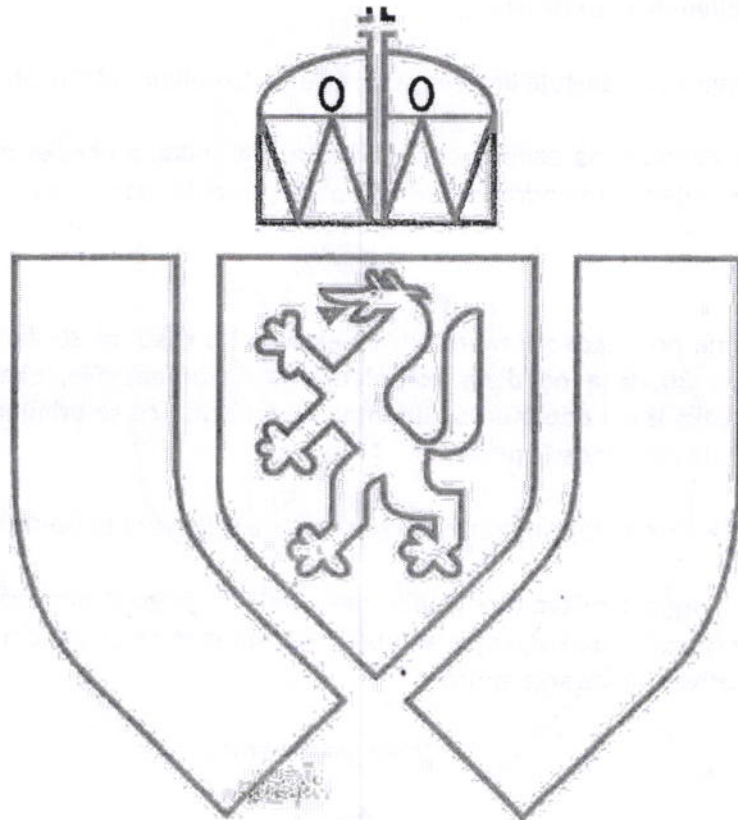




**PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU
ODLUČIVANJA PO PRIGOVORIMA STRANAKA**



Podgorica, mart 2024.godine

Na osnovu člana 12 Zakona o alternativnom rješavanju sporova i člana 42 Statuta Osiguravajućeg društva »GRAWE neživotno osiguranje« A.D. Podgorica, Odbor direktora, na sjednici održanoj dana 28.03.2024. godine, donosi:

PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU ODLUČIVANJA PO PRIGOVORIMA STRANAKA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovaj pravilnik uređuje način i postupak odlučivanja po prigovorima osiguranika, potencijalnih osiguranika i nosilaca prava iz Ugovora o osiguranju zaključenih kod »GRAWE neživotno osiguranje« AD Podgorica (u daljem tekstu: Društvo).

Lice po čijem se prigovoru odlučuje ima svojstvo stranke (u daljem tekstu: Stranka).

Po prigovorima se odlučuje na osnovu odredbi ovog Pravilnika, a ukoliko određena pitanja nijesu njime regulisana, primjenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 2.

Postupak odlučivanja po prigovoru mora biti objektivna i u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno 30 dana od dana kompletiranja dokumentacije, ukoliko je za odluku bilo neophodno da stranka izvrši dopunu dokumentacije, pri čemu će se primjenjivati pozitivni propisi, pravila struke i načela pravičnosti i poštenja.

Nadležni organ dužan je da savjesno razmotri sve navode prigovora sa postojećom dokumentacijom.

Odluka koju donosi organ Društva u postupku rješavanja po prigovorima mora da sadrži uputstvo o pravnom sredstvu (pravnu pouku), kojim se nezadovoljna stranka upućuje na rješavanje spora pred Centrom za alternativno rješavanje sporova.

Vrste prigovora

Član 3.

Prigovori stranaka koji će se rješavati u skladu sa ovim Pravilnikom su:

1. Potrošački prigovori koji se odnose na zaključivanje i sprovođenje usluga osiguranja i neprikladan odnos radnika Društva prilikom vršenja poslova osiguranja, zaštite ličnih podataka i sl.
2. Prigovori na osnovu osiguranih slučajeva koji se odnose na utvrđivanje obaveza Društva (osnov štete, određivanje visine naknade štete i sami postupak rješavanja osiguranog slučaja).

Oblici prigovora

Član 4.

Stranka ima pravo da prigovor izjavi u pisanom ili usmenom obliku.

