

„ДРИНА ОСИГУРАЊЕ“ АД

МИЛИЋИ

Број: УО- 48/2015

Датум: 09.11.2015.године

ПРАВИЛНИК

О ПОСТУПКУ ЗА ПРОЦЈЕНУ И ЛИКВИДАЦИЈУ ШТЕТА

Милићи, новембар 2015.године,

На основу члана 49. Статута "ДРИНА ОСИГУРАЊЕ" АД Милићи, чл. 70. Закона о обавезним осигурањима у саобраћају („ Сл. Гласник“ РС бр. 82/15) и 81. Закона о друштвима за осигурање („ Сл. Гласник“ Републике Српске“ број 17/05, 1/06, 64/06 и 74/10), Управни одбор на сједници одржаној дана 09.11.2015. године, доноси:

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПКУ ЗА ПРОЦЈЕНУ И ЛИКВИДАЦИЈУ ШТЕТА

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Правилником о поступку за процјену и ликвидацију штета (у даљем тексту: Правилник) се на јединствен начин регулише поступак пријаве, процјене, обраде и ликвидације штета, који је заједнички за све врсте штета које се пријаве Друштву на основу закључених уговора о осигурању, а нарочито:

1. Поступак пријављивања штета,
2. Поступак и начин вршења увиђаја и процјене штета,
3. Поступак и начин утврђивања осигуравајућег покрића и правног основа,
4. Обрачун, контрола и исплата ријешених одштетних захтјева,
5. Поступак достављања предмета Интерној контроли ,
6. Ликвидација штета и отпрема образложене понуде/ образложеног одговора,
7. Поступак рјешавања приговора на образложену понуду и образложени одговор,
8. Поступак по регресним предметима,
9. Поступак са спашеним и пронађеним украденим предметима осигурања,
10. Резервација неријешених одштетних захтјева,

Члан 2.

Примјеном одредаба овог Правилника обезбеђује се доследна и потпуна примјена позитивних прописа и важећих услова осигурања, у поступцима процјене, обраде и ликвидације штета, квалитетан и економичан поступак који омогућава остваривање пуног обима права и обавеза које проистичу из уговора о осигурању.

1. Поступак пријављивања штета

Члан 3.

Сагласно одредбама важећих услова осигурања, оштећена лица и корисници осигурања настале штете могу пријавити:

- а) непосредно надлежном сектору за послове процјене и ликвидације штета у сједишту Друштва,
- б) посредно путем организационих јединица Друштва и
- в) посредно путем поште, телефона, телекомуникационог система, електронске поште и сл.

Када се штета пријављује непосредно надлежном сектору оштећена лица и корисници осигурања попуњавају одговарајући образац.

Када се штета пријављује посредним путем, изузев телефоном, подносиоцу пријаве се не доставља на попуњавање и потписивање одговарајући обазац али се и пријава сачињена у слободној форми узима у разматрање.

У случају да посредна пријава штете не садржи податке који су неопходни за рјешавање предмета штете, референт за манипулацију штета је обавезан да такву пријаву евидентира, а подносиоцу пријаве пошаље одговарајуће обавјештење са инструкцијама како је дужан поступити да пријава штете буде уредна и потпуна.

Прије слања обавјештења, референт за манипулацију штета је дужан да у консултацији са овлаштеним лицима из сектора штете и сектора правних послова у обавјештење унесе и податке о недостајућој документацији коју подносилац пријаве треба да достави као и податке о предузетим радњама Друштва које се односе на конкретну пријаву.

Члан 4.

Све примљене непосредне и посредне пријаве штета референт за манипулацију штета хронолошки заводи и евидентира у одговарајуће књиге штета.

По извршеном евидентирању из претходног става, пријаве штете са прилозима се одлаже у одговарајући омот штете, који се попуњава уношењем расположивих података у одговарајуће колоне одштампане на омоту штете.

На омоту штете обавезно се уноси: број штете под којим је иста уведена у књигу штета кроз годину у којој је пријава штете примљена, датум настанка штетног догађаја, број полисе, име и презиме оштећеног, име и презиме штетника, односно подаци о уговорачу осигурања и други подаци зависно од врсте штете.

Ради лакшег и бржег проналажења пријављених штета, обавезно је вођење књига штета појединачно по врстама осигурања којима се Друштво бави.

2. Поступак и начин вршења увиђаја и пројене штета

Члан 5.

Након формирања предмета штете овлаштени процјеница Друштва, кога одређује Извршни директор за процјену и ликвидацију штета, дужан је да одмах, а најкасније у року од 3 дана за имовинске, односно 5 дана за неимовинске штете изврши процјену оштећења, односно вјештачења повреда.

