

**UNIQA životno osiguranje a.d.
PODGORICA**



PRAVILNIK O POSTUPKU ZA LIKVIDACIJU ŠTETA
Verzija: 4

Podgorica, septembar 2022. godine

SIŽE DOKUMENTA

- Politika

 Pravilnik

 Procedura
 Smjernica

 Uputstvo

 Ostali interni akti

Naslov:

PRAVILNIK O POSTUPKU ZA LIKVIDACIJU ŠTETA

SVOJSTVA DOKUMENTA:**Odobreno:**

Odbor direktora

Kreator(i) dokumenta:

Boris Đurović, Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove

Verzija/ Datum kreiranja verzije:

4 / septembar 2022.

Klasifikacija:
 Interni dokument
 Eksterni dokument
Primjena:

UNIQA ŽIVOTNO OSIGURANJE A.D.PODGORICA

Datum izdavanja:

27. septembar 2022.

Na snazi od datuma:

27. septembar 2022.

Kontrola verzija:

| Autori(i): | Opis/ Relevantne izmjene: | Datum: |
|-------------------|--|--------------------|
| P. Vujošević | ▪ Inicijalna verzija | 29.01.2014. godine |
| B. Đurović | ▪ Izmjene shodno preporukama interne revizije, kao i izmjene uslovljene iskustvima iz prakse | 24.05.2019. godine |

| | | |
|------------|--|--------------------|
| B. Đurović | ▪ Usklađivanje sa novim Aktom o sistematizaciji radnih mjesta, kao i izmjene uslovljene iskustvima iz prakse | 16.07.2021. godine |
| B. Đurović | ▪ Izmjene predviđeno da Tabelu za potpisivanje / odobravanje dokumenata za likvidaciju šteta usvaja Izvršni direktor | 27.09.2022. godine |

Reference / Povezanost sa drugim dokumentima:

- Procedura za rad komisije za prigovore.

Dodatne informacije:

SADRŽAJ:

| | |
|--|----|
| I UVODNE ODREDBE | 5 |
| II ZAJEDNIČKE ODREDBE | 5 |
| Postupak kod podnošenja zahtjeva | 5 |
| Obračun, kontrola i odobravanje za isplatu riješenih zahtjeva | 6 |
| Postupak po izvršenoj kontroli i odobravanju za isplatu riješenih zahtjeva | 8 |
| Način rješavanja neosnovanih zahtjeva | 9 |
| Drugostepeni postupak | 9 |
| Postupak vještačenja | 9 |
| Rezervacija neriješenih zahtjeva | 10 |
| Postupak periodičnih kontrola riješenih odštetnih zahtjeva | 10 |
| III ZAVRŠNE ODREDBE | 10 |

PRAVILNIK O POSTUPKU ZA LIKVIDACIJU ŠTETA

I UVODNE ODREDBE

Član 1.

Pravilnikom o postupku za likvidaciju šteta (u daljem tekstu: Pravilnik), Društvo uređuje organizaciju i postupak likvidacije šteta po svim vrstama zahtjeva za isplatu naknade iz ugovora o osiguranju, zaključenim sa ovim Društvom.

Član 2.

Primjenom odredaba ovog Pravilnika obezbjeđuje se jedinstvena tehnologija rada u postupku likvidacije šteta: pravilna primjena odredaba uslova osiguranja o izvršavanju obaveza Društva prema korisnicima osiguranja, kvalitetna i ekonomična obrada podnijetih zahtjeva za isplatu naknade u procesu ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju i drugo.

II ZAJEDNIČKE ODREDBE

Član 3.

Ovim poglavljem se na jedinstven način reguliše postupak likvidacije šteta, koji je zajednički za sve vrste zahtjeva koje se podnose Društvu na osnovu zaključenih ugovora o životnom osiguranju i to:

1. Postupak kod podnošenja zahtjeva,
2. Obračun, kontrola i odobravanje za isplatu riješenih zahtjeva,
3. Postupak po izvršenoj kontroli i odobravanju za isplatu riješenih zahtjeva,
4. Način rješavanja neosnovanih zahtjeva,
5. Drugostepeni postupak,
6. Rezervacija neriješenih zahtjeva.

Postupak kod podnošenja zahtjeva

Član 4.

Saglasno odredbama važećih uslova osiguranja, korisnici osiguranja potraživanje po osnovu osiguranja mogu ostvariti podnošenjem odštetnog zahtjeva:

- a) neposredno nadležnoj službi u sjedištu Društva ili u poslovnoj jedinici (poslovnici) van sjedišta Društva i
- b) posredno putem telefona, telefaksa, pošte, elektronske pošte.

