

KIZO - Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete iz automobilske odgovornosti) Osiguratelja Generali osiguranje d.d.

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj, važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva na vozilu od strane društva za osiguranje (dalje: Osiguratelj). Ovaj vodič pružit će Vam osnovne informacije o ključnim elementima procesa podnošenja odštetnog zahtjeva i obrade šteta kod Osiguratelja kako biste bolje razumjeli svoja prava i postupke tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

A DIO – ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU PROMETNE NESREĆE?

Što učiniti u slučaju materijalne štete:

- Nije propisana zakonska obveza obavještanja policije, ali u slučaju da obavijestite policiju, policijski službenici mogu izaći na mjesto prometne nesreće o kojima su obaviješteni i obaviti očevid prometne nesreće ili vas uputiti na poduzimanje određenih radnji (npr. potpisivanje Europskog izvješća i razmjenu podataka).
- Vozači, sudionici prometne nesreće, u kojoj je uzrokovana samo materijalna šteta na vozilima, dužni su, ukoliko je to moguće, odmah ukloniti vozila s kolnika, omogućiti nesmetano odvijanje prometa (Čl.176.ZOSPC-a*).

Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede i gubitka života:

U slučaj u tjelesne ozljede sudionika ili gubitka života sudionika → pozovite policiju i hitnu pomoć (čl. 175. ZOSPC)

Ispunite Europsko izvješće o nesreći:

- Ispunjavanje Europskog izvješća služi za utvrđivanje činjeničnog stanja i ne znači da je među vozačima postignuta suglasnost glede krivnje, niti se potpisivanjem priznaje krivnja. Uredno ispunjeno Europsko izvješće o nesreći može se koristiti kao odštetni zahtjev po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti, odnosno kao izjava o okolnostima načina nastanka štetnog događaja (čl.38.ZOOP**).
- Vozači ne smiju napustiti mjesto prometne nesreće dok nisu popunili i potpisali Europsko izvješće ili na drugi način razmijenili osobne podatke i podatke o vozilima. (čl. 176 ZOSPC).

- Ako nemate Europsko izvješće, na drugi način razmijenite osobne podatke (tko je upravljao vozilom) i podatke o vozilima (registarska oznaka, vlasništvo) i društvima za osiguranje (policama osiguranja od automobilske odgovornosti) (čl.176. ZOSPC).

Dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće:

- Fotografirajte mjesto nesreće položaj svih vozila koja su sudjelovala neposredno nakon nesreće.
- Detaljno fotografirajte oštećenja na vozilima, tragove kočenja i ostale značajne tragove na mjestu prometne nesreće, na vozilima i kolniku.
- Ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (prometnu dozvolu, vozačku dozvolu).

Primjeri situacija u kojima ste obvezni pozvati policiju:

- ako osobe koje su bile prisutne kod nesreće (potencijalni svjedoci) odbiju dati osobne podatke, a radi se o nesreći s posljedicom ozljede sudionika ili gubitka života sudionika,
- vozilo nije u voznom stanju (onesposobljeno je za daljnje kretanje na cesti),
- sudara s neregistriranim vozilom,
- ako drugi sudionik odbije dati osobne podatke,
- ako drugi sudionik napusti mjesto nesreće,
- kod osnovane sumnje na alkoholiziranost vozača / vožnju pod opijatima i slično,
- Kod vožnje bez vozačke dozvole.

B DIO – POSTAVLJANJE ODŠETNOG ZAHTEVA

1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

U slučaju prometne nesreće odštetni zahtjev podnosite društvu za osiguranje (dalje: Osiguratelj) kod kojeg je osigurano vozilo osobe koja je odgovorna za nastalu prometnu nesreću, ako vam je ta informacija poznata, a u suprotnom provjerom na internet-skim stranicama Hrvatskog ureda za osiguranje unosom registarske oznake možete saznati tko je Osiguratelj. U slučaju da Vam nije poznata registarska oznaka, javite se Hrvatskom uredu za osiguranje. Preporuča se odštetni zahtjev podnijeti što prije.

2. Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

Oštećena osoba, vlasnik vozila (može biti primjerice leasing društvo) ili osoba koju je vlasnik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev i to fizički u bilo kojoj poslovnicu Osiguratelja, internetskim putem na poveznicu <https://www.generali.hr/prijava-stete#auto-odgovornost>, putem e maila: stete.hr@generali.hr ili poštom na adresu Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, Zagreb. Primjerice, ako niste vlasnik vozila, već je to leasing društvo, u slučaju materijalne štete na vozilu, kao primatelj leasinga, prijavite štetu Osiguratelju i leasing društvu u što kraćem roku.

3. Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- prometna dozvola za vozila,
- vozačka dozvola osobe koja je upravljala vozilom u trenutku nesreće,
- popunjeno Europsko izvješće ili podaci o drugom sudioniku prometne nesreće (broj police, registarska oznaka vozila),
- preporučeno je dostaviti i broj računa za isplatu (IBAN),
- ukoliko zbog oštećenja vozila nisu pokretna - informaciju o lokaciji na kojoj se vozilo ili vozila nalaze,
- u slučaju oštećenja imovine dokaz o vlasništvu oštećenog objekta (npr. zemljišno-knjižni izvadak, posjedovni list i sl.),
- samo iznimno i u slučaju izlaska policije policijski zapisnik.

DODATNE VAŽNE NAPOMENE OSIGURATELJA:

Prilikom traženja podataka od oštećene osobe ograničiti se na nužne podatke (primjerice kod materijalnih šteta, podatke sadržane u Europskom izvješću o nesreći, identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete).

- Uz obrazloženje zašto je to ključno, Osiguratelj može zatražiti i uputiti na dostavu dodatne dokumentacije neophodne za rješavanje odštetnog zahtjeva. Pri čemu osiguratelj ne smije oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samostalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik, Izvješće o alkotestu, skicu lica mjesta).
- Osiguratelj je dužan komunicirati na transparentan i razumljiv način i omogućiti Vam dostupnost informacija o tijeku postupka i rokovima rješavanja odštetnog zahtjeva.
- Osiguratelj ne smije uvjetovati rješavanje odštetnog zahtjeva odnosno isplatu naknade štete ili nespornog dijela naknade štete, primjerice, sklapanjem nagodbe i/ili popravkom vozila kod određene servisne radionice, niti upućivati na navedeno kao da je to najbolji ili jedini način rješavanja odštetnog zahtjeva te pojasniti izbor načina rješavanja odštetnog zahtjeva.

4. Koje informacije mogu očekivati od društva za osiguranje odmah pri podnošenju odštetnog zahtjeva?

Osiguratelj će:

- dodijeliti jedinstveni broj (oznaku predmeta) za Vašu prijavu štete (odštetnog zahtjeva) a temeljem kojeg ćete pratiti status štete tijekom postupka obrade kod društva za osiguranje,
- naznačiti datum evidentiranja odštetnog zahtjeva (datum podnošenja odštetnog zahtjeva),
- pružiti informacije o daljnjim postupcima Osiguratelja, posebice procjene štete. Osiguratelj Vas je dužan, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgode upoznati s Vašim pravima, kao i s obvezama Osiguratelja te aktivno i bez odugovlačenja poduzeti potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza. Osiguratelj Vam već u ovoj fazi, u nekim slučajevima, može ponuditi da izaberete mogućnosti rješavanja odštetnog zahtjeva koji može biti:
 - a) isplata servisnoj radionici;
 - b) isplata oštećenoj osobi.

Napomena: Osiguratelj je dužan sve načine rješavanja detaljno i nedvojbeno objasniti. Potpisivanjem izjave o namirenju ili ugovora/sporazuma o nagodbi gubite pravo traženja dodatne isplate naknade štete. Možete odbiti ponudu za sklapanje nagodba i svejedno dobiti naknadu štete. Ugovori o nagodbi su konačni i obvezujući. U slučaju sklapanja nagodbe, Osiguratelj nije odgovoran za bilo kakva plaćanja izvan tog ugovora.

KIZO - Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete iz automobilske odgovornosti) Osiguratelj Generali osiguranje d.d.

C DIO – PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTJEVA OD STRANE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

1. Osiguratelj će obaviti izvid štete, tj. procjenu visine štete (u prostorima društva za osiguranje ili na lokaciji vozila/na mjestu nesreće i sl.).
2. Temeljem procjene, procjenitelj Osiguratelja će utvrditi oštećenje te sastaviti tzv. „Izvid štete“ s opisom (vrsta oštećenja na vozilu, dijelovi za popravak i/ ili zamjenu, pripadni broj i vrsta radnih sati) i fotografijama oštećenja.
3. „Izvid štete“ se dostavlja oštećenoj osobi/vlasniku vozila i/ili servisnoj radionici (ovisi o suglasnosti oštećene osobe), a isti ne predstavlja izjavu o odgovornosti Osiguratelja.
4. **Imate pravo za popravak štete slobodno izabrati ovlaštenog pružatelja usluga (servisnu radionicu), a ne samo onog kojeg nudi Osiguratelj.**
5. **U slučaju da se tijekom popravka vozila utvrdi da postoje oštećenja koja nisu evidentirana u „Izvidu štete“, potrebno je zatražiti Osiguratelja da obavi naknadni izvid štete.**
6. Osiguratelj će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način, telefonski, ili putem aplikacije, emaila ili pošte kako bi pružilo informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.
7. **Imate pravo o svom trošku angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja osobito ako se ne slažete s procjenom Osiguratelja, pri čemu će se Osiguratelj morati detaljno očitovati na sve elemente tog nalaza i mišljenja.**
8. **Uz procjenu štete, Osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze temeljem dostavljene dokumentacije.**