Pisanim prigovorom se smatraju žalbe podnesene neposredno u Društvu, preporučenom poštanskom pošiljkom, putem telefaksa i elektronskom poštom.

U slučaju neposrednog podnošenja prigovora, ovlašćeno lice Društva je dužno da na primjerku žalioca stavi prijemni pečat kojim će se potvrđivati datum prijema od strane Društva. Podnošenje prigovora putem preporučene pošiljke stranka dokazuje poštanskom potvrdom o prijemu.

Prigovor se podnosi usmeno na sljedeći način:

- Ličnim pristupom u prostorije Društva, o čijoj će se sadržini sačiniti službena zabilješka od strane ovlašćenog lica Društva, a jedan njen primjerak dostaviti stranki;
- Putem telefona.

Ukoliko je stranka izjavila prigovor organizacionoj jedinici Društva a ne njenom sjedištu, smatra se da je uredno podnešena, pa će se primjerak prigovora bez odlaganja dostaviti organu koji će po njoj odlučivati.

Prigovor mora biti razumljiv i sadržati sve neophodne podatke da bi se po njemu moglo postupiti.

Prigovor obavezno mora da sadrži označavanje: stranke (ime, prezime i JMBG), adresu stranke, razloge žalbe i potpis žalioca.

Prigovor u ime stranke može izjaviti njen punomoćnik, koji je dužan da u prilogu prigovora dostavi punomoćje za zastupanje.

U slučaju da je prigovor nepotpun ili nerazumljiv, potrebno je podnosiocu prigovora uputiti Zahtjev za dopunu dokumentacije u smislu Ispravke ili dopune prigovora.

Zahtjev za dopunu dokumentacije se šalje preporučenom pošiljkom ili elektronskom poštom.

U slučaju da stranka ne postupi u roku navedenom u Zahtjevu, Komisija za prigovore će donijeti odluku na osnovu raspoložive dokumentacije. Komisija za prigovore će odbaciti prigovor ukoliko je izjavljen od strane neovlašćenog lica.

Vrste komisija za prigovore

Član 6.

Po prigovoru odlučuje nadležni organ društva koji sačinjava najmanje tročlana žalbena komisija.

Postoje tri Komisije za prigovore:

1. Jedna Komisija za prigovore koji se odnose na zaključivanje i sprovođenje osiguranja, neprikladan odnos zaposlenog u Društvu prilikom vršenja poslova osiguranja i sl.
2. Dvije komisije za prigovore po osnovu osiguranih slučajeva koji se odnose na utvrđivanje obaveza Društva - osnov štete, određivanje visine naknade štete i sami postupak rješavanja osiguranog slučaja i to:
 - a) Komisija za prigovore na odluke o procjeni i likvidaciji nematerijalnih i nekih vidova materijalnih šteta,
 - b) Komisija za prigovore na odluke o procjeni i likvidaciji materijalnih šteta.

Komisija za prigovore je samostalna i u svom odlučivanju je vezana isključivo zakonskim propisima, uslovima osiguranja, cjenovnicima i drugim važećim parametrima u skladu sa sudskom i drugom praksom rješavanja osiguranih slučajeva.

Zapisnik komisije za prigovore

Član 7.

O sjednici na kojoj će se raspravljati po izjavljenom prigovoru, kao i svim radnjama koje će se preduzimati, vodi se Zapisnik.

Zapisnik vodi jedan od članova komisije, ili drugo lice koje odredi Predsjednik.

Komisija je dužna da, u roku od pet dana od dana održavanja sjednice, sačini Zapisnik o svom postupanju po prigovorima, koji mora biti potpisan od svih članova Komisije koji su prisustvovali sjednici, i da pošalje izvještaj Izvršnom direktoru Društva.

Ovjeren i potpisan Zapisnik se čuva u arhivi Društva.

Rješenje komisije za prigovore

Član 8.

Rješenje koje donosi Komisija za prigovore treba da sadrži: naziv organa, datum sjednice, izreku koja sadrži rješenje po žalbi, obrazloženje odluke i pouku o pravnom sredstvu kao mogućnosti da se pokrene postupak pred Centrom za alternativno rješavanje sporova.

Rješenje se dostavlja stranki putem pošte ili putem elektronske pošte, odnosno na zahtjev stranke lično.

Rješenje potpisuje Predsjednik komisije za prigovore ili lice koje on pisano ovlasti, kao i lice koje je izradilo rješenje.

Rješenje Komisije za prigovore se čuva u arhivi Društva.

Evidentiranje prigovora

Član 9.

Potrošački prigovori se evidentiraju u elektronskom registru prigovora (excel file), dok se prigovori na procjenu i likvidaciju šteta evidentiraju u elektronskoj knjizi šteta.