Prilikom neposredne prijave štete, zaposleni na prijemu je dužan da klijenta uputi koju dokumentaciju je potrebno da pripremi kako bi izvršio prijavu štete.

Nakon izvršene prijave štete sva dokumentacija se dostavlja Saradniku za brigu o korisnicima i kontakt centar. Predmetna dokumentacija se potom skenira i unosi na listu skenirane dokumentacije koju dalje obrađuje zaposleni u Kontakt centru, naročito vodeći računa o preciznom unosu podataka (u slučajevima novih odštetnih zahtjeva) i povezivanju dokumentacije sa odgovarajućim predmetom (dopuna dokumentacije za već postojeći predmet).

Član 5.

Kada je šteta prijavljena posrednim putem - putem pošte, telefaksa ili elektronske pošte Saradnik za brigu o korisnicima i kontakt centar skenira dokumentaciju koja se nakon skeniranja nalazi na skeniranoj listi predmeta, a dalje se obrađuje od strane zaposlenog u kontakt centru.

Svaka dostavljena prijava štete se evidentira u Elektronskoj knjizi šteta bez obzira da li sadrži potrebne podatke i dokumentaciju neophodne za odlučivanje.

U slučaju da je šteta prijavljena putem pošte, Saradnik za brigu o korisnicima i kontakt centar dužan je da zavede prispjelu dokumentaciju, skenira i prolijedi na listu skeniranih predmeta, a sa koje zaposleni u Kontakt centru iste evidentira u Elektronskoj knjizi šteta. Sva prispjela dokumentacija mora biti registrovana u Elektronskoj knjizi šteta istoga dana i smještena u elektronski folder odgovarajuće štete.

Nakon telefonske registracije štete klijentu se na e-mail ili putem pošte šalje obavještenje pod kojom oznakom i brojem je registrovan odštetni zahtjev i obavještava se o tome koju dokumentaciju je potrebno da dostavi kako bi odštetni zahtjev bio obrađen. Datum telefonske prijave se automatski ažurira u Elektronskoj knjizi šteta.

Član 6.

Odmah po registraciji, šteta dobija iznos rezervacije koji je jednak iznosu prosječne likvidirane štete za prethodnu godinu, za tu vrstu osiguranja, utvrđenom od strane aktuara.

Dalje, po registraciji svih zahtjeva, predmet se korišćenjem programske aplikacije automatski prema uzroku/riziku podnietog zahtjeva dodjeljuje ljekaru-cenzoru na listu za rad, radi davanja mišljenja u vezi sa uzrokom nastanka osiguranog slučaja i njegovim posljedicama, izuzev kod osiguranih uzroka/rizika: doživljenja (isteka polise), otkupa polise, dospjele rente u kojem slučaju se predmeti ne pojavljuju kod ljekara-cenzora za rad, već se odmah po registraciji nalaze na TO DO listi – Listi za rad likvidatora u Elektronskoj knjizi šteta.

Likvidator šteta je dužan da provjeri i po potrebi izmijeni automatski određeni iznos rezervacije predmeta u skladu sa pozitivnim pravnim propisima.

Za prijavljene predmete koji do kraja tekućeg obračunskog perioda nijesu likvidirani Društvo vrši obračun rezervacije u iznosu koji je utvrdio likvidator u skladu sa prethodnim stavom.

Radi lakšeg i bržeg pronalaženja prijavljenih predmeta, obavezno je vođenje knjiga šteta pojedinačno po vrstama osiguranja kojima se Društvo bavi.

Knjige šteta moraju najmanje da sadrže redni broj, broj štete, broj polise, period trajanja osiguranja, datum nastanka osiguranog slučaja, datum prijave, datum zahtjeva, vrstu osiguranja, datum kompletiranja zahtjeva, iznos, rizik i uzrok nastanka osiguranog slučaja, vrstu štete, korisnika osiguranja, datum likvidacije, datum isplate i status predmeta.

Obračun, kontrola i odobravanje za isplatu riješenih zahtjeva

Član 7.

