



PROCEDURA ZA SPROVOĐENJE POSTUPKA U VEZI SA NASTALIM ODŠTETNIM ZAHTJEVIMA PO OSNOVU ODGOVORNOSTI PREMA TREĆIM LICIMA DRUŠTVA

Identifikacioni broj (ID) dokumenta	15
Tip dokumenta (skraćenica)	PR
Oznaka verzije	LEG
Odgovorna organizaciona jedinica	Sektor za pravne poslove
Datum usvajanja	26.12.2019.
Datum stupanja na snagu	8 dana od dana objavljivanja
Rok važenja	Neodređeno
Broj priloga	6
Broj primjeraka originala	3 (Vlasnik, Revident, a/a)

	Ime i prezime	Naziv radnog mesta
Vlasnik:	Zoran Rakočević	Rukovodilac Sektora za pravne poslove
Autor:	Zoran Rakočević Željko Labović	Rukovodilac Sektora za pravne poslove Konsultant
Revident:	Iva Adžić	Šef Službe za razvoj organizacije
Odobrio:	Zoran Đukanović	Izvršni direktor
Interne reference	- Statut Crnogorskog elektrodistributivnog sistema DOO - Ugovor o osiguranju - Polise osiguranja	
Eksterne reference	Zakon o osiguranju Zakon o obligacionim odnosima Zakon o zaštiti podataka o ličnosti	

ISTORIJA DOKUMENTA:

	Datum stupanja na snagu	Kratak opis izmjena
Verzija 1	11.09.2017	

Verzija 2	8 dana od dana objavljivanja	Izvršene su izmjene i dopune procedure kako bi ista bila u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Izvršene su izmjene i dopune kako bi se procedura dodatno prilagodila praksi sprovođenja ovih poslova i promjenama u nadležnosti u vezi poslova osiguranja tj. prelazak Službe osiguranja iz Sektora za komercijalne poslove u Sektor za pravne poslove.
-----------	------------------------------	---

KLUČNE RIJEČI:

Interna, propis, procedura, proces, osiguranje, odšteta, zahtjev, osiguravač, polisa, prigovor, tužba, vansudsko poravnjanje, ugovor

NAČIN KOMUNIKACIJE:

Oglasne table; Slanjem root maila sa mail naloga interna.komunikacija Rukovodiocima LEG, OPD, DEV, FIN, HRPR

SADRŽAJ

1. ZAKONSKA OSNOVA I REFERENTNA DOKUMENTA.....	5
1.1. PROPISI I SMJERNICE	5
1.2. POVEZANA INTERNA DOKUMENTA.....	5
1.3. POVEZANA EKSTERNA DOKUMENTA	5
2. SVRHA.....	5
3. DEFINICIJA I SKRAĆENICE	6
3.1. DEFINICIJE	6
3.2. SKRAĆENICE	7
4. OPSEG PRIMJENE	7
5. PROCEDURA	8
5.1. POSTUPAK EVIDENTIRANJA ODŠTETNOG ZAHTJEVA TREĆEG LICA	8
5.2. POSTUPAK DALJEG OBAVJEŠTAVANJA O ODŠTETNOM ZAHTJEVU TREĆA LICA	9
5.3. POSTUPAK OSIGURAVAČA PO PRIMLJENOM ODŠTETNOM ZAHTJEVU	9
5.4. POSTUPAK CENTRALNE KOMISIJE NAKON ODGOVORA OSIGURAVAČA O DALJEM POSTUPKU RJEŠAVANJA ODŠTETNOG ZAHTJEVA	10
5.5. POSTUPAK PO ODLUCI O RJEŠAVANJU ODŠTETNOG ZAHTJEVA OD STRANE OSIGURAVAČA UZ USVAJANJE ZAHTJEVA ZA NAKNADU	11
5.6. POSTUPAK IZRADA VANSUDSKOG PORAVNANJA PO USVOJENIM ZAHTJEVIMA ZA NAKNADU ŠTETE.....	11
5.7. POSTUPAK PO PRIGOVORU TREĆEG LICA –OŠTEĆENOG	12
5.8. POSTUPAK PO PRIJEMU ODLUKE OSIGURAVAČA A PO PRIGOVORU TREĆEG LICA UZ KOREKCIJU PRETHODNE ODLUKE.....	12
5.9. POSTUPAK PO PRIJEMU ODLUKE OSIGURAVAČA A PO PRIGOVORU TREĆEG LICA UZ POTVRDU PRETHODNE ODLUKE	13

5.10. POSTUPAK ISPLATE NESPORNOG DIJELA ODŠTETE NAKON DONIJETE KONAČNE ODLUKE PO PRIGOVORU I NEMOGUĆNOSTI POTPISIVANJA VANSUDSKOG PORAVNANJA SA TREĆIM LICEM	13
5.11. POSTUPAK SA POTPISANIM VANSUDSKIM PORAVNANJIMA I TUŽBAMA KOJE PRIMI ARHIVA DRUŠTVA	14
5.12. POSTUPAK PO ODLUCI O RJEŠAVANJU ODŠTETNOG ZAHTJEVA OD STRANE OSIGURAVAČA UZ ODBIJANJE ZAHTJEVA ZA NAKNADU	15
5.13. POSTUPAK PO POKRENUTIM TUŽBAMA PREMA DRUŠTVU A U VEZI ZAHTJEVA ZA ODŠTETU PREMA TREĆIM LICIMA	15
5.14. POSTUPAK EVIDENCIJE PO NASTALIM ŠTETAMA	16
6. PODJELA ODGOVORNOSTI	16
7. DODATNA UPUTSTVA	20
7.1. KOMUNIKACIJA	20
7.2. POTREBNA OBUKA	20
7.3. KONTROLA PROMJENA	20
7.4. POVJERLJIVOST DOKUMENATA	20
7.5. ZAVRŠNE ODREDBE	20
8. ANEKSI I DRUGI OBLICI PRILOGA	21

8 ZAKONSKA OSNOVA I REFERENTNA DOKUMENTA

1.1. PROPISI I SMJERNICE

- (1) Procedura se donosi na osnovu Statuta DOO Crnogorski elektro distributivni sistem Podgorica.

1.2. POVEZANA INTERNA DOKUMENTA

- (1) Ugovor o osiguranju
(2) Polise osiguranja

1.3. POVEZANA EKSTERNA DOKUMENTA

- (1) Zakon o osiguranju ("Sl.list RCG", br. 078/06, 019/07, "Sl .list CG", br. 053/09, 073/10, 040/11, 045/12, 006/13, 055/16)
(2) Zakon o obligacionim odnosima ("Sl .list CG", br. 047/08, 004/11, 022/17)
(3) Zakon o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. list CG", br. 079/08, 070/09, 044/12, 022/17)

8 SVRHA

- (1) Predmet ove Procedure je uređivanje postupaka u vezi sa odštetnim zahtjevima trećih lica-oštećenih za naknadu štete iz osnova odgovornosti iz djelatnosti Društva za koju postoje aktivne polise osiguranja zaključene sa Osiguravačem, a u skladu sa odredbama polisa osiguranja, pratećih uslova osiguranja, posebnih sporazuma sa Osiguravačem i internih procedura, pravilnika i organizacije Društva.
- (2) Ova Procedura reguliše pitanja koja se odnose na:
- Postupak evidentiranja odštetnog zahtjeva trećeg lica;
 - Postupak daljeg obavlještavanja o odštetnom zahtjevu trećeg lica;
 - Postupak Osiguravača po primljenom odštetnom zahtjevu;
 - Postupak Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje i Centralne komisije nakon odgovora Osiguravača o daljem postupku rješavanja odštetnog zahtjeva;
 - Postupak po Odluci o Rješavanju odštetnog zahtjeva od strane Osiguravača uz usvajanje zahtjeva za naknadu;
 - Postupak izrade vansudskog poravnjanja po usvojenim zahtjevima za naknadu štete;
 - Postupak po prigovoru trećeg lica –oštećenog;
 - Postupak po prijemu odluke Osiguravača a po prigovoru trećeg lica uz korekciju prethodne odluke;
 - Postupak po prijemu odluke Osiguravača a po prigovoru trećeg lica uz potvrdu prethodne odluke;

Procedura za sprovođenje postupka u vezi sa nastalim odštetnim zahtjevima po osnovu odgovornosti prema trećim licima društva

- j) Postupak isplate nesporognog dijela odštete nakon donijete konačne odluke po prigovoru i nemogućnosti potpisivanja vansudskog poravnanja sa trećim licem;
- k) Postupak sa potpisanim vansudskim poravnajnjima koje primi Arhiva Društva;
- l) Postupak po odluci o rješavanju odštetnog zahtjeva od strane Osiguravača uz odbijanje zahtjeva za naknadu;
- m) Postupak po pokrenutim tužbama prema Društvu a u vezi zahtjeva za odštetu prema trećim licima.

