

Друштво за осигурување
ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД
Бр. 1101-0008/2
04 02 22

Друштво за осигурување
ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД Скопје
Процедура (ПО)
ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТА НА СЕКТОРОТ
ЗА ШТЕТИ

Назив на акт: ПО Процедура за работа на секторот за штети

Верзија: Основен текст

Датум: 04.02.2022 година

Изработено од: Сектор за штети

Назив на фајл: ПО_Процедура за работа на секторот за штети

Стапува на сила: 04.02.2022 година

Подрачје на област: Сектор за штети на Друштво за осигурување ХАЛК
ОСИГУРУВАЊЕ АД Скопје

Доставено до: Сектор за штети на Друштво за осигурување ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД
Скопје

Објавено/соопштено на: Е-маил комуникација до сите вработени во сектор за штети
на ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД Скопје

Историја на актот

Верзии

Верзија	Изработено од (Дирекција и име и презиме на вработен/позиција на работно место)	Измена и дополнување	Одобрил (Дирекција, Име и презиме на Директор)	Датум на состав
3.0_нацрт (работна) верзија	Сектор за штети, Директор на сектор за штети Дејан Михајлов		Сектор за штети, Директор на сектор за штети Дејан Михајлов	04.02.2022

Одобрување

Верзија	Датум на усвојување/ донесување	Датум на стапување во правна сила	Усвоено/донесено од (назив на овластено/надлежно тело)
1.0	01.04.2019	01.04.2019	Извршни директори
2.0	10.12.2020	10.12.2020	Одбор на директори
3.0	04.02.2022	04.02.2022	Извршни директори

Содржина

1. Општи одредби _____	4
2. Пријавување на штета _____	4
3. Извид, процена и контрола на штети _____	27
4. Ликвидација на штети _____	33
5. Приговори _____	43
6. Регресни побарувања _____	43
7. Предмети во судска постапка _____	44
8. Овластувања за исплата на штети во информатичкиот систем на Друштвото _	46
9. Брза исплата на штети _____	46
10. Прегледи, извештаи и попис на штети _____	47
11. Реосигурување _____	48
12. Обуки на вработени _____	49
13. Завршни одредби _____	49

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

1.1. Со оваа Процедура се регулира постапката за пријавување на штети по основ на склучени договори за осигурување и потребната документација за нивно комплетирање, движењето на документацијата во рамките на Секторот за штети и во другите организациони единици на Друштвото, начинот на извршување на извид и процена на пријавени штети, определувањето на основ за исплата на штета, ликвидација на предметите, одобрувањето за исплата односно нивното одбивање, одлучување по приговори, постапката за попис на штетите како и постапката за остварување и наплата на правото на регрес од страна на утврдени регресни должници. Исто така со оваа Процедура се регулира постапката за евиденција и решавање на штети доделени за обработка од страна на Националното биро за осигурување (НБО), како и штети од странски осигурителни компании со кои имаме склучено коресподентски договор за обработка на штети случени на територија на Република Северна Македонија и/или доделени за обработка од Националното биро за осигурување.

1.2. Целта на оваа процедура е да се овозможи брзо и правилно решавање на сите пријавени штети во Друштвото во согласност со одредбите, регулативата и позитивните законски прописи, Општите и посебни услови за осигурување и приложените доказни документи неопходни за решавање на оштетното побарување.

1.3. Вработените во Друштвото за осигурување кои се вклучени во процесот на обработка на барањата за надомест треба да избегнуваат какви било ситуации за кои е веројатно дека ќе предизвикаат судир на интереси. Во случај на судир на интереси вработениот/е треба да го извести органот на управување на Друштвото и да се из земе од обработката за надомест на штета.

II. ПРИЈАВУВАЊЕ НА ШТЕТА

2.1. Пријавување на настанат штетен настан-штета се врши во рок од 3 дена од денот на настанување на штетата за сите класи на осигурување, освен за настанати штети по основ на осигурување од незгода, кога штетата се пријавува најрано 3 месеци од денот на настанување на повредата. Настанатата штета може да се пријави и подоцна, меѓутоа мора да се испочитува утврдениот рок за застареност на побарувањата определен со Законот за облигационите односи.

Системска пријава по доставено оштетно побарување се врши во рок од 2 работни дена сметано од денот на приемот по сите класи на осигурување согласно регулативите на Агенција за Супервизија во осигурување (Оваа обврска е задолжителна како за вработените во сектор штети така и за вработените во подружниците низ Република Северна Македонија)

2.2. Сите настанати штети по сите видови класи на осигурување настанати на територијата на град Скопје, се пријавуваат во Генералната дирекција на Друштвото. Настанатите штети во другите градови на Република Северна Македонија се пријавуваат во најблиската експозитура на Друштвото, а може и во Генералната дирекција на Друштвото во Скопје. Во случај кога учесници се странки од различни градови, а немало можност во самиот момент на случување да ја пријават штетата во најблиското претставништво на Халк Осигурување, вработените од експозитурите каде ќе појдат оштетениот и осигуреникот имаат обврска меѓусебно да се координираат со цел правилно извршена пријава на штета.

2.3. Пријавувањето на штетата системски го врши вработениот задолжен за пријава на штети, односно соодветниот вработен во експозитурата, врз основа на претходно обезбедени документи од осигуреникот и оштетениот, при што се генерира писмена форма на посебен образец – “Пријава на штета” за поделен вид на осигурување со напомена дека наведеното може и електронски да се доставува.

На пополнетата пријава за штета, осигуреникот/оштетениот со својот потпис потврдува за точноста на наводите од пријавата. Во случај на техничка неможност, образецот за пријава на штета во целост се пополнува од страна на осигуреникот и оштетениот, а се контролира од страна на лицето задолжено за пријава на штета односно вработениот во експозитурата соодветно.

2.4. Пријавувањето на настаната штета го врши осигуреното лице, оштетеното лице, или негов полномошник и/или законски записник директно во подружници или електронски.

Пријавувањето на штета може да го изврши и друго лице освен наведените во претходниот став, со обврска на вработениот задолжен за пријава на штети да му достави документ за потврда на пријава на штета и задолжување во рок од 3 дена пријавата за штета со свој потпис да ја потврди сопственикот на возилото со напомена дека непочитувањето на оваа обврска подлежи на негативно решавање на предметот. (предметната обврска ќе биде нотирана на посебен писмен образец кој системски ќе се повлекува по автоматизам и ќе се предава на лицето кое ја пријавува штетата или пак во случај на системска неможност истото своерачно составува и потпишува изјава и превзема целосна одговорност). До достава на неопходниот документ, но не повеќе од 3 дена, досието на штета и физички и системски стои кај вработениот задолжен за пријава на штети.

2.5. По приемот (изработката) на пријавата во писмена форма, вработениот на Друштвото кој ја прима пријавата проверува:

1. Дали пријавата за штета е соодветна (доколку е доставена од странката), а доколку е, дали истата е уредно и во целост пополнета;
2. Се проверува дали лицето која ја пријавува штетата е сопственик или дали има валидно полномошно.
3. Се проверува дали има важечка полиса на осигурување односно дали има осигурително покритие со скаденца и соодветен вид на осигурување на пријавената штета, се прави копија од издадената полиса или вработениот е должен да ја испечати полисата од електронскиот систем на друштвото или на друг начин да обезбеди копија од истата.

После извршената проверка, секое примено оштетно побарување се заведува во информатичкиот систем од друштвото веднаш но најдоцна во рок од најмногу 2 работни дена. При отварање на штетата задолжително се внесува првична резервација врз основа на претходно утврден износ на резервација на штетата (доколку системот не генерира автоматски резервација), односно приближна резервација на штетата кога за нејзино утврдување е неопходно обезбедување на дополнителни докази, а во согласност со мислењето на проценител.

Вработениот на Друштвото кај кого се пријавува штетата врши проверка на документацијата која ја доставува клиентот и евидентира на посебен образец дали е истата комплетна. Доколку недостасува документација потребна за решавање на штети, определена за секој посебен вид на осигурување во оваа Процедура, вработениот го информира клиентот и задолжително му дава писмен документ кој е системски генериран и во кој е наведено која документација е потребно да се достави за решавање на штетата.

На документот предаден на клиентот задолжително е назначен бројот на штета. Клиентот со свој потпис потврдува дека го примил известувањето за потребната документација. Известувањето за потребна документација се изготвува во два примероци, од кои еден за клиентот, а другиот останува во оформениот предмет за штетата. Доставената документација при пријава на штета се евидентира во информатичкиот систем на друштвото и се прилага скен од неа.

При евидентирање на пријавата за штета во системот за штети вработениот задолжен за пријава на штети (сектор штети или експозитура) е потребно е да ги пополни сите податоци по систем во фронт и поддршка кои се системски подесени како и да го пополни полето кое се однесува на АСО број (обврска за сектор штети). Секоја пријава за штета со приложена документација по која се оформува број на штета задолжително се скенира со тоа што електронската евиденција мора да биде усогласена со документацијата во предметот.

При прием на досие на штети пријавени и евидентирани од експозитурите, вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети имаат обврска да извршат проверка дали пријавата е уредно пополнета и ги содржи сите наведени податоци, дали кон пријавата на штета се приложени сите неопходни документи како и да извршат системска проверка на евидентираната штета и да ги отстранат/коригираат сите грешки како и да ги пополнат оние полиња кои се погрешно или воопшто не се пополнети.

За секоја штета која не е правилно евидентирана или недостасува некој документ кој може да го прибави вработен од експозитура, вработениот од сектор штети веднаш стапува во контакт со цел отстранување на грешката и /или комплетирање на штетата. Штетата до комплетирање/отстранување на грешката ја води вработениот задолжен за пријава на штети во сектор штети. Секоја пријава на штета се заверува со печат за прием на барање со кој е задолжен сектор штети /експозитура и на оваа околност се врши контрола при прием на штетите од сектор штети. Доставените пријавени штети по спроведената контрола и комплетирање се доставуваат во проценка и тоа рамномерно кај секој проценител.

2.6. Вработените во експозитурите надвор од Скопје имаат обврска да ја комплетираат пријавената штета со целокупната потребна документација согласно со одредбите од оваа Процедура, задолжително да го наведат целосниот број на пријавена штета кој системот ќе го генерира, да ја стават во посебна папка и да ги достават во сектор штети во Скопје со препорачана пратка по пошта или лично во архивата на Друштвото најдоцна во рок од 3 дена сметано од денот на поднесување на барањето. Секоја пријава на штета се заверува со печат за прием на барање со кој е задолжена соодветната експозитура.

Вработените во експозитурите надвор од Скопје имаат обврска при пријава на штета, а пред истата да ја достават до сектор штети да стапат во контакт со сектор штети со цел на системски скенираната документација вработениот задолжен за пријава на штети да изврши проверка и доколку нешто недостасува да укаже и да се комплетира/корегира пред целокупното досие да се достави во сектор штети.

Вработените во експозитурите надвор од Скопје вршат прием на барања за штети и системска евиденција на истите по сите класи на осигурувања со тоа што не е дозволено да примаат барања за надомест на нематеријална штета по осигурување од автомобилска одговорност према трети лица.

На вработените од експозитурите надвор од Скопје најстрого им се забранува да вршат прием на судски писмена и фактури кои гласат на име на друштвото, а кои не се однесуваат на сопствени возила.

2.7 Пријавувањето на штети по сите видови на осигурувања се врши на шалтерот за пријава на штети во Генералната Дирекција во Скопје од страна на вработените за пријава на штети и информации.

2.8 Потребна документација за Пријава на штета по класи на осигурување:

НАПОМЕНА: Таксативно наброената докумнетација неопходна за пријава на штета може да се достави и електронски и како таква истата ќе биде евидентирана во системот на друштвото и отстапена на натамошна обработка.

