KIZO

KLJUČNE INFORMACIJE

ZA OŠTEĆENU OSOBU

u slučaju štete iz osiguranja putnika u javnom prometu
Osiguratelja GROUPAMA osiguranje d.d.
– Podružnica Hrvatska

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj kao putnik u javnom prometu, 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 DIO - ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU NESREĆE?

Pojmovi:

Putnicima" se smatraju:

1) osobe koje se radi putovanja nalaze u jednom od prijevoznih sredstava određenih za obavljanje javnog prometa, bez obzira na to jesu li već kupile voznu kartu;
2) osobe koje se nalaze u krugu kolodvora, pristaništa ili u neposrednoj blizini prijevoznog sredstva prije ukrcavanja, odnosno nakon iskrcavanja, koje su namjeravale putovati određenim prijevoznim sredstvom ili su njime putovale, osim osoba koje su zaposlene na prijevoznom sredstvu;
3) osobe koje imaju pravo na besplatnu vožnju.

U slučaju nesreće:

- **pružite prvu pomoć** i pozovite hitnu pomoć ukoliko ima ozlijeđenih osoba;
- **prijavite događaj policiji**
- **ostanite na mjestu nesreće i pričekajte dolazak policijskih službe-nika**
- **dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće:** fotografirajte mjesto nesreće, položaj svih vozila i osoba koje su sudjelovale, oštećenja na vozilima i ostale značajne tragove na mjestu nesreće. Ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju te prikupite identifikacijske podatke sudionika.

B DIO - POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTJEVA

1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

Odštetni zahtjev podnosite **Osiguratelju kod kojeg je osigurano vozilo u kojem ste putovali** za vrijeme nesreće. Preporuča se odštetni zahtjev podnijeti što prije. Kako biste dobili više informacija o polici osiguranja obratite se nadležnim osobama prijevoznika.

2. Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

Oštećena osoba (ozlijeđena osoba,) ili osoba koju je oštećenik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev i to:

- osobno u poslovnicama osiguratelja
- elektroničkom poštom na adresu stete@groupama.hr
- internetskim putem (online) na www.groupama.hr/stete/prijava -stete-nezivotna-osiguranja/online-prijava-stete-1046/1046
- poštom na adresu sjedišta Društva

3. Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- prijava štetnog događaja s detaljnim opisom i okolnostima nastanka štete (predlažemo da koristite obrazac prijave nesretnog slučaja koji se nalazi na web adresi *https://ww-w.groupama.hr/UserDocsImages/Obrasci/Izmjena%20obrazaca%20Podru%C5%BEni-ca%202910.2024/Prijava%20Nesretnog_slucaja_31_10-24.pdf?vel=220324*
- identifikacijski podaci oštećenog (ime i prezime, adresa, OIB, kontakt podaci)
- podatke o osiguraniku (broj police osiguranja; naziv/ime i prezime; registarska oznaka)
- medicinska dokumentacija
- presliku prijevozne karte
- samo iznimno u slučaju da je policija vršila očevid, policijski zapisnik
- broj računa za isplatu (IBAN) nije nužan za donošenje odluke o postavljenom odštetnom zahtjevu ali preporučamo da nam dostavite Vaš broj računa za isplatu

DODATNE VAŽNE NAPOMENE:

- prilikom traženja podataka Osiguratelj će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice 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 a koju ne može samostalno pribaviti ili ako ste u posjedu iste, a kako bi obrada štete bila brža i efikasnija. Pri naveden-om, Osiguratelj ne smije od oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samostalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik).
- 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, te da je nužno prihvatiti ponuđeni iznos kao konačan.

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 ocjene 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 poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza.

NAPOMENA: Osiguratelj je dužan sve načine rješavanja objasniti na jasan, transparentan i jednostavan način. Potpisivanjem izjave o namirenju ili ugovora/sporazuma o nagodbi gubite pravo tražen-ja dodatne isplate naknade štete. Možete odbiti ponudu za sklapa-nje 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.