8 DEFINICIJA I SKRAĆENICE

3.1. DEFINICIJE

- 1) **Osiguranje** je udruživanje novčanih sredstava na načelima uzajamnosti i solidarnosti neodređenog broja lica, fizičkih i pravnih, u društvo za osiguranje koje se obavezuje da na osnovu toga isplati novčanu naknadu, sumu osiguranja ili učini što drugo nekom od tih ili trećim licima, u slučaju štete na imovini, uništenja ili oštećenja stvari, smrti ili povrjeđivanja lica, povreda tijela ili narušenja zdravlja, zbog nastupanja nekog određenog događaja koji se unaprijed nije mogao predvidjeti, odnosno čije se nastupanje nije moglo spriječiti ili izbjegći ili uslijed proteka vremena, na osnovu Ugovora o osiguranju (polise) i uslova koji su unaprijed propisani od Osiguravača;
- 2) **Osiguranje opšte odgovornosti** je osiguranje novčane obaveze koju ima osiguranik prema nekom trećem licu a koju Osiguravač preuzima na sebe u skladu sa ugovorom o osiguranju, za štete koje osiguranik pričini trećem licu zbog nastanka događaja koji je za posljedicu imao smrt, tjelesnu povredu ili oštećenje zdravlja, uništenje ili oštećenje imovine.
- 3) **Osiguranje produktne odgovornosti** je osiguranje novčane obaveze koju ima osiguranik u svojstvu proizvođača ili snabdjevača odredjenog proizvoda za štete prema njihovim potrošačima i stvarima potrošača uslijed neadekvatnog proizvoda.
- 4) **Osiguravač** je privredno društvo koje se bavi poslovima osiguranja a koji obuhvataju, u najširem smislu, poslove zaključivanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, preuzimanja mjera za sprječavanje i suzbijanje rizika koji mogu ugroziti osiguranu imovinu ili lica, kao i drugi poslovi povezani sa tim poslovima;
- 5) **Osiguranik** je fizičko ili pravno lice koje zaključuje ugovor o osiguranju sa Osiguravačem u svoje ime i za svoj račun, obezbeđujući se od neželjenog dejstva pokrivenih rizika.
- 6) **Šteta** predstavlja nastanak nepovoljnih okolnosti na trećim licima ili na imovini trećih lica za koje je odgovoran Osiguranik, a koje, na osnovu ugovora o osiguranju, obavezuju Osiguravača da trećem licu isplati odštetu.
- 7) **Odštetni zahtjev** je zahtjev osiguranika ili trećeg lica prema osiguravaču nakon nastanka osiguranog slučaja koji je pokriven ugovorom o osiguranju a radi ostvarenja prava na naknadu štete.
- 8) **Snimanje štete** je aktivnost koju sprovodi Osiguravač u cilju prikupljanja svih potrebnih informacija o nastaloj šteti, kako bi mogao da riješi odštetni zahtjev osiguranika.
- 9) **Centralna Komisija** je formirana odlukom Izvršnog direktora u cilju sprovođenja poslova koji su predviđeni ovom Procedurom. Komisiju sačinjavaju 3 (tri) člana, od kojih se za

predsjednika komisije imenuje Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, a ostala dva člana su predstavnici Operativne direkcije i Sektora za pravne poslove;

- 10) **Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje** je zaposleni koji je zadužen za obavljanje poslova osiguranja u skladu sa odredbama ove procedure. Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje organizuje rad svoje službe, pojedine poslove, predviđene ovom procedurom a iz djelokruga rada svoje službe može da delegira ostalim zaposlenima u službi prema organizacionim potrebama i mogućnostima.
- 11) **Operater/i za evidenciju, obradu i izvještavanje u službi za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje (u daljem tekstu: Operateri)** su zaposleni čije je mjesto rada po regionima Društva i zaduženi su da obavljaju poslove osiguranja u skladu sa odredbama ove procedure.

3.2. SKRAĆENICE

Slovne oznake koje su sastavni dio ID koda internog propisa su sljedeće:

Organizaciona jedinica	Slovna oznaka
Izvršni direktor	CEO
Sektor za pravne poslove	LEG
Sektor za ekonomske poslove	FIN
Sektor za ljudske resurse, opšte poslove i korporativne komunikacije	HRPR
Operativna direkcija	OPD
Direkcija za razvoj, pristup mreži i ICT	DEV

Skraćenice za interne propise

	Slovna oznaka
Identifikacioni kod	ID
Procedura	PR

8 OPSEG PRIMJENE

(1) Ova Procedura se primjenjuje na organizacione jedinice u skladu sa sljedećom matricom:

Organizaciona jedinica	Primjena
Sektor za pravne poslove	✓
Sektor za ljudske resurse, opšte poslove i korporativne komunikacije	✓
Operativna direkcija	✓
Direkcija za razvoj, pristup mreži i ICT	✓
Sektor za ekonomske poslove	✓

8 PROCEDURA

5.1. POSTUPAK EVIDENTIRANJA ODŠTETNOG ZAHTJEVA TREĆEG LICA

- (1) Postupak po predmetnim odštetnim zahtjevima pokreće se podnošenjem prijave za naknadu štete od strane trećeg lica. Prijava se podnosi Operateru, u pisanoj formi, na tipskom obrascu prijave štete (Prilog 1.) koji je sastavni dio ove Procedure.
- (2) Operater će trećem licu pomoći prilikom podnošenja prijave u pisanoj formi uručivanjem pomenutog obrasca kao i prilikom popunjavanja rubrika obrasca ukoliko oštećeni ima pitanja ili nedoumica.
- (3) Operater je dužan da prije popunjavanja prijave utvrdi pravo vlasništva nad brojilom po kojem se podnosi prijava.
- (4) Ukoliko je treće lice vlasnik brojila, operater isto potvrđuje uvidom u lični dokument trećeg lica i podatke o žiro računu trećeg lica, i pristupa popunjavanju prijave.
- (5) Ukoliko treće lice nije vlasnik brojila, operater zahtijeva podnošenje originala ovlašćenja vlasnika brojila, ovjenenog kod notara, da treće lice može u njegovo ime i za njegov račun sprovesti sve potrebne aktivnosti u vezi prijave i naplate štete, uz navođenje naplatnog broja brojila i datuma kad je šteta nastala. Operater je dužan da utvrdi adekvatnost teksta ovlašćenja, tj. da li je ovlašćenje dato za sprovođenje svih potrebnih aktivnosti u vezi prijave i naplate štete. Ukoliko je ovlašćenje validno i odgovarajuće, operater zahtijeva uvid u lični dokument trećeg lica i podatke o žiro računu trećeg lica, i pristupa popunjavanju prijave.
- (6) Ukoliko treće lice nije vlasnik brojila, a izjavi da je vlasnik brojila preminula osoba, operater zahtijeva podnošenje kopije Rješenja o ostavinskom postupku ili kopije Posjedovnog lista nad nepokretnošću pod kojom se vodi predmetno brojilo. Operater je dužan da utvrdi da li se podaci iz podnijete dokumentacije odnose na treće lice. Ukoliko treće lice nije jedini nasljednik vlasnika brojila, tj. nije jedini nosilac prava nad nepokretnošću pod kojom se vodi brojilo, operater zahtijeva podnošenje originala ovlašćenja ostalih nasljednika, ovjenenog kod notara, da treće lice može u njihovo ime i za njihov račun sprovesti predmetne aktivnosti u obimu u kojem ga vlastodavac ovlasti. Ukoliko je ovlašćenje validno i odgovarajuće, operater zahtijeva uvid u lični dokument trećeg lica i podatke o žiro računu trećeg lica, zatim da uruči trećem licu Obavještenje i saglasnost za prikupljanje i obradu podataka ličnosti (Prilog 5.) i da traži potpisivanje Saglasnosti, a nakon toga pristupa popunjavanju prijave. Operater je dužan da lično potpiše i izjavu o čuvanju povjerljivosti podataka (Prilog 6.) i da je uvrsti u dokumentaciju predmeta odštetnog zahtjeva.
- (7) Ukoliko treća lica nisu vlasnici brojila, a izjave da je vlasnik brojila preminula osoba, a ne žele da ovlaste jedno od trećih lica da sproveđe postupak prijave, operater zahtijeva podnošenje kopije Rješenja o ostavinskom postupku ili kopije Posjedovnog lista nad nepokretnošću pod kojom se vodi predmetno brojilo. Operater je dužan da utvrdi da li se podaci iz podnijete dokumentacije odnose na sva treća lica. Ukoliko se odnose, operater zahtijeva uvid u lična dokumenta trećih lica i podatke o žiro računu svakog pojedinog

