



Bosna-Sunce osiguranje d.d. Sarajevo

PRAVILNIK

O NAČINU OBRADJE ODŠTETNIH ZAHTJEVA

Sarajevo, decembar / prosinac 2009. godine

Izdavač: BOSNA-SUNCE OSIGURANJE d.d. Sarajevo, Trg međunarodnog prijateljstva 20.

Na temelju članka 116. Statuta BOSNA-SUNCE osiguranja d.d. Sarajevo broj: 270-00/09 od 27.04.2009.godine, Nadzorni odbor Društva na III Sjednici, održanoj 30.12.2009 godine, donosi

PRAVILNIK O NAČINU OBRADE ODŠTETNIH ZAHTJEVA

Član 1.

Ovim Pravilnikom regulira se jednoobrazno i obvezno ponašanje uposlenika u Bosna-Sunce osiguranju d.d. (u daljem tekstu BSO) na poslovima obrade odštetnih zahtjeva, procjeni i utvrđivanju prava na naknadu, i isplati šteta iz osnova zaključenih ugovora o osiguranju od automobilske odgovornosti, kasko osiguranja, osiguranja imovine, osiguranja osoba, osiguranja od odgovornosti, i drugih ugovora o osiguranju čije zaključenje odobri Uprava Društva.

Član 2.

Pravilnik ima cilj da osigura stručnu obradu zahtjeva za naknadu štete i utvrđivanje pravične naknade materijalne štete i pravične novčane satisfakcije, odnosno da ujednači kriterije obrade odštetnih zahtjeva u direkciji i svim podružnicama BSO-a.

I-NAČELNE ODREDBE

Član 3.

Poslove naknade štete iz osnova osiguranja motornih vozila u prvom stupnju obavljaju uposlenici raspoređeni na te poslove, po postupku predviđenom za vansudski postupak naknade štete u ovom Pravilniku.

Poslove iz stavka 1. ovog članka u drugom stupnju obavlja posebno formirana komisija od strane uposlenika podružnica sastavljene od tri člana, bez prava učešća u odlučivanju uposlenika koji je predmet rješavao u prvom stupnju.

Član 4.

U vansudskom postupku primjenjuju se opće priznata načela procesnog prava, a naročito načela: zakonitosti, materijalne istine, ocjene dokaza, efikasnosti, ekonomičnosti postupka, višestupnosti postupka i druga, vodeći pri tome računa o specifičnostima ovog postupka.

II- NADLEŽNOST

Član 5.

Za obradu odštetnih zahtjeva iz osnova osiguranja od automobilske odgovornosti i odštetnih zahtjeva koji se obrađuju u ime i za račun Zaštitnog fonda F/BiH nadležna je podružnica na čijoj poslovnoj teritoriji oštećenik ima svoje prebivalište.

Za obradu odštetnih zahtjeva koji proizilaze iz dobrovoljnih vidova osiguranja (osiguranje imovine i lica, kasko, odgovornost i dr.) nadležna je podružnica u kojoj je zaključeno osiguranje.

Štete sa elementom inozemnosti obrađuje se u Odjelu međunarodnih šteta (INO Odjel) pri Direkciji Društva u Sarajevu.

Član 6.

Sukob nadležnosti između podružnica rješava direktor Sektora šteta BSO ili lice koje on ovlasti.

III-PRUŽANJE UZAJAMNE POMOĆI- SURADNJA

Član 7.

U cilju brže i kvalitetnije obrade odštetnih zahtjeva, kao i ekonomičnosti postupka podružnice su dužne pružati usluge i prikupljati podatke na zahtjev jedne od njih i međusobno surađivati.

Naknade troškova proizašlih iz stava 1 ovog člana reguliraju se dogovorom između direktora podružnica i posebnom odlukom nadležnog organa.

IV-IZUZEĆE

Član 8.

Uposlenik koji vodi postupak, odnosno član komisije, izuzeće se od rada u predmetu štete:

1. ako je sam u predmetu štete podnosilac zahtjeva za naknadu štete, punomoćnik ili zakonski zastupnik podnosioca,
2. ako je sa podnosiocem zahtjeva za naknadu štete, njegovim punomoćnikom ili zastupnikom srodnik po krvi u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno do četvrtog stupnja, pa i onda kada je brak prestao,
3. ako je sa podnosiocem zahtjeva, njegovim zastupnikom ili punomoćnikom u odnosu staratelja, usvojitelja, usvojenika ili hranitelja.

Član 9.

Uposlenik, odnosno član komisije, kod kojeg je ispunjen jedan od uvjeta za izuzeće iz člana 8. ovog Pravilnika, dužan je da prekine svaki dalji rad na predmetu i da o tome pismeno obavijesti lice nadležno za rješavanje o izuzeću.

