

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom prijevoznog sredstva (vozilo, zrakoplov, broдика odnosno jahta), 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 i postupke tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

A DIO – ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU NESREĆE?

Što učiniti u slučaju materijalne štete:

- odmah uklonite vozila s kolnika (ukoliko je to moguće)
- omogućiti nesmetano odvijanje prometa
- ne smijete napustiti mjesto nesreće sve dok ne popunite i potpišite Europsko izvješće o nesreći (nadalje: **Europsko izvješće**) ili na drugi način razmijenite osobne podatke i podatke o vozilima
- kad na mjestu nesreće nema vlasnika vozila ili vlasnika druge oštećene stvari, dužni ste vlasniku vozila ili druge oštećene stvari ostaviti podatke o sebi i vozilu kojim je uzrokovana nesreća
- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno je to moguće, spriječite nastanak veće štete

Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede i gubitka života:

- odmah obavijestite policiju i hitnu pomoć (po potrebi)
- ostanite na mjestu nesreće i sačekajte dolazak policijskih službenika,
- možete se privremeno udaljiti samo radi pružanja pomoći ozlijeđenim osobama ili ako Vam je samome potrebna liječnička pomoć, odnosno radi obavještanja policije
- dužni ste u okviru svojih znanja i sposobnosti pružiti pomoć ozlijeđenoj osobi
- poduzmite radnje kako bi se otklonile nove opasnosti koje mogu nastati na mjestu nesreće i da se omogući normalan tok prometa
- nastojte da se ne mijenja stanje na mjestu nesreće i da se sačuvaju postojeći tragovi (poduzimanje tih radnji se smije ugroziti sigurnost prometa)
- zatražite osobne podatke i adrese od osoba koje su bile prisutne kad se nesreća dogodila (svjedoci i sudionici) – iste Vam je svaka osoba dužna dati, a u suprotnom odgovora za prekršaj

Primjeri situacija u kojima ste **obvezni** pozvati policiju:

- ako ima ozlijeđenih ili poginulih osoba
- ako je došlo do oštećenja javne imovine (primjerice prometni znak, stup, semafor, ograda i sl.).

Primjeri situacija u kojim je **preporučljivo** pozvati policiju:

- ako je nastala veća materijalna šteta
- ako se vozači ne mogu sporazumjeti oko odgovornosti ili okolnosti nastanka nesreće
- ako posumnjate da je jedan od vozača pod utjecajem alkohola ili droga ili da nema vozačku dozvolu, osobne dokumente ili policu osiguranja od automobilske odgovornosti
- ako je sudionik nesreće napustio odnosno pobjegao s mjesta nesreće, bez da je ostavio svoje podatke ili popunio Europsko izvješće

B DIO – POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTEVA

Kome podnosim odštetni zahtjev?

- Ukoliko je prometna nesreća uzrokovana vozilom u vlasništvu osobe koja ima policu osiguranja od automobilske odgovornosti (nadalje: **AO**) kod Triglav osiguranja d.d. (nadalje: **Društvo**), odštetni zahtjev podnosite Društvu na niže opisani način
- Provjeru gdje je osiguran vlasnik vozila možete napraviti upisom registarskih oznaka na web stranici: <https://huo.hr/hr/provjera-osiguranja>

Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

- Kao oštećena osoba (vlasnik ili korisnik oštećenog vozila, ozlijeđena osoba, vlasnik oštećene stvari) ili osoba koju za to ovlastite (punomoćnik) može podnijeti odštetni zahtjev Društvu:
 - osobno u podružnici/poslovnici/sjedištu Društva svakim radnim danom, a radno vrijeme i adrese lokacija dostupni su na linku <https://www.triglav.hr/prijava-stete>
 - putem adrese elektroničke pošte: prijava.stete@triglav.hr
 - putem telefona na broj 0800 20 20 80
 - poštom na adresu podružnice/poslovnice/sjedišta Društva
- Preporučamo vam da za prijavu štete koristite obrazac odštetnog zahtjeva Društva koji je dostupan na linku: <https://www.triglav.hr/prijava-stete> te da uz isti priložite svu dokumentaciju i dokaze kojima raspolazete, a koji su potrebni Društvu da bi donijelo odluku o osnovanosti i visini odštetnog zahtjeva (više u nastavku ovog dokumenta).
- Za prijavu štete možete koristiti mobilnu aplikaciju Društva, i-Triglav, koja je dostupna za preuzimanje za Apple i Android korisnike.

Dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće fotografirajte/snimate:

- mjesto nesreće, tragove kočenja i ostale značajne tragove na mjestu nesreće
- položaj svih vozila koja su sudjelovala,
- oštećenja na vozilima,
- dokumentaciju (prometnu dozvolu, vozačku dozvolu)

Ispunite Europsko izvješće*:

- Europsko izvješće se sastoji od 15 točaka koje sudionici trebaju ispuniti kemijskom olovkom. Dovoljno je koristiti jedan primjerak izvješća ako su u prometnoj nesreći sudjelovala dva vozila (odnosno 2 za 3 vozila itd.), pri čemu nije važno čiji se primjerak popunjava ni koji sudionik prometne nesreće ga popunjava
- Na Europskom izvješću se nalaze dva stupca, jedan za vozilo A (plavi) i drugi za vozilo B (žuti). Između plavog i žutog stupca nalazi se još jedan stupac (točka 12.) u kojem se navodi 17 varijanti nesreće, pri čemu morate križićem označiti jednu ili više varijanti koje se odnose na Vašu nesreću te na kraju upišite ukupan broj križićem označenih polja
- Točke od 1. do 5.** (upišite podatke o: 1. datumu i vremenu nesreće; 2. mjestu i državi nesreće; 3. je li bilo ozlijeđenih (uključujući lakše); 4. šteti - na okolnim vozilima ili na drugim stvarima; 5. očevicima (prikupite informacije kao što su imena, adresa i telefon); **Točka 6.** (upišite podatke iz police osiguranja od osiguranika/ugovaratelja osiguranja); **Točka 7.** (upišite podatke o vozilu koji se nalaze u prometnoj dozvoli); **Točka 8.** (upišite podatke o osiguratelju iz police osiguranja); **Točka 9.** (upišite osobne podatke vozača vozila iz vozačke dozvole); **Točka 10.** (na već zadanoj slici točno označite mjesto udara); **Točka 11.** (upišite gdje se nalaze vidljiva oštećenja na vozilu); **Točka 12.** (popunite kako je prethodno navedeno); **Točka 13.** (nacrtajte skicu prometne nesreće - ulicu i prometne trakove, strelicom označiti smjer kretanja vozila A i B, njihove položaje u trenutku sudara, prometne znakove i nazive ulica); **Točka 14.** (navedite primjedbe – možete zapisati svoju verziju priče, navesti zašto mislite da je drugi vozač kriv ili ako je postojao neki drugi razlog zašto ste udarili drugi auto); **Točka 15.** (potpis oba vozača vozila)
- Jedan primjerak potpisanog izvješća uručite drugom vozaču sudioniku prometne nesreće, a drugi primjerak zadržite za sebe
- Europskim izvješćem se ne utvrđuje krivac u prometnoj nesreći
- Nikako nemojte nešto naknadno mijenjati na popunjenom i potpisanom Europskom izvješću
- Uredno ispunjeno Europsko izvješće može se koristiti kao odštetni zahtjev po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti, odnosno kao izjava o okolnostima načina nastanka štetnog događaja

Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- Kako bi Društvo moglo postupiti po Vašem zahtjevu **minimalno** je potrebno dostaviti:
 - podatke o osiguraniku-štetniku (broj police osiguranja; registracija vozila)
 - Vaše podatke (ime i prezime/naziv; OIB; adresa; kontakt podatke)
 - informacije o štetnom događaju (datum, mjesto, vrijeme, opis okolnosti nastanka nesreće).
- Osim prethodno navedenog, ovisno o okolnostima, Društvo će zahtijevati **dodatnu dokumentaciju** od Vas i/li od osoba koje istom raspolazu, primjerice:
 - uredno popunjeno Europsko izvješće, policijski zapisnik, izjavu štetnika o okolnostima nastanka nesreće, izjave svjedoka očevidaca
 - presliku prometne/vozačke dozvole, dokaz o vlasništvu oštećenih stvari
 - Vašu izjavu o načinu kako želite da Vam se nadoknadi šteta
 - broj bankovnog računa na koji želite isplatu naknade štete
 - PDV status
 - račun popravka (ukoliko je odabran takav modalitet naknade štete)
 - medicinsku/dругu dokumentaciju vezanu uz neimovinsku štetu (dokaz o srodstvu, izvješća o bolovanju, dokaze vezane uz potraživanje izgubljene zarade, račune smještaja i liječenja i slično)
- Popis prethodno navedene dokumentacije **nije taksativan** (navedeni su najčešći slučajevi) - Društvo je ovlašteno tražiti dostavu i **drugih podataka/informacija** od Vas/drugih osoba, a za koje ocjeni da su potrebni za donošenje odluke o zahtjevu, pri čemu će se Društvo ograničiti samo na one koji su **nužni** za postupanje odnosno donošenje odluke o osnovanosti i visini postavljenog zahtjeva.