У случају да недостаје документација која је неопходна за процјену оштећења, односно повреда процјеница је дужан да од оштећеног, односно од надлежног органа без одлагања захтјева додатну документацију.

Након пријема недостајуће документације процјеница је дужан да у року од 3 дана изврши процјену оштећења, односно повреда.

Члан 6.

Увиђај и процјену штете, процјеница/ цензор је дужан да изврши на мјесту и у вријеме договорено са подносиоцем пријаве, односно његовим пуномоћником.

Процјена се врши у присуству оштећеног, односно његовог пуномоћника, осим у случају вјештачења повреда, које се могу утврђивати без присуства оштећеног, односно на основу материјалне документације.

Члан 7.

У одређеним случајевима, када се то оцјени неопходним, због врсте и обима штете, утврђивања правног основа, Друштво може ангажовати вјештака одговарајуће струке за увиђај и процјену узрока, обима и врсте штете, а по потреби и висине исте.

Одлуку о ангажовању вјештака из претходног става доноси генерални директор, а на приједлог сектора за процјену и ликвидацију штета или сектора за правне послове.

О упућивању предмета на вјештачење или предузимању других радњи које су од значаја за рјешавање предмета штете, манипулант је дужан без одлагања обавјестити подносиоца захтјева или његовог пуномоћника, односно законског заступника.

Члан 8.

Након обављеног увиђаја, процјене штете или вјештачења процјеница/ цензор, вјештак, саставља записник о оштећењима на прописаном и одштампаном обрасцу, односно налаз и мишљење који садрже све податке који су у поступку процјене/вјештачења утврђени.

Записник о извршеном увиђају и процјени штете обавезно потписује оштећени или његов пуномоћник, односно овлашћено лице и процјеница/цензор. У случају да оштећени не жели да потпише записник, процјеница је дужан да то констатује у записнику.

3. Поступак и начин утврђивања осигуравајућег покрића и правног основа

Члан 9.

Утврђивање осигуравајућег покрића врши се увидом у полису осигурања и одговарајуће услове осигурања који се примјењују на конкретан предмет штета.

Утврђивање основаности одштетног захтјева, врши се на основу релевантне приложене документације и документације коју Друштво прибави по службеној дужности, а зависно од врсте штете.

За утврђивање осигуравајућег покрића и правног основа овлаштени су Извршни директор за процјену и ликвидацију штета и дипломирани правници из Сектора правних послова.

4. Обрачун, контрола и исплата ријешених одштетних захтјева

Члан 10.

Када је предмет комплетан у погледу осигуравајућег покрића, правног основа и висине штете овлаштено лице Сектора за процјену и ликвидацију штете или Сектора правних послова приступа обрачуна и утврђивању висине обавезе Друштва на прописаном обрасцу и то најкасније у року од 2 дана од дана пријема последњег доказа неопходног за рјешавање одштетног захтјева.

У току цијelog поступка обрачуна, контроле и одобравања за исплату накнаде штете/накнаде из осигурања сва овлаштена лица која учествују у поступку рјешавања дужна су водити рачуна о правилној примјени важећих законских прописа, поштовања законских рокова, услова осигурања, уговора о осигурању, општих аката и појединачних одлука надлежних органа Друштва.

Члан 11.

Обрачун штете, која је покривена полисом осигурања, врши се на основу:

- важећих услова осигурања,
- уговора о осигурању,
- записника о увиђају и процјени штете и
- оријентационих критеријума за накнаду неимовинских штета
- и друге неопходне документације.

Члан 12.

По извршеном обрачуну штете и утврђене обавезе Друштва обрађивач израђује образложену понуду, а обрачунати износ одштете уноси у одговарајућу колону на омоту предмета штете са датумом уношења.

Предмет штете, даље се прослеђује овлаштеном лицу на контролу ради додатне провјере документације, рачунске контроле са циљем да се утврди да ли је штета комплетна у погледу основа и осигуравајућег покрића и да ли је обрачуном обухваћено све што оштећеном, односно кориснику осигурања припада из насталог штетног догађаја / односно осигуранијог случаја.

Члан 13.

Извршни директор за процјену и ликвидацију штета, у основи, обавља све провјере рјешених одштетних захтјева које је обавезан да обави и обрађивач.

Ако Извршни директор за процјену и ликвидацију штета у поступку контроле утврди да је споран основ, осигурувајуће покриће или висина обрачунате одштете по неком предмету штете, такав предмет враћа обрађивачу са образложеним приједлогом како исти треба ријешити.