U Društvu postupak likvidacije šteta po svim vrstama zahtjeva, koji proističu iz ugovora o osiguranju života, zaključenim sa ovim Društvom, rješava se u ukupnom roku od 14 dana od dana prijema urednog zahtjeva, tj prispjeća posljednjeg dokumenta neophodnog za rješavanje

predmeta, (dostavljenog od strane ugovarača/osiguranika/korisnika osiguranja ili trećih lica (fizičkih ili pravnih) koja nijesu zaposlena kod osiguravača) odnosno od momenta sticanja prava za isplatu naknade iz osiguranja (kod slučaja isteka polise-dospijeće, otkup i td.). Dakle, sve osnovane odštetne zahtjeve Društvo je dužno isplatiti, a za neosnovane donijeti Rješenje o pravu na naknadu u roku od 14 dana od dana prijema urednog odštetnog zahtjeva.

Pod urednim odštetnim zahtjevom podrazumijeva se svaki zahtjev koji sadrži minimum dokumentacije koji je potrebna kako bi se nesporno utvrdilo postojanje obaveze Društva i visina iste.

Ako predmet nije uredan u smislu prethodnog stava ovog člana, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana kada je Društvo na osnovu raspoložive dokumentacije u mogućnosti da utvrdi postojanje osiguravačeve obaveze i visine iznosa, te je likvidator dužan da se pisanim putem, u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva, obrati korisniku osiguranja sa zahtjevom za dopunu dokumentacije.

Član 8.

U toku cijelog postupka obrade, kontrole i odobravanja za isplatu obračunatog iznosa naknade, nadležni 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.

Član 9.

Obračun naknade, koja je pokrivena ugovorenim osiguranjem, vrši se na osnovu:

- važećih uslova osiguranja,
- ugovora o osiguranju,
- procjene ljekara-cenzora Društva,
- premijske kartice,
- i ostale dokumentacije.

Po izvršenom obračunu naknade i visine obaveze Društva, likvidator šteta je dužan da još jednom provjeri svu dokumentaciju i izvrši računsku kontrolu sa ciljem da se utvrdi da je zahtjev bio kompletan u pogledu osnova i osiguravajućeg pokrića i da je obračunom obuhvaćeno sve što korisniku osiguranja pripada iz nastalog osiguranog slučaja po osnovu ugovora osiguranja.

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 predviđenom roku, Društvo može na zahtjev podnosioca zahtjeva izvršiti obračun i isplatu nespornog dijela svoje obaveze (akontacija).

Nakon dobijanja potrebnih elemenata za utvrđivanje konačnog iznosa naknade pristupa se sprovođenju postupka za likvidaciju predmeta. Iznos utvrđene konačne likvidacije se umanjuje za iznos isplaćenog nespornog dijela naknade (akontacije).

Nakon izvršene provjere likvidator potvrđuje obračun, a obračunati iznos naknade unosi u odgovarajuće polje u Elektronskoj knjizi šteta.

Kada je predmet kompletan u pogledu osnova, osiguravajućeg pokrića i visine naknade likvidator odnosno lice zaduženo za kontrolu i/ili odobravanje predmeta pristupa postupku likvidacije/odobravanja iznosa utvrđene naknade, i to najkasnije u roku od 14 dana od prijema posljednjeg dokaza neophodnog za isplatu podnijetog zahtjeva, dostavljenog od strane ugovarača/osiguranika/korisnika osiguranja ili trećih lica (fizičkih ili pravnih).

Član 10.

Kada likvidator šteta riješi predmet u skladu sa važećim propisima, uslovima osiguranja i ugovorom o osiguranju, likvidira predmet kroz Elektronsku knjigu šteta.

Likvidator je ovlašćen da samostalno likvidira predmete do dozvoljenog limita i takvi predmeti se automatski prosljeđuju na listu za plaćanje.

Svi ostali predmeti, preko dozvoljenog limita, podliježu obaveznoj kontroli od strane zaposlenog zaduženog za kontrolu plaćanja.

Ako zaposleni zadužen za kontrolu postupka likvidacije u postupku kontrole utvrdi da je sporan osnov, osiguravajuće pokriće ili visina obračunate naknade 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 plaćanja i likvidatora o načinu rješavanja nekog predmeta, likvidator će takav predmet riješiti na način koji odredi lice sa većim ovlašćenjem (dozvoljenim limitom).

Član 11.

Isplatu obračunatog iznosa odštete istog dana potvrđuju nadležna lica u zavisnosti od limita specificiranih u Tabeli za potpisivanje/odobravanje dokumenata za likvidaciju šteta.

Tabelu za potpisivanje / odobravanje dokumenata za likvidaciju šteta usvaja Izvršni direktor, vodeći računa o ograničenjima u dijelu raspolaganja sredstvima Društva propisanih Statutom Društva.

