

Naziv dokumenta: Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta

Broj dokumenta: 02-38739/2024 od 15.11.2024.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Pripremio:                     | Nataša Janičić  |
| Vlasnik dokumenta:             | Nataša Janičić  |
| Usvojio:                       | Odbor direktora   |
| Pozitivno mišljenje:           | Tilen Jereb   |
| Vrsta dokumenta:               | Opšti interni akt   |
| Sektor/služba/oblast:          | Sektor tehnike osiguranja   |
| Datum usvajanja:               | 15.11.2024.   |
| Vrsta poverljivosti:           | Javno   |
| Datum početka upotrebe:        | 15.11.2024.   |
| Rok za pregled:                | 2 godine  |
| Predviđen datum pregleda:      | 15.11.2026.   |
| Prosleđivanje regulatoru:      | Da  |
| Akt koji se stavlja van snage: | Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta br. 02-32643/2023 od 30.10.2023. godine |
| Forma:                         | Elektronska   |
| Broj primjeraka:               | 1   |
| Verzija jezika:                | Crnogorski jezik  |
| Distribucijska lista:          | Zaposleni u službama šteta  |

Na osnovu člana 19. Statuta, Odbor direktora "Sava osiguranja" AD Podgorica, člana 39 Zakona o osiguranju, na sjednici održanoj dana 15.11.2024. donio je sljedeći

## **PRAVILNIK O POSTUPKU ZA LIKVIDACIJU ŠTETA**

### **I UVODNE ODREDBE**

#### **Član 1**

Pravilnikom o postupku za likvidaciju šteta (u daljem tekstu: 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.

Pravilnik ima za cilj obezbjeđenje jedinstvene tehnologije rada u procesu rješavanja šteta, pravilnu primijenu važećih zakonskih propisa, Uslova osiguranja i drugih akata Društva kao i zaštitu prava osiguranika/oštećenika u pogledu prava na naknadu štete.

### **II ZAJEDNIČKE ODREDBE**

#### **1. POSTUPAK KOD PRIJAVLJIVANJA ŠTETE**

#### **Član 2**

Korisnici osiguranja naknadu po osnovu osiguranja mogu ostvariti podnošenjem odštetnog zahtjeva:

- a) Neposredno, na šalterima za prijavu šteta i u podružnicama
- b) Posredno, putem pošte, telefona, telefaksa, elektronske pošte i sl.

Prilikom prijave štete, zaposleni koji je zadužen za prijavu štete u odgovarajući modul evidentira dokumentaciju koju prijavljivač štete posjeduje u momentu prijave.

Kod neposredne prijave odštetnog zahtjeva zaposleni uručuje prijavljivaču check listu gdje je naznačena dokumentacija koju je potrebno dostaviti, kako bi se odštetni zahtjev riješio.

Prilikom posredne prijave zaposleni je dužan da pisanim putem upozna osiguranika/oštećenika koju dokumentaciju je potrebno dostaviti za rješavanje odštetnog zahtjeva.

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).

Postupak prijavljivanja štete preciznije je definisan Procedurom za evidentiranje i rješavanje odštetnih zahtjeva.

## **2. ROKOVI ZA RJEŠAVANJE ODŠTETNIH ZAHTJEVA**

### **Član 3**

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

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

Pod urednim odštetnim 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 se utvrdi postojanje obaveze Društva i njen iznos.

U slučaju da postojanje obaveze nije sporno, a nedostaje dokumentacija za utvrđivanje konačnog iznosa visine naknade, Društvo je dužno osiguraniku/oštećeniku isplatiti nesporni dio svoje obaveze na ime predujma.

Za poštovanje rokova definisanih ovim članom odgovoran je zaposleni zadužen za likvidaciju štete (u daljem tekstu: likvidator).

### **Član 4**

Kod ugovora o osiguranju zaključenim po osnovu Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju, Društvo je dužno da u roku od 60 dana od dana prijema odštetnog zahtjeva dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost i visina štete nesporni, odnosno obrazloženi odgovor, ako su odgovornost i visina štete sporni.

Ako konačna visina naknade štete nije mogla biti utvrđena u roku iz stava 1 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 1 i 2 ovog člana, odnosno od dana zaključenja sporazuma o naknadi štete, ukoliko sporazumom nije drugačije određeno.

Odštetne zahtjeve koji su prijavljeni po međunarodnoj potvrdi o osiguranju od autoodgovornosti – zelenoj karti, Društvo je dužno da riješi u roku od 90 dana od dana prijema zahtjeva, a po postupku utvrđenom međunarodnim sporazumima čiji je potpisnik Udruženje u svojstvu nacionalnog biroa zelene karte.

Za poštovanje rokova definisanih stavom 1, 2 i 4 ovog člana odgovoran je likvidator. Za poštovanje rokova definisanih stavom 3 ovog člana odgovoran je rukovodilac organizacionog dijela za finansijske poslove.