Registar prigovora, odnosno elektronska knjiga šteta sa prigovorima treba da sadrži:

- Datum prijema prigovora;
- Broj prigovora / broj štetovnog spisa;
- Vrstu osiguranja;
- Podatke o stranki;
- Odluku po prigovoru;
- Datum rješavanja prigovora / Datum drugostepene likvidacije štete;
- Datum isplate.



Komisije su ovlaštene da iznesu ocjenu stanja i daju predloge za uvođenje korektivno-preventivnih mjera.

Komisija je ovlaštena da analizira sporne odnose, njihove pojavne obilke i uzrok njihovog nastanka.

Ako utvrdi da se uzroci žalbe ponavljaju, a da razlozi proizilaze iz nepravilnog rada službi Društva, dužna je da o tome obavijesti Izvršnog direktora kako bi se te greške otklonile.

Odgovornost za sprovođenje Pravilnika

Član 11.

Za pravilno sprovođenje ovog pravilnika odgovorni su svi zaposleni u Društvu, a posebno oni koji neposredno komuniciraju sa strankama putem zaključivanja ugovora o osiguranju, obrade osiguranja i rješavanja osiguranih slučajeva.

II KOMISIJA ZA POTROŠAČKE PRIGOVORE

Sastav i postupak rada Komisije

Član 12.

Komisija za potrošačke prigovore odnosi se na žalbe u vezi sa zaključivanjem i sprovođenjem osiguranja, neprikladan odnos zaposlenog u Društvu prilikom vršenja poslova osiguranja, zaštitu ličnih podataka i sl.

Komisija se sastoji od tri člana od kojih je jedan istovremeno i Predsjednik.

Predsjednika i sastav Komisije imenuje Izvršni direktor Društva svojom odlukom.

Predsjednik komisije ili lice koga on ovlasti, može prije sjednice na kojoj će se odlučivati po žalbi pribaviti potrebne informacije i dokaze. U slučaju potrebe, Predsjednik komisije može da na sjednicu pozove stranku, radi pojašnjavanja određenih pitanja i okolnosti.

Ukoliko se žalba odnosi na neprikladan odnos zaposlenog prema osiguraniku i drugim strankama, a Komisija nađe da je žalba osnovana, dužan je da stranci bez odlaganja uputi razuman odgovor, pojašnjenje ili izvinjenje zbog propusta zaposlenih u pisanoj formi.

Komisija za potrošačke prigovore je dužna da se sastaje u zavisnosti od potrebe i broja pristiglih prigovora.

Komisija odlučuje većinom glasova.



III KOMISIJA ZA PRIGOVORE NA PROCJENU I LIKVIDACIJU ŠTETA

Sastav Komisije

Član 13.

Komisija za prigovore se sastoji od najmanje tri člana od kojih je jedan istovremeno i Predsjednik. Predsjednika i sastav Komisije imenuje Izvršni direktor Društva svojom odlukom.

U slučaju potrebe, a radi pravilnog rješavanja prigovora, Komisija za prigovore može zatražiti dodatno mišljenje likvidatora, procjenitelja odnosno mišljenje ljekara cenzora Društva, kao i mišljenje vještaka koji nije zaposlen u Društvu, a sve u skladu sa vrstom štete i vrstom osiguranja na koju se prigovor odnosi.

U drugostepenom postupku pravo odlučivanja nema zaposleni koji je rješavao predmet štete u prvom stepenu.

Komisija za prigovore je dužna da se sastaje u zavisnosti od potrebe i broja pristiglih prigovora, a najmanje jednom mjesečno.

Postupak rada Komisije za prigovore

Član 14.

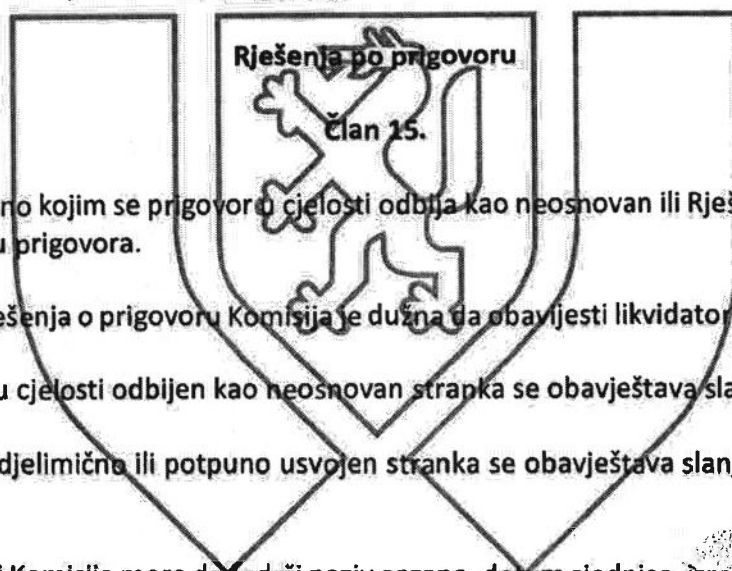
Primljene prigovore na Odluku o likvidaciji štete iz prvostepenog postupka Administrator šteta zavodi, skenira i smješta u dogovarajući predmet štete.

