

BL-61/2
25.03.2025. god.

PRAVILNIK O POSTUPKU ZA PROCJENU I LIKVIDACIJU ŠTETA

Povjerljivost: **INTERNO/INTERNAL**

Oznaka dokumenta

PRAVILNIK
vrsta

- **2025**
godina

- **02**
verzija

PRAVILNIK O POSTUPKU ZA PROCJENU I LIKVIDACIJU ŠTETA

Broj:	0112
Broj verzije:	02
Odgovorni organizacioni dio:	Sektor tehnike osiguranja
Datum donošenja/usvajanja:	25.03.2025.
Datum stupanja na snagu:	25.03.2025.

1. VLASNIŠTVO NAD DOKUMENTOM, OGRANIČENJA DISTRIBUCIJE

Izrazi koji se u tekstu ovog internog propisa koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste izraze u ženskom rodu i suprotno. Ovaj dokument sadrži povjerljive poslovne informacije Grawe neživotno osiguranje ("Društvo"). Fotokopiranje dokumenta, njegovo skeniranje ili umnožavanje na drugi način nije dozvoljeno. Izuzetak su subjekti koji imaju zakonsko ovlaštenje vršenja uvida i umnožavanja ovog dokumenta u skladu sa Politikom bezbjednosti informacionog sistema.

2. ODGOVORNOSTI - PRIPREMA I DONOŠENJE DOKUMENTA

Opis	Podnosilac	Odobrio	Potvrdio	Razmatrao	Usvojio
Ime i prezime	Andrija Pavičević	Petar Vujošević	Marija Mirjačić	Odbor direktora	Odbor direktora
Funkcija/OJ	Služba za procjenu i likvidaciju šteta	Zamjenik izvršnog direktora			
Datum	07.03.2025.	11.03.2025.	14.03.2025.	25.03.2025.	25.03.2025.

Interne reference	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura upravljanja internim aktima • Akt o sistematizaciji radnih mjesta • Pravilnik o načinu i postupku odlučivanja po prigovorima stranaka • Izaberite
Eksterne reference	<ul style="list-style-type: none"> • Zakon o obligacionim odnosima • Zakon o osiguranju • Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju • Pravilnik o bližem sadržaju knjige šteta

3. ISTORIJA DOKUMENTA

Verzija	Datum odluke	Broj odluke	Kratak opis izmjena
1	25.01.2023.	5/2	Donošenje akta.
2	25.03.2025.		Preciznije definisanje nematerijalnih šteta, rokovi za dobijanje nalaza i mišljenja ljekara cenzora, zahtjeva kod kojih nije potrebna odluka o likvidaciji štete i kada se zahtjev za isplatu štete ne smatra prigovorom.

4. IZAVA

Vlasnik internog akta ovim osigurava da je interni akt dostavljen na pregled, usklađivanje i upoznavanje svim organizacionim jedinicama u Društvu na čije poslovne procese utiče predmetni akt ili njegove izmjene, dopune i odobravanje. Kontrola objavljivanja internog akta je u nadležnosti organizacione jedinice vlasnika internog akta.

Sadržaj

I.	UVODNE ODREDBE.....	4
II.	ZAJEDNIČKE ODREDBE	4
III.	PRIJAVA ŠTETE I FORMIRANJE PREDMETA ŠTETE	4
IV.	POSTUPAK I NAČIN UVIĐAJA I PROCJENE ŠTETE.....	5
V.	POSTUPAK LIKVIDACIJE ODŠTETNIH ZAHTJEVA	7
VI.	OSTALE ODREDBE.....	11
VII.	ZAVRŠNE ODREDBE	12

Broj: 01/2

Datum: 25.03.2025. godine

Na osnovu člana 42. stav 2. tačka 15 Statuta Osiguravajućeg društva »GRAWE neživotno osiguranje« A.D. Podgorica, Odbor direktora Osiguravajućeg društva »GRAWE neživotno osiguranje« A.D. Podgorica, na 38. sjednici održanoj 25.03.2025. godine, donio je sljedeći akt poslovne politike:

PRAVILNIK O POSTUPKU ZA PROCJENU I LIKVIDACIJU ŠTETA

I. UVODNE ODREDBE

Član 1.

