



Na osnovu člana 35. stav 1.1. Zakona br. 03/L-209 o Centralnoj banci Republike Kosovo (Službeni list Republike Kosovo / br. 77/ 16. avgusta 2010.), i na osnovu sprovođenja člana 42. i člana 26.3 Zakona br. 04/L-018 o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti (Službeni list Republike Kosovo / br. 4/ 14. jula 2011.), Odbor Centralne banke Republike Kosovo je na održanom sastanku 27. decembra 2012. godine, usvojio:

## **U R E D B U**

### **O POSTUPCIMA TRETIRANJA ZAHTEVA ZA NAKNADU ŠTETE KOJA PROIZILAZI OD OBAVEZNOG OSIGURANJA OD AUTOODGOVORNOSTI**

#### **Član 1.**

#### **Cilj i delokrug**

1. Ova Uredba ima za cilj da promovirše pravičan i jednak tretman imalaca polise i oštećenih strana od strane osiguratelja. Ovom uredbom se definišu procedure za prijem, registrovanje, tretiranje, plaćanje i kontrolu zahteva za obeštećenje koje proizilazi od obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.
2. Ova Uredba važi za sve licencirane osiguratelje od strane CBK-a za prodaju obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, kao i za Kosovski ured osiguranja u pogledu njegovih odgovornosti za tretiranje štete koje su obaveze Fonda za naknadu.

## Član 2. Definicije

1. Svi izrazi korišćeni u ovoj Uredbi imaju isto značenje kao što su definisani u članu 2. Zakona br. 04/L-018 o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, i kao što su definisani u nastavku ovom Uredbom.
2. *Procenjivač* - označava licencirano lice koje se bavi tretiranjem i procenom šteta koja proizilaze iz polise osiguranja.
3. *Ovlašćeno lice osiguratelja* - označava zaposlenika osiguratelja koji vrši prijem i verifikaciju zahteva za naknadu.
4. *Lekar osiguratelja* - označava kvalifikovanog lekara koji je ugovoren od strane osiguratelja za obavljanje profesionalnih usluga tokom procedura tretiranja naknada u licima.

## Član 3. Objedinjavanje postupka tretiranja štete

1. Objedinjavanje postupka tretiranja štete od osiguranja autoodgovornosti odnosi se na:
  - a) Prijavljivanje i evidentiranje šteta
  - b) Tok i obradu zahteva o obeštećenju do odluke o kompenzaciji
  - c) Žalbeni postupak
  - d) Nadzor, kontrolu i izvršenje plaćanja zahteva za nadoknadu štete.
  - e) Evidentiranje slučajeva koji su u sudskim postupcima
  - f) Arhiviranje nezavršenih predmeta.

## Član 4. Postupak u slučaju prijavljivanja štete

1. Tretiranje šteta od osiguranja autoodgovornosti vrši se od strane osiguratelja, čiji je osiguranik uzrok štete.
2. Osiguratelji mogu zaključiti sporazum prema kojem za nadoknadu štete od osnove osiguranja autoodgovornosti zahtev se može podneti i tretirati od strane direktnog osiguratelja.
3. Zahtev za naknadu štete prihvata lice ovlašćeno od strane osiguratelja. U slučaju prijema zahteva za naknadu štete, ovlašćeno lice je obavezno da proveri valjanost osiguravajućeg pokrića.
4. Zahtev za naknadu podnosi se u pisanom obliku lično od strane oštećenog, preko zakonskog zastupnika ili od strane njegovog ovlašćenog.
5. Ako podneseni zahtev nije kompletiran dokazima i potrebnom dokumentacijom za odlučivanje o naknadi, Osiguratelj je obavezan da u roku od tri (3) dana od dana prijema

