

**UNIQA neživotno osiguranje a.d.
PODGORICA**



PRAVILNIK O POSTUPKU ZA PROCJENU I LIKVIDACIJU ŠTETA
Verzija: 4

Podgorica, septembar 2022. godine

SIŽE DOKUMENTA

- Politika

 Pravilnik

 Procedura
 Smjernica

 Uputstvo

 Ostali interni akti

Naslov:**PRAVILNIK O POSTUPKU ZA PROCJENU I 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 / jul 2021.

Klasifikacija:
 Interni dokument

 Eksterni dokument
Primjena:

UNIQA NEŽIVOTNO 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 u cilju usklađivanja sa izmjenama Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju, kao i u dijelu Tabelu za potpisivanje / odobravanje dokumenata za likvidaciju	27.09.2022. godine

	šteta	
--	-------	--

Reference / Povezanost sa drugim dokumentima:

- Pravilnik o uslovima i načinu ostvarivanja regresa;
- Procedura za rad komisije za prigovore.

Dodatne informacije:

SADRŽAJ:

I UVODNE ODREDBE	5
II ZAJEDNIČKE ODREDBE	5
1. <i>Postupak kod prijavljivanja štete</i>	5
2. <i>Postupak i način uviđaja i procjene šteta</i>	6
3. <i>Postupak likvidacije (rješavanje, kontrola i odobravanje odštetnih zahtjeva)</i>	7
a. Način rješavanja neosnovanih odštetnih zahtjeva	9
b. Načini potpisivanja dokumenata vezanih za rješavanje odštetnih zahtjeva	9
c. Drugostepeni postupak	9
d. Postupak po regresnim predmetima	10
e. Postupak u slučaju sumnje u prevaru	10
f. Postupak sa spašenim i pronađenim ukradenim predmetima osiguranja	11
g. Rezervacija neriješenih odštetnih zahtjeva	11
4. <i>Postupak periodičnih kontrola riješenih odštetnih zahtjeva</i>	11
III ZAVRŠNE ODREDBE	11
<i>Prilog 1: Tabela za potpisivanje/odobravanje dokumenata za likvidaciju šteta</i>	Error!

Bookmark not defined.

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), Društvo uređuje organizaciju i postupak prijave, procjene i likvidacije šteta po svim vrstama odštetnih zahtjeva, koji proističu iz ugovora o osiguranju zaključenim sa ovim Društvom. U toku cijelog postupka obrade odštetnih zahtjeva, 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 2.

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

II ZAJEDNIČKE ODREDBE

Član 3.

Ovim Pravilnikom se na jedinstven način regulišu se postupci prijave, procjene i likvidacije šteta, koji su zajednički za sve vrste šteta koje se prijave Društvu po osnovu zaključenih ugovora o osiguranju i to redom:

1. Postupak kod prijavljivanja štete,
2. Postupak i način uviđaja i procjene štete,
3. Postupak likvidacije (rješavanje, kontrola i odobravanje odštetnih zahtjeva)
4. Postupak periodičnih kontrola riješenih odštetnih zahtjeva.

1. Postupak kod prijavljivanja štete

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 prosljedi 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.

U zavisnosti od teritorijalne nadležnosti označava se Stručni saradnik za procjenu šteta/ Saradnik za procjenu šteta (u daljem tekstu: procjenitelj) nadležan za obavljanje poslova procjene.

Tako registrovanu štetu aplikacija automatski prosljeđuje na listu za rad (TO DO lista) u Elektronskoj knjizi šteta odgovarajućem likvidatoru, odnosno prema šifri osiguranja ljekaru-cenzoru Društva.

Po prijemu predmeta likvidator šteta je dužan da provjeri i po potrebi izmijeni automatski određeni iznos rezervacije štete iz stava 1 ovog člana.

Za prijavljene štete koje do kraja tekućeg obračunskog perioda nijesu likvidirane obračunava se rezervacija u iznosu koji je utvrdio likvidator u skladu sa prethodnim stavom.