Pravilnikom o postupku za procjenu i likvidaciju šteta (u daljem tekstu: Pravilnik), GRAWE neživotno 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, kvalitetna i ekonomična obrada odštetnih zahtjeva i sl.

U toku cijelog postupka obrade odštetnih zahtjeva, zaposleni su dužni da vode računa o pravilnoj primjeni važećih zakonskih propisa, uslova osiguranja, ugovora o osiguranju, opštih akata i pojedinačnih odluka nadležnih organa Društva.

II. ZAJEDNIČKE ODREDBE

Član 3.

Ovim poglavljem se na jedinstven način reguliše postupak prijave šteta, postupak i način uviđaja i procjene šteta i postupak likvidacije (rješavanje, kontrola, odobravanje i isplata odštetnih zahtjeva), koji je zajednički za sve vrste šteta koje se prijave Društvu na osnovu zaključenih ugovora o osiguranju.

III. PRIJAVA ŠTETE I FORMIRANJE PREDMETA ŠTETE

Član 4.

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

1. neposredno, podnošenjem popunjenog obrasca zahtjeva za naknadu štete,
2. posredno putem pošte i elektronske pošte,
3. podneskom uz dostavljanje dokaza u pogledu pravne osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva.

Prilikom neposredne prijave zaposleni na prijemu dužan je da:

1. utvrdi da li je podnosilac prijave odgovorio na sva pitanja iz obrasca,
2. obavijesti podnosioca prijave o radnjama koje mora preduzeti povodom nastale štete i dokazima koje mora pribaviti za kompletiranje odštetnog zahtjeva,
3. dogovori sa podnosiocem prijave vrijeme i mjesto uviđaja i procjene štete.

Kad osiguranik/oštećenik podnese fotokopije dokaza, zaposleni koji obrađuje odštetni zahtjev zatražiće od oštećenog originalnu dokumentaciju radi utvrđivanja istovjetnosti.

- Odštetni zahtjevi evidentiraju se u Knjizi šteta odnosno u elektronskoj bazi šteta uz dodjeljivanje jedinstvene oznake.
- Ukoliko je u jednom štetnom događaju oštećeno više predmeta ili osoba, svaka šteta se evidentira posebno. Izuzetno, od ovog pravila se odstupa u slučaju kada jedinstveno rješavanje doprinosi kvalitetnijoj i ekonomičnijoj obradi odštetnog zahtjeva.

Kad se u jednom zahtjevu pojavljuju odštetni zahtjevi jednog ili više lica za naknadu štete usljed smrti bliskog srodnika, predmet se evidentira kao jedinstven uz upis prezimena nasljednika.

Nakon izvršenog formiranja zahtjeva, nadležni zaposleni odštetni zahtjev dostavlja procjenitelju/likvidatoru na dalje postupanje.

Član 5.

Kada je šteta prijavljena posrednim putem – putem pošte ili elektronske pošte Administrator šteta popunjava sve bitne podatke iz odštetnog zahtjeva i evidentira prijavu u elektronsku bazu šteta. U slučaju da je šteta prijavljena putem pošte, Administrator šteta dužan je da zavede prispjelu dokumentaciju.

Ako dostavljena posredna prijava štete ne sadrži bitne podatke, zaposleni zadužen za prijem i registraciju šteta obavezan je da informiše osiguranika/oštećenika o neophodnoj dokumentaciji potrebnoj za registraciju štete.

Član 6.

Odmah po registraciji, šteta dobija iznos rezervacije koji je jednak iznosu prosječne likvidirane štete za tu vrstu osiguranja, utvrđene od strane aktuara, dok u zavisnosti od teritorijalne nadležnosti, Administrator šteta informiše odgovarajućeg procjenitelja o prijavi štete.

Tako registrovana šteta se na dalju obradu prosljeđuje nadležnom likvidatoru koji je dužan da provjeri i po potrebi izmijeni automatski određeni iznos rezervacije štete.

Radi lakšeg i bržeg pronalaženja prijavljenih šteta, obavezno je vođenje knjiga šteta pojedinačno po vrstama osiguranja kojima se Društvo bavi. Knjige šteta moraju da sadrže najmanje podatke koji su definisani važećim Pravilnikom o bližem sadržaju knjige šteta.