Dodatne važne napomene Osiguratelja:

- Kako bi ubrzali obradu zahtjeva, korisno je da u odštetnom zahtjevu navedete način na koji želite da Vam se šteta nadoknadi:
 - popravak vozila u radionici i isplata po naknadno dostavljenom računu popravka,
 - isplatom naknade štete na bankovni račun
 - nagodbom.
- Svakako je u odštetnom zahtjevu korisno da navedete broj Vašeg bankovnog računa kako bi Društvo bez odgode ispunilo obvezu.
- Tijekom postupka rješavanja postavljenog odštetnog zahtjeva slobodno možete promijeniti odabrani način na koji želite da Vam se šteta nadoknadi (po računu popravka, isplatom na bankovni račun, nagodbom).
- Kako bi Vaš zahtjev obradili u što je mogućem kraćem roku, preporučamo Vam da komunicirate s Društvom putem emaila. U tu svrhu poželjno je da u odštetnom zahtjevu naznačite kontakt broj mobitela/telefona kako bi se lakše dogovorili s djelatnicima Društva u slučaju potrebe odnosno adresu emaila na koji Vam se mogu dostaviti pozivi/izvid štete/odluke Društva.
- U slučaju da se odlučite na popravak vozila (sukladno Izvidu štete), potrebno je dostaviti račun popravka Društvu čim prije (preporuča se isti dostaviti najkasnije u roku od 55 dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva). U suprotnom, Društvo ima zakonsku obvezu isplatiti Vam nesporni iznos naknade štete kao predujam na bankovni račun u roku od 60 dana od dana podnošenja odštetnog zahtjeva.
- Unatoč navedenom, imate pravo naknadno postaviti zahtjev da Vam se isplati dodatni dio iznosa naknade štete te dostaviti račun popravka, a Društvo će po istome postupiti u skladu sa zakonom i isplatiti Vam razliku od prvotno isplaćenog nespornog iznosa naknade štete (ukoliko stavke računa nisu sporne i ukoliko je popravak obavljen sukladno Izvidu štete).

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

- Po primitku odštetnog zahtjeva Društvo će Vam dostaviti potvrdu o primitku odštetnog zahtjeva (koja sadrži: naznaku dana zaprimanja zahtjeva; jedinstveni broj (oznaka predmeta) prema kojem ćete pratiti status rješavanja istog); popis dokumentacije koja je priložena uz zahtjev te poziv za dostavu dodatne dokumentacije koja je potrebna za rješavanje odštetnog zahtjeva) najkasnije u roku od 3 dana od dana primitka zahtjeva.
- Djelatnik Društva koji postupa po Vašoj prijavi, kontaktirati će Vas i zatražiti da dostavite potrebne podatke i dokumentaciju koja je potrebna za donošenje odluke o osnovnosti i visini postavljenog zahtjeva, te će Vas uputiti u daljnji tijek rješavanja odštetnog zahtjeva (koje je radnje potrebno poduzeti i kakva je procedura rješavanja odštetnog zahtjeva, ovisno o slučaju).
- Ukoliko je za odlučivanje o odštetnom zahtjevu potrebno prikupiti podatke/izjave/dokumentaciju od drugih osoba (policije, osiguranika-štetnika, svjedoka ili drugih osoba), Društvo će prema istima postaviti pisane zahtjeve za dostavu traženog.
- Unatoč navedenom, u svrhu ubrzanja postupka rješavanja Vašeg odštetnog zahtjeva, ukoliko pribavite potrebnu dokumentaciju od drugih osoba (primjerice policijski zapisnik o obavljenom očevidu, izjavu štetnika - vozača vozila koji je prouzročio nesreću), pozivate se da istu čim prije dostavite Društvu.
- U svakom slučaju imate pravo kontaktirati ovlaštenu osobu Društva koja je navedena na potvrdi o primitku odštetnog zahtjeva radi pružanja svih potrebnih informacija.

