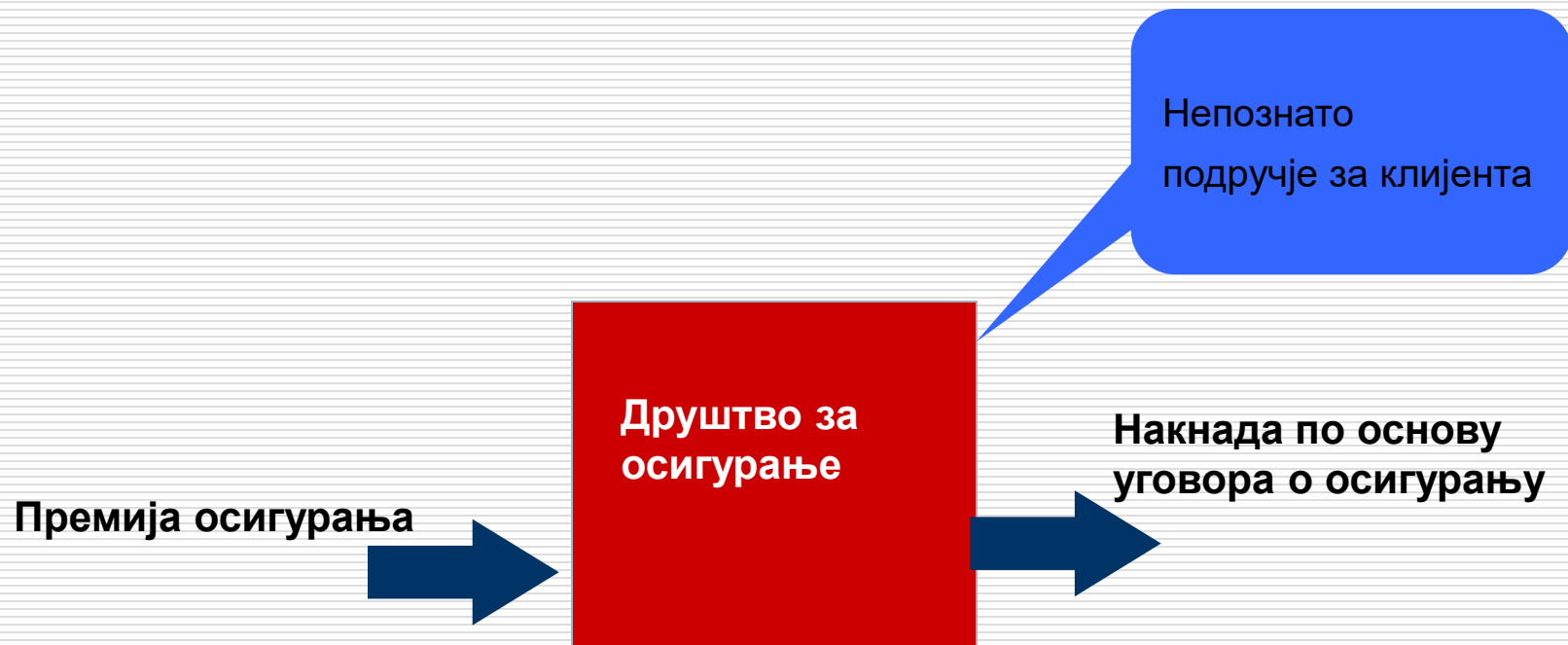
Мр Тамара Пејић-Петковић
Руководилац сектора за статистику, развој и сарадњу
Агенција за осигурање РС

Бања Лука, новембар 2025. године

Основни елементи финансијског пословања друштава за осигурање

- ❑ ЦИЉ: стицање знања о основним елементима финансијског пословања друштава за осигурање у контексту способности измирења обавеза из уговора о осигурању

Основни елементи финансијског пословања друштава за осигурање



Премија осигурања

- ☐ Премија осигурања је цијена осигурања, односно новчани износ који уговарач осигурања плаћа осигуравачу у складу са уговором о осигурању.
- ☐ Премија $>$ цијене ризика.
- ☐ (Бруто) Премија = нето премија + режијски додатак.
- ☐ Нето премија = треба да одговара оном дијелу премије потребне за исплату накнада из уговора о осигурању.
- ☐ Режијски додатак је дио (бруто) премије који се планира за покриће трошкова спровођења осигурања.

Осигурање живота - основе за утврђивање премијских стопа

- ☐ Премијска стопа – цијена јединичног покрића.
- ☐ Актуарско утврђивање.
- ☐ Основе за утврђивање премијских стопа:
 - Вјероватноћа дешавања осигураног случаја-таблице смртности,
 - Временска вриједност новца-обрачунска каматна стопа,
 - Трошкови спровођења осигурања ($\alpha + \beta + \gamma$) и
 - Укалкулисани профит.
- ☐ Премија = премијска стопа $\times$ број јединица осигуравајућег покрића (осигурана сума).

Неживотно осигурање - основе за утврђивање премијских стопа

- ❑ Премијска стопа цијена по јединици осигурања или јединици изложености - зависно од врсте осигурања.
- ❑ Актуарско утврђивање.
- ❑ Основа за утврђивање премијских стопа у врстама осигурања имовине и осигурањима од одговорности:
 - искуство осигуравача по питању штетних догађаја (властита статистика осигуравача) или
 - статистика сектора осигурања (најчешће користе осигуравачи који тек почињу са радом) и
 - очекивани трошкови и очекивани профит.

Расподјела ризика (изравнање ризика)

- ☐ Преузимање ризика у осигурање.
- ☐ Расподјела ризика.
- ☐ Саосигурање - учешће два или више осигуравача непосредно у закључивању уговора о осигурању тако да сваки осигуравач преузима покриће одређеног дијела ризика-хоризонтална расподелја ризика између осигуравача.
- ☐ Реосигурање - пренос вишка ризика изнад самопридржаја осигуравача реосигуравачу на основу уговора.
- ☐ Самопридржај друштва за осигурање је дио осигуране суме или штете који задржава осигуравач и који не преноси у реосигурање.
- ☐ Реосигурање - пренос дијела обавеза из уговора о осигурању (реосигурању) реосигуравачу (ретроцесионару), без потребе сагласности осигураника - вертикална расподелја ризика.
- ☐ Реосигуравач није директно обавезан осигуранику, а осигураник не мора да зна за реосигурање јер он своја права остварује на бази закљученог уговора о осигурању.

Осигурање живота-техничке резерве

☐ Математичка резерва

- Користи се за исплату будућих обавеза (које још нису настале) по истеку уговора о осигурању живота или реализацији осигураног случаја.

☐ Резерве за штете се обрачунавају у висини процијењених обавеза које је друштво за осигурање дужно исплатити по основу уговора о осигурању, код којих је осигурани случај наступио прије краја обрачунског периода, а могу бити:

- резерве за настале пријављене штете и
- резерве за настале непријављене штете.

Неживотно осигурање –техничке резерве

- Резерве за преносне премије се
 - формирају се за уговоре о осигурању код којих осигуравајуће покриће траје и након истека посматраног обрачунског периода, а служе за
 - покриће обавеза по основу уговора о осигурању које ће настати након истека обрачунског периода.

- Резерве за штете се обрачунавају се у висини процијењених обавеза које је друштво за осигурање дужно исплатити по основу уговора о осигурању, код којих је осигурани случај наступио прије краја обрачунског периода, а могу бити:
 - резерве за настале пријављене штете и
 - резерве за настале непријављене штете.

Животно осигурање-накнада из уговора о осигурању

- ☐ Обрачун накнаде кад настане осигурани случај
 - осигурана сума
 - претплаћена / неуплаћена премија
 - техничка каматна стопа
 - зајам по полиси
 - учешће у добити
 - капитализација
- ☐ Обрачун накнаде код раскида уговора (прије истека)
- ☐ Индексација
- ☐ Капитализација

Неживотно осигурање-накнада из уговора о осигурању

☐ Накнада из уговора о осигурању имовине:

- Нико из осигурања имовине не може добити више него што износи штета коју је претрпио (начело обештећења).
- Права из осигурања имовине могу имати само лица која имају материјални интерес да се осигурани случај не догоди (начело материјалног интереса).
- Да би штета била платива мора се утврдити узрок у циљу утврђивања да ли је покривена осигурањем или није.

Неживотно осигурање-накнада из уговора о осигурању

- ❑ Накнада из уговора о осигурању од одговорности:
 - не плаћа се осигуранику већ трећем оштећеном лицу,
 - штете се групишу на штете на стварима и штете на лицима и
 - важи систем ограниченог покрића.

- ❑ Накнада из уговора о осигурању од незгоде:
 - не примјењује се начело обештећења, а
 - исплаћује се унапријед одређена осигурана сума сразмјерно посљедици насталог несрећног случаја.

Брокер у осигурању – обавезе брокера према уговарачу осигурања/осигуранику

- Брокер у осигурању дужан је да штити интересе осигураника, односно уговарача осигурања, а то обухвата пружање информација, појашњења и савјета осигуранику, односно уговарачу осигурања о свим околностима битним за одлуку о закључивању уговора о осигурању са одређеним друштвом за осигурање.
- Брокер у осигурању приступа обављању послова посредовања у осигурању на основу писаног налога или уговора закљученог са клијентом.

Брокер у осигурању – обавезе брокера према уговарачу осигурања/осигуранику

- Брокер у осигурању има обавезу :
 - **да за осигураника/уговарача осигурања изврши оцјену финансијске способности друштва на основу расположивих података;**
 - изradi одговарајућу анализу ризика и одговарајућа начела покрића на основу информација добијених од осигураника, односно уговарача осигурања;
 - на његов захтјев да савјет о избору друштва за осигурање које, према анализама тог брокера у осигурању, нуди највећу сигурност;
 - на његов захтјев посредује приликом закључивања уговора о осигурању који, у конкретном случају, нуди највећу сигурност, притом се та обавеза може ограничити само на одређене послове осигурања, ако брокер у осигурању о томе изричито информише осигураника, односно уговарача осигурања;

Брокер у осигурању – обавезе брокера према уговарачу осигурања/осигуранику

Брокер у осигурању има обавезу :

- на његов захтјев посредује приликом закључивања уговора о осигурању који, у конкретном случају, нуди највећу сигурност, притом се та обавеза може ограничити само на одређене послове осигурања, ако брокер у осигурању о томе изричито информише осигураника, односно уговарача осигурања;
- провјери садржај полисе осигурања у конкретном случају и прати уговоре о осигурању закључене уз његово посредовање за вријеме трајања тих уговора, уз обавезу предлагања и замјена, ако је то у интересу заштите осигураника, односно уговарача осигурања;
- пружа помоћ за вријеме трајања уговора о осигурању, нарочито приликом наступања осигураног случаја;
- учини транспарентним све правне и економске везе, укључујући и уговорену провизију, са одређеним друштвом за осигурање.

Брокер у осигурању – оцјена финансијске способности друштва за осигурање

- Годишњи финансијски извјештаји:
 - биланс стања,
 - биланс успјеха,
 - извјештај о промјенама на капиталу,
 - биланс токова готовине и
 - напомене уз финансијске извјештаје.
- Ревизија финансијских извјештаја – обављају привредна друштва за ревизију
 - Обавезна је ревизија годишњих финансијских извјештаја, те у случају статусних промјена и у посебним случајевима по налогу Агенције.
- Објава:
 - скраћене билансне шеме у најмање једном дневном листу, а
 - цјелокупан финансијски извјештај и извјештај о ревизији, без прилога и анализа, на интернет страници друштва за осигурање.

Брокер у осигурању – оцјена финансијске способности друштва за осигурање

- ❑ Основна специфичност финансијских извјештаја друштава за осигурање произилази из околности што се трајање осигурања не подудара са обрачунским периодом.
- ❑ Биланс стања друштава за осигурање карактерише
 - значајно учешће средстава/имовине која служи за покриће техничких резерви неживотних осигурања, односно средстава/имовине која служи за покриће техничких резерви животних осигурања, те
 - значајно учешће техничких резерви (будуће обавезе према осигураницима) у структури пасиве.
- ❑ Средства за покриће техничких резерви је законом прописан обухват и структура имовине осигураваача намјењене за покриће будућих обавеза из уговора о осигурању.
- ❑ Средства за покриће техничких резерви неживотних осигурања представљају инвестицијски портфељ из којег се исплаћују обавезе по полисама/уговорима неживотног осигурања.
- ❑ Средства за покриће техничких резерви животних осигурања представљају инвестицијски портфељ из којег се исплаћују обавезе по полисама/уговорима животног осигурања.

Брокер у осигурању – оцјена финансијске способности друштва за осигурање

- ❑ Инвестицијски портфељ је комбинација финансијских инструмената која се успоставља с циљем оптимизације приноса и ризика.
- ❑ Оптимизација приноса и ризика заснива се на рационалном понашању инвеститора (осигуравача), а што подразумијева да се за већи очекивани принос преузима већи ризик и обрнуто.
- ❑ Друштво за осигурање је обавезно да при улагању средстава за покриће техничких резерви обезбиједи:
 - усклађеност с врстом послова осигурања које обавља,
 - рочну усклађеност уложених средстава и обавеза друштва за које се формирају техничке резерве,
 - разноврсност улагања (у различите облике средстава) и њихову дисперзију (у исте облике средстава, а код различитих лица),
 - валутну усклађеност улагања и обавеза из техничких резерви,
 - исплативост, односно тржишност депоновања и улагања, на начин којим се неће угрозити сигурност и њихова реална вриједност и
 - да приноси остварени улагањем математичке резерве буду најмање у висини камате укључене у обрачун те резерве.

Брокер у осигурању – оцјена финансијске способности друштва за осигурање

- ❑ Ликвидност осигуравача - способност благовременог измирења свих доспјелих обавеза према осигураницима и корисницима осигурања, па тек онда осталих обавеза.
- ❑ Ликвидност се може сагледати
 - на основу показатеља (коефицијента) ликвидности (нпр. ликвидна актива/доспјеле обавезе), показатеље ликвидности осигуравача треба узети са опрезом због специфичности рочне усклађености улагања средстава за покриће техниких резерви и обавеза из уговора о осигурању и
 - на основу новчаних токова (Биланса токова готовине) - усклађености прилива и одлива новчаних средстава према роковима доспијећа.

Основни прилив новчаних средства осигуравач остварује по основу: наплате премије, наплате од саосигуравача и реосигуравача учешћа у штетама, поврата улагања и наплате приноса на улагања.

Основни одливи новчаних средстава осигуравача су одливи по основу ликвидираних и дјелимично ликвидираних штета, одливи по основу премије реосигурања и остали одливи средстава (који са становишта осигуравача не би требали да имају утицај на ликвидност у испуњавању обавеза осигуравача).

- ❑ Солвентност- дугорочна способност измирења свих обавеза у року

Брокер у осигурању – оцјена финансијске способности друштва за осигурање

□ Информисање уговарача/осигураника о адекватности капитала

- Друштво за осигурање мора непрекидно у свом пословању испуњавати захтјеве адекватности капитала, тј. обезбједити да:
 - капитал мора да буде најмање једнак обрачунатој маргини солвентности и
 - базични капитал мора да буде најмање једнак гарантном фонду.
- Гарантни фонд одговара вишем од сљедећа два износа, и то:
 - износа $1/3$ обрачунате маргине солвентности и
 - износа прописаних за минимални гарантни фонд (чл.49. и 53 Закона).
- Маргина солвентности је обрачунска категорија, која се користи као квантитативна гранична вриједност адекватности капитала.
- Гарантни фонд представља $1/3$ маргине солвентности и не може бити мањи од минимално прописаног гарантног фонда за поједине врсте осигурања.

Брокер у осигурању – оцјена финансијске способности друштва за осигурање

Анализа случаја – Које друштво за осигурање испуњава прописане захтјеве адекватности капитала?

Друштво „Х“

Капитал - 5.500.000 КМ

Базични капитал - 4.200.000 КМ

Минимални прописани гарантни фонд - 5.000.000 КМ

Маргина солвентности - 4.300.000.КМ

1/3 Маргине солвентности – 1.433.333 КМ

Друштво „У“

Капитал - 7.000.000 КМ

Базични капитал - 5.200.000 КМ

Минимални прописани гарантни фонд - 5.000.000 КМ

Маргина солвентности - 6.000.000.КМ

1/3 Маргине солвентности 2.000.000 КМ

Спречавање прања новца и финансирања терористичких активности- заступници и брокери у животном осигурању

- Према Закону о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности («Службени гласник БиХ бр. 13/24»), обвезници за откривање и спречавање прања новца и финансирања терористичких активности су, поред осталих, и друштва за осигурање, заступници у осигурању, посредници у осигурању, који имају дозволу Агенције за обављање послова животног осигурања, те друштва за управљање добровољним пензионим фондовима.

ХВАЛА НА ПАЖЊИ!

Уговор о осигурању – правни аспекти

Милош Лукајић, дипл.правник

Руководилац Сектора за лиценцирање и правни надзор

Агенција за осигурање Републике Српске

Садржај

1. Законски оквир пословања учесника на тржишту осигурања Републике Српске
 2. Појам уговора о осигурању
 3. Подјела осигурања
 4. Елементи уговора о осигурању
 5. Карактеристике уговора о осигурању
 6. Начела осигурања
-

Законски оквир пословања учесника на тржишту осигурања РС

- Закон о друштвима за осигурање (Службени гласник РС, број: 17/05, 01/06 и 64/06, 74/10 , 47/17 и 58/19),
- Закон о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању (Службени гласник РС, број: 47/17),
- Закон о обавезним осигурањима у саобраћају (Службени гласник РС, број: 82/15, 78/20 и 01/24),
- Закон о привредним друштвима („Службени гласник РС“, бр. 127/08, 58/09 ,100/11, 67/13,100/17, 82/19 и 17/2023),
- Закон о облигационим односима („Службени гласник РС“, бр. 17/93, 03/96, 39/03 и 74/04), и
- Подзаконски акти донесени на основу наведених закона (ал. 1, 2 и 3).

Појам уговора о осигурању

Уговор о осигурању у нашем законодавству је регулисан Законом о облигационим односима (чланови закона од 897. до 965.).

Аутономни извори: Општи и посебни услови осигурања

Уговор о осигурању је уговор којим се уговарач осигурања обавезује да плати одређени износ друштву за осигурање (осигуравач), а друштво за осигурање се обавезује да, ако се деси догађај који представља осигурани случај, исплати осигуранику или неком трећем лицу накнаду, односно уговорену суму или учини нешто друго.

Подјела осигурања

- Осигурање лица
- Осигурање ствари
- Животно осигурање
- Неживотно осигурање
- Добровољно осигурање
- Обавезно осигурање

Елементи уговора о осигурању

Основни елементи уговора о осигурању, а који се обавезно и уносе на полису осигурања;

➤ Уговорне стране

Друштво за осигурање или заступник у осигурању са једне стране, уговарач осигурања (осигураник, или било које друго физичко или правно лице које има правни интерес)

- Ризик (шта се осигурава, укључени и искључени ризици)
- Премија осигурања (цијена осигурања, односно ризика)
- Сума осигурања (горња граница обавезе осигуравача)
- Период трајања осигурања
- Назнака општих и посебних услова осигурања који су саставни дио предметног уговора о осигурању

Елементи уговора о осигурању

- ❑ **Осигурани случај** је догађај с обзиром на који се закључује осигурање који мора бити **будући, неизвјестан и независан** од искључиве воље уговорача.
- ❑ **Полиса осигурања** је исправа која је доказ о постојању уговора о осигурању.
- ❑ Полиса осигурања заједно са општим и посебним условима осигурања чини уговор о осигурању.
- ❑ Друштво за осигурање је дужно да уручи опште и посебне услове осигурања уговорачу осигурања, ако исти нису одштампани на полиси.

Карактеристике уговора о осигурању

Плаћање премије;

Уговарач осигурања је дужан платити премију, али је друштво за осигурање дужно примити исплату премије од сваког лица које има интерес да премија буде плаћена.

Плаћа се у уговореним роковима, а ако се плаћа одједном, плаћа се приликом закључења уговора.