IV. POSTUPAK I NAČIN UVIĐAJA I PROCJENE ŠTETE

Član 7.

Nakon dobijanja informacije o prijavi štete, procjenitelj treba da izvrši uviđaj i procjenu u vrijeme dogovoreno sa podnosiocem odštetnog zahtjeva, a najkasnije u roku od tri radna dana od dana prijave štete. Ukoliko klijent nije u mogućnosti da procjenitelju omogući snimanje štete u dogovorenom terminu neophodno je da o tome obavijesti nadležnog procjenitelja, a sve radi ugovaranja naknadnog termina.

Ako predmet ne sadrži svu neophodnu dokumentaciju klijent, prilikom uviđaja i procjene, istu može prezentovati procjenitelju, koju će on fotografisati i dodati u odgovarajući predmet štete.

Ako predmet sadrži svu neophodnu dokumentaciju za obračun visine obaveze Društva, procjenitelj je dužan da u roku od tri radna dana izvrši obračun naknade štete. Procjenitelj je u obavezi i da, ukoliko ne posjeduje kompletnu dokumentaciju neophodnu za obračun visine štete, napravi okvirnu kalkulaciju kako bi se mogla izvršiti adekvatna rezervacija štete, odnosno isplata nespornog dijela štete.

Procjenitelj je u obavezi da klijenta obavijesti da će nadležni likvidator provjeriti dokumentaciju u smislu postojanja eventualne ugovorene franšize, dugujuće premije odnosno drugih odbitaka, a na osnovu kojih bi se moralo izvršiti umanjenje utvrđene naknade, kao i utvrđivanje pravnog osnova.

Procjena materijalne štete

Član 8.

Procjena materijalne štete obuhvata neposredan uvid u posljedice štetnog događaja, identifikaciju uzroka štete, izradu zapisnika o oštećenjima sa fotodokumentacijom, dopunu potrebne dokumentacije za obradu štete i obračun visine štete.

Uviđaj i procjenu štete procjenitelj je dužan da obavi na mjestu i u vrijeme dogovoreno sa osiguranikom/oštećenikom, najkasnije u roku od tri radna dana od dana kada je osiguranik/oštećenik izvršio prijavu štete Društvu.

U postupku uviđaja i procjene štete, procjenitelj je dužan da izvrši fotografisanje i popis svih oštećenih i uništenih stvari kada od toga, prema vrsti osiguranja i ugovoru o osiguranju, zavisi obim obaveze Društva kao i da utvrdi da li je popravka oštećenog predmeta ekonomski opravdana ili ne, odnosno da li je šteta totalna ili djelimična.

Ako se u toku uviđaja i procjene štete neka od bitnih okolnosti ne može utvrditi, procjenitelj je obavezan da to unese u zapisnik o oštećenju vozila, a sa osiguranikom/oštećenikom dogovori način i vrijeme njenog utvrđivanja. Dopunski zapisnik o oštećenju se može prihvatiti isključivo za skrivene deformacije na djelovima vozila ili imovini, koje se nijesu mogle uočiti prvim vizuelnim pregledom. Dopunski zapisnik se može sačiniti isključivo prilikom demontaže oštećenog vozila, odnosno po pribavljanju nalaza i mišljenja stručnih osoba ili institucija, zavisno od vrste štete.

Procjenitelj je dužan da po završenom uviđaju u zapisnik o oštećenju vozila unese predmete oštećenja, obim oštećenja, vrijednost iskorišćenja oštećenih predmeta i druge podatke koji su neophodni za utvrđivanje visine štete i obima obaveze Društva.

Zapisnik o oštećenju potpisuju po pravilu osiguranik/oštećenik i procjenitelj koji vrši procjenu. Ukoliko na Zapisniku nema potpisa osiguranika/oštećenika smatra se da je isti odbio da ga potpiše.

Član 9.

