

Naziv dokumenta: Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta

Broj dokumenta: 02-32643/2023 od 30.10.2023.

Pripremio:	Nataša Janičić
Vlasnik dokumenta:	Nataša Janičić
Usvojio:	Odbor direktora
Saglasnost:	Tilen Jereb
Vrsta dokumenta:	Opšti interni akt
Sektor/slужba/oblast:	Sektor tehnike osiguranja
Datum usvajanja:	30.10.2023.
Vrsta poverljivosti:	Javno
Datum početka upotrebe:	30.10.2023
Rok za pregled:	2 godine
Predviđeni datum pregleda:	
Prosleđivanje regulatoru:	Da
Akt koji se stavlja van snage:	Pravilnik o upravljanju i klasifikaciji dokumenata broj 02-2493/2022 od 31.01.2022. godine.
Forma:	Pisana i elektronska
Broj primjeraka:	2
Verzija jezika:	Crnogorski jezik
Distribucijska lista:	

Na osnovu člana 19. Statuta, Odbor direktora "Sava osiguranja" AD Podgorica, člana 39 Zakona o osiguranju, na sjednici održanoj dana 30.10.2023. godine, donio je sljedeći

PRAVILNIK O POSTUPKU ZA LIKVIDACIJU ŠTETA

I UVODNE ODREDBE

Član 1.

Pravilnikom o postupku za likvidaciju šteta (u daljem tekstu: Pravilnik) Sava osiguranje AD Podgorica (u daljem tekstu: Društvo) uređuje organizaciju i postupak procjene i likvidacije šteta po svim vrstama odštetnih zahtjeva koji proističu iz ugovora o osiguranju zaključenih sa ovim Društvom.

Pravilnik ima za cilj obezbjeđenje jedinstvene tehnologije rada u procesu rješavanja šteta, pravilnu primijenu važećih zakonskih propisa, Uslova osiguranja i drugih akata Društva kao i zaštitu prava osiguranika – oštećenika u pogledu prava na naknadu štete.

II ZAJEDNIČKE ODREDBE

1. POSTUPAK KOD PRIJAVLJIVANJA ŠTETE

Član 2.

Korisnici osiguranja naknadu po osnovu osiguranja mogu ostvariti podnošenjem odštetnog zahtjeva:

- a) Neposredno, na šalterima za prijavu šteta i
- b) Posredno, putem pošte, telefona, telefaksa, elektronske pošte i sl. Prijavu štete evidentira zaposleni u Društvu kroz odgovarajući programski modul.

Prilikom prijave štete, zaposleni koji je zadužen za prijavu štete u odgovarajući modul evidentira i dokumentaciju koju prijavljivač štete posjeduje u momentu prijave. Prilikom neposredne prijave odštetnog zahtjeva zaposleni uručuje prijavljivaču check listu gdje je naznačena dokumentacija koju prijavljivač treba da dostavi, kako bi se odštetni zahtjev riješio.

Prilikom posredne prijave zaposleni je dužan da upozna klijenta koju dokumentaciju je potrebno dostaviti za rješavanje odštetnog zahtjeva.

Društvo zadržava pravo da nakon prijema dokumentacije iz prethodna dva stava naknadno traži dodatnu dokumentaciju ukoliko se smatra da bi mogla biti značajna za odluku o odštetnom zahtjevu (osnovanost ili visina štete).

Postupak prijavljivanja štete preciznije je definisan Procedurom za evidentiranje i rješavanje štete.

2. ROKOVI ZA RJEŠAVANJE ODŠTETNIH ZAHTEJEVA

Član 3

Postupak procjene, likvidacije i isplate šteta po svim vrstama odštetnih zahtjeva, koji proističu iz ugovora o osiguranju zaključenim sa ovim Društvom se okončava najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema urednog odštetnog zahtjeva, izuzev kod obaveznih osiguranja u saobraćaju kod kojih su rokovi propisani odredbama člana 4. ovog Pravilnika.

Sve osnovane odštetne zahtjeve Društvo je dužno isplatiti, a za neosnovane dostaviti Odluku o odbijanju u roku od 14 dana od dana prijema urednog odštetnog zahtjeva.