Код осигурања од аутоодговорности се обавезно плаћа приликом закључења уговора, и то у цјелости.

Карактеристике уговора о осигурању

Последице неплаћања премије;

➤ Неживотно осигурање

Ако уговарач осигурања не плати премију до доспјелости, уговор о осигурању престаје по самом закону, по истеку рока од 30 дана, од дана када је осигуравачу уручено препоручено писмо са обавјештењем о доспјелости премије, с тим да тај рок не може истећи прије него што протекне 30 дана од доспјелости премије.

У сваком случају, уговор о осигурању престаје по самом закону, ако премија не буде плаћена у року од годину дана од доспјелости.

Карактеристике уговора о осигурању

Последице неплаћања премије;

➤ Животно осигурање

Премија осигурања живота је неутужива.

Ако уговарач осигурања на позив осигуравача, који му мора бити достављен препорученим писмом, не плати премију у року одређеном у том писму, а који не може бити краћи од 30 дана, осигуравач може само, ако су дотле плаћене бар 3 годишње премије, изјавити уговорачу осигурања да смањује осигурану суму на износ откупа вриједности осигурања, а у супротном случају да раскида уговор.

Карактеристике уговора о осигурању

Тренутак закључења уговора о осигурању;

- када уговорачи потпишу полису осигурања или лист покрића,
- 8 дана од пријема писмене понуде уговорача осигурања, а ако је потребан лекарски преглед, онда за вријеме од 30 дана.

Трајање осигурања: Почетак осигуравајућег покрића ако другачије није уговорено је двадесет четвртог часа дана који је у полиси означен као дан почетка трајања осигурања, па све до свршетка последњег дана рока за који је осигурање уговорено.

Карактеристике уговора о осигурању

Основне обавезе уговорних страна;

➤ При закључењу уговора о осигурању

✓ Осигуравач:

Обавјештавање уговорача осигурања о условима осигурања који су саставни дио уговора и уручење истих.

✓ Уговарач осигурања (осигураник);

Пријава околности значајних за оцјену ризика и плаћање премије осигурања (у цјелости или прве рате).

Карактеристике уговора о осигурању

Основне обавезе уговорних страна;

➤ У току трајања уговора о осигурању

✓ Осигуравач;

Обрачун, формирање и одржавање средстава техничке (математичке) резерве

Предузимања мјера превенције настанка осиг.случаја

✓ Уговорач осигурања (осигураник);

Плаћање премије осигурања

Обавјештавање осигуравача о промјенама ризика (смањење и повећање ризика)

Нетачна пријава околности за оцјену ризика

□ Намјерна и ненамјерна нетачна пријава околности

- У случају намјерне нетачне пријаве или прећуткивања околности, а да су околности такве да осигуравач да је знао за право стање ствари не би закључио уговор, може захтјевати поништење уговора, у ком случају осигуравач може задржати наплаћену премију и тражити премију за период трајања тог уговора.
- Претходно наведено право осигуравача престаје у року од три дана од сазнања за нетачност или прећуткивање, ако у том року осигуравач не изјави уговорачу осигурања да намјерава да искористи то право.

Нетачна пријава околности за оцјену ризика

- У случају ненамјерне нетачне пријаве или прећуткивања околности, осигуравач може, по свом избору, у року од мјесец дана од дана сазнања изјавити да раскида уговор или предложити повећање премије сразмјерно већем ризику.
- У случају да осигуравач изјави да раскида уговор исти престаје да важи 14 дана од када је осигуравач изјаву о раскиду саопштио уговорачу осигурања, а у случају да осигуравач изјави да предлаже повећање премије, раскид уговора наступа у року од 14 дана од када је уговарач осигурања примио приједлог, а исти се не прихвати.
- У случају претходно наведеног раскида, осигуравач је дужан вратити дио премије који отпада на период до раскида уговора, а ако се десио осигурани случај до раскида уговора, односно повећања премије, накнада се сразмјерно смањује.

Карактеристике уговора о осигурању

Основне обавезе уговорних страна;

➤ У случају настанка осигураног случаја

✓ Осигуравач

Исплата накнаде из осигурања или осигуране суме

Сношење трошкова спасавања

✓ Уговарач осигурања (осигураник)

Обавјештавање осигуравача о наступању осигураног случаја

Предузимање радњи у циљу отклањања и смањења штете

Карактеристике уговора о осигурању

- ☐ Двостранообавезујући
- ☐ Онерозни (теретни)
- ☐ Алеаторан (непозната природа и висина обавеза уговорних страна)
- ☐ Формалан (писмена форма)
- ☐ Атхезиони (уговор по приступу)
- ☐ Сукцесиван (са трајним извршењем обавеза, кроз дуже вријеме)

Престанак уговора о осигурању

- ☐ Протек уговореног рока трајања
- ☐ Нестанак осигуране ствари или лица
- ☐ Поништење уговора (суд)
- ☐ Раскид уговора (споразумни или једностранни раскид)
- ☐ Смрт, престанак рада или стечај једне од уговорних страна
- ☐ Остали случајеви

Начела/принципи осигурања

- ☐ Начело уговарања осигурања у доброј вјери
- ☐ Начело осигурљивог интереса
- ☐ Начело непосредног узрока
- ☐ Начело обештећења
- ☐ Начело доприноса
- ☐ Начело суброгације
- ☐ Начело минимализације губитка

У нашем правном систему начела су разрађена кроз одредбе Закона о облигационим односима

Начела осигурања

Начело уговарања осигурања у доброј вјери; (начело савјесности и поштења)

- ❑ Обе уговорне стране у уговору о осигурању треба да се једна према другој опходе у доброј вјери, јер је осигурање апстрактан посао. Не може се сагледати до краја у тренутку закључивања.
- ❑ Уговорне стране треба да једна другој пружи јасне и прецизне информације у вези услова под којима се уговор закључује.

Начела осигурања

Начело осигурљивог интереса;

- ❑ Уговарач осигурања (осигураник) мора имати осигурљиви интерес да би осигурао неку ствар, односно лице.
- ❑ То значи да ће то лице имати за посљедицу губитак уколико предмет који се осигурава буде уништен, украден, изгубљен и сл, односно ако лице које се осигурава претрпи повреде или смрт. Код свих врста осигурања.

Начела осигурања

Начело непосредног узрока;

- ☐ Потреба одређивања непосредног узрока настанка штете (узрочно-посљедична веза између нечије радње и настале штете)
- ☐ Штету може проузроковати и више догађаја, чак и узастопних једни другима, када се узрок утврђује по ефектима
- ☐ Осигурана ствар, односно лице може бити осигурано од неких, али не и од свих узрока губитака
- ☐ Ако се утврди непосредан узрок настале штете, а који је покривен осигурањем осигуравач плаћа штету, у супротном одбија захтјев

Начела осигурања

Начело обештећења;

- ❑ Начело обештећења представља гаранцију осигуранику да ће у случају настанка штете бити извршен поврат у стање прије наступања осигураног случаја (поправка ствари или ако поправка није могућа - накнада штете).
- ❑ Накнада штете се врши до износа који је уговорен у уговору (осигурана сума)
- ❑ Уговор о осигурању је средство обезбјеђења од нежељених догађаја, а не средство за остваривање добити из губитка (на штети се не смије зарадити)

Начела осигурања

Начело суброгације;

- ☐ Прелаз осигураникових права према одговорном лицу на осигуравача
- ☐ Исплатом накнаде из осигурања прелазе на осигуравача, по самом закону, до висине исплаћене накнаде сва осигураникова права према лицу које је по ма ком основу одговорно за штету.
- ☐ Случајеви стицања осигуравачевог права на суброгацију (изазивање саобраћајне незгоде у пијаном стању, приликом вожње без возачке дозволе, бјежање са мјеста саобраћајне незгоде и др.)
- ☐ Не примјењује се на осигурање живота.

Начела осигурања

Начело доприноса;

- ☐ Могућност да је штету изазвало више лица својим радњама
- ☐ Даје право осигуранику да штету потражује у висини стварног губитка по свим уговорима у осигурању чији бенефицијари су изазвали штетни догађај (вишеструко осигурање)
- ☐ Сваки осигуравач одговара у сразмјери колико је учешће своте осигурања на коју се он обавезао у збиру свота осигурања
- ☐ Допринос осигураника настанку штетног догађаја. За проценат доприноса се умањује исплата накнаде штете.

Начела осигурања

Начело минимизације губитка;

- ❑ У случају настанка осигураног случаја осигураник је дужан предузети све мјере предострожности како би смањио губитак
- ❑ Уговори о осигурању не би требали бити основ за добијање „бесплатних ствари“ у случају када се деси штетни догађај.
- ❑ Терен спашавања ствари и на осигуранику
- ❑ Ако осигураник не испуни своју обавезу спречавања осигураног случаја или обавезу спасавања, а за то нема оправдања, обавеза осигуравача смањује се за онолико за колико је настала већа штета због тог неиспуњења.

Хвала на пажњи!

Додатна питања можете упитити на:

kabinet@azors.rs.ba

ЗАСТУПНИК И БРОКЕР У ОСИГУРАЊУ У РС

- правни положај и правила пословања -

Милена Гајић, дипл.правник
Самостални стручни сарадник за лиценцирање и правни надзор
Агенција за осигурање Републике Српске

Законодавни оквир

- ❑ **Закон о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању – ЗЗПО** (послови и дјелатност заступања и посредовања, услове за обављање, правила пословања, надзор, санкције)
- ❑ **Закон о привредним друштвима – ЗПД** (привредна друштва, облике организовања друштава за заступање и брокерских друштава за осигурање)
- ❑ **Закон о самосталним предузетницима** (облик организовања физичких лица, заступника у осигурању за самостално обављање дјелатности заступања у осигурању)
- ❑ **Закон о облигационим односима - ЗОО** (правни однос – уговор примјенљив у правном промету на заступнике и брокере у осигурању – правна и физичка лица, као и уговор о осигурању)
- ❑ **Закон о друштвима за осигурање – ЗДО** (основне дефиниције послова заступника и брокера у осигурању, правни статус, заштиту осигураника и општа овлаштења Агенције за осигурање РС – даље: Агенција)

Подзаконски прописи Републике Српске

- ❑ **Правилник о поступку издавања овлашћења и дозвола за заступање и посредовање у осигурању и упису у регистре Агенције за осигурање Републике Српске** (прописује услове за добијање и престанак овлашћења и дозвола заступницима и брокерима у осигурању, физичким и правним лицима)
- ❑ **Правилник о стручном испиту за обављање послова заступања и посредовања у осигурању и послова заступања добровољних пензијских фондова** (прописује услове за стицање стручних знања потребних за полагање стручних испита за заступнике и брокере у осигурању и поступак полагања)
- ❑ **Правилник о међусобним односима заступника у осигурању и друштава за осигурање и ограничењу провизије заступника у осигурању** (прописује обавезне одредбе уговора којима заступници и друштва уређују међусобни однос, обавезе уговорних страна, ограничава провизију за заступање и прописује одређене забране везане за провизију)
- ❑ **Правилник о достављању извјештаја, обавјештења и других података заступника у осигурању и посредника у осигурању и реосигурању** (прописује обавезу извјештавања и обавјештавања Агенције у вези са пословањем и обавезним евиденцијама из пословања)

Заступник у осигурању

- ❑ Заступање у осигурању је презентација, предлагање или обављање припремних радњи за закључивање и закључивање уговора о осигурању у име и за рачун друштва за осигурање
- ❑ Под појмом заступника у осигурању подразумјева се **правно лице или предузетник** који обавља дјелатност заступања у осигурању, односно **физичко лице** које обавља послове осигурања на основу претходно прибављене дозволе Агенције
- ❑ Заступник у осигурању не дјелује у своје име, већ у име и за рачун осигуравача (друштва за осигурање) са којим има закључен уговор о заступању у осигурању
- ❑ Овим уговором осигуравач на заступника преноси дио својих овлашћења ради закључивања уговара са уговорачима осигурања

Стицање овлашћења за заступање у осигурању

- ❑ Овлаштени и регистровани заступници у осигурању - **физичка лица** – могу обављати **послове** заступања у осигурању
- ❑ Захтјев за издавање овлашћења за заступање у осигурању подноси се Агенцији, на прописаном обрасцу
- ❑ Услови за добијање овлаштења:
 - ✓ образовање - најмање средња стручна спрема – доказује се овјереном копијом дипломе или свједочанства
 - ✓ положен стручни испит за заступника у осигурању – Агенција води евиденцију положених испита – признају се и испити положени код других институција уз одређене услове
 - ✓ подобност - да није кривично правоснажно осуђиван за кривична дјела против привреде и платног промета – доказује се увјерењем полицијске управе – полицијске станице по мјесту рођења
 - ✓ да му није било одузето овлаштење у години која претходи датуму подношења захтјева за издавање овлаштења

Стицање овлашћења за заступање у осигурању

- ❑ Овлашћење се стиче на 4 године
- ❑ Истовремено са издавањем овлашћења врши се и упис у Регистар овлашћених заступника у осигурању, на 4 године
- ❑ Дио Регистра је јаван - списак овлашћених заступника у осигурању на интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba)
- ❑ Након стицања овлашћења заступника у осигурању - као физичко лице може:
 - ✓ самостално да се организује и обавља дјелатност заступања у осигурању у својству предузетника
 - ✓ путем уговора о раду или другог правног односа да обавља послове заступања у осигурању за друштво за заступање у осигурању, предузетника за заступање у осигурању, банке, микрокредитна друштва или Поште Српске, а које имају дозволу за обављање дјелатности заступања у осигурању

Предузелтннк за заступање у осигурању

- ❑ Уколико физичко лице има намјеру да самостално обавља дјелатност заступања у осигурању може да се организује као предузелтннк у складу са Законом о самосталним предузелтницима.
- ❑ Физичко лице које се организује као предузелтннк одговара и личном имовином за обавезе предузете у пословању
- ❑ Ради уштеде времена и новца (нижа накнада), уз захтјев за издавање овлашћења за заступање у осигурању, може се Агенцији поднијети и захтјев за издавање дозволе за обављање дјелатности заступања у осигурању у својству предузелтника
- ❑ Уз захтјев за издавање дозволе – прописан образац, достављају се:
 - ✓ подаци о пословном имену
 - ✓ сједишту
 - ✓ начину обављања предузелтничке дјелатности
 - ✓ доказ о уплаћеној накнади за рјешавање захтјева

Предузелник за заступање у осигурању

- ❑ По прибављеној дозволи врши се регистрација предузелничке радње код јединице локалне самоуправе (општина или град), по мјесту сједишта
- ❑ У назив предузелника потребно унијети ријечи "за заступање у осигурању"
- ❑ Локалној самоуправи се обавезно уз захтјев за регистрацију предузелника предаје претходно издато рјешење Агенције о издавању дозволе за обављање дјелатности заступања у осигурању у својству предузелника **(рјешење под бројем 05-544-...../....)**
- ❑ Након регистрације предузелника рјешење општине, односно града се доставља Агенцији, која врши упис у Регистар предузелника у осигурању
- ❑ Тренутак стицања права на почетак обављања дјелатности
- ❑ Закључивање уговора о заступању у осигурању са друштвима за осигурање
- ❑ Ангажовање других овлашћених и регистрованих заступника у осигурању

Друштво за заступање у осигурању

- ❑ облик организовања – **д.о.о. или а.д.** – Закон о привредним друштвима
- ❑ једина (искључива) дјелатност - изузеци: Поште Српске, банка и микрокредитно друштво (посебан организациони дио)
- ❑ оснивачки капитал – оснивач одговара за обавезе до висине улога
- ❑ сједиште – пословни простор
- ❑ план пословања и финансијски план, за прве двије године пословања
- ❑ законски заступник друштва (директор) - овлаштени и код Агенције регистровани заступник у осигурању – пуно радно вријеме
- ❑ у називу друштва за заступање потребно унијети ријечи ”за заступање у осигурању”
- ❑ регистрација у суду и код локалне самоуправе, **након добијања дозволе**
- ❑ регистрација у регистрима које води Агенција (услов за почетак пословања)

Забране за заступнике

- ❑ **забрана непосредног рада** - заступник у осигурању- **физичко лице не може** самостално наступати на тржишту у име и за рачун осигуравача, самостално обављати дјелатност заступања у осигурању непосредно или са осигуравачем закључити уговор о заступању у осигурању
- ❑ **забрана неовлаштеност заступања** – заступник, правно лице не може радити путем заступника у осигурању, физичких лица који нису овлаштени и регистровани код Агенције
- ❑ **забрана наплате премије** - премија осигурања не може да се уплаћује на пословни рачун заступника у осигурању, правног лица и предузетника
- ❑ **забрана сукоба интереса** - не могу се истовремено обављати дјелатности заступања и посредовања у осигурања (једна другу искључују)

Пословање заступника у осигурању

- ❑ **Пословање правних лица и предузетника**
- ❑ **шифра дјелатности 66.22** -дјелатности заступника и посредника у осигурању – статутом се ограничава на дио дјелатности-заступање
- ❑ **правне форме – заступници у осигурању**
 - ✓ друштво за заступање у осигурању
 - ✓ предузетник за заступање у осигурању
 - ✓ микрокредитно друштво
 - ✓ банка
 - ✓ Поште Српске
- ❑ **уговор о заступању у осигурању** - упоредиво са уговором о трговинском заступању из ЗОО и чланом 906. ЗОО ,заступници осигурања - осигуравач даје „упутства или права да заступник дјелује у његово име и за његов рачун“

Пословање заступника у осигурању

- ❑ **заступник правно лице (предузетник) - дјелује у име и за рачун једног или више осигуравача**, према једном или више уговора
 - ако заступник заступа два или више осигуравача у истој врсти осигурања - тада је заступник дужан прибавити писмену сагласност поименично свих заступаних друштава за осигурање
- ❑ у процесу уговарања осигурања, у односу на уговараче осигурања, заступник има исте обавезе које има сам осигуравач, а што је регулисано у ЗДО (члан 23. и 24. - **предуговорно информисање**)
- ✓ исте обавезе у погледу пружања информација уговарачима осигурања новим законом су прописане и за заступнике и брокере - нејасноће у примјени одредаба члана 33. ЗЗПО на заступнике
- ❑ осигуравач који је дао овлаштења за заступање у осигурању - одговара за рад заступника, правних лица и предузетника који са њим имају закључен уговор о заступању у осигурању - **активна страна** у односу