У случају несагласности између обрађивача и Извршног директора о начину рјешавања неког предмета штете предмет ће се ријешити на Извршном одбору.

Члан 14.

Након извршене обраде и контроле, обрађивач и контролор потписују образложену понуду и предмет штете се доставља на потпис и одобрење генералном директору или лицу које он писмено овласти.

Члан 15.

Образложена понуда мора да садржи број и врсту штете, датум израде одлуке, назначење броја полисе осигурања, податке о оштећеном лицу, назначење да ли је захтјев основан у цјелисти или дјелимично и на основу чега је утврђен правни основ одштетног захтјева, износ утврђене накнаде штете, односно накнаде из осигурања, да ће утврђени износ накнаде бити исплаћен у законском року, поуку о правном лијеку (поуку о праву на приговори праву на подношење тужбе) и напомену којом се оштећени поучава да у случају прихватања понуде потпише приједлог споразума о вансудском поравању и потписан примјерак врати на адресу Друштва.

У образложеној понуди или приједлогу споразума о вансудском поравању не могу се уносити одребе којима се условљава исплата утврђеног износа накнаде потписивањем поравнања или да се исплата накнаде штете условљава одрицањем законских права.

Уз образложену поднуду оштећеном/кориснику осигурања зависно од предмета штете достављају се прилози у форми обрачуна, налаза вјештака, налаза цензора и др.

Члан 16.

У случају када се у поступку обраде захтјева утврди да нема основа за исплату, односно да је захтјев за накнаду штете неоснован подносиоцу пријаве се доставља писмени акт у форми образложеног одговора.

Образложени одговор израђује обрађивач, а потписивање исте поред обрађивача врше Изврши директор за процјену и ликвидацију штета и генерали директор или лице које он овласти.

Образложени одговор мора да садржи датум и предмет штете, податке о подносиоцу захтјева, разлог одбијања одштетног захтјева, назив акта-прописа на основу кога је донијета одговарајућа одлука и поуку о правном лијеку са роком у коме нездовољна странка може користити правни лијек.

Члан 17.

Након одобрења, односно потписивања образложене понуде/образложеног одговора од стране генералног директора или лица које он писмено овласти предмет се доставља Интерној контроли.

5. Поступак достављања предмета Интерној контроли

Члан 18.

Интерна контрола је независан орган састављен од пет чланова. Одлуку о избору чланова Интерне контроле, овлаштењима и одговорностима доноси Управни одбор Друштва.

Интерна контрола врши континуирано праћење поступка обраде и обрачуна свих врста штета, а овлаштена је да обустави слање образложене понуде или образложеног одговора када утврди да је предмет ријешен супротно законским прописима, условима осигурања, уговору о осигурању и појединачним одлукама надлежних органа Друштва.

Интерна контрола доставља Записнике о извршеној контроли обрађених штета на прописаном обрасцу са примједбама, инструкцијама за поступање и корективним мјерама.

Обустављени предмет враћа се надлежном лицу- обрађивачу на поновно рјешавање у складу са датим упутствима.

Члан 19.

Након извршене контроле, обрађене предмете Интерна контрола враћа Сектору за процјену и ликвидацију штета ради ликвидације штета и отпреме образложене понуде/одобразложеног одговора са пратећим прилозима зависно од врсте предмета штете.

6. Ликвидација штете и отпрема образложене понуде/ образложеног одговора

Члан 20.

Ликвидацију штете врши Сектор за процјену и ликвидацију штета, односно овлаштено лице ликвидатор који сачињава обавјест о ликвидацији и израђује налог за плаћање, те одређује валуту исплате накнаде штете, односно накнаде из осигурања.

Приликом ликвидације и одређивања валуте ликвидатор је дужан да валуту исплате одреди у оквиру рока од 30 дана од дана када је оштећено лице доставило све потребне документе, а најдуже 60 дана од дана подношења одштетног захтјева.

У предметима у којима је обавеза Друштва дјелимично утврђена рок за исплату утврђеног дијела обавеза износи 15 дана од дана када је утврђена обавеза, а најдуже 60 дана од дана подношења одштетног захтјева.

За уговорна осигурања рок из става 2. и 3. овог члана износи 14 дана од дана подношења захтјева, односно утврђивања неспорне обавезе Друштва.

Након ликвидације штета Сектор за процјену и ликвидацију штета преко пословног секретара отпрема образложену понуду/ образложени одговор са одређеним прилозима, а доказ о извршеној отпреми – извод из књиге поште улаже у предмет штете.

Члан 21.