O izuzeću odlučuje direktor Sektora šteta koji u isto vrijeme određuje i podružnicu koja će izvršiti obradu odštetnog zahtjeva o čemu se uposlenik koji je izuzet obavještava.

V-POKRETANJE VANSUDSKOG POSTUPKA ZA NAKNADU ŠTETA

Član 10.

Pokretanje vansudskog postupka za naknadu štete vrši se podnošenjem popunjenog obrasca-prijave naknade štete za određenu vrstu štete, ili podneskom u vidu zahtjeva za naknadu štete uz predočenje dokaza u pogledu pravne osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva.

Član 11.

Prijava-zahtjev, podnijeta telefonom, telefaksom ili telegramom, e-mailom, koja sadrži minimum podataka iz članka 12.ovog Pravilnika, posebno se evidentira i pismeno se potvrđuje u roku od tri dana od strane podnosioca zahtjeva.

Član 12.

U postupak obrade će se uzeti one prijave, odnosno zahtjevi koji sadrže podatke:

- ime i prezime / naziv, JMBG / ID broj, adresa stanovanja i kontakt telefon podnosioca odštetnog zahtjeva, broj računa banke
- identifikacione podatke o uzročniku štete ukoliko je isti poznat podnosiocu zahtjeva
- identifikacione podatke o predmetu štete
- mjesto i datum, odnosno vrijeme nastanka štete,
- opis nastanka štetnog događaja / okolnosti povređivanja
- podatak da li je vršen uviđaj nadležnog organa
- zapisnik-službena zabilješka nadležnog organa koji vrši uviđaj na licu mjesta štetnog događaja
- kopiju saobraćajne dozvole, vozačke dozvole i police osiguranja, odnosno zelene karte ukoliko se radi o šteti s inozemnim elementom
- punomoć za upravljanje vozilom (ili ugovor o kupoprodaji vozila) ukoliko nije preneseno pravo vlasništva nad vozilom

Član 13.

Ako nedostaje neki od podataka iz člana 12. uposlenik zadužen za prijem prijave štete podučit će podnosioca zahtjeva na licu mjesta, odnosno pismeno, kako da otkloni uočeni nedostatak.

Član 14.

Po prijemu uredne prijave štete (odštetnog zahtjeva) sa priloženom dokumentacijom, uposlenik nadležan za prijem zahtjeva izdat će podnosiocu zahtjeva (na njegov zahtjev) potvrdu o prijemu zahtjeva za naknadu štete.

Član 15.

Ukoliko u podružnici ima veći broj mjesta za prijem odštetnih zahtjeva, ista je dužna da izvrši raspored brojeva prema mjestu prijema, tako da se može utvrditi mjesto prijema zahtjeva.

Član 16.

Nepotpuni odštetni zahtjevi u smislu članka 12. ovog pravilnika odbacit će se bez upuštanja u razmatranje njihove osnovanosti i visine.

V.1. Evidentiranje prijave štete-odštetnog zahtjeva

Član 17.

Primljeni zahtjev za naknadu štete evidentira se u knjizi šteta, ručno ili elektronski- na računalu, po vrstama osiguranja sukladno važećem šifarniku šteta i prosljeđuje nadležnom uposleniku na daljnje postupanje.

Član 18.

O izvršenom evidentiranju prijave štete koja se odnosi na obavezu druge podružnice BSO ili drugog osiguravajućeg društva, mora se, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana kompletiranja zahtjeva, cjelokupnu originalnu dokumentaciju zahtjeva, poslati u podružnicu koja je nadležna za obradu, odnosno u osiguravajuće društvo koje je u obavezi.

Podružnica u kojoj je primljen odštetni zahtjev će na zahtjev nadležne podružnice ili drugog osiguravajućeg društva, pribaviti i dodatne dokaze ukoliko se tijekom obrade zahtjeva ukaže potreba za istim ako je to u cilju brže i ekonomičnije obrade predmeta.

Član 19.

Podružnica u kojoj je primljen odštetni zahtjev obavezna je arhivirati kopije dokumentacije odštetnog zahtjeva iz prethodnog člana.

V.2. Način vođenja knjiga šteta

Član 20.

Odštetni zahtjevi evidentiraju se u propisanoj Knjizi šteta odnosno u jedinstvenoj elektronskoj bazi (u daljem tekstu Knjiga šteta) sukladno šifarniku za štete i dodjeljuje im se jedinstveni broj koji označava kalendarsku godinu, nadležnu podružnicu ili direkciju, skupinu osiguranja, vrstu štete i redni broj, vodeći računa o propisanoj proceduri za vođenje Knjiga štete.

VI-PRVOSTEPENI POSTUPAK OBRADJE ODŠTETNOG ZAHTJEVA

VI.1. Formiranje odštetnog zahtjeva

Član 21.