Radi lakšeg i bržeg pronalaženja prijavljenih šteta, 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 štete, datum prijave štete, datum zahtjeva, vrstu osiguranja, datum kompletiranja zahtjeva za nadoknadu štete, iznos štete, uzrok nastanka štete, vrstu štete, korisnika osiguranja, datum likvidacije štete, datum isplate štete i status štete.

2. Postupak i način uviđaja i procjene šteta

Član 7.

Po otvaranju zahtjeva za procjenu, procjenitelj treba da izvrši uviđaj i procjenu u vrijeme dogovoreno sa podnosiocem odštetnog zahtjeva, a najkasnije u roku od dva dana od dana prijave štete. Ukoliko klijent procjenitelju ne omogući snimanje štete u predviđenom terminu procjenitelj može o tome napraviti zabilješku u prostoru predviđenom za napomene u

Claims aplikaciji za svaki predmet pojedinačno.

Procjenitelj sačinjava Zapisnik o uviđaju i procjeni štete koji se čuva u predmetu i čini sastavni dio dokumentacije potrebne za rješavanje odštetnog zahtjeva.

Za štete iz osnova loma stakla, procjenitelj može odlučiti da ne izlazi na lice mjesta, ukoliko procijeni da se šteta može obračunati na osnovu računa. Fotografije sa lica mjesta može napraviti oštećeni lično i uz prijavu ih dostaviti službi šteta.

Ako predmet ne sadrži svu neophodnu dokumentaciju klijent, prilikom uviđaja i procjene, istu može prezentovati procjenitelju, koju će on fotografisati i dodati u odgovarajuću štetu u Elektronskoj knjizi šteta.

Ako predmet sadrži svu neophodnu dokumentaciju i potrebne dokaze, procjenitelj je dužan da obračun visine obaveze Društva izvrši najkasnije u roku od pet dana od dana prijave štete.

Član 8.

Procjenitelj je u obavezi da na osnovu stručnih znanja, a uz pomoć odgovarajućih kalkulatora izvrši obračun visine štete.

3. Postupak likvidacije (rješavanje, kontrola i odobravanje odštetnih zahtjeva)

Član 9.

U Društvu postupak procjene, likvidacije i isplate šteta po svim vrstama 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 osiguranja od autoodgovornosti kod kojih su rokovi propisani odredbama člana 10 ovog Pravilnika. 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, rok naveden u stavu 1 ovog Člana počinje teći od dana kada je Društvo na osnovu raspoložive dokumentacije u mogućnosti da utvrdi postojanje obaveze i visine iznosa, te je likvidator šteta dužan da se pisanim putem, u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva, obrati podnosiocu sa zahtjevom za dopunu dokumentacije.

Član 10.

Kod ugovora o osiguranju od autoodgovornosti, predmetni rokovi iz člana 9 ovog Pravilnika su definisani u skladu sa odredbama Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju.

Društvo je dužno da 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.

Član 11.

Likvidacija štete, koja je pokrivena ugovorenim osiguranjem, vrši se na osnovu:

- važećih zakonskih propisa,
- 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 je šteta bila kompletna u pogledu osnova i osiguravajućeg pokrića i da je obračunom obuhvaćeno sve što korisniku osiguranja pripada iz nastalog štetnog događaja po osnovu ugovora o osiguranju.

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.

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

Kada je predmet kompletna u pogledu osnova, osiguravajućeg pokrića i visine štete likvidator šteta izrađuje Rješenje o pravu na naknadu.

Član 12.

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

Likvidator šteta je ovlašćen da samostalno likvidira predmete do dozvoljenog limita shodno Tabeli za potpisivanje/odobranje dokumenata za likvidaciju šteta k i takvi predmeti se automatski prosljeđuju na listu za plaćanje.

