

	Original: <input checked="" type="checkbox"/>	Kopija: 29. 11. 2021
	Klasifikacija: Javno	07-36813/2021

PROCEDURA
za postupanje po prigovorima po osnovu odštetnih zahtjeva korisnika usluge osiguranja

Pripremila: Jasna Brnović

Vlasnik dokumenta: Jasna Brnović

Usvojio: Izvršni direktor

Saglasnost: Ne

Vrsta dokumenta: Procedura

Sektor/služba/oblast: Sektor tehnike osiguranja

Datum usvajanja: 26.11.2021.godine

Klasifikacija: Javno

Datum početka sprovođenja: 04.12.2021.godine

Rok za pregled: 2 godine

Predviđen datum prvog pregleda: 26.11.2023. godine

Prosleđivanje regulatoru: Ne

Verzija: 1

Forma: Pisana i elektronska

Broj primjeraka: 3

Verzija jezika: Crnogorski

Distribucijska lista: Sektor tehnike osiguranja

PROCEDURA

za postupanje po prigovorima po osnovu odštetnih zahtjeva korisnika usluge osiguranja

Član 1.

Procedura za postupanje po prigovorima po osnovu odštetnih zahtjeva, Sava osiguranja AD Podgorica (u daljem tekstu: Procedura, Društvo) bliže uređuje zaštitu prava i interesa osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica (u daljem tekstu: korisnik usluge osiguranja), kao i način podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru.

Član 2.

Korisnik usluge osiguranja može podnijeti prigovor ako je nezadovoljan odlukom Društva po osnovu njegovog odštetnog zahtjeva.

Član 3.

Korisnik usluge osiguranja prigovor može podnijeti lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika.

Prigovor je uredan ako sadrži:

- ime, prezime, adresu, kontakt tel i e-mail adresu podnosioca prigovora ako je riječ o fizičkom licu, odnosno naziv i sjedište, kontakt tel, e-mail adresu pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- broj predmeta štete;
- razloge za prigovor i zahtjeve njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- punomoćje za zastupanje ako je prigovor podnio punomoćnik.

Korisnik usluge osiguranja može dostaviti pisani prigovor putem:

- Pošte - dostavljanjem prigovora na adresu sjedišta Društva: ul. Kane Radević 1, Podgorica
- Lično - dolaskom u poslovne prostorije Društva i predavanjem prigovora zaposlenom u Društvu
- Elektronske pošte – dostavljanjem prigovora na e-mail adresu prigovori@sava.co.me

Društvo je dužno da pisani prigovor korisnika usluge osiguranja primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge osiguranja i da na zahtjev korisnika usluge osiguranja izda potvrdu o prijemu prigovora.

Potvrda o prijemu prigovora obavezno sadrži naznaku mjesta i vremena prijema prigovora i lica zaposlenog kod Društva koje je primilo prigovor.

Ukoliko je korisnik usluge osiguranja prigovor podnio elektronskom poštom, Društvo je dužno da odmah potvrdi prijem prigovora.

Ukoliko korisnik usluge osiguranja podnese prigovor usmeno, zaposleni u Društvu je dužan da ga upozori da Društvo nije u obavezi da razmatra usmeni prigovor, kao i da ga pouči o načinu na koji može podnijeti prigovor u skladu sa odredbama ovog člana.

Član 4.

Komisija za prigovore odlučuje u postupcima pokrenutim na osnovu prigovora korisnika usluge osiguranja na odluke o isplati naknade iz osiguranja donijetim od strane Društva.

Članovi Komisije su zaposleni u Društvu.

Članove Komisije, predsjednika Komisije, administratora prigovora i njihove zamjene imenuje nadležni organ.

Komisija za prigovore se sastaje i razmatra prigovore najmanje petnaestodnevno, a po potrebi i češće.

Komisija može punovažno odlučivati ako je obezbjeđen kvorum, definisan u Odluci nadležnog organa.

Odluka Komisije je punovažna ako za istu glasa većina prisutnih članova. U slučaju istog broja glasova, odlučujući glas ima predsjednik Komisije.

Član 5.

Komisija za prigovore je nadležna da odlučuje po prigovorima korisnika usluga osiguranja na odluke po odštetnim zahtjevima donijetim od strane Društva po svim vrstama osiguranja.

Članovi Komisije dužni su da postupaju u skladu sa propisima, ovom procedurom i internim aktima Društva poštujući načela jednakosti, savjesnosti i efikasnosti.

Članovi Komisije su dužni da prijave mogući sukob interesa prilikom razmatranja određenih prigovora, bilo da taj sukob proizilazi iz rodbinskih ili poslovnih odnosa.

U slučaju prijave sukoba interesa član će biti izuzet i neće moći odlučivati po datom prigovoru.

Član 6.