Послије отпреме образложене понуде, односно образложеног одговора Сектор за процјену и ликвидацију штета предмете штета са налогом за плаћање утврђеног износа накнаде или неспорног дијела штете, доставља сектору финансија.

По извршеном плаћању из става 2. овог члана Сектор за процјену и ликвидацију штета предмете распоређује у евиденцију до истека рокова за изјављивање приговора на образложену понуду или образложени одговор, а након тога предмети штета се архивирају, осим предмета са ознаком « за регрес » који се достављају надлежном одјељењу за спровођење регресног поступка.

6. Поступак рјешавања приговора на образложену понуду и образложени одговор

Члан 22.

Против образложене понуде/образложеног одговора, нездовољна страна има право да уложи приговор Друштву у року од 15 дана од дана пријема.

По приговору на образложену понуду или образложени одговор одлучује Комисија за рјешавање по приговорима у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Састав комисије, права и обавезе одређују се одлуком генералног директора.

У случају да Друштво не донесе одлуку по приговору у року од 15 дана нездовољна страна има право уложити притужбу генералном директору Друштва.

Члан 23.

Након пријема приговора на образложену понуду/образложени одговор, референт за манипулацију штета је дужан да исти одмах уложи у одговарајући предмет штете и преда овлаштеном лицу задуженом за послове припреме материјала за Комисију за рјешавање по приговору.

Ако овлаштено лице из става 1. овог члана утврди да изјављени приговор не садржи све битне елементе за одлучивање, дужан је да подносиоцу упути писмени захтјев за допуну приговора.

У поступку припреме предмета штете по приговору и приједлога одлуке овлаштено лице може по потреби наложити допунско вјештачење по вјештаку одговарајуће струке, допунску процјену или друге радње зависно врсте штете и навода из приговора.

Допунски захтјев, захтјев за исплату камате или захтјев за исправку рачунске или друге грешке не сматра се приговором, већ се рјешава у редовном поступку чак и када је од стране подносиоца одштетног захтјева поднијет у форми приговора.

Члан 24.

Комисија за рјешавање по приговорима након разматрања приједлога одлуке по приговору и утврђеног чињеничног стања доноси следеће одлуке:

- Одлуку којом се приговор усваја као основан у цјелости или дјелимично,
- Одлуку којом се приговор одбија као неоснован,
- Одлуку којом се приговор одбацује као недозвољен или неблаговремен.

Комисија може узети у рад приговоре који нису благовремени ако разматрање истог оправдавају разлози ефикасности и економичности.

Члан 25.

Након доношења одлуке Комисије за приговоре предмети штета се предају на поступање Извршном директору за процјену и ликвидацију штета ради прослеђивање предмета Интерној контроли.

Даљи поступак идентичан је поступку који је описан у члановима од чл. 18 до чл. 21. овог Правилиника.

7. Поступак по регресним предметима

Члан 26.

У току цијelog поступка обраде одштетног захтјева обрађивач је дужан водити рачуна да ли има основа за регрес обрачунатог износа накнаде штете или накнаде из осигурања.

У случајевима када постоји основ за регрес обрађивач је дужан да на омоту предмета штете унесе одговарајућу ознаку « за регрес ».

По извршеној исплати штете и евидентирању исте у књизи, референт за манипулацију штета одваја предмете са ознаком « за регрес » и путем списка предаје надлежном одјељењу на спровођење регресног поступка најкасније у року од 30 дана од дана исплате уз истовремено евидентирање у књизи штета.

8. Поступак са спашеним и пронађеним украденим предметима осигурања

Члан 27.

Условима осигурања за сваку поједину врсту осигурања регулисан је однос између Друштва и осигураника-оштећеника према уништеним или оштећеним стварима осигурања и пронађеним украденим стварима.

Зависно од начина регулисања ових односа условима осигурања, овим Правилником се утврђују обавезе Сектора за процјену и ликвидацију штета у поступку са оштећеним и пронађеним украденим стварима.

Ако је условима осигурања предвиђена могућност договарања између Друштва и корисника осигурања о томе ко ће преузети оштећене или уништене ствари, а постигне се договор да исте преузима Друштво, оштећеном/кориснику осигурања се исплаћује обрачунати износ одштете без умањења процјењене вриједности преузетих ствари.

Вриједност преузетих ствари за обрачун висине одштете кориснику осигурања, обрађивач утврђује према тржишним цијенама на дан обрачуна штете и стању преузетих ствари на дан настанка осигураног случаја, односно на дан преузимања истих.

Процјену вриједности ствари које се предају на продају и утврђивање почетне продајне цијене врши комисија од три члана коју именује генерални директор Друштва и она у свом саставу мора имати најмање једног члана квалификованог за процјену вриједности почетне продајне цијене ствари које се предају на продају.