Svi ostali predmeti, preko dozvoljenog limita za likvidatora šteta, podliježu principu „četvoro očiju“, odnosno obaveznoj kontroli od strane drugog lica koji shodno Tabeli za potpisivanje/odobranje dokumenata za likvidaciju šteta može odboriti štetu za plaćanje u zavisnosti od njenog iznosa.

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

Ako se 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 se likvidatoru šteta sa obrazloženim predlogom kako isti treba riješiti.

Član 13.

Sve štete kontrolisane i potvrđene za plaćanje u skladu sa odredbama stavova 1,2 i 3 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.

Član 14.

Po izvršenoj likvidaciji predmeta i odobravanju predloženog iznosa štete, Saradniku za

brigu o korisnicima i kontakt centar šalje osiguraniku/oštećeniku Rješenje o pravu na naknadu.

a. Način rješavanja neosnovanih odštetnih zahtjeva

Član 15.

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

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

Rješenje o pravu na naknadu mora da sadrži datum i predmet štete, razlog odbijanja odštetnog zahtjeva, naziv akta-propisa na osnovu kojeg je donijeta odgovarajuća odluka i pouku o pravnom lijeku sa rokom u kome korisnici osiguranja mogu koristiti pravni lijek.

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

b. Načini potpisivanja dokumenata vezanih za rješavanje odštetnih zahtjeva

Član 16.

Za potpisivanje Rješenja o pravu na naknadu, a u slučajevima kada visina naknade ne prelazi iznos visine limita predviđenog za kontrolu, primjenjivaće se pravilo pojedinačnog potpisivanja koje podrazumijeva potpisivanje dokumentacije od strane jednog lica – ovlaštenog u skladu sa Tabelom za potpisivanje/odobravanje dokumenata za likvidaciju šteta.

Za potpisivanje Rješenja o pravu na naknadu, a u slučajevima kada visina naknade prelazi iznos limita predviđenog za kontrolu, primjenjivaće se pravilo kolektivnog potpisivanja koje podrazumijeva potpisivanje dokumentacije od strane dva lica – ovlaštenih u skladu sa Tabelom potpisa.

Za Rješenja o pravu na naknadu preko limita od 30.000,00 EUR primjenjuje se pravilo kolektivnog potpisivanja uz obavezno pribavljanje Odluke odbora direktora kojom se odobrava isplata po predmetnom Rješenju o pravu na naknadu.

Za potpisivanje Odluka komisije za prigovore, primjenjivaće se pravilo kolektivnog potpisivanja u skladu sa odredbama Procedure za rad komisije za prigovore.

c. Drugostepeni postupak

Član 17.

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 Procedurem 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 ovlaštenog 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 zahteva podnijet u formi prigovora.

Član 18.

Primljene prigovore Saradniku za brigu o korisnicima i kontakt centar zavodi, skenira i smješta u odgovarajući predmet, nakon čega predmet preuzima u rad Komisija za prigovore.

d. Postupak po regresnim predmetima

Član 19.

U toku cijelog postupka obrade odštetnog zahtjeva likvidator šteta 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 šteta je dužan da u Elektronskoj knjizi šteta to konstatuje na za to odgovarajućem mjestu unoseći odgovarajuću oznaku „regres“.

Po izvršenoj isplati štete i evidentiranju iste u knjizi šteta, zaposleni zadužen za sprovođenje regresnog postupka predmete sa oznakom „regres“ preuzima iz Elektronske knjige šteta.

Ostala pitanja postupanja nadležnih službi za poslove procjene i likvidacije šteta po regresnim predmetima regulisana su Pravilnikom o uslovima i načinu ostvarivanja regresa.

e. Postupak u slučaju sumnje u prevaru

Claims aplikacija u kojoj se vrši obrada odštetnih zahtjeva povezana je sa alatom za analizu podataka u vezi sa odštetnim zahtjevima u kojem su integrisani indikatori prevare. Ovaj alat za svaki pojedinačan predmet dodjeljuje odgovarajući broj bodova nakon analize unešenih podataka i upoređivanja istih sa istorijom odštetnih zahtjeva Društva.

