Врз основа на член 158-а став (2) и член 158-ѕ став (1), а во врска со член 106-а став (5) од Законот за супервизија на осигурување („Службен весник на Република Македонија” бр.27/02, 84/02, 98/02, 33/04, 88/05, 79/07, 08/08, 88/08, 56/09, 67/10, 44/11, 88/13, 43/14, 12/14, 153/15, 192/15, 23/16, 83/2018 198/18 и „Службен весник на Република Северна Македонија” бр.101/19 и 31/20), Советот на експерти на Агенцијата за супервизија на осигурување на седницата на ............. донесе

**ПРАВИЛНИК ЗА**

минималните барања за приемот, обработката, исплатата и резервацијата на барањата за надомест на штета и/или осигурен износ,а во функција на подобра заштита на правата на осигурениците

**I. Општи одредби**

**Член 1**

1. Со овој Правилник се пропишува минималната содржина на евиденцијата и начинот на пријава, резервација и ликвидација на отштетни побарувања (во понатамошниот текст: штети) од страна на друштвата за осигурување (во понатамошниот текст: друштво), а во функција на подобра заштита на правата на осигурениците.
2. Друштвата за осигурување и реосигурување се должни при обработка на штетите да постапуваат навремено, фер и транспарентно.

**ДЕЛ I**

**Заеднички одредби** **кои се однесуваат на друштвата за осигурување и реосигурување**

**Член 2**

1. Друштвото треба да има усвоени интерни процедури/правилници и да воспостави систем на интерни контроли за следење на усогласеноста на работењето на друштвото со одредбите од овој правилник и законската регулатива. Системот на интерни контроли треба да функционира на сите нивоа од работењето на друштвото во континуитет, а органите на управување и надзор на друштвото се должни да воспостават инструменти за мерење на ефикасноста и ефективноста на функционирањето на системот на интерни контроли со цел подобрување на истиот и подобрена заштита на правата на осигурениците кои произлегуваат од договорите на осигурување.
2. Отсуството, односно сериозните недостатоци во функционирањето на системот на интерни контроли во смисла на одредбите од овој правилник ќе се смета дека е влошување во управувањето со ризици во друштвото во смисла на почитување на одредбите од Законот за супервизија на осигурување кои се однесуваат на управување со ризици.
3. Друштвото е должно во интерните процедури/правилници да пропише детална Листа на потребна документација за штетата да биде обработена и ликвидирана и рокови во кои друштвото ќе побара дополнителна документација потребна за решавање на штетата.
4. Друштвото треба најмалку еднаш годишно да изврши интерни оценувања на функционирањето на системот на интерни контроли и истите да бидат документирани.
5. Друштвото е должно да воспостави систем на интерни и екстерни обуки на вработените лица кои работат во делот на евиденција, обработка и ликвидација на штети, врз основа на годишен план, по што изготвува и извештај за годишна реализација на планот.
6. Секој примен документ, како и секој документ кој е дел од досието на штета треба да содржи датум на прием, односно датум на изработка.
7. Документацијата во предметот и електронската евиденција на документацијата мора да содржат идентични информации.

**Член 3**

1. Друштвото е должно да одлучува за основот и износот за надомест на штета, врз основа на документација и во рокови предвидени во интерните акти на друштвото и согласно одредбите од овој Правилник.
2. Друштвото е должно да го исплати надоместот или сумата определена со договорот во договорениот рок кој не може да биде подолг од 14 дена, сметајќи од денот на пријава на штета.
3. Ако за утврдување на постоењето на обврската на друштвото и на нејзиниот износ е потребно извесно време, овој рок почнува да тече од денот кога е утврдено постоењето на обврската на друштвото и нејзиниот износ.
4. Ако за утврдување на постоењето на обврската на друштвото и на нејзиниот износ е потребно дополнително време, друштвото е должно, во рок од 60 дена од денот на пријава на штета, до подносителот на штетата (во натамошниот текст: оштетен) да достави:

* образложена понуда за надомест на штета, доколку утврдувањето на одговорност и висината на штета не се спорни; или,
* детален одговор, доколку утврдувањето на одговорност и висината на штета се спорни.