Uposlenik koji je zadužen za unos odštetnih zahtjeva u jedinstvenu Knjigu šteta dužan je da dopuni dokumentaciju kopijom originalne police osiguranja sa svim eventualnim priložima iste, koja se nalazi kod tarifera, i dokazom o uplati premije koji izdaje odjel finansija.

Nakon izvršenog formiranja zahtjeva, nadležni uposlenik odštetni zahtjev dostavlja procjenitelju na daljnje postupanje.

Ukoliko se radi o odštetnim zahtjevima iz osnova automobilske odgovornosti, polica se automatski učitava u elektronsku bazu šteta i nije potrebna dodatna provjera kod tarifera i računovodstva.

Član 22.

Ukoliko je u jednom štetnom događaju oštećeno više predmeta ili osoba, svaka šteta evidentirat će se posebno.

Ako jedno lice istovremeno prijavi materijalnu i nematerijalnu štetu iz istog štetnog događaja, taj odštetni zahtjev se evidentira i rješava kroz jedan spis, sukladno važećem šifarniku.

Izuzetno može se odstupiti od stava 1. ovog članka u slučaju kada bi jedinstveno rješavanje doprinjelo kvalitetnijoj i ekonomičnijoj obradi odštetnog zahtjeva.

Član 23.

Kad se u jednom podnesku pojavljuju odštetni zahtjevi jednog ili više lica za naknadu štete uslijed smrti bliskog srodnika, evidentirat će se jedinstven zahtjev pod nazivom „Porodica“ uz upis prezimena prednika.

VI.2. Formiranje uslužnog odštetnog zahtjeva

Član 24.

Uslužna obrada odštetnog zahtjeva obuhvata izradu izvida štete i fotodokumentacije, pribavljanje policijskog zapisnika, nakon čega se kompletna originalna dokumentacija dostavlja nadležnom osiguravajućem društvu na daljnje postupanje o čemu se osiguranik pismeno obavještava.

Kopija dokumentacije uslužnog odštetnog zahtjeva arhivira se u nadležnoj podružnici.

Član 25.

Uslužna obrada odštetnog zahtjeva može se vršiti samo ukoliko podnosilac zahtjeva ima zaključen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti u BSO ili u slučaju obrade zahtjeva po nalogu Zaštitnog fonda Federacije BiH, Biroa zelene karte BiH, odnosno po osnovu zaključenih korespondentnih ugovora s društvima za osiguranje iz inozemstva.

Član 26.

Ukoliko ne postoji obaveza drugog osiguravajućeg društva na naknadu štete, na zahtjev osiguranika, može se sačiniti izvid štete sa fotodokumentacijom, pribaviti zapisnik o uviđaju, te cjelokupnu originalnu dokumentaciju dostaviti osiguraniku na daljnju upotrebu uz uputstvo o njegovim pravima.

VI.3. Procjena materijalne štete

Član 27.

Procjena materijalne štete obuhvata neposredan uvid u posljedicu štetnog događaja, identifikaciju uzroka štete, izradu zapisnika o oštećenjima s fotodokumentacijom, rezervaciju potrebnog iznosa za isplatu i dopunu potrebne dokumentacije za obradu štete.

Član 28.

Poslove procjene šteta na motornim vozilima i imovini obavljaju procjenitelji šteta u podružnicama BSO u skladu s odredbama ovog Pravilnika –

Štete većeg obima procjenjuju se komisijski, a u slučaju nedostatka potrebnog stručnog znanja procjenitelj je ovlašten, uz suglasnost Šefa odjela - Direktora sektora šteta, zatražiti stručnu pomoć vještaka iz određene oblasti.

Član 29.

Po dobivenom nalogu za procjenu, ili na zahtjev osiguranika, procjenitelj štete pristupa pregledu oštećenog vozila ili imovine i sačinjava izvid štete - zapisnik o uzroku i obimu oštećenja.

Izvid štete - zapisnik o oštećenju potpisuje procjenitelj u ime osiguravatelja i oštećenik-osiguranik lično, odnosno lice koje je za to ovlašteno.

Pri većim štetama, osiguranik-oštećenik se mora upozoriti na mogućnost da se šteta nadoknadi kao "totalna šteta", klauzulom: "S obzirom na stupanj i obim oštećenja, godinu proizvodnje i stanje vozila ispitati rentabilnost popravke". OVO

Član 30.

Pri sagledavanju obima i stupnja oštećenja procjenitelj prvo definira mjesto djelovanja sile ili sila koje su izazvale oštećenje, a potom dokle je, u kom pravcu i intenzitetu ta sila djelovala.