2.8.1 ОСИГУРУВАЊЕ ОД НЕЗГОДА

Незгода: Смрт од болест (за полиси издадени пред 01.01.2021 година) или несрекен случај и повреда

Општа документација

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник;
2. Изјава со опис на штетен настан од оштетен;
3. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
4. Список на осигурени лица потврден од работодавач (за колективно осигурување на работници/ ученици/ студенти);
5. Лична карта од оштетениот - на увид;
6. Извод од матична книга на родени во фотокопија кога се пријавува штета за малолетно лице или друг документ за потврда на старателство;
7. Лекарска документација во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
8. Доколку во полисата е вклучен и ризик дневен надомест и доколку е користено боледување, да се достават извештаите за привремена спреченост на работа;

9. Доколку во полисата е вклучен и ризик трошоци за лекување , задолжително се доставуваат сметките за сторените трошоци, во оригинал;
10. Записник од МВР во оригинал или фотокопија заверена на нотар– по потреба;
11. Трансакциска сметка – копија, , а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
12. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Дополнителна документација

Кај полисите за осигурување незгода, странката треба да достави дополнителна документација до Секторот за штети. Во зависност од видот на склученото осигурување потребна е следната дополнителна документација:

Смрт од болест (за полиси издадени пред 01.01.2021 година)

1. Кај колективно осигурување од незгода- архивски заверена Потврда за платена премија, (дека работникот/ученикот/студентот е осигурен од незгода);
2. Потврда за смртта и лекарски извештај за причините за смртта;
3. Извод од матична книга на умрени на осигуреникот во оригинал или фотокопија заверена на нотар; Извод од матична книга на умрени на член од потесното семејството (доколку има некој починато);
4. Извод од матична книга на родени за децата;
5. Решение за старателство (доколку корисникот е малолетен)
6. Изјава на наследниците/корисниците, нотарски заверена за префрлање на правото за надомест на едно или повеќе лица;
7. Доколку станува збор за самоубиство потребен е Записник од МВР во оригинал или фотокопија заверена на нотар;

Смрт од несреќен случај

1. Записник од МВР во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
2. Кај колективно осигурување од незгода - архивски заверена Потврда за платена премија (дека работникот/ученикот/студентот е осигурен од незгода);
3. Обдукциски наод;
4. Извод од матична книга на умрени на осигуреникот во оригинал или фотокопија заверена на нотар; Извод од матична книга на умрени на член од потесното семејството (доколку има некој починато)
5. Доколку осигуреникот имал малолетни деца - Извод од матична книга на родени за децата;

6. Решение за старателство (доколку корисникот е малолетен);
7. Изјава на наследниците/корисниците, нотарски заверена за префрлање на правото за надомест на едно или повеќе лица;
8. Извод од матична книга на венчани (за брачниот другар)

Повреда

(ако во полисата се опфатени само трите основни ризици, не се бараат документи за боледување и трошоци за лекување)

1. Кај колективно осигурување од незгода - архивски заверена Потврда за платена премија (дека работникот/ученикот/студентот е осигурен од незгода);
2. Целокупна медицинска документација - прв лекарски наод по повредата и сите контролни прегледи (отпусни листи, специјалистички и рентгенски извештаи, рентгенски снимки и сл.) - во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
3. Сите боледувања:
 - од матичен лекар - Извештај за привремена спреченост за работа во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
 - од Комисија - Оценка за привремена спреченост за работа (боледување) од 16-60 дена и над 60 дена - во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
4. Сметки за нужни трошоци за лекување (исклучиво оригинал со печат, датум, име и презиме и амбулантен број и фисклана сметка);
5. Пријава за несреќа на работа (повредна листа) со Мислење од Фондот за здравствено осигурување;
6. Доколку Пријавата за несреќа на работа не е изготвена на време, потребен е Записник за настаната повреда изработен од Компанијата каде е вработено или Записник од инспекција на труд;
7. Записник од МВР (во случај на физички напад, сообраќајна несреќа, повреда со оружје и сл.) - во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
8. За боледување на ученик потребно е: Лекарска потврда од матичен лекар за должината на боледувањето - во оригинал или фотокопија заверена на нотар; Доколку матичниот лекар на дал потврда треба Потврда од класен раководител за должината на отсуствувањето (на лист со печат од училиштето);
9. Ако повредата настанала на спортски натпревар или тренинг потребна е заверена Потврда од клубот (на нивен меморандум) со опис на настанот;
10. Копија од возачка и сообраќајна дозвола ако штетата е настаната при сообраќајна незгода;

МЕНАџЕРСКИ ОСИГУРУВАЊА

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник или електронска пријава преку Асистенската кука со која друштвото има склучено договор;
2. Полиса— двата примероци кои се кај осигуреникот;
3. Лична карта од оштетениот - на увид;
4. Лекарска документација во оригинал;
5. Трансакциска/жиро сметка – копија,
6. За повреда или смрт се бара документацијата наведена во точка 2.8.1.

2.8.2. Доброволно приватно здравствено осигурување

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од оштетен/полномошник/законски застапник;
2. Копија од полиса за осигурување (во неможност да се достави при пријавување вработениот задолжен за пријава на штети е должен да обезбеди копија);
3. Лекарска документација скенирана електронски;
4. Трошоци за лекување – фискална сметка;
5. Извод од матична книга на родени во фотокопија кога се пријавува штета за малолетно лице или друг документ за потврда на старателство;
6. Трансакциска сметка – копија (или наведена на образецот за пријава)
7. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

2.8.3 Каско на М/В

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Изјава со опис на штетен настан;
3. Фотографии од лице место, доколку поседува;
4. Фотографии од оштетено возило;
5. Доказ за поправка на возилото-фактура;
6. Овозможување на фотографирање на возилото по извршената поправка;
7. Сообраќајна дозвола од оштетеното возило во фотокопија;

8. Полиса (или број на полиса) во фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
9. Возачка дозвола на возачот во фотокопија;
10. Полномошно за управување доколку осигуреникот/оштетениот е правно лице или сопственик на возилото е лизинг компанија;
11. Лична карта од возачот на оштетеното возило - на увид;
12. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија, а за исплата на спогодениот износ на друго лице договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
13. Записник од МВР со доказ за извршено алкотестирање
14. ЕИ (зависно од видот на штетниот настан) – во оригинал или нотарски заверена копија, реконструкција на двете возила и изјави од двајцата учесници;
15. Изјава за носител на јавна функција;
16. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа.
17. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Делумно каско на М/В

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Изјава со опис на штетен настан;
3. Фотографии од лице место, доколку поседува;
4. Фотографии од оштетено возило;
5. Доказ за поправка на возилото-фактура;
6. Овозможување на фотографирање на возилото по извршената поправка;
7. Сообраќајна дозвола од оштетеното возило во фотокопија;
8. Полиса (или број на полиса) во фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
9. Возачка дозвола на возачот во фотокопија;
10. Полномошно за управување доколку осигуреникот/оштетениот е правно лице или сопственик на возилото е лизинг компанија;
11. Лична карта од возачот на оштетеното возило - на увид;

12. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија, а за исплата на спогодениот износ на друго лице договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
13. Записник од МВР со доказ за извршено алкотестирање
14. ЕИ (зависно од видот на штетниот настан) – во оригинал или нотарски заверена копија, реконструкција на двете возила и изјави од двајцата учесници;
15. Изјава за носител на јавна функција;
16. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа.
17. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

2.8.4 Каско на шински возила

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Полиса (или број на полиса) во фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Валидни документи за управување;
4. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
5. Записник од МВР, по потреба
6. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
7. Изјава за носител на јавна функција
8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација.

2.8.5 Каско на воздухоплови

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Полиса (или број на полиса) во фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Валидни документи за управување;
4. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);

5. Записник од МВР, по потреба
6. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
7. Изјава за носител на јавна функција
8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација.

2.8.7. ОСИГУРУВАЊЕ НА ТРАНСПОРТ

Транспортни осигурувања

1. Пријава по телефон, факс, телеграма и по пошта;
2. Полиса во оригинал кај поединечни осигурувања или број на генерална полиса (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Записник за процена штетата од хавариски комесар;
4. Записник за оштетување односно кусок на транспортирана роба;
5. Фактурна вредност на пратката со целокупна документација, во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
6. Товарен лист или коносман - во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
7. Царинска декларација - во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
8. Изјава на возачот во оригинал;
9. Договор за превоз со превозникот;
10. Записници од полиција за штети од кражба и сообраќајна незгода во оригинал или фотокопија заверена на нотар
11. Уверенија од санитарни, ветеринарни органи или паталози за прехранбена стока;
12. Извештај за натовар и истовар и драјф сертификат за ринфузни пратки;
13. Документ дека е направена процена на штета/платена процена;
14. Фотографии од штетата;
15. Трансакциска/жиро сметка
16. Превод на доставените документи приложени на странски јазик, со исклучок кога истите се на Англиски;
17. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа;
18. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

2.8.8 ОСИГУРУВАЊА НА ИМОТ

Пожар и некои други опасности

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);

3. Документ за лична идентификација (за физички лица) на увид;
4. Записник од противпожарна служба во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
5. Записник од МВР/по потреба во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
6. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
7. Документација која ја докажува висината на штетата во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
8. Потврда за луња или град издадена од УХРМ во зависност од ризикот по кој се пријавува штета;
9. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
10. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Дополнителни документи во зависност од класата на осигурување и остварениот ризик:

Осигурување од пожар и други опасности:

1. Потврда за луња или град;
2. Книговодствена евиденција за осигурени предмети и/или список на осигурени предмети;
3. Записник за процена на штета;
4. Фактури за извршена поправка;
5. Понуди за поправка на оштетен објект или предмет;
6. Фактура или понуда за новонабавна вредност на оштетен предмет на ден на штета;

2.8.9 Кршење машини

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) - фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Документ за лична идентификација (за физички лица) – на увид;
4. Записник од МВР, по потреба, во оригинал или фотокопија заверена на нотар;

5. Потврда од ЕВН за прекин во напојување доколку тоа е причина за штетниот настан;
6. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
7. Дијагностички лист;
8. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
9. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Дополнителни документи во зависност од класата на осигурување и остварениот ризик:

Осигурување на машини од кршење:

1. Осигуреникот е обврзан да достави документ за извршена дефектажа со цел утврдување на причината за настанување на осигурениот случај заедно со приложување на фактурата за извршена поправка односно отстранување на проблемот. Доколку осигуреникот не ги приложи бараните податоци и докази се смета дека не го докажал настанувањето на осигурениот случај односно висината на штетата;
2. Упатство за користење и заштита на машина;
3. Податоци за оштетениот предмет на околноост тип, марка, инвентарен број, фабрички број, година на производство, година на набавка, сегашна вредност (податоците се задолжителни)
4. Податок за дали осигурениот предмет подлежи на гаранција од производител;
5. Документ за последно извршено сервисирање на осигурениот предмет;

Провална кражба и разбојништво

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/ полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Документ за лична идентификација (за физички лица) – на увид;
4. Записник (потврда) од МВР во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
5. Детална изјава од лицето кое прво ја забележало кражбата во оригинал;
6. Трансакциска/жиро сметка – копија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);

7. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Дополнителни документи во зависност од класата на осигурување и остварениот ризик:

1. Книговодствена евиденција за осигурени предмети или список на осигурени предмети;
2. Пописна листа на украдени и оштетени добра со приближна цена-обврска проценител на лице место;
3. Пописна листа на осигурени ствари кои не се украдени и оштетени-обврска проценител на лице место;
4. Набавни фактури за украдени предмети;
5. Дневен извештај од фискална каса;
6. Записник за процена на штета;
7. Фактури за поправка и работни налози;
8. Понуди за поправка на оштетен објект или предмет;
9. Фактура или понуда за новонабавна вредност на оштетен предмет на ден на штета;
10. Детални изјави од сите присутни или инволвирани страни-обврска проценител на лице место;

Домаќинство

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/ полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Документ за лична идентификација (за физички лица) – на увид;
4. Записник од МВР, по потреба, во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
5. Во случај на пријава на штета по ризик пожар задолжителна е достава на потврда од Противпожарна бригада согласно место на настан;
6. Во случај на пријава со ризик лѓуња или град, Потврда од УХРМ;
7. Детална изјава од лицето кое прво ја забележало штетата и од сопственикот на објектот;

8. Трансакциона сметка – копија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
9. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
10. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација

Објекти во градба/монтажа

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Записник од МВР, по потреба во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
4. Детална изјава од лицето кое прво ја забележало штетата и од одговорното лице на правниот субјект кој ја изведува градбата на објектот;
5. Градежна книга на барање на осигурувачот;
6. Трансакциона сметка – копија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
7. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Комбинирано осигурување на електронска опрема

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Документ за лична идентификација (за физички лица) – на увид;
4. Записник од МВР по потреба во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
5. Детална изјава од лицето кое прво ја забележало штетата;
6. Трансакциона сметка – копија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
7. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа

8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Стока во ладилници

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, за правни лица заверена и со печат;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
1. Записник од MBP по потреба во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
2. Детална изјава од лицето кое прво ја забележало штетата;
3. Евиденција од мерната станица на ладилникот и доказ за извршено редовно одржување,
4. Фактура или мислење од овластен сервисер за состојба на средството со дефектажа;
5. Документ за извршено сервисирање;
6. Трансакциона сметка - копија , а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
7. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Осигурување на животни

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, за правни лица заверена и со печат;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Причини за настанување на болеста/смртта;
4. Детална изјава од лицето кое прво ја забележало штетата и од одговорните лица за причините за штетниот настан;
5. Амбулантски дневник од ветеринарот кој го лекувал животното;
6. Во случај на смрт или принудно колење да се достави документ кој го одредил тоа и причините за таа одлука;
7. Извештај од ветеринар;
8. Ушна маркица;

9. Пасош на говедо;
10. Полициски записник/Потврда од MBP во случај на смрт како резултат на напад од диво животно;
11. Вештачења и останати документи неопходни за утврдување на фактичката состојба, по потреба;
12. Трансакциона сметка - копија , а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
13. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
14. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Осигурување на посеви и плодови

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Копија од имотен лист;
4. Изјава за околностите под кои настанал штетниот настан;
5. Потврда од UXPM за штети пријавени по ризик град и/или мраз;
6. Документ за пријавен штетен настан во органите на MBP или надлежна пожарна во случај на ризик пожар;
7. Копија од трансакциска/жиро сметка
8. Записник од пред проценка и записник за конечна проценка со назначен процент на оштетувања и култура, парцела на која се однесува, површина (Записникот задолжително треба да биде своерачно потпишан од оштетениот и/или заверен со печат. Доколку оштетениот/осигуреникот/полномошникот одбива да го потпише е должен причините за истото да ги наведе на записникот);
9. Решение за запишување на земјоделско стопанство во Единствениот регистар на земјоделски стопанства издадено од Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство;
10. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа

2.8.10 А/О на М/В - материјална штета со записник на МВР

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Копија или број на полиса од причинителот на штета од Халк Осигурување АД СкопјеАД Скопје (примерок од истата системски дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Сообраќајна дозвола на оштетеното возило;
4. Лична карта на возачот на оштетеното возило - на увид;
5. Возачка дозвола на возачот на оштетеното возило во фотокопија;
6. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува на физички лица);
7. Полномошно за управување-доколку осигуреникот/оштетениот е правно лице или сопственик на возилото е лизинг компанија;
8. Записник од МВР – во оригинал или нотарски заверена копија;
9. Изјава за носител на јавна функција;
10. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
11. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

А/О на М/В - материјална штета со Европски извештај

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Копија на полиса од причинителот на штета од Халк Осигурување АД СкопјеАД Скопје (примерок од истата системски дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Копија на валидна полиса од оштетениот;
4. Сообраќајна дозвола на причинителот и оштетениот во фотокопија;
5. Лична карта – на увид на причинителот на штета и оштетениот;
6. Возачка дозвола на возачите во фотокопија на причинителот на штета и оштетениот;
7. Реконструкција на настан со присуство на двете возила;
8. Полномошно за управување доколку осигуреникот/оштетениот е правно лице или сопственик на возилото е лизинг компанија;

9. Комплетно пополнет формулар на Европски извештај, во оригинал, потпишан од двете странки-учесници во незгодата;
10. Изјави на возачите учесници во незгодата за штетниот настан и нивната вина;
11. Трансакциска/жиро сметка во копија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
12. Изјава за носител на јавна функција;
13. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
14. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

А/О на М/В - нематеријална штета со Записник на МВР

1. Копија или број на полиса од причинителот на штета од Халк Осигурување АД Скопје АД Скопје (примерок од истата системски дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
2. Лична карта на оштетениот -на увид;
3. Трансакциска сметка на оштетениот – копија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар; за исплата на надомест на штета на малолетен задолжително се доставува и извод од матична книга на родени;
4. Записник од МВР во оригинал или нотарски заверена копија, (во незаверена од нотар копија може да се достави единствено доколку оригиналот од Записникот е во предметот за материјална штета);
5. Медицинска документација – во оригинал или нотарски заверена копија;
6. Изјава за носител на јавна функција;
7. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;
8. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

А/О-Зелена карта и А/О-Гранично осигурување

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Полиса - зелен картон – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Сообраќајна дозвола на оштетеното возило во фотокопија;

4. Пасош на возачот на оштетеното возило – на увид;
5. Возачка дозвола на возачот на оштетеното возило во фотокопија;
6. Полномошно за управување доколку осигуреникот/оштетениот е правно лице или сопственик на возилото е лизинг компанија;
7. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
8. Записник од МВР во оригинал или нотарски заверена фотокопија;
9. Изјава од возачи-учесници;
10. Изјава за носител на јавна функција;
11. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
12. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

УГ-Зелена карта/Гранично осигурување

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Полиса - зелен картон – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Сообраќајна дозвола на оштетеното возило во фотокопија;
4. Пасош на возачот на оштетеното возило – на увид;
5. Возачка дозвола на возачот на оштетеното возило во фотокопија;
6. Полномошно за управување доколку осигуреникот/оштетениот е правно лице или сопственик на возилото е лизинг компанија;
7. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
8. Записник од МВР во оригинал или нотарски заверена фотокопија;
9. Изјава од возачи-учесници;
10. Изјава за носител на јавна функција;
11. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа

12. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Незгода (нематеријална штета) по основ на А/О, ЗК, ГО

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Полиса - зелен картон – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Медицинска документација во оригинал или копија заверена на нотар;
4. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија со наведување на IBAN/SWIFT CODE, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува само на физички лица);
5. Записник од МВР во оригинал или нотарски заверена фотокопија;
6. Наоди на вешти лица-доколку се изготвени;
7. Во случај на смрт лекарски извештај и обдукционен наод, доколку е изготвен
8. Извод од матична книга на умрени;
9. Извод од матична книга на родени/венчани со цел утврдување на постоење на право на надомест на штета
10. Изјава за носител на јавна функција;
11. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
12. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

2.8.11 Осигурување од одговорност од употреба на воздухоплови

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник, а за правни лица и заверена со печат;
2. Копија или број на полиса од причинителот на штета од Халк Осигурување АД СкопјеАД Скопје (примерок од истата системски дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Сервисна книга;
4. Трансакциска/жиро сметка во фотокопија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар (се однесува на физички лица);
5. Записник од МВР – во оригинал или нотарски заверена копија;

6. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
7. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

Нематеријална штета

1. Копија или број на полиса од причинителот на штета од Халк Осигурување АД Скопје (примерок од истата системски дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
2. Трансакциска сметка на оштетениот – копија, а за исплата на спогодениот износ договор за отстапување на побарување заверен на нотар; за исплата на надомест на штета на малолетен задолжително се доставува и извод од матична книга на родени;
3. Записник од МВР во оригинал или нотарски заверена копија, (во незаверена од нотар копија може да се достави единствено доколку оригиналот од Записникот е во предметот за материјална штета);
4. Медицинска документација – во оригинал или нотарски заверена копија;
5. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
6. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

2.8.13 ОСИГУРУВАЊА ОД ОДГОВОРНОСТИ

Општа одговорност од дејност/ одговорност на нотари стечајни управници, извршители, адвокати, туристички агенции

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Трансакциона/жиро сметка – копија;
4. Документација со која се потврдува настаната штета;
5. Дополнителна документација со која се докажува одговорноста на осигуреникот;
6. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
7. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација

2.8.18. ОСИГУРУВАЊЕ ОД ТУРИСТИЧКА ПОМОШ-ПАТНИЧКО ОСИГУРУВАЊЕ

1. Пријава за штета уредно и целосно пополнета и потпишана од сопственик/полномошник или електронска пријава преку Асистенската кука со која друштвото има склучено договор;
2. Полиса (или број на полиса) – фотокопија (примерок од истата дополнително ќе обезбедат вработените задолжени за пријава на штети од сектор штети);
3. Пасош од оштетениот – фотокопија од сите страни кои докажуваат времетраење на престојот надвор од Македонија во периодот на скаденца на полисата;
4. Лекарска документација во оригинал или фотокопија заверена на нотар;
5. Превод на медицинската документација освен кога истата е на англиски јазик и согласно предвидено со услови;
6. Трансакциска сметка – копија;
7. Фактура;
8. Доказ за извршена исплата;
9. Авиокарти;
10. Извештај за доцнење багаж или лет;
11. Извештај за оштетен багаж;
12. Осигурувачот го задржува правото да бара дополнителна документација согласно услови и постоечки Правилници за работа
13. Останати документи по барање на овластен вработен/Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација;

2.9. За сите пријавени штети Записникот за извид од страна на органите на МВР, или пак Службена белешка се должни да го обезбедат и достават оштетените лица или нивен полномошник освен во случај на постоење на потпишан договор за соработка со МВР на РСМ или со посебно одобрување на Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација

2.10. За пријавени штети на видови на осигурување за кои Друштвото има извршено реосигурување, во случај кога предјавениот износ на штета е блиску до лимитот согласно кој започнува обврската на реосигурувачот Сектор штети ќе постапува согласно насоките добиени од одговорното лице за реосигурување во Друштвото и по негово барање во прилог се доставуваат бараните документи, кое во понатамошна постапка го известува реосигурувачот во рок од 24 часа.

2.11. По прием на пријави за штети кои подлежат на рефундација од Гарантниот фонд на НБО и тоа за:

1. Штети по А/О од неосигурани возила (НВ-ГФ);
2. Штети по А/О од непознати возила (НН-ГФ);

3. Штети по А/О од неосигурани странски возила (МУС-ГФ);
4. Нематеријални штети по наведените осигурувања;

од страна на клиентите, пријавата и обработката на штета се врши во согласност со Правилникот за обработка на штетите од Националното Биро за осигурување како и Упатството за начинот на постапување и обработка на штети за рефундација во НБО.

2.12. За услужни штети по А/О, кога се оштетени домашни возила по вина на странски возила (АОУГ) согласно важечките правила компанијата нема овластување за постапување по оштетени побарувања каде се работи за осигуреник на Халк Осигурување АД Скопје со исклучок на штети предизвикани од осигуреници на компании со кои е склучен коренсподентски договор, но со претходно одобрение од соодветната компанија. Штетите се решаваат врз основа на правилата на Критскиот договор.

2.13. За услужни штети по А/О (АОУЛ) оштетениот треба да уплати надомест за услугата во износ утврден со посебна Одлука на Генералниот директор, на жиро сметка на Друштвото на име услужна процена освен доколку оштетениот е наш осигуреник за кој услужната процена е бесплатна. Услужниот записник се предава на оштетениот по добивање на доказ за уплатени средства.

2.14. Штети по А/О-зелена карта се пријавуваат од страна на оштетениот, негов полномошник или од страна на НБО на државата каде е оштетениот осигуран, во писмена форма, кај вработениот за ликвидација на меѓународни штети по основ на зелена карта. Системски штетата ја евидентира вработениот задолжен од Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација и се применуваат истите обврски за евиденција, внесување АСО број и останати параметри опфатени во Поглавје II од овие процедури со исклучок на обврската за скенирање.

Пријавата се состои од барање за осигурително покритие и барање за одобрение за обработка на штетата. По извршените проверки на осигурителното покритие, се отвара предмет и барањето се евидентира во информатичкиот систем на Друштвото. Барателот се известува во писмена форма, а од осигуреникот се бара изјава како се случила сообраќајната незгода.

2.15. Доколку оштетното побарување, оштетеното лице не го комплетира со потребната документација неопходна за ликвидација на оштетното побарување, во рок од 90 дена од денот на пријава на штета, истото ќе биде одбиено поради некомплетна документација и неможност за определување на основ за ликвидација на штетата, а оштетното лице ќе биде известно во писмена форма.

Резервацијата на пријавената штета ќе биде со статус одбиено барање и истата нема да има активен резервиран износ. По евентуално комплетирање со документација истата ќе биде повторно активирана и резервирана со почетен износ или пак износот кој бил последно поставен.

2.16. Со одлука на Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација и/или вработен задолжен за ликвидација на штети и по истекот на рокот од 90 дена штетата може да е со статус отворена и да има резервиран износ.

