



HANFA

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) nadzorno je tijelo u čiji djelokrug i nadležnost spada nadzor financijskih tržišta, financijskih usluga te pravnih i fizičkih osoba koje te usluge pružaju (društva za osiguranje, distributeri osiguranja, mirovinski i investicijski fondovi, investicijska društva i drugi pružatelji investicijskih usluga, leasing i faktoring društva).

Na Hanfinoj internetskoj stranici (www.hanfa.hr) u rubrici Edukacija i zaštita potrošača možete saznati kako podnijeti predstavku u slučaju pritužbe na rad ili postupanje nekog od društava koja nadzire Hanfa.

Hanfa navode iz predstavki uzima u obzir pri obavljanju aktivnosti iz svojeg djelokruga i nadležnosti, no pritom napominjemo da, s obzirom na to da je Hanfa nadzorno tijelo, ona nije ovlaštena arbitrirati u

imovinsko