1. Друштвото, во случај предвиден со ставот (4) од овој член, е должно надоместот за штета да го исплати во рок не подолг од 14 дена од денот кога е исполнет најмалку еден од следните услови:

* ќе утврди постоење на обврската на друштвото за исплата на штета и нејзиниот износ;
* до оштетениот е доставено известување за износот на отштета;
* од оштетениот добие писмено известување за прифатена понуда.

1. Друштвото е должно, најдоцна 90 дена пред истекот на законскиот рок на застарување на побарувањето, да го извести оштетениот за последиците од застареност на побарувањето, како и за опциите кои под вакви услови му стојат на располагање на оштетениот.
2. По решавање на штетата, доколку истата е решена во корист на оштетениот, друштвото е должно писмено да го извести оштетениот за решената штета, при тоа како минимум наведувајќи: износ на надомест на штетата, рокот за исплата на штетата и за правото за доставување приговор кон друштвото во случај на незадоволство на барателот. Со известувањето за определениот износ за надомест на штета, друштвото е должно да го извести оштетениот за правото, по негово барање да му биде исплатен неспорниот дел од штетата.
3. По решавање на штетата, доколку истата не е решена во корист на оштетениот, односно одбиена, друштвото е должно писмено да го извести оштетениот за решената штета, при тоа детално да ја образложи причината за одбивање на штетата.
4. Доколку при обработка на штетата, друштвото користело услуги од надворешен вештак, како прилог на известувањето од став (7) и (8) го доставува и Извештајот од надворешниот вештак, без да ги обелоденува личните податоци на истиот.
5. Друштвото со одговорот по доставен приговор е должно да го извести оштетениот за правото на поднесување на претставка до Агенцијата за супервизија на осигурување или отпочнување на друга постапка.
6. Друштвото на барање на оштетениот или негов полномошник е должно да го исплати износот на неспорниот дел од својата обврска на име аванс.
7. Неспорниот дел од штета е износот за надомест на штета, за кој друштвото го известило оштетениот и кој износ не е спорен за друштвото, но се разликува од барањето на оштетениот.
8. За разликата меѓу неспорниот дел и барањето на оштетениот, оштетениот може да поднесе приговор до друштвото или да отпочне друга постапка.
9. Поднесувањето приговор од страна на оштетениот не ја одложува исплатата на неспорниот дел од штетата.

**Член 4**

1. Во случај кога при обработката на штета се вклучени повеќе друштва, обештетувањето на оштетениот е приоритет и истото треба да се реши во соодветен временски период додека потенцијалните спорови меѓу друштвата се решаваат во подоцнежна фаза.
2. Доколку вклучените друштва при обработка на штета, во рок од 10 дена од пријава на штетата, не можат да постигнат договор за начинот на обештетување, штетата ќе ја исплатат на оштетениот сразмерно, во рок од 14 дена од пријава на штетата.

**Член 5**

**Известувања до оштетениот**

1. Друштвото континуирано го известува оштетениот за текот на процесот на обработка на штета. Друштвото известува за постапката, формалностите, вообичаени рокови за решавање на штетата, комплетноста на штетата, кога се очекува да ја исплати штетата, да направи поправки или замена на предметот на осигурување.
2. Кога Друштвото ќе одлучи да ангажира надворешно лице во обработката на штета, треба да го извести оштетениот за истото, да ја објасни причината за истото и да образложи каква улога ќе има ангажираното лице во обработката на штетата.
3. Доколку оштетениот побара информација од друштвото во врска со својата штета која е во процес на решавање или за мината штета, друштвото е должно да му ја обезбеди таа информација во рок од 5 дена од барањето на информација.

**Член 6**

1. Кога при обработката на штета, друштвото ангажира надворешни правни или физички лица, треба да се осигура дека не постои конфликт на интереси меѓу друштвото и ангажираните правни и физички лица.
2. Вработените во друштвото во делот на обработка на штети треба да избегнуваат какви било ситуации кои веројатно ќе предизвикаат конфликт на интереси. Во случај на конфликт на интереси, вработениот треба да го извести друштвото и да се изземе од обработката на штетата.
3. Друштвото е должно да изработи интерен правилник за избегнување на конфликт на интереси.