III. ИЗВИД, ПРОЦЕНА И КОНТРОЛА НА ШТЕТИ

3.1. Штети на моторни возила

3.1.1 Оформениот предмет за барање за штета заедно со целокупната документација за настанати штети по основ на A/O, M/B и каско на M/B се проследува до вработениот за извид и проценка на штети на M/B, кој го врши извидот и процената на штетата на моторното возило. Предметите се распределуваат по случаен избор, со ротација на секој проценител за одржување на истоветна распределба на предметите.

Секој вработен задолжен за извид и проценка е должен во рок од 5 дена од денот на системско задолжување со предмет да провери дали кон барањето за надомест е доставена потребната документација пропишана од Друштвото односно дали барањето за надомест е комплетно од аспект на документација која ја доставува оштетениот, а неопходна за утврдување на висина на штета. Во наведениот рок вработениот задолжен за извид и проценка е должен да достави писмен допис и/или електронско известување до оштетен/ полномошник со точно наведување кои документи се неопходни за утврдување на висина на штета.

Секоја приложена документација по која се постапува задолжително се скенира со тоа што електронската евиденција мора да биде усогласена со документацијата во предметот.

Извидот на M/B може да се изврши на определено место од Друштвото во непосредна близина на неговата Дирекција, во овластен сервис со кој Друштвото има договор за деловно техничка соработка или на местото/сервисот за кој ќе биде известен од оштетениот/полномошникот дека се наоѓа возилото.

3.1.2. Доколку штетатата е пријавена во експозитура на Друштвото надвор од Скопје, извидот го врши вработен во експозитурата на погоден простор пред експозитурата или во овластен сервис во таа општина.

3.1.3. При вршење на извидот се врши задолжително фотографирање со дигитален апарат на сите оштетувања на возилото, неговиот општ изглед, (4 страни и четири дијагонали) бројот на каросеријата, поминати километри, командната табла, регистерските таблички, вградени дополнителни уреди и опрема, а во случај на штета пријавена со Европски Извештај и реконструкциски слики од настанот (задолжително). Од изготвените фотографии потребно е да може да се изготви Записник за видот и степенот на оштетувања на возилото, а во случај на штета пријавена со Европски Извештај потребно е сликите од реконструкцијата да овозможат определување на основот за обештетување.

3.1.4. Вработените во Експозитурите и/или вработените задолжени за извид и проценка кои вршат извид на штета односно нејзино фотографирање се должни веднаш по извршениот извид снимениот фото материјал да го преснимат во штетата, во информатичкиот систем на Друштвото. Вработените во експозитурите се должни фотографирањето и реконструкцијата да ги извршат согласно став 1 од оваа точка.

Извидот се врши веднаш после извршената пријава, доколку клиентот ја пријавил штетата лично и возилото е во возна состојба и е паркирано на определеното место за извид. Доколку возилото не е во возна состојба и извидот се врши надвор од определените места за извид (во сервис, плац и др.).

Рок за вршење на извидот е два работни дена сметано од денот на пријава на штетата за моторни возила.

3.1.5 Извидот на штетата се врши во присуство на осигуреникот/оштетениот или негов полномошник кој има овластување да го потпише изготвениот Записник за оштетувања на возилото. За датумот, часот и местото на вршење на извид задолжително е потребно да се извести осигуреникот/оштетениот или негов полномошник и истото да биде нотирано во систем и на самиот записник. За неприсуството на оштетениот по претходна уредна покана одговора самиот осигуреникот/оштетениот или негов полномошник. Доколку осигуреникот/оштетениот или негов полномошник одбива, не сака или не одговара на повиците за потпишување на записникот, задолжениот за извид и проценка е должен истото да го нотира.

3.1.6. Врз основа на извршениот првичен извид и констатираните оштетувања, од страна на вработените за извид и проценка се изработува проценка на штетата и истата како резервирана вредност се внесува во информатичкиот систем на друштвото и се обележува на омотот на штетата со назначување на датумот и истото своерачно се потпишува (износот на омотот на штетата и датумот кои се наведени и своерачно потпишани од проценител треба да одговараат на податоците внесени по систем).

3.1.7. Податоците од процената се внесуваат на образецот "Записник за проценка на штета на М/В" од страна на вработените за извид и проценка, на кој подетално се специфицира кои делови се за замена, а кои за поправка, каков е степенот на оштетување на деловите кои се за поправка, која е висината на работната рака и фарбарскиот материјал, како и која е вкупната висина на штета.

Во случај при вршење на извид и проценка од страна на вработените за извид и проценка се констатира дека оштетеното возило е неподвижно истите се задолжени ова да го констатираат на записникот за проценка на штета на М/В во форма на напомена. Доколку вработените за извид и проценка првично проценуваат дека штетата е веројатно дека ќе се реши како економски неоправдива поправка-тоталка имаат обврска да го известат осигуреникот/оштетениот или негов полномошник и истото да го нотираат на записникот за проценка на штета на М/В.

3.1.8. Записникот од 3.1.7 го потпишува како претставник на Друштвото, вработениот за извид и проценка на штети, а истиот мора да биде потпишан и од страна на осигуреникот/оштетениот или негов полномошник. Доколку се работи за правно лице, мора да биде потпишан од овластен потписник на правното лице и верифициран со печат.

3.1.9. Доколку вредноста на проценетата штета е поголема од 60.000 денари, записникот задолжително го контролира и потпишува Самостоен референт за проценка на штети вработено во Секторот за штети за извид и проценка на штети или друго соодветно лице согласно постоечка систематизација, а за остнатите штети ќе се применува износот за постапување определен во Анекс 1 од овие Процедури.

3.1.10. За штети проценети за исплата на износ определен во Анекс 1 се применуваат одредбите од истиот, а за штети со поголем износ од утврдениот одлучува Одборот на директори на друштвото.

3.1.11. Пријавената штета во Друштвото по основ А/О на М/В и каско на М/В може да се надомести со:

1. По спогодба за штети и/или известување за неспорен дел ;
2. Поправка во овластен сервис со кој Друштвото има Договор за деловно техничка соработка, а исклучиво по избор на клиентот; или во друг сервис по претходно доставено известување од страна на клиентот или нотирано на документ кон пријавата. (целосна координација и контрола над целокупната постапка со сервисот ја врши Секторот за проценка);
3. Пресметка за економска тотална штета и
4. Пресметка за тотална штета, за тотално уништени или украдени возила.

3.1.12. За проценети штети од објективно поголем обем задолжително се изготвува контролна пресметка за ЕКОНОМСКА ТОТАЛНА ШТЕТА (ЕТШ) и истата се споредува со добиените понуди, а за поправка на возилото од страна на овластен сервис, со кој Друштвото има Договор за соработка.

Задолжително на клиентот му се нуди за потпис записникот кој има помала вредност за исплата. (доколку истиот одбие на потпис задолжително е нотирање на забелешка за причините)

Вработеното лице во Секторот за штети за извид и проценка на штети, во секоја проценка доставува и прибавени понуди од овластени сервиси/сервиси со кои друштвото има склучено договор за соработка, во зависност од висината на износот, специфичноста на оштетувањата и сервисот во кој се врши поправката.

3.1.13. Пресметката за материјалните штети како делумна и/или ЕТШ ја вршат вработени задолжени за извид и проценка.

По завршена Пресметка и после нејзиното потпишување од страна на сите овластени потписници од оваа точка, вработениот задолжен за извид и проценка на штета по систем внесува свое мислење за постоење на висина и обем на оштетувањата и мислење за подвижноста на возилото кај штетите пријавени со Европски извештај и потоа досието на штета го доставува физички и системски кај надлежниот ликвидатор кој го определува основот на штетата и доколку постои основ на клиентот му се доставува Спогодба за потпис и/или известување за неспорен дел, но со претходно запазување на утврдените лимити за постапување.

НАПОМЕНА: ВРАБОТЕНИОТ ЗА ИЗВИД И ПРОЦЕНКА НА ШТЕТА Е ДОЛЖЕН ВО РОК ОД 5 ДЕНА СМЕТАНО ОД ДЕНОТ НА ЗАДОЛЖУВАЊЕ ПО СИСТЕМ ДОСИЕТО ДА ГО ДОСТАВИ ДО ВРАБОТЕНИОТ ЗАДОЛЖЕН ЗА ЛИКВИДАЦИЈА НА ШТЕТИ

3.1.14. Доколку возилото се поправа во овластен сервис, одлуката за избор на сервисот е исклучиво право на клиентот и налог за поправка на возилото до сервисот дава исклучиво клиентот. Друштвото може на овластетните сервиси да им издаде гарантно писмо за плаќање на трошоците на поправка на М/В за осигурени или оштетени физички лица, по нивно барање, исклучиво после завршената постапка на ликвидација и потпишување од овластените потписници согласно овие Процедури.

Вработениот задолжен за извид и процена на штети има обврска пред да ја одобри процедурата за поправка на оштетеното возило во сервис да обезбеди мислење од вработениот задолжен за ликвидација во делот на правниот и сообраќајниот основ со цел да се избегне дополнително нанесување на штета на оштетениот доколку се утврди дека барањето е неосновано.

За времетраењето на горенаведеното проценителот треба да е во постојан контакт со сервисот и да го извести веднаш по добивање на мислење од вработениот задолжен за ликвидација на штети.

Гарантно писмо се издава само на физички лица, на правни лица само оние кои се буџетски корисници и на нерезиденти.

Гарантното писмо го изготвува и потпишува вработениот задолжен за ликвидација на штети кога е во рамките на неговите лимити, над лимитите го потпишува вработениот задолжен за ликвидација на штети врз основа на претходна одлука од Комисијата утврдена во Анекс 2 односно над овој износ со одлука од Одборот на директори.

3.1.15. Доколку во постапката на поправка на возилото се констатираат дополнителни оштетувања кои не се евидентирани во Записникот за штета, поради техничка неможност за нивно утврдување, се врши дополнителен извид на тие оштетувања од страна на вработените за извид и процена на штети. За овие дополнителни оштетувања се врши корекција на постојниот изготвен записник и се назначува на истиот дека е дополнување/корекција на постојниот изготвен записник од страна на вработените за извид и процена на штети.

3.1.16. За извршената поправка сервисот изготвува фактура со форма и содржина согласно позитивните законски прописи, истата ја доставува на клиентот или до Друштвото, во зависност од тоа кој има обврска да ја плати. По добивањето на фактурата се врши конечната пресметка на штетата на Записникот. Конечната пресметка за штети ја врши вработениот за извид и процена на штети. При пресметката се врши контрола на фактурираните делови и работна рака од страна на сервисот и споредба со утврдените во Записникот за штета.

Строго се забранува на сите вработени да примаат фактури за извршена поправка на возило кои се фактурирани односно гласат према Друштвото освен за оние возила кои се во негова сопственост.

3.1.17. За настанати штети по основ на каско осигурување на М/В задолжителни параметри за фотографирање:

- фотографија од ветробранско стакло и друго стакло оштетено односно оштетени делови (во целост заедно со возило и регистарска таблица);
- Фотографија на оштетување од близок агол (како би се потврдило оштетувањето);
- Фотографија од жиг на стаклото;
- Фотографија од налепница за регистрација од ветробранското стакло;
- фотографија од број на шасија;
- Фотографија од километража моментална;

Вработените за извид и процена на штети се должни да прибават фотографии од прием во осигурување и/или потврда од соодветниот сектор дека нема фотографии од прием (се однесува само доколку нема формирана база од каде можат да

превземат). После извршената поправка на возилото во овластен сервис, задолжително се врши контрола на истата од страна на вработениот за извид и процена на штети, фотографирање на извршената поправка, квалитет на променетите резервни делови и подигање на заменетите делови, при што на фактурата за поправка се верифицираат со потпис овие активности и истиот пред достава на досието на штета кај вработениот задолжен за ликвидација на штети има обврска по систем да даде свое мислење на сите околности со кои се утврдува основаноста на оштетното побарување. Вработените задолжени за извид и проценка задолжително треба да укажат на оштетениот/осигуреник за следното:

- (1) Во постапката за надомест на штета, осигуреникот се обврзува возилото да го однесе во сервис со најповолни цени на домашниот македонски пазар со цел отстранување на настанатата штета и враќање на возилото во состојба пред настапување на штетната последица (во смисла на член 174 од ЗОО)
- (2) Во постапката за надомест на штета осигуреникот се задолжува да достави фактура за извршената замена и да овозможи фотографирање на возилото по извршената замена.