trećeg lica, zatim uručuje trećim licima, svakom pojedinačno, Obavještenje i saglasnost za prikupljanje i obradu podataka ličnosti (Prilog 5.) i da traži potpisivanje Saglasnosti svakog od trećih lica ponaosob, a nakon toga pristupa popunjavanju jednog obrasca prijave, koji potpisuju, ponaosob, svako od trećih lica. Operater je dužan da lično potpiše i Izjavu o čuvanju povjerljivosti podataka za svako od trećih lica ponaosob (Prilog 6.) i da ih uvrsti u dokumentaciju predmeta odštetnog zahtjeva.

- (8) Ukoliko treće lice nije vlasnik brojila, a izjavi da je vlasnik brojila preminula osoba, a nakon zahtjeva operatera za podnošenjem kopije Rješenja o ostavinskom postupku ili kopije Posjedovnog lista nad nepokretnošću pod kojom se vodi predmetno brojilo treće lice isto ne može podnijeti jer se Ostavinski postupak nije završio, prijavu nije moguće sprovesti i treće lice se upućuje da naknadno prijavi štetu, tj. nakon završenog ostavinskog postupka, u skladu sa rokovima koji su propisani Zakonom o obligacionim odnosima.
- (9) Operater će primiti samo obrazac prijave koji je popunjen u cijelosti, sa svim pojedinostima koje mogu biti od značaja za rješavanje štete, a naročito: kratak opis nastalih oštećenja, pretpostavljeni iznos štete i podaci o naplatnom broju.
- (10) Operater će, nakon prijema popunjeno obrascu prijave, zatražiti od organizacione jedinice nadležne u regionu da se elektronskim putem izjasni o navodima u prijavi i o bitnim činjenicama o potencijalnoj odgovornosti Društva za osigurani slučaj koji je treće lice navelo u prijavi.
- (11) Operater, nakon prijema popunjene prijave sa pratećom dokumentacijom, ukoliko je dostavljena, i prijema pisanog izjašnjenja organizacione jedinice nadležne u regionu, kompletnu dokumentaciju elektronskim putem šalje Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje.

5.2. POSTUPAK DALJEG OBAVJEŠTAVANJA O ODŠTETNOM ZAHTJEVU TREĆEG LICA

- (1) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje prijavu sa pratećom dokumentacijom odmah šalje elektronskim putem Osiguravaču.

5.3. POSTUPAK OSIGURAVAČA PO PRIMLJENOM ODŠTETNOM ZAHTJEVU

- (1) Osiguravač, nakon prijema prijave i prateće dokumentacije, obavijestiće šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje o namjeri za sprovođenjem daljeg postupka, koji može biti:
 - a) Zahtjev za mišljenje Centralne komisije o osnovanosti/neosnovanosti zahtjeva trećeg lica o odgovornosti Društva za nastalu štetu uz informaciju da će se odštetni zahtjev dalje procesuirati bez izlaska na uviđaj i snimanje štete, i ukoliko dostavljena prateća dokumentacija dostavljena od strane trećeg lica nije potpuna, zahtjev za dostavljanjem dodatne dokumentacije koju treće lice treba da dostavi Operateru;

Procedura za sprovođenje postupka u vezi sa nastalim odštetnim zahtjevima po osnovu odgovornosti prema trećim licima društva

- b) Zahtjev za mišljenje Centralne komisije o osnovanosti/neosnovanosti zahtjeva trećeg lica o odgovornosti Društva za nastalu štetu uz informaciju da će se odštetni zahtjev dalje procesuirati uz izlazak na uviđaj i snimanje štete ukoliko se utvrdi osnovanost zahtjeva uz prisustvo Centralne komisije i ostalog tehničkog osoblja Regiona kako bi se zajednički utvrstile činjenice o nastaloj šteti, osnovanosti/neosnovanosti zahtjeva, visini štete i ostalog, i ukoliko dostavljena prateća dokumentacija dostavljena od strane trećeg lica nije potpuna, zahtjev za dostavljanjem dodatne dokumentacije koju treće lice treba da dostavi Operateru;
- (2) U svakoj fazi rješavanja odštetnog zahtjeva Centralna komisija, koje se po pravilu saziva jednom sedmično, a u skladu sa prepostavljenom visinom i složenošću štete može angažovati, uz prethodnu saglasnost Izvršnog direktora, i eksternog procjenitelja štete/konsultanta/stručnjaka na strani Društva.

5.4. POSTUPAK CENTRALNE KOMISIJE NAKON ODGOVORA OSIGURAVAČA O DALJEM POSTUPKU RJEŠAVANJA ODŠTETNOG ZAHTJEVA

- (1) Ukoliko je odgovor Osiguravača u skladu sa pododeljkom 5.3., tačka (1), alineja a.), ove Procedure, Šef Službe za za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, u roku od 15 dana, saziva Centralnu komisiju koja sprovodi postupak utvrđivanja osnovanosti/neosnovanosti zahtjeva razmatranjem već dostavljenog pisanog izjašnjenja od organizacione jedinice nadležne u regionu, a osim toga, ukoliko je potrebno, i dobijanjem relevantnih podataka/izvještaja/izjava/ekspertiza od strane drugih odgovornih zaposlenih u Društvu na koje se predmetna šteta iz odgovornosti odnosi. Komisija izrađuje Izvještaj (Prilog 2.) prilikom zasijedanja i isti potpisuje. Nakon potpisivanja Izvještaja, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje isti prosljeđuje Osiguravaču elektronskim putem na dalje postupanje. Ukoliko je zahtjev osnovan, a Osiguravaču je potrebna dodatna dokumentacija od trećeg lica, Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje obavještava Operatora o istom, a Operator kontaktira treće lice i obavještava ga o potrebi dostavljanja dodatne dokumentacije.
- (2) Ukoliko je odgovor Osiguravača u skladu sa pododeljkom 5.3., tačka (1), alineja b.) ove Procedure, Centralna komisija i drugo tehničko osoblje regiona gdje se podnijela prijava štete će izaći na teren zajedno sa predstavnicima Osiguravača koji će uporedo sa sprovođenjem utvrđivanja činjenica relevantnih za utvrđivanje odgovornosti Društva vršiti izviđaj i snimanje štete. Rad predstavnika Društva, tj. Centralne komisije i drugog tehničkog osoblja regiona i predstavnika Osiguravača u dijelu utvrđivanja osnovanosti/neosnovanosti odštetnog zahtjeva je zajednički i rezultira Izvještajem o osnovanosti/neosnovanosti zahtjeva koji potpisuju i predstavnici Društva i predstavnici Osiguravača u formi definisanoj od strane Osiguravača. Svaka strana zadržava po jedan primjerak Izvještaja. Ukoliko je zahtjev oštećenog osnovan, a Osiguravaču je potrebna dodatna dokumentacija od trećeg lica, Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje obavještava Operatora o istom, a Operator kontaktira treće lice i obavještava ga o potrebi dostavljanja dodatne dokumentacije.
- (3) U situacijama gdje dostavljena dokumentacija po prijavi štete nije potpuna, i gdje je Osiguravač uputio zahtjev Društvu za dostavljanjem dodatne dokumentacije koju treće lice treba da dostavi Operateru, Operater će nakon kompletiranja dokumentacije istu

odmah proslijediti elektronskim putem šefu službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje.