- zahteva za naknadu, pismeno obavesti oštećenog, zakonskog zastupnika ili njegovog ovlašćenog, navodeći kojim dokazima i dokumentacijom se treba popuniti njegov zahtev.
6. Zahtev za naknadu štete treba da se podnese centralnoj kancelariji ili ograncima Osiguratelja na jedan od sledećih načina;
    - a) direktno,
    - b) poštom,
    - c) elektronskom poštom (e-mail)
    - d) faksom,
  7. Zahtev za naknadu štete podnosi se tako što se popunjava *jedinstveni obrazac* „Podnošenje zahteva za naknadu štete od osiguranja autoodgovornosti“.
  8. Ako su oštećeni ili njegov zastupnik podneli zahtev putem elektronske pošte (e-mail) ili faksom, popunjavanje pomenutog obrasca u stavu 7. ovog člana nije potrebno. U takvim slučajevima, Osiguratelj je obavezan da u roku od tri (3) dana obavesti podnosioca zahteva za naknadu štete da dostavi originalnu potrebnu dokumentaciju u fizičkom obliku.
  9. Kada ovlašćeno lice osiguratelja prima obrazac o pisanom zahtevu za naknadu štete, on je obavezan da:
    - a) Pregleda popunjeni obrazac (Podnošenje zahteva za naknadu štete od osiguranja autoodgovornosti), da proveri pravilnost popunjavanja, da utvrdi da li je jasno ko je učesnik u nesreći, ukoliko je pružen detaljan opis toka događaja i skiciranje nesreće kao i ukoliko je obrazac potpisan. Ukoliko je popunjeni obrazac nerazumljiv ili nije popunjen traženim podacima, od podnosioca zahteva će se tražiti da još jednom popuni obrazac.
    - b) Potpisivanjem obrasca od oštećene strane potvrđuju se podneseni podaci u zahtev za naknadu štete.
    - c) Osiguratelj može zatražiti da se odredi mesto i vreme pregleda - procene materijalne štete, zajedno sa oštećenim.
    - d) Dokumentacija za naknadu štete čuva se u dve primerka, jedan primerak čuva osiguratelj, a drugi čuva oštećeni ili njegov ovlašćeni.
  10. O načinu naknade štete na motornim vozilima, oštećena strana se informiše o mogućnostima naknade kako sledi:
    - a) Dogovorom strana, na osnovu računa za popravak
    - b) potpisivanjem saglasnosti oštećene strane da se popravka vrši i plati od strane osiguratelja u jednom od servisa sa kojom osiguratelj ima ugovor o saradnji.

Član 5.  
Dokumentacija o naknadi štete

Ovlašćeno lice osiguratelja proverava da li je zahtev za naknadu štete kompletiran sa sledećom dokumentacijom:

1. Za štete na motornim vozilima i imovini:

- a) Zahtev za naknadu štete (jedinstven oblik);
- b) Izveštaj sa nesreće – od policije, original ili overena kopija;
- c) Evropski izveštaj o nesreći;
- d) Kopija polise osiguranja;
- e) Potvrda o registraciji motornog vozila (kopija);
- f) Fotokopija lične karte i bankarske kartice, kao i podaci o adresi i broju telefona;
- g) Ovlašćenje o pravu realizacije štete koju je overio licencirani beležnik ili drugi nadležni organi za overenje ovlašćenja;
- h) Zapisnik o šteti motornog vozila, sa slikama oštećenog motornog vozila;
- i) Dokaz o vlasništvu nad oštećenom imovinom, dokaz o korišćenju imovine i zapisnik o šteti;
- j) Kao posledica nekorišćenja motornog vozila - zbog izgubljene dobiti, u slučajevima kada se motorno vozilo koristi u komercijalne svrhe, dokazi iz Poreske administracije Kosova
- k) Prema potrebi, osiguratelj može takođe zatražiti bilo koji od sledećih dokumenata:
  - i. Foto dokumentaciju
  - ii. ekspertizu saobraćajnog veštaka izvršenu tokom odvijanja krivičnog postupka.
  - iii. pravosnažnu odluku nadležnog suda,
  - iv. izjavu osiguranika u vezi sa nesrećom,
  - v. izjavu servisa,
  - vi. Pro računi gde se navodi vrednost oštećenih delova, rada, radnog materijala itd.
  - vii. Fiskalni računi o popravku vozila.