Напомена: Процедурата за извид и проценка на штети пријавена по полиса за каско осигурување и делумно каско е детално опишана во Упатството за проценка на штети по каско осигурување и делумно каско кое е во прилог на оваа процедура.

3.1.18. За настанати штети по основ на А/О на М/В, каде поправката на возилото се врши во овластен сервис, обврска на сервисот согласно потпишан договор треба да биде да изврши фотографирање на поправеното возило и снимките да ги достави веднаш до Друштвото. Исто така обврска е заменетите оштетени делови да ги предаде на Друштвото. Доколку Друштвото не ги подигне во рок од 60 дена сервисот нема обврска за нивно понатамошно чување.

- За штети на М/В над износ утврден во Анекс 2, вработениот за извид и процена на штети задолжително врши контролен преглед на поправеното возило и фотографирање на сменетите делови. Доколку е за соодветната штета е определно постоењето на основ за исплата, истовремено ги превзема заменетите оштетени делови и за тоа изготвува известување во електронска форма до надлежниот ликвидатор со прилог фотографиите од заменетите делови.

3.1.19. Оштетените делови од М/В со употребна идна вредност превземени од сервисите каде е извршена поправка на оштетено возило чија штета е надоместена од Друштвото, се депонираат во магацин за таа намена, а се врши континуирано нивно продавање на овластени компании кои се занимаваат со откуп или на автосервис кој има потреба од такви делови.

3.2. Барањето за штета, заедно со целокупната документација за настанати штети **по сите останати видови на осигурување** каде треба да се изврши извид и процена на лице место, се доставуваат до одговорното лице согласно систематизација, кој организира извид на настанатата пријавена штета. Извидот го врши вработен во секторот за штети заедно со вешто лице од соодветна област како претставник на Друштвото во присуство на клиентот, и сите заедно го потпишуваат изготвениот записник.

3.3. Во одредени случаи, (пожар, поплава, кражба на имот, кражба на М/В, машински, електро, транспортни штети) извид и процена на настаната штета може да се врши и врз основа на пријава по телефон, факс или е-маил, кога треба итно да се изврши извид и да се превземат дејствија на дополнителна заштита со цел да се спречи настанување на поголема штета.

При извидот и процената на штетата, доколку се оцени дека е потребно може да се вклучат стручни лица, вештаци или судски органи за обезбедување на доказен материјал заради остварување на право на регрес или поведување на кривична постапка поради можна осигурителна измама.

3.4. За настанати и пријавени штети по сите видови на осигурување кои се настанати по основ на кражба и разбојништво, како и штети од поголем обем, последица на пожар, поплава, или други атмосферски влијанија, транспортни штети и друго било каде на територија на Република Северна Македонија или странство, вработениот во Друштвото кој ќе прими најава на штета или пријава за настаната штета, задолжително со пропратен меил и телефонски ги известува одговорното лице согласно систематизација, а во негово отсуство Извршни директори на Друштвото.

3.5. Во постапката за вршење на извид се врши првична процена на висината на настанатата штета, кој износ се евидентира во пријавената штета како резервиран износ, а истовремено се врши и резервација во информатичкиот систем за штети на Друштвото.

Проценка на штета се врши на начин и во систем кој во моментот е усвоен и практично се применува.

3.6. При непосредниот увид на лице место се евидентираат сите можни настанати оштетувања, се специфицираат, се фотографираат и се прави записник за извршениот извид со сите забелешки кои овластениот вработен за извид и проценка смета дека треба да се нотираат.

За одредени штети кога е потребно да се изврши демонтажа и расчистување со сортирање на оштетеното, се договара со клиентот да се изврши и дополнителен преглед. Во сите случаи без исклучок се обезбедува писмена изјава од лицето кое прво ја забележало штетата, како и од сопственикот, управителот односно задолжениот за одржување во зависност од типот на штетата.

Во записникот за процена се утврдуваат кои делови се за замена, а кои за поправка, се утврдува цена за материјал и цена за работна рака врз основа на пазарни цени во моментот на штетата, а на клиентот му се даваат упатства и инструкции кои мерки треба да ги превземе за спречување на евентуално зголемување на штетата, санирање и поправка на истата, како и потребна документација потребна за комплетирање на оштетното побарување.

При вршење извид и проценка на штети кај кражба и разбојништво и слични класи на осигурување проценителот има обврска на лице место да прибави изјави од сите затекнати и директно инволвирани лица, пописна листа на украдени и/или оштетени добра со приближна вредност, пописна листа на осигурани добра кои не се украдени и/или оштетени.

3.7. За штети по сите видови на осигурувања, кај кои висината на штетата надминува 60% од моменталната вредност на оштетениот предмет, пресметана според сумата на осигурување намалена за соодветната амортизација, штетата се прогласува за тотална и се изготвува записник во согласност со критериумите за извид и процена на тотални штети.

3.8. Определувањето на износот на резервација за пријавените штети по основ осигурување од незгода, патничко осигурување, како и нематеријалните штети по основ на А/О и каско, се врши врз основа на стручно мислење на доктор-цензор, врз основа на приложената оригинална медицинска документација и/или непосреден преглед на оштетениот. Износот на резервирани средства се евидентира во оформениот предмет и се заверува со потпис од задолжениот вработен за ликвидација на штети и информатичкиот системот за штети со напомена дека наведеното на омотот од досието и системскиот податок треба да се идентични.

3.9. Во постапката за извид и процена на пријавените штети предметот се комплетира со записник/комисиски записник од извршениот извид или лекарски наод, фотографии на оштетувањата на возилата, предметите и објектите кои се предмет на осигурување, како и профактури/фактури за извршената поправка. Секој документ на денот на изготвување/прием се заведува во информатичкиот систем на Друштвото.

3.10 Во случај на изработка на услужна процена на штета, истата се предава на оштетениот по добивање на доказ за уплата на предвидениот надомест согласно Одлуката за утврдување на надомест за услужна процена на штета. Примерок задолжително се чува во посебна папка од страна на вработениот за извид и процена на моторни возила.

3.11 По извршениот извид по сите видови на штети, во системот на друштвото задолжително се внесува првично проценетата вредност како првична резервација на предметот. Секоја коригирана процена, дополнет записник, прифатен приговор и секоја друга ситуација која резултира со променета вредност на резервацијата, се внесува во информатичкиот систем на друштвото во рок од најмногу 3 работни дена. (истиот се адаптира во согласност со правилникот за резервација)

Кога штетата за која се доставува дополнителна документација по систем е одбиена и нема резервација, а потребно е истата повторно да се отвори, вработениот кај кого е задолжен предметот, по активирање на истиот по систем, задолжително поставува резервација. Во отсуство на пресметка за висина на штета или други неопходни податоци за поставување на резервацијата се поставува износот на почетната резервација.

IV. ЛИКВИДАЦИЈА НА ШТЕТИ

4.1. Комплетираните предмети со пријава за штета, записник за процена со утврдена вкупна висина на штета, мислење од проценка, фактури, докази за вина, медицинска документација, фото документација и друга документација влегуваат во процес на ликвидација.

Ликвидацијата на штетата ја врши соодветниот вработен задолжен за ликвидација на штети. Вработениот задолжен за ликвидација спроведува ликвидациона постапка во

која врз основа на приложената документација решава дали конкретната штета ќе се плати или одбие.

Приемот на пошта во ликвидација се врши со достава на список со архивски броеви за прием од вработениот за архивско работење до вработениот определен од секторскиот директор. Вработениот врши контрола на примената пошта со заведената од архива и исправноста ја потврдува со свој потпис.

Интерно во сектор штети задолжениот вработен ја распределува поштата и ја обележува со број на штета (доколку има евидентирано штета). По вака извршената распределба се изготвува список на кој се наведува архивскиот број и бројот на штета (доколку има евидентирано штета) и секој вработен на кого се однесуваат писмената приемот го потврдува со потпис. Секој примен документ задолжително се скенира.

4.2. При ликвидација на сите видови на штети во постапката за ликвидација е потребно:

1. Да се утврди дали ризикот за настанување на штетата е опфатен со Полисата, Условите за осигурување, како и ЗОО, ЗЗОС, ЗБСП, ЗП, ЗОУП и ЗТД;
2. Да изврши контрола на приемот во осигурување и дали се спроведени интерните процедури и одлукипритоа земајќи ја во предвид расположливата документација приложена во штетата и веродостојноста на информациите доставени од вработените од сите сегменти на прием во осигурување (од самиот момент на пристапување кон потпишување на договор за осигурување, фотографирање на возилото/имот и слично до самиот момент на одобрување за издавање на полисата). Секој недостаток во достава на инфромации со соодвениот вработен задолжен за ликвидација на штети од страна на секторот за прием во осигурување со што истиот не е во можност да ја утврди фактичката состојба го елиминира квалитетот на цршење на контрола од страна на вработениот задолжен за ликвидација на штети и тоа не по негова вина. За секоја забелешка и/или недостаток задолжително доставува извештај до Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, директор на прием во осигурување и Извршни директори заради натамошно постапување;
3. Да се изврши проверка дали штетата е комплетирана со целокупната потребна документација утврдена во овие процедури или дополнителна документација специфична за штетниот настан, неопходна за утврдување на висината и/или основот на штетата. Доколку се утврди дека недостасува некој документ, во писмена форма во рок од 14 дена од денот на поднесување на барањето се бара од клиентот истата да ја достави со цел да се комплетира предметот, со овој допис задолжително се бара и трансакциска сметка доколку не е доставена со пријавата за надомест.

Секоја приложена документација по која се постапува задолжително се скенира со тоа што електронската евиденција мора да биде усогласена со документацијата во предметот.

4. Да се утврди причината за штетата и дали има основ за исплата и покренување на регресна постапка (записник од МВР, потврда или решение и обезбедување на други докази и истото да се наведе на омотот од штетата и системски во фаза на ликвидација (изготвување на налог) да се обележи;

5. Во случај кога е настаната смрт на осигуреното лице се побаруваат дополнителни документи согласно Условите за осигурување и Законот за наследување.
6. Доколку се работи за штета со износ поголем од утврдениот со Анекс 2, како и за секоја штета за која вработениот задолжен за ликвидација на штети не е сигурен за основот односно за доприносот на секој од учесниците во сообраќајната незгода предметот како и за сите штети со Записник од МВР основот се разгледува најпрво од страна на Комисија за определување на основ на штети со Полициски Записник и со спорен основ формирана од страна на Извршните Директори со посебна одлука, која треба да утврди постоење или непостоење на вина на осигуреникот на Друштвото односно дали има целосна одговорност, поделена одговорност, соодговорност или нема одговорност, а истото се утврдува врз основа прибраната доказна документација во предметот.
7. Вработениот задолжен за ликвидација на штети има обврска да го почитува рокот од три дена за поставување/измена на постоечката резервација на штета по систем со тоа што има обврска сторените директни трошоци да ги внесува по систем согласно системската можност и решение во информатичкиот систем.
8. Секој вработен задолжен за ликвидација на штети е задолжен секоја штета која го надминува износот утврден со Анекс 1, да ја подготви за на Комисија со пополнување на образец во форма и начин пропишан и одобрен од Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, но која минимум содржи број на штета, има и презиме/назив на оштетен, број на полиса и скаденца, книга на штета, износ за понуда/по проценка, образложение за утврден основ, причини поради кои се отстапува на Комисијата, дали штетата потпаѓа под реосигурување, судска пракса и останати параметри по налог од претпоставен/член на Комисија.
9. Вработениот задолжен за ликвидација на штети е должен најдоцна во рок од 55 дена од приемот на барањето за надомест на штета до осигуреникот/оштетениот или негов полномошник да достави:
 - Образложена понуда за надомест на штета доколку обврската на друштвото за осигурување и висината на штетата не се спорни која треба да содржи:
 - ден на прием на барањето за надомест и содржина на добиената документација;
 - број и вид на штетата;
 - број на полисата за осигурување;
 - податоци за оштетениот;
 - назнака дали барањето е основано во целост или делумно и на основа на што е утврден правниот основ;
 - образложение врз основа на која документација е утврден основот и висината на надомест на штетата;

- износ на утврдениот надомест на штета;
- упатство за правно средство.
- Образложен одговор по однос на сите точки на барањето за надомест доколку обврската на друштвото за осигурување е спорна која треба да содржи:
 - ден на прием на барањето за надомест и содржина на добиената документација;
 - број и вид на штетата;
 - број на полисата;
 - податоци за оштетениот;
 - причините за одбивање на барањето за надомест;
 - назив на правниот акт врз основа на кој е донесена одлука за одбивање на Барањето за надомест;
 - упатство за правно средство.
- Или образложен одговор по однос на сите точки на барањето за надомест, доколку висината на штетата е спорна кој треба да содржи:
 - ден на прием на барањето за надомест и содржина на добиената документација;
 - број и вид на штетата;
 - број на полисата;
 - податоци за оштетениот;
 - изјава на друштвото за осигурување дека е спорна висината на штетата;
 - образложение со наведување на факти врз основа на кои друштвото за осигурување смета дека износот на штета е спорен, односно дека истата е признаена само во одреден износ;
 - упатство за правно средство.