- (4) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će primljenu dodatnu dokumentaciju odmah dostaviti Osiguravaču elektronskim putem.

5.5. POSTUPAK PO ODLUCI O RJEŠAVANJU ODŠTETNOG ZAHTJEVA OD STRANE OSIGURAVAČA UZ USVAJANJE ZAHTJEVA ZA NAKNADU

- (1) Osiguravač će, nakon kompletiranja potrebne dokumentacije i rješavanja odštetnog zahtjeva, obavijestiti treće lice o odluci u vezi podnijetog odštetnog zahtjeva. Kopija odluke se dostavlja elektronskim putem i Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje.
- (2) Odlukom može biti usvojen zahtjev za naknadu štete trećeg lica. Sastavni dio odluke je i obračun štete Osiguravača, koji sadrži:
- a) obračunati iznos ukupne štete,
 - b) učešće u šteti Društva,
 - c) iznos štete koji snosi Osiguravač, a koji se dobija oduzimanjem iznosa ukupne štete od učešća u šteti Društva,
 - d) saglasnost da Društvo isplati štetu trećem licu uz potvrdu da će osiguravač Društvu refundirati dio koji mu pripada.

Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, na bazi dostavljene odluke Osiguravača sprovodi dalje aktivnosti u skladu sa postupcima predviđenih procedurom.

5.6. POSTUPAK IZRADE VANSUDSKOG PORAVNANJA PO USVOJENIM ZAHTJEVIMA ZA NAKNADU ŠTETE

- (1) Tipsko vansudsko poravnanje je sastavni dio ove Procedure (Prilog 3.).
- (2) Iznos naknade po osnovu odštetnog zahtjeva je uvijek iznos ukupne obračunate štete iz dokumentacije Osiguravača bez umanjenja za iznos učešća u šteti Društva.
- (3) Vansudsko poravnanje priprema član Centralne komisije-predstavnik Sektora za pravne poslove, popunjavanjem teksta vansudskog poravnjanja.
- (4) Ukoliko je više trećih lica podnijelo zahtjev za nadoknadom štete jer su svi djelimični nosioci ostavinskog prava preminulog vlasnika brojila, član Centralne komisije-predstavnik sektora za pravne poslove, priprema vansudska poravnanja za svakog od trećih lica ponaosob, a iznos pripadajuće naknade svakom trećem licu je jednak procentu prava pojedinog trećeg lica iz dostavljene dokumentacije operateru prilikom prijave štete.
- (5) Sastavni dio vansudskog poravnjanja je odštetni zahtjev i Odluka Osiguravača sa obračunom.
- (6) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, pripremljeno vansudsko poravnanje (ili vansudska poravnanja ukoliko su više trećih lica nosioci prava na naknadu štete), dostavlja elektronskim putem operateru, zajedno sa Odlukom Osiguravača sa obračunom a u cilju potpisivanja vansudskog poravnjanja od strane trećeg lica.

- (7) Operater je dužan da primljeno vansudsko poravnanje odštampa u pet primjeraka i da kontaktira treće lice u cilju potpisivanja vansudskog poravnjanja.
- (8) Ukoliko je treće lice saglasno sa ponuđenim iznosom, operater je dužan da provjeri lične podatke trećeg lica uvidom u lični dokument i uvidom u podatke o žiro računu. Zatim se pristupa potpisivanju vansudskog poravnjanja. Nakon potpisivanja svih primjeraka vansudskog poravnjanja od strane trećeg lica i parafiranja svih primjeraka od strane operatera sa navođenjem datuma potpisivanja, svi potpisani primjerici vansudskog poravnjanja se šalju šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, koji ih zajedno sa članom Centralne komisije- predstavnikom Sektora za pravne poslove parafira i prosljедjuje Izvršnom direktoru odnosno licu koje on odredi radi potpisivanja.
- (9) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje prima svih pet potpisanih primjeraka od strane Izvršnog direktora odnosno lica koje on odredi i predaje ih Arhivi na zavođenje. Dalje postupanje Arhive Društva je definisano pododeljkom 5.11. ove Procedure.
- (10) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će elektronskim putem skenirati primjerak vansudskog poravnjanja i dokaz o uplati dostaviti Osiguravaču, a nakon sprovedenog plaćanja ukupnog iznosa štete.
- (11) Ukoliko se radilo o odštetnom zahtjevu koji je po Odluci Osiguravača viši od iznosa učešća u šteti Društva, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će istovremeno od Osiguravača zatražiti refundaciju dijela štete koju snosi Osiguravač.

5.7. POSTUPAK PO PRIGOVORU TREĆEG LICA –OŠTEĆENOG

- (1) Ukoliko treće lice dostavi prigovor na Odluku Osiguravača, operater će isti primiti i odmah, elektronskim putem, proslijediti Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje.
- (2) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje prosljede prigovor Osiguravaču koji je dužan da u zakonskom roku razmotri prigovor i doneše novu odluku ili potvrdi već donijetu odluku.

5.8. POSTUPAK PO PRIJEMU ODLUKE OSIGURAVAČA A PO PRIGOVORU TREĆEG LICA UZ KOREKCIJU PRETHODNE ODLUKE

- (1) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, nakon prijema odluke po prigovoru, i u situaciji kad je odluka promijenjena, tj. iznos naknade štete korigovan po prigovoru trećeg lica-oštećenog, dostavlja odluku po prigovoru članu Centralne komisije-predstavniku sektora za pravne poslove, kako bi pripremio novo vansudsko poravnanje u skladu sa novom odlukom Osiguravača.
- (2) Sastavni dio vansudskog poravnjanja su prigovor trećeg lica na ponuđeni iznos odštete i nova Odluka osiguravača.
- (3) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje dostavlja elektronskim putem pripremljeno vansudsko poravnanje i prateću dokumentaciju operateru, a u cilju potpisivanja vansudskog poravnjanja od strane trećeg lica.
- (4) Operater je dužan da primljeno vansudsko poravnanje odštampa u pet primjeraka i da kontaktira treće lice u cilju potpisivanja vansudskog poravnjanja.

- (5) Ukoliko je treće lice saglasno sa novim ponuđenim iznosom, nakon potpisivanja svih primjeraka vansudskog poravnanja od strane trećeg lica, svi potpisani primjerici vansudskog poravnanja se šalju šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, koji ih zajedno sa članom Centralne komisije- predstavnikom Sektora za pravne poslove parafira i proslijedjuje Izvršnom direktoru odnosno licu koje on odredi radi potpisivanja istog.
- (6) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje prima svih pet potpisanih primjeraka od strane Izvršnog direktora odnosno lica koje on odredi i predaje ih Arhivi na zavođenje. Dalje postupanje Arhive Društva je definisano pododeljkom 5.11. ove Procedure.
- (7) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će elektronskim putem skenirani primjerak vansudskog poravnanja i dokaz o uplati dostaviti Osiguravaču, a nakon sprovedenog plaćanja ukupnog iznosa štete.
- (8) Ukoliko se radilo o odštetnom zahtjevu koji je po Odluci Osiguravača viši od iznosa učešća u šteti Društva, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će istovremeno od Osiguravača zatražiti refundaciju dijela štete koju snosi Osiguravač.
- (9) Ukoliko treće lice-oštećeni ni nakon nove-korigovane odluke nije saglasan sa iznosom i odbija da potpiše ponuđeno vansudsko poravnanje, operater obaveštava šefa službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje o istom. Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je dalje dužan da sproveđe pokretanje postupka za isplatu nespornog dijela odštete, koji je definisan pododeljkom 5.10. ove Procedure.

5.9. POSTUPAK PO PRIJEMU ODLUKE OSIGURAVAČA A PO PRIGOVORU TREĆEG LICA UZ POTVRDU PRETHODNE ODLUKE

- (1) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, nakon prijema odluke po prigovoru, ako je odluka ostala nepromijenjena, tj. iznos naknade štete ostao isti i nakon prigovora trećeg lica-oštećenog, šalje konačnu odluku regionalnom operateru kako bi istu dostavio trećem licu-oštećenom.
- (2) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je dalje dužan da sproveđe pokretanje postupka za isplatu nespornog dijela odštete, koji je definisan pododeljkom 5.10. ove Procedure.