**Член 7**

1. Во моментот на евидентирање на штетата во Книгата на штети, друштвото е должно да издвои почетен износ на резерва за штети според првичните информации за износот на штетата, односно просечен износ на резерва за штети доколку во моментот не може да се утврди износот на штетата.
2. Просечниот износ на резерва за штети друштвото го определува по класи и подкласи на осигурување, а врз база на направена анализа на статистичките податоци за штети од најмалку три последни години.
3. Износот на почетна резерва, исто така, треба да биде базиран и на резултати од run-off анализата за издвоена почетна резерва за настанати и пријавени штети, од гледна точка на датумот на пресметка. Run-off анализата треба да биде изготвена по години на пријава на штетите, за штетите кои се пријавени во Друштвото во изминатите 10 години. Run-off анализата треба да биде поткрепена со мислење од овластен актуар.
4. Друштвото најмалку еднаш годишно го определува просечниот износ на резерва за штети.
5. Со секое дополнително обезбедување на доказна документација која укажува на промена на иницијално резервираниот износ на штетата, друштвото е должно да врши промени во резервите на штети во рок од три работни дена од денот на прием на дополнителната документација.
6. Друштвото има обврска секоја промена во износот на резерва за штета да ја евидентира во Книгата на штети и да го внесе датумот на промена и истото да биде евидентирано во историјата на резервации.
7. Друштвото е должно да издвојува резерва за штета се до денот на донесување на одлука за решавање на Барањето за надомест.
8. Друштвото може да донесе одлука за решавање на штета и во случај кога осигуреникот не постапи по најмалку две последователни барања на друштвото за доставување на дополнителна документација, но ваквата одлука не може да биде донесена во рок пократок од 90 дена од денот на поднесување на Барањето за надомест.

**Член 8**

1. Правата на осигурениците, во смисла на одредбите од овој правилник, се загрозени доколку:

- Агенцијата за супервизија на осигурување констатира сериозни пропусти во системите на интерни контроли во друштвото за осигурување кои довеле до непочитувања на одредбите од овој правилник и законите кои го регулираат процесот на заштита на правата на осигурениците/потрошувачите, обработка на штети од осигурување и претставки на осигурениците;

* Поради непочитување на одредбите од овој правилник, друштвото во континуитет ги потценува техничките резерви и останатите обврски кои произлегуваат од договорите за осигурување;
* Настане пораст на вкупните обврски, вклучувајќи ги техничките резерви, и/или парични одливи, поради што вредноста на вкупните вложувања на средствата кои ги покриваат техничките резерви во период од 180 последователни денови падне и е под границата од 110% од вредноста на нето техничките резерви;
* Коефициентот на ликвидност во период од 60 денови е под 1,5;
* Вредноста на капиталот на друштвото да падне под 110% од потребниот минимален износ на гарантен фонд дефиниран во членот 77 став (3) од ЗСО, поради остварена загуба од работењето во период од 180 последователни денови.

1. Во случаите утврдени од страна на Агенцијата за супервизија на осигурување од став 1 на овој член, Агенцијата ќе изрече супервизорски мерки согласно членот 106-а од Законот за супервизија на осигурување.
2. Доколку друштвото не е усогласено со минималните барања кои се однесуваат на прием, обработка, исплата и резервација на барања за надомест на штети и осигурени износи, од овој правилник, не смее слободно да располага со средствата кои ги покриваат техничките резерви, освен за исплата на надомест на штети и други договорени осигурени износи, се до отстранување на незаконитостите.

**ДЕЛ II**

**Одредби кои се однесуваат на друштва кои вршат работи на осигурување во класите на неживотно осигурување**

**Евиденција на штети**

**Член 9**

1. Друштвото е должно во електронски облик во информатичкиот систем на друштвото да води главна евиденција на штети во Книга на штети.
2. Покрај главната евиденција на штети од Книгата на штети, друштвото треба да ја води и следната поединечна евиденција на штети:

1. Евиденција на штети по основ Зелена карта;

2. Евиденција на услужни штети;

3. Евиденција на штети од гарантен фонд;

4. Евиденција на регресни штети;

5. Евиденција на рентни штети; и,

6. Евиденција на тужби.