Пословање заступника у осигурању

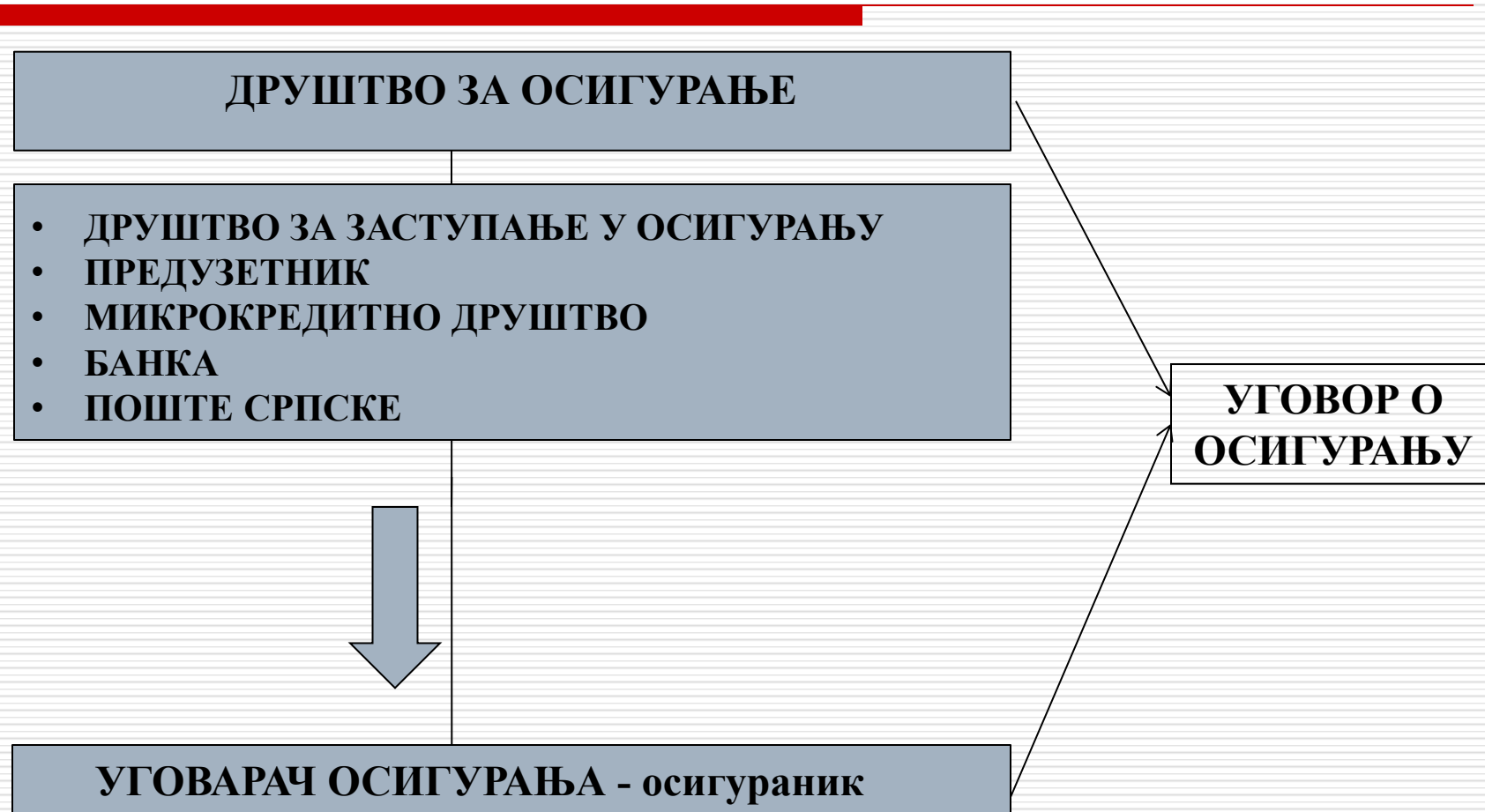
- ❑ **одговорност заступника - правног лица** за рад подзаступника, овлаштених заступника – физичких лица
- ❑ **приход - провизија ако је закључен уговор** - уговара се и наплаћује од осигуравача
- правилником провизија за закључивање уговора о осигурању аутоодговорности ограничена на 15%
- основица уговорена и прокњижена премија осигурања
- фактурисање друштву за осигурање са прегледом закључених полиса
- ❑ обавеза вођења пословних евиденција и извјештавање Агенције
- ❑ обавеза плаћања накнаде за надзор
- ❑ уписана дјелатност заступање у осигурању не може се промијенити или брисати из судског регистра без претходне дозволе Агенције

Пословање заступника у осигурању

- ❑ **Обавеза пружања информација клијентима – уговорачима осигурања:**
 - о свом пословном имену и сједишту,
 - упису у Регистар код Агенције и начину провјере уписа (www.azors.rs.ba),
 - називима друштава за осигурање са којима има закључене уговоре о заступању,
 - повезаности са друштвима за осигурање која може утицати на слободу избора друштва за осигурање (капиталом, власништвом и сл.)
 - начину заштите права и интереса клијента (подношење приговора),
 - о томе да ли има уговор са једним или више друштава за осигурање, те на захтјев клијента и о називима тих друштава за осигурање.

Не сматра се заступником у осигурању

- ❑ не сматрају се заступањем у осигурању - активности прикупљања података о потенцијалним осигураницима на тржишту, њиховим ризицима и потребама за закључивање уговора о осигурању, као и пружање општих информација о производима осигурања
- ❖ при томе
- ❑ сврха горе наведених тих активности не смије бити помоћ ради закључења или реализације уговора о осигурању, нити професионалне услуге обраде захтјева за накнаде из осигурања у име друштава за осигурање, нити обрада и процјена потраживања из уговора о осигурању
- ❑ запослени код осигуравача који закључују уговоре о осигурању под пуном непосредном одговорношћу осигуравача (пуномоћници по запослењу) – не сматрају се заступницима у осигурању



Брокер (посредник)у осигурању

- ❑ **Брокерски послови** у осигурању (дјелатности)- довођење у везу потенцијалних осигураника, односно уговорача осигурања и друштва за осигурање, **обављање припремих радњи** за закључивање уговора о осигурању и **пружање помоћи у реализацији** права из уговора о осигурању, који је закључен уз посредовање тог брокера у осигурању
- ❑ Шире дефинисање брокерских послова одредаба члана 20. став 3. Закона о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању.
- ❑ **Брокер у осигурању** - правно, које обавља **дјелатност брокера (посредника) у осигурању или физичко лице** које испред брокера правног лица **обавља послове** брокера у осигурању, а који имају за циљ да **у име осигураника**, у погледу покрића осигураникових ризика, **доведе у везу** лица која траже осигурање и осигуравача
- ❑ **брокер дјелује у име и за рачун уговорача осигурања/ осигураника** - клијента – **налогодавац је клијент**

Стицање овлашћења за брокера (посредника) у осигурању

- ❑ Само овлаштени и регистровани брокери у осигурању - **физичка лица** - обављају послове брокера у осигурању
- ❑ Захтјев за издавање овлашћења за заступање у осигурању подноси се Агенцији, на прописаном обрасцу
- ❑ Услови за добијање овлаштења
 - ✓ образовање - најмање завршен први циклус студија (180 ЕЦТ бодова)
 - ✓ положен стручни испит за брокера у осигурању
 - ✓ радно искуство у струци у пословима осигурања – најмање једна година
 - ✓ подобност - да није кривично правоснажно осуђиван за кривична дјела против привреде и платног промета
 - ✓ да му није било одузето овлаштење у години која претходи датуму подношења захтјева за издавање овлаштења

Стицање овлашћења за брокера (посредника) у осигурању

- ❑ Овлашћење се стиче на 4 године
- ❑ Истовремено са издавањем овлашћења врши се и упис у Регистар овлашћених брокера у осигурању, на 4 године
- ❑ Дио Регистра је јаван - списак овлашћених брокера у осигурању на интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba)
- ❑ Након стицања овлашћења брокера у осигурању - као физичко лице може:
 - ✓ обављати брокерске послове путем брокера-правних лица, **по основу запослења или другог облигационог односа,**
 - ✓ **не може** самостално наступати на тржишту у име клијента, самостално обављати дјелатност брокера у осигурању (**не може** се организовати као предузетник) или непосредно закључити уговор о посредовању у осигурању (радећи за клијенте),
 - ✓ правни положај - **подброкера у осигурању**

Брокерско друштво у осигурању

- ❑ **Правна лица – посредници (брокери) у осигурању – само као брокерско друштво у осигурању**
- ❑ **шифра дјелатности 66.22 -дјелатности заступника и посредника у осигурању – статутом се ограничава на дио дјелатности-посредовање**
- ❑ **Услови за дозволу за обављање дјелатности посредовања у осигурању:**
 - ✓ облик организовања– **д.о.о. или а.д.** - једина (искључива) дјелатност
 - ✓ оснивачки капитал по ЗЗПО – 50.000 КМ
 - ✓ сједиште – пословни простор
 - ✓ план пословања и финансијски план, за прве двије године пословања
 - ✓ законски заступник друштва (директор) - овлаштени и код Агенције РС регистровани брокер у осигурању – запослен на пуно радно вијеме
 - ✓ изјава о повезаности оснивача
 - ✓ полиса осигурања од одговорности од дјелатности или за професионални немар на минималне осигуране суме 600.000 по једном одштетном захтјеву и 960.000 агрегатно
- ❑ **регистрација у суду, па тек послије у Регистру Агенције, којим уписом се стиче право на почетак пословања**

Пословање брокерског друштва у осигурању

- ❑ **Брокер – правно лице – брокерско друштво**
- ✓ у правном промету наступа у име и за рачун клијента – (потенцијалног уговарача осигурања) и у своје име и за свој рачун
- ✓ **сноси сам одговорност за обављање дјелатности** (осигуравач не одговара за рад брокера)
- ✓ сноси одговорност за рад брокера - физичких лица, која по основу запослења или другог правног односа, обављају послове брокера
- ✓ обавезно осигурање од професионалног немара - штити уговарача осигурања/осигураника/корисника права
- ✓ специфична одговорност брокера према клијенту - **основна правила пословања (Code of Conduct)** - намеће законодавац или регулатор као обавезујућа - тренутно постоје само законске одредбе о правилима пословања брокера

Наступање и одговорност у правном промету

- ❑ **уговор о посредовању у осигурању** – упоредиво са општим одредбама о посредовању у ЗОО - са изузетком правила о вођењу посредничког дневника у потпуности примјениво на уговор о посредовању у осигурању
- ❑ **закључује се са клијентом, али и са осигуравачем** – ови уговори о посредовању немају исти садржај, јер је **садржај одређен суштином односа брокера са странама између којих посредује**
- ❑ **брокер који се припрема да може услужити клијента у правилу има уговоре са једним или више осигуравача, што их не чини заступницима тих осигуравача**, те постојање ових уговора **не искључује обавезу посједовања и пружања информација о тржишту, осигуравачима и производима осигурања**
- ❑ **Уговори брокера са осигуравачем могу бити од користи и клијентима**, због транспарентности и смањења могућности субјективности при давању савјета о избору осигуравача

Обавезе брокера према клијенту

Законом прописани послови брокера, у циљу пружања информација, појашњења и савјета осигуранику (члан 20. ЗЗПО)

- ☐ Брокер дјелује на основу писаног налога или уговора са клијентом
- ✓ Изврши анализу ризика, те утврди потребе за осигуравајућим покрићем, на основу информација добијених од клијента
- ✓ На основу стручних и расположивих информација изврши оцјену финансијске способности друштва за осигурање које би потенцијално могло преузети ризике клијента
- ✓ На захтјев клијента, да савјет о избору осигуравача који нуди клијенту највећу сигурност
- ✓ Посредује при закључивању одговарајућег уговора о осигурању, с тим да се може ограничити само на одређене послове осигурања
- ✓ Стручна анализа производа осигурања друштава за осигурање, са указивањем на одредбе услова осигурања које се односе на обим покрића и искључење

Обавезе брокера према клијенту

- ✓ достављање уговора са условима осигурања !!!
- ✓ провјера садржаја полисе осигурања, те предлагање измјена уговора, ако је то у интересу клијента
- ✓ пружање помоћи за вријеме трајања уговора о осигурању, код наступања осигураног случаја са циљем да осигураник предузме све правне радње потребне за очување и остваривање права из уговора о осигурању у роковима одређеним за извршавање тих правних радњи
- ❑ Ради објективног и професионалног обављања наведених послова брокер је дужан учинити транспарентним све правне и економске везе, укључујући и уговорену провизију, са одређеним друштвом за осигурање

Пословне активности брокера у осигурању

- ❑ прикупљање информација од клијента и процјена његове потребе за осигурањем (креирање профила ризика) - брокер мора добро познавати производе осигурања и свог клијента (ако је клијент правно лице и природу бизниса којим се он бави, осигураваче и тржиште осигурања)
- ❑ преговарање са осигуравачима са циљем да се за клијента обезбиједи најповољније осигурање, уз најбољу цијену (премију)
- ❑ савјетовање клијента како да управља својим ризицима и избјегне ризике (предлагање мјера спречавања ризика – уградња противпожарних апарата)
- ❑ обнављање постојећих осигурања или измјене постојећих уговора (често код повећања или смањења ризика)
- ❑ савјетовање клијента у случају подношења захтјева за накнаду из осигурања и обрада захтјева за накнадама из осигурања по уговорима који су закључени уз посредовање брокера, ако је то са клијентом посебно уговорено
- ❑ води досије и рачун клијента са свом администрацијом (полисе осигурања, кореспонденција, документи у вези са накнадом из осигурања и сл.)
- ❑ наплаћује премију - ако је тако уговорио са осигуравачем (опционо)
- ❑ наплаћује накнаде из осигурања – ако је тако уговорио са клијентом

Правила пословања

- ❑ **забрана** обављања дјелатности брокера путем физичких лица **која нису овлаштени брокери**, регистровани код Агенције
- ❑ **забрана** двоструке наплате провизије (друштво за осигурање и клијент)
- ❑ могућност **наплате премије** осигурања од клијента за осигуравача - обавеза просљеђивања премије осигуравачу
- ❑ могућност **наплате накнаде** из осигурања од осигуравача за клијента - обавеза просљеђивања накнаде клијенту - **посебан рачун клијента**
- ❑ може да ради истовремено за неограничени број клијената које повезује са више осигуравача
- ❑ уписана дјелатност, посредовање у осигурању, не може се промијенити или брисати из судског регистра без претходне дозволе Агенције
- ❑ у називу друштва потребно унијети ријечи ...”за посредовање у осигурању”

Приходи брокера

- ❑ **провизија** - накнада у проценту од вриједности посла - провизију за посредовање у осигурању у правилу плаћа осигуравач, јер он остварује приход од премије који је резултат посредовања, а код посредовања у осигурању се **одређује уговором са осигуравачем**
- ❑ на висину провизије може утицати околност да ли
 - посредовање укључује и закључивање уговора или
 - само довођење у везу клијента са осигуравачем
- ❑ **накнада од клијента** - само за послове помоћи у реализацији права из уговора о осигурању закљученог уз посредовање истог брокера, а који су **са клијентом посебно уговорени** - клијент мора унапријед знати колико плаћа услуге помоћи и савјетовања брокера и за које послове
- ❑ није у циљу заштите осигураника да брокер са клијентом уговара плаћање провизије за закључивање уговора о осигурању, иако постоји законска могућност да се уговори

Посебан рачун брокерског друштва у осигурању

- ❑ Брокерско друштво има редовне пословне рачуне, али је за све износе:
 - ✓ (осигуране своте/накнаде из осигурања), које осигуравач плати брокеру у осигурању за рачун осигураника и
 - ✓ премија осигурања коју уплати осигураник за рачун осигуравача са којим је закључен уговор о осигурању

дужно отворити и та средства држати и евидентирати на **посебном рачуну**, одвојено од пословних рачуна која се користе за пословање брокерског друштва

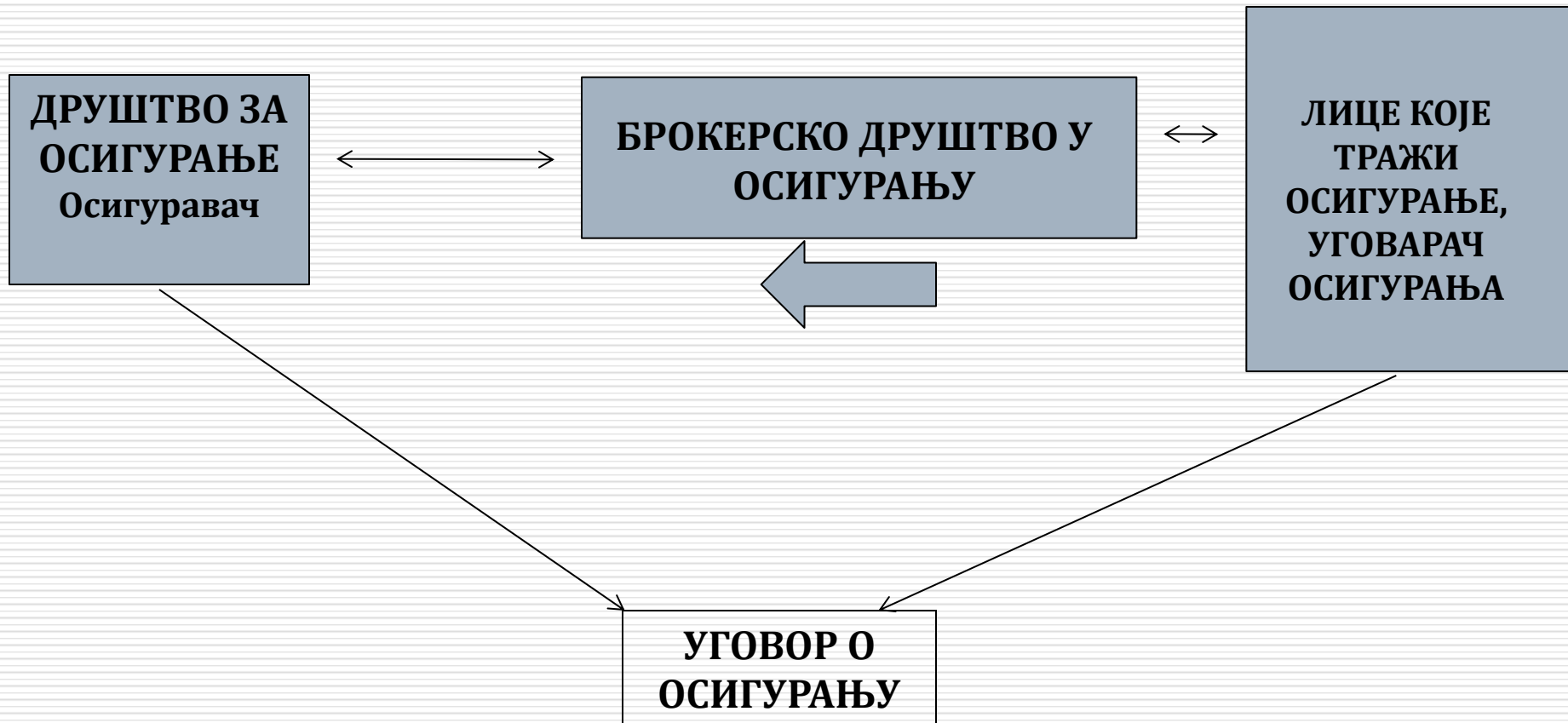
- ❑ са посебног рачуна средства се сукцесивно, без одлагања дозначују власницима тих средстава (осигураницима, односно осигуравачима)
- ❑ Законска заштита средстава која припадају осигураницима и осигуравачима - рачун се не смије користити за исплату било којих других повјерилаца брокера у осигурању и у случају несолвентности брокера - средства не могу бити дио стечајне или ликвидационе масе брокера

Правила пословања брокера

- ❑ **Обавеза пружања информација клијентима – осигураницима о:**
 - свом овлашћењу и упису у Регистар, те праву да дјелује као овлаштени брокер и брокерском друштву за које ради и начину провјере уписа (www.azors.rs.ba)
 - називима друштава за осигурање са којима има закључене уговоре о посредовању
 - повезаности са друштвима за осигурање која може утицати на слободу избора друштва за осигурање (капиталом, власништвом и сл.)
 - о томе да ли има уговор са једним или више друштава за осигурање, те на захтјев клијента и о називима тих друштава за осигурање
 - начину заштите права и интереса клијента (подношење приговора)
 - начину подношења приговора брокерском друштву за кршење обавеза брокера према уговарачу осигурања и на могућност рјешавања спора вансудским путем и судским путем
 - о могућности закључења уговора о посредовању у осигурању са више брокерских друштава, те могућности закључења уговора о осигурању са више друштава за осигурање

Често постављана питања

- ☐ **Може ли брокер имати уговор са осигуравачем и какав?**
 - ✓ брокер **треба** имати уговор и са осигуравачем (трајни или за сваки појединачан уговор, ради регулисања права и обавеза)
 - ✓ уговор са осигуравачем га не чини заступником, он и даље ради у интересу клијента
- ☐ **Може ли брокер савјетовати и помагати у реализацији уговора о осигурању који нису закључени уз његово посредовање?**
 - ✓ Не може— јер друга лица нису клијенти брокера по тим уговорима
- ☐ **Може ли брокер давати савјете о избору осигуравача без указивања на конкретног осигуравача, већ уопштено и хипотетички, описујући идеалног осигуравача?**
 - ✓ Не, брокер мора дати конкретан савјет о избору осигуравача, након што сагледа потребе клијента, све производе осигурања и финансијска стања осигуравача на конкретном тржишту осигурања.



