



Mišljenje o načinu postupanja po članu 12 Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju

Cilj donošenja ovog Mišljenja jeste jedinstvena primjena odredbi člana 12 Zakona i ujednačavanje poslovne prakse društva za osiguranje na crnogorskom tržištu i blagovremenog rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilima.

I. Prilikom prijema i obrade odštetnog zahtjeva društvo za osiguranje bi trebalo da

- na jasan i nedvosmislen način pisano upozna oštećenog sa obavezama društva za osiguranje i pravima u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva po članu 12 Zakona, kako bi oštećeni bio upoznat na koji način treba podnijeti odštetni zahtjev koji će ispuniti svrhu naknade štete, kako bi se izbjegle sve nejasnoće u postupku rješavanja tog zahtjeva. Navedeno obavještenje može se navesti npr. na obrascu društva za osiguranje na kojem se podnosi odštetni zahtjev, kao i na internet stranici društva;
- ukoliko odštetni zahtjev ne sadrži sve podatke ili dokumentaciju za njegovo rješavanje, a društvo nije u mogućnosti da iste pribavi, ili bi bilo brže da iste pribavi oštećeni, da upozori oštećenog o potrebi dostavljanja takvih podataka ili dokumentacije uz upozorenje koje su posljedice nedostavljanja tih podataka ili dokumentacije. Navedena upozorenja društvo bi trebalo da navede na obrascu društva na kojem se podnosi odštetni zahtjev, kao i na internet stranici društva;
- preduzme sve korake neophodne kako bi u što kraćem roku pribavilo podatke ili dokumentaciju neophodnu za rješavanje odštetnog zahtjeva. U tom cilju može zatražiti podatke ili dokumentaciju telefonskim putem, elektronskom poštom ili putem pošte, a dokaze o postupanju u toku rješavanja odštetnog zahtjeva je dužno da čuva uz taj zahtjev, u skladu sa zakonom. O usmenoj komunikaciji sačinjava se zabilješka sa datumom i sadržajem razgovora kao i podacima o zaposlenom u društvu koji je obavio razgovor;
- vodi računa da se pisani zahtjev za traženje podataka ili dokumentacije za rješavanje odštetnog zahtjeva ne može smatrati obrazloženom ponudom ili obrazloženim odgovorom u smislu Zakona, ali može biti razlog za dostavljanje obrazloženog odgovora o nemogućnosti rješavanja odštetnog zahtjeva iz tih razloga;
- kad se u odštetnom zahtjevu traži da društvo naknadi štetu direktno plaćanjem računa popravke vozila ovlašćenom servisu, da pisano obavijesti podnosioca odštetnog zahtjeva o posljedicama takvog postupanja, sve u cilju transparentnog informisanja oštećenog lica (npr. neisplata nespornog iznosa na račun oštećenog, mogućnost da račun popravke

vozila bude viši od iznosa na koji oštećeni ima pravo, odnosno da račun popravke vozila ne bude u skladu sa stvarnom štetom itd.).

II. Obaveze društva prilikom rješavanja odštetnog zahtjeva:

Društvo je dužno da na odštetni zahtjev odgovori dostavljanjem oštećenom licu obrazložene ponude ili obrazloženog odgovora u roku iz člana 12 Zakona, pri čemu se neće smatrati dobrom poslovnom praksom čekanje na istek posljednjeg zakonskog roka za postupanje po podnijetom odštetnom zahtjevu.

1. Nakon što društvo utvrdi svoju odgovornost i da visina naknade štete nije sporna, društvo za osiguranje će, u slučaju neimovinske štete, najkasnije u roku od 30 dana, a u slučaju imovinske štete, najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema urednog odštetnog zahtjeva, oštećenom licu dostaviti ponudu za naknadu štete, koja sadrži:

- dan prijema odštetnog zahtjeva i sadržaj dostavljene dokumentacije;
- izjavu društva da je utvrdilo svoju obavezu za naknadu štete;
- iznos utvrđene visine štete, sa obrazloženjem na koji način i na osnovu koje dokumentacije je taj iznos utvrđen;
- rok u kojem će riješiti odštetni zahtjev tako da će isplatiti utvrđeni iznos naknade štete na račun naveden u odštetnom zahtjevu ili na drugi način otkloniti nastalu štetu;
- uputstvo o načinu podnošenja prigovora na odluku društva i roku u kojem će društvo da odgovori na taj prigovor;

Pored navedenog, društvo treba da:

- u slučaju kada bi prijetilo prekoračenje propisanog roka za isplatu naknade štete zbog čekanja na dostavljanje potpisanog sporazuma ili sličnog dokumenta, da oštećenom isplati iznos naknade štete koji je naveden u obrazloženoj ponudi, uz pisano obavještenje o izvršenoj isplati i razlogu za izvršenu isplatu;
 - isplati naknadu štete kada se za to ispune uslovi – obezbijedi potrebna dokumentacija, bez nepotrebnog čekanja na istek zakonskog roka za donošenje odluke ili isplatu.
2. Kada društvo utvrdi da je sporna njegova odgovornost za naknadu štete, trebalo bi da oštećenom u propisanom roku dostavi obrazložen odgovor koji sadrži:
 - dan prijema odštetnog zahtjeva i spisak dostavljene dokumentacije;
 - izjavu društva kojom osporava svoju odgovornost za naknadu štete po svim tačkama odštetnog zahtjeva, sa detaljnim obrazloženjem odnosno razlozima zbog kojih smatra da nije odgovorno za naknadu štete;
 - uputstvo o načinu podnošenja prigovora na odluku društva i rok u kojem će odlučiti po prigovoru.
 3. Kada društvo utvrdi da je odgovorno za naknadu štete, ali je sporna visina štete, podnosiocu odštetnog zahtjeva će u propisanom roku dostaviti obrazložen odgovor koji bi trebalo da sadrži:

- dan prijema odštetnog zahtjeva i spisak priložene dokumentacije;
 - izjavu društva da je sporna visina štete;
 - detaljno obrazloženje sa razlozima zbog kojih smatra da je visina štete sporna;
 - izjavu o isplati nespornog iznosa naknade štete, kao predujma, na račun naveden u odštetnom zahtjevu, ili
 - obrazloženje sa navedenim odlučnim činjenicama i razlozima zbog kojih ne može utvrditi i isplatiti ni nesporni iznos naknade štete;
 - uputstvo o načinu podnošenja prigovora na odluku društva i rok u kojem će društvo odlučiti po prigovoru.
4. Uz slučajeve navedene pod tačkama 1), 2) i 3) ovog Mišljenja, kada oštećeni u odštetnom zahtjevu zahtijeva da odgovorno društvo nadoknadi štetu isključivo plaćanjem računa popravke vozila servisu:
- kada društvo utvrdi da račun popravke vozila odgovara njegovoj procjeni štete, izvršiće obavezu plaćanja tog računa odmah, a najkasnije u propisanom roku;
 - ukoliko postoji razlika u iznosu računa popravke i procjene štete, društvo će bez odlaganja isplatiti nesporni dio štete, a najkasnije u propisanom roku, uz detaljno obrazloženje oštećenom o nastaloj razlici;
 - izuzetno, kad se odštetni zahtjev ne može riješiti u propisanom roku zbog razloga za koji nije odgovorno društvo (npr. čekanje računa popravke, oštećeni ne želi isplatu nespornog iznosa naknade štete na svoj račun, oštećeni ne dostavi instrukcije za plaćanje), oštećenom je potrebno u propisanom roku dostaviti obavještenje da će društvo postupiti u skladu sa propisanim rokom za postupanje po podnijetim odštetnim zahtjevom. Ako se od podnosioca traži dostavljanje instrukcija za plaćanje, društvo će podnosioca obavijestiti da će u nedostatku istih u zakonskom roku riješiti predmet, a zatim rezervisati i privremeno zatvoriti do prijema tražene informacije, odnosno da će predmet po prijemu traženih instrukcija reaktivirati i izvršiti isplatu.

Društvo je dužno da vodi računa da ne uslovljava isplatu naknade potpisivanjem sporazuma o vansudskom poravnanju.

Društvo je dužno da, prilikom izrade akata koji se upućuju oštećenim licima, vodi računa da sva pojašnjenja i obrazloženja moraju biti data na način razumljiv prosječnom potrošaču, i s tim u vezi da nazive pojedinačnih dokumenata u postupku rješavanja šteta i sadržaj istih usklade sa zakonskom terminologijom i ovim Mišljenjem, kako bi oštećena lica na transparentan i jedinstveni način bila upoznata sa prirodom dokumenta koji im se dostavlja.

Ovim mišljenjem stavlja se van snage mišljenje Agencije za nadzor osiguranja o primjeni čl. 12 st.3 i 6 i čl. 15 stav 1 Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju ("Sl. List CG" br. 44/12) od 01. 08. 2014. godine).

Broj: 01-133/7-20

Podgorica, 28. 02. 2020. godine