

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na temelju članka 15. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, broj 140/05 i 12/12) i članka 204. stavaka 8. i 10. Zakona o osiguranju (Narodne novine, broj 30/15 i 112/18), na sjednici Upravnog vijeća održanoj dana 23. siječnja 2020. godine donosi i daje

SMJERNICE I PREPORUKE

za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu

(Narodne novine broj: 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14)

Cilj i svrha Smjernica i preporuka

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Hanfa), radi jedinstvene primjene odredbi članka 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine broj: 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, dalje u tekstu: ZOOP) te radi poboljšanja poslovanja subjekata nadzora, donosi i daje ove Smjernice i preporuke za osiguratelje koji su obvezni postupati po odredbama navedenog članka.

Svrha ovih Smjernica i preporuka je osigurati pravovremeno rješavanje **odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu**.

I. Prilikom zaprimanja i obrade odštetnog zahtjeva osiguratelj je obavezan

- upoznati oštećenog s obvezama osiguratelja i pravima oštećenog u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva po članku 12. ZOOP-a, da bi znao postaviti odštetni zahtjev koji će ispuniti svoju svrhu naknade štete i da bi se izbjegli prijepori i nejasnoće u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva. Navedenu obavijest potrebno je navesti na obrascu osiguratelja na kojem se podnosi odštetni zahtjev te na internetskoj stranici osiguratelja,
- komunicirati s podnositeljem odštetnog zahtjeva radi izvršenja obveze naknade štete u roku od 60 dana, propisanom člankom 12. ZOOP-a,
- voditi računa o tome kada je zaprimljen odštetni zahtjev, budući da se rok od 60 dana za postupanje po primljenom odštetnom zahtjevu ne produžuje zbog traženja dodatne dokumentacije,
- ukoliko odštetni zahtjev ne sadrži sve podatke ili dokumentaciju za njegovo rješavanje, a osiguratelj ih nije u mogućnosti pribaviti, ili bi bilo brže da ju pribavi oštećeni, osiguratelj se upućuje upozoriti oštećenog o potrebi dostave takvih podataka ili

dokumentacije uz upozorenje koje su posljedice nedostavljanja tih podataka ili dokumentacije. Navedena upozorenja potrebno je navesti na obrascu osiguratelja na kojem se podnosi odštetni zahtjev te na internetskoj stranici osiguratelja,

- nastojati što prije pribaviti podatke ili dokumentaciju neophodnu za rješavanje odštetnog zahtjeva. U tom cilju može zatražiti podatke ili dokumentaciju telefonskim putem, elektroničkom poštom ili putem pošte, a dokaze o postupanju u tijeku rješavanja odštetnog zahtjeva čuvati uz taj zahtjev, sukladno propisanim rokovima. O usmenoj komunikaciji potrebno je sastaviti bilješku s datumom i sadržajem razgovora te podacima o osobi koja je obavila razgovor,
- voditi računa da se traženje podataka ili dokumentacije za rješavanje odštetnog zahtjeva ne smatra obrazloženom ponudom ili utemeljenim odgovorom, ali može biti razlog za dostavljanje utemeljenog odgovora o nemogućnosti rješavanja odštetnog zahtjeva iz tih razloga,
- kad se u odštetnom zahtjevu traži da odgovorni osiguratelj naknadi štetu isključivo plaćanjem računa popravka vozila servisnoj radionici, osiguratelj je dužan o tome pisano obavijestiti podnositelja odštetnog zahtjeva navodeći koje su posljedice takvog postupanja, sve u cilju transparentnog informiranja oštećene osobe (npr. neisplata nespornog iznosa na račun oštećenog, mogućnost da račun popravka vozila bude viši od iznosa na koji oštećeni ima pravo, odnosno da račun popravka vozila ne bude u skladu s izvidom štete itd.).

II. Obveze osiguratelja prilikom rješavanja odštetnog zahtjeva:

Osiguratelj je dužan odgovoriti na odštetni zahtjev dostavom oštećenoj osobi obrazložene ponude ili utemeljenog odgovora u roku od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva propisanog člankom 12. stavkom 1. ZOOP-a.

1) Nakon što osiguratelj utvrdi da je odgovoran i da visina naknade štete nije sporna, podnositelju odštetnog zahtjeva će u propisanom roku od 60 dana dostaviti obrazloženu ponudu koja sadržava:

- dan primitka odštetnog zahtjeva i sadržaj pripadajuće dokumentacije
- izjavu osiguratelja da je utvrdio svoju obvezu za naknadu štete
- iznos utvrđene visine štete, s obrazloženjem na koji način i na temelju koje dokumentacije je taj iznos utvrđen,
- rok u kojem će riješiti odštetni zahtjev tako da će isplatiti utvrđeni iznos naknade štete na račun naveden u odštetnom zahtjevu ili na drugi način otkloniti nastalu štetu
- uputu o načinu podnošenju 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 (Narodne novine br. 30/15 i 112/18)
- sva pojašnjenja i obrazloženja moraju biti dana na način razumljiv prosječnom potrošaču.