Kod šteta na vozilima, prilikom prvog pregleda moraju se obuhvatiti sve vidljive deformacije na oštećenom predmetu, a nevidljiva oštećenja ostaviti za naknadni uvid po obavljanju potrebnih detaljnih demontažnih radova.

Dopunski izvid ili zapisnik se mogu prihvatiti isključivo za skrivene deformacije na dijelovima vozila ili imovini, koje se nisu mogle uočiti prvim vizuelnim pregledom. Dopunski izvid ili zapisnik se može sačiniti isključivo nakon demontaže oštećenog vozila, odnosno po pribavljanju nalaza i mišljenja stručnih osoba ili institucija, zavisno od vrste štete.

Član 31.

Zapisnik o oštećenju radi se, po pravilu, na posebno propisanom obrascu za određenu vrstu štete i mora sadržavati:

- a) podatke o osiguraniku
- b) podatke o predmetu štete
- c) podatke o uzroku štete
- d) vrijeme nastanka štete i datum pregleda
- e) dijelovi za zamjenu,
- f) dijelovi za popravak sa procjenom "lako", "srednje", "teško" oštećenje,
- g) određeno vrijeme za rad po djelatnostima: limar, laker, mehaničar, električar, tapetar i drugo kumulativno,
- h) cijena koja se priznaje kod pogodbe,
- i) posebne klauzule.

Član 32.

U osiguranju autoodgovornosti, kad nije vršen uviđaj mjesta prometne nezgode od nadležnog organa, ovlašteni zaposlenik BSO-a je dužan uputiti sve sudionike da ispune obrazac „Europsko izvješće o nezgodi“, kao i uzeti od njih i eventualnih svjedoka pismene izjave o tijeku nastanka nezgode. Procjenitelj mora izvršiti fotografiranje svih vozila koja su sudjelovala u takvoj saobraćajnoj nezgodi, uporediti oštećenja na vozilu oštećenika sa oštećenjima na vozilu štetnika i konstatirati da li je šteta nastala u kontaktu ta dva vozila.

Član 33.

Na pismeni prigovor osiguranika-oštećenog u vezi sa utvrđenim oštećenima, obimom i visinom štete kao i eventualnim uzrokom štete isti se dostavlja Komisiji, koja ispituje osnovanost navoda u prigovoru.

Komisija se formira od uposlenika (najmanje 3 lica). Ista je obvezna da izvrši pregled oštećenog vozila, odnosno imovine, i uvid u dokumentaciju, a nakon toga da da pismeni nalaz i mišljenje, koje dostavlja obrađivaču štete.

Radu komisije prisustvuje uposlenik koji je procjenjivao štetu po kojoj se prigovara bez prava odlučivanja.

Član 34.

Visina štete na vozilu utvrđuje se ovisno od činjenice da li je vozilo djelomično oštećeno ili se radi o totalnoj šteti.

Pod pojmom "totalna šteta" podrazumijeva se: da je vozilo potpuno uništeno, da je vozilo ukradeno ili da je popravak vozila ekonomski neopravdan, odnosno gdje su troškovi popravka uvećani za umanjenu vrijednost vozila, veći ili jednaki vrijednosti vozila umanjenoj za "vrijednost ostatka vozila".

Djelomična šteta utvrđuje se shodno odredbama pravilima struke i sudske prakse.

Pod pojmom "vrijednosti vozila" podrazumijeva se stvarna vrijednost vozila na dan utvrđivanja štete.

Član 35.

Visina štete na ostaloj oštećenoj imovini, kao npr. na zgradama, elektro-instalacijama, usjevima i sl., utvrđuje se po pravilima struke.

Član 36.

Kada se naknada materijalne štete određuje u obliku novčane rente u mjesečnim anuitetima ili u kapitaliziranom iznosu, visina štete se utvrđuje po pravilima aktuarske matematike.

VI.4. Procjena nematerijalne štete

Član 37.

Procjena nematerijalne štete u vidu duševnih bolova, fizičkih bolova, pretrpljenog straha i naruženosti utvrđuje se sukladno važećim propisima koji reguliraju pitanje naknade nematerijalne štete, usvojenih kriterija za naknadu nematerijalne štete i uz primjenu aktualne sudske prakse.

Član 38.

Pri utvrđivanju visine naknade nematerijalne štete iz osnova autoodgovornosti uslijed pretrpljenih povreda i naknade štete iz osnova ugovornog osiguranja osoba od posljedica nesretnog slučaja pribavlja se mišljenje ljekara – cenzora iz medicinske oblasti koja tretira odnosnu povredu.

Ljekar – cenzor daje svoj nalaz i mišljenje o prirodi i karakteru povreda i njihovim posljedicama.

VI.5. Utvrđivanje pravne osnovanosti

Član 39.