2. Za štete lica sa posledicom povrede:

Za naknadu štete licima potrebna je dokumentacija iz stava 1. ovog člana, kao i:

- a) Izvod iz matične knjige rođenih ili lična karta oštećenog;
- b) Originalna lekarska dokumentacija (izveštaj hitne službe ili drugi lekarski dokazi koji dokazuju povredu na dan nesreće, otpusna lista iz bolnice i izveštaji o lekarskim pregledima;

- c) U posebnim slučajevima, dodatni izveštaji sa raznih radioloških pregleda i drugi specijalistički pregledi, ako to zahteva osiguratelj.
- d) Računi o troškovima lečenja;
- e) Dokaz o visini prihoda ostvarenih tokom bolovanja i prihoda koje bi ostvario tokom perioda nesposobnosti za njegov rad;
- f) U slučaju privremene ili trajne nesposobnosti, dokaz o ličnim prihodima iz radnog odnosa. Ako oštećeni nije zaposlen, kao osnovica uzima se prosečna plata prema kvalifikaciji koju ima oštećeni;

3. Za štete lica koje rezultiraju smrću:

- a) Potvrda o smrti izdata od zdravstvene ustanove;
- b) Originalni izvod umrlih, originalni izvod venčanih, originalni izvod o zajedničkom domaćinstvu i originalni izvod rođenih za sve podnosiocze zahteva / oštećene;
- c) Dokaz o zanimanju i prihodima preminulog;
- d) Dokumenti o lečenju (ako je pokojni bio na lečenju) kao i druge moguće troškove pre smrti;
- e) Obični troškovi sahrane.
- f) Bilo koji drugi dokument koji oštećeni smatra opravdanim da potkrepi bilo kakvu naknadu koja se odnosi na potencijalne troškove nastalih kao posledica smrti.

## Član 6.

### Prijem i evidentiranje zahteva za naknadu štete

1. Po prijemu zahteva za naknadu, ovlašćeno lice osiguratelja mora:

- a) da registruje zahtev za naknadu u posebnu knjigu šteta/evidenciju šteta prema numeričkom redosledu;
- b) svi zahtevi za naknadu iz osiguranog slučaja se registruju sa referencom (brojem) štete i onda se svi ostali zahtevi prilažu ovom predmetu sa istom referencom. Pošto postoji on-line sistem upisa šteta, broj predmeta od ovog sistema može se koristiti i u registar koji vodi osiguratelj;
- c) obavestiti i podneti podnosiocu zahteva za naknadu „karticu sa referentnim brojem/štete“ kao i u pismenom obliku specifikaciju dokumentacije / dokaza koji nedostaju i koji moraju biti kompletirani kako bi se zahtev za naknadu smatrao kompletnim;
- d) ako zahtev za naknadu nije dostavljen lično od oštećene strane ili njegovog ovlašćenog lica, ovlašćeno lice nakon evidentiranja zahteva za naknadu dužno je da u roku od tri (3) dana obavesti stranu o referentnom broju njegovog zahteva i potrebnoj dokumentaciji za kompletiranje zahteva;

- e) da proveri da li je isti predmet ranije evidentiran ili da proveri moguće postojanje protiv zahteva drugog učesnika u osiguranom predmetu.
2. Ovlašćeno lice za primanje zahteva za naknadu treba da kreira dosije predmeta na sledeći način:
- a) Na omotu predmeta napišite broj predmeta i slučaja;
  - b) Na omotu predmeta kontinuirano staviti svu dokumentaciju primljenu na hronološki način.
  - c) Formulirani predmet za naknadu se prosleđuje relevantnom sektoru (službi) za tretman štete, koji i određuje očekivanu rezervu visine štete.