У записник о процјени вриједности Комисија је дужна да унесе врсту, количину и почетну продајну цијену за сваку ствар појединачно.

Уколико се у поступку продаје путем лицитације не постигну утврђене почетне продајне цијене, комисија се поново сазива у истом саставу како би се утврдила обавеза нове почетне продајне цијене.

По извршеној продаји и уплати износа добијеног продајом преузетих ствари, обрађивач је дужан да то констатује у предмету штете и припреми приједлог књижног налога за сторно исплаћене штете у висини уплаћеног износа.

Члан 28.

Ако је наступио осигурани случај крађе осигураних ствари по било којој врсти осигурања и Друштво кориснику осигурања исплати одштету, корисник осигурања је обавезан да врати новчану противвриједност пронађених ствари које, на основу писменог договора са Друштвом, преузме.

Новчана противвриједност преузетих ствари из претходног става утврђује се према цијенама важећим на дан постизања договора о преузимању и стању тих ствари на дан проналажења, односно преузимања.

Висину новчане противвриједности утврђује овлаштени процјенитељ и корисник осигурања, с тим што је договор о томе постигнут са корисником осигурања само ако сагласност на то да генерални директор Друштва.

Ако корисник осигурања обрачунати износ утврђен писменим договором не уплати на жиро рачун Друштва у року прописаном истим договором, а након тога дође до промјене тржишне вриједности преузетих ствари, овлаштени процјенитељ је обавезан да изврши поновни обрачун новчане противвриједности коју корисник осигурања мора уплатити Друштву.

Ако на основу писменог договора са корисником осигурања, пронађене украдене ствари за које је исплаћена одштета, преузима Друштво, поступак и надлежност одјељења штета је идентичан поступку утврђеном претходним чланом.

Када корисник осигурања за преузете ствари из овог члана уплати Друштву договором утврђену новчану противвриједност, ликвидатор је дужан да то констатује у предмету штете и припреми приједлог књижног налога за сторно исплаћене штете у висини уплаћеног износа.

10. Резервација неријешених одштетних захтјева

Члан 29.

На крају календарске године, сходно Закону, подзаконским актима и општима актима Друштва, врши се попис неријешених одштетних захтјева и резервација износа по неријешеним одштетним захтјевима и на начин утврђен Правилником о формирању и начину обрачунавања резервација за штете.

Пописом и резервацијом из претходног става морају бити обухваћени и одштетни захтјеви који су примљени у годинама које претходе години пописа, а који до дана пописа нису ријешени.

У раду пописних комисија морају активно учествовати Извршни директор за процјену и ликвидацију штета, , извршни директор за правне послове, интерни актуар, интерни ревизор и друга лица која одреди генерални директор.

По завршеном попису и резервацији, манипулант штета је дужан да, на основу сачињених записника и извјештаја, закључи књиге штета из претходне календарске године и изврши упис пренијетих неријешених одштетних захтјева у одговарајуће књиге штета за наредну календарску годину.

У књиге штета за пренијете неријешене одштетне захтјеве уносе се одговарајући подаци као и за новопримљене одштетне захтјеве, с тим што се након редног броја у књизи штета уноси број пренијете штете кроз годину у којој је примљена и евидентирана у књизи штета.

Након уписа у књиге штета пренијетих неријешених одштетних захтјева, манипулант штета закључује упис неријешених предмета са последњим уписаним редним бројем, а потом предмете даје на обраду и рјешавање стручном сараднику за обраду и ликвидацију штета.

По извршеном упису неријешених штета из претходних година врши се евидентирање примљених и будућих одштетних захтјева за текућу годину с тим што њихово евидентирање почиње са бројем 1.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 30.

Уколико су нека питања из овог Правилника другачије регулисана општим или посебним условима осигурања или уговором о осигурању, примјењиваће се одредбе тих услова, односно уговора о осигурању.

Члан 31.

Овлашћује се Генерални директор Друштва да за потребе ефикаснијег рјешавања одштених захтјева донесе процедуре којима ће се детаљније регулисати поступци пријаве, обраде и ликвидације штета по свим врстама осигурања.

Члан 32.

Измјене и допуне овог Правилника врше се по поступку и на начин на који је донијет.

Члан 33.

Овај Правилник ступа на снагу и примјењује се почев од дана доношења, када престаје се примјеном Правилник о поступку за процјену и ликвидацију штета бр.32/2015 од 02.05.2015. године.

Предсједавајући
Управног одбора



Александар Дукић