Доколку при обработка на штетата друштвото користело услуги на надоворешно лице како прилог на известувањето од точка 4.2 став 10 е должно до осигуреникот/оштетениот или негов полномошник да го достави извештајот од наведеното лице без да ги обелодени личните податоци на истото како и било кои податоци со кои друштвото би се ставило во нерамноправна положба во идни постапки.

Штетите кои се над лимит на постапување од страна на вработениот задолжен за ликвидација на штети се подготвуваат со образецот од претходниот став со тоа што задолжениот вработен има обврска целокупното досие со образецот да го предаде на Записничарот именуван со одлука и тоа секој понеделник. Записничарот има обврска да подготви сублимиран список да предметите и

истиот да го достави до членовите на Комисијата пред одржување на состанок на Комисијата најдоцна во рок од два дена со електронска пошта.

Именуваниот записничар има обврска да води записник, да изготвува одлуки, ги обезбедува потребните потписи од членовите на одлуките, ги доставува одлуките до релевантните структури и врши други работи определени од страна на Претседателот на Комисијата.

Начинот на работата на Комисијата, одлучувањето и слично се регулирани во Одлуката за формирање на Комисијата за утврдување на висината на надоместокот на штета по предметите со предложен износ утврден со Анекс 2.

По извршените проверки, откако Вработениот за ликвидација на штети утврди дека постои основ за исплата во согласност со Законите и Условите за осигурување се пристапува кон решавање и изготвување на известување/предлог вонсудска спогодба за надомест на штета со рок за исплата од најмногу 14 дена од денот на ликвидација на штетата. Доколку во постапката за ликвидација се констатира основ за регресно побарување и се определи регресен должник, истиот задолжително веднаш писмено се известува и тоа во постапката за решавање на штетата.

Налогот за исплата го потпишува вработениот задолжен за ликвидација на штета односно овластените лица согласно одобрението во информатичкиот систем на друштвото.

Овластеното лице во сектор штети има обврска ликвидираните штети системски да ги префрли во Дирекција за финансии и сметководство истиот ден или најдоцна во рок од 2 работни дена.

Постапката за компензација на износ од штета со должна премија ја спроведува Секторот за финансии и сметководство по претходно извршени проверки.

Доколку се констатира дека нема осигурително покритие или основ за позитивно решавање на штетата, вработениот задолжен за ликвидација на штети предлага истата да се одбие, во писмена форма. Вработениот за ликвидација изготвува писмено известување за клиентот, со причините и основот за одбивање на оштетното побарување, а истото го контролира и одобрува одговорното лице согласно систематизација.

4.3. Во постапката за ликвидација на нематеријални штети по основ на A/O, врз основа на комплетирана документација, за сите случаи каде основот е јасно определен предметите се решаваат врз основа на стручното мислење на доктор-цензор и врз основа на Критериумите за надомест на нематеријална штета кои во форма на Упатство се усвоени од страна на Управен одбор.

Вработениот задолжен за ликвидација на нематеријални штети, во согласност со нашите критериуми и воспоставената практика при решавање на овие штети, а по потреба со изведено медицинско или сообраќајно вештачење, предлага износ за вонсудско решавање на штетата, кој износ го одобрува Директор на сектор и/или одговорното лице согласно постоечка систематизација согласно утврдените лимити во Анекс 1, заедно со предлог од правниот сектор кој го определува износот кој би бил пресуден во евентуален иден судски спор.

Во случај на приговор од оштетениот односно негов полномошник, Вработениот задолжен за ликвидација на нематеријални штети или претставник од Правниот сектор, започнуваат процес на преговори, при што највисокиот износ кој може да се понуди за вонсудско спогодување е износот определен согласно досегашната судска пракса на друштвото. За одлуки над овој износ задолжително се бара одобрување од Комисијата за утврдување на висината на надоместокот на штета за висина определена со Анекс 2. За износ повисок од утврдениот во Анекс 1 постапува и одлучуваа Извршните членови на дбор на директори.

За специфични предмети, каде вработениот задолжен за ликвидација на штети односно Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, сметаат дека е во интерес на компанијата спогодување на износ повисок од износот на судската пракса, како би се излагала компанијата на судски трошоци, може да биде понуден и повисок износ од судската пракса со одобрение исклучиво од Извршен директор.

За сите случаи каде основот и/или висината се спорни, како и за сите случаи со износ на обештетување повисок од утврдениот со Анекс 2 предметот задолжително го гледа соодветната Комисија. Над овој износ одлучува Одборот на директори.

После прифаќање и потпишување на вонсудска спогодба од страна на оштетеното лице или неговиот полномошник, вработениот за ликвидација изготвува налог за исплата.

Доколку се констатира дека нема осигурително покритие и основ за позитивно решавање на штетата, вработениот за ликвидација предлага истата да се одбие, а истото го контролира и одобрува Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, а за штетите со проценет износ над определениот со Анекс 1, одбивањето го потврдува соодветната комисија. Над овој износ одлучуваат Извршните членови на Одборот на директори

4.4. За услужни штети по А/О ЗКУГ за оштетен осигуреник на Друштвото, по вина на странско возило на територија на Република Северна Македонија, штетата се работи врз основа на распределба и достава за работа од НБО (во случај кога одговорната странска компанија нема кореспондент за територијата на Република Северна Македонија) или со подесување барање за надомест на штета директно во Халк Осигурување. По евидентирање на барањето за штета вработениот задолжен за ликвидација на меѓународни штети бара од осигурителната компанија на причинителот на штетата потврда за осигурителното покритие на нивниот клиент и дозвола за обработка на предметот. Истовремено се доставува и согласноста од НБО на Република Северна Македонија во оние случаи кога штетата е со нивно одобрение распределена за работа во Халк Осигурување АД Скопје со што се избегнува колизија на интереси во согласност со Критскиот договор.

За решавање на овие предмети се пресметува и наплаќа провизија (пристојба) во висина од 15% од исплатената сума, која не смее да биде помала од 200 евра, ниту поголема од 3.500 евра по предмет односно истата се засметува согласно измените и дополнувањата на Експлоанаторниот Меморандум.

По извршената исплата на штетата до одговорното друштво (електронски и по пошта-по потреба) се доставува барање за исплата со назнака на исплатениот износ на штета,

пристојба и останати трошоци. Во прилог задолжително се доставува доказ за извршена исплата и целокупната документација од оформеното досие во копија.

4.5. За исплатени штети по основ на A/O HB, A/O HH и A/O MYC кои подлежат на рефундација од Гарантниот фонд на НБО на РСМ се поднесува месечен писмен извештај за сите ликвидирани и исплатени штети со барање за рефундација на средства. Извештајот се поднесува и по истекот на секој квартал во рок од пет работни дена. За сите овие исплатени штети Друштвото добива пристојба од страна на НБО, која зависи од висината на ликвидираната штета.

4.6. Штети по A/O - зелена карта се ликвидираат од страна на вработениот задолжен за ликвидација на меѓународни штети по добивање на сите неопходни документи од страна на коресподентот односно надлежното биро кој/е ја обработува штетата во име на Друштвото. Во случај кога документацијата е на јазик кој не го говори вработениот за ликвидација на меѓународни штети, најпрво се прави превод на македонски во најкраток можен рок. Доколку документите неспорно ја потврдуваат одговорноста на нашиот осигуреник, вработениот за ликвидација на меѓународни штети врши контрола на сите приложени трошоци и нивната оправданост, на пресметката на коресподентот вклучително и на неговата провизија од 15% која задолжително мора да биде во рамките од минимални 200 евра до максимални 3.500 евра односно истата се засметува согласно измените и дополнувањата на Експлоанаторниот Меморандум и во случај кога истите се коректно пресметани дава налог за исплата на штетата.

Налогот за исплата се дава во период не подолг од 45 дена од денот на прием на фактурата односно истата се засметува согласно измените и дополнувањата на Експлоанаторниот Меморандум, а секторот за финансии е должен штетата да ја исплати пред истекот на 60 - тиот ден од денот на достава на фактурата од страна на коресподентот, односно надлежното биро кое ја обработило штетата. Вработениот за ликвидација на меѓународни штети води евиденција за навремена исплата на овие штети и во таа насока Секторот за финансии без одлагање и веднаш по електронски пат доставува доказ за извршено плаќање, во спротивно вработениот за ликвидација на меѓународни штети на 3 дена пред истекот на 60 – тиот ден по меил ги известува Директорот на сектор за штети и/или одговорното лице согласно постоечката систематизација Директорот на дирекција за финансии и сметководство и Извршните Директори. Во случај на заведување на судски спор за меѓународна штета со повисок износ од 20.000 евра, вработениот за ликвидација на меѓународни штети веднаш ги известува Директорот на сектор и/или одговорното лице согласно постоечката систематизација, вработениот задолжен за комуникација со реосигурувачот и Одборот на директори.

Секторот за финансии и сметководство е должен да го почитува наведениот рок за исплата на меѓународните штети обележан на налогот за исплата и за секое доцнење во исплатата задолжително да го извести вработениот задолжен за ликвидација на штети како истиот би стапил во контакт со друштвото кое побарува исплата.

Во случај кога пријавената штета нема да биде комплетирана со документација во рок од 90 дена од нејзиното пријавување, штетата од страна на соодветниот вработен задолжен за ликвидација на штети ќе биде одбиена поради некомплетна документација и неможност за определување на основ, а при евентуална достава на потребната документација, истата се враќа во резервација и понатаму продолжува постапката на

ликвидација. Дополнително доставената документација задолжително се и евидентира во информатичкиот систем на штети и штетата се резервира истиот ден.

Со одлука на Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација и/или вработен задолжен за ликвидација на штети и по истекот на рокот од 90 дена штетата може да е со статус отворена и да има резервиран износ. Услов за постапување по наведеното е осигуреникот/оштетениот или негов полномошник да не постапат по бараното во два последователни наврати/барања од страна на задолженото лице за обработка на штети.

4.7. Доколку по одделен предмет за надомест на материјална или нематеријална штета клиентот незадоволен од одбиената штета или од определениот износ покрене судска постапка, за истата се проверува резервацијата во информатичкиот системот на Друштвото, а доколку е одбиена по основ и нема резервација се определува и внесува претходно утврдената резервација и предметот се заведува како судски од страна на вработениот задолжен за ликвидација на штети на Друштвото кој ја води натамошната судска постапка. Истиот е задолжен за редовно ажурирање на сите податоци поврзани со судскиот спор, се до неговото конечно завршување. Детално постапката за прием, водење, ликвидација и архивирање на судски предмети е опфатена во глава VII.

4.8. Сите штети за кои во текот на една работна недела ќе бидат доставени потпишани спогодби се ликвидираат во, тековната недела, и за извршените ликвидации, електронски, се доставува список до директорот на сектор финансии, директорот на сектор штети и Извршниот директор. На списокот се наведува број на штета, име и презиме на оштетен, книга на штета, тип на штета, број на полиса, скаденца, износ за ликвидација по потпишана спогодба, датум на потпишување на спогодбата, датум на доспевање за исплата и краток опис за основаноста на барањето. Наведениот список се доставува од страна на вработен задолжен за ликвидација на штети и истиот и во писмена форма превземен од Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација се доставува до Дирекција за финансии и сметководство. Секој налог кој се доставува во финансии треба да биде потпишан од сите вработени/директори наведени на самиот образец.