## Član 7.

### Tretiranje zahteva za naknadu

1. Rokovi tretiranja i isplate štete
- a) Osiguratelj je obavezan da, za štete u ljudstvu, najkasnije u roku od šesdeset (60) dana, dok za štete u imovini, najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana podnošenja zahteva za naknadu štete, da razmotri zahtev i da pismeno obavesti oštećenu stranu o
    - i. ponudi za naknadu štete sa odgovarajućim objašnjenjem;;
    - ii. odluci i pravnim razlozima odbijanja zahteva za naknadu štete, kada su odgovornost i visina štete mogu osporiti.
  - b) U nemogućnosti određivanja visine naknade štete, ili obradu zahteva za naknadu štete u celosti u slučaju teških telesnih povreda za koje proces lečenja traje duže, osiguratelj plaća oštećenoj strani neosporivi deo štete u formi predujma za dalje lečenje, unutar rokova iz ovog člana, uz prethodnu procenu lekara osiguratelja, pod uslovom da oštećeni dostavi dokaze o korišćenju primljenog iznosa.
2. Ako osiguratelj ne uspe da obradi zahtev za naknadu u rokovima utvrđenim u stavu 1. ovog člana, oštećena strana ima pravo da podnese tužbu pri nadležnom sudu.
3. Nakon što procenjivač prihvata predmet, ima za obavezu da utvrdi ukoliko se u predmetu nalazi tražena dokumentacija na osnovu koje se može utvrditi obaveza i visina osiguravajućeg pokrivača.
4. Procenjivač po potrebi može zatražiti:
- a) Dokaz o proveri visine štete,
  - b) Dokaz o proveri medicinske dokumentacije prema preporuci lekara,
  - c) Mišljenje odgovarajućeg lekara,

5. Svi dokumenti i procene, uključujući primljenu ekspertizu, postavljaju se i evidentiraju u omotu predmeta, sa obeležavanjem datuma prijema i potpisivanjem.
6. Kada procenjivač utvrdi da je zahtev kompletan, onda tretman-procenu zahteva o naknadi štete vrši procenjivač ili komisija prema ovlašćenjima i definiše:
  - a) Postojanje odgovornost osiguranika;
  - b) Postojanje zajedničkih odgovornosti i ako postoje zajedničke odgovornost da se predloži odgovarajući stepen zajedničkih odgovornosti;
  - c) Adekvatnost minimalnog iznosa osiguranja ako postoje više oštećena lica i ako zahtevi za naknadu premašuju minimalni iznos. U takvim slučajevima, prava oštećenih strana prema osiguratelju smanjuju se proporcionalno, u odnosu na visinu štete;
  - d) U omotu predmeta ili relevantnom obrascu, trebaju se uneti zaključci tretiranja u kojem se uključuje datum i potpis procenjivača;
7. Ako ne postoji policijski izveštaj o nesreći, pravo oštećene strane na naknadu materijalne štete na motornom vozilu može se utvrditi na osnovu:
  - a) Izjave učesnika u nesreći;
  - b) Izjave očevidaca nesreće;
  - c) Rekonstrukcije saobraćajne nesreće;
  - d) „Evropskog izveštaja o nesreći“;
  - e) Slika vozila koja su učestvovala u nesreći;
  - f) Drugih dokaza koje osiguratelj i oštećena strana smatraju potrebnim;

## Član 8.

### Naknada štete na motornim vozilima

1. Procena materijalne štete na motornim vozilima vrši se na osnovu zapisnika o oštećenju vozila koji potpisuju obe strane.
2. Određenje visine štete vrši se na osnovu računa, pred računa ili ponude na osnovu sporazuma sa ovlašćenim servisima.

Lice koje se bavi slučajem nakon prihvatanja računa od strane, dužan je da preduzme sledeće radnje:

  - a) da uporedi opise iz obrasca "Zapisnik o štetama na motorna vozila ili imovinu" sa opisima iz računa;
  - b) da se poredi cena delova sa računa sa obračunom popravke. U slučaju da cene na računima za popravak nisu u skladu sa proračunom popravke, konsultira se procenjivač štete;
  - c) u slučajevima kada cene na računima za popravku nisu u skladu sa proračunima za popravku, procenjivač je dužan da sačini pismeni izveštaj i da navede razloge neusklađenosti cene delova na računima sa proračunima popravke,