U osiguranju autoodgovornosti, kad nije vršen uviđaj mjesta saobraćajne nezgode od strane nadležnog organa, ovlašćeni zaposleni Društva je dužan da uputi sve učesnike da ispune obrazac „Evropski izvještaj o saobraćajnoj nezgodi“, kao i da uzme od njih i eventualnih svjedoka pismene izjave o toku nastanka nezgode.

Ukoliko je to moguće, procjenitelj vrši fotografisanje svih vozila koja su učestvovala u takvoj saobraćajnoj nezgodi, upoređuje oštećenja na vozilu oštećenika sa oštećenjima na vozilu štetnika i konstatuje da li je šteta nastala u kontaktu ta dva ili više vozila.

Član 10.

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 (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.

Član 11.

U određenim slučajevima, kada Rukovodilac Službe za procjenu i likvidaciju šteta 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.

Procjena nematerijalne štete i nekih vidova materijalne štete

Član 12.

Procjena nematerijalne štete i nekih vidova materijalne štete u vidu umanjenja opšte životne aktivnosti, duševnih bolova, fizičkih bolova, pretrpljenog straha i naruženosti, odnosno narušavanje psihičkog i fizičkog integriteta kod osiguranja autoodgovornosti, kao i utvrđivanje procenta invaliditeta kod osiguranja od nezgode i zdravstvenog osiguranja, utvrđuje se shodno važećim propisima koji regulišu pitanje naknade nematerijalne štete, uslovima osiguranja i uz primjenu aktuelne sudske prakse.

Pri utvrđivanju visine naknade nematerijalne štete i nekih vidova materijalne štete pribavlja se nalaz i mišljenje ljekara-cenzora.

Ljekar-cenzor daje svoj nalaz i mišljenje u roku od tri dana od dana kada mu je dostavljena medicinska dokumentacija.

Visina nematerijalne štete i nekih vidova materijalne štete utvrđuje se na osnovu elemenata datih u nalazu i mišljenju ljekara-cenzora, koji sačinjava svoj nalaz na osnovu dostavljene medicinske dokumentacije ili po potrebi na osnovu neposrednog pregleda oštećenika, saglasno uslovima osiguranja, tablicama za određivanje procenta trajnog invaliditeta, spiskom težih bolesti, spiskom hirurških intervencija i drugim relevantnim propisima.

Prilikom utvrđivanja visine nematerijalne štete i nekih vidova materijalne štete cijene se sve okolnosti slučaja i na osnovu osiguravajuće i sudske prakse utvrđuju iznosi naknade za pojedine vidove štete.

V. POSTUPAK LIKVIDACIJE ODŠTETNIH ZAHTJEVA**Član 13.**

Postupak likvidacije i utvrđivanje pravne osnovanosti obuhvata cjelokupnu rekonstrukciju štetnog događaja, tj. ocjenu da li je djelovanjem osigurane opasnosti na predmetu osiguranja, u periodu trajanja osiguravajućeg pokrivača, došlo do ostvarenja osiguranog rizika, ocjenu odgovornosti, eventuanog doprinosa oštećenika nastanku i visini štete, prava na regresno potraživanje, i u konačnom na tačno utvrđeno činjenično stanje i primjenu adekvatne pravne norme.

Likvidacija štete vrši se na osnovu važećih uslova osiguranja, ugovora o osiguranju, zapisnika o uviđaju i procjeni štete, procjene ljekara-cenzora Društva i ostale dokumentacije.

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 li je šteta kompletna u pogledu osnova i osiguravajućeg pokrivača i da li je obračunom obuhvaćeno sve što osiguranik ili korisnik osiguranja potražuje po osnovu ugovora osiguranja.

Prilikom obračuna i utvrđivanja visine obaveze, likvidator će uzeti u obračun ugovorene troškove, predviđene uslovima osiguranja koji zajedno sa naknadom ne mogu da pređu sumu osiguranja, ali i troškove nastale razumnim pokušajem da se otkloni neposredna opasnost nastupanja osiguranog slučaja kao i pokušajem da se ograniče njegove štetne posljedice, čak i ako ti naponi nijesu bili uspješni ili zajedno sa utvrđenom naknadom premašuju sumu osiguranja.

