

**"НЕСКОВИЋ ОСИГУРАЊЕ"**

**А.Д. БИЈЕЉИНА**

**Извод из  
ПРАВИЛНИКА  
О ПОСТУПКУ ЗА ПРОЦЈЕНУ И ЛИКВИДАЦИЈУ ШТЕТА**

**БИЈЕЉИНА, јуни 2010. године**

## **I УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

### *Члан 1.*

Правилником о поступку за процјену и ликвидацију штета (у даљем тексту: Правилник), Друштво уређује организацију и поступак процјене и ликвидације штета по свим врстама одштетних захтјева који проистичу из уговора о осигурању закљученим са овим Друштвом.

### *Члан 2.*

Примјеном одредаба овог Правилника обезбјеђује се јединствена технологија рада у поступку процјене и ликвидације штета: правилна примјена одредаба услова осигурања о извршавању обавеза Друштва према корисницима осигурања, квалитетна и економична обрада поднијетих одштетних захтјева у процесу остваривања права из уговора о осигурању и друго.

## **II ЗАЈЕДНИЧКЕ ОДРЕДБЕ**

### **Поступак код пријављивања штета**

### *Члан 4.*

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

- а) непосредно надлежној служби за послове процјене и ликвидације штета у сједишту Друштва (направити линк ка адреси и броју телефона),
- б) посредно путем организационих јединица Друштва (направити линк према адресару организационих јединица и
- в) посредно путем поште, телефона, телефакса, електронске поште и сл.

Када се штета пријављује непосредно надлежној служби, манипулант штета је дужан да подносиоцу пријаве уручи одговарајући образац, који је он обавезан да попуни и потпише, а када се штета пријављује организационој јединици ову обавезу је дужан да изврши за то задужени радник те организационе јединице.

Када је штета пријављена посредним путем, изузев телефоном, подносиоцу пријаве се не доставља на попуњавање и потписивање одговарајући образац ако достављена посредна пријава штете садржи све битне податке из обрасца пријаве штете.

Ако, пак, достављена посредна пријава штете не садржи битне податке, манипулант штета је обавезан да такву пријаву евидентира, а подносиоцу пријаве пошаље одговарајући образац са инструкцијама како је дужан поступити да пријава штете буде уредна и потпуна.

## Поступак и начин увиђаја и процјене штета

### Члан 7.

У Друштву поступак процјене и ликвидације штета, по свим врстама одштетних захтјева који проистичу из уговора о осигурању закљученим са овим Друштвом, се рјешава у року који је прописан законима из области осигурања и ЗОО.

По пријему формираног предмета процјенитељ-ликвидатор је дужан да одмах, а најкасније у року од 3 дана за имовинске, односно 14 дана за неимовинске, изврши увид у расположиву документацију ради утврђивања да ли предмет садржи све доказе за правни основ, осигуравајуће покриће, врсту и висину штете.

Ако предмет није комплетан, процјенитељ-ликвидатор је дужан да, зависно од тога шта недостаје, поступи на сљедећи начин:

Уколико предмет не садржи записник о увиђају и процјени штете, да изврши увиђај и процјену у вријеме договорено са корисницима осигурања, а ако ово није договорено, најкасније у року од 3 дана од дана настанка штете, односно од дана када је корисник осигурања исту пријавио Друштву.

Уколико предмет не садржи и доказе за утврђивање правног основа, осигуравајућег покрића, врсте и висине штете, да писменим путем од корисника осигурања захтјева доставу недостајућих доказа.

### Члан 8.

Увиђај и процјену штете процјенитељ-ликвидатор је дужан да обави на мјесту и у вријеме договорено са осигураником-оштећеником.

### Члан 10.

Када је предмет комплетан у погледу основа, осигуравајућег покрића и висине штете процјенитељ-ликвидатор приступа обрачуна и утврђивању висине обавезе Друштва и то најкасније у року од 8 дана од дана пријема последњег доказа неопходног за рјешавање поднијетог одштетног захтјева.

У току цијелог поступка обрачуна, контроле и одобравања за исплату обрачунатог износа штете, надлежни радници су дужни водити рачуна о правилној примјени важећих законских прописа, услова осигурања, уговора о осигурању, општих аката и појединачних одлука надлежних органа Друштва.

### Члан 13.

Оштећенику се доставља вансудско поравнање-рјешење са обрачунатим износом потписано од овлаштеног лица и овјерено печатом друштва.

### Члан 14.

По посланом потписаном поравнању-рјешењу, надлежно одјељење је дужно да, истовремено:

- одјељењу финансија по сваком предмету појединачно достави налог за плаћање.

## **Начин рјешавања неоснованих одштетних захтјева**

### *Члан 15.*

Поднијети захтјев за накнаду штете, по коме нема основа за исплату, мора бити писмено одбијен као неоснован.

Одлука о одбијању одштетног захтјева мора да садржи датум и предмет штете, разлог одбијања одштетног захтјева, назив акта-прописа на основу ког је донијета одговарајућа одлука и поуку о правном лијеку са роком у коме корисници осигурања могу користити правни лијек.

Одлука из овог члана мора бити донијета и послата кориснику осигурања најкасније у законски прописаном року од дана пријема одштетног захтјева, односно дана пријема доказа на основу ког је утврђено да нема основа за исплату.

## **Другостепени поступак**

### *Члан 16.*

Против одлуке Друштва о начину ликвидације штете, подносилац одштетног захтјева има право приговора у року од 8 дана од дана пријема вансудског поравнања-рјешења.

Подносилац одштетног захтјева има право приговора и у случају да Друштво не донесе одлуку по одштетном захтјеву у року утврђеном законом и овим Правилником.

Приговор се подноси Комисији за одлучивање у другом степену.

Приговор је уредан и благовремен ако је изјављен у прописаном року, ако садржи број предмета штете, разлоге изјављивања истог и потпис подносиоца одштетног захтјева или овлашћеног лица.

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 17.*

Комисија за жалбе одлучује о пристиглим приговорима најкасније у року од 30 дана од дана пријема приговора.