- d) cene računa servisa ili prodavnica auto-delova koji nemaju ovlašćenu firmu za prodaju delova, mogu se prihvatiti po ceni odgovarajućeg kataloga. Procenjivač štete na motornim vozilima mora da proveri da li je motorno vozilo popravljeno u skladu sa računima u cilju vraćanja u prethodno stanje;
- e) ako se radi o šteti na motornom vozilu sa stranim registracijama, osiguratelj treba se pobrinuti da odmah evidentira ovaj slučaj u zapisnik o oštećenju vozila, potkrepljeno slikama dokumentacije, pri čemu se kopija dostavlja oštećenom. Ako procenjivač bude obavešten da će se popravka izvršiti u inostranstvu, u izveštaju o šteti ne navode se radni časovi popravke, već se samo detaljno opisuju oštećenja na motornom vozilu navodeći delove koje treba zameniti i one koje treba popraviti;
- f) kod štete na motornim vozilima koje su zakonski oslobođene carine (KFOR i sa prefiksom UN, EU, OSCE, CD i drugi) za koje nisu plaćeni doprinosi za uvoz i oni za porez, kod definisanja opravdanosti za popravku treba posebno voditi računa o vrednosti vozila, jer je obično niža od vrednosti vozila sa registracijom u zemlji. U ovom slučaju, u zapisniku se beleži da se procena odnosi na popravku u Republici Kosovo i da se broj radnih časova i njihova cena odnose samo na teritoriju Republike Kosovo.
- g) U slučaju potpune štete, procenjivač treba izvršiti procenu štete prema cenama i kriterijumima koji važe na Kosovu i troškovima prevoza na mestu registracije, utvrđujući istovremeno i vrednost preostalih delova motornog vozila. Oštećenja na oštećenom motornom vozilu sa inostranim registarskim tablicama mogu se prihvatiti na osnovu računa izvršene popravke u mestu registracije motornog vozila upoređujući tu popravku sa zapisnikom o oštećenju.
- h) U slučaju procene ukupne štete motornog vozila, preostali deo može se pružiti oštećenoj strani, i ukoliko oštećena strana ne prihvati onda preostali deo ostaje kod osiguratelja.
- i) U slučaju kada vlasnik oštećenog motornog vozila odbije da potpiše zapisnik o šteti na motornom vozilu, procenjivač Osiguratelja treba da sačini izveštaj navodeći razloge strane zbog kojih odbija da potpiše zapisnik o šteti na tom motornom vozilu i priložiti sliku dokumentaciji o spornim delovima motornog vozila;
- j) Računi za delove koji se uvoze iz inostranstva povećaće se za iznos plaćenih taksi i smanjiće se za iznos poreza koji se plaća u skladu sa zakonima zemlje gde se kupljeni delovi vraćaju kupcu nakon izvoza robe;
- k) U naknadi materijalne štete na motornom vozilu, kada se plaćanje štete vrši na osnovu sporazuma, procenjivač se treba pobrinuti da procena popravke ne može biti veća od sporazuma o obračunu popravke prema dotičnom katalogu, vodeći računa o postizanju sporazuma koji treba da potpišu obe strane.



## Član 9.

### Naknada materijalne štete u slučaju smrti, telesnih povreda i ugrožavanja zdravlja

1. Iznos i pravo oštećene strane za naknadu materijalne štete u slučaju smrti, telesnih povreda i ugrožavanja zdravlja utvrđuje se odvojeno za svaki slučaj kako sledi:
  - a) Uobičajeni troškovi sahrane;
  - b) Troškovi lečenja kao i drugi troškovi povezani za lečenje;
  - c) Strana pomoć i ojačana hrana;
  - d) Izgubljena dobit zbog nesposobnosti za rad;
2. Stepen štete kod osoba utvrdiće se od strane Osiguratelja uzimajući u obzir sve okolnosti zahteva predmetnog slučaja, zasnivajući se na politiku Osiguratelja za naknadu štete i odredbama Zakona o obligacionim odnosima, kao i ograničenja utvrđenih u Zakonu o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti.
3. U slučajevima kada se oštećena strana ne slaže sa stepenom naknade štete, oštećena strana ima pravo na žalbu u skladu sa članom 14. ove Uredbe.
4. Osiguratelj treba da izvrši isplatu štete samo ako se stranka složila sa ponudom osiguratelja i nakon što stranka i osiguratelj potpišu sporazum o predloženom iznosu naknade.
5. Osiguratelj je obavezan da isplati štetu u skladu sa sporazumom sa strankom najkasnije u roku od 15 kalendarskih dana od dana njegovog potpisivanja.