Korisnik usluge osiguranja ima pravo prigovora u skladu sa Procedurom i u slučaju da Društvo ne donese odluku po podnijetom zahtjevu za isplatu naknade iz osiguranja u roku utvrđenom zakonom.

Prigovor se, preko stručnih službi nadležnih za likvidaciju šteta, podnosi Komisiji.

Član 7.

Po urednom prigovoru Komisija je dužna da odluči u roku od 30 dana računajući od dana kada je Društvu dostavljen prigovor. Po prigovoru koji nije uredan, Komisija će tražiti dostavljanje dodatnih dokaza ili informacija i odluku će donijeti u roku od 30 dana od dana dostavljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za razmatranje prigovora.

Radi prikupljanja dokaza potrebnih za rješavanje zahtjeva po prigovoru Društvo se, zahtjevom za preduzimanje određenih aktivnosti može obratiti: podnosiocu prigovora, odnosno njegovom punomoćniku, kao i drugom nadležnom organu ili stručnom licu od čije odluke/nalaza zavisi odlučivanje po prigovoru.

Član 8.

Pripremu predmeta za odlučivanje po prigovoru obavlja administrator prigovora i podrazumijeva obezbjeđenje dokumentacije i materijala neophodnih radi odlučivanja Komisije.

U toku pripreme materijala za Komisiju, zaposleni koji je određen kao administrator prigovora, dužan je da sve nejasnoće u načinu rješavanja zahtjeva za isplatu naknade iz osiguranja provjeri i razjasni sa procjeniteljem/likvidatorom koji je rješavao predmet.

Komisija može:

- prigovor usvojiti, djelimično ili u potpunosti kada utvrdi da je prigovor djelimično ili u cjelini osnovan;
- prigovor odbiti, kada utvrdi da prigovor nije osnovan;
- Prigovor odbaciti, kada razmatranje prigovora nije u nadležnosti Komisije, uz pružanje informacije o nadležnom tijelu, ako se ono može utvrditi;
- donijeti odluku kojom se sa odlučivanjem zastaje kada se utvrdi da prigovor nije uredan, odnosno kada se u cilju rješavanja prigovora zahtijevaju dodatne informacije odnosno dokazi. U ovom slučaju, rok za rješavanje prigovora, počinje da teče od dana dostavljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za razmatranje prigovora.

Odluke Komisije su konačne i pored izreke i obrazloženja obavezno sadrže pouku o pravnom lijeku.

Podnosilac prigovora koji nije zadovoljan odlukom Komisije, može se obratiti organu koji je nadležan za dalje postupanje, saglasno pouci o pravnom lijeku.

Predmeti, po kojima je Komisija donijela odluku dostavljaju se, preko administratora prigovora, na dalje postupanje službama nadležnim za likvidaciju šteta.

Član 9.

Zapisnik na sjednicama Komisije vodi administrator prigovora.

Zapisnik obavezno sadrži podatke o prisutnim članovima i kvorumu, odluku Komisije po prigovoru i potpise prisutnih članova Komisije.

Službe zadužene za likvidaciju šteta dostavljaju odluku podnosiocu prigovora odnosno njegovom punomoćniku.

Član 10.

Odgovor na prigovor obavezno sadrži:

- izjašnjenje na navode iz prigovora;
- obrazloženje;
- ocjenu osnovanosti prigovora;
- potpis predsjednika Komisije;
- pouku o pravnom lijeku – ukazivanje korisniku usluge osiguranja na njegovo pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Komisije, može da podnese Zahtjev Centru za alternativno rješavanje sporova u skladu sa odredbama važećeg Zakona o alternativnom rješavanju sporova.

Član 11.

Društvo je dužno da vodi registar primljenih prigovora.

Registar primljenih prigovora obavezno sadrži sljedeće podatke:

1. broj predmeta;
2. vrsta osiguranja;
3. datum prijema prigovora;
4. razloge izjavljivanja prigovora – prigovor na visinu obračunatog iznosa ili prigovor na osnovanost;
5. dokumentacija dostavljena uz prigovor;
6. podatak o ishodu odlučivanja po prigovoru;
7. datum donošenja odluke po prigovoru;
8. datum isplate;
9. datum dostavljanja odluke po prigovoru.

Registar prigovora je sistemski.

Prigovori i dokumentacija dostavljena uz prigovore čuva se elektronski u predmetu štete, kao i odluka i dokazi o dostavljanju odluka Komisije.

Član 12.

Administrator prigovora je dužan da jednom kvartalno izvještava rukovodstvo Društva o podnijetim i obrađenim prigovorima, najčešćim razlozima prigovaranja i odlukama po prigovorima.

Član 13.

Ova Procedura stupa na snagu u roku od 8 (osam) dana od dana donošenja.



Izvršni direktor
Nebojša Ščekić

J3