

 SAVA OSIGURANJE	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

Naziv dokumenta: Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta

Broj dokumenta: 02 - 30589/2020 od 20.11.2020. godine

Pripremio:	Nataša Janičić
Vlasnik dokumenta:	Nataša Janičić
Usvojio:	Odbor direktora
Saglasnost:	Milan Viršek
Vrsta dokumenta:	Opšti akt
Sektor/služba/oblast:	Sektor tehnike osiguranja
Datum usvajanja:	20.11.2020
Vrsta poverljivosti:	Javno
Javnost (dostupnost svima):	Javno
Datum početka upotrebe:	28.11.2020.
Rok za pregled:	2 godine
Predviđen datum pregleda:	28.11.2022.
Prosleđivanje regulatoru:	Da
Verzija:	2
Forma:	Štampana i elektronska
Broj primjeraka:	3
Verzija jezika:	Crnogorski jezik
Distribucijska lista:	

	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

SADRŽAJ

I UVODNE ODREDBE.....	32
II ZAJEDNIČKE ODREDBE.....	32
1. POSTUPAK KOD PRIJAVLJIVANJA ŠTETE.....	32
2. ROKOVI ZA RJEŠAVANJE ODŠTETNIH ZAHTEJEVA.....	43
3. POSTUPAK UVIĐAJA ŠTETA.....	54
4. OBRAČUN, KONTROLA I ODOBRAVANJE ZA ISPLATU RIJEŠENIH ODŠTETNIH ZAHTEJEVA.....	65
III REZERVACIJA NERIJEŠENIH ZAHTEJEVA ZA NAKNADU ŠTETE.....	87
IV POSTUPAK SA SPAŠENIM, PRONAĐENIM I UKRADENIM PREDMETIMA OSIGURANJA.....	87
V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.....	97

 SAVA OSIGURANJE	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

Na osnovu člana 19. Statuta, Odbor direktora Sava osiguranja AD Podgorica, na sjednici održanoj dana 20.11.2020. godine donio je sljedeći

PRAVILNIK O POSTUPKU ZA LIKVIDACIJU ŠTETA

I UVODNE ODREDBE

Član 1.

Pravilnikom o postupku za likvidaciju šteta (dalje: 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. U toku cijelog postupka obrade odštetnih zahtjeva, zaposleni su dužni da vode računa o pravilnoj primjeni važećih zakonskih propisa, uslova osiguranja, opštih akata i pojedinačnih odluka nadležnih organa Društva.

II ZAJEDNIČKE ODREDBE

Član 2.

1. POSTUPAK KOD PRIJAVLJIVANJA ŠTETE

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 daljem tekstu: zaposleni) 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.

	Original: ☒	Kopija: ☐
	Klasifikacija: Javno	

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).

Član 3.

2. ROKOVI ZA RJEŠAVANJE ODŠETNIH ZAHTEJEVA

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

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

Pod urednim odšetnim 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.

Član 4.

Kod ugovora o osiguranju zaključenim po osnovu Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju, predmetni rokovi iz člana 3. su definisani u zavisnosti da li se odšetnim zahtjevom potražuje naknada materijalne ili nematerijalne štete.

U slučajevima u kojima se odšetni zahtjev odnosi na potraživanje naknade nematerijalne štete Društvo je u obavezi da u roku od 30 dana od dana prijema urednog odšetnog zahtjeva podnosiocu zahtjeva dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete (ako su odgovornost i visina štete nesporni), odnosno obrazloženi odgovor ako su odgovornost ili visina štete sporni.

	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

Rok naveden u prethodnom stavu u slučajevima u kojima se odštetni zahtjev odnosi na potraživanje naknade materijalne štete iznosi 14 dana.

Ako je za utvrđivanje osnova i visine štete po podnijetom odštetnom zahtjevu potrebno duže vrijeme, rok za odlučivanje po zahtjevu može se produžiti do 60 dana od dana prijema odštetnog zahtjeva.

Ako konačna visina naknade štete nije mogla biti utvrđena u rokovima iz stavova 2,3 i 4 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 2,3 i 4 ovog člana, odnosno od dana zaključenja sporazuma o naknadi štete.

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 obavezan da po završnom uviđaju u zapisnik o oštećenju unese ili 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.

	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

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 pokriva, 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 osnovu predloga zaposlenog.

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

Član 6.

Zaposleni zadužen za obračun štete (likvidator) je dužan da, izvrši uvid u raspoloživu dokumentaciju radi utvrđivanja da li predmet sadrži sve dokaze za početak osiguravajućeg pokriva, pravni osnov, osiguravajuće pokriva, 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 ovlašćenjem.

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 pokriva i da li je obračunom obuhvaćeno sve što osiguraniku-oštećeniku pripada iz nastalog štetnog.

	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

događaja po osnovu ugovora o osiguranju. Kontrola i odobravanje obračuna vrši se u skladu sa dobijenim ovlaštenjima.

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

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.

Odobreni obračuni dostavljaju se elektronski Službi za finansije.

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 zahtijev 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 može podnijeti prigovor Komisiji za prigovore u roku od 8 dana od dana dostavljanja odluke.

Član 10.

Ukoliko je oštećeni nezadovoljan ponudom/uplaćenim iznosom za naknadu štete može podnijeti prigovor u roku od 8 dana od dana prijema u kome će obrazložiti svoj zahtijev.

Komisija za prigovore rješava iste najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja.

	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

Odluka Komisije je konačna.

Društvo može donijeti pisanu Proceduru o radu Komisije za rješavanje prigovora.

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.

 SAVA OSIGURANJE	Original: ☒	Kopija:
	Klasifikacija: Javno	

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 PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 15.

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.

Član 16.

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

Član 17.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana oglašavanja na oglasnoj tabli Društva.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta, broj 02-9052/2020 od 26.03.2020. godine.

Predsjednik
Odbora direktora

Marko Jazbec