Konačnu odluku o osnovanosti odštetnog zahtjeva likvidator donosi cijeneći svaki dokaz pojedinačno i u međusobnoj vezi i elektronski potvrđuje u jedinstvenoj bazi šteta.

Osnovani odštetni zahtjev**Član 14.**

Ukoliko je zahtjev ocijenjen kao osnovan, likvidator izrađuje predlog odluke o likvidaciji štete.

Odluka o likvidaciji štete mora da sadrži:

- Datum podnošenja zahtjeva za naknadu štete;
- Datum kompletiranja dokumentacije (datum uredno podnešenog zahtjeva);
- Datum nastanka štetnog događaja;
- Broj štete;

- Ime oštećenog/osiguranika;
- Iznos koji se isplaćuje i pojedinačno nabrojane vidove štete po kojima se vrši isplata;
- Ime korisnika osiguranja sa brojem računa u banci;

Odluka o likvidaciji obavezno sadrži obrazloženje i uputstvo o pravnom lijeku (pravo na prigovor).

Vansudsko poravnanje

Član 15.

Ukoliko se sa podnosiocem odštetnog zahtjeva postigne sporazum, zaključuje se vansudsko poravnanje na tipskom obrascu („Sporazum o vansudskom poravnanju“).

Sporazum o vansudskom poravnanju smatra se zaključenim kad ga potpišu obje strane.

Isplata nespornog dijela

Član 16.

U slučaju kada je utvrđen pravni osnov za isplatu naknade iz osiguranja, ali zbog nedostatka odgovarajuće dokumentacije ili drugog, nije moguće utvrditi tačan iznos obaveze u zakonom utvrđenom roku, Društvo će izvršiti obračun i isplatu nespornog dijela svoje obaveze, na način i po postupku koji je propisan za likvidaciju šteta.

Nakon dobijanja potrebnih elemenata za utvrđivanje konačne likvidacije pristupa se sprovođenju postupka za likvidaciju zahtjeva. Iznos utvrđene konačne likvidacije se umanjuje za iznos isplaćenog nespornog dijela naknade štete.

Neosnovani odštetni zahtjev

Član 17.

Ukoliko Društvo ocijeni da je zahtjev pravno neosnovan, odnosno da nema osnova za naknadu štete, podnosiocu zahtjeva se šalje Odluka o likvidaciji štete sa obrazloženim odgovorom o odbijanju odštetnog zahtjeva.

Odluka o odbijanju odštetnog zahtjeva mora da sadrži datum i predmet štete, razlog odbijanja odštetnog zahtjeva i pouku o pravnom lijeku sa rokom u kome korisnici osiguranja mogu podnijeti prigovor Komisiji za prigovore.

Obrazloženi odgovor, ako je odštetni zahtjev neosnovan priprema i predlaže likvidator, a kontrolu vrši nadležni zaposleni u skladu sa ovlašćenjima regulisanim Tabelom limita za odobravanje plaćanja šteta.

Rokovi za rješavanje odštetnog zahtjeva

Član 18.

U Društvu postupak procjene, likvidacije i isplate šteta po svim vrstama odštetnih zahtjeva, koji proističu iz ugovora o osiguranju zaključenim sa ovim Društvom se rješavaju u ukupnom roku od 14 dana od dana prijema posljednjeg dokaza neophodnog za isplatu podnijetog odštetnog zahtjeva (dana kompletiranja odštetnog zahtjeva), izuzev kod osiguranja autoodgovornosti kod kojih su rokovi propisani odredbama Člana 19.

Ako predmet nije kompletan, rokovi navedeni u prethodnom stavu počinju teći od dana kada je Društvo na osnovu raspoložive dokumentacije u mogućnosti da utvrdi postojanje osiguravačeve obaveze i visine iznosa, te je likvidator dužan da, zavisno od toga što nedostaje, pisanim putem istu od klijenta i potražuje elektronskom poštom ili poštom sa povratnicom.