C DIO – PROCJENA I OBRAĐA ODŠTETNIH ZAHTEJVA OD STRANE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

- U slučaju imovinske štete:
 - Procjenitelj Društva u dogovoru s Vama obavlja procjenu štete na procjenilištu Društva ili na lokaciji vozila/mjestu nesreće i sl., nakon čega sastavlja zapisnik (nadalje: **izvid štete**), koji sadrži opis (vrsta oštećenja na vozilu, dijelovi za popravak i/ li zamjenu, pripadni broj i vrsta radnih sati) i fotografije oštećenja, a koji se dostavlja Vama i/ili servisnoj radionici (ako ste s navedenim suglasni). Izvid štete ne predstavlja izjavu o odgovornosti Društva.
 - Ukoliko se odlučite za popravak vozila u radionici, imate slobodu izbora radionice u kojoj ćete popraviti vozilo (prema vlastitoj želji ili s popisa radionica s kojima Društvo ima suradnju). U slučaju da se tijekom popravka vozila utvrdi da postoje oštećenja koja nisu evidentirana u Izvidu štete, možete zatražiti od procjenitelja da obavi naknadnu procjenu štete te dostavi naknadni Izvid štete. Popravak vozila mora biti obavljen u skladu s Izvidom štete – Društvo neće nadoknaditi troškove popravka koji nisu obuhvaćeni Izvidom štete.
- U slučaju neimovinske štete:
 - Liječnik-cenzor Društva, na temelju zaprimljene medicinske dokumentacije i/ili pregleda kojeg dogovori s Vama (ukoliko ocjeni potrebu za istim), donosi mišljenje o nastalim ozljedama, a koji predstavlja osnovu za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu.
- U svakom slučaju imate pravo o svom trošku angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja, a na koji će se Društvo u odluci o odštetnom zahtjevu detaljno očitovati u slučaju postojanja spornih elemenata.
- Tijekom postupka rješavanja odštetnog zahtjeva djelatnici Društva će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način (telefonski/putem aplikacije/maila/pošte) kako bi od Vas zatražilo potrebne podatke i/ili dokumentaciju (Vam pružilo informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva).
- Na temelju izvida štete/mišljenja liječnika cenzora te cjelokupno prikupljene dokumentacije, zaduženi djelatnik Društva utvrđuje pravnu osnovanost postavljenog zahtjeva. U slučaju da se utvrdi da ne postoji odgovornost Društva, donijeti će odluku o otklonu odštetnog zahtjeva. Ukoliko postoji odgovornost Društva (u cijelosti ili djelomično), zaduženi djelatnik Društva će utvrditi visinu naknade štete, nakon čega će donijeti obrazloženu odluku o tome kako je i na koji način utvrdio odgovornost i visinu (nespornog) iznosa naknade štete kojeg Društvo ima namjeru isplatiti.

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

- Društvo je dužno bez odgađanja, a **najkasnije u roku od 60 dana** od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti oštećenoj osobi pisanu odluku o odštetnom zahtjevu, i to:
 - A)** obrazloženu ponudu za naknadu štete (nadalje: **Obrazložena ponuda**), kada nije sporna odgovornost Društva i kada je Društvo utvrdilo visinu štete, ili
 - B)** utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva (nadalje: **Utemeljeni odgovor**), kada je sporna odgovornost Društva ili kada Društvo nije u potpunosti utvrdilo visinu štete.
- **Obrazložena ponuda** u bitnome sadrži:
 - izjavu Društva da je utvrdilo svoju obvezu za naknadu štete
 - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.) i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) kako je utvrđena visine štete i iznosa štete koju će isplatiti
 - specifikaciju utvrđene visine štete (primjerice navesti dijelove za zamjenu i dijelove za popravak s njihovim kataloškim brojevima te naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača),
 - izjavu da će se utvrđeni iznos naknade štete isplatiti u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude (u svakom slučaju unutar roka od 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva).
- **Utemeljeni odgovor**, kada Društvo utvrdi da nije odgovorno za naknadu štete, u bitnome sadrži:
 - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) o razlozima isključenja odgovornosti odnosno o razlozima nepostojanja odgovornosti za štetu, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju.
- **Utemeljeni odgovor**, kada Društvo utvrdi da je odgovorno samo za dio naknade štete ili kada nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete, u bitnome sadrži:
 - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.) i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) kako je utvrđena visine štete i nesporni iznos štete koji će isplatiti,
 - specifikaciju utvrđene visine štete (primjerice navesti dijelove za zamjenu i dijelove za popravak s njihovim kataloškim brojevima te naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača),
 - izjavu da će isplatiti nesporni iznos naknade štete u roku od 15 dana od dana slanja Utemeljenog odgovora (u svakom slučaju unutar roka od 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva).
- U svakom slučaju, svaki Utemeljeni odgovor/Obrazložena ponuda mora sadržavati uputu o pravu na podnošenje prigovora protiv navedene odluke, na koji Vam je Društvo dužno odgovoriti pisanom putem u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Više informacija o načinu podnošenja i rješavanja prigovora dostupno je na linku <https://www.triglav.hr/prituzbe>.

* Primjenjivo u odnosu na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti

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 pripisane *Zakonom o sigurnosti prometa na cestama* te su za njegovu provedbu i nadzor nadležni policijski službenici odnosno ministarstvo nadležno za unutarnje poslove.