

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj, važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva 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 tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

## A. ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU NESREĆE?

### 1. Što učiniti u slučaju prometne nezgode:

- sklonite se s ceste što prije možete;
- prijavite događaj policiji kada to nalažu propisi, a posebno kada je bilo ozlijeđenih ili smrtno stradalih ili ako se radilo o:
  - požaru ili eksploziji;
  - većoj materijalnoj šteti na vozilu;
  - postoji drugi razlog zbog kojeg smatrate da policija treba izaći na mjesto prometne nesreće (drugi sudionik napusti mjesto nesreće, odbija dati podatke, postoji sumnja da je alkoholiziran i sl.) i obaviti očevid prometne nesreće;
- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno je to moguće, spriječite nastanak veće štete;
- popunite i potpišite Europsko izvješće ili na drugi način razmijenite osobne podatke i podatke o vozilima i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima prometne nesreće.

**Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede ili gubitka života? U slučaju tjelesne ozljede sudionika ili gubitka života sudionika pozovite policiju i hitnu pomoć (čl. 175. ZOSPC)**

Ako je moguće dokumentirajte nastalu štetu: fotografirajte mjesto nesreće, položaj svih vozila koja su sudjelovala, 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).

## B. POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTJEVA

### 1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

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. Provjeru gdje je vozilo osigurano možete napraviti upisom registarskih oznaka na web stranicu: <https://huo.hr/hr/provjera-osiguranja>. 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 ili korisnik vozila, ozlijeđena osoba, vlasnik oštećene stvari) ili osoba koju je oštećenik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev putem adrese elektroničke pošte [prijava.stete@triglav.hr](mailto:prijava.stete@triglav.hr), radnim danom od 08:00-17:00h na telefonski broj 0800 20 20 80, osobnim dolaskom u Podružnicu ili prodajni ured te poštom na adresu podružnice/poslovnice ili u sjedištu Društva na adresi Antuna Heinza 4, 10 000 Zagreb.

### 3. Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- prometna dozvola za oštećeno vozilo, vozačka dozvola osobe koja je upravljala vozilom u trenutku nesreće i popunjeno Europsko izvješće ili podaci o drugom sudioniku prometne nesreće (broj police, registarska oznaka vozila),
- preporučeno je dostaviti i uputu za plaćanje (da li nesporni iznos plaćamo na Vaš račun pa nam je potrebno dostaviti IBAN ili na račun servisa)

- ako zbog oštećenja vozila nisu pokretna - informaciju o lokaciji na kojoj se vozilo ili vozila nalaze,
- u slučaju tjelesne ozljede, medicinsku dokumentaciju (od prvog pregleda do završetka liječenja), a u slučaju tjelesne ozljede sa smrtnim ishodom, smrtni list, rješenje o nasljeđivanju,
- rodni listovi djece, potvrde o prebivalištu te dokumentaciju za pogrebne i druge troškove, u slučaju oštećenja imovine dokaz o vlasništvu oštećenog objekta (npr. zemljišnoknjižni izvadak, posjedovni list i sl.),
- samo iznimno i u slučaju izlaska policije policijski zapisnik.

### DODATNE VAŽNE NAPOMENE OSIGURATELJA:

**Prilikom traženja podataka od oštećene osobe ograničite 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 o oštećene osobe zahtijevati dokumentaciju koju može samostalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik, Izvješće o alko testu, skicu lica mjesta), ali je možete dostaviti ako ste u posjedu iste ili će to biti brže i efikasnije.
- 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.
- 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: isplata servisnoj radionici ili 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 nagodbe 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.**

## C. PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTJEVA I PROPISANI ROKOVI KOJI OBVEZUJU OSIGURATELJA

Osiguratelj će obaviti izvid štete, tj. procjenu visine štete (u prostorima Društva ili na lokaciji vozila/na mjestu nesreće i sl.). Temeljem procjene, procjenitelj će utvrditi oštećenja 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. „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.

- **Imate pravo za popravak štete slobodno izabrati ovlaštenog pružatelja usluga (servisnu radionicu), a ne samo onog kojeg nudi osiguratelj.**
- U slučaju da se tijekom popravka vozila utvrdi da postoje oštećenja koja nisu evidentirana u „Izvidu štete“, možete zatražiti da se obavi naknadni izvid. Osiguratelj će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način, telefonski, ili putem aplikacije, e-maila ili pošte kako bi pružio informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.

## D. OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR

**Osiguratelj ima rok od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva dostaviti pisanu obrazloženu ponudu za naknadu štete ili pisani utemeljeni odgovor ako je odgovornost za naknadu štete sporna ili kada visina štete nije u potpunosti utvrđena.**

### 1.1. Obrazložena ponuda mora sadržavati:

- naziv odluke, 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 obrazložene 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 sporne 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 čl. 378. st. 2. Zakona o osiguranju.

### 1.2. Utemeljen odgovor mora sadržavati sljedeće:

#### 1.2.1. Kada je osiguratelj utvrdio da nije odgovoran za naknadu štete:

- naziv odluke, 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 sporne 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 čl. 378. st. 2. Zakona o osiguranju.

#### 1.2.2. Kada odgovorni osiguratelj utvrdi da je odgovoran samo za dio naknade štete:

- naziv odluke, 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

- **Imate pravo angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja (nije propisano tko snosi trošak vještačenja, pa je moguće da ćete to biti Vi), osobito ako se ne slažete s procjenom osiguratelja, pri čemu će se osiguratelj morati detaljno očitovati na sve sporne elemente tog nalaza i mišljenja.**
- Uz procjenu štete, osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze temeljem dostavljene dokumentacije.

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 iz utemeljenog odgovora u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
- detaljno očitovanje na sporne 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 čl. 378. st. 2. Zakona o osiguranju.

#### 1.2.3. Kada odgovorni osiguratelj nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete:

- naziv odluke, 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 o svojoj odgovornosti te da nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete te razloge zbog kojih nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete,
- 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 iz kojih razloga nije bio u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu 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 sporne 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 čl. 378. st. 2. Zakona o osiguranju.

**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 (adresa Martićeva ulica 71, 10 000, Zagreb) 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. 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 na adresu Franje Račkog 6, 10 000 Zagreb.**

\*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.**