Надзор заступника и посредника у осигурању

- ❑ **Општа и посебна овлаштења Агенције** (Агенција надзире све аспекте правног и финансијског положаја и пословања заступника и посредника у осигурању)
- ❑ **Континуирани надзор, off-site и on-site надзор:** обавеза вођења пословних евиденција, подношења извјештаја, обавјештавања Агенције на начин како је прописано
- ❑ **Мјере надзора**
 - ✓ одузимање овлаштења и дозвола у законом прописаним случајевима (ex lege и опционо)
 - ✓ налози којима се изричу корективне мјере према заступницима и посредницима у осигурању
- ❑ **Прекршајне санкције**
 - ✓ прописане члановима 40-45. ЗЗПО
 - ✓ правно лице (10.000-50.000 КМ), предузетник (800 – 20.000 КМ), физичко лице (1.000-5.000 КМ)

Извјештавање заступника и брокера у осигурању

☐ Врсте извјештаја који се достављају Агенцији:

- Финансијски извјештаји,
- Надзорни и статистички извјештаји и
- Обавјештења из члана 30. ЗЗПО

☐ Обавезници:

- Предузетници за заступање у осигурању,
- Друштва за заступање, филијале друштава за заступање из ФБиХ и
- Брокерска друштва и филијале брокерских друштава из ФБиХ

☐ Финансијски извјештаји

- Биланс стања,
- Биланс успјеха,
- Биланс токова готовине и
- Извјештај о промјенама на капиталу

Годишње достављање - у року од два мјесеца од истека извјештајног периода (28.02.)

Извјештавање заступника и брокера у осигурању

❑ Статистички и надзорни извјештаји:

- Извјештај о премији осигурања, провизији и накнадама по врстама осигурања, односно реосигурања (Образац: ОПП–ЗПО),
- Извјештај о корисницима услуга заступања/посредовања у осигурању, односно реосигурању (Образац: ПК–ЗПО),
- Извјештај о запосленим и ангажованим лицима заступање/посредовање у осигурању, односно реосигурању (Образац: ПЗ–ЗПО),
- Извјештај о приходима и расходима заступање/посредовање у осигурању, односно реосигурању (Образац: ПР-ЗПО).

Полу/годишње достављање - у року од мјесец дана од истека извјештајног периода(31.07.), односно два мјесеца од истека извјештајног периода (28.02.)

❑ Обавјештења из члана 30. ЗЗПО

- изјава друштва за осигурање за заступање више друштава у истим врстама осигурања, у року од 10 дана од дана пријема, уколико иста није саставни дио уговора о заступању
- рјешење о упису промјене података у регистру пословних субјеката, односно регистру предузетика, у року од 10 дана од дана пријема

Брисање из Регистра и престанак права обављања дјелатности

- ❑ Брисање из регистара и престанак права на обављање послова и дјелатности заступања или посредовања у осигурању у сљедећим случајевима:
 - ✓ одузимања овлаштења и дозвола за заступање/посредовање
 - ✓ пропуштања рока за подношење захтјева за обнову овлаштења и дозвола за наредни период од 4 године, након чега се врши брисање из Регистра по службеној дужности
 - ✓ вољом заступника или посредника физичких лица, на њихов захтјев
 - ✓ престанком обављања дјелатности, доношењем одлуке о добровољној ликвидацији правног лица, односно одлуке о престанку рада у својству предузетника

Хвала на пажњи!

Додатна питања можете упитити на:

kabinet@azors.rs.ba

ОСИГУРАЊЕ ОД АУТООДГОВОРНОСТИ И ДРУГА ОБАВЕЗНА ОСИГУРАЊА У САОБРАЋАЈУ

Бања Лука, новембар 2025.

Мр Младен Јовановић,

Руководилац сектора за актуарски надзор

Агенција за осигурање Републике Српске

ВРСТЕ ОБАВЕЗНИХ ОСИГУРАЊА У САОБРАЋАЈУ

- ❑ Законом о обавезним осигурањима у саобраћају („Службени гласник РС“ бр. 82/15, 78/20 и 1/24), као обавезне, прописане су следеће врсте осигурања:
 - Осигурање власника возила од одговорности за штету проузроковану трећим лицима (осигурање од аутоодговорности)
 - Осигурање путника у јавном превозу од последица несрећног случаја, осим путника у ваздушном саобраћају
 - Осигурање власника ваздухоплова од одговорности за штету проузроковану трећим лицима и путницима
 - Осигурање власника пловила на моторни погон од одговорности за штету проузроковану трећим лицима

ОСИГУРАЊЕ ОД АУТООДГОВОРНОСТИ – Дефиниција и основне карактеристике 1/2

- ❑ Обавезно осигурање власника возила од одговорности за штету проузроковану трећим лицима, односно осигурање од аутоодговорности, је врста осигурања грађанске одговорности за последице које настану по трећа лица употребом моторног возила у домаћем или иностраном друмском саобраћају.
- ❑ Осигурање од аутоодговорности $\neq$ каско осигурање
- ❑ Обавезна врста осигурања за све власнике или кориснике моторних возила у Републици Српској (осим возила оружаних снага БиХ).
- ❑ Надлежни орган за регистрацију возила не може регистровати возило, односно продужити регистрацију без доказа да је закључен уговор о обавезном осигурању.

ОСИГУРАЊЕ ОД АУТООДГОВОРНОСТИ – Дефиниција и основне карактеристике 2/2

- ❑ Минимална осигурана сума по осигураном случају прописана је Законом и износи:
 - 2.000.000 КМ у случају штете на лицима,
 - 400.000 КМ у случају штете на имовини.

Осигуране суме представљају горњу границу обавезе осигуравача по једном штетном догађају (без обзира на стварне износе штета), уколико на захтјев осигураника није уговорена већа сума осигурања.

- ❑ Гранично осигурање представља облик осигурања од аутоодговорности који закључују власници или корисници моторних возила иностране регистрације који улазе у БиХ, а који не посједују валидну међународну потврду о осигурању од аутоодговорности.

Гранично осигурање се закључује на период који није краћи од 7 дана и дужи од 90 дана.

ПОЛИСА ОСИГУРАЊА ОД АУТООДГОВОРНОСТИ 1/2

- ☐ Полиса осигурања или потврда о осигурању од аутоодговорности је документ који издају друштва за осигурање, а који доказује да је са осигураником уговорено обавезно осигурање од аутоодговорности.
- ☐ Полиса осигурања минимално садржи сљедеће групе података:
 - **општи** подаци о полиси (назив; број полисе; јединствена алфанумеричка ознака (ЗФРС број); ознака врсте и подврсте осигурања; осигуране суме и др.),
 - **подаци о осигуравачу** (назив; адреса; сједиште; број телефона; матични број; ЛИБ),
 - **подаци о осигуранику** (име и презиме/назив; адреса/сједиште; ЈМБГ/ЛИБ),
 - **подаци о возилу** (шифра тарифне групе и подгрупе; врста возила, марка и тип; намјена; број шасије и број мотора; снага мотора у kW, запремина мотора у cm³, носивост у тонама; година производње; број регистрованих мјеста; регистарски број),
 - **подаци о обрачунатој премији** (износ основне премије; премијски разред; доплаци и попусти; износ укупно обрачунате бруто премије),

ПОЛИСА ОСИГУРАЊА ОД АУТООДГОВОРНОСТИ 2/2

- **трајање осигурања и вријеме закључења уговора** (датум почетка осигурања; датум завршетка осигурања; датум, час и минут закључења полисе осигурања),
 - **подаци о лицима која закључују уговор** (регистарски број, име, презиме и потпис уговарача осигурања; име и презиме и потпис лица који закључује уговор у име осигуравача – запослени радник или овлашћени заступник).
-
- ☐ Полиса обавезно садржи клаузулу да су услови осигурања саставни дио уговора о осигурању.
 - ☐ Полиса осигурања се израђује у оригиналу и три копије, при чему је сваки примјерак копије посебно означен (оригинал и прва копија се уручују осигуранику, друга и трећа копија се архивирају код осигуравача и евентуално заступника).
 - ☐ Уз полису осигурања од аутоодговорности, друштво за осигурање дужно је да осигуранику уручи образац европског извјештаја о саобраћајној незгоди.

КВАЛИТАТИВНИ ОБИМ ПОКРИЋА 1/2

- ☐ Уговор о осигурању од аутоодговорности покрива одговорност власника, односно корисника возила према трећим лицима који имају захтјев за накнаду штете од одговорног лица које му штету проузрокује, у складу са одредбама прописа којима се уређују облигациони односи.
- ☐ Осигурањем су покривене штете проузроковане трећим лицима због:
 - смрти, тјелесне повреде или нарушавања здравља – **штете на лицима**,
 - уништења или оштећења ствари– **штете на стварима**.
- ☐ Уговор о осигурању од аутоодговорности не покрива одговорност превозника за ствари које је примио на превоз.
- ☐ Трећим лицима се сматрају сва лица, осим лица за која се у Закону наводи да немају право на накнаду штете, а то су:
 - возач возила којим је проузрокована штета,
 - власник и сувласник возила,

КВАЛИТАТИВНИ ОБИМ ПОКРИЋА 2/2

- сродник и друга физичка лица, за душевну бол због смрти или тјелесне повреде возача који је проузроковао штету.
- путник који је добровољно ушао у возило којим је проузрокована штета, а којим је управљао неовлашћени возач или возач под дејством алкохола или опојних дрога, ако одговорно друштво за осигурање докаже да је та околност путнику требало да буде позната,
- Право на накнаду штете немају ни оштећена лица којима је штета проузрокована због:
 - употребе возила на спортским приредбама које за циљ имају постизање највеће брзине,
 - дјеловања нуклеарне енергије или зрачења,
 - рата, побуне или терористичких активности,
 - употребе мобилисаног возила.

КВАЛИТАТИВНИ ОБИМ ПОКРИЋА 3/3

- ❑ Друштво за осигурање, које је оштећеном лицу надокнадило штету, стиче право на накнаду исплаћеног износа од лица одговорног за штету (суброгација), у случајевима ако је:
 - возач користио возило у сврху за коју није намијењено,
 - возач користио возило без одговарајуће возачке дозволе,
 - возач користио возило за вријеме трајања изречених мјера безбједности, односно заштитних мјера у саобраћају,
 - возач управљао возилом под утицајем алкохола изнад прописане границе, опојних дрога, психоактивних лијекова, или је одбио да изврши тестирање,
 - возач проузроковао штету намјерно,
 - возач побјегао са мјеста штетног догађаја,
 - возач починио прекршај насилничке вожње,
 - штету проузроковао неовлашћени возач.
- ❑ Износ накнаде коју друштво може потражује је ограничен на 12 просјечних нето плата у РС, осим за намјерно причињену штету и насилничку вожњу .

ТРАЈАЊЕ ОСИГУРАВАЈУЋЕГ ПОКРИЋА И ПЛАЋАЊЕ ПРЕМИЈЕ

- ☐ Уколико другачије није договорено, осигурање производи своје дејство по истеку 24-ог часа од дана који је у полиси наведен као почетак осигурања, па све до истека 24-ог часа дана који је у полиси наведен као завршетак осигурања.
- ☐ Код осигурања која се први пут закључују и у другим случајевима у којима се период покрића не веже за истек претходног осигурања, обавеза осигуравача почиње у тренутку закључења уговора, при чему се на полиси поред дана, уноси и час и минут почетка осигурања.
- ☐ Осигуравач је обавезан да, одмах код закључивања уговора, наплати премију осигурања у цјелости.

ЗАЈЕДНИЧКА ТАРИФА ПРЕМИЈА И ЦЈЕНОВНИК– ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ

- ❑ Структура бруто премије осигурања од аутоодговорности:
 - техничка премија, намијењена покрићу обавеза за штете,
 - режијски додатак, намијењен покрићу трошкова пословања.
- ❑ Премије осигурања за све тарифне групе, осим тарифних група 8 и 11, рачунају се као проценат (премијска стопа) од бруто премије возила која су најучесталија у цијелом портфељу осигурања од аутоодговорности у РС, а ради се о возилима из премијске групе 1 – путничка возила, премијска подгрупа 3 (возила са снагом мотора од 33-44 kW) чија премија износи 426,86 KM.
- ❑ Сви износи премија наведени у тарифи односе се на једногодишње трајање осигурања, осим код премијске групе 8 гдје се премија одређује према трајању осигурања.
- ❑ Тарифом су дефинисани доплаци за возила која представљају увећани ризик у саобраћају (нпр. „Rent-a-Car“ возила (+100%), „Taxi“ возила (+30%), возила за превоз експлозивних материја (+20%) и сл.) и попусти за осигуранике из социјално угрожених категорија (цивилни и војни инвалиди) (-10%), олдтајмере (-50%), остала за возила са смањеним ризиком.

ЗАЈЕДНИЧКА ТАРИФА ПРЕМИЈА И ЦЈЕНОВНИК–СТРУКТУРА

- У наредној табели приказана је структура тарифе осигурања од аутоодговорности са подјелом на тарифне групе и подгрупе, као и критеријуми који одређују припадност возила одређеној тарифној подгрупи:

Тарифна група	Назив тарифне групе	Број тарифних подгрупа	Критеријум за одређивање тарифне подгрупе
1	Путничка возила	8	Снага мотора (kW)
2	Теретна возила	9	Носивост (у тонама)
3	Аутобуси	6	Међуградски/Градски и приградски/ Аутобуси који нису намијењени јавном саобраћају
4	Вучна возила	16	Регистрована/Нерегистрована возила Снага мотора (kW)
5	Специјална возила	13	Врста возила
6	Мотоцикли	7	Радна запремина мотора (ccm), снага електромотора (kW)
7	Прикључна возила	14	Регистрована/Нерегистрована возила Носивост (у тонама)
8	Моторна возила иностране регистрације (гранично осигурање)	-	Врста возила; Трајање осигурања
9	Возила на оправци	5	Број запослених радника у радионици
10	Радна возила	13	Врста возила
11	Преносиве таблице	8	Врста возила

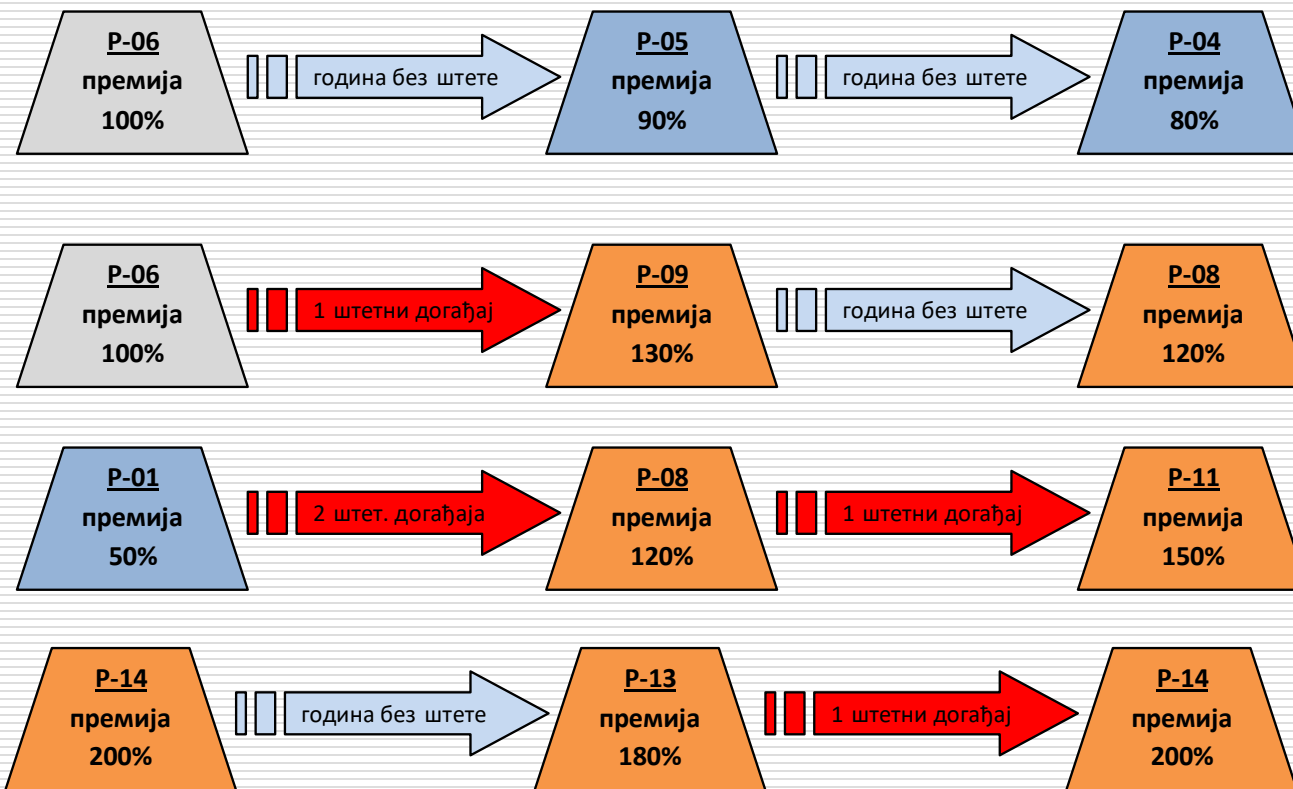
БОНУС И МАЛУС 1/2

- ☐ Тарифне групе код којих се примјењују одредбе о бонусу и малусу, подијељене су на 14 премијских разреда. Премијски разреди представљају корективни фактор основне премије и рачунају се у зависности од броја штетних догађаја причињених од стране осигураника.
- ☐ Премијски разреди:
 - P-01 – најнижи премијски разред** (умањење основне премије за 50%),
.....
 - P-06 – основни премијски разред** (нема умањења, нити увећања основне премије),
.....
 - P-14 – највиши премијски разред** (увећање основне премије за 100%).
- ☐ Бонус представља смањење премије осигурања код обнове осигурања уколико осигураник у претходном мјеродавном периоду није проузроковао ниједан штетни догађај, по којем је поднесен одштетни захтјев и утврђена обавеза осигуравача на исплату накнаде.
- ☐ Смањење премије (“бонус”) врши се у односу на премијски разред претходне полисе осигурања, на начин да се премијски разред умањује за по један степен, све до премијског разред P-01 који носи максималних 50% бонуса.

БОНУС И МАЛУС 2/2

- ❑ Малус представља повећање премије уколико је осигураник у претходном мјеродавном периоду проузроковао један или више штетених догађаја, по којем је поднесен одштетни захтјев и утврђена обавеза осигуравача на исплату накнаде.
- ❑ Под мјеродавним периодом сматра се претходна календарска година а примјењује се на осигурања која почињу 01.02. текуће календарске године до 31.01. сљедеће календарске године.
- ❑ Повећање премије (“малус”) врши се у односу на премијски разред претходне полисе осигурања, а у зависности од броја причињених штетних догађаја износи:
 - један штетни догађај - три премијска разреда више,
 - два штетна догађаја - седам премијских разреда више,
 - три и више штетних догађаја - 10 премијских разреда више,све до премијског разреда Р-14 који носи максималних 100% увећања основне премије.

ИЛУСТРАЦИЈА ОБРАЧУНА БОНУСА И МАЛУСА



ДОДАТНА ОСИГУРАЊА КОЈА ЈЕ МОГУЋЕ ЗАКЉУЧИТИ УЗ ОСИГУРАЊЕ АУТООДГОВОРНОСТИ

- ☐ Осигурање возача, путника и радника од посљедица несретног случаја (аутонезгода)
- ☐ Дјелимично каско осигурање

Ова осигурања су добровољног карактера
Дозвољено је да се закључе на полиси осигурања од аутоодговорности.

