

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



PROCEDURA ZA RAD KOMISIJE ZA PRIGOVORE
Verzija: 2

Podgorica, septembar 2021. godine

SIŽE DOKUMENTA

- Politika Pravilnik Procedura
 Smjernica Uputstvo Ostali interni akti

Naslov:

PROCEDURA ZA RAD KOMISIJE ZA PRIGOVORE

SVOJSTVA DOKUMENTA:

Odobreno:
Izvršni direktor

Kreator(i) dokumenta:
Boris Đurović, Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove

Verzija/ Datum kreiranja verzije:
2/ Septembar 2021.

Klasifikacija:
 Interni dokument Eksterni dokument

Primjena:
UNIQA NEŽIVOTNO OSIGURANJE A.D.PODGORICA

Datum izdavanja:
29. Septembar 2021.

Na snazi od datuma:
29. Septembar 2021.

Kontrola verzija:

Autori(i):	Opis/ Relevantne izmjene:	Datum:
P. Vujošević	▪ Inicijalna verzija	29.01.2014. godine
B. Đurović	▪ Usklađivanje sa novim Aktom o sistematizaciji radnih mjesta, kao i izmjene uslovljene iskustvima iz prakse	29.09.2021. godine

Reference / Povezanost sa drugim dokumentima:

- Pravilnik o postupku za procjenu i likvidaciju šteta;

Dodatne informacije:

SADRŽAJ:

I UVOD – OSNOVNE INFORMACIJE	5
II SASTAV KOMISIJE ZA PRIGOVORE	5
III NADLEŽNOST KOMISIJE	5
IV PRIJEM I EVIDENCIJA PRIGOVORA	5
V POSTUPAK RADA KOMISIJE ZA PRIGOVORE	5
VI EVIDENCIJA RJEŠAVANJA PRIGOVORA	7
VII ZAVRŠNE ODREDBE	7

Procedura za rad Komisije za prigovore

I UVOD – OSNOVNE INFORMACIJE

Ovom Procedurom propisuje se postupak rada Komisije za prigovore (u daljem tekstu: Komisija) UNIQA neživotnog osiguranja a.d. Podgorica (u daljem tekstu: Društvo), a u skladu sa Pravilnikom o postupku za procjenu i likvidaciju šteta.

II SASTAV KOMISIJE ZA PRIGOVORE

Komisija se sastoji od tri člana u sastavu koji Odlukom imenuje Izvršni direktor Društva.

Sastav komisije čine dva člana iz organizacione jedinice Službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove i jedan član iz druge organizacione jedinice Društva.

Komisija za prigovore je dužna da se sastaje u zavisnosti od potrebe i broja pristiglih prigovora.

III NADLEŽNOST KOMISIJE

Komisija je nadležna za rješavanje prigovora koje podnosioci prigovora (osiguranici/oštećenici) izjave Društvu, a u vezi sa obradom ili rješavanjem odštetnih zahtjeva po svim vrstama osiguranja.

IV PRIJEM I EVIDENCIJA PRIGOVORA

Podnosioc prigovora može Društvu isti dostaviti:

1. neposredno nadležnoj službi u sjedištu Društva ili u poslovnoj jedinici (poslovnici) van sjedišta Društva, i
2. posredno putem telefaksa, pošte, elektronske pošte.

Nakon prijema prigovora isti se dostavlja Saradniku za brigu o korisnicima i kontakt centar koji prigovor evidentira u elektronsku knjigu šteta, na način što prigovor dodijeli predmetu na koji se odnosi.

V POSTUPAK RADA KOMISIJE ZA PRIGOVORE

Po prijemu i registraciji prigovora članovi Komisije su dužni da pristupe rješavanju prigovora u za to određenom roku.

Komisija razmatra dostavljeni prigovor i po potrebi, a radi pravilnog rješavanja prigovora, Komisija može zatražiti dodatno mišljenje procjenitelja odnosno mišljenje ljekara cenzora Društva.

Ukoliko članovi Komisije ne posjeduju stručno znanje za pravilno rješavanje prigovora, mogu uz saglasnost Direktora službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove predložiti utvrđivanje spornih činjenica putem vještaka koji nije zaposlen u Društvu, a sve u cilju pravilnog rješavanja istog i izbjegavanja sudskog spora.

Ukoliko izjavljeni prigovor ne sadrži svu potrebnu dokumentaciju za pravilno rješavanje, Komisija će

pisanim putem obavijestiti podnosioca prigovora o potrebi dopune dokumentacije odnosno o potrebi dopunskog pregleda oštećenog lica ili stvari.