Pod urednim odštetnim zahtjevom podrazumijeva se svaki zahtjev koji sadrži minimum dokumentacije koja je potrebna kako bi se nesporno utvrdilo postojanje obaveze Društva i visina iste.

Ako predmet nije uredan u smislu prethodnog stava, rok naveden u stavu 1 ovog člana počinje teći od dana kada je Društvo na osnovu raspoložive dokumentacije u mogućnosti da utvrdi postojanje obaveze i visine iznosa, te je zaposleni dužan da, zavisno od toga što nedostaje, isto pisanim putem potražuje od klijenta.

U slučaju da postojanje obaveze nije sporno, a nedostaje dokumentacija za utvrđivanje konačnog iznosa visine naknade, Društvo je dužno oštećenom licu isplatiti nesporni dio svoje obaveze na ime predujma.

Za poštovanje rokova definisanih ovim članom odgovoran je zaposleni zadužen za likvidaciju štete (u daljem tekstu: likvidator).

Član 4.

Kod ugovora o osiguranju zaključenim po osnovu Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju, Društvo je dužno da u roku od 60 dana od dana prijema odštetnog zahtjeva dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost i visina štete nesporni, odnosno obrazloženi odgovor, ako su odgovornost i visina štete sporni.

Ako konačna visina naknade štete nije mogla biti utvrđena u roku iz stava 1 ovog člana, Društvo je dužno da oštećenom licu ponudi i isplati nesporni dio svoje obaveze na ime predujma.

Društvo je dužno da isplati naknadu štete u cjelosti, u roku od 8 dana od dana odlučivanja u skladu sa stavovima 1 i 2 ovog člana, odnosno od dana zaključenja sporazuma o naknadi štete, ukoliko sporazumom nije drugačije određeno.

Odštetne zahtjeve koji su prijavljeni po međunarodnoj potvrdi o osiguranju od autoodgovornosti – zelenoj karti, Društvo je dužno da riješi u roku od 90 dana od dana prijema zahtjeva, a po postupku utvrđenom međunarodnim sporazumima čiji je potpisnik Udruženje u svojstvu nacionalnog biroa zelene karte.

Za poštovanje rokova definisanih stavom 1, 2 i 4 ovog člana odgovoran je likvidator. Za poštovanje rokova definisanih stavom 3 ovog člana odgovoran je rukovodilac organizacionog dijela za finansijske poslove.

3. POSTUPAK UVIĐAJA ŠTETA

Član 5.

Zaposleni koji vrši prijavu je dužan da, u slučaju odštetnih zahtjeva po osnovu oštećenja ili uništenja imovine obavi uviđaj na mjestu i u vrijeme dogovoreno sa osiguranikom-oštećenikom.

Prilikom uviđaja zaposleni je dužan da sačini zapisnik o oštećenju i napravi fotografije oštećenog predmeta osiguranja.

Zapisnik o oštećenju potpisuje zaposleni koji vrši prijavu/uviđaj a može ga potpisati i osiguranik/oštećenik.

Ako se u toku uviđaja neka od bitnih okolnosti ne može utvrditi, zaposleni dogovara sa oštećenikom vrijeme novog uviđaja.

U postupku uviđaja zaposleni je dužan da izvrši popis i/ili fotografisanje svih oštećenih i uništenih stvari kada od toga, prema vrsti osiguranja i ugovoru o osiguranju, zavisi obim obaveze Društva.

Kod svih vrsta materijalnih šteta, zaposleni je u obavezi da, po završnom uviđaju, u zapisnik o oštećenju unese odnosno da obezbijedi dokument kojim dokazuje uzrok nastanka štete, predmete oštećenja, obim oštećenja, iznos troškova učinjenih za sprečavanje i smanjenje štete, i druge podatke koji su neophodni za utvrđivanje visine štete. Ako se prijavi veliki broj šteta iz iste vrste osiguranja i od istog rizika (oluja, grad, poplava, itd.), Izvršni direktor Društva može donijeti odluku da se ne vrši uviđaj i procjena šteta po prijavama osiguranika, već da se takvi odštetni zahtjevi rješavaju na osnovu prijave štete i dokaza o visini iste.

Likvidacija podnijetnih odštetnih zahtjeva moguća je bez uviđaja i procjene i u slučajevima kada se radi o jednoličnim i masovnim štetama, kao i kod malih iznosa šteta ili šteta kod kojih je neodložno otklanjanje uzroka i posljedice iste.