5.10. POSTUPAK ISPLATE NESPORNOG DIJELA ODŠTETE NAKON DONIJETE KONAČNE ODLUKE PO PRIGOVORU I NEMOGUĆNOSTI POTPISIVANJA VANSUDSKOG PORAVNANJA SA TREĆIM LICEM

- (1) Nakon sprovedenog postupka po prigovoru od strane trećeg lica, u situaciji gdje se odluka Osiguravača nije promijenila, kao i u situaciji gdje se odluka Osiguravača promijenila ali je treće lice i pored korekcije prvobitne odluke nezadovoljno iznosom ponuđene odštete, sprovodi se procedura isplate nespornog dijela štete.
- (2) S obzirom da je nesporno utvrđena odgovornost Društva, Društvo će sprovesti isplatu nespornog dijela odštete na bazi:

Procedura za sprovođenje postupka u vezi sa nastalim odštetnim zahtjevima po osnovu odgovornosti prema trećim licima društva

- a) izmijenjene odluke Osiguravača kojom je korigovana prethodna odluka Osiguravača, ili
b) potvrđene prethodne odluke Osiguravača.
- (3) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje obavještava Sektor za ekonomski poslovi - Službu za finansije da sprovede postupak isplate nesporognog dijela štete i to:
 - a) Ukoliko je nakon uloženog prigovora potvrđena prethodna odluka Osiguravača, Šef Službe za fakturiranje i poslove osiguranja dostavlja odluku, obračun odštete, prigovor, odluku po prigovoru i načrt vansudskog poravnjanja prvobitno ponuđenog trećem licu gdje se nalaze iznos i instrukcije za plaćanje nesporognog dijela;
 - b) Ukoliko je nakon uloženog prigovora korigovana odluka osiguravača, a treće lice odbilo potpisivanje novog vansudskog poravnjanja regionalnom operateru, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje dostavlja prigovor, odluku po prigovoru Osiguravača, obračun odštete i poslednje vansudsko poravnanje ponuđeno trećem licu gdje se nalaze iznos i instrukcije za plaćanje nesporognog dijela.
- (4) Sektor za ekonomski poslovi-Služba za finansije, će nakon izvršene uplate nesporognog dijela odštete na račun trećeg lica o istom obavijestiti Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje dostavljanjem dokaza o uplati.
- (5) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će elektronskim putem skenirani dokaz o uplati dostaviti Osiguravaču, a nakon sprovedenog plaćanja nesporognog dijela šteta.
- (6) Ukoliko se radilo o odštetnom zahtjevu koji je po odluci Osiguravača viši od iznosa učešća u šteti Društva, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će istovremeno od Osiguravača zatražiti refundaciju dijela štete koju snosi Osiguravač.

5.11. POSTUPAK SA POTPISANIM VANSUDSKIM PORAVNANJIMA I TUŽBAMA KOJE PRIMI ARHIVA DRUŠTVA

- (1) Arhiva Društva će potpisana i ovjerena vansudska poravnanja (pet (5) primjeraka), dalje uputiti na sledeći način:
 - a) Jedan primjerak Sektoru za ekonomski poslovi-Službi za finansije, radi plaćanja naknade štete, uz obavezu da se Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje dostavi dokaz o uplati nakon sprovedene uplate;
 - b) Jedan primjerak Sektoru za pravne poslovi -Službi za vansudsko rješavanje sporova;
 - c) jedan primjerak trećem licu-oštećenom, na kućnu adresu;
 - d) jedan primjerak Službi za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje;
 - e) Jedan primjerak ostaje u Arhivi Društva.
- (2) Arhiva Društva će, u slučaju prijema tužbe za naknadu štete prema Društvu a po osnovu odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima, istu proslijediti Sektoru za pravne poslove Društva, odmah, a najkasnije u roku od 24h.

5.12. POSTUPAK PO ODLUCI O RJEŠAVANJU ODŠTETNOG ZAHTJEVA OD STRANE OSIGURAVAČA UZ ODBIJANJE ZAHTJEVA ZA NAKNADU

- (1) Osiguravač će, nakon kompletiranja potrebne dokumentacije i rješavanja odštetnog zahtjeva, obavijestiti treće lice o odluci u vezi podnijetog odštetnog zahtjeva. Kopija odluke se dostavlja elektronskim putem i šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje.
- (2) Odlukom može biti odbijen zahtjev za naknadu štete trećeg lica zbog neosnovanosti zahtjeva trećeg lica, tj. stava Osiguravača da osiguranik –Društvo, ne snosi nikakvu odgovornost za nastalu štetu. Sastavni dio odluke je i obrazloženje Osiguravača, kojim se jasno precizira na koji način je Osiguravač donio svoju odluku.
- (3) U ovom slučaju, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje dostavlja Odluku Osiguravača regionalnom operateru kao informaciju, bez daljih instrukcija za postupanje.
- (4) Odlukom može biti odbijen zahtjev za naknadu štete trećeg lica zbog isključenja ili ograničenja obaveze Osiguravača prema osiguraniku- Društvu, a u skladu sa polisom i uslovima osiguranja. Sastavni dio odluke je i obrazloženje Osiguravača, kojim se jasno precizira na koji način je Osiguravač donio svoju odluku.
- (5) U ovom slučaju, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje upoznaje Rukovodioca Sektora za pravne poslove sa Odlukom Osiguravača.
- (6) Ukoliko Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje smatra da je odluka Osiguravača neosnovana, sačinjava prigorov na odluku i proslijeđuje je Osiguravaču.
- (7) Ukoliko i nakon prigorova na Odluku Osiguravač ostane pri svojoj prethodnoj Odluci, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje informiše Rukovodioca Sektora za pravne poslove o istom.
- (8) Rukovodilac Sektora za pravne poslove će sačiniti infomaciju Izvršnom direktoru o istom i dati predlog za dalje postupanje koje može biti ili prihvatanje konačne odluke Osiguravača ili pokretanje sudskog postupka za naknadu štete.
- (9) Istovremeno, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje saziva Centralnu komisiju koja će, na bazi nastale situacije, donijeti Predlog sprovođenja daljih aktivnosti u vezi podnijetog odštetnog zahtjeva Društvu i uputiti ga Izvršnom direktoru na saglasnost.

5.13. POSTUPAK PO POKRENUTIM TUŽBAMA PREMA DRUŠTVU A U VEZI ZAHTJEVA ZA ODŠTETU PREMA TREĆIM LICIMA

- (1) U slučaju prijema tužbe za naknadu štete Društva po osnovu odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima, koju će primiti Sektor za pravne poslove, Rukovodilac Sektora će obavijestiti Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje o prijemu tužbe i dostaviti mu predmete spisa, odmah a najkasnije u roku od 24h.
- (2) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će, u skladu sa polisom i uslovima osiguranja, odmah obavijestiti Osiguravača o istom i dostaviti im sva primljena spisa.
- (3) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će, dostavom dokumentacije Osiguravaču, istovremeno zatražiti i instrukcije za dalje postupanje u konkretnom slučaju, jer je Osiguravač dužan da preduzme, zajedno sa Društvom, sledeće korake:

- a) Odbrana od neosnovanih ili pretjeranih zahtjeva za naknadu štete
 - b) Uдовoljenje osnovanim zahtjevima za nadoknadu iz osiguranja
- (4) Za svu korespondenciju po ovom pitanju sa Osiguravačem, Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će o svemu obavještavati Sektor za pravne poslove, a ukoliko se pokaže potrebnim i prepustiti dalju komunikaciju sa Osiguravačem pomenutoj službi.

5.14. POSTUPAK EVIDENCIJE PO NASTALIM ŠTETAMA

- (1) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je dužan da vodi evidenciju o svakom odštetnom zahtjevu koji bude podnijet Društvu, u formi koja je sastavni dio ove Procedure (Prilog 4.), od dobijanja broja štete od strane Osiguravača do isplate štete, odnosno eventualnog pokretanja sudskog postupka za naplatu odštete od strane trećeg lica-oštećenog.
- (2) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je dužan, da na mjesечноj i godišnjoj nivou sačini izvještaj za Izvršnog direktora o štetama po osnovu odgovornosti Društva prema trećim licima.