ЗАШТИТНИ ФОНД РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

- ❑ Заштитни фонд РС је институција која врши исплату накнаде штете трећем оштећеном лицу, настале на територији Републике Српске, у случајевима када:
 - лице одговорно за незгоду остане непознато (само за штете на лицима),
 - незгоду проузрокује неосигурано возило (штета на лицима и стварима),
 - власник превозног средства за јавни превоз путника није закључио обавезно осигурање путника у јавном превозу (само за штете на лицима одређене у односу на минималне осигуране суме)
 - штете из обавезних осигурања аутоодговорности и осигурања путника у јавном превозу нису могле бити надокнађене из стечајне или ликвидационе масе друштва за осигурање.
- ❑ Измјенама Закона Заштитном фонду је омогућено да води централну електронску евиденцију података о уговорима и штетама осигурања аутоодговорности.
- ❑ Извори финансирања Заштитног фонда РС су доприноси друштава за осигурање одређени сразмјерно фактурисаној премији осигурања од аутоодговорности и премији осигурања путника у јавном превозу и чланарине.
- ❑ Надзор над радом и контролу пословања Заштитног фонда РС врши Агенција РС.

БИРО ЗЕЛЕНЕ КАРТЕ У БИХ

- ❑ Међународно признато удружење које дјелује као непрофитна и невладина организација.
- ❑ Сврха постојања Бироа зелене карте БиХ, односно циљеви којима се бави су:
 - издавање зелене карте,
 - питања дефинисана Кретским споразумом и другим међународним споразумима о осигурању власника, односно корисника моторних возила од аутоодговорности,
 - представљање друштва за осигурање из БиХ у систему зелене карте,
 - сарадња са националним бироима и друштвима за осигурања у погледу извршавања обавеза преузетих у складу са међународним конвенцијама и споразумима,
 - сарадња са одговорним тијелима БиХ у међународном саобраћају по питањима осигурања моторних возила.
- ❑ Зелена карта је међународна потврда о постојању осигурања од аутоодговорности, која важи на територији држава чланица Система зелене карте.
- ❑ Од 19.10.2020. године БиХ дио мултилатералног гарантног споразума (МГА).

ОСИГУРАЊЕ ПУТНИКА У ЈАВНОМ ПРЕВОЗУ ОД ПОСЉЕДИЦА НЕСРЕЋНОГ СЛУЧАЈА 1/2

- ❑ Обавезу закључења уговора имају сви власници превозних средстава која се користе за јавни превоз путника, осим за путнике у ваздушном саобраћају.
- ❑ Најниже осигуране суме по једном путнику на које се обавезно уговара осигурање:
 - за случај смрти путника 9.000 КМ,
 - за случај трајног губитка опште радне способности (инвалидитета) путника 18.000 КМ,
 - за случај привремене спријечености за рад и нужних трошкова лијечења путника 4.500 КМ.
- ❑ **Путник** - лица која се ради путовања налазе у једном од превозних средстава која се користе за превоз у јавном превозу, без обзира на то имају ли возну карту или не, укључујући и лица која имају право на бесплатну вожњу и која се, ради намјераваног путовања или након завршеног путовања, налазе у кругу станице или у непосредној близини превозног средства.

ОСИГУРАЊЕ ПУТНИКА У ЈАВНОМ ПРЕВОЗУ ОД ПОСЉЕДИЦА НЕСРЕЋНОГ СЛУЧАЈА 2/2

- ☐ Путник коме се догоди несрећни случај, односно корисник према условима осигурања има право да поднесе захтјев за исплату накнаде/осигуране суме непосредно друштву за осигурање са којим је превозник закључио уговор о осигурању.
- ☐ Право на осигурану суму путник има независно од тога да ли има право на накнаду штете на основу одговорности власника превозног средства за штету проузроковану трећим лицима - аутоодговорност.
- ☐ Утврђивање премије осигурања се врши најчеће према:
 - броју регистрованих мјеста за превоз путника за одређено превозно средство,
 - према укупној вриједности продатих карата за одређено превозно средство у одређеном временском периоду.

ОСИГУРАЊЕ ВЛАСНИКА ВАЗДУХОПЛОВА ОД ОДГОВОРНОСТИ ЗА ШТЕТУ ПРОУЗРОКОВАНУ ТРЕЋИМ ЛИЦИМА И ПУТНИЦИМА

- ☐ Обавезу закључења уговора о осигурању од одговорности за штету проузроковану трећим лицима и путницима имају сви власници ваздухоплова.
- ☐ Уговором су покривене:
 - штете на лицима и штете на стварима проузроковане трећим лицима за вријеме лета ваздухоплова,
 - штете на лицима које претрпи путник за вријеме лета ваздухоплова,
 - штете на стварима због губитка, односно оштећења личних ствари путника које се налазе у кабини ваздухоплова и
 - штете на стварима због губитка, односно оштећења терета и предатог пртљага.
- ☐ Уговором нису покривени путници и чланови летачке и кабинске посаде ваздухоплова, који су на дужности за вријеме лета ваздухоплова.
- ☐ Прописане су најниже осигуране суме, изражене у SDR, а одређене су у зависности од врсте ваздухоплова и максималне масе при полијетању (MTOM), те најнижа сума по путнику, сума за личне ствари путника и сума за терет и предани пртљаг.

ОСИГУРАЊЕ ВЛАСНИКА ПЛОВИЛА НА МОТОРНИ ПОГОН ОД ОДГОВОРНОСТИ ЗА ШТЕТУ ПРОУЗРОКОВАНУ ТРЕЋИМ ЛИЦИМА

- ☐ Обавезу закључења уговора о осигурању од одговорности за штету проузроковану трећим лицима имају сви власници пловила на моторни погон снаге веће од 3,7 kW.
- ☐ Уговором нису покривена лица која се превозе, као и чланови посаде који управљају пловилом.
- ☐ Најнижа осигурана сума по једном штетном догађају износи 210.000 KM.

ПИТАЊА?

ХВАЛА НА ПАЖЊИ!



www.azors.rs.ba
mladen.jovanovic@azors.rs.ba

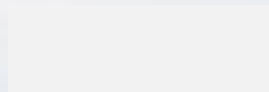




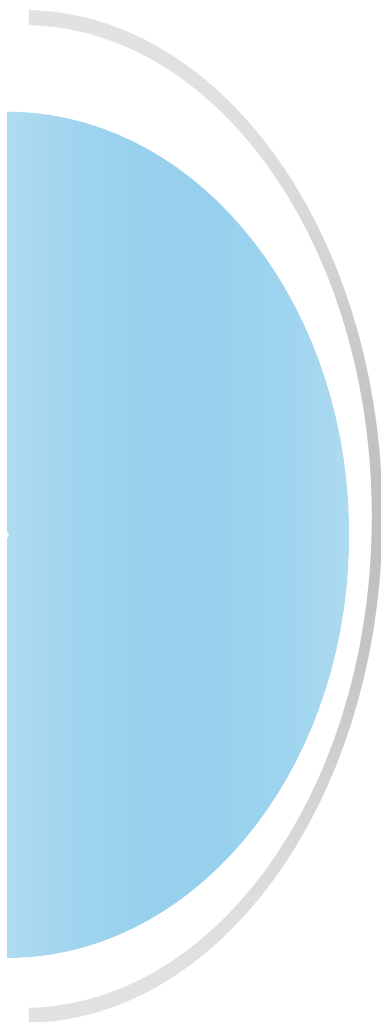
Агенција за осигурање Републике Српске ОМБУДСМАН У ОСИГУРАЊУ

ЕТИКА У ОСИГУРАЊУ - ЗАШТИТА КОРИСНИКА УСЛУГА ОСИГУРАЊА И ОМБУДСМАН У ОСИГУРАЊУ

Жељко Слијепчевић, дипл. правник, Омбудсман у осигурању
Бања Лука, 2025. година



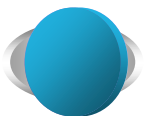
САДРЖАЈ



ЕТИКА У ОСИГУРАЊУ



**ЗАШТИТА КОРИСНИКА УСЛУГА ОСИГУРАЊА
– КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ**



ОМБУДСМАН У ОСИГУРАЊУ

ЕТИКА У ОСИГУРАЊУ

Морал / етика

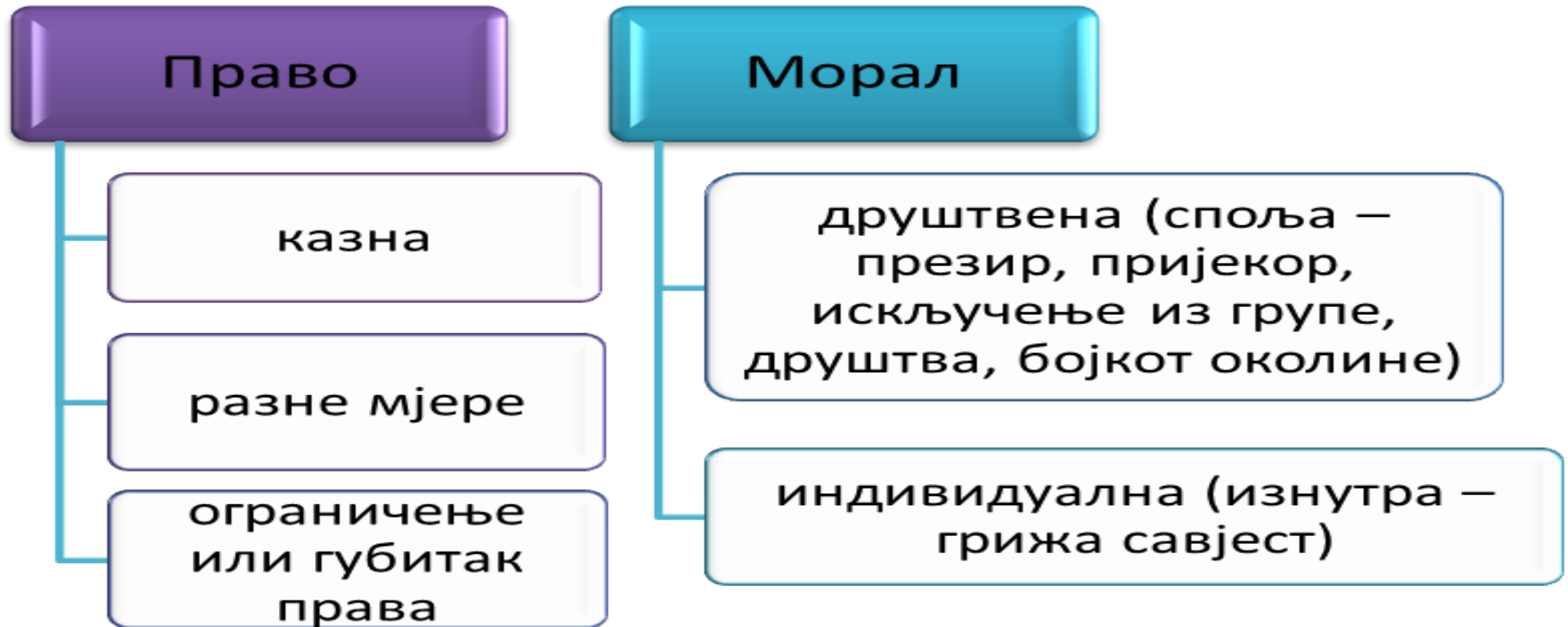
- Морал = скуп обичаја, навика, норми, правила понашања (према друштву, према другим члановима друштва и према самом себи)
- Етика = учење о моралу (како живјети, шта чинити, какав бити)

Право

- у *објективном* смислу = укупност правних правила, начела и института којима се уређују односи у друштву
- у *субјективном* смислу = права и обавезе које појединцу (субјекту права) дају и намећу прописи објективног права

ЕТИКА У ОСИГУРАЊУ

Разлика права и морала (према санкцијама)



ЕТИКА У ОСИГУРАЊУ

**Финансијске услуге су „апстрактни производ“ односно „невидљива роба“
уговор о осигурању је уговор два
неравноправна лица, при чему је **друштво за
осигурање (осигуравач) „моћнија страна“****

**морал и етика имају веома значајну улогу у
области осигурања, а етичке и правне
норме се преплићу и допуњују**

РЕГУЛАТОРНИ ОКВИР

Заштита корисника услуга осигурања обезбјеђена је низом прописа (закона и подзаконских аката) од којих неки имају **директан**, а други индиректан (посредан) утицај



ЗАШТИТА КОРИСНИКА УСЛУГА ОСИГУРАЊА

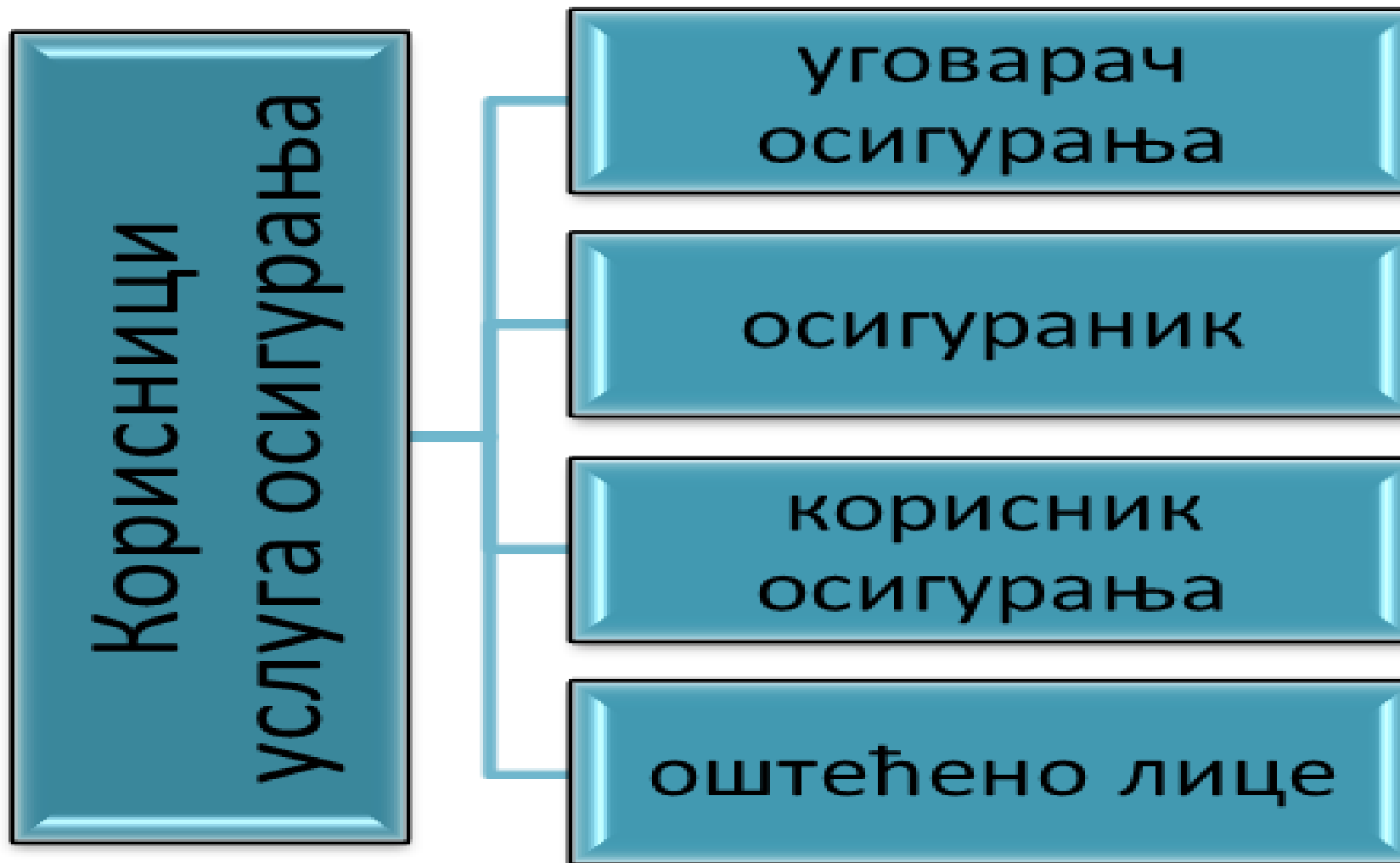
Заштита потрошача = заштита **физичког** лица које купује / користи услуге за своје потребе / за потребе свог домаћинства / коме је упућена понуда за одређену услугу;

У погледу заштите права потрошача у коришћењу **услуга осигурања**, примјењују се одредбе посебних прописа

Субјект одговоран за заштиту потрошача / корисника услуга осигурања у Републици Српској је **Омбудсман у осигурању**



КОРИСНИК УСЛУГА ОСИГУРАЊА



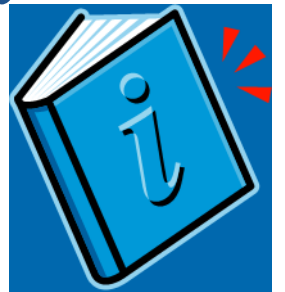
КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ



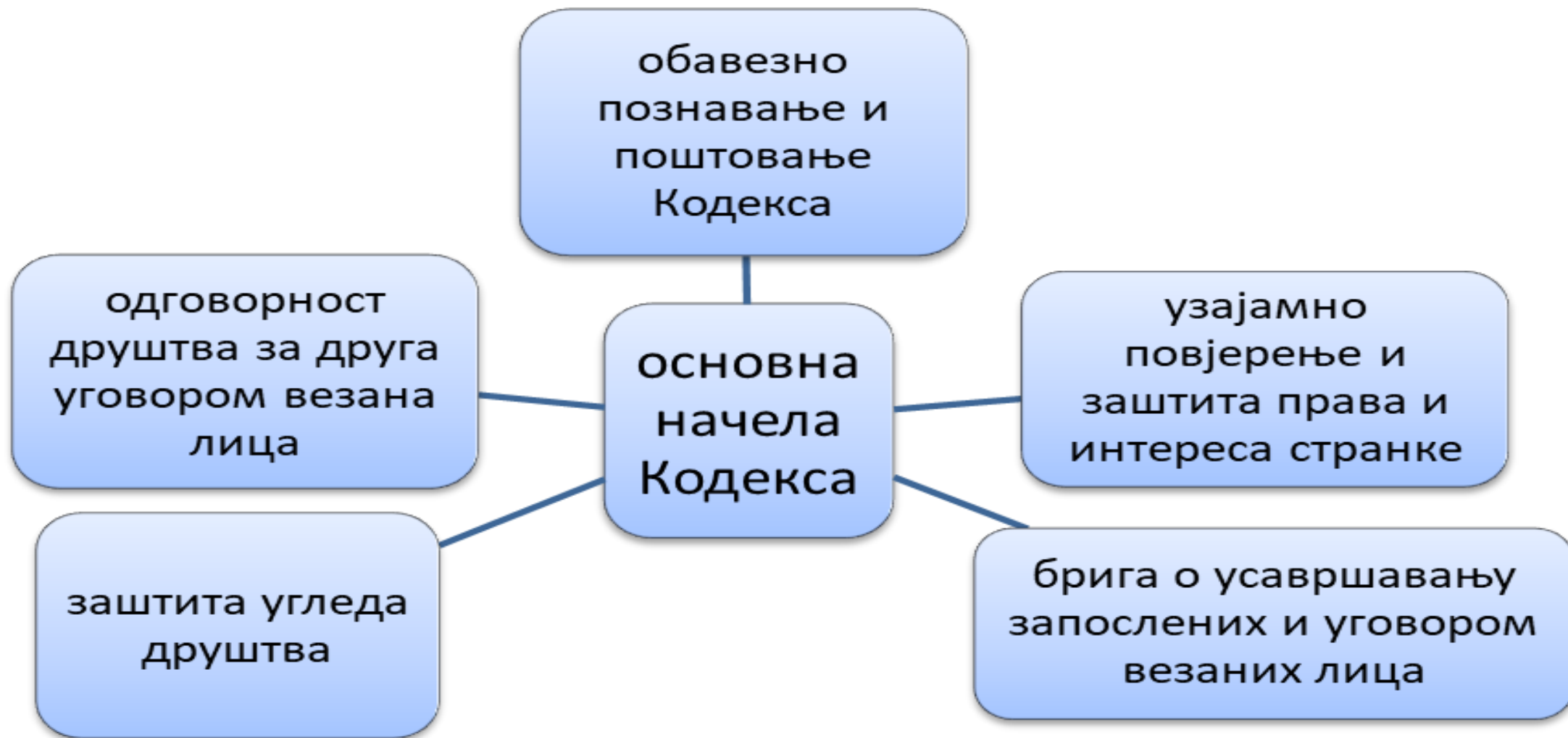
КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ

Кодекс подстиче:

- ❖ законитост и транспарентност рада друштава за осигурање,
- ❖ афирмацију добрих пословних обичаја и пракси,
- ❖ свијест становништва о предностима коришћења услуга осигурања,
- ❖ развој међусобног повјерења између давалаца и корисника услуга осигурања,
- ❖ развој тржишта осигурања на основама коректног поступања,
- ❖ развој алтернативних/вансудских начина рјешавања спорова у осигурању:
 - увођење интерног жалбеног поступка и
 - Омбудсмана у осигурању.



КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ



КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ



КОДЕКС ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ

- ❖ друштво **МОРА** донијети (и на својој интернет страници објавити) интерни акт који ће регулисати обавезне процедуре (пријем, обрада и исплата одштетних захтјева; рјешавање жалби; рокови за обавјештавање странака и др.)
- ❖ интерни акт **МОРА** бити у складу са условима осигурања, усклађеним са прописима из области осигурања, прописима из области заштите потрошача, правилима струке осигурања и прописима који регулишу уговоре о осигурању



Обавезе друштва према осигуранику



Добре праксе у осигурању

**обавезе „моћније
стране“ = да упозна
странку**



- о условима осигурања
- о мјеродавном праву
- времену трајања уговора
- висини премије
- начину плаћања премије
- праву на отказ / раскид уговора
- начину подношења / обраде и исплате одштетног захтјева
- начину рјешавања спорова
- агенцији надлежној за надзор
- о Омбудсману и предностима вансудског начина рјешавања спорова

Обавезе заступника / брокера



Обавезе заступника / брокера

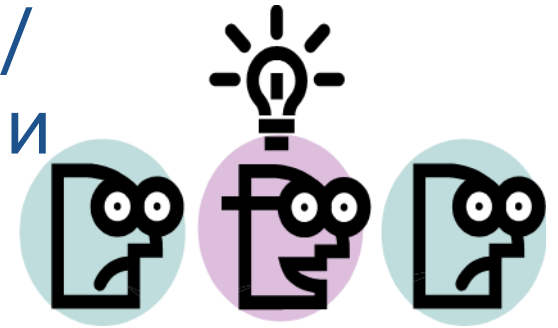
На сваки примљени писмени приговор друштво / предузетник за заступање у осигурању и брокерско друштво у осигурању дужни су да писмено одговоре најкасније у року од 30 дана и **обавијесте подносиоца приговора о праву на:**

- покретање поступка код Омбудсмана у осигурању ради вансудског рјешавања спора;
- подношење тужбе суду;



Права осигураника/уговарача осигурања

- да има могућност да закључи уговор о посредовању у осигурању са више брокерских друштава у осигурању;
- право избора једног или више друштава / предузетника за заступање у осигурању и брокерских друштава у осигурању;
- да има могућност да закључи уговор о осигурању са једним или са више друштава за осигурање



Поступак по приговорима / жалбама

друштво поступа пажљиво и хитно, уз **поштовање права и интереса странке** и у том циљу омогућава да странка:



- на сваку писмену притужбу и жалбу добије писмени одговор;
- на усмене притужбе и жалбе, као и оне послане електронском поштом добије одговор у једнаком облику, а ако се поново усмено жали, друштво коначно одговора у писаном облику;
- коначни одговор на писану жалбу странка ће добити најкасније у року прописаном у интерном акту друштва.

Сву неопходну комуникацију са странком друштво води, у правилу, писмено!



Поступак по приговорима / жалбама

Притужба је изјава незадовољства. Писана одлука друштва мора да садржи и поуку о праву да се на ту одлуку може поднијети притужба.

Притужба може бити поднесена због:

- ❖ **продаје** (нпр: притужбе које се односе на рекламе које доводе у заблуду, маркетинг, савјетовање потрошача, недовољне инф. о производу приликом продаје и сл.),
- ❖ **рјешавање захтјева из уговора о осигурању** (нпр: обрада одштетног захтјева, рјешавање захтјева након истека рока, недовољна накнада),
- ❖ **услова осигурања** (нпр: измјена уговорних одредби, недоречени услови осигурања, непоштене одредбе),
- ❖ **премије осигурања** (нпр: обрачун, наплата премије),
- ❖ **управљања пословним процесима** (нпр: функционисање информац. система, приступ интернету, непоштовање пословне тајне, притужбе на администрацију),
- ❖ **заступника у осигурању** (притужбе које се односе на лица која дјелују у име и за рачун друштва и запослене у друштвима за осигурање) ...

Рокови за поступање

Активност / радња	Рок	Пропис
Закон о облигационим односима (ЗОО)		
Изјава да раскида уговор / приједлог за повећање премије	мјесец дана од сазнања за нетачност / непотпуност пријаве	члан 909. став 1. ЗОО
Престанак / раскид уговора	14 дана од давања изјаве / пријема приједлога	члан 909. став 2. ЗОО
Престанак уговора због неплаћања премије	30 дана од пријема обавјештења о доспјелости	члан 913. став 3. ЗОО
Престанак уговора због неплаћања премије	година дана од доспјелости	члан 913. став 4. ЗОО
Обавијест о настанку осигураног случаја	3 дана од сазнања	члан 917. став 1. ЗОО
Исплата	14 дана од пријема обавјештења	члан 919. ЗОО
Смањење осигуране своте / раскид уговора	мјесец дана од пријема обавјештења	члан 945. ЗОО

Рокови за поступање

Активност / радња	Рок	Пропис
Закон о обавезним осигурањима у саобраћају (ЗАО)		
Исплата одштете	30 дана од достављање потпуне документације / најдуже 60 дана од подношења захтјева	члан 22. став 1. ЗАО
Одбијање захтјева / немогућност утврђивања висине	60 дана од подношења захтјева	члан 22. став 3. ЗАО
Дјеломична исплата одштете	15 дана од утврђивања обавезе / најдуже 60 дана од подношења захтјева	члан 22. став 4. ЗАО
Подношење приговора друштву	15 дана од пријема понуде / одговора друштва	члан 22. став 8. ЗАО
Рјешавање приговора	15 дана од подношења	члан 22. став 9. ЗАО
Подношење тужбе против друштва	3 године од сазнања / 5 година од настанка штете	члан 24. ЗАО и члан 376. ЗОО

Рокови за поступање

Активност / радња	Рок	Пропис
Правилник о поступању друштава за осигурање у вези са притужбама		
Подношење притужбе против одлуке или поступања друштва	15 дана од пријема одлуке / сазнања за разлог притужбе; не дужи од годину дана од када се десио догађај или наступила чињеница на коју се притужба односи	члан 3. став 5. Правилника
Одговор на притужбу	15 дана од дана пријема притужбе	члан 4. став 8. Правилника

Недопуштена понашања

Свако **понашање супротно** законским и другим прописима, начелима и одредбама Кодекса – **сматра се недопуштеним понашањем**

- необавјештавање странке;
- преварне радње са циљем довођења странке у заблуду;
- коришћење, за странке, неразумљивих израза;
- непружање савјета странкама;
- преношење на странку обавезе прикупљања доказа;
- одуговлачење поступка обраде одштетног захтјева;
- давање или ширење нетачних података о поједином друштву ...



Недопуштена понашања

I Агресивном пословном праксом сматра се захтјев да потрошач, који намјерава да оствари своја права из полисе осигурања, достави документа који се не могу сматрати значајним за оцјену основаности његовог захтјева или упорно избјегавање да се одговори на захтјев потрошача.

II Друштво је дужно да предузме све радње са циљем прикупљања докумената и доказа на основу којих се утврђује одговорност друштва и висина одштете, али не и доказе који немају утицаја на поступак рјешавања одштетног захтјева или које оштећено лице није у могућности да прибави због законских ограничења.

III Друштво не може обавезивати подносиоца захтјева на обављање радњи прикупљања службене документације неопходне за утврђивање основа и висине штете по конкретном осигураном случају.

Примјер из праксе

- Госпођа је закључила уговор о осигурању живота за двије особе (себе и супруга), на период од 11 година;
- У понуди **није** наведена осигурана сума;
- У полиси осигурања наведена је осигурана сума, мјесечна премија и период трајања осигурања. Примјерак полисе, заједно са табелом откупних и капитализараних вриједности, уручен је госпођи;
- Госпођа сматра да су она и супруг преварени, јер у понуди није наведена осигурана сума, а да је одмах добила табелу откупних вриједности, не би пристала на осигурање;
- Друштво образлаже да се уговорена сума обрачунава индивидуално за сваког осигураника, да висина уговорене суме може одступати од износа извршених уплата, а да је на полиси јасно видљива осигурана сума, мјесечна премија и период трајања осигурања, односно да је клијентика од самог почетка била упозната са свим битним елементима уговора о осигурању живота;
- **спорно:** госпођа **није** упозната са свим елементима уговора о осигурању, јер у понуди **није** наведена осигурана сума.



Примјер из праксе

- Осигураник је закључио уговор о осигурању кредита, кредит је у цијелости отплаћен прије уговореног рока, а осигураник је тражио поврат дијела премије;
- Друштво је одбило одштетни захтјев, позивајући са на одредбе Улова осигурања корисника кредита (који су подносиоцу уручени приликом реализације одобреног кредита), а којим је прописано да друштву припада премија за читав уговорени период трајања осигурања, чак и ако је дошло до раније отплате кредита;
- Законом о заштити потрошача прописано је да је **непоштена** одредба која, супротно начелу савјесности и поштења, нарушава равнотежу права и обавеза на штету потрошача, а нарочито ако је ријеч о одредби унапријед сачињеног типског уговора;
- Законом о облигационим односима је прописано да су стране у облигационом односу равноправне, а да су **ништаве** одредбе општих услова које су противне самом циљу закљученог уговора или добрим пословним обичајима, чак и ако су општи услови који их садрже одобрени од надлежног органа;
- **спорно:** одредба Улова осигурања је **непоштена** и **ништава**



ОМБУДСМАН У ОСИГУРАЊУ

**успостављен Законом о
друштвима за осигурање**

вансудско разрјешење
спорова и
несугласица;
посредује с циљем
постизања споразума
о вансудском
поравнању

брзо
рјешавање
спорова, са
минимумом
формалности

у свом раду
независан од
Агенције и у
поступцима које води
не дјелује као
заступник Агенције

ОМБУДСМАН У ОСИГУРАЊУ

СУДСКИ ПОСТУПАК	ВАНСУДСКИ ПОСТУПАК
формалан	неформалан одн. са минимумом формалности
по правилу јаван	приватан, искључена јавност, повјерљив
доноси се пресуда	закључује се споразум / препорука
дуго траје	бржи поступак
скуп поступак	за странку бесплатан
потребно ангажовање стручних лица – адвоката	није потребно ангажовање адвоката
неизвјестан исход за обе стране	извјестан исход – постигнут споразум искључен ризик неповољне судске одлуке

ОМБУДСМАН У ОСИГУРАЊУ



Стране у поступку код Омбудсмана

Поступак код Омбудсмана



Подобни подносилац приговора је корисник услуга осигурања / **физичко лице**: уговарач осигурања, осигураник, корисник осигурања из уговора о осигурању и треће оштећено лице

Поступак код Омбудсмана

Начела поступка:

- ❖ добровољност,
- ❖ приватност и повјерљивост,
- ❖ једнакост страна у поступку,
- ❖ непристрасност и неутралност,
- ❖ економичност и ефикасност поступка са минимумом формалности.

Сви поступци пред Омбудсманом су **повјерљиви**, а информације, изјаве, приједлози и исход поступка код Омбудсмана, не смију се објављивати на начин који омогућује да стране у поступку буду препознате.

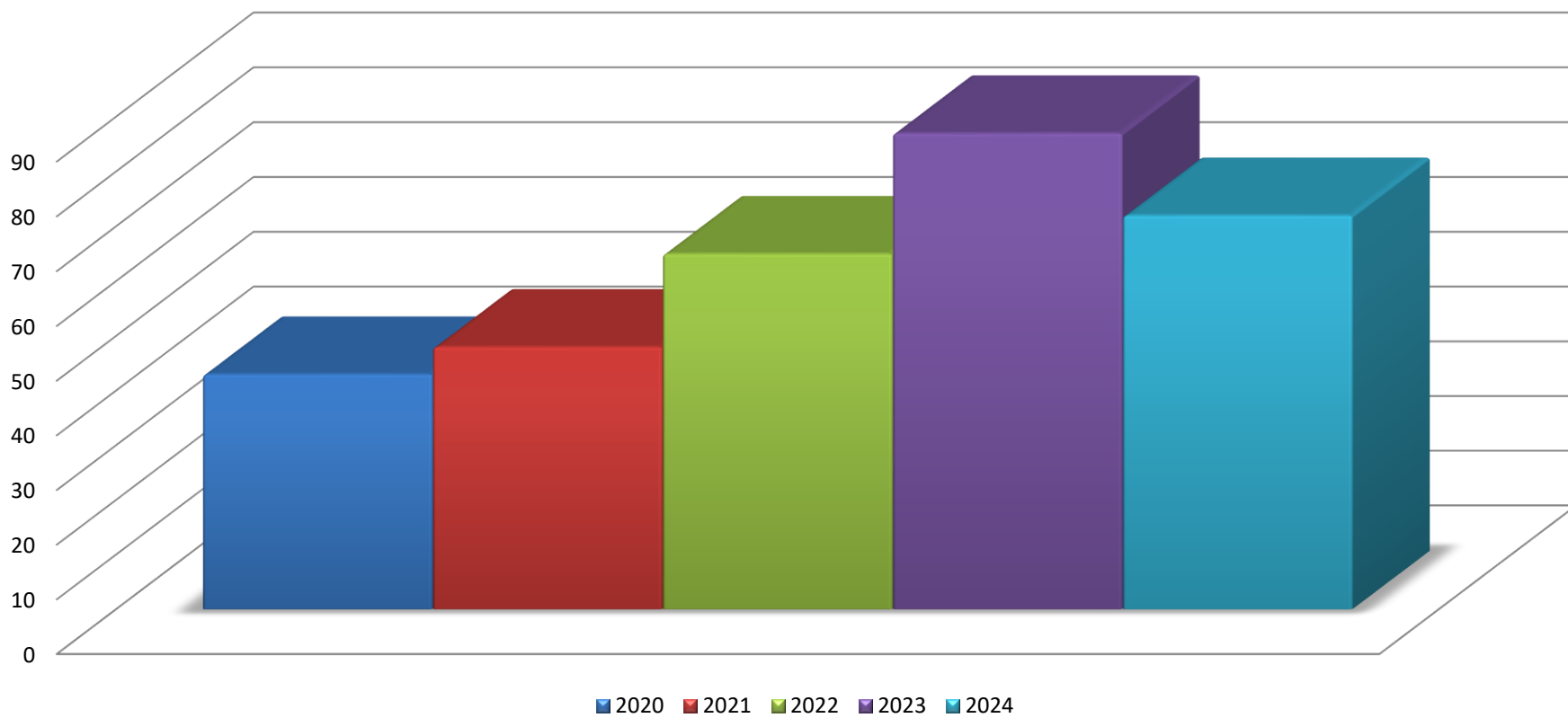
Поступак пред Омбудсманом је **бесплатан**, а страна у спору сама сноси трошкове које има, укључујући трошкове превоза, одсуства са посла и сл.

Поступак се води се на једном од језика који су у употреби у РС

Поступак код Омбудсмана

У посљедњих пет година уочљив је пораст броја приговора

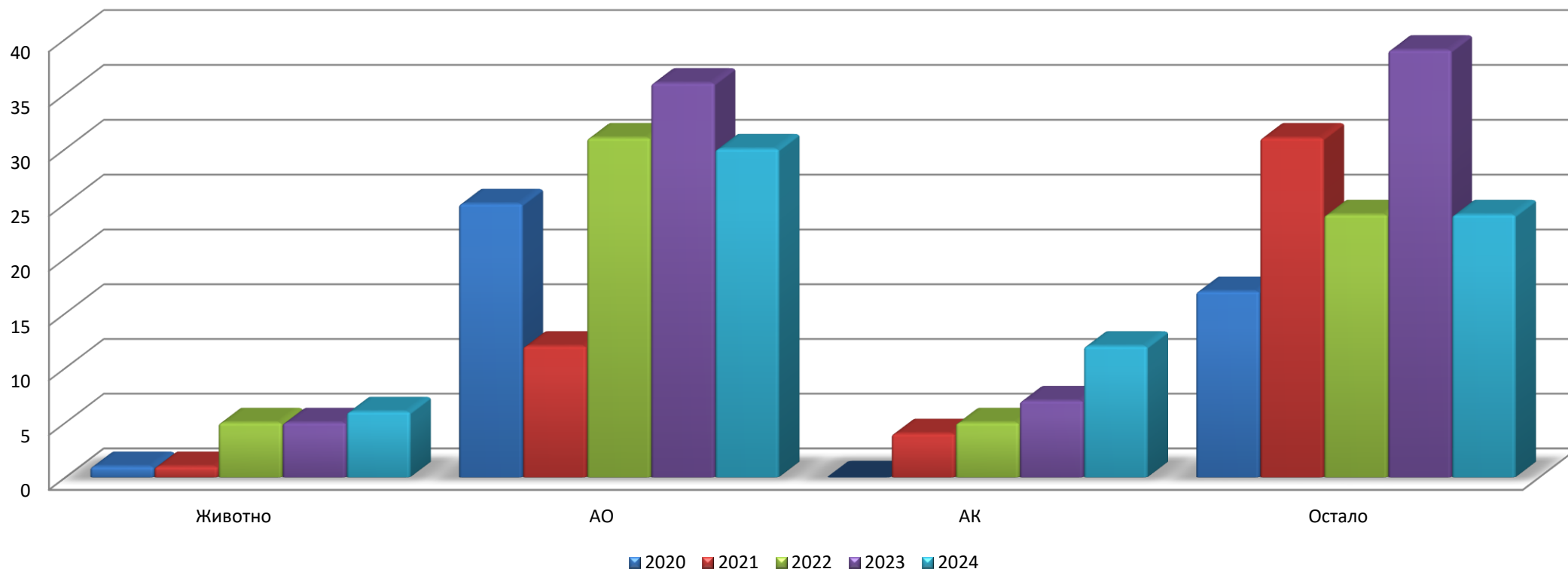
Укупни приговори по годинама



Поступак код Омбудсмана

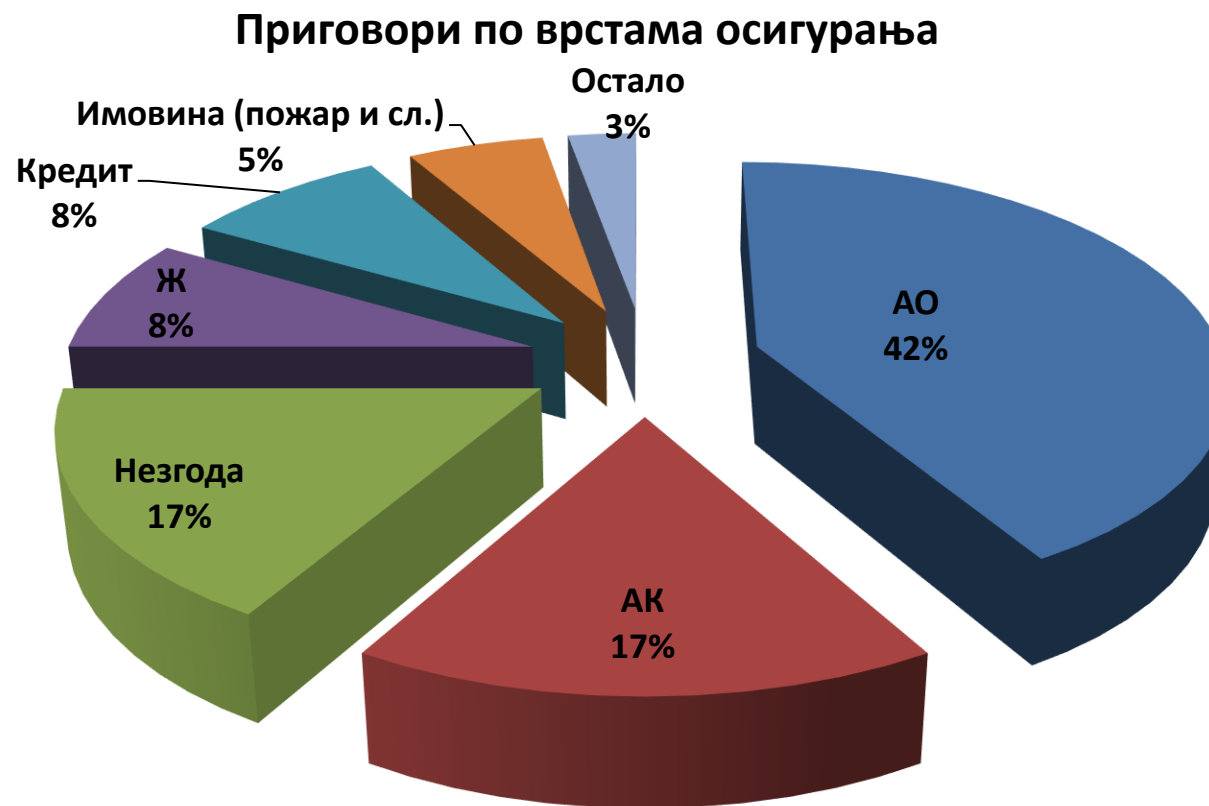
У истом периоду највећи број приговора се односио на ауто и ауто - каско осигурање