Lica iz prethodnog stava su ovlašćena da obustave od isplate predmet štete kada utvrde da je isti riješen suprotno zakonskim propisima, uslovima osiguranja, ugovoru o osiguranju i pojedinačnim odlukama nadležnih organa Društva.

Predmet štete obustavljen od isplate, istog dana, a najkasnije narednog radnog dana, vraća se nadležnom zaposlenom na ponovno rješavanje u skladu sa datim uputstvima od strane lica koje je obustavilo isplatu.

Postupak po izvršenoj kontroli i odobravanju za isplatu riješenih zahtjeva

Član 12.

Po izvršenoj likvidaciji predmeta i odobravanju predloženog iznosa naknade, Saradnik za brigu o korisnicima i kontakt centar šalje osiguraniku/ugovaraču/korisniku osiguranja Rješenje o pravu na naknadu.

Član 13

Sve štete kontrolisane i potvrđene za plaćanje u skladu sa odredbama člana 12 šalju se Službi finansija i računovodstva na realizaciju plaćanja. Štete za plaćanje se dostavljaju u formi file-a koji sadrži najmanje podatke o broju štete, iznosu i instrukcijama za plaćanje, a file se razmjenjuje sistemski kroz uvezanost Claims aplikacije i Glavne knjige.

Način rješavanja neosnovanih zahtjeva

Član 14.

Podnijeti zahtjev za naknadu, po kome nema osnova za isplatu, mora biti pisanim rješenjem odbijen kao neosnovan.

Odluku o odbijanju odštetnog zahtjeva priprema i predlaže likvidator, a kontrolu iste vrše nadležni zaposleni u skladu sa ovlaštenjima regulisanim Tabelom za potpisivanje/odobranje dokumenata za likvidaciju šteta. Ova Odluka se donosi u formi Rješenja o pravu na naknadu.

Rješenje o odbijanju zahtjeva obavezno sadrži datum i broj predmeta, razlog odbijanja zahtjeva, naziv akta-propisa na osnovu kojeg je donijeta odgovarajuća odluka i pouku o pravnom lijeku sa rokom u kome podnosioci zahtjeva mogu koristiti pravni lijek.

Po izvršenoj izradi, Rješenje o pravu na naknadu se šalje korisniku osiguranja i sprovodi u Elektronskoj knjizi šteta.

Drugostepeni postupak

Član 15.

Protiv odluke Društva o načinu likvidacije štete, podnosilac odštetnog zahtjeva ima pravo izjaviti prigovor Komisiji za prigovore u roku od 30 dana od dana prijema Rješenja o pravu na naknadu.

Podnosilac odštetnog zahtjeva ima pravo izjaviti prigovor Komisiji za prigovore i u slučaju da Društvo ne donese Rješenje o pravu na naknadu po odštetnom zahtjevu u roku utvrđenom zakonom i ovim Pravilnikom.

Komisija se sastoji od najmanje tri člana, čiji je imenovanje i rad definisan Procedurom za rad komisije za prigovore.

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 ovlašćenog lica.

Zahtjev za ispravku računске ili štamparske greške ne smatra se prigovorom, već se rješava u redovnom postupku, i kada je od strane podnosioca odštetnog zahtjeva podniet u formi prigovora.

Član 16.

Primljene prigovore Saradnik za brigu o korisnicima i kontakt centar zavodi, skenira i smješta u odgovarajući predmet na rješavanje likvidatoru odnosno zaposlenom zaduženom za rješavanje prigovora/Komisiji za prigovore.

Postupak vještačenja

Član 17.

Postupak vještačenja sprovodi se u slučajevima u kojima korisnik osiguranja ili Društvo ocijene da postoje neke sporne činjenice u pogledu uzroka i posljedica nastanka osiguranog slučaja, kao i visine naknade.

Kada dođe do zahtjeva za vještačenje korisnik osiguranja i Društvo sporazumno 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 Društvo je obavezno da preko ovlaštene institucije angažuje vještaka kvalifikovanog za vještačenje po konkretnom predmetu i njegov nalaz obavezuje Društvo.

Svaka strana koja imenuje vještaka snosi troškove svog vještaka, dok troškovi vještaka iz prethodnog stava padaju na teret Društva.

Rezervacija neriješenih zahtjeva

Član 18.

Na kraju svakog mjeseca, a posebno na kraju kalendarske godine, saglasno Zakonu 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.