Odluku o likvidaciji, na način utvrđen prethodnim stavom, donosi izvršni direktor Društva kada ocijeni da je takav postupak, zavisno od visine pojedinačnih šteta i ugovorenog obima pokrića, ekonomičan i cjelishodan.

U određenim slučajevima, kada se to ocijeni neophodnim, Društvo može angažovati vještaka odgovarajuće struke za uviđaj i procjenu uzroka, obima i vrste štete, a po potrebi i visine iste.

Odluku o angažovanju vještaka iz prethodnog stava donosi direktor Sektora na predlog šefa službe.

4. OBRAČUN, KONTROLA I ODOBRAVANJE ZA ISPLATU RIJEŠENIH ODŠTETNIH ZAHTJEVA

Član 6.

Likvidator je dužan da, izvrši uvid u raspoloživu dokumentaciju radi utvrđivanja da li predmet sadrži sve dokaze za početak osiguravajućeg pokrića, pravni osnov, osiguravajuće pokriće, vrstu i visinu štete.

Kada je predmet kompletan, odnosno sadrži svu neophodnu dokumentaciju za rješavanje štete likvidator obračunava štetu u skladu sa važećim procedurama i dobijenim ovlaštenjem.

Član 7.

Obračun štete, koja je pokrivena ugovorenim osiguranjem, vrši se na osnovu:

- polise osiguranja;
- važećih uslova osiguranja;
- zapisnika o oštećenju;
- fotografija
- nalaza i mišljenja vještaka, cenzora i sl.
- dostavljenih računa i sl.

Po izvršenom obračunu štete likvidator je dužan da još jednom provjeri svu dokumentaciju i izvrši računsku kontrolu sa ciljem da se utvrdi da je šteta bila kompletna u pogledu osnova i osiguravajućeg pokrića i da li je obračunom obuhvaćeno sve što osiguraniku-oštećeniku pripada iz nastalog štetnog događaja po osnovu ugovora o osiguranju.

Direktor Sektora, šef službe ili drugi zaposleni u službi šteta, odobrava/verifikuje obračun štete u skladu sa ovlašćenjima definisanim Procedurom za odobravanje obračuna šteta, nakon čega se daje ponuda oštećenom. Nakon verifikacije obračuna, likvidator daje osiguraniku/oštećenom ponudu za zaključenje vansudskog poravnanja.

Ponuda se može dati usmenim, pisanim ili elektronskim putem, osim u slučajevima gdje zakonski propisi zahtijevaju davanje ponuda pisanim putem.

Ponudu nije neophodno dostavljati u slučaju kada se po osnovu odštetnog zahtjeva vrši isplata ugovorenih naknada ili refundacija troškova.

Na osnovu verifikovanih obračuna naknade, rukovodilac organizacionog dijela za finansijske poslove organizuje i nadzire plaćanje naknade iz osiguranja korisniku osiguranja, u skladu sa definisanim rokovima.

Član 8.

Podnijeti zahtjev za naknadu štete, koji je neosnovan, pismeno se odbija u rokovima za rješavanje odštetnih zahtjeva koji su definisani ovim pravilnikom. Odluka o odbijanju odštetnog zahtjeva sadrži razloge odbijanja sa pravnom poukom da se može podnijeti prigovor Komisiji za prigovore u roku od 8 dana od dana dostavljanja odluke.

Obrazloženi odgovor, ako je odštetni zahtjev neosnovan priprema i predlaže likvidator, a potpisuje ga šef službe.

Član 9.

Ukoliko neuredni zahtjev za naknadu štete, ne bude kompletiran ni nakon ostavljenog roka isti se odlukom odbacuje kao neuređan.

Odluka o odbacivanju odštetnog zahtjeva sadrži razloge odbacivanja sa pravnom poukom da se prigovor može podnijeti Komisiji za prigovore, u roku od 8 dana od dana dostavljanja odluke.

Član 10.

Ukoliko je oštećeni nezadovoljan odlukom Društva po osnovu njegovog odštetnog zahtjeva može podnijeti prigovor Komisiji za prigovore.