## Član 10.

### Naknada nematerijalne štete

1. Naknada nematerijalne štete odnosno pravično utvrđivanje naknade oštećenog, članova uže porodice u slučaju smrti, invaliditeta, prema polisama osiguranja obaveznog od autoodgovornosti, vrši se u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima.
2. U takvim slučajevima, Procenjivač će primljenu medicinsku dokumentaciju odmah poslati lekaru Osiguratelja, koji će utvrditi iznos štete.
3. Lekar Osiguratelja, na osnovu medicinske dokumentacije i drugih dokumenata, kao i ako je potrebno lekarskim pregledom daje pismenu procenu u obrascu „mišljenje lekara”.

## Član 11.

### Uloga lekara Osiguratelja u tretiranju šteta kod osoba

1. Tokom tretiranja štete kod osoba, lekar Osiguratelja treba da:
  - a) proveriti i po potrebi da utvrdi da li je medicinska dokumentacija izdata u skladu sa zakonskim odredbama i da li je pouzdana zasnivajući se na povrede prouzrokovane saobraćajnom nesrećom;
  - b) utvrdi uzročno-posledičnu vezu između dijagnoze i toka lečenja kao i prema potrebi, u saradnji sa procenjivačem štete utvrdi veze uzrok-posledica između prouzrokovanih povreda i saobraćajne nesreće;
  - c) argumentuje postojanje ranije invalidnosti, degenerativnih bolesti, hroničnih bolesti i drugih bolesti;
  - d) kada smatra da je neophodno, uz saglasnost ovlašćenog lica osiguratelja, traži mišljenje lekara specijaliste odgovarajuće oblasti;
  - e) prema potrebi, može proveriti da li je oštećena osoba zaista lečena u medicinskoj instituciji koja je izdala medicinsku dokumentaciju;
  - f) evidentira aktivnosti koje je oštećeni mogao da obavlja pre dešavanja saobraćajne nesreće, dok nakon nesreće nije u stanju da sprovodi te aktivnosti.
  - g) lekar Osiguratelja dužan je da popuni obrazac "mišljenje lekara" sa svim podacima u obrascu.
  - h) po potrebi, lekar Osiguratelja može pozvati oštećenu osobu na kontrolu radi utvrđivanja posledica saobraćajne nesreće.
  - i) lekar Osiguratelja treba da u roku od sedam (7) kalendarskih dana od dana prijema dokumentacije da svoje mišljenje.
2. Na osnovu procene lekara Osiguratelja, procenjivač utvrđuje visinu nematerijalne štete uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, na osnovu kriterijuma Osiguratelja za naknadu štete i na osnovu odredbi Zakona o obligacionim odnosima i ograničenja utvrđenih Zakonom o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti.
3. Procenjivač, na osnovu prikupljene dokumentacije, za slučaj smrti određuje troškove i visinu naknade osobama koje na osnovu važećeg zakonodavstva imaju pravo na naknadu u slučaju smrti, uzimajući u obzir sve okolnosti i tradiciju mesta gde su napravljene troškovi.
4. Procenjivač, treba da u omotu predmeta navede iznos naknade.
5. Nakon utvrđivanja obaveze, obima i iznosa štete, procenjivač će odmah informisati oštećenu stranu o visini naknade štete.