8 PODJELA ODGOVORNOSTI

- (1) Nadležnosti prilikom primjene ove Procedure data je u sljedećoj matrici:

Proces	Nadležnost
Provjera vlasništva nad brojilom, provjera Ovlašćenja trećeg lica datog od strane vlasnika brojila, dostavljanje Obavještenja i saglasnosti za prikupljanje i obradu podataka ličnosti, pomoći pri ispunjavanju prijave trećeg lica i prijem prijave, popunjavanje izjave o čuvanju povjerljivosti podataka	Operater
Izjašnjenje o navodima iz prijave i drugim bitnim činjenicama o potencijalnoj odgovornosti Društva	Org. jedinica nadležna u regionu
Slanje prijave sa pratećom dokumentacijom Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje	Operater
Zavođenje prijave i prateće dokumentacije u Arhivi Društva	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
Slanje prijave i prateće dokumentacije Osiguravaču i obavještavanje Centralne komisije o podnijetoj prijavi	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
Angažman eksternog procjenitelja štete/ konsultanta/ stručnjaka na strani Društva uz saglasnost Izvršnog direktora	Centralna komisija

	Sazivanje Centralne komisije	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Prikupljanje dodatnih podataka / izjava / ekspertiza	Centralna komisija
	Izrada Izvještaja sa mišljenjem o osnovanosti/ neosnovanosti odštetnog zahtjeva	Centralna komisija
	Slanje izvještaja centralne komisije sa mišljenjem o osnovanosti / neosnovanosti odštetnog zahtjeva	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Pomoć osiguravaču pri izviđaju i snimanju šteta sa izlaskom na teren	Centralna komisija
	Zajedničko utvrđivanje osnovanosti/ neosnovanosti odštetnog zahtjeva izlaskom na teren sa predstvincima Osiguravača	Centralna komisija i tehničko osoblje regiona
	Slanje primjera zajedničkog izvještaja predstavnika Osiguravača i Društva šefu službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje	Operater
	Ukoliko je zahtjev osnovan, obavještenje Operateru da kontaktira treće lice uz zahtjev za dostavljanje dodatne dokumentacije	Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Kontaktiranje trećeg lica sa zahtjevom za dostavljanjem dodatne dokumentacije i, po prijemu iste, dostavljanje dodatne dokumentacije šefu službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje	Operater
	Dostavljanje dodatne dokumentacije Osiguravaču	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Slanje odluke trećem licu u vezi podnijetog odštetnog zahtjeva	Osiguravač
	Priprema vansudskog poravnanja za potpisivanje od strane trećeg lica	Član Centralne komisije-predstavnik sektora za pravne poslove
	Dostavljanje pripremljenog vansudskog poravnanja Operateru	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Štampa vansudskog poravnanja, kontaktiranje trećeg lica, provjera ličnih podataka trećeg lica prije potpisivanja vansudskog poravnanja i slanje potpisanih vansudskih poravnanja šefu službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje	Operater
	Prosleđivanje vansudskih poravnanja na potpisivanje nadležnom u Društvu	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje

Procedura za sprovođenje postupka u vezi sa nastalim odštetnim zahtjevima po osnovu odgovornosti prema trećim licima društva

	Predaja potpisanih vansudskih poravnana na zavođenje Arhivi Društva	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Slanje kopije potписанog vansudskog poravnana i dokaza o uplati ukupne odštete Osiguravaču uz zahtjev za uplatu dijela štete iznad učešća Društva ako se radi o odštetnom zahtjevu koji je po odluci Osiguravača viši od iznosa učešća u šteti	Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Prijem prigovora trećeg lica na odluku Osiguravača i prosleđivanje šefu službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje	Operater
	Prosleđivanje prigovora trećeg lica Osiguravaču	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Prijem odluke po prigovoru uz izmjenu odluke i dostavljanje nove odluke članu Centralne komisije zbog izrade novog vansudskog poravnana	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Dostavljanje pripremljenog novog vansudskog poravnana Operateru	Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Štampa novog vansudskog poravnana, kontaktiranje trećeg lica i slanje potpisanih vansudskih poravnana šefu službe za fakturisanje i poslove osiguranja	Operater
	Prosleđivanje novih vansudskih poravnana na potpisivanje nadležnom u Društvu	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Predaja novih potpisanih vansudskih poravnana na zavođenje Arhivi Društva	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Slanje kopije novog potписанog vansudskog poravnana i dokaza o uplati ukupne odštete Osiguravaču uz zahtjev za uplatu dijela štete iznad učešća Društva ako se radi o odštetnom zahtjevu koji je po odluci Osiguravača viši od iznosa učešća u šteti	Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Obavještavanje Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje da treće lice nije saglasno sa iznosom i da odbija da potpiše novo vansudsko poravnanje	Operater
	Slanje Operateru odluke osiguravača kojom je osiguravač potvrdio prethodnu odluku po prigovoru trećeg lica	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Dostavljanje trećem licu odluke Osiguravača po prigovoru, kojom je potvrđena prethodna odluka	Operater
	Obavještavanje Sektora za ekonomske poslove-Službu	Šef Službe za vansudsko

	za finansije za sprovođenje postupka isplate nesporognog dijela štete uz dostavljanje neophodne dokumentacije	rješavanje sporova i osiguranje
	Obavještavanje šefa službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje o izvršenoj uplati nesporognog dijela na račun trećeg lica	Sektor za ekonomski poslove-Služba za finansije
	Slanje kopije dokaza o uplati nesporognog dijela odštete Osiguravaču uz zahtjev za uplatu nesporognog dijela štete iznad učešća Društva ako se radi o odštetnom zahtjevu koji je po odluci Osiguravača viši od iznosa učešća u šteti	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Slanje zavedenih vansudskih poravnanja odnosnim sektorima Društva i trećem licu	Arhiva Društva
	Prosleđivanje primljene tužbe za naknadu štete od trećeg lica sektoru za pravne poslove Društva	Arhiva Društva
	Dostavljanje odluke Operateru o odbijenom zahtjevu Osiguravača za naknadu štete trećeg lica	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Dostavljanje odluke Rukovodiocu Sektora za pravne poslove o odbijenom zahtjevu za naknadu štete zbog isključenja ili ograničenja obaveze Osiguravača prema Društву	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Izrada prigovora na odluku Osiguravača o odbijanju odštetnog zahtjeva za naknadu štete zbog isključenja ili ograničenja obaveze Osiguravača prema Društvu i prosleđivanje prigovora Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje na dalje postupanje	Rukovodilac Sektora za pravne poslove
	Prosleđivanje prigovora koji je sačinio Rukovodilac Sektora za pravne poslove Osiguravaču	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Sačinjavanje informacije i davanje predloga za dalje postupanje izvršnom direktoru Društva na odbijeni prigovor od strane Osiguravača	Rukovodilac Sektora za pravne poslove
	Obavještavanje Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje o primljenoj tužbi za naknadu štete trećeg lica i dostavljanje svih spisa	Rukovodilac Sektora za pravne poslove
	Obavještavanje Osiguravača i dostava tužbe za naknadu štete trećeg lica i ostalih spisa Osiguravaču uz zahtjev za dostavljanje instrukcija za dalje postupanje	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Vođenje evidencije o svakoj šteti iz odgovornosti prema trećim licima u propisanoj formi	Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
	Izrada mjesecnog i godišnjeg izvještaja za Izvršnog	Šef službe za vansudsko

direktora o štetama po osnovu odgovornosti prema trećim licima Društva	rješavanje sporova i osiguranje
--	---------------------------------

8 DODATNA UPUTSTVA

7.1. KOMUNIKACIJA

- 1) Vlasnik je odgovoran da odmah nakon usvajanja Procedure o istome obavijesti Službu za korporativne komunikacije, uz informaciju o:
 - a) Ciljnoj grupi zaposlenih na koju se odnosi;
 - b) Datumu kad je Procedura usvojena;
 - c) Datumu stupanja na snagu;
 - d) Najbitnijim stavkama iz Procedure;
 - e) Predloži pogodne kanale informisanja, uz obrazloženje istih.
- 2) Služba za korporativne komunikacije je odgovorna za pružanje podrške u internoj komunikaciji Vlasniku, kao i za konačan plan komunikacije Procedure i njegovu realizaciju.
- 3) Vlasnik je dužan da izvrši provjeru da li je Procedura iskommunicirana na dogovoren način.
- 4) Procedura, u skladu sa Statutom, biće objavljena odmah nakon usvajanja na oglašnim tablama Društva i stupa na snagu danom usvajanja.