Kad utvrđivanje osnova i visina obaveze društva zavisi od okončanja postupaka koje vode drugi organi ili od radnji drugih lica, likvidator u roku od osam dana od dana prijema odštetnog zahtjeva obavještava lice koje je podnijelo zahtjev o potrebi dostavljanja tih dokaza sa ukazivanjem na činjenicu da se podnijeti zahtjev, bez odgovarajućih odluka, zapisnika ili rješenja drugih nadležnih organa ili lica, ne smatra kompletnim, te da se bez dostavljanja tih dokumenata

ili dokaza podnijeti zahtjev ne može riješiti. Predmetni zahtjevi ostaju u rezervaciji do rješavanja u skladu sa rokovima propisanim zakonom.

Kada Društvo ocijeni da nema osnova za naknadu štete dužno je da, u roku od 14 dana od dana prijema urednog odštetnog zahtjeva, o tome, u pisanoj formi sa obrazloženjem, obavijesti podnosioca odštetnog zahtjeva.

Član 19.

Kod ugovora o osiguranju od autoodgovornosti, predmetni rokovi su definisani u skladu sa odredbama Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju.

Društvo je dužno da najkasnije u roku od 60 dana od dana prijema odštetnog zahtjeva, oštećenom licu dostavi:

- obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost za naknadu štete i visina štete nesporni ili
- obrazloženi odgovor, ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporni.

Ukoliko podnijeti odštetni zahtjev nije potpun, društvo za osiguranje je dužno da se u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva elektronskom poštom ili poštom sa povratnicom obrati podnosiocu zahtjeva i zatraži kompletiranje dokumentacije.

Ako konačna visina naknade štete nije mogla biti utvrđena u roku iz stava 2 ovog člana, Društvo je dužno da oštećenom licu ponudi i isplati nesporni dio svoje obaveze.

Društvo je dužno da isplati naknadu štete u cjelosti, u roku od osam dana od dana odlučivanja u skladu sa stavom 2 ovog člana, odnosno od dana zaključenja sporazuma o naknadi štete, ako sporazumom nije drugačije određeno.

Ovlašćenja i kontrola riješenih odštetnog zahtjeva

Član 20.

Kada riješi predmet u skladu sa važećim propisima, uslovima osiguranja i ugovorom o osiguranju, likvidator potpisuje predlog odluke o likvidaciji štete/vansudskom poravnanju čime potvrđuje njegovu ispravnost.

Likvidator je ovlašćen da samostalno likvidira i odobri za isplatu predmete do limita definisanih Tabelom limita za odobravanje plaćanja šteta koja je dodatak ovom Pravilniku, dok je način potpisivanja Odluke o likvidaciji šteta i ostale dokumentacije definisan Članom 23. ovog Pravilnika.

Ovakvi predmeti na kraju mjeseca, metodom slučajnog uzorka (u procentu koji odredi Direktor Sektora tehnike osiguranja ili Zamjenik izvršnog direktora), podliježu kontroli od strane Rukovodioca Službe za procjenu i likvidaciju šteta.

Svi ostali predmeti preko dozvoljenog limita likvidatora, prije odobrenja za isplatu podliježu obaveznoj kontroli od strane Rukovodioca Službe za procjenu i likvidaciju šteta, odnosno drugih nadležnih lica u skladu sa Tabelom limita za odobravanje plaćanja šteta.

Ako Rukovodilac Službe za procjenu i likvidaciju šteta ili neko drugo nadležno lice u postupku kontrole utvrdi da je sporan osnov, osiguravajuće pokriće ili visina obračunate štete po nekom predmetu, takav predmet istog dana, a najkasnije narednog radnog dana, vraća likvidatoru sa obrazloženim predlogom kako isti treba riješiti.

U slučaju nesaglasnosti između zaposlenog zaduženog za kontrolu i likvidatora o načinu rješavanja nekog predmeta štete, likvidator će takav predmet riješiti na način koji odredi lice sa većim ovlašćenjem (dozvoljenim limitom).

Isplata naknade iz osiguranja

Član 21.

Nakon verifikacije odluke o likvidaciji, likvidator je dužan da istog, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, dostavi Službi finansija, računovodstva i kontrolinga, po svakom predmetu pojedinačno, nalog za isplatu štete.

Ukoliko su ispunjeni uslovi za kompenzaciju potraživanja, u cjelosti ili djelimično, Služba finansija, računovodstva i kontrolinga je dužna da pripremi nalog za sprovođenje kompenzacije.