4.9. Предметот кој е ликвидиран и кој ги има поминато сите нивоа на контрола, по извршената исплата/одбивање на предметот, се архивира во соодветен класер и се разведува во книгата на штети.

Архивирањето на штети го врши вработениот задолжен за архивско и административно работење во сектор штети и тоа за сите класи на штети.

На омотот на предметот се назначува датата на ликвидација/одбивање на штетата. Во случај на исплата на предметот, претходно задолжително во предметот се приложува изводот на кој е евидентирана исплатата на предметот. Архивирањето го врши вработениот задолжен за архивско и административно работење во сектор штети-, а во негово отсуство лицето сукцесор

Вработениот задолжен за архивско и административно работење - секоја ликвидирана штета со изготвен налог за исплата ја спојува со доказ за извршено плаќање и истата ја архивира во кутии согласно класа на осигурување и тип на штета. На ист начин се архивираат и штетите кои се одбиени.

4.10. Во постапката на архивирање на штетите вработениот задолжен за архивско и административно работење особено внимава на оние штети со забелешка регрес (по било која основ), исплатените НВ и НН штети за кои правото на регрес се остварува од НБО како и услужните штети и истите заедно со доказот за извршена исплата системски и физички ги доставува до вработениот задолжен за водење на регресна постапка во рок од 15 дена од исплата на предметот.

4.11. Доколку дополнително се јави потреба, вработениот задолжен за архивско и административно работење, а врз основа на доставено барање во електронска форма, е должен физички да го најде и да го достави бараниот предмет и системски (доколку е системски задолжен) и физички.

Постапката за архивирање се води тековно и без одлагање, непосредно по доставата на доказот за извршено плаќање од секторот за финансии и сметководство.

4.12. Враќање на документација по досие на штета кое е во обработка или е исплатено се врши исклучиво со поднесување на писмено барање од овластено лице и вработениот задолжен за ликвидација на штети или друго назначено лице од директно претпоставен е должен по истото да постапи во рок од 8 работни денови сметано од денот на прием на барањето.

Доколку осигуреникот/оштетениот или негов полномошник побара информација во врска со поднесеното барање за надомест, задолжениот вработен со конкретниот предмет е должен да му одговори во рок од 8 дена од денот на приемот на барањето.

По барањето за враќање на документација постапува одговорниот вработен задолжен за ликвидација на штети без разлика дали истата е исплатена или не со тоа што доколку истата е исплатена и архивирана, вработениот задолжен за архивско и административно работење е должен веднаш да постапи по барањето од вработениот задолжен за ликвидација на штети и да ја достави за натамошно постапување.

Враќањето на документацијата се врши задолжително по препорачана пратка во оние случаи кога не се предава лично на рака. Кога документацијата се предава лично задолжително приемот се заверува од лицето кое ја бара документацијата.

За штетите кои подлежат на рефундација од НБО документацијата може да се врати само по претходно одобрение од овластено лице од НБО во писмена форма.

4.13. Согласно позитивните законски прописи незадоволната странка има право да поднесе претставка до регулаторното тело-Агенција за супервизија во осигурување (во натамошниот текст АСО).

Одговорното лице согласно систематизација определува вработен задолжен за ликвидација на штети и негова замена во случај на отсуство кој е задолжен за целокупната коренспонденција со АСО.

Претставката од АСО се доставува во електронска и/или писмена форма пратена по пошта. По приемот на претставката задолжениот вработен за ликвидација на штети веднаш го известува одговорното лице согласно систематизација додека пак досието на штета на кое се однесува претставката на барање од задолжениот вработен за ликвидација на штети без одлагање се доставува од задолженото лице.

4.14. По претставката Друштвото се произнесува во писмена форма заверена со потпис од Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација и извршен директор. Одговорот се доставува со препорачана пратка, по брза пошта и/или скениран во електронска форма. Во прилог во фотокопија се доставува целокупната документација по предметната штета.

4.15. Задолжениот вработен за ликвидација на штети и во негово отсуство замената задолжително води список за поднесени претставки на годишно ниво и истиот содржи:

1. Број на штета;
2. Тип на штета;
3. Број на претставка;
4. Датум на претставка;
5. Датум на одговор;
6. Статус на штета;
7. Датум на исплата;
8. Забелешка како и други параметри согласно задолжение од Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација.

Задолжениот вработен за ликвидација на штети и во негово отсуство замената на барање на Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, актуар, ревизор, Одбор на директори или негов член е должен без одлагање да го достави списокот на претставки доставени од АСО.

СИСТЕМ НА ВНАТРЕШНИ КОНТРОЛИ ВО ПРОЦЕСОТ НА ОБРАБОТКА НА ШТЕТИ

Со посебно упатство се пропишува унифициран збир на правила со кои поблиску се уредува системот на внатрешни контроли во делот на следење на усогласеноста на работењето на Друштвото за осигурување ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД Скопје, односно на Дирекцијата за штети и Дирекцијата за регреси и контрола на штети, формирани во склоп на Сектор за штети, при Друштвото, согласно одредбите од Правилникот за минимални барања за прием, обработка, резервација и исплата на барање за надомест на штета и/или осигурен износ во функција на подобра заштита на осигурениците („Службен Весник на Република Северна Македонија“ бр.224/2020), донесен од страна на Агенцијата за супервизија на осигурување на Република Северна Македонија и законската регулатива која се однесува на обработка на барањата за надомест.

Контролите се во сите сегменти од процесот на обработка на штети:

1. Пријава, евидентирање на барање за надомест на штета
2. Процена на штети
3. Ликвидација на штети

Системот на внатрешна контрола во делот на следење на усогласеноста на работењето на Друштвото ги опфаќа следните инструменти:

1. **Контрола и следење на дневно ниво**, преку следење на информатичкиот систем за пријава и евиденција на барања за надомест на штети, како и преку меѓусебно работење, давање на насоки и инструкции лице-в-лице, електронска комуникација, од страна на надлежен претпоставен, до вработен.

2. **Контрола и следење на неделно ниво**, преку следење на информатичкиот систем за пријава и евиденција на барања за надомест на штети, како и преку меѓусебно работење, давање на насоки и инструкции лице-в-лице, електронска комуникација, од страна на надлежен претпоставен, до вработен.

3. **Контрола и следење на месечно и/или квартално ниво**, преку следење на информатичкиот систем за пријава и евиденција на барања за надомест на штети, како и преку вршење на детален преглед на обработени барања за надомест на штета

Системот на внатрешни контроли друштвото може да го спроведува и преку посебен акт за внатрешни контроли донесен од страна на органите на друштвото.

V. ПРИГОВОРИ

5.1. Во овој член поблиску се уредува постапката за вонсудско решавање на спорови меѓу осигурениците/корисниците и Друштвото, одлучувањето по претставки на осигуреникот, потенцијалните осигуреници и носителите на правото од Договорот за осигурување склучен со Друштвото. Притоа изразот Приговор претставува реакција на странката која мисли дека со работата на Друштвото за осигурување Халк Осигурување АД Скопје или вработените се повредени правата или правните интереси од Договорот за осигурување и други правни акти на Друштвото.

5.2. Постапката за одлучување по примен приговор е објективна и одлуката се носи во рок од 30 дена од денот на поднесување на истата при што се применуваат условите, прописите, правилата и начелата на правичност.

5.3. Надлежниот орган во Друштвото совесно ги разгледува сите наводи во приговорот заедно со постоечката документација.

5.4. Целокупната постапка во однос на приговори е опфатена во посебен правилник кој е во состав на оваа процедура.

VI. РЕГРЕСНИ ПОБАРУВАЊА

6.1. За сите исплатени штети по сите видови на осигурување, каде е утврдено вина на трето лице и постои основ за регрес, истото се евидентира на омотот за ликвидираната штета и предметот се доставува до вработениот задолжен за регресни побарувања, после завршувањето на ликвидационата постапка.

6.2. Вработениот задолжен за регресни побарувања отвара нов омот за предмет за регресно побарување и го заведува во книгата за регреси по хронолошки реден број и во изготвениот преглед во електронска форма.

6.3. Се утврдува точниот идентитет на регресниот должник и се доставува во рок од седум дена писмено барање за вонсудско спогодување за исплата на истиот. Во спогодувањето со регресниот должник може да се понуди плаќање на долгот на рати

или во готово со определен попуст во согласност со Правилникот за остварување на регресни побарувања. Доколку регресниот должник се согласи со условите од понудената спогодба и истата ја потпише истата се доставува до Секторот за финансии и сметководство заради сметководствено евидентирање и контрола на наплатата.

6.4. Доколку не се постигне вонсудско спогодување со регресниот должник 15 дена по испратена втора ургенција – “Последна опомена пред тужба”, вработениот задолжен за регресни побарувања, започнува постапка за наплата на регресниот долг по судски пат.

6.5. За сите активни регресни побарувања одговорниот вработен води системски и табеларен приказ со сите неопходни податоци за состојбата и статусот на регресното побарување.

6.6 Сите параметри кои поблиску ја определуваат постапката на евиденција и обработка на регресните побарувања, вклучително и предвидените попусти, плаќање со повеќе рати, делумен или целосен отпис на регресен долг, поблиску се опишани во Правилникот за остварување на правото од регрес, кој е составен дел од оваа Процедура.

VII. ПРЕДМЕТИ ВО СУДСКА ПОСТАПКА

7.1. По пристигнување на тужбено барање до архивата на Друштвото, истото се распоредува и превзема во обработка и понатамошно застапување на предметот од правник кој има положен правосуден испит.

Распределбата на предметите се врши од страна на Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација на штети или лице овластено од него за распределба.

Правникот на кого се распределува предметот го раководи процесот се до конечно правосилно и извршно завршување на судската постапка. Сето ова врз основа на генерално полномошно кое Друштвото го издава на вработениот.

7.2. Кон судски оформениот предмет се додава целосниот предмет – штета, превземена од Секторот за штети и регреси. Се врши евиденција на судскиот процес во системот за штети и во посебна табела, во која се внесуваат сите тековни измени од постапувањето по секој предмет. Оваа табела со тековните измени се доставува на увид на Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација на крајот од работната недела.

Во процесот на евиденција, вработениот кој ја евидентира тужбата ја менува и резервацијата во системот на штети, а висината на истата ја определува зависно од околностите во секој поединечен случај, а имајќи ја во предвид судската пракса за исти или слични случаи.

7.3. По евиденцијата, се пристапува кон обезбедување на неопходните материјални докази за одбрана на предметот во судска постапка, како вештачења, експертизи и мислења, па врз основа на таа документација се спрема одговор на тужбеното барање.

7.4. Доколку за време на судскиот спор се појави можност за спогодување со странката и доколку таа можност е во интерес на намалување на трошоците на Друштвото, во тој случај правникот кој го застапувал предметот дава предлог за спогодување до Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, а доколку е

износот повисок од утврдениот во Анекс 1, предлогот се доставува до соодветната комисија. Над овој износ одлучува Одбор на директори. Зависно од одлуката по предлогот на правникот, судската постапка може да продолжи или ќе се изготвува спогодба. Дали ќе се изготви акт на вонсудска спогодба или ќе се склучи судско порамнување, одлучува Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација.

7.5. Доколку во текот на постапката, се појави околност од која ќе зависи текот на постапката и висината на евентуалниот досуден износ, правникот треба да изврши промена на резервацијата согласно новонастанатата околност. (износи утврдени со вештачења и сл.)

7.6. Поканите за закажани рочишта по предметите, се распоредуваат на правникот кој постапува по конкретниот предмет, истиот ги евидентира во роковник и се грижи за навремена подготовка и присуство на закажаната расправа.

7.7. По прием на првостепена Пресуда, правникот по консултација со Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација одлучува дали истата ќе се обжали или не. Доколку се одлучи да се изготви жалба, во тој случај правникот ја менува резервација во систем во висина колку што гласи вкупниот досуден износ од Пресудата, во кој се вклучени и трошоците на постапката. Постапката по жалба се евидентира во Табелата за тековни измени која ја водат правниците.

7.8. Доколку се одлучи да не се изготвува жалба, како и во фаза по добивање на Второстепени пресуди, Пресуди на Врховен суд, склучени спогодби и судски порамнувања, во тој случај правникот пристапува кон постапка за ликвидација и исплата на штета.

7.9. Во постапка за ликвидација и исплата на штета, правникот прибавува трансакциски сметки и напаствија за начинот на исплата на досудените износи, а преку Секторот за финансии се обезбедуваат каматни листи од банка за пресметана камата на досудените износи кои се плаќаат.