7.2. POTREBNA OBUKA

- 1) Za primjenu Procedure nije potrebna dodatna obuka.

7.3. KONTROLA PROMJENA

- 1) Izmjene i dopune Procedure vrše se na isti način na koji su i usvojeni.

7.4. POVJERLJIVOST DOKUMENATA

- 1) Procedura je intelektualno vlasništvo CEDIS-a.

7.5. ZAVRŠNE ODREDBE

- 1) Procedura ima neograničen vremenski period važenja tj. do njihovog otkazivanja.
- 2) Procedura će biti otkazana naročito u sljedećim situacijama:
 - a) Ukoliko je akt veće pravne snage definisao sva prava, obaveze i odgovornosti koja je do tada definisao taj interni propis, pa ne postoji više potreba za tim;
 - b) Ukoliko više ne postoji poslovna potreba za tim internim propisom.
- 3) Procedura se otkazuje na isti način na koji se i usvojila.

8 ANEKSI I DRUGI OBLICI PRILOGA

Prilozi:

- PRILOG 1. Tipski obrazac prijave štete Osiguravača;
- PRILOG 2. Tipski Izvještaj centralne komisije Društva sa mišljenjem o osnovanosti konkretnog odštetnog zahtjeva;
- PRILOG 3. Tipski tekst vansudskog poravnanja;
- PRILOG 4. Obrazac za vođenje evidencije o odštetnim zahtjevima;
- PRILOG 5. Obavještenje i saglasnost za prikupljanje i obradu podataka ličnosti;
- PRILOG 6. Izjava o čuvanju povjerljivosti podataka.

PRILOG 1 Tipski obrazac prijave štete Osiguravača



GENERALI

PRIJAVA ŠTETE OD ODGOVORNOSTI IZ DJELATNOSTI

Oštećenik: Fizičko lice: (ime, prezime, JMBG)	
Pravno lice: (naziv, PIB)	
Kontakt telefon:	
Broj žiro računa:	
Naziv banke:	
Sjedište banke:	
Šifra potrošača/Broj brojila	
Datum, vrijeme i mjesto nastanka štetnog događaja	
Kratak opis nastalih oštećenja sa Vašom procjenom iznosa nastale štete	



Crnogorski elektrodistributivni sistem

Procedura za sprovođenje postupka u vezi sa nastalim odštetnim zahtjevima po osnovu odgovornosti prema trećim licima društva

Marka/ tip/model/serijski broj/godina proizvodnje/ knjigovodstvena vrijednost/ nabavna vrijednost (Obavezno navesti)	
---	--

Saglasan sam da se navedeni lični podaci mogu koristiti od strane osiguravača za potrebe rješavanja odštetnog zahtjeva.

U _____ dana_._.20_god._

(Potpis)

Osiguranik

M.P.

PRILOG 2: Tipski Izvještaj centralne komisije Društva sa mišljenjem o osnovanosti konkretnog odštetnog zahtjeva

Broj: _____

Od: _____ 20 ____ . godine

IZVJEŠTAJ CENTRALNE KOMISIJE

O utvrđivanju uzroka i procjeni odgovornosti Društva

po zahtjevu broj _____ od _____, trećeg lica
(broj zahtjeva) (datum podnošenja)

_____ iz _____
(ime i prezime podnosioca zahtjeva) (adresa podnosioca zahtjeva)

ZAKLJUČAK CENTRALNE KOMISIJE

Razmatranjem već dostavljenog pismenog izjašnjenja od organizacione jedinice nadležne u regionu _____, i dobijanjem, na naš zahtjev dodatnih podataka/izvještaja/ izjava/ ekspertiza od strane drugih odgovornih zaposlenih u odnosnoj organizacionoj jedinici nadležnoj u regionu _____, Centralna Komisija je konstatovala:

U knjizi prijave kvarova za dan _____ evidentirana je prijava kvara na Elektro mreži na adresi podnosioca prijave za nastalu štetu _____ po osnovu odgovornosti iz djelatnosti CEDIS-a .

Uzrok kvara je _____.

Kvar su otklonili zaposleni _____.

Na osnovu utvrđenih činjenica i okolnosti od uticaja za rješavanje zahtjeva, utvrđivanje uzroka nastanka štete, te odgovornosti za naknadu iste dajemo mišljenje da je zahtjev trećeg lica:

1. OSNOVAN

2. NEOSNOVAN

Obrazloženje:

Šteta je nastala na sledećoj imovini, po vrsti i obimu:

Orijentaciona procjena štete je _____ eur / ili /

Nije moguće dati orijentacionu procjenu štete.

Prilozi:

1. _____
2. _____
3. _____

Centralna komisija

Predsjednik Centralne komisije

član

član

PRILOG 3: Tipski tekst vansudskog poravnjanja

Broj: _____

Od: _____

Na osnovu člana 148. i člana 169. Zakona o obligacionim odnosima,

1. DOO „Crnogorski elektroistributivni sistem“ Podgorica,

_____ (u daljem tekstu: DOO CEDIS Podgorica), i

2. _____
_____, zaključuju

UGOVOR O PORAVNANJU

Član 1.

Ovim Ugovorom ugovorne strane regulišu međusobna prava i obaveze o visini pravnične naknade materijalne štete Oštećenom, a koja je nastala u vezi i sa opasnom stvari dana _____ kada je došlo do : _____(opis događaja na osnovu koga je utvrđena odgovornost CEDIS-a)_____, koji je uzrokovao materijalnu štetu: _____(opis nastale materijalne štete)_____.

Član 2.

DOO CEDIS Podgorica se obavezuje da Oštećenom na ime naknade materijalne štete pričinjene na: _____(opis nastale materijalne štete)_____ isplati iznos od _____ evra (slovima: _____)

Član 3.

Naknadu štete u visini od _____ evra (slovima: _____) iz člana 2. Ovog Ugovora DOO CEDIS Podgorica se obavezuje da Oštećenom uplati na žiro račun br. _____ kod _____ banke a.d. u roku od 15 dana od dana potpisivanja Ugovora.

Član 4.

Ugovor stupa na pravnu snagu danom potpisivanja, a ugovorne strane izjavljuju da su ovim poravnanjem ragulisali pitanje naknade materijalne štete iz čl. 2 ovog Ugovora, pa se odriču prava na bilo kakvo drugo potraživanje po ovom osnovu.

Član 5.

Ugovorne strane saglasno izjavljuju da sve odredbe ovog ugovora odgovaraju njihovoj pravnoj volji pa ga stoga i potpisuju, a sve što nije regulisano ovim Ugovorom primjenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 6.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne sporove nastroje riješiti sporazumno, a ukoliko to ne bude moguće za riješavanje istih nadležan je Osnovni sud u _____.

Član 7.

Sastavni dio ovog Ugovora je:

-
--

Član 8.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 5 (pet) istovjetnih primjeraka, od kojih 4 (četiri) zadržava DOO CEDIS Podgorica, a 1 (jedan) Oštećeni.

OŠTEĆENI

DOO CEDIS PODGORICA

PRILOG 4: Obrazac za vođenje evidencije o odštetnim zahtievima

PRILOG 5: Obavještenje i saglasnost za prikupljanje i obradu podataka ličnosti

Broj: 10-10-
Podgorica, _____.2020. godine



OBAVJEŠTENJE I SAGLASNOST ZA PRIKUPLJANJE I OBRADU PODATAKA LIČNOSTI

DOC „Crnogorski elektrodistributivni sistem“ Podgorica sa sjedištem i adresom za primanje pismena ulica Ivana Milutinovića br. 12., PIB 03099873. PDV 30/31-16162-1, obavještava sve korisnike sistema o načinu korišćenja podataka o ličnosti koje prikuplja i obraduje.

1. Podaci koji se prikupljaju i obrađuju:

2. Ime i prezime;
3. Mjesto prebivališta ili boravišta;
4. Adresa stanovanja;
5. JMB;
6. Pretplatni i naplatni broj;
7. Broj brojila;
8. Broj mobilnog i fiksnog telefona;
9. Elektronska adresa;
10. Podaci iz Lista nepokretnosti ili Posjedovnog lista;
- 11.....

2. Svrha prikupljanja i dalje obrade

Svrha prikupljanja i obrade podataka utvrđena je od strane Rukovalaca i podrazumijeva komunikaciju i statističku obradu.