## Član 12.

### Slanje sporazuma oštećene strane

1. Procenjivač, usvajanjem odluke o odšteti, odnosno akta sporazuma od strane odgovornog lica Osiguratelja, obaveštava oštećenog ili ovlašćenog oštećenog u vezi sa ponudom o naknadi štete, i poziva ga na potpisivanje sporazuma ukoliko se stranka slaže sa ponuđenim iznosom.
2. Osiguratelj je dužan da u roku od 5 kalendarskih dana od dana donošenja odluke u vezi sa datom ponudom, obavesti oštećenu stranu o iznosu naknade štete.
3. Ako se oštećena strana slaže sa ponudom datom od strane Osiguratelja, tada Osiguratelj i oštećena strana potpisuju sporazum sačinjen od strane Osiguratelja.
4. U slučaju neslaganja o visini nadoknade štete, oštećeni ima pravo na žalbu u skladu sa članom 14. ove Uredbe.
5. Kada procenjivač prihvati potpisani sporazum, Osiguratelj je obavezan da izvrši isplatu štete prema sporazumu najkasnije do 15 kalendarskih dana od dana potpisivanja sporazuma.
6. U slučaju nepoštovanja roka iz stava 5. ovog člana, osiguratelj će biti zadužen isplatom kamate za zakašnjenje u iznosu od 12% godišnje kamate, ova kamata se obračunava za svaki dan kašnjenja nakon isteka ovog roka.

## Član 13.

### Pismeno obaveštenje oštećenog o odbijanju zahteva za naknadu štete

1. U slučaju odbijanja zahteva za naknadu štete, Osiguratelj je obavezan da oštećenom pošalje pismeno obaveštenje u roku od 5 kalendarskih dana od dana izdavanja odluke u vezi sa izvršenim odbijanjem.
2. Odluka treba da sadrži obrazloženje razloga za odbijanje i savet o pravnom leku kojim se isti savetuje da ima pravo žalbe pred komisijom za rešavanje žalbe u okviru Osiguratelja.

## Član 14.

### Postupak prema žalbi

1. Protiv odluke osiguratelja za naknadu štete, oštećena strana ima pravo na žalbu pred Žalbenom komisijom u sklopu Osiguratelja.

2. Komisija iz stave 1. ovog člana sastoji se od 3 članova koje imenuje Osiguratelj u skladu sa njegovim internim procedurama.
3. Komisija za žalbe treba da proveri da li je žalba zasnovana i u roku od sedam (7) kalendarskih dana od dana prijema žalbe da donese odluku u vezi sa žalbom.
4. Nakon što Komisija za žalbe donese odluku o žalbi, spisi predmeta šalju se procenjivaču štete koji u roku od tri kalendarska dana od dana donošenja Odluke prema žalbi obavještava oštećenog u vezi sa odlukom Žalbene komisije.

#### Član 15.

##### Obaveze osiguratelja prema predmetima u sudskom postupku

1. Po prijemu sudskog spisa, ovlašćeni radnik treba da proveri da li je Osiguratelj prethodno pokrenuo postupak naknade u vezi sa istim predmetom (provera se treba izvršiti i u drugim podružnicama).
2. Ukoliko je postupak otvoren, treba da u dosije štete Osiguratelja bude navedena veza predmete, tako da se u sudskim spisima predstavi predmet štete.
3. U slučaju kada je u vezi sa jednim istim događajem pokrenuto nekoliko sudskih sporova, za svaki od ovih sporova treba se otvoriti poseban predmet.
4. Ovlašćeni predstavnik je dužan da prilikom održavanja sudskog procesa uloži napore da se spor što pre završi sudskim, arbitražnim ili vanparničnim sporazumom,
5. Kada ovlašćeni predstavnik primi presudu prvostepenog suda, Osiguratelj je dužan da razmotri zakonitost presude, zatim da proceni opravdanost i ekonomičnost uložnja žalbe.
6. Kada Osiguratelj odluči da ne uloži žalbu protiv presude prvostepenog suda, dužan je da izvrši isplatu glavnice, kamate i troškova u skladu sa sudskom presudom.
7. Ukoliko osiguratelj odluči da podnese delimičnu žalbu na presudu Suda, dužan je da izvrši plaćanje nespornog dela glavnice, kamata i troškova.
8. Osiguratelj je dužan da vodi evidenciju sudskih predmeta koje uključuje:
  - a) Dan i nedelju ročišta;