Nakon prijema i registracije prigovora, Administrator šteta je dužan da o tome odmah obavijesti likvidatora koji je dužan da razjasni i provjeri sve nejasnoće u načinu rješavanja odštetnog zahtjeva kako bi Komisiji za prigovore omogućio uslove za pravilno rješavanje predmetnog prigovora.

Nakon prijema obavještenja od strane likvidatora šteta Komisija za prigovore je dužna da pristupi rješavanju prigovora na prvom narednom sastanku. U slučaju da članovi Komisije ne posjeduju stručno znanje za pravilno rješavanje prigovora, mogu uz saglasnost izvršnog direktora ili Zamjenika izvršnog direktora predložiti utvrđivanje spornih činjenica posredstvom vještaka koji nije zaposlen u Društvu, a sve u cilju pravilnog rješavanja istog i izbjegavanja rješavanja spora pred nadležnim institucijama.

Ukoliko izjavljeni prigovor ne sadrži svu potrebnu dokumentaciju za pravilno rješavanje, Komisija će, u roku od dva radna dana od održavanja sjednice, pisanim putem obavijestiti podnosioca prigovora da u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva izvrši dopunu dokumentacije, odnosno da omogući dopunski pregled oštećenog lica ili stvari. Nakon kompletiranja spisa predmeta, isti će biti razmatran na prvoj sljedećoj Komisiji, a odluka će biti donijeta najkasnije u roku od 30 dana od dana kompletiranja dokumentacije.

Ukoliko prigovor sadrži svu potrebnu dokumentaciju Komisija je dužna da donese rješenje o istom u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.



Rješenje može biti ono kojim se prigovor u cjelosti odbija kao neosnovan ili Rješenje o djelimičnom ili potpunom usvajanju prigovora.

Nakon donošenja rješenja o prigovoru Komisija je dužna da obavijesti likvidatora šteta o svojoj odluci.

Ukoliko je prigovor u cjelosti odbijen kao neosnovan stranka se obavještava slanjem Rješenja.

Ukoliko je prigovor djelimično ili potpuno usvojen stranka se obavještava slanjem Rješenja i Odluke o likvidaciji štete.

Rješenje koje donosi Komisija mora da sadrži naziv organa, datum sjednice, izreku koja sadrži rješenje po prigovoru, obrazloženje odluke i uputstvo o pravnom sredstvu (pravnu pouku).

Član 16.

Rješenja po izjavljenim prigovorima Komisija donosi većinom glasova, s tim što zaposleni koji je rješavao predmet štete u prvom stepenu, ukoliko je član Komisije, nema pravo odlučivanja. U slučaju da se odluka ne može donijeti većinom glasova, odluku donosi Predsjednik Komisije.

Rješenje potpisuje Predsjednik komisije za prigovore ili lice koje on pisano ovlasti, kao i lice koje je izradilo rješenje.

Ostale odredbe

Član 17.

U slučaju da Komisija na osnovu svog iskustva procijeni da je izvjesnost pokretanja spora po izjavljenom prigovoru velika, ovlašćena je da uveća iznos naknade kako bi se u cilju ekonomičnosti predmet okončao u vansudskom postupku.

Uvećanje iznosa utvrđene naknade Komisija za prigovore vrši u skladu sa važećom praksom, uz odmjeravanje visine potencijalnih troškova postupka pred Centrom za alternativno rješavanje sporova, kao i eventualnog sudskog postupka.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Početak primjene

Član 18.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom usvajanja od strane Odbora direktora Društva, čime prestaje da važi Pravilnik o načinu i postupku odlučivanja po prigovorima stranaka br: 95/2 od 28.10.2021. godine.

Broj: 57/2

Podgorica, 28.03.2024.godine

PREDSJEDNIK ODBORA DIREKTORA
Klaus Scheitegel