1. Покрај главната и поединечната евиденција, друштвото е должно да изготвува и Попис на штети како дел од вкупната евиденција на штети.
2. Податоците од главната и поединечната евиденција треба да бидат индексирани на начин што ќе овозможи консолидација на податоците, односно да постои врска помеѓу базите на податоци од став (1) и (2) од овој член.

**Книга на штети**

**Член 10**

1. Друштвото за осигурување е должно Книгата на штети да ја води централизирано, за една календарска година.
2. Во книгата на штети за тековната календарска година се евидентираат само оние штети кои се пријавуваат прв пат во друштвото, без оглед на датумот на настанување на штетата.
3. Друштвото ја затвора Книгата на штети на 31.12. во тековната календарска година, со редниот број на последната пријавена штета од тој ден.
4. Друштвото изготвува рекапитулар за штети, за секоја класа на осигурување поединечно, со состојба на 31.12. во тековната година, а веродостојноста на рекапитуларот се потврдува со потпис на одговорното лице во организациона единица за штети и со печат на друштвото.
5. Книгата на штети во смисла на став 3 од овој член се затвора во однос на евидентирање на новопријавени штети во тековната календарска година, но истата останува активна и отворена сè до решавање на сите штети заведени во неа.

**Евиденција на штети по основ зелена карта**

**Член 11**

1. Евиденцијата на штети по основ зелена карта ги содржи штетите кои се обработени и исплатени од страна на странски друштва за осигурување или асистентски куќи, во име и за сметка на домашно друштво за осигурување.

**Евиденција на услужни штети**

**Член 12**

1. Евиденцијата на услужни штети ги содржи штетите обработени и исплатени од домашни друштва за осигурување во име и за сметка на странско друштво за осигурување.

**Евиденција на штети од Гарантен фонд**

**Член 13**

1. Евиденцијата на штети од гарантен фонд ги содржи штетите кои друштвото ги обработило и исплатило по основ на неосигурани и непознати моторни возила и останати случаи предвидени со закон за кои друштвото има право на поврат на надоместокот за исплатената штета од Гарантниот фонд.

**Евиденција на тужби**

**Член 14**

1. Евиденцијата на тужби ги содржи сите покренати судски спорови против друштвото со кои барателот по судски пат бара надомест на штета по основ на осигурување.

**Евиденција на регресни штети**

**Член 15**

1. Евиденцијата на регресни штети ги содржи сите побарувања кои друштвото ги има по основ на право на надомест на износот што му го исплатил на осигуреникот, односно корисникот на осигурување, од регресниот должник, како и евиденција на наплатените износи по регресните побарувања по штета.

**Евиденција на рентни штети**

**Член 16**

1. Евиденцијата на ренти на неживотните осигурувања ги прикажува рентните штети евидентирани во Книгата на штети, по конечно утврдување на рентата во вонсудска или судска постапка.

**Попис на штети**

**Член 17**

1. Пописот на штети се состои од Попис на ликвидирани а неисплатени штети и Попис на резервирани штети во друштвото, по класи на осигурување, со состојба на 31.12. во тековната деловна година.
2. Пописот на штети од претходната деловна година е составен дел на Книгата на штети за тековната деловна година.
3. Пописот на штети се генерира од информатичкиот систем на друштвото.
4. Пописот на штети го изготвува, контролира и потврдува пописна комисија формирана од друштвото.
5. Друштвото има обврска да усвои деловник за работа на пописната комисија во кој како минимум ќе бидат содржани интерни процедури за начинот на работа, роковите за известување и проверки на примероци.

**Начин на пополнување на евиденцијата**

**Член 18**

1. Минималната содржина на главната и поединечната евиденција на штети и Пописот на штети од член 17 од овој правилник е пропишана во Прилог 1 на овој правилник кој е негов составен дел.