Zbirke podataka o ličnosti korisnika sistema koje prikuplja i obraduje Društvo evidentirane su kod Agencije za zaštitu ličnih podataka ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Vaši lični podaci definisani pod tačkom 1. ovog Obaveštenja biće prikupljeni ukoliko se obraćate Društvu popunjavanjem nekog od formulara koji su dostupni na našoj zvaničnoj web stranici ili direktno u našim poslovnim prostorijama. Svrha prikupljanja ličnih podataka jeste ostvarivanje kontakta sa korisnicima i bolje razumijevanje njihovih potreba i ostvarivanja poslova osnovne djelatnosti Društva.

Vaši lični podaci će biti upotrijebljeni isključivo u pomenute svrhe, osim ukoliko ispunjenje obaveza propisanih zakonom ne zahtijeva drugačije.

3. Način korišćenja podataka

Društvo će obaviti prikupljanje, bilježenje, kopiranje, pretraživanje, razvrstavanje, čuvanje, razdvajanje, mijenjanje, korištenje, stavljanje na uvid, organizovanje, prilagodavanje prikupljenih podataka.

Obrada podataka o ličnosti će biti automatska, polu-automatska i/ili ručna.

4. Informacije o korisnicima podataka

Društvo podatke o ličnosti iz tačke 1. prikuplja za svoje svrhe i neće ih dati na korišćenje drugim licima izuzev u slučaju kada tako nalaže zakon.

5. Obaveznost i pravni osnov podataka

Pravni osnov obrade podataka je vaša saglasnost. Davanje saglasnosti za prikupljanje i obradu podataka je dobrovoljno.

Saglasnost za obradu podataka možete opozvati u svakom trenutku. U slučaju opoziva dužni ste da Društvu nadoknadite sve opravdane troškove i štetu koji nastanu u slučaju opoziva.

6. Vaša prava u slučaju nedozvoljene obrade podataka

Obrada nije dozvoljena ako:

- a) fizičko lice nije dalo pristanak za obradu, odnosno ako se obrada vrši bez zakonskog ovlašćenja;
- b) se vrši u svrhu različitu od one za koju je određena, bez obzira da li se vrši na osnovu pristanka lica ili zakonskog ovlašćenja za obradu bez pristanka;
- c) svrha obrade nije jasno određena, ako je izmijenjena, nedozvoljena ili već ostvarena;
- d) je lice na koje se podaci odnose određeno ili odredivo i nakon što se ostvari svrha obrade;
- e) je način obrade nedozvoljen;
- f) je podatak koji se obrađuje nepotreban ili nepodesan za ostvarenje svrhe obrade;
- g) su broj ili vrsta podataka koji se obrađuju nesrazmjerni svrsi obrade;
- h) je podatak neistinit i nepotpun, odnosno kada nije zasnovan na vjerodostojnom izvoru ili je zastario.

U skladu sa Zakonom, imate prava da na Vaš zahtjev budete obaviješteni vezano za obradu podataka, pravo na uvid u podatke koji se na Vas odnose kao i pravo da zahtijevate njihovu kopiju. Pored navedenog, imate pravo da zahtijevate ispravku, dopunu, ažuriranje, brisanje podataka, kao i prekid i privremenu obustavu obrade.

Pravo na brisanje podataka imate ako:

- a) svrha obrade nije jasno određena;
- b) je svrha obrade izmijenjena, a nisu ispunjeni uslovi za obradu za tu izmijenjenu svrhu;
- c) je svrha obrade ostvarena, odnosno podaci više nisu potrebni za ostvarivanje svrhe;
- d) je način obrade nedozvoljen;
- e) podatak spada u broj i vrstu podataka čija je obrada nesrazmjerna svrsi;
- f) je podatak netačan, a ne može se putem ispravke zamijeniti tačnim;
- g) se podatak obrađuje bez pristanka ili ovlašćenja zasnovanog na zakonu i u drugim slučajevima kada se obrada ne može vršiti u skladu sa odredbama Zakona.

Pravo na prekid i privremenu obustavu obrade, imate ako ste osporili tačnost, potpunost i ažurnost podataka, kao i pravo da se ti podaci označe kao osporeni, dok se ne utvrdi njihova tačnost, potpunost i ažurnost.

7. Ostale informacije bitne za obradu Vaših podataka

Vaši podaci će se obrađivati i čuvati dok postoji potreba ali ne duže od godina.

8 Mjere zaštite

Društvo će preduzeti odgovarajuće organizacione, tehničke i kadrovske mjere kako bi zaštitilo podatke o ličnosti u skladu s važećim Zakonom vezano za zaštitu ličnih podataka o ličnosti kao i standardima koji se primjenjuju na polju obezbjeđenja fizičke i elektronske sigurnosti podataka. Vaši podaci o ličnosti će biti tretirani kao poverljive informacije. Pristup njima imaće samo lica koja, s obzirom na opis posla koji obavljaju u Društvu, treba da budu upoznati sa Vašim podacima o ličnosti i to samo u obimu koji je neophodan za obavljanje njihovih poslova.

SAGLASNOST

Ovir potvrđujem da sam pročitao/la i razumeo/la ovo obaveštenje o obradi podataka o ličnosti te ovim dajem saglasnost da Društvo može obrađivati moje podatke o ličnosti u skladu sa ovim obaveštenjem i važećim zakonima i propisima.

IZJAVA O SAGLASNOSTI

Izjavljujem da sam saglasan/na da moje lične podatke CEDIS obrađuje u skladu s važećim Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Izjavljujem da sam obaviješten/a i saglasna da će mojim podacima rukovoditi zaposleni u CEDIS-u, kao i da će se podaci čuvati u CEOIS-u i nakon završetka posla zbog

Saglasan/a sam da CEDIS gore navedene podatke prikuplja, skladišti u svojoj bazi (Excel i slično) i da ih koristi isključivo u cilju ostvarivanja svrhe i osnovne djelatnosti CEOIS-a.

Izjavljujem da sam saglasan/a da se moji podaci čuvaju, obraduju i koriste za sledeće svrhe: komunikacija sa mnom, statistička obrada i slično.

CEDIS garantuje fizičkim licima kao i fizičkim licima u pravnim licima, čije podatke obrađuje, sva prava predviđena Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

kojeg se obraćam CEDIS-u u periodu do najviše godina.

U _____

Dana _____

Ime i prezime



Crnogorski elektroodistributivni sistem

Procedura za sprovođenje postupka u vezi sa nastalim odštetnim zahtjevima po osnovu odgovornosti prema trećim licima društva

PRILOG 6: Izjava o čuvanju povjerljivosti podataka



Crnogorski elektroodistributivni sistem

**IZJAVA
O ČUVANJU POVJERLJIVOSTI PODATAKA**

Neki i sví podaci do kojih Davalac ove izjave dođe ili koji mu se otkriju tokom njegovog/njenog obavljanja poslova za CEDIS predstavljaju njegovo vlasništvo i povjerljivog su sadržaja u skladu sa internim aktima CEDIS-a, stoga se isti moraju smatrati povjerljivim i njihovo saopštavanje neovlaštenim licima, zbog njihova značaja i prirode, bilo bi protivno interesima CEDIS-a.

Dati podaci se mogu koristiti isključivo u svrhu obavljanja poslova za CEDIS i samo tokom obavljanja tih poslova.

Davalac ove izjave obavezan je da čuva povjerljivost svih podataka CEDIS-a i da ih ne otkriva trećim licima na bilo koji način, bilo u pisanom ili usmenom obliku, prilikom obavljanja svojih poslova ili u bilo kojem trenutku u budućnosti, kao i da poštuje poverljivost i vlasništvo CEDIS-a u vezi sa datim podacima.

U slučaju da postoji potreba da se dati podaci daju na znanje trećem licu, potpisnik je dužan da o tome prethodno obavijesti CEDIS i da u vezi sa tim pribavi saglasnost CEDIS-a u pisanom obliku.

U slučaju zloupotrebe gore navedenog CEDIS će preuzeti sve adekvatne mјere za zaštitu svojih interesa. Ovim potvrđujem da ču poštovati gore navedene odredbe predmetne Izjave.

U _____
Dana: ___.20_. godine

Ime i prezime _____