

Na osnovu člana 58. stav 3. tačka 8. Statuta "Sava osiguranje AD Podgorica, Odbor direktora "Sava osiguranje" AD Podgorica, na sjednici održanoj dana 21.07.2017. 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), utvrđuje organizaciju i postupak procjene i likvidacije šteta po svim vrstama odštetnih zahtjeva koji proističu iz ugovora o osiguranju zaključenih sa ovim Društvom.

Član 2.

Primjenom odredbi ovog Pravilnika obezbjeđuje se jedinstvena tehnologija rada u postupku procjene i likvidacije šteta: pravilna primjena odredbi uslova osiguranja u izvršavanju obaveza Društva po podnijetim odštetnim zahtjevima; zaštita osiguranika/oštećenika od suvišnih postupaka u procesu ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju i sl.

II. ZAJEDNIČKE ODREDBE

Član 3.

1. PRIJAVA ŠTETA

U skladu sa odredbama uslova osiguranja, osiguranici-oštećenici nastale štete mogu prijaviti:

- a) Neposredno, na šalterima za prijavu šteta i
- b) Posredno, putem pošte, telefona, telefaksa, elektronski isl.

Prijavu štete evidentira zaposleni u Društvu u skladu sa važećim procedurama kroz programski modul ASP.

Član 4.

Zahtjevi za naknadu štete rešavaju se najkasnije u roku od 60 dana od dana prijema odštetnog zahtijeva. Zahtjevi za naknadu štete, po kompletiranju, moraju biti riješeni najkasnije u roku od 30 dana, u slučaju neimovinske štete, odnosno u roku od 14 dana u slučaju imovinske štete.

Ukoliko zahtjev za naknadu štete ne bude kompletiran u traženom roku isti se odbacuje kao neuredan

POSTUPAK I NAČIN UVIĐAJA I PROCJENE ŠTETA

Član 5.

Zaposleni zadužen sa predmetom (u daljem tekstu likvidator) je dužan da, izvrši uvid u raspoloživu dokumentaciju radi utvrđivanja da li predmet sadrži sve dokaze za pravni osnov, osiguravajuće pokriće, vrstu i visinu štete.

Ako predmet ne sadrži sve potrebne dokaze, likvidator je dužan da se pisanim putem obrati osiguraniku-oštećeniku (odnosno podnosiocu zahtjeva) za dostavu nedostajućih dokaza.

Član 6.

Likvidator ili drugo ovlašćeno lice je dužan da obavi uviđaj na mjestu i u vrijeme dogovoreno sa osiguranikom-oštećenikom.

U postupku procjene štete likvidator je dužan da izvrši uvid u polis u osiguranju i utvrdi da li ugovoreno osiguranje pokriva datum nastanka štete, da li je predmet štete osiguran, da li su ugovorena neka ograničenja u pogledu vrste i obima pokrića, kao i da li je ugovorenim osiguranjem pokriven rizik od koga je nastala šteta.

O činjenicama utvrđenim u prethodnom stavu, likvidator je dužan da obavijesti osiguranika-oštećenika, odnosno ovlašćeno lice koje u njegovo ime prisustvuje uviđaju i procjeni štete.

Ako se u toku uviđaja i procjene štete neka od bitnih okolnosti ne može utvrditi, likvidator je obavezan da to unese u zapisnik o oštećenju, a sa osiguranikom-oštećenikom dogovori način i vrijeme njenog utvrđivanja.

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

Prilikom uviđaja i procjene štete, likvidator je dužan da utvrdi da li je popravka oštećenog predmeta ekonomski opravdana ili ne, odnosno da li je šteta totalna ili djelimična.

Član 7.

Kod svih vrsta prijavljenih šteta likvidator je obavezan da po završnom uviđaju u zapisnik o oštećenju unese ili obezbijedi dokumenat kojim dokazuje uzrok nastanka štete, predmete oštećenja, obim oštećenja, iznos troškova učinjenih za sprečavanje i smanjenje štete, i druge podatke koji se traže obrascem zapisnika o oštećenju ili su neophodni za utvrđivanje visine štete i obima obaveze Društva.

Član 8.

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 riješavaju 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 (lom stakla ili oštećenja električnih aparata kod osiguranja stvari domaćinstva, pregorijevanje elektromotora kod osiguranja mašina od loma i dr.), kao i kod srazmjerno malih iznosa štete ili štete kod koje 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.

Član 9.

Zapisnik o oštećenju obavezno potpisuju osiguranik-oštećenik i likvidator koji vrši procjenu.

Ukoliko osiguranik-oštećeni odbije da potpiše zapisnik o oštećenju likvidator o tome na zapisniku konstatuje da je odbio da potpiše, stavlja datum i razlog zbog koga je odbio da potpiše.