Приговори по врстама осигурања



Поступак код Омбудсмана

Сличан тренд је уочљив и 2024. години



Поступак код Омбудсмана

Комуникација између Омбудсмана и страна у поступку,
врши се писменим путем

Ако Омбудсман оцијени да му је за сагледавање
околности случаја потребно и изјашњење друштва,
просљеђује приговор том друштву, уз захтјев да се
детаљно изјасни о наводима из приговора

Ако одбије сарадњу са Омбудсманом, **друштво се може
казнити за прекршај**, новчаном казном од 10.000 КМ до
40.000 КМ, а одговорно лице друштва новчаном казном
од 2.500 КМ до 10.000 КМ

Акти Омбудсмана

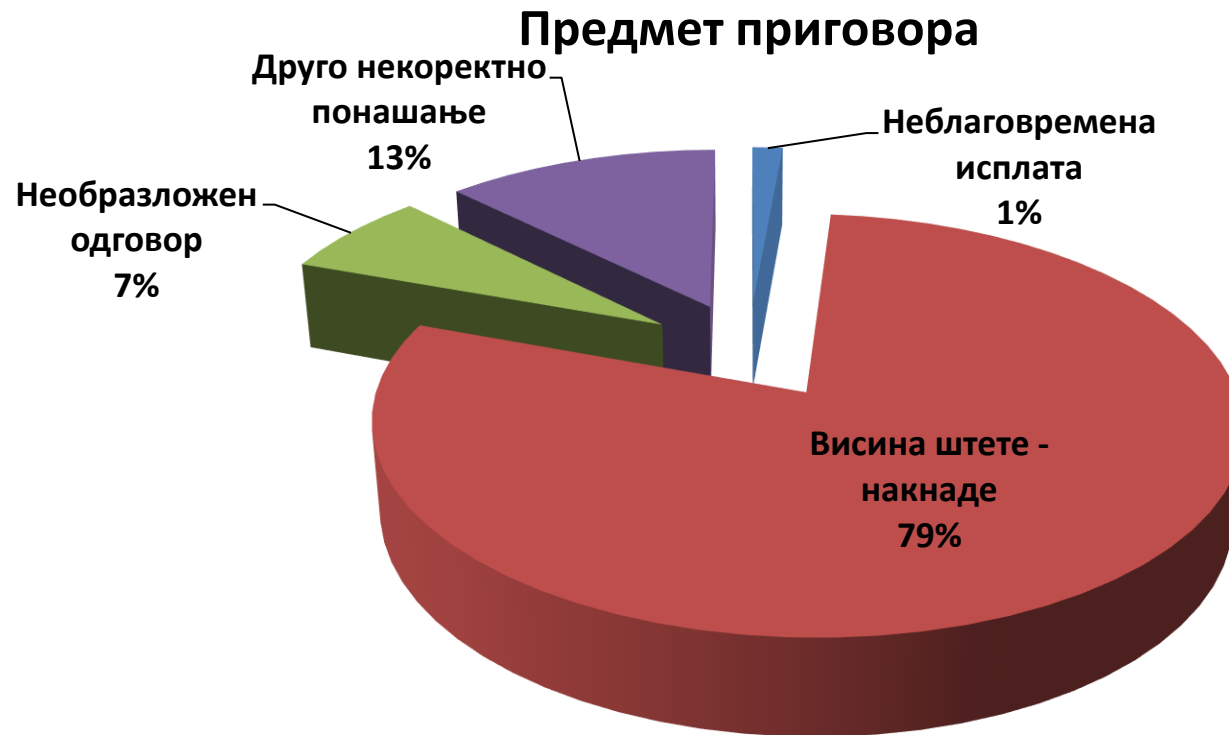
Омбудсман води вансудски поступак којем је циљ да се разријеши спор / несугласица, на начин да посредује између страна у спору у циљу постизања споразума о вансудском поравнању и/или доноси одлуке / препоруке

Омбудсман разматра приговор с обзиром на то што, по његовом мишљењу, јесте правично и разумно, узимајући у обзир све околности случаја.

При разматрању приговора, Омбудсман узима у обзир одговарајући закон, стандарде и добре праксе у осигурању и Кодекс

Акти Омбудсмана

У 2024. години, предмет приговора је најчешће била висина штете, односно накнаде исплаћене по одштетном захтјеву



Акти Омбудсмана

**не може да
утиче на ...**

- закључени уговор;
- врсту и обиму осигуравајућег покрића;
- висину накнаде из уговора;
- висину одштете из основа осигурањ;

Резултат

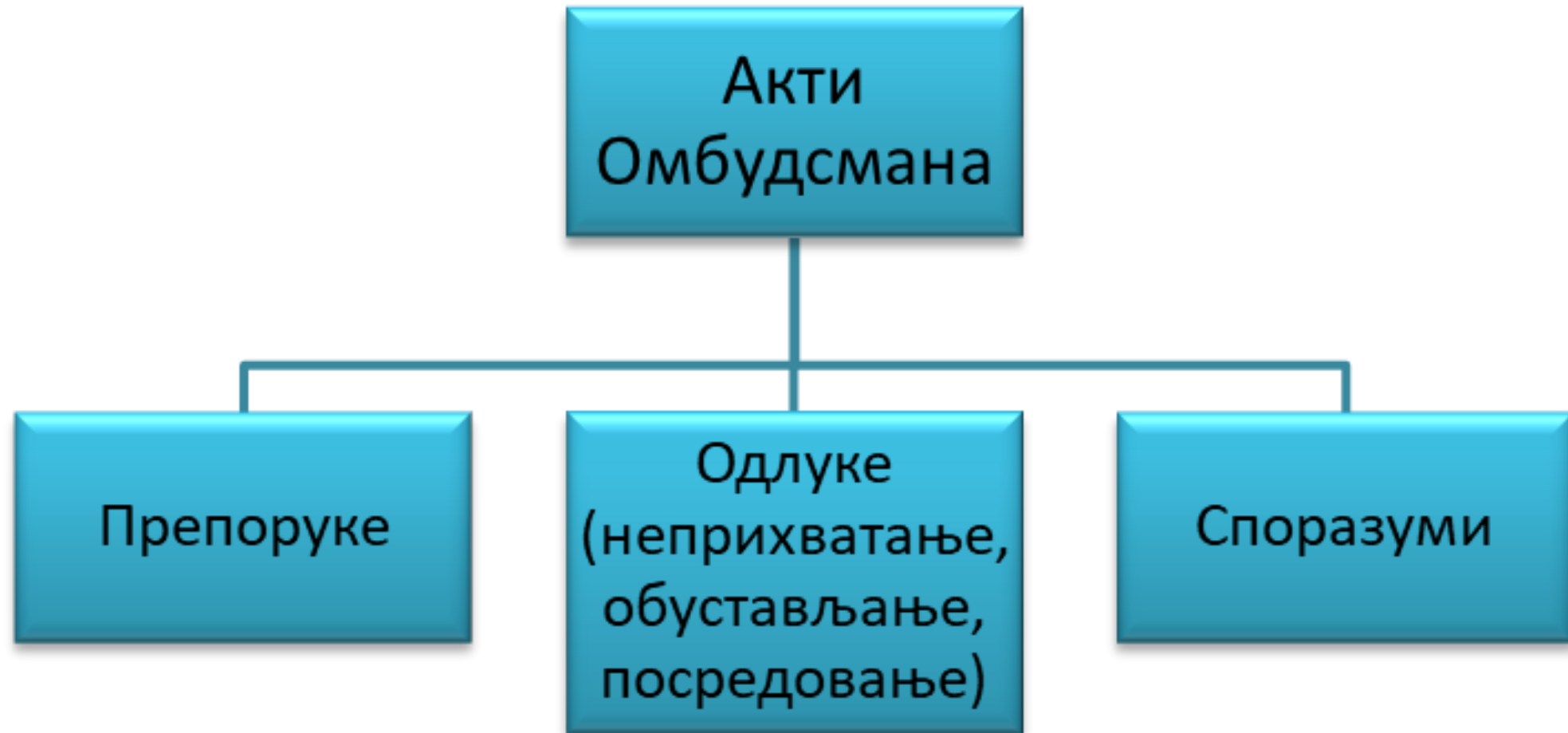
- највише је донијето аката којима се констатује да друштво није прекршило Кодекс и добре праксе у осигурању;

Акти Омбудсмана

Акти Омбудсмана (2024. година)



Акти Омбудсмана



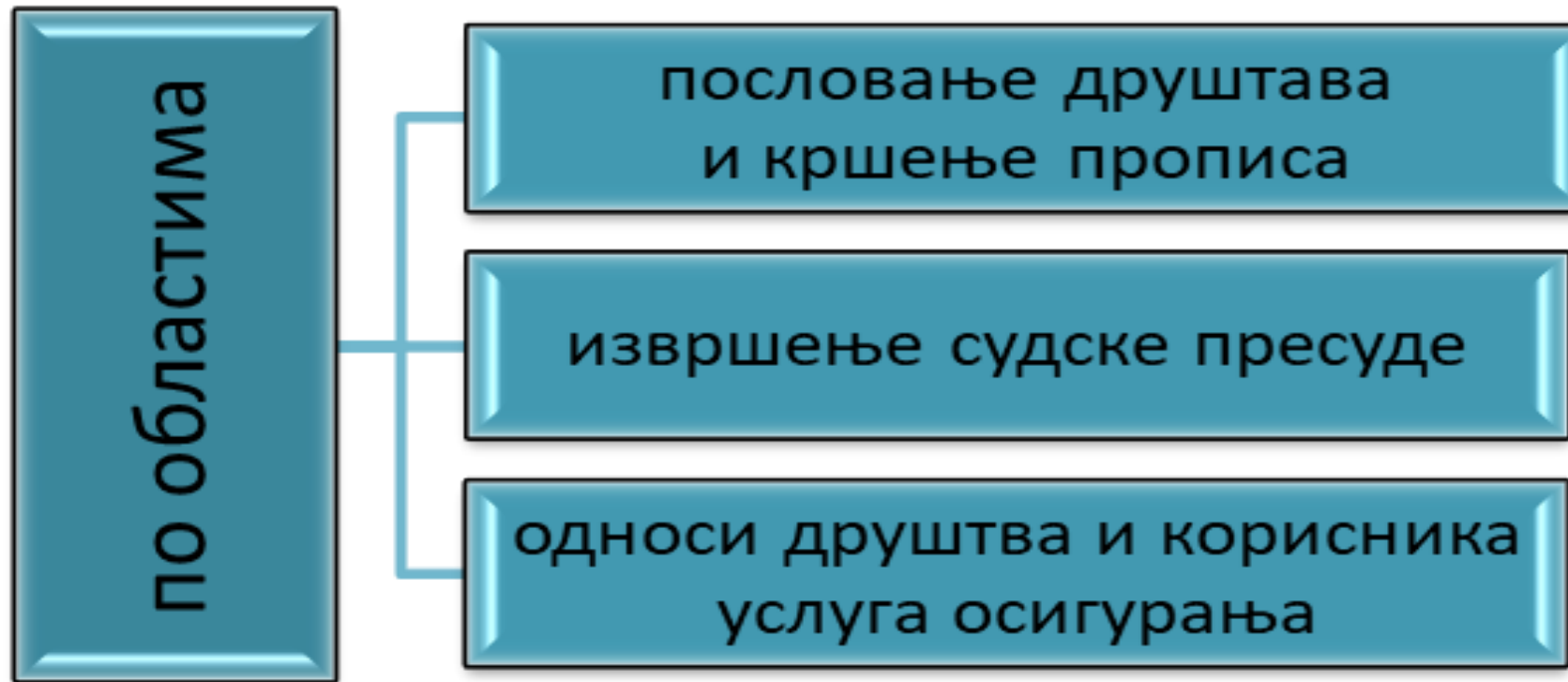
Акти Омбудсмана

Непоступање Омбудсмана (по садржају приговора)



Акти Омбудсмана

Непоступање Омбудсмана (по областима)



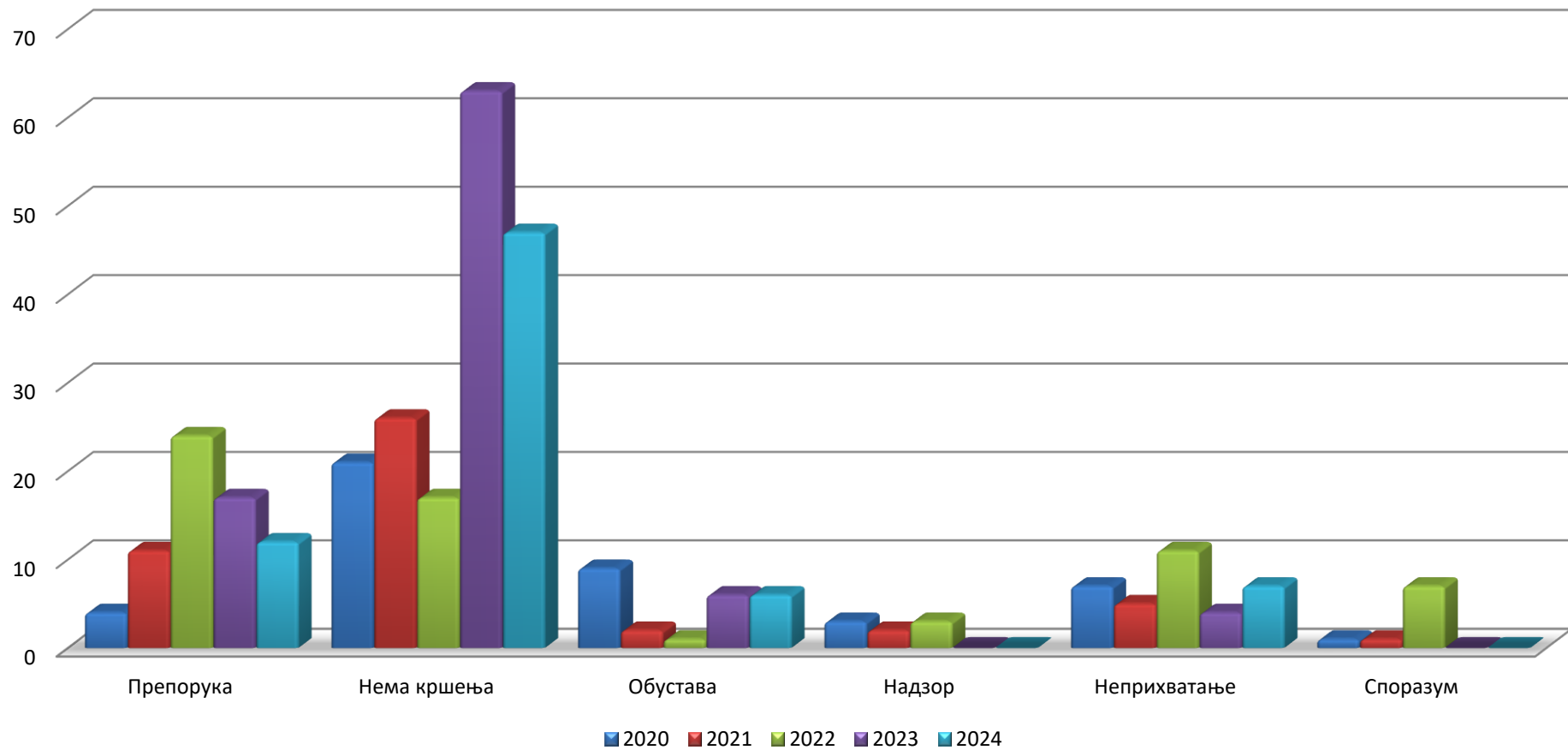
Акти Омбудсмана

Непоступање Омбудсмана (према подносиоцу)



Акти Омбудсмана

Поступање Омбудсмана



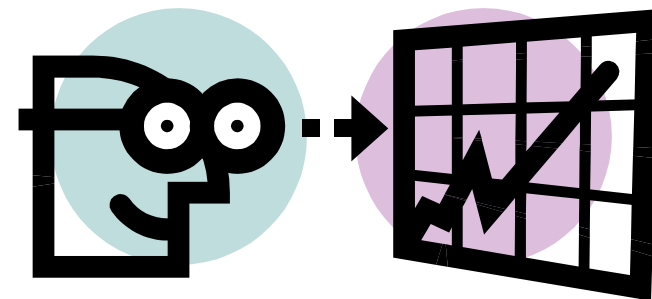
Акти Омбудсмана

На одлуке, препоруке и друге акте које доноси Омбудсман
није допуштена жалба
или улагање других правних лијекова

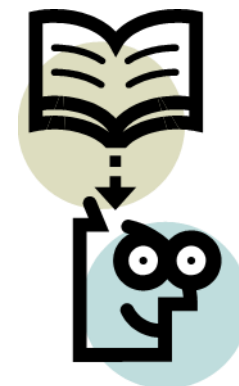
Одлуке, препоруке и споразуми Омбудсмана
не могу се користити као докази
у судском или другом поступку у вези са предметом спора

ЕТИКА У ОСИГУРАЊУ

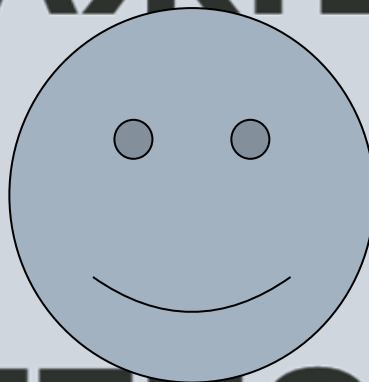
заступник / брокер ...



корисник услуга
осигурања



**ХВАЛА НА
ПАЖЊИ**



**СРЕТНО НА
ИСПИТУ**

КОНТАКТ



AZORC
Агенција за осигурање
Републике Српске

Бана Милосављевића 8/II
e-mail: potrosaci@azors.rs.ba;
zeljko.slijepcevic@azors.rs.ba;
www.azors.rs.ba
тел/факс: +387 51 228-910; 228-920

PRODAJA U OSIGURANJU

Borislav Doder

Generalni direktor
Wiener osiguranje VIG

novembar .2025. godine



UOPŠTENO O OSIGURANJU

Djelatnost osiguranja se zasniva na načelima uzajamnosti i solidarnosti.

UZAJAMNOST

Oni koji su izloženi riziku udružuju se da bi lakše podnijeli njegove posljedice koje će zadesiti neke od njih. Premiju osiguranja plaćaju svi osiguranici, a odgovarajući iznos se isplaćuje samo onom osiguraniku koji je pretrpio štetu.

SOLIDARNOST

Ogleda se u tome što oni koji su se udružili prihvataju da snose posljedice rizika koji možda njih neće pogoditi ili hoće, ali u manjoj mjeri nego druge. Za jednake rizike plaća se jednaka premija osiguranja.