Osim navedenog osiguratelj će posebno voditi računa o sljedećem:

- kad s oštećenim sklapa nagodbu o naknadi štete, voditi računa o roku od 60 dana za isplatu propisanom člankom 12. ZOOP-a

- iznos utvrđene visine štete u obrazloženoj ponudi nije nesporni iznos naknade štete, osim ako je osiguratelj zaprimio prigovor oštećenog na obrazloženu ponudu
- u slučaju kada bi prijetilo prekoračenje gore navedenog propisanog roka za isplatu naknade štete zbog čekanja na dostavu potpisane nagodbe ili sličnog dokumenta, osiguratelj je dužan isplatiti obrazloženom ponudom utvrđeni iznos naknade štete oštećenom uz obavijest o izvršenoj isplati s obrazloženjem zašto je isplata izvršena
- isplatiti naknadu štete kada se za to ispune uvjeti bez određivanja dodatnog roka za isplatu utvrđene naknade štete
- sva pojašnjenja i obrazloženja moraju biti dana na način razumljiv prosječnom potrošaču.

2) Kada osiguratelj utvrdi da je sporna njegova odgovornost za naknadu štete, oštećenom će u propisanom roku od 60 dana dostaviti utemeljen odgovor koji sadržava:

- dan primitka odštetnog zahtjeva i sadržaj pripadajuće dokumentacije
- izjavu osiguratelja kojom otklanja svoju odgovornost za naknadu štete po svim točkama odštetnog zahtjeva
- detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama, odnosno razlozima zbog kojih smatra da nije odgovoran za naknadu štete ili zbog kojih je ne može utvrditi
- 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 (Narodne novine br. 30/15 i 112/18)
- sva pojašnjenja i obrazloženja moraju biti dana na način razumljiv prosječnom potrošaču.

3) Kada osiguratelj utvrdi da je odgovoran za naknadu štete, ali je sporna visina štete, podnositelju odštetnog zahtjeva će u propisanom roku od 60 dana dostaviti utemeljen odgovor koji sadržava:

- dan primitka odštetnog zahtjeva i sadržaj pripadajuće dokumentacije
- izjavu osiguratelja da je sporna visina štete
- detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i razlozima zbog kojih smatra da je visina štete sporna
- izjavu o isplati nespornog iznosa naknade štete, kao predujma, na račun naveden u odštetnom zahtjevu, ili
- obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i razlozima zbog kojih ne može utvrditi i isplatiti niti nesporni iznos naknade štete
- uputu o načinu podnošenju 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 (Narodne novine br. 30/15 i 112/18)
- sva pojašnjenja i obrazloženja moraju biti dana na način razumljiv prosječnom potrošaču.

U obrazloženoj ponudi i utemeljenom odgovoru, osim navedenog sadržaja, osiguratelji mogu navesti i sve drugo što smatraju važnim s obzirom na pojedini odštetni zahtjev.

4) Uz slučajeve navedene točkama 1), 2) i 3) ovih Smjernica i preporuka kad oštećeni u odštetnom zahtjevu traži naknadu štete popravkom vozila, pri čemu zahtijeva da

odgovorni osiguratelj naknadi štetu isključivo plaćanjem računa popravka vozila servisnoj radionici:

- kada osiguratelj utvrdi da račun popravka vozila odgovara njegovoj procjeni štete, izvršiti će obvezu plaćanja tog računa odmah, a najkasnije u propisanom roku od 60 dana
- ukoliko postoji razlika u iznosu računa popravka i procjene štete, osiguratelj će bez odlaganja isplatiti nesporni dio štete, a najkasnije u propisanom roku, uz detaljno obrazloženje oštećenom o nastaloj razlici
- iznimno, kad se odštetni zahtjev ne može riješiti u propisanom roku zbog razloga za koji nije odgovoran osiguratelj (primjerice čekanje računa popravka, a oštećeni ne želi isplatu nespornog iznosa naknade štete na svoj račun), oštećenom je potrebno u propisanom roku dostaviti obavijest da će postupiti u skladu s postavljenim odštetnim zahtjevom
- osiguratelj je dužan voditi računa da ne uvjetuje plaćanje po računu popravka potpisivanjem izjave o namirenju
- sva pojašnjenja i obrazloženja moraju biti dana na način razumljiv prosječnom potrošaču.

Osiguratelj je u obvezi prilikom izrade dopisa upućenih oštećenim osobama voditi računa o usklađenosti naziva dopisa i sadržaja sa zakonskom terminologijom i ovim Smjernicama i preporukama te se osiguratelji upućuju na dostavu informacija oštećenim osobama na transparentan i jedinstveni način.

Ove Smjernice i preporuke će se dostaviti osigurateljima i Hrvatskom uredu za osiguranje na koji se na odgovarajući način primjenjuje članak 12. ZOOP-a.

Smjernice i preporuke će Hanfa objaviti na svojim internetskim stranicama radi osiguranja transparentnosti postupanja i izgradnje povjerenja među sudionicima financijskog tržišta.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman**

KLASA: 974-11/20-02/04
URBROJ: 326-01-50-51-512-20-1
Zagreb, 23. siječnja 2020.