D DIO – OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR

1. Osiguratelj ima rok od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva dostaviti:
 - **pisanu obrazloženu ponudu za naknadu štete kada odgovornost odgovornom osiguratelju nije sporna i kada je utvrdio visinu štete ili**
 - **pisani utemeljeni odgovor ako je odgovornost za naknadu štete sporna ili kada visina štete nije u potpunosti utvrđena.**
- a. **Obrazložena ponuda** iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati:
 - naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te ime, prezime i funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
 - izjavu odgovornog osiguratelja da je utvrdio svoju obvezu za naknadu štete, te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.), zatim specifikaciju utvrđene visine štete i iznosa naknade štete koju će isplatiti uključujući primijenjene specifične faktore, a uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju, pri čemu je odgovorni osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore, uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
 - **izjavu da će isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude, pri čemu navedeni rok isplate mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,**
 - detaljno očitovanje na sve točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno,
 - uputu o pravu na podnošenje prigovora i načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će osiguratelj odgovoriti na taj prigovor, u skladu s člankom 378. stavkom 2. Zakona o osiguranju.
- b. **Utemeljen odgovor** iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati sljedeće:
 - Kada je osiguratelj utvrdio **da nije odgovoran za naknadu štete:**
 - naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te ime, prezime i funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
 - izjavu osiguratelja da je utvrdio da nije odgovoran te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) o razlozima isključenja odgovornosti, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju, pri čemu je odgovorni osiguratelj dužan na jasan,
 - jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je utvrdio da nije odgovoran,
 - detaljno očitovanje na sve točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i ponudu odnosno račun za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je isto dostavljeno,
 - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će osiguratelj odgovoriti na taj prigovor, u skladu s člankom 378. stavkom 2. Zakona o osiguranju.
 - Kada odgovorni osiguratelj utvrdi **da je odgovoran samo za dio naknade štete:**
 - naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te ime, prezime i funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
 - izjavu osiguratelja da je utvrdio da je odgovoran samo za dio naknade štete te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.), zatim specifikaciju utvrđene visine štete i iznosa naknade štete odnosno nespornog dijela, uključujući primijenjene specifične faktore, a uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju, pri čemu je odgovorni osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je utvrdio da nije odgovoran za dio naknade štete, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore, uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
 - **izjavu da će isplatiti nesporni iznos u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti i kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,**
 - detaljno očitovanje na sve točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i ponudu odnosno račun za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, ako su dostavljeni,
 - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će osiguratelj odgovoriti na taj prigovor, u skladu s člankom 378. stavkom 2. Zakona o osiguranju.
2. U slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa naknade štete u roku od 15 dana odnosno unutar roka od 60 dana oštećena osoba uz dužni iznos naknade štete, odnosno uz dužni nesporni iznos naknade štete **ima pravo na isplatu kamata i to od dana podnošenja odštetnog zahtjeva.**
3. Ako Vam Osiguratelj bez odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor, a spor mirnim putem niste u mogućnosti riješiti s Osigurateljem kao ni pred Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili drugim mirnim putem (<https://mpu.gov.hr/mirno-rjesavanje-sporova-medijacija/26978>), možete zatražiti zaštitu svoga prava sudskim putem, odnosno može podnijeti tužbu protiv Osiguratelja.
4. Oštećena osoba koja nije zadovoljna načinom postupanja Osiguratelja u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva, može se obratiti Pravobranitelju u području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje te podnijeti predstavku HANFA-i.

* Zakon o sigurnosti prometa na cestama

** Zakon o obveznim osiguranjima u prometu

VAŽNO JE ZNATI: Imajte na umu da svaki Osiguratelj može prilagoditi ovdje opisani proces rješavanja odštetnih zahtjeva prema svakom konkretnom slučaju, ali u skladu s važećim zakonodavstvom. Također, informacije iz dijela A ovoga dokumenta detaljno su propisane Zakonom o sigurnosti prometa na cestama te su za njegovu provedbu i nadzor nadležni policijski službenici odnosno ministarstvo nadležno za unutarnje poslove.