POJAM OSIGURANJA

Osiguranje se može definisati kao finansijska djelatnost pri kojoj registrovani subjekti na tržištu (**osiguravajuća društva**) prikupljaju sredstva **premije osiguranja**) od fizičkih lica ili pravnih subjekata (**ugovarači osiguranja, osiguranici**) da bi im, u slučaju nastupanja rizika koji su predviđeni ugovorom o osiguranju (**polisa osiguranja**) isplatili naknadu štete.

SVRHA OSIGURANJA

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

UOPŠTENO O OSIGURANJU



OSIGURANJE - NUŽNOST

Nedostatak svijesti o potrebi za osiguranjem

Nažalost, ljudi ne razumiju šta je osiguranje i malo pažnje posvećuju sopstvenoj budućnosti i sigurnosti svog zdravlja i imovine.

Izgovori za neimanje polise osiguranja

Najčešći izgovor za neimanje polise osiguranja je nedostatak novca. Na svojoj listi prioriteta ljudi najprije stavljaju ispunjenje svojih trenutnih potrošačkih potreba, prije osnovne ljudske potrebe, to je sigurnost.

Razvoj svijesti građana

Upravo u tom pristupu se potrebno mijenjati: suočavati sa budućim potrebama, predstaviti realnu sliku stanja i ukazati na značaj planiranja sopstvene budućnosti i nužnost adekvatne i pravovremene osiguravajuće zaštite.



PRODAJA

- ✓ Pod pojmom PRODAVAC OSIGURANJA obuhvaćeni su zastupnici, posrednici, brokeri i ostali koji se bave poslovima prodaje osiguranja.
- ✓ Da bi bio prodavac osiguranja, osoba mora biti registrovana u posebnom registru, koji vodi Agencija za osiguranje.
- ✓ Agent prodaje osiguranja ne prodaje proizvode koji se mogu opipati ili pogledati - on prodaje sigurnost! Sigurnost za lice, porodicu ili za sve materijalne i imovinske vrijednosti koje su ljudi zaradili i uštedjeli.
- ✓ Svaki PRODAVAC osiguranja, da bi postao uspješan i priznat mora raspolagati nizom osobina, vještina i adekvatnim stručnim znanjem. Ukoliko imate određene lične predispozicije, u smislu da posjedujete neke sposobnosti kao što su komunikativnost, druželjubivost, spretnost, organizovanost, biće vam u startu lakše, ali to ne znači da ćete automatski biti i dobar PRODAVAC osiguranja.
- ✓ **Samo konstantnim radom, upornošću i lično motivisani, možete postati USPJEŠNI**, a da biste bili cijenjeni i poštovani u poslu kojim se bavite, morate posjedovati i ljudske kvalitete, kao što su poštenje, poštovanje drugih, iskrenost.

KAKO BITI USPJEŠAN U PRODAJI?

Odlike uspješnog agenta prodaje osiguranja

Aktivno slušajte klijente

Dobro se pripremite za razgovor s klijentom

Ne zaboravite da čin prodaje izaziva otpor

Postavite jasne ciljeve kako biste na pravi način riješili očekivani otpor klijenta

Usmene preporuke su zlata vrijedne

Ljudi utiču jedni na druge, ne zaboravite

Budite aktivni u svojoj zajednici

Kako biste pridobili povjerenje, autoritet i dovoljno prodajnih prilika, koristite prilike koje vam se nude u zajednici

Sprijeteljite se s drugim agentima

Stvaranje baze novih potencijalnih klijenata i preporuke trebali bi biti dio vaše poslovne strategije, no jednako je važno i još jedno područje: partnerstvo

Uvijek se smiješite

Nije sve samo u vašem stavu nego i u fizičkoj manifestaciji

Volite svoj posao i – budite uporni!

Kako biste bili zaista uspješni, morate voljeti svoj posao i vjerovati u proizvode koje prodajete, i koristiti ih



PLANIRANJE I PRIPREMA PRODAJE OSIGURANJA

Kako biste izvršili uspješnu organizaciju, potrebno je nekoliko pripremnih koraka:

1

Važno je da skupite što više podataka o klijentu. O tome da li će klijent zaključiti polis u ili ne, ne odlučuju kompanije već pojedinci u njima.

Ljudi vole kad im se poklanja pažnja, zato bazu podataka o svakom klijentu treba stalno ažurirati i dopunjavati.

2

Najvažnije je da, uprkos velikom broju informacija koje posjedujete, na zakazani sastanak odete bez predrasuda.

Vi treba da upoznate čovjeka o kome u stvari vrlo malo znate, a posebno ne znate njegove lične želje ili ciljeve.

3

Ukoliko smatrate da niste dovoljno pripremljeni za odlazak kod potencijalnog klijenta, dogovorite da na sastanak odete sa nadležnom osobom iz tima kom pripadate.

4

Kod prvog sastanka sa klijentom od najvećeg značaja je analiza potrebe u vezi s produktima osiguranja, kako bi se od klijenta dobile odgovarajuće informacije.

Na osnovu tih informacija pravite ponudu koju prezentujete na narednom sastanku.

POSTAVITI JASAN CILJ U PRODAJI OSIGURANJA

Cilj pri prvom kontaktu je da prikupimo što više informacija. Pri tome treba voditi računa o tome da ne pričate previše, već da date prostora klijentu da Vam kaže što više o sebi.

Da biste od klijenta saznali sve o njegovim problemima i željama, morate postavljati pitanja. Probudite interesovanje svojim pitanjima. Pitanjima usmjeravamo razgovor i vodimo klijenta ka željenom cilju - prodaji. Na početku razgovora su poželjna tzv. otvorena pitanja koja će navesti klijenta da puno priča i da na taj način dođemo do željenih informacija.

PRIPREMA PRODAJNIH SREDSTAVA

1. Dobro se pripremiti za prodajni razgovor

- Naučiti prodajni razgovor
- Adekvatno se obući
- Prikupiti što više informacija o klijentu, te sastaviti listu pitanja

2. Ponijeti alat za rad

- Papir i olovku
- Priručnik, brošure, ponudu, mobitel (aplikacija)

3. Unaprijed i precizno zakazati termin

- Mjesto (idealno u kući)
- Vrijeme (dovoljno vremena)
- Sagovornici (po mogućnosti par)
- 4. Obavezno u razgovoru graditi dijalog

Izraz lica, pogled, pokreti ruku, držanje tijela, boja glasa i slično, sve su to propratne informacije koje klijent prima.



KONTINUIRANA EDUKACIJA U OSIGURANJU

Vaša edukacija u osiguravajućoj branši mora biti kontinuirana ukoliko želite postati uspješan agent osiguranja. Edukacija mora obuhvatiti kompletan set karakteristika koje podrazumijevaju stalno unapređenje ne samo znanja o proizvodima osiguranja i tehnikama prodaje nego i opšte kulture te komunikacije.

Neophodno je praćenje branše osiguranja iz stručnog ugla (stručna literatura i članci, zakonodavstveni okvir, uslovi osiguranja, komunikacija sa osobama iz branše osiguranja kako bi ste bili uvijek u toku sa najnovijim dešavanjima).

UPOZNAJTE KLIJENTE OSIGURANJA

1. Prikupljanje informacija

- Prikupljanje informacija o klijentu i njegovim potrebama je od velike važnosti za uspješnu prodaju osiguranja

2. Terminologija koju klijent razumije

- Većina klijenata nažalost ne poznaje stručne termine iz osiguranja pa je u prodajnom razgovoru važno koristiti termine koji su poznati i razumljivi klijentu. Klijent će najlakše razumijeti osiguranje ako ga objasnite kroz primjere iz prakse i ispričate priču iz svakodnevnog života.

3. Savjetovanje i slušanje klijenta

- Slušajte šta klijent govori, ipak on najbolje zna šta mu je potrebno. Naša uloga nije da ubjeđujemo klijenta, nego da savjetujemo na osnovu našeg iskustva i znanja o tome šta od ponuđenih alternativa za njega najbolje. Zato na prodajnom razgovoru više treba da govori klijent nego agent.

Ne zaboravite da klijent na osnovu našeg savjetovanja donosi često dugoročne finansijske odluke za sebe i svoju porodicu.

OSOBINE USPJEŠNOG PRODAVAČA

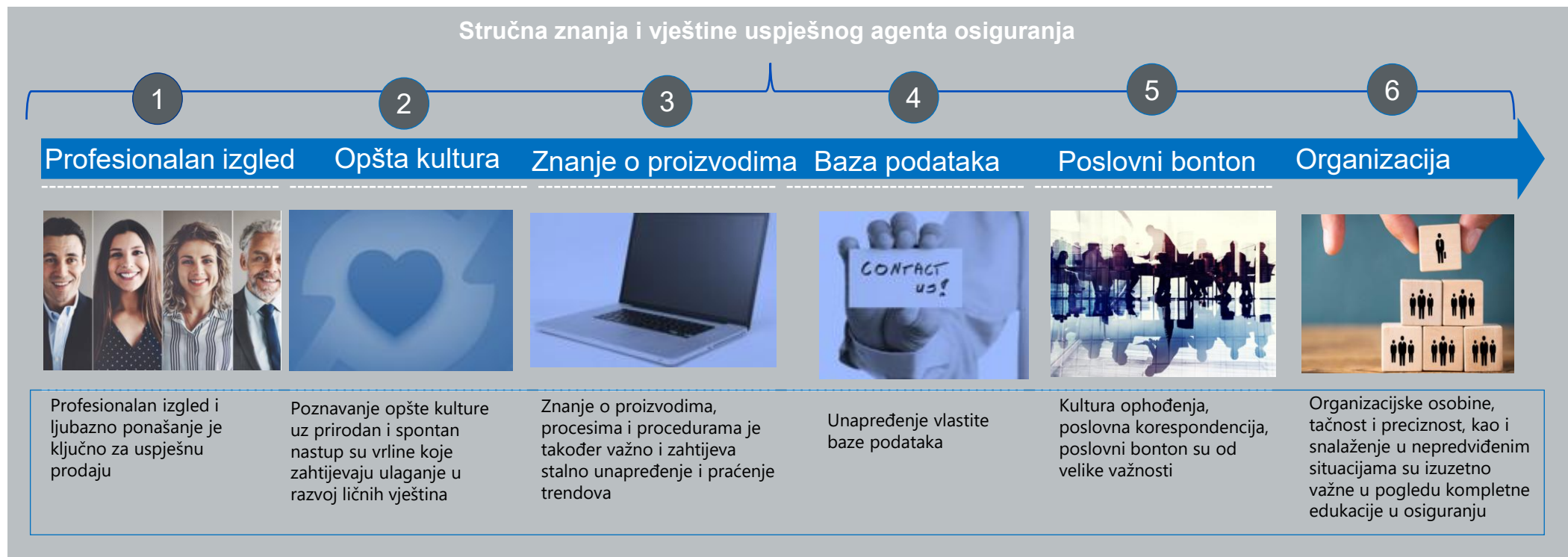
Uspješan i priznat agent prodaje osiguranja raspolaže:

- ✓ obimnim stručnim znanjem o osiguranju,
- ✓ stručnim znanjem o komunikaciji i retorici,
- ✓ samodisciplinu i samoodgovornost,
- ✓ motivaciju i entuzijazam za svoje zanimanje.

Nijedno drugo zanimanje ne zahtijeva od jednog prodavca tako sveobuhvatno znanje i istovremeno sposobnost da sa klijentom izgradi odnos pun povjerenja. Ne smije se zaboraviti da klijent na osnovu našeg savjetovanja donosi često dugoročne finansijske odluke za sebe i svoju porodicu.



STRUČNA ZNANJA I VJEŠTINE USPJEŠNOG AGENTA OSIGURANJA



USLOVI OSIGURANJA

- ✓ Uslovi osiguranja koji prate polisu koju ste zaključili su najbitniji dio Ugovora jer su u njima definisani svi bitni parametri (obim pokrića, početak i prestanak obaveze osiguravača, isključenja...)
- ✓ Uslovi su kod svi osiguravajućih društava unaprijed definisani i odobreni od strane aktuara, UO, i deponovani kod regulatora Agencije za osiguranje RS tako da se ne mogu lako mijenjati i u slučaju promjene važe Uslovi koji su uručeni prilikom sklapanja polise osiguranja.
- ✓ Zbog toga je veoma bitno dostaviti Uslove prije zaključivanja polise, predložiti ih osiguraniku i sugerisati mu da ih pročita i u slučaju nejasnoća traži pojašnjenja određenih članova. Najbitnije je jasno definisati koje rizike pokriva polisa osiguranja, koja su isključenja, da li postoji učešće u šteti, da li postoje slučajevi kada je šteta nenaplativa i sl.



POSljedice loše prodaje

- ✓ Ako se **ne preduzmu** svi koraci navedeni na prethodnim slajdovima, osiguranik **smatra da je potpuno zaštićen**. To sve traje do momenta nastupanja osiguranog slučaja i podnošenja zahtijeva za odštetu.
- ✓ Tada sa strane društva nastupaju stručna lica iz sektora šteta i pravnih poslova koji štetu obračunavaju na osnovu polise osiguranja i definisanih rizika na istoj i Uslova osiguranja koji su sastavni dio svake polise osiguranja (trebali bi biti jer tako piše na svakoj polisi koju ste uručili).
- ✓ Nakon ostvarenja rizika i prijave štete, na vidjelo izlaze svi eventualno načinjeni propusti. Ukoliko niste dobro analizirali rizike koji mogu nastupiti na imovini osiguranika ili ste propustili da neki od rizika uključite ili ukoliko niste ispravno odredili sume osiguranja, niste u startu pojasnili bitne stavke uslova osiguranja onda neminovno dolazi do problema.
- ✓ Najbolji primjer je reklama u Etno selu “Stanišići” - osiguranik je nezadovoljan, prodavac osiguranja je kriv, povjerenje se gubi i sve ono što ste gradili mjesecima i godinama se može urušiti za tren. Nezadovoljan kupac po pravilu svima priča o svom iskustvu, ako se desi da je osiguranik neko “uticajan”, Vi kao prodavac osiguranja ćete teško povratiti povjerenje kod trenutnih i budućih klijenata.
- ✓ Ne dozvolite da se isto desi Vama. Detaljno analizirajte potrebe osiguranika i na osnovu razgovora sa istim dostavite kvalitetnu ponudu sa više opcija i ostavite osiguraniku da izabere.



PREDUSLOV DOBRE PRODAJE – POZNAVANJE PROIZVODA KOJI PRODAJETE

- ✓ Prije prodaje bilo kog proizvoda morate znati šta prodajete. Pokazaćemo na primjeru osiguranja imovine.
- ✓ Morate znati rizike koje osiguranje pokriva:
 - Od požara i drugih (osnovnih) opasnosti (FLEXA +EC)
 - Dopunski rizici uz osiguranje imovine od požara (izliv vode, poplava, zemljotres..)
 - Osiguranje mašina od loma
 - Osiguranje od provalne krađe i razbojništva
 - Osiguranje stakla od loma
 - Osiguranje robe u transportu
 - Osiguranje objekata u izgradnji i montaži
 - Osiguranje životinja
 - Osiguranje poljoprivrede
 - Kasko osiguranje vozila i mašina i dr.



PREDUSLOV DOBRE PRODAJE – POZNAVANJE PROIZVODA KOJI PRODAJETE

- ✓ Osnovni vid zaštite Vaše imovine (objekti, oprema i zalihe) je **osiguranje od požara i drugih (osnovnih) opasnosti**. Pod terminom druge ili osnovne opasnosti uz požar se podrazumijeva i pokriće od sljedećih rizika: udar groma, oluja, eksplozija, manifestacije i demonstracije, pad letjelice, udar sopstvenog motornog vozila u objekat.
- ✓ Dopunski rizici koji se mogu ugovoriti uz osnovno osiguranje od požara:
 - Osiguranje od izliva vode iz vodovodnih i kanalizacionih cijevi
 - Osiguranje od poplave, bujice i visoke vode (različiti termini)
 - Osiguranje od klizanja tla
 - Osiguranje od snježne lavine
 - Osiguranje od zemljotresa i sl.
- ✓ Svaki dopunski rizik se mora posebno zaključiti i iskazati na polisi uz osnovno osiguranje od požara sa jasno definisanom sumom osiguranja.



ODREĐIVANJE SUME OSIGURANJA

- ✓ Suma osiguranja (vrijednost imovine osiguranika) se može definisati kao:
 - Ugovorena suma osiguranja (vrijednost dostavljenja od strane osiguranika), s tim da bude približna stvarnoj vrijednosti kako bi se izbjegla proporcija;
 - Ugovorena suma osiguranja na osnovu procjene sudskog vještaka;
 - Ugovorena suma osiguranja na osnovu knjigovodstvene vrijednosti;
 - Suma osiguranja “na prvi rizik” (osiguranje imovine na iznos manji od vrijednosti predmeta osiguranja. Iznos predstavlja gornju granicu obaveze osiguravača po štetnom događaju i ukupno za sve štete u toj godini. Radi se prema procjeni realno moguće štete ili štete do koje bi osiguranik želio da bude obeštećen)
- ✓ Klauzula o podosiguranju se primjenjuje kada se utvrdi da je vrijednost osigurane stvari u trenutku ostvarenja osiguranog slučaja veća od ugovorene sume osiguranja, a iznos štete se smanjuje srazmjerno vrijednosti osigurane stvari u trenutku osiguranog slučaja. $\text{Odšteta} = (\text{ugovorena suma osiguranja} / \text{stvarna vrijednost predmeta}) \times \text{visina štete}$.
- ✓ Nadosiguranje predstavlja osiguranje na veću vrijednost od stvarne vrijednosti.



DODATNI SAVJETI PRI PRODAJI OSIGURANJA IMOVINE

RAZGOVOR S KLIJENTOM

Kod imovinskih osiguranja prodajni razgovor se vodi sa vlasnikom ili sa direktorom firme. Na početku razgovora ne zaboravite da ga pitate kako posluje firma.

Pitajte da li ima nekih problema, da li Vi nešto možete da pomognete.

Trudite se da ga što više opustite, jer što duže bude pričao o svojoj firmi i svim dobrim i lošim stvarima koje se dešavaju oko nje, to ćete Vi sticati više povjerenja.

TIPOVI KLIJENATA

Kod imovinskih osiguranja razlikujemo dva tipa klijenata. One koji su se osiguravali, i imali štetni događaj i naknadu iz osiguranja po tome, i one koji nisu imali ili osiguranje ili štetni događaj. Kod klijenata koji su imali štetni događaj, uglavnom se prodajni razgovor svodi na to šta sve pokrivamo od rizika, i koliko će on dobiti u slučaju nekog specifičnog štetnog događaja (obično za primjer uzimaju baš onaj štetni događaj kojeg su imali i njega komentarišu. Da li su bili zadovoljni ili ne, i šta bi se desilo da su bili kod nas osigurani). Kod ovakvog tipa klijenata dosta zavisi od prethodnog iskustva. Ako su bili zadovoljni naknadom iz osiguranja teško će prijeći kod nas ako ponuda nije povoljnija (cjenovno). Kod klijenta koji nije bio zadovoljan isplatom na početku treba utvrditi sve činjenice, prije nego što damo ikakav komentar (šta je osigurano, od kojih rizika, na koji način i koji je izvor njegovog nezadovoljstva - iznevjerena (ne)realna očekivanja, visina naknade i sl).

VLADANJE MATERIJOM

Npr. očekivanje da će biti plaćena prodajna vrijednost robe ili isplata naknade za krađu od strane zaposlenih ili isplata za rizik koji nije ugovoren pri sklapanju osiguranja.

Kako ovaj tip klijenta ima loše mišljenje o osiguranju, sa njim treba proći sve detalje u ponudi. Kod njih je izgradnja povjerenja najbitnija stavka (već su ga jednom izgubili). U takvim situacijama morate da odlično vladate materijom. Zato je preporučljivo da na takve sastanke povedete ili pretpostavljenog ili starijeg kolegu, zbog iskustva koje imaju.



HVALA NA PAŽNJI