Član 10.

U određenim slučajevima, kada se to ocijeni neophodnim zbog vrste i obima štete, 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 likvidatora.

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

Član 11.

Kada je predmet kompletan u pogledu osnova, osiguravajućeg pokrića i visine štete, likvidator obračunava štetu u skladu sa dobijenim ovlašćenjem.

Član 12.

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

- ugovora o osiguranju -polise;
- važećih uslova osiguranja;
- zapisnika o oštećenju;
- nalaza i mišljenja ljekara cenzora;
- nalaza i mišljenja vještaka i dr.

Po izvršenom obračunu štete i visine obaveze Društva 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.

Nakon izvršenog obračuna šef službe vrši kontrolu

Član 13.

Šef službe, obavlja sve provjere riješenih odštetnih zahtjeva.

Ako šef službe, u postupku kontrole utvrdi da je sporan osnov, osiguravajuće pokriće ili visina obračunate štete predmet vraća likvidatoru sa obrazloženim predlogom kako isti treba riješiti.

U slučaju nesaglasnosti između šefa službe i likvidatora o načinu rješavanja nekog predmeta štete, predmet će se riješiti na način koji odredi direktor Sektora.

Kada šef službe, u postupku kontrole utvrdi da je predmet štete riješen u skladu sa važećim propisima, uslovima osiguranja i ugovorom o osiguranju predmet dostavlja na odobrenje direktoru Sektora, ukoliko šef službe nije ovlašten za odobravanje obračuna.

Član 14.

Direktor Sektora, ili šef službe u skladu sa dobijenim ovlaštenjem, odobrava obračun štete, nakon čega se daje ponuda oštećenom radi zaključenja vansudskog poravnanja.

Član 15.

Ukoliko oštećeni ne prihvati ponudu za zaključenje poravnanja Društvo je obavezno da oštećenom isplati nesporni dio u roku od 8 dana od dana odlučivanja, odnosno od dana prijema ponude za zaključenje vansudskog poravnanja.

Na zahtjev oštećenog lica, Društvo može u slučaju kada je nesporno osiguravajuće pokriće i pravni osnov, a nije (u datom trenutku) poznata visina štete (npr. liječenje nije završeno) isplatiti jedan dio štete.

Član 16.

Nalog za isplatu odobrava direktor sektora, odnosno druga lica shodno dobijenim ovlaštenjima, nakon kontrole istog.

Nalog za isplatu verifikuje elektronskim putem direktor sektora ili ovlašćeno lice. Isplata obračunate štete vrši se u roku do 8 dana od dana zaključenja vansudskog poravnanja, osim ako je poravnanjem dugačije regulisano, odnosno u roku iz člana 15 stav 1 ovog Pravilnika.

4. POSTUPAK PO IZVRŠENOJ KONTROLI I ODOBRAVANJU ZA ISPLATU RIJEŠENIH ODŠTETNIH ZAHTJEVA

Član 17.

Verifikovani nalog za isplatu dostavlja se Službi za finansije

5. NAČIN RJEŠAVANJA NEOSNOVANIH ODŠTETNIH ZAHTJEVA I DRUGOSTEPENI POSTUPAK

Član 18.

Podnijeti zahtjev za naknadu štete, koji je neosnovan, pismeno se odbija najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema urednog odštetnog zahtjeva.

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 19.

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 20.

Ukoliko je podnositelj odštetnog zahtjeva nezadovoljan ponudom za naknadu štete može podnijeti prigovor u roku od 8 dana od dana prijema u kome će obrazložiti svoj zahtjev.

Komisija po prigovoru rješava najkasnije u roku od 14 dana od dana podnošenja prigovora.

Odluka Komisije je konačna.

Član 21.

U toku cijelog postupka obračuna, kontrole i odobravanja za isplatu obračunatog iznosa štete, likvidator je dužan voditi računa o pravilnoj primjeni važećih zakonskih propisa, uslova osiguranja, ugovora o osiguranju, opštih akata i pojedinačnih odluka nadležnih organa Društva.

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

III REZERVACIJA NERIJEŠENIH ZAHTJEVA ZA NAKNADU ŠTETE

Član 22.

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.

IV POSTUPAK SA SPAŠENIM, PRONAĐENIM I UKRADENIM PREDMETIMA OSIGURANJA

Član 23.

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 24.

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 protivrijednost pronađenih stvari koje je dužan da uplati osiguranik-oštećenik prije preuzimanja stvari.

IV. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 25.

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 26.

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

Član 27.

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 004-891/5 od 24.04.2015. godine.