Isplata obračunate štete se po pravilu vrši prvog sljedećeg radnog dana od dana donošenja odluke o likvidaciji štete, a najkasnije u roku od osam dana od dana donošenja odluke o likvidaciji.

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 kao akontaciju.

Postupak po izvršenoj kontroli i odobravanju za isplatu riješenih odštetnih zahtjeva

Član 22.

Po izvršenoj likvidaciji predmeta i odobravanju/odbijanju predloženog iznosa odštete, Administrator šteta šalje osiguraniku/oštećeniku Odluku o likvidaciji štete. Odluku o likvidaciji štete nije neophodno dostavljati u slučaju kada se po osnovu odštetnog zahtjeva vrši refundacija troškova (npr. zdravstvenim ustanovama, asistentskim kompanijama i sl.).

Načini potpisivanja dokumenata vezanih za rješavanje odštetnih zahtjeva

Član 23.

Za potpisivanje Odluke o likvidaciji štete, primjenjuje se pravilo kolektivnog potpisivanja koje podrazumijeva potpisivanje dokumentacije od strane likvidatora koji je obradio predmet i još jednog lica, a sve u skladu sa ovlaštenjima definisanim Tabelom limita za odobravanje plaćanja šteta.

Za potpisivanje Rješenja komisije za prigovore, primjenjivaće se pravilo kolektivnog potpisivanja na način koji je definisan Pravilnikom o načinu i postupku odlučivanja po prigovorima stranaka.

Dokumentacija vezana za rješavanje odštetnog zahtjeva, pod kojom se podrazumijevaju odluke o likvidaciji šteta, rješenja komisije za prigovore, obrasci instrukcija za plaćanje i zapisnika o oštećenju vozila, moraju sadržati, pored svojeručnog potpisa, i odštampano ime i prezime zaposlenog koji je obrađivao predmetni dokument.

Rezervacija neriješenih odštetnih zahtjeva

Član 24.

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.

Ukoliko nakon prijave odštetnog zahtjeva nema dovoljno raspoloživih podataka potrebnih za određivanje visine rezervacije, takvoj šteti se dodjeljuje automatska rezervacija koja je jednaka prosječnoj šteti u Društvu za konkretnu vrstu osiguranja po kojoj je evidentiran odštetni zahtjev.

Na kraju svakog mjeseca, a posebno na kraju kvartala i na kraju kalendarske godine, saglasno pozitivno-pravnoj regulativi i opštim aktima Društva, vrši se presjek i rezervacija iznosa po neriješenim odštetnim zahtjevima.

Presjekom i rezervacijom iz prethodnog stava moraju biti obuhvaćeni i odštetni zahtevi koji su primljeni u prethodnim godinama, a koji do dana presjeka nijesu riješeni.

VI. OSTALE ODREDBE**Drugostepeni postupak****Član 25.**

Protiv odluke Društva o načinu likvidacije štete u prvostepenom odlučivanju, podnositelj odštetnog zahtjeva ima pravo prigovora Komisiji za prigovore u roku od 30 dana od dana prijema Odluke. Podnositelj odštetnog zahtjeva ima pravo prigovora i u slučaju da Društvo ne donese odluku po odštetnom zahtjevu u roku utvrđenom zakonom i ovim pravilnikom.

Poslove rješavanja po prigovoru u drugostepenom postupku obavlja posebno formirana Komisija za prigovore sastavljena od najmanje tri člana, koju imenuje Izvršni direktor, i čiji je rad definisan Pravilnikom o načinu i postupku odlučivanja po prigovorima stranaka. U drugostepenom postupku pravo odlučivanja nema zaposleni koji je rješavao predmet štete u prvom stepenu.

Prigovor je uredan i blagovremen ako je izjavljen u propisanom roku, ako sadrži broj predmeta štete, razloge izjavljivanja istog i potpis podnosioca odštetnog zahtjeva ili ovlaštenog lica.

Zahtjev za ispravku računске ili štamparske greške, doplata za PDV po fiskalnom računu i sl., ne smatra se prigovorom, već se rješava u redovnom postupku, i kada je od strane podnosioca odštetnog zahtjeva podnijen u formi prigovora.