- b) Broj dosijea u Osiguratelju i broj dosijea iz sudskog slučaja;
  - c) Ime i prezime zastupnika koji je ovlašćen da vodi slučaj;
  - d) Ime i prezime pravnog zastupnika tužioca (oštećene strane);
  - e) Ime nadležnog suda;
9. Osiguratelj otvara štetu koja je u sudskom sporu kako sledi:
- a) Da se otvori šteta u on-line sistemu, kao i u knjizi prijema;
  - b) Da se otvori dosije predmeta o šteti;
  - c) Da se otvori dosije sudskog predmeta, da se navedu svi mogući podaci u dosijeu i da se priloži celokupna dokumentacija koja je na raspolaganju;
  - d) Da se registruje sudski predmet u „Registru sudskih predmeta“;
  - e) Da se proveri valjanost polise osiguranja;
  - f) Da se obezbede svi dokazi potrebni za proveru obaveze i visine štete u skladu sa ovom Uredbom;
10. Pravni zastupnik Osiguratelja treba da evidentira u omotu predmeta procenu očekivanog iznosa štete (rezerve za štetu).
11. Osiguratelj treba preduzeti sve zakonske radnje kako bi se slučajevi predmeta u izvršenju obavili u skladu sa sudskim odlukama.
12. Sudske odluke za izvršenje trebaju biti registrovane u Registru sudskih predmeta osiguratelja.

## Član 16.

### Renta

1. Renta je oblik novčane nadoknade koja se isplaćuje mesečno, periodično ili u obliku ukupnog iznosa na osnovu sporazuma između Osiguratelja i oštećenog.
2. U trenutku sklapanja sporazuma za rentu, Osiguratelji trebaju obavestiti Penzijsku administraciju Kosova.
3. Renta se utvrđuje od strane stručne osobe ili aktuar.
4. Renta kao naknada za telesne povrede i zdravstvena oštećenja zasniva se na:
  - a) Izgubljenju dobit zbog potpune ili delimične nesposobnosti za rad.
  - b) Povećanim, stalnim finansijskim potrebama.
5. Renta zbog smrti održavaoca porodice pripada oštećenom koga je pokojnik održavao ili redovno pomagao, ali i licu koje je prema zakonu imalo pravo da zahteva održavanje od pokojnika u visini određenoj imajući u obzir sve okolnosti slučaja, najviše do visine koju bi oštećeno lice dobilo ukoliko bi pokojnik bio živ.

6. Osiguratelj je dužan da jednom godišnje izvrši reviziju spisa predmeta rente na osnovu kojih vrši plaćanje. Osiguratelj će obavestiti osobu koja plaća rentu ako je došlo do bilo kakvih značajnih promena okolnosti u odnosu na okolnosti koje su postojale u vremenu kada je određena renta, i preduzeće potrebne pravne mere u cilju povećanja, smanjenja ili ukidanja rente.

#### Član 17.

##### Izvršenje isplate štete

1. Nakon prijema naloga za plaćanje, finansijska služba Osiguratelja treba da bez zakašnjenja izvrši uplatu u iznosima utvrđenim u roku utvrđenom u stavu 5. član 12. ove Uredbe.
2. Nalog za plaćanje i drugi dokazi za izvršenje plaćanja trebaju se uneti u spisima predmeta.

#### Član 18.

##### Zatvaranje i arhiviranje predmeta štete

1. Nakon isplate štete, Osiguratelj će smatrati predmet zaključenim i arhiviraće istog u skladu sa svojim internim procedurama.
2. Dokumentacija zaključenog predmeta treba se voditi i čuvati u arhivama osiguratelja do 5 godina.

#### Član 19.

##### Apliciranje od Kosovskog Ureda Osiguranja

Odredbe ove Uredbe će se primeniti i od strane Kosovskog Ureda Osiguranja i za štete koje su obaveze Fonda za naknadu.

#### Član 20.

##### Kaznene mere

Za kršenje odredbi ove Uredbe, CBK će izreći kaznene mere u skladu sa odredbama člana 37. i 38. Zakona o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti.

Član 21.  
Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu 15 dana nakon odobrenja od strane Odbora CBK-a.

Predsednik Odbora Centralne banke Republike Kosovo

---

Sejdi Rexhepi