8.0. Ликвидацијата се врши во системот на штети, каде покрај главниот износ се внесуваат и трошоците на постапка и засметаната камата. Налозите од системот на штети, заедно со посебна листа за тековна исплата, преку Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација се носат во секторот за финансии. По извршената исплата, правникот врши спојување на налозите за исплата со судскиот предмет и истиот го архивира. Извршената исплата и архивирање се евидентира во Табелата за тековни измени која ја водат правниците.

8.1. Доколку исплатениот предмет е Регрес (алкохол/без возачка) или е предмет кој е за рефундирање од Националното Биро на Република Северна Македонија, правникот кој постапувал по предметот, истиот го предава физички (комплетен предмет со сите списи во оригинал) и системски на лице одговорно за постапување по регресни предмети за понатамошна обработка.

8.2. Правникот задолжен за водење на судски спорови е должен на месечно ниво односно во првите денови од тековниот месец да достави извештај за статусот на штетеите кои се во судска постапка до директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација или лице овластено од него.

8.3. Правникот задолжен за водење на судски спорови е должен да постапува согласно член 2 став 4 од Правилникот на АСО и да доставува извештај за судски предмети еднаш годишно до органите на управување на друштвото.

VIII. ОВЛАСТУВАЊА ЗА ИСПЛАТА НА ШТЕТИ ВО ИНФОРМАТИЧКИОТ СИСТЕМ НА ДРУШТВОТО

Овластувањата за исплата на штети и лимитите за постапување на вработените поблиску се определени во Анекс 1.

Директорите сите предмети ги контролираат преку информатичкиот систем на Друштвото. Нивното одобрување на предметот се врши системски, по што по завршена конечна контрола согласно определениот износ, предметот автоматски генерира обврска за исплата во финансии, со краен рок назначен на списокот за ликвидирани штети кој електронски и писемно се доставува во Дирекција за финансии и сметководство кој соодветствува со рокот наведен како дент на потпишување/известување за неспорен дел. За ден на ликвидација на штетата задолжително се смета денот кога системски се ликвидира предметот што генерира налог за исплата на штета. Спогодбите се предаваат на странката согласно лимитите за постапување утврдени во Анекс 1.

IX. БРЗА ИСПЛАТА НА ШТЕТИ

За штети чиј износ не го надминува износот определен со Анекс 1 кој е составен дел на овие Процедури согласно извршената процена на штетата, позитивните законски прописи и интерните акти и процедури за работење на Друштвото се спроведува постапка за брза исплата на штета во согласност со следната Процедура:

1. Вработениот задолжен за пријава на штети врши проверка на доставените податоци од страна на осигуреникот/оштетениот, а во случај на комплетно пополнети и правилно доставена целосна документација вршат пријава на штетата во информатичкиот систем на друштвото и приложуваат кон пријавата на штета скен од целокупната документација. Потоа предметот се предава на соодветниот вработен задолжен за извид и процена на штети.
2. Откако штетата е отворена и примена од страна на овластениот проценител за соодветен вид на штети, истиот врши извид, фотографирање и реконструкција на штетниот настан, по што дава свое мислење за оштетувањата, подвижноста на возилата, висина и обем на оштетувањата по што ја проценува висината на штетата. Доколку штетата е во определениот лимит согласно оваа процедура, односно блиску до тој лимит, штетата се доставува до вработен задолжен за ликвидација на штети кој е должен веднаш да ја прими штетата.
3. Вработениот задолжен за ликвидација на штети по приемот на штета која е во определениот лимит согласно оваа процедура, веднаш по приемот го определува основот за исплата на штета и во случај да тој основ постои, изработува Спогодба за исплата на штетата и го враќа предметот на соодветниот вработен задолжен за извид и процена на штети кој е должен да обезбеди потпис на Записникот и Спогодбата од оштетениот. Постапката за брза

исплата е во согласност со овие процедури и доколку предметот се решава со известување за неспорен дел.

4. Сите штети за кои во текот на една работна недела ќе бидат доставени потпишани спогодби и или известувања за неспорен дел се ликвидираат во текот на работната недела, а најдоцна до петок и за извршените ликвидации, електронски, се доставува список до директорот на дирекција за финансии и мсеговодство, Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, Извршниот директор и Главен Извршен директор. На списокот се наведува број на штета, име и презиме на оштетен, книга на штета, тип на штета, број на полиса, скаденца, износ за ликвидација по потпишана спогодба, датум на потпишување на спогодбата, датум на доспевање за исплата и краток опис за основаноста на барањето. Наведениот список се доставува од страна на вработен задолжен за ликвидација за штети и истиот и во писмена форма превземен од Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација се доставува до дирекција за финансии и сметководство. Секој налог кој се доставува во финансии треба да биде потпишан од сите вработени/директори наведени на самиот образец.
5. Дирекција за финансии и сметководство се задолжува веднаш по приемот на Список и Одобрвање за исплата, да пристапи кон изготвување и реализација на одобрувањето за исплата на наведениот износ на трансакциска/жиро сметка на дозначеното лице. По исплатата, се доставува примерок од реализираниот налог во Print Screen на електронската адреса на администраторот на штети или истите физички се предаваат вработениот задолжен за архивско и административно работење.
6. По завршување на целокупната постапка и приложување на налогот за исплата во предметот вработениот задолжен за архивско и административно работење врши соодветната постапка за архивирање на завршена/исплатена штета.

На овие штети, од страна на одговорното лице согласно систематизација, Извршниот Директор на Друштвото и Главен извршен директор, како и Внатрешниот Ревизор, се спроведува периодична контрола по случаен избор, за утврдување на потенцијални неправилно обработени предмети, за кои во зависност од утврдената неправилност ќе следи соодветна санкција.

X. ПРЕГЛЕДИ, ИЗВЕШТАИ И ПОПИС НА ШТЕТИ

Секторот за штети изготвува извештаи и прегледи за пријавените, исплатените и резервациите по пријавените штети по видови и тарифи на осигурување, врз основа на извршен попис, редовно квартално и годишно, за потребите на Агенцијата за супервизија на осигурувањето, НБО и реосигурувачот. Исто така за потребите на менаџерскиот тим на Друштвото заради носење на деловни одлуки, секторот подготвува прегледи и извештаи поделно по клиенти, или збирно по видови на осигурување за определени временски периоди.

Секторот за штети има обврска да врши попис на сите штети по класи на осигурување на квартално и годишно ниво. За таа цел Извршниот директор на крајот на секоја календарска година донесуваа Одлука за формирање на Комисија за попис на оштетни

побарувања. Доколку нема промена во членовите на комисијата, последно донесената Одлука за формирање на комисија е во сила.

Предмет на пописот се:

1. Попис на ликвидирани, а неисплатени штети, по класи на осигурување;
2. Попис на резервирани штети по класи на осигурување;
3. Попис на резервирани штети за оштетни побарувања кои ќе се рефундираат од гарантниот фонд на НБО (АО-НВ, АО-НН, МУС-1).
4. Попис на исплатени штети по класи на осигурување

Пописот се врши од тричлена комисија, во чиј состав има Претседател на комисијата и два члена на комисијата, а воедно се именуваат и нивни заменици во случај на нивно отсуство од работа во периодот кога се врши пописот.

Претседателот на комисијата има обврска да изготви писмен извештај кој ќе биде одобрен од комисијата и кој ќе се достави до Директор на сектор и/или одговорно лице согласно постоечка систематизација, Директорот на Дирекција за финансии и сметководство, Внатрешната ревизија, Овластениот актуар, Извршениот директор и Главниот извршен директор најдоцна до 10-ти наредниот месец по истекот на кварталот односно годината.

При пописот комисијата задолжително треба физички да провери и констатира присуство на секој предмет (штета) која се опишува.

Доколку предметот физички не е пронајден, комисијата истиот го заведува на записник, а при тоа започнува процедура на повторно отварање на предметот. Најпрво се отвара нов омот на предметот за кој се назначува дека е копија. Се врши дополнителна проверка во период од 15 дена за да се пронајде предметот. Доколку и по овој рок предметот не е пронајден, се врши спојување на новиот омот со назнака копија со документите кои се скенирани во Информатичкиот систем на штети.

Процедурата за отварање на копија од штета која Комисијата ја констатирала како загубена ќе бидат опфатени во самата содржина на записникот, а електронски ќе се задолжи вработениот задолжен за пријава на штети да отвори копија од штетата. Налогот ќе се даде од Претседателот на комисија и членовите.

Вработените задолжени за известувања по класи и/или друго назначено лице од директор на сектор/и или одговорно лице согласно постоечка систематизација е должно да доставува извештаи во рокот утврден согласно Одлука од страна на Друштвото.

XI. РЕОСИГУРУВАЊЕ

Друштвото пренесува во реосигурување дел од ризикот што согласно економските начела и потребата во областа, го надминува економскиот капацитет на Друштвото и може да ја загрози неговата солвентност и ликвидност.

За таа цел Друштвото годишно изготвува програма за реосигурување која содржи Табела за максималното покритие по одделни класи на осигурување во која се одредени износите на Максималното покритие и износите на Максималниот

самопридржај кои Друштвото се обврзува дека ќе ги надомести од сопствените средства.

За пријавени штети за кои Друштвото има извршено реосигурување во согласност со програмата за реосигурување, во случај кога предјавениот износ на штета е блиску до лимитот согласно кој започнува обврската на реосигурувачот Сектор штети ќе постапува согласно насоките добиени од одговорното лице за реосигурување во Друштвото и по негово барање во прилог се доставуваат бараните документи, кое во понатамошна постапка го известува реосигурувачот во рок од 24 часа.

Пријавата во реосигурувањето се врши до одговорното лице задолжено за работите во реосигурување на начин што се известува електронски за пријавена штета со наведување на сите неопходни податоци како број на штета, податоци за резервација доколку има и се останато на барање на одговорното лице за реосигурување.

Кога за одредена класа на осигурување Друштвото има склучено пропорционални договори за реосигурување, каде фреквенцијата на штети е значително поголема, пријавените штети во кои реосигурителите имаат сопствено учество се доставуваат до одговорното лице задолжено за реосигурување на месечна основа, освен доколку согласно реосигурителниот договор за одредени штети има предвидено поинаква одредба.

XII. ОБУКИ НА ВРАБОТЕНИ

- 8.1. Друштвото за осигурување е должно да воспостави систем на интерни и/или екстерни обуки на вработените лице кои работат во делот на евиденција, обработка и исплата на штети врз основа на годишен план.**
- 8.2. Директорот на сектор и/или одговорното лице согласно постоечка систематизација е должен до друштвото за осигурување да достави извештај за годишна реализација на планот и тоа еднаш годишно.**

XIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Оваа процедура влегува во сила и ќе се применува сметано од денот на донесувањето. Со влегувањето во сила на оваа Процедура, престанува да важи Процедурата за работа на секторот за штети, заведена кај Друштвото под бр.1101-11/10 од 10.12.2020 година.

Непочитувањето на одредбите од оваа Процедура од страна на вработените во Друштвото повлекува дисциплинска постапка.

Дополнение на овие Процедури се:

1. Упатство за надомест на нематеријална штета поради телесна повреда и нарушување на здравјето од употреба на моторни возила;
2. Одлука за формирање на постојана Комисија за определување на основ на штети со Полициски Записник и со спорен основ;
3. Одлука за формирање на постојана Второстепена Комисија за решавање на приговори по штети;
4. Одлука за формирање Комисија за штети;

5. Одлука за утврдување на почетна вредност на резервации на штети
6. Правилник за начинот на евиденција, постапување и решавање на поднесени приговори по штети;
7. Правилник за остварување на правото на регрес;
8. Правилник за начинот на пријава, процена и ликвидација на штетите кои се предмет на рефундација од Гарантен фонд на НБО;
9. Процедура за пријава, обработка и ликвидација на штети кај каско и делумно каско на моторни возила;
10. Упатство за начинот на постапување и обработка на штети за рефундација во НБО;
11. Анекс 1 – Лимити за обработка на штети;
12. Анекс 2 – Лимити за обработка на штети по вработени;
13. Одлука за постапување по рокови 0101-4232 од 13.11.2020 година.

ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД Скопје

Главен извршен директор Суат Инан

Извршен директор Славчо Таушанов