Groupama osiguranje d.d. – Podružnica Hrvatska
Zagreb, Ulica grada Vukovara 284 | OIB: 56722567504 | MBS: 081439758, Trgovački sud u Zagrebu | Račun kod OTP banke d.d., Split | IBAN: HR7724070001100255214 |Tel.: 0800 2446, e-mail: info@groupama.hr | ovlašteni zastupnik podružnice: Katarina Stanković

Groupama Biztosító Zrt.,
Mađarska, Budimpešta, Erzsébet királyné útja 1/C | OIB: 43888249105|Broj iz registra: 01-10-041071 | Naziv registra: Registar društava | Nadležno tijelo: Trgovački regionalni sud u Budimpešti | Uprava: Alexandre Pierre Jeanjean, dr. Bálint Györgyi Katalin, dr. Kálózdi Tamás István, Kádár Péter | predsjednik Nadzornog odbora Catherine Granger | Temeljni kapital: 9 376 000 000 HUF, uplaćen u cijelosti izdanjem 9376 dionica | Račun kod OTP Bank Nyrt., Budimpešta, Mađarska | IBAN: HU92117940082052488500000000

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

1. Osiguratelj će obaviti ocjenu visine štete.
2. Temeljem medicinske dokumentacije, liječnik/cenzor Osiguratelja će utvrditi uzročno posljedičnu vezu između nesretnog slučaja i priložene medicinske dokumentacije te utvrditi opseg nastalih ozljeda.
3. Osiguratelj će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opuno-moćili na dogovoreni način (sukladno uobičajenim načinima poslovne komunikacije, osim ako je obvezan način komunikacije propisan zakonom) kako bi pružio informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.
4. **Imate pravo, o svom trošku, angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja, pri čemu će se Osiguratelj detaljno očitovati na sve eventualno sporne elemente tog nalaza i mišljen-ja.**
5. Uz ocjenu štete, Osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odšteť¬nog zahtjeva, tj. svoje obveze temeljem dostavljene dokumentacije.

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

1. 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.

   a) **Obrazložena ponuda** mora sadržavati:
   - naziv odluke, datum njenog donošenja te 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.),
   - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je odgovorni Osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključu-jući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
   - izjavu da će isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude kao predujam u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude, a najkasnije u roku od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva,
   - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke 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) **Utemeljeni odgovor** mora sadržavati:
   - Kada je **Osiguratelj** utvrdio da **nije odgovoran za naknadu štete:**
     - naziv odluke , datum njenog donošenja te 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, jednostavno i razumljivo 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,
     - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka vezane uz odgovornost za naknadu štete.
     - 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.
   - Kada odgovorni **Osiguratelj** utvrdi da je **odgovoran samo za dio naknade štete:**
     - naziv odluke, datum njenog donošenja te 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.),
     - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je odgovorni Osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore , te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključu-jući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
     - izjavu da će isplatiti nesporni iznos iz utemeljenog odgovora kao predujam u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, a najkasnije u roku od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva,
     - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka
     - 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.

   - Kada odgovorni **Osiguratelj nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete:**
     - naziv odluke, datum njenog donošenja te 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.),
     - specifikaciju utvrđene visine štete, 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 koji 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 kao predujam u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, a najkasnije u roku od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva,
     - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka kada je 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.

2. 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 Osiguratelјem 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..
3. 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.

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.

Groupama osiguranje d.d. – Podružnica Hrvatska
Zagreb, Ulica grada Vukovara 284 | OIB: 56722567504 | MBS: 081439758, Trgovački sud u Zagrebu | Račun kod OTP banke d.d., Split | IBAN: HR7724070001100255214 |Tel.: 0800 2446, e-mail: info@groupama.hr | ovlašteni zastupnik podružnice: Katarina Stanković

Groupama Biztosító Zrt.,
Mađarska, Budimpešta, Erzsébet királyné útja 1/C | OIB: 43888249105|Broj iz registra: 01-10-041071 | Naziv registra: Registar društava | Nadležno tijelo: Trgovački regionalni sud u Budimpešti | Uprava: Alexandre Pierre Jeanjean, dr. Bálint Györgyi Katalin, dr. Kálózdi Tamás István, Kádár Péter | predsjednik Nadzornog odbora Catherine Granger | Temeljni kapital: 9 376 000 000 HUF, uplaćen u cijelosti izdanjem 9376 dionica | Račun kod OTP Bank Nyrt., Budimpešta, Mađarska | IBAN: HU92117940082052488500000000