Postupak periodičnih kontrola riješenih odštetnih zahtjeva

Član 19.

Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove dužan je redovno vršiti kontrolu riješenih odštetnih zahtjeva i to na uzorku od najmanje 5% od ukupno riješenih odštetnih zahtjeva za period za koji se vrši kontrola.

Kontrola se vrši redovno i to jednom mjesečno za prethodni mjesec, a najkasnije do 15-og u mjesecu.

Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove može po potrebi ili na zahtjev Izvršnog direktora izvršiti vanrednu kontrolu riješenih odštetnih zahtjeva. Kontrola pojedinačnog predmeta iz uzorka mora biti sveobuhvatna. U slučaju da se u procesu kontrole utvrde nepravilnosti u postupanju Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove će iste iskomunicirati sa zaposlenima u čijem radu su utvrđene i preduzeti odgovarajuće mjere za otklanjanje istih kao i eventualne mjere prema zaposlenima.

Uzorak za kontrolu se dobija u Claims aplikaciji, a Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove sačinjava izvještaj u pisanoj formi koji se dužan redovno mjesečno dostavljati Izvršnom direktoru. Mjesečne izvještaje Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove je dužan arhivirati u svojim evidencijama.

III ZAVRŠNE ODREDBE

Član 20.

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.

Član 21.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika vrše se po postupku i na način na koji je donijet.

Član 22.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom usvajanja od strane Odbora direktora. Stupanjem na snagu ovog Pravilnika stavlja se van snage Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta broj ODVIIa-3/1 od 16.07.2021. godine.

U Podgorici, dana 27.09.2022. godine

UNIQA životno osiguranje a.d. Podgorica
Predsjednik Odbora Direktora
Boris Palichev



U skladu sa Statutom, Odbor direktora akcionarskog društva za osiguranje **UNIQA životno osiguranje Podgorica** (u daljem tekstu "Društvo") dana **27.09.2022. godine** usvojio je sledeću:

In accordance with the Statute, Board of Directors of the Joint Stock Company for insurance **UNIQA Life Insurance Podgorica** (hereinafter referred to as the "Company") on the day of **16th September 2022** adopted the following:

**ODLUKU
o usvajanju Pravilnika o postupku za
likvidaciju šteta (verzija 4)**

**DECISION
on adopting the Rulebook on claims
adjustment (version 4)**

Član 1.

Ovom Odlukom Odbor direktora Društva usvaja Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta (verzija 4).

Article 1

The Board of Directors hereby adopts the Rulebook on claims adjustment (version 4).

Član 2.

Pravilnik iz Člana 1. ove Odluke nalaze se u prilogu Odluke i čine njen sastavni dio.

Article 2

The Rulebook from Article 1 of this decision can be found in the appendix and they represent its integral part.

Član 3.

Ova Odluka sačinjena je na crnogorskom i engleskom jeziku. U slučaju nesaglasnosti između tekstova ove Odluke na crnogorskom i engleskom jeziku, primeniće se tekst ove Odluke na crnogorskom jeziku.

Article 3

This Decision is written in Montenegrin and English languages. In case of discrepancies between the texts hereof in Montenegrin and in the English language, the Montenegrin text hereof shall prevail.

Član 4.

Za sprovođenje odluke zadužen je Izvršni direktor Društva.

Article 4

The Executive Director is in charge of the implementation of the decision.

Član 5.

Ova Odluka stupa na snagu danom usvajanja.

Article 5

This Decision enters into force on the day of the adoption.

Obrazloženje

Explanation

Shodno odredbi tačke 5.2 Politike korporativnog upravljanja Društva, Pravilnike kao interni akt usvaja Odbor direktor Društva.

Pursuant to the provision of the item 5.2 of the Corporate Governance Policy of the Company, the Rulebooks as internal acts are adopted by the Board of Directors of the Company.

Izmjena Pravilnika u odnosu na prethodnu verziju se odnosi na promjenu ovlašćenih potpisnika - lica koja odobravaju likvidaciju šteta.

Changes to the previous version of the Rulebook refers to the change of authorized signatories - persons who approve the liquidation of claims.

Imajući u vidu navedeno odlučeno je kao u dispozitivu ove Odluke.

Based on the mentioned, it was decided as in the operative part of this Decision.

**UNIQA životno osiguranje a.d. Podgorica
Odbor direktora / Board of Directors**

Boris Palichev

Predsjednik Odbora direktora / President of the Board of Directors