Utvrđivanje pravne osnovanosti obuhvata cjelokupnu rekonstrukciju štetnog događaja, tj ocijenu: dali je djelovanjem osigurane opasnosti na predmetu osiguranja, unutar perioda pokrića, došlo do ostvarenja osiguranog rizika, ocijenu odgovornosti, doprinosa oštećenika nastanku i visini proistekle štete, prava na regresno potraživanje, i u konačnici na tačno utvrđeno činjenično stanje primjenu adekvatne pravne norme.

Član 40.

Utvrđivanje prava na naknadu i visinu štete, obavlja se na osnovu dostavljene cjelokupne dokumentacije u originalu ili ovjerenoj fotokopiji.

Pod originalnom dokumentacijom podrazumijevaju se isprave izdate od nadležnog organa ili organizacije, ovjerene i potpisane od ovlaštenog lica.

Kad osiguranik-oštećenik podnese fotokopije dokaza, ovlašteni uposlenik koji obrađuje odštetni zahtjev zatražit će od oštećenog originalnu dokumentaciju radi utvrđivanja istovjetnosti i svojim potpisom konstatovati da je fotokopija vjerna originalu.

Isprave izdate od strane inostranih organa ukoliko u zemlji u kojoj su izdate važe kao javne isprave, imaju pa principu reciprociteta istu dokaznu snagu kao i domaće javne isprave, ako su propisno ovjerene.

Član 41.

Uposlenik koji obrađuje odštetni zahtjev, ukoliko ocijeni da je potrebno, može zatražiti izjavu osiguranika i eventualnih svjedoka o okolnostima nastanka štete i štetne posljedice.

Prilikom uzimanja izjave, davalac se upozorava o krivičnoj i materijalnoj odgovornosti za njenu točnost, što potpisuje na samoj izjavi. Izjava se uzima pojedinačno od svakog lica, bez prisustva ostalih lica koja daju izjavu.

Izjava osiguranika-oštećenika, odnosno korisnika ili očevidaca sadrži slijedeće podatke:

- osobni podaci davaoca izjave,
- opis mjesta događaja, način i okolnosti nastanka štete,
- podatak o eventualnoj alkoholiziranosti vozača.
- i druge podatke koje odredi djelatnik u svom nalogu

Član 42.

Podnositelj zahtjeva je dužan da iznese činjenice na kojima zasniva svoj zahtjev. Isti je dužan da podnese odgovarajuće dokaze.

Ako podnositelj zahtjeva ne posjeduje, ili mu je otežano pribavljanje dokazne dokumentacije, na osnovu koje se utvrđuje pravo na naknadu štete (npr. zapisnik o uviđaju mjesta nezgode od nadležnog organa, odluka suda ili sudije za prekršaje i sl.), nju će po službenoj dužnosti pribaviti djelatnik koji vodi postupak likvidacije štete.

Član 43.

Dokazna sredstva za utvrđivanje prava na naknadu štete su:

- zapisnik nadležnog organa o uviđaju mjesta nezgode ili Europsko izvješće o nezgodi (ukoliko zapisnik o uviđaju nije rađen)
- odluke nadležnih organa,
- izjave očevidaca i osiguranika-oštećenika, odnosno korisnika vozila,
- konstatacije procjenitelja u vezi sa upoređivanjem vozila koja su sudjelovala u prometnoj nezgodi,
- nalazi stručnjaka koji naknadno izvrše uviđaj mjesta prometne nezgode,
- službena zabilješka sačinjena od uposlenika koji vodi postupak u vezi sa ostvarenim uvidom u spise pravosudnih organa kod kojih se vodi postupak,
- lječnički nalazi,
- druge isprave i uvjerenja koja izdaju ovlašteni nadležni organi i organizacije i drugi dokazi po ocjeni uposlenika koji obrađuje odšteni zahtjev.

Član 44.

Sve podružnice dužne su na svom poslovnom području organizirati suradnju sa sudovima, tužilaštvima, organima unutrašnjih poslova, organima inspekcije i drugim organima, u cilju bržeg utvrđivanja činjeničnog stanja o nastanku osiguranog slučaja.

Član 45.

Konačna odluka o osnovanosti odštetnog zahtjeva donosi se cijeneći svaki dokaz pojedinačno i u međusobnoj vezi.

Ocjena osnovanosti, uz kratko obrazloženje, upisuje se na koricama štete i elektronski potvrđuje u jedinstvenoj bazi šteta.

Član 46.

Ukoliko nadležni uposlenik ne posjeduje odgovarajuće stručno znanje za pojedina pitanja bitna za ocjenu osnovanosti, uz saglasnost šefa odjela šteta ili direktora sektora šteta, može zatražiti pomoć stručnog lica-vještaka.

Član 47.

Ukoliko nadležni uposlenik ocijeni zahtjev pravno neosnovanim, o istom šalje pismenu obavijest podnosiocu zahtjeva uz obrazloženje odluke i pouku o pravnom lijeku.