Svaki zaposleni u postupku obrade odštetnog zahtjeva, a posebno postupajući likvidator šteta dužan je da, bez odlaganja, obavijesti Direktora službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove o predmetu koji je FRISS prepoznao kao potencijalno sumnjiv, a svako dalje postupanje u predmetu je zabranjeno prije analize istog od strane Direktora službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove je zabranjeno.

Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove ili lice koje on ovlasti će nakon analize sumnjvog predmeta kroz vezu između FRISS i Claims aplikacije dati likvidatoru povratnu informaciju u vezi sa statusom predmeta, a nakon iste likvidator šteta pristupa daljoj obradi predmeta.

Nezavisno od ocjene odštetnog zahtjeva od strane FRISS-a svi zaposleni u postupku su dužni da se sa pojačanom pažnjom ophode u slučajevima prepoznavanja sumnjivih radnji, nelogičnosti u postupanju ili dostavljanju sporne dokumentacije od strane podnosioca zahtjeva. U slučaju prepoznavanja bilo kojeg sumnjivog elementa u vezi sa odštetnim zahtjevom zaposleni je dužan o istome, bez odlaganja, obavijestiti Direktora službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove.

U slučaju prijave od strane zaposlenog Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove ili lice koje on ovlasti postupa kao i u slučaju opisanom u stavu 3.

f. Postupak sa spašenim i pronađenim ukradenim predmetima osiguranja

Član 20.

Uslovima osiguranja za svaku pojedinu vrstu osiguranja regulisan je odnos između Društva i osiguranika/oštećenika, prema uništenim ili oštećenim stvarima osiguranja i pronađenim ukradenim stvarima.

Zavisno od načina regulisanja ovih odnosa uslovima osiguranja, ovim Pravilnikom se utvrđuju obaveze u postupku sa oštećenim i pronađenim ukradenim stvarima.

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

Odluku o daljem postupku sa spašenim i pronađenim ukradenim predmetima osiguranja po pitanju procjene vrijednosti, prodaje stvari i dr. donose ovlašćena lica u Društvu.

g. Rezervacija neriješenih odštetnih zahtjeva

Član 21.

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.

4. Postupak periodičnih kontrola riješenih odštetnih zahtjeva

Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove dužan je redovno vršiti kontrolu riješenih odštetnih zahtjeva i to na uzorku od 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 22.

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 23.

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

Član 24.

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

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaju da važe i da se primenjuju Pravilnik o postupku za procjenu i likvidaciju šteta broj ODVIIa-5/1 od 16.07.2021. godine.

U Podgorici, dana 27.09.2022. godine.

UNIQA neživotno osiguranje a.d. Podgorica
Predsjednik Odbora direktora
Adel Bahtanović



U skladu sa Statutom, Odbor direktora akcionarskog društva za osiguranje **UNQA neživotno osiguranje Podgorica** (u daljem tekstu "Društvo") dana **16.09.2022. godine** usvojio je sledeću:

In accordance with the Statute, Board of Directors of the Joint Stock Company for insurance **UNQA Non 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 procjenu i likvidaciju šteta (verzija 4)

DECISION
on adopting the Rulebook on claims assessment and adjustment (version 4)

Član 1.

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

Article 1

The Board of Directors hereby adopts the Rulebook on claims assessment and 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.

Promjene u odnosu na prethodnu verziju Pravilnika se odnosi na usklađivanje Pravilnika sa izmjenama Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju, kao i na promjenu ovlašćenih potpisnika - lica koja odobravaju likvidaciju šteta.

The changes compared to the previous version of the Rulebook refers to the harmonization of the Rulebook with the Amendments of the Law on compulsory traffic insurance, as well as the changes 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.

UNQA neživotno osiguranje a.d. Podgorica
Odbor direktora / Board of Directors

Adel Bahtanović
Predsjednik Odbora direktora / President of the Board of Directors