Komisija za prigovore rješava iste najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja. Ukoliko je za odlučivanje po prigovoru, potrebno dostavljanje dodatnih dokaza i informacija, rok za odlučivanje je 30 dana od dana dostavljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za razmatranje prigovora.

Odluka Komisije je konačna.

Sadržaj, način podnošenja prigovora i postupak po prigovoru preciznije je definisan Procedurom za postupanje po prigovorima po osnovu odštetnih zahtjeva korisnika usluge osiguranja.

Član 11.

U toku cijelog postupka obrade odštetnog zahtjeva likvidator je dužan da vodi računa da li ima osnova za regres iznosa obračunatog za isplatu osiguraniku/oštećeniku.

Kada utvrdi da postoji osnov za regres obračunatog iznosa, u cjelosti ili djelimično, likvidator je dužan da elektronski to konstatuje, u skladu sa Pravilnikom o uslovima i načinu ostvarivanja prava na regres.

III REZERVACIJA NERIJEŠENIH ZAHTJEVA ZA NAKNADU ŠTETE

Član 12.

Rezervaciju iznosa po osnovu nastalih prijavljenih a neriješenih šteta likvidator vrši u skladu sa pozitivnim propisima, i opštim aktom Društva o formiranju i načinu obračunavanja rezervacija za štete.

Rezervaciju iznosa po osnovu nastalih prijavljenih, a neriješenih šteta likvidator je obavezan da vrši odmah prilikom zaduženja predmeta na osnovu raspoloživih podataka za rezervaciju štete, kao i prilikom izmjene svake činjenice koja utiče na visinu rezervacije.

Reviziju rezervisanih iznosa po osnovu nastalih prijavljenih a neriješenih šteta likvidator vrši kvartalno.

IV POSTUPAK SA SPAŠENIM, PRONAĐENIM I UKRADENIM PREDMETIMA OSIGURANJA

Član 13.

Ukoliko se prilikom likvidacije štete pojavi potreba da Društvo preuzme oštećene djelove, likvidator iste preuzima od strane osiguranika/oštećenog ili servisa.

Nakon toga likvidator fotografiše oštećene djelove koje je preuzeo i fotografije odlaže u predmet štete.

Oštećeni djelovi se predaju Reciklažnom centru.

Član 14.

Ako je nastupio osigurani slučaj krađe osiguranih stvari, po bilo kojoj vrsti osiguranja, i Društvo osiguraniku-oštećeniku isplati odštetu, a osigurana stvar naknadno bude pronađena ista je vlasništvo Društva.

Ukoliko osiguranik-oštećenik želi da preuzme osiguranu stvar koja je pronađena iz stava 1 ovog člana, Društvo i osiguranik-oštećenik o tome sačinjavaju ugovor kojim preciziraju novčanu protivvrijednost pronađenih stvari koje je dužan da uplati osiguranik-oštećenik prije preuzimanja stvari.

V IZVJEŠTAVANJE

Član 15.

Podatke o prijavljenim, riješenim i rezervisanim stetama mjesečno i kvartalno odnosno - po potrebi, šef službe dostavlja Samostalnoj službi za aktuarstvo, upravljanje rizicima i kontroling i Službi za preuzimanje rizika i reosiguranje - u skladu sa rokovima koju su definisani terminskim planom za izradu i dostavljanje finansijskih i statističkih izvještaja.

Šef službe mjesečno izvještava nadređene u skladu sa Uputstvom za postupanje u slučaju zahtjevnih šteta.

VI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

Ukoliko su neka pitanja iz ovog Pravilnika drugačije regulisana opštim ili posebnim uslovima osiguranja ili ugovorom o osiguranju, primjenjivaće se odredbe tih uslova, odnosno ugovora o osiguranju.

Revidiranje (ažuriranje) ovog Pravilnika se vrši najmanje jednom u dvije godine odnosno, po potrebi, u slučaju promjena u regulatornom okviru ili poslovanju Društva.

Član 17.

Ovlašćuje se izvršni direktor Društva da donosi interna dokumenta za realizaciju ovog Pravilnika.

Član 18.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjivaće se danom donošenja. Objavljivanje Pravilnika se vrši na elektronskoj platformi i na sajtu Društva.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta broj 02-2493/2022 od 31.01.2022. godine.

Predsjednik Odbora direktora



Marko Jazbec