**Пријавување на штети**

**Член 19**

1. Штета се пријавува со поднесување на посебен формулар пропишан од страна на друштвото или друго писмено барање (во понатамошниот текст: Барање за надомест).
2. Барањето за надомест на штета може да се поднесе писмено, електронски или и на друг начин определен од друштвото.
3. Задолжителни елементи на Барањето за надомест на штета се:

- Име и презиме / Назив на оштетениот,

- ЕМБГ / ЕДБ на оштетениот

- Адреса на живеење на оштетениот,

- Датум, место и начин на пријава на штета,

- Датум на настанување на штетата,

- Податоци за полисата на осигурување,

- Опис на штетен настан.

1. Друштвото е должно пријавената штета да ја евидентира во Книгата на штети најдоцна во рок од два работни дена од денот на приемот на Барањето за надомест.
2. Во моментот на евидентирање на Барањето за надомест во Книгата на штети, штетата добива единствен број генериран од информатичкиот систем на штети.
3. Друштвото е должно да формира предмет кој ќе се води под бројот кој е заведен во Книгата на штети.
4. По евидентирање на штетата во Книгата на штета, а не подоцна од пет работни дена од пријавата на штета, друштвото по писмен пат треба да побара од подносителот на барањето за надомест да достави трансакциска сметка, во случај истата да не била доставена во прилог на барањето за надомест.
5. Друштвото во согласност со подносителот на барањето за надомест, целокупната комуникација може да ја води по електронски пат.

**Член 20**

1. Кога поднесеното Барање за надомест се однесува на поправка на возило, со што се бара Друштвото да ја надомести штетата само со плаќање на фактурата за поправка на возилото:

- друштвото е должно писмено да го извести оштетениот за последиците од ваквиот начин на обесштетување, како на пр. неисплаќање на неспорниот износ на сметката на оштетената страна, можноста фактурата за поправка на возилото да биде на повисок износ од износот определен од страна на друштвото, или дека фактурата за поправка на возилото може да не е во согласност со оштетувањата наведени од страна на оштетениот, и др.;

- друштвото ќе ја плати фактурата во пропишаниот рок од 14 дена од прием на фактурата, доколку износот на фактурата одговара со проценката на друштвото;

- доколку има разлика во висината на фактурата за поправка и проценката на штетата, друштвото ќе го плати неспорниот дел од штетата во рок од 14 дена од утврдување на истото, а притоа до оштетениот ќе достави детално образложение за утврдената разлика;

- кога Барањето за надомест не може да се реши во предвидениот рок од причини за кои друштвото не е одговорно (на пример, чекање на фактура за поправка или оштетениот не ја доставува неговата трансакциска сметка), оштетениот мора да биде известен од страна на друштвото;

- друштвото не смее да го условува плаќањето на фактурата за поправка со потпишување на Спогодба за надомест.

**ДЕЛ III**

**Одредби кои се однесуваат на друштва кои вршат работи на осигурување во класите на осигурување на живот**

**Евиденција на штети и откупи**

**Член 21**

1. Друштвото е должно во електронски облик во информатичкиот систем на друштвото да води главна евиденција на штети и откупи во Книга на штети.
2. Покрај главната евиденција на штети и откупи од Книгата на штети, друштвото треба да води и поединечна евиденција на тужби.
3. Покрај главната и поединечната евиденција, друштвото е должно да изготвува и Попис на штети и откупи како дел од вкупната евиденција на штети.
4. Податоците од главната и поединечната евиденција треба да бидат индексирани на начин што ќе овозможи консолидација на податоците, односно да постои врска помеѓу базите на податоци од став (1) и (2) од овој член.

**Книга на штети**

**Член 22**

1. Друштвото за осигурување е должно Книгата на штети да ја води централизирано, за една календарска година.
2. Во книгата на штети за тековната календарска година се евидентираат само оние штети и откупи кои се пријавуваат прв пат во друштвото, без оглед на датумот на настанување на штетата.
3. Друштвото ја заклучува Книгата на штети на 31.12. во тековната календарска година, со редниот број на последната пријавена штета или откуп од тој ден.
4. Друштвото изготвува рекапитулар за штети, за секоја класа на осигурување поединечно, со состојба на 31.12. во тековната година, а веродостојноста на рекапитуларот се потврдува со потпис на одговорното лице во организационата единица за штети и со печат на друштвото.
5. Книгата на штети во смисла на став 3 од овој член се заклучува во однос на евидентирање на новопријавени штети и откупи во тековната календарска година, но истата останува активна и отворена сè до решавање на сите штети и откупи заведени во неа.