Ukoliko prigovor sadrži svu potrebnu dokumentaciju komisija je dužna da donese Odluku o istome u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Komisija nakon razmatranja prigovora donosi Odluku.

Odlukom se prigovor može u cjelosti odbiti ili u cjelosti ili djelimično usvojiti.

Odluka sadrži obrazloženje.

Odluku potpisuje Predsjednik Komisije za prigovore i jedan član komisije.

U slučaju da Komisija na osnovu svog iskustva procijeni da je izvjesnost sudskog spora po izjavljenom prigovoru velika, ovlaštena je da, odmjeravajući visinu potencijalnih troškova sudskog postupka, odluči da predmet okonča u vansudskom postupku u cilju ekonomičnosti postupka.

Ukoliko Komisija za prigovore, na osnovu relevantnih parametara, procijeni veću izvjesnost pokretanja sudskog spora, ovlaštena je da poveća iznos utvrđene naknade iz prvostepenog postupka i pored mišljenja o pravičnosti utvrđene naknade i maksimalne isplate u skladu sa važećim Pravilnikom o utvrđivanju kriterijuma za naknadu nematerijalne i nekih vidova materijalne štete, a sve u cilju ekonomičnosti postupka.

Komisija za prigovore je ovlaštena da u smislu prethodnog stava postupi u okviru limita:

NEMATERIJALNA ŠTETA ZBOG UMANJENJA OŽA				
Umanjenje OŽA	Iznos OŽA	Bol	Strah	Naruženost
0%	0 €	Ukupno do 1.200,00 €		
za 1%	do 350,00 €	1/2 OŽA	1/3 OŽA	1/4 OŽA

SMRT BLISKOG LICA				
Djeteta	Roditelja	Brata/sestre	Supružnika	Ostali
do 17.500,00 €	do 12.500,00 €	do 12.500,00 €	do 12.500,00 €	do 12.500,00 €

NAKNADA ZBOG INVALIDITETA BLISKE OSOBE
do 7.500,00 €

NAKNADA ZA TROŠKOVI CRNINE, SAHRANE, SPOMENIKA
do 5.000,00 €

Prethodno donešena i potpisana Odluka Komisije za prigovore se evidentira u Claims aplikaciji. Takođe, u Claims aplikaciji sprovodi se Odluka na način što se prigovor likvidira kako bi odštetni zahtjev u

konačnom imao odgovarajući status u knjizi šteta. Likvidacija prigovora u Claims aplikaciji mora u cjelosti odgovarati sadržini donešene Odluke.

VI EVIDENCIJA RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove dužan je jednom mjesečno dostaviti Izvršnom direktoru izvještaj o radu Komisje za prigovore.

Izvještaj mora sadržati podatke o broju primljenih prigovora, broju riješenih kao i podatke o procentu usvojenih i odbijenih prigovora, a sve pojedinačno za svaku vrstu osiguranja.

Izvještaj sadrži podatke o prigovorima primljenim u mjesecu za koji se Izvještaj sačinjava.

Izvještaj se dostavlja do 20-og u mjesecu za prethodni mjesec.

VII ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Procedura stupa na snagu danom usvajanja.

Stupanjem na snagu ove Procedure prestaju da važe Procedura za rad komisije za prigovore ODI-8/1 od 29.01.2014. godine i Procedura o limitima za zaključenje vansudskih/sudskih poravnanja za nematerijalne štete ODVX6-1/7 od 30.10.2014. godine.

U Podgorici dana 29.09.2021. godine.

UNIQA neživotno osiguranje a.d. Podgorica

Izvršni direktor

Nela Belević



Na osnovu člana 24. Statuta **UNIQA neživotno osiguranje ad Podgorica** (u daljem tekstu Društvo),
Izvršni direktor Društva, dana **29.09.2021. godine**, donio je sljedeću:

AKCIONARSKO DRUŠTVO ZA OSIGURANJE
UNIQA
NEŽIVOTNO OSIGURANJE
1. Br. 798
29.09.2021-god.
PODGORICA

ODLUKU
o usvajanju Procedure za rad Komisije za prigovore (verzija 2)

Član 1.

Usvaja se Procedura za rad Komisije za prigovore (verzija 2), koje se nalazi u prilogu Odluke.

Član 2.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja.


UNIQA neživotno osiguranje ad Podgorica
Neja Belević, Izvršni direktor