Komisija donosi odluku po prigovoru najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Član 26.

Primljene prigovore Administrator šteta zavodi, skenira i smješta u odgovarajući predmet i dostavlja na rješavanje likvidatoru. Likvidator je dužan da primljeni prigovor razjasni i provjeri sve nejasnoće u načinu rješavanja odštetnog zahtjeva kako bi Komisiji za prigovore omogućio uslove za pravilno rješavanje predmetnog prigovora.

Predmeti šteta po kojima je Komisija donijela odluke ponovo se predaju na postupanje likvidatoru.

Postupak po regresnim predmetima**Član 27.**

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 ili na omotu štete, u zavisnosti od načina evidentiranja regresnih šteta, to konstatuje unoseći na odgovarajućem mjestu oznaku „regres“.

Ostala pitanja postupanja nadležnih službi za poslove procjene i likvidacije šteta po regresnim predmetima regulisana su Pravilnikom za sprovođenje regresnog postupka.

Postupak sa spašenim i pronađenim ukradenim predmetima osiguranja**Član 28.**

Ukoliko je uslovima osiguranja predviđena mogućnost dogovaranja između Društva i osiguranika/oštećenika o tome ko će preuzeti oštećene ili uništene stvari, a postigne se dogovor da iste preuzima Društvo, osiguraniku/oštećeniku se isplaćuje obračunati iznos odštete bez umanjenja procijenjene vrijednosti preuzetih stvari.

Nakon toga procjenitelj je dužan da sačini spisak i fotografiše oštećene djelove koje Društvo preuzima i da dopuni predmet štete.

Odluku o daljem postupku sa oštećenim ili uništenim stvarima po pitanju procjene vrijednosti, prodaje stvari ili predaje Reciklažnom centru i sl. donose ovlaštena lica u Društvu.

Postupak vještačenja

Član 29.

Postupak vještačenja sprovodi se u slučajevima u kojima korisnik osiguranja ili Društvo ocijene da postoje neke sporne činjenice u pogledu uzroka, obima i vrste štete.

Kada dođe do potrebe za vještačenjem korisnik osiguranja i Društvo imenuju svoje vještake, s tim što za vještaka ne može biti imenovano lice koje je u radnom odnosu kod onog koji imenuje vještaka.

Ako su nalazi imenovanih vještaka različiti, dogovorom ugovornih strana angažuje se treći vještak čiji je nalaz obavezan za obje strane.

Svaka strana koja imenuje vještaka snosi troškove svog vještaka, dok troškove vještaka iz prethodnog stava snose obje strane po pola.

Popis neriješenih odštetnih zahtjeva

Član 30.

Na kraju godine, vrši se popis neriješenih odštetnih zahtjeva. U radu popisnih komisija moraju aktivno učestvovati procjenitelji i likvidatori koji popisnoj komisiji treba da pruže svaku stručnu pomoć kako bi se obezbijedila realna rezervacija iznosa na osnovu raspoloživih dokaza o vrsti i visini štete.

Po završenom popisu i rezervaciji, Služba za procjenu i likvidaciju šteta dužna je da, na osnovu sačinjenih zapisnika i izvještaja, zaključi knjige šteta iz prethodne kalendarske godine i izvrši upis automatski prenijetih neriješenih odštetnih zahtjeva u odgovarajuće knjige šteta za narednu kalendarsku godinu.

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 31.

Na sva pitanja koja nijesu regulisana ovim Pravilnikom primjenjivaće se pozitivno-pravna regulativa.

U određenim okolnostima za određene situacije i odgovarajući period, postupak likvidacije šteta regulisan ovim Pravilnikom, pojedinačnom odlukom Izvršnog direktora može biti izmijenjen ili dopunjen.

Odlukom Izvršnog direktora mogu se mijenjati ovlašćenja zaposlenih za odobravanje plaćanja šteta definisanih Tabelom limita za odobravanje plaćanja šteta.

Član 32.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom usvajanja od strane Odbora direktora.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi i da se primenjuje Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta broj 5/2 od 25.01.2023. godine od strane Odbora direktora.

Predsjednik Odbora direktora

Mag. Klaus Scheitegel

