KIZO

KLJUČNE INFORMACIJE

ZA OŠTEĆENU OSOBU

(slučaju štete iz automobilske odgovornosti)
Osiguratelja GROUPAMA osiguranje d.d.
– Podružnica Hrvatska

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebnom vozila, 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 PROMETNE NESREĆE?

- **pružite prvu pomoć** i pozovite hitnu pomoć ukoliko ima ozlijeđenih osoba;
- ukoliko je vozilo u voznom stanju sklonite ga s prometnice što prije možete, kako bi omogućili nesmetano odvijanje prometa, ili označite mjesto nesreće sigurnosnim trokutom;
- **prijavite događaj policiji** kada to nalažu propisi, a posebno kada je bilo ozlijeđenih ili smrtno stradalih osoba 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 osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim vozilom, radi se o vožnji bez vozačke dozvole, postoji sumnja da je vozač alkoholi-ziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid prometne nesreće;
- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno ako je to moguće, spriječite nastanak veće štete;
- **popunite i potpišite Europsko izvješće o nesreći** ili na drugi način razmijenite osobne podatke i podatke o vozilima i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima prometne nesreće 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.
  - 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.
  - 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)
- **dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće:** 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 (promet-nu dozvolu, vozačku dozvolu).

B DIO - POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTJEVA

1. Kome podnosim odštetni zahtjev?
Odštetni zahtjev podnosite **Osiguratelju 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/prov-jera-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 i to:
- osobno u poslovnicama osiguratelja
- elektroničkom poštom na adresu prijava.stete@groupama.hr
- internetskim putem (online) na www.groupama.hr/stete/prijava-stete-nezivotna-osiguranja/online-prijava-stete-1046/1046

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 oštećeno vozilo;
- 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);
- ako 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. zemljišnoknjižni izvadak, posjedovni list i sl.);
- samo iznimno u slučaju izlaska policije, policijski zapisnik te zapisnik o alkotestiranju.
- broj računa za isplatu (IBAN) nije nužan za donošenje odluke o postavl-jenom 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 kod materijalnih šteta, podatke sadržane u Europs-kom 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 a koju ne može samostalno pribaviti ili ako ste u posjedu iste , a kako bi obrada štete bila brža i efikasnija. Pri navedenom, Osiguratelj ne smije od oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samostal-no 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 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 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 poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza.

Osiguratelj Vam već u ovoj fazi, u dijelu materijalne štete 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 objasniti na jasan, transparentan i jednostavan način. 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.

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 OSIGURANJEt

1. Osiguratelj će obaviti izvid štete, tj. procjenu visine štete.
2. Temeljem procjene, procjenitelj Osiguratelja 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).
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 Osigurate-ja da obavi naknadni izvid štete.**
6. Osiguratelj će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način (sukladno uobičajenim načinima poslovne komunik-acije, osim ako je obvezan način komunikacije propisan zakonom) kako bi pružio informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.
7. **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 mišljenja.**
8. Uz procjenu 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

1. Osiguratelj **ima rok od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva** dostaviti pisanu obrazloženu ponudu za naknadu štete ili pisani utemelje-ni 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.), uključujući 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.), uključujući 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 te sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, ako su dostavljeni,
     - 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 (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), 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 i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, 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 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.

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