Ukoliko nadležni uposlenik ocijeni zahtjev djelimično ili u cjelosti pravno osnovanim, isti se dostavlja nadležnom uposleniku za likvidaciju štete.

VI.6. Obračun štete

Član 48.

Nadležni uposlenik za obračun visine štete utvrdit će istu na osnovu odredbi uvjeta određene vrste osiguranja, važećih zakonskih propisa, sudske prakse, važećih kriterija i dr. relevantnih propisa.

Obračun štete vrši se na tipiziranom obrazcu, i uz kratko obrazloženje, visina se upisuje na korice štete i elektronski potvrđuje u jedinstvenoj bazi šteta.

Član 49.

Dokaze za utvrđivanje visine materijalne i nematerijalne štete dužan je da pribavi podnosilac zahtjeva o čemu će ga poučiti nadležni uposlenik.

Od podnosioca zahtjeva se neće tražiti da pribavi i podnese dokaze koje brže i lakše može pribaviti ovlaštenu uposlenik koji obrađuje odštetni zahtjev, niti dokaze koje državni organi i radne organizacije nisu dužni izdavati.

Član 50.

Visina nematerijalne štete utvrđuje se na osnovu elemenata datih u nalazu i mišljenju ljekara cenzora, koji sačinjava svoj nalaz na osnovu dostavljene medicinske dokumentacije, odnosno neposrednog pregleda oštećenika, saglasno Uvjetima osiguranja, Tablicama za određivanje postotka trajnog invaliditeta, Orijentacionim kriterijima za utvrđivanje visine pravične novčane naknade nematerijalne štete i drugim relevantnim propisima.

Član 51.

Ako je oštećeniku priznato ili dosuđeno pravo naknade za izgubljeno izdržavanje ili za izgubljenu zaradu u vidu mjesečne rente, ovlaštenu uposlenik je dužan da kontrolira da li se isplaćuje priznata mjesečna renta i da li su nastupili zakonski uvjeti za prestanak plaćanja.

Član 52.

Prilikom utvrđivanja visine nematerijalne štete cijelit će sve okolnosti slučaja i na osnovu osiguravajuće i sudske prakse utvrdit će se iznosi naknade za pojedine vidove nematerijalne štete.

Član 53.

Visina materijalne štete u slučaju pretrpljenih povreda utvrđuje se na osnovu dostavljenih originalnih računa od strane oštećenika.

Za pojedine vidove materijalne štete može se utvrditi paušalni iznos naknade, ukoliko njihovo utvrđivanje iziskuje velike troškove i dugo vrijeme (na primjer: troškova sahrane, podizanja nadgrobnog spomenika, nabavke crnine, karmine, vrijednost odijela, cipela i tome slično).

Član 54.

O utvrđenoj visini nematerijalne štete i paušalnom iznosu materijalne štete, obrađivač je dužan da iznese argumentirane i ubjedjive razloge.

VI.7. Odlučivanje o odštetnom zahtjevu

Član 55.

O zahtjevu za naknadu štete u vansudskom postupku rješava nadležni uposlenik, samostalno, u okviru ovlaštenja datih ovim Pravilnikom, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, uvjetima osiguranja i drugim zakonskim i normativnim aktima.

Ovlašteni uposlenik može, ukoliko ocijeni da je zbog složenosti odšetnog zahtjeva ili štete većeg obima potrebno, od direktora sektora šteta zatražiti da se u rješavanje takve štete uključi komisija nadležna za rješavanje u drugostepenom postupku.

Član 56.

Odluka sadrži: naziv podružnice koja donosi odluku, datum nastanka štetnog događaja, ime oštećenog, kao i ime osiguranika, zatim iznos koji se isplaćuje i pojedinačno nabrojani vidovi štete po kojima se vrši isplata.

Također, sadrži obrazloženje i uputstvo o pravnom lijeku (prigovor) ukoliko oštećeni nije zadovoljan odlukom.

Obrazloženje odluke sadrži:

- dokaze na osnovu kojih je donijeta odluka,
- razlog zbog kojeg zahtjev nije priznat u cjelosti, kao i zbog čega je isplata manja od one koja je postavljena u zahtjevu.

Član 57.

Kada se radi o odšetnim zahtjevima više lica u jednom predmetu štete, za sva ta lica, donosi se jedna odluka, i ista mora biti navedena u dispozitivu. U obrazloženju odluke obavezno se navode razlozi za donošenje odluke, a koja se odnosi na svako pojedinačno lice iz odluke. Odluka se obavezno dostavlja svakom od lica na koje se odnosi, osim ako više njih ili svi imaju istog zakonskog zastupnika ili punomoćnika.

Član 58.