### **3. POSTUPAK UVIĐAJA ŠTETA**

#### **Član 5**

Zaposleni zadužen za prijavu i likvidaciju (u daljem tekstu: zaposleni) dužan je 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 likvidator, a može ga potpisati i osiguranik/oštećenik

Ako se u toku uviđaja neka od bitnih okolnosti ne može utvrditi, zaposleni dogovara sa osiguranikom/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 u obavezi da, po završnom uviđaju, u zapisnik o oštećenju unese odnosno da 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.

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.

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 pomoćnik izvršnog direktora koji vrši nadzor nad Sektorom tehnike osiguranja (u daljem tekstu: Pomoćnik izvršnog direktora) na predlog šefa službe ili likvidatora.

#### **4. OBRAČUN, KONTROLA I ODOBRAVANJE ZA ISPLATU RIJEŠENIH ODŠTETNIH ZAHTJEVA**

##### **Član 6**

Likvidator je dužan da, izvrši uvid u raspoloživu dokumentaciju radi utvrđivanja da li predmet sadrži sve dokaze za početak osiguravajućeg pokrića, pravni osnov, osiguravajuće pokriće, vrstu i visinu štete.

Kada je predmet kompletan, odnosno sadrži svu neophodnu dokumentaciju za rješavanje štete likvidator obračunava štetu u skladu sa važećim aktima 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 pokrića i da li je obračunom obuhvaćeno sve što osiguraniku/oštećeniku pripada iz nastalog štetnog događaja po osnovu ugovora o osiguranju.

Pomoćnik izvršnog direktora, potpisuje/odobrava i verifikuje obračun štete u skladu sa ovlašćenjima definisanim Odlukom Izvršnog direktora, nakon čega se daje ponuda osiguraniku/oštećeniku za zaključenje vansudskog poravnanja.

Pomoćnik izvršnog direktora može ovlastiti zaposlene u službama šteta za potpisivanje/odobranje i verifikovanje pojedinačnog obračuna u visini koju utvrđuje posebnim ovlašćenjem.

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.

Na osnovu verifikovanih obračuna naknade, rukovodilac organizacionog dijela za finansijske poslove organizuje i nadzire plaćanje naknade iz osiguranja osiguraniku/oštećeniku, u skladu sa definisanim rokovima.

### **Član 8**

Podnijeti zahtjev za naknadu štete, koji je neosnovan, pisanim putem 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 zahtjev neosnovan priprema i predlaže likvidator, a potpisuje ga šef službe.

### **Član 9**

Ukoliko zahtjev za naknadu štete koji se rješava prema odredbama Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju, ne sadrži dokumentaciju na osnovu koje bi mogao da se riješi, a zahtjev ne bude kompletiran ni nakon ostavljenog roka, isti se odlukom odbacuje kao neuredan.

Odluka o odbacivanju odštetnog zahtjeva sadrži razloge odbacivanja sa pravnom poukom da se prigovor može podnijeti Komisiji za prigovore, u roku od 8 dana od dana dostavljanja odluke.

### **Član 10**

Ukoliko je osiguranik/oštećenik nezadovoljan odlukom Društva po osnovu njegovog odštetnog zahtjeva može podnijeti prigovor Komisiji za prigovore.

Komisija za prigovore rješava iste najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja. Ukoliko je za odlučivanje po prigovoru, potrebno dostavljanje dodatnih dokaza i informacija, rok za odlučivanje je 30 dana od dana dostavljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za razmatranje prigovora.

Odluka Komisije je konačna.

Sadržaj, način podnošenja prigovora i postupak po prigovoru preciznije je definisan Procedurom za postupanje po prigovorima po osnovu odštetnih zahtjeva korisnika usluge osiguranja.

### 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/oštećenika 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.

Ukoliko osiguranik/oštećenik želi da preuzme osiguranu stvar iz stava 1 ovog člana,, Društvo i osiguranik/oštećenik o tome sačinjavaju ugovor kojim preciziraju novčanu protivrijednost pronađenih stvari koju je dužan da uplati osiguranik/oštećenik prije preuzimanja stvari.

## V IZVJEŠTAVANJE

### Član 15

Podatke o prijavljenim, riješenim i rezervisanim štetama mjesečno i kvartalno odnosno - po potrebi, šef službe dostavlja Samostalnoj službi za aktuarstvo, upravljanje rizicima i kontroling i Službi za preuzimanje rizika i reosiguranje - u skladu sa rokovima koju su definisani terminskim planom za izradu i dostavljanje finansijskih i statističkih izvještaja.

Izvještavanje o zahtjevnim štetama vrši se u skladu sa Uputstvom za postupanje u slučaju zahtjevne štete.

## VI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 16

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.

Revidiranje (ažuriranje) ovog Pravilnika se vrši najmanje jednom u dvije godine odnosno, po potrebi, u slučaju promjena u regulatornom okviru ili poslovanju Društva.

### Član 17

Ovlašćuju se Izvršni direktor Društva i pomoćnik izvršnog direktora da donose interna dokumenta za realizaciju ovog Pravilnika.

### Član 18

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenivaće se danom donošenja. Pravilnik se objavljuje na internom portalu Društva i na sajtu Društva.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta br. 02-32643/2023 od 30.10.2023. godine.

Predsjednik Odbora direktora

---

Marko Jazbec