**Евиденција на тужби**

**Член 23**

1. Евиденцијата на тужби ги содржи сите покренати судски спорови против друштвото со кои барателот по судски пат бара надомест на штета по основ на осигурување.

**Евиденција на капитализации**

**Член 24**

1. Друштвото е должно во електронски облик во информатичкиот систем на друштвото да води евиденција на капитализации.

**Попис на капитализации, штети и откупи**

**Член 25**

1. Пописот на штети и откупи се состои од Попис на ликвидирани, а неисплатени штети и откупи и Попис на резервирани штети и откупи во друштвото, по класи на осигурување, со состојба на 31.12. во тековната деловна година.
2. Пописот на штети и откупи од претходната деловна година е составен дел на Книгата на штети за тековната деловна година.
3. Пописот на штети и откупи се генерираат од информатичкиот систем на друштвото.
4. Пописот на штети, откупи и капитализации, го изготвува, контролира и потврдува пописна комисија формирана од друштвото.
5. Друштвото има обврска да усвои деловник за работа на пописната комисија во кој како минимум ќе бидат содржани интерни процедури околу начинот на работа, роковите за известување и проверки на примероци.

**Начин на пополнување на евиденцијата**

**Член 26**

1. Минималната содржина на главната и поединечната евиденција на штети и откупи, евиденцијата на капитализации, како и Пописот на штети од член 26 од овој Правилник е пропишана во Прилог 2, кој е составен дел на овој Правилник.

**Пријавување на штети и откупи**

**Член 27**

1. Надомест на штета или откуп се пријавува со поднесување на посебен формулар пропишан од страна на друштвото или друго писмено барање (во натамошниот текст: Барање за надомест).
2. Барањето за надомест може да се поднесе писмено, електронски или на друг начин определен од друштвото.
3. Задолжителни елементи на Барањето за надомест се:

- Име и презиме на осигуреникот/корисникот;

- ЕМБГ на осигуреникот/корисникот;

- Адреса на живеење;

- Датум, место и начин на пријава на штета или откуп;

- Датум на настанување на штетата;

- Податоци за полисата на осигурување/полисата за осигурување;

- Опис на штетен настан.

1. Друштвото е должно Барањето за надомест да ги евидентира во Книгата на штети најдоцна во рок од два работни дена од денот на прием на Барањето за надомест.
2. По евидентирање на Барањето за надомест во Книгата на штета, а не подоцна од пет работни дена од пријава, друштвото по писмен пат треба да побара до подносителот на Барањето за надомест да достави трансакциска сметка, во случај истата да не била доставена во прилог на Барањето за надомест.
3. Во моментот на евидентирање на Барањето за надомест во Книгата на штети, штетата или откупот добива единствен број генериран од информатичкиот систем на штети.
4. Друштвото е должно да формира предмет кој ќе се води под бројот кој е заведен во Книгата на штети.
5. Друштвото во согласност со оштетениот, целокупната комуникација може да ја води по електронски пат.

**Преодни одредби**

**Член 28**

1. Со денот на влегувањето во сила на овој Правилник, престануваат да важат одредбите од Правилникот за минималната содржина на евиденцијата и начинот на пријава, резервација и ликвидација на штети од страна на друштвата за осигурување (Сл. весник 4/2012).
2. Агенцијата може да донесе Упатство за спроведување на одредбите на овој Правилник.

**Завршни одредби**

**Член 29**

1. Овој правилник влегува во сила со денот на објавувањето во „Службен весник на Република Северна Македонија“. Одредбите од дел III од овој правилник ќе се применуваат почнувајќи од третиот месец од стапување во сила на овој правилник. Одредбите од членот 8 од овој правилник ќе се применуваат 12 месеци од стапување во сила на овој правилник.

Бр. \_\_\_-\_\_\_\_/\_ **Претседател на Советот на експерти,**

Скопје,\_\_.\_\_.2020 година Крсте Шајноски