Ukoliko je zahtjev za naknadu štete osnovan, a konačna odluka po zahtjevu nije moguća, na zahtjev oštećenog može se isplatiti akontacija naknade štete.

Član 59.

Ukoliko je utvrđeno pravo na naknadu štete, a osiguranik-oštećenik nije zadovoljan utvrđenom visinom štete, nakon odluke Komisije može se izvršiti isplata nespornog dijela štete.

U slučaju iz prethodnog stava donosi se pismena odluka.

Član 60.

Nadležni uposlenik dužan je da donese odluku u roku određenom zakonom, ugovorom ili uvjetima osiguranja računajući od dana kada je kompletirana dokumentacija u pogledu osnova i visine štete.

Ako se odluka protiv koje se može uložiti prigovor ne donose i ne dostavi podnosiocu zahtjeva za naknadu štete u određenom roku, podnosilac zahtjeva ima pravo prigovora kao da je njegov zahtjev odbijen.

Član 61.

U odluci se mogu u svako vrijeme ispraviti greške u imenima ili brojevima, pisanju ili računanju, kao i druge očigledne netočnosti u donijetoj odluci.

O ispravci se donosi poseban zaključak, a bilješka o ispravci unosi se u izvornik odluke i potpisuje od strane radnika sa posebnim ovlaštenjima.

Podnosilac odšetnog zahtjeva ima pravo prigovora na zaključak o ispravci.

Član 62.

U svakom slučaju potrebno je inzistirati na sporazumnoj likvidaciji šteta.

Ukoliko se sa podnosiocem odšetnog zahtjeva postigne sporazum o likvidaciji štete sa njim se zaključuje izvansudska nagodba na tipiziranom obrazcu („Sporazum o izvansudskoj nagodbi”).

Izvansudska nagodba može se zaključiti za pojedine vidove šteta iz odšetnog zahtjeva, koji su nesporni, a da se o ostalim spornim vidovima štete posebno odlučuje.

Sporazum o izvansudskoj nagodbi mora biti jasan i određen, i u njemu trebaju biti uneseni pojedinačni iznosi naknade po vidovima šteta.

Član 63.

Sporazum o izvansudskoj nagodbi, pored ostalih podataka, mora da sadrži: datum zaključivanja, između koga je zaključen, datum nastanka štetnog događaja, na koji iznos je zaključen po pojedinim vidovima šteta i rok isplate naknade, kao i odricanje od daljih zahtjeva o kojima se zaključuje nagodba.

Sporazum o izvansudskoj nagodbi smatra se zaključenim kad ga potpišu podnosilac odštetnog zahtjeva i uposlenik sa posebnim ovlaštenjima.

Jedan primjerak potpisanog Sporazuma uručuje se podnosiocu odštetnog zahtjeva, a potom se cjelokuupni odštetni zahtjev dostavlja likvidatoru radi isplate dogovorenog iznosa.

VII DRUGOSTEPENI POSTUPAK OBRADE ODŠTETNIH ZAHTJEVA

VII.1. Pravo prigovora i postupak po istom

Član 64.

Protiv odluke osiguravatelja – Sporazuma o izvansudskoj nagodbi u prvom stupnju podnosilac odštetnog zahtjeva ima pravo prigovora u roku od 15 dana od dana prijema Odluke.

Poslove rješavanja po prigovoru u drugom stupnju obavlja posebno formirana komisija sastavljena od tri člana koju imenuje direktor sektora šteta, bez prava odlučivanja djelatnika koji je rješavao u prvom stupnju, a svoju odluku dužna je dati u roku od 15 dana.

Odluka komisije je konačna.

Član 65.

Prigovor treba da sadrži: broj predmeta u kojem se prigovara, razloge ulaganja prigovora, potpis i punu adresu podnosioca prigovora.

U prigovoru se mogu iznositi nove činjenice i novi dokazi.

Član 66.

Prigovor se neposredno predaje ili dostavlja poštom onoj podružnici koja je donijela odluku.

Prigovor može podnijeti podnosilac zahtjeva, njegov zakonski zastupnik ili punomoćnik.

Član 67.

Ako je prigovor nerazumljiv ili ne sadrži podatke predviđene ovim Pravilnikom, obrađivač štete pozvat će podnosioca prigovora da prigovor ispravi i dopuni.

Član 68.

Pošto utvrdi da je prigovor izjavljen od ovlaštenog lica i ko je za odlučivanje nadležan po istom, ovlaštenu uposlenik će prigovor evidentirati i s kompletnom dokumentacijom predmeta štete dostaviti komisiji na drugostepeno odlučivanje.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor uložen od neovlaštenog lica, pozvat će se podnosilac odštetnog zahtjeva radi otklanjanja ovog nedostatka.

Član 69.

Komisija prilikom razmatranja prigovora može odbiti prigovor, poništiti odluku u cjelosti ili djelimično, ili je izmijeniti.

Član 70.

Komisija će prigovor odbiti ukoliko na osnovu postojeće dokumentacije ustanovi da je odluka u prvostepenom postupku donijeta pravilno.

Ukoliko komisija ocijeni da je izvršena pogrešna procjena štete, izvedena pogrešna ocjena pravnog osnova za naknadu štete, pogrešno primjenjeno materijalno pravo ili pogrešno utvrđena visina štete, izmjenit će donijetu odluku i oštećeniku predložiti novi sporazum.

VIII TUŽBE ZA NAKNADU ŠTETE

Član 71.

Ukoliko nije postignut dogovor s oštećenikom u pogledu osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva u vansudskom postupku i isti pokrene sudski spor, tj. parnični postupak pred nadležnim sudom, podružnica koja je obrađivala štetu dužna je kompletan originalan spis zajedno s tužbom, priložima uz tužbu i potpisanom punomoći odmah, bez odlaganja dostaviti nadležnom advokatskom / odvjetničkom uredu koji će zastupati BSO zavisno od sjedišta suda, sukladno internim pravilima BSO-a.

Podružnica koja je obrađivala štetu dužna je kopiju tužbe i spisa odložiti do okončanja sudskog postupka i evidentirati u jedinstvenoj bazi šteta da je predmet u sudskom sporu, visinu predmeta spora, nadležni sud, sudski broj, datum tužbe i datum stizanja tužbe.

Ista procedura se primjenjuje i kod direktnih tužbi, tj. tužbi kod kojih prethodno nije postavljen izvansudski zahtjev.

IX LIKVIDACIJA ŠTETE

Član 72.

Isplata štete vrši se u dogovorenom roku računajući od dana postizanja izvansudske nagodbe, a izvršava je odjel financija podružnice ili direkcije na osnovu Internog naloga u skladu s aktima BSO-a.

Član 73.

Isplata naknade štete može biti djelomična ili u potpunosti zavisno od slučaja, a likvidator je dužan da se stara da bude izvršena u ugovorenom roku.

Član 74.

Isplata naknade vrši se putem banke nalogom za prenos sredstava na tekući račun podnosioca zahtjeva ili drugog lica koje on ovlasti, u propisanoj proceduri, odnosno isplatom na blagajni podružnice u izuzetnim i opravdanim slučajevima na način koji odredi i odobri direktor sektora šteta BSO.

Član 75.

Ukoliko su ispunjeni uvjeti za kompenzaciju potraživanja, u cijelosti ili djelimično, likvidator je dužan da da nalog odjelu finansija za sprovođenje iste.

X. Arhiviranje odštetnog zahtjeva

Član 76.

Odštetni zahtjevi koji su okončani odlukom, razvode se u knjigama šteta i u jedinstvenoj elektronskoj bazi šteta i odlažu u arhivu, nakon kontrole i ovjere istih od strane Direktora sektora šteta u saglasnosti s internim aktima BSO a.

XI. Regresno potraživanje

Član 77.

Ukoliko postoji pravo na regresno potraživanje likvidator je dužan, nakon pribavljanja dokaza o isplati štete, bez odlaganja otvoriti regresni spis i poslati regresnom dužniku zahtjev za plaćanje regresnog duga.

Član 78.

Regresna potraživanja evidentiraju se u jedinstvenu bazu odštetnih zahjteva sukladno važećem šifarniku šteta i jedinstvenoj bazi šteta BSO.

VII-ZAVRŠNE ODREDBE

Član 79.

Direktor sektora šteta BSO organizirati će poslove i utvrditi tehnologiju i organizaciju rada koja će omogućiti nesmetanu primjenu ovog Pravilnika.

Član 80.

Odredbe ovog Pravilnika obavezuju sve uposlenike koji rade na poslovima obrade odštetnih zahtjeva, a nepoštivanje istih obavezno povlači protiv odgovornog uposlenika mjere disciplinske i materijalne odgovornosti.

Član 81.

Sastavni dio Pravilnika čine tipizirani obrazci za prijavu štete, izvid i obračun štete, i izvansudsku nagodbu.

Član 82.

Na sve što nije uređeno ovim Pravilnikom primjenjivat će se zakonske odredbe i uvjeti osiguranja BSO koji reguliraju predmetnu oblast.

Član 83.

Donošenjem ovog pravilnika prestaju važiti odredbe pravilnici o načinu obrade odštetnih zahtjeva „Bosna osiguranja” d.d. i „Sunce BiH osiguranja” d.d.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se počevši od 1.1.2010. godine.

Sarajevo, 30.12.2009. godine

Predsjednik Nadzornog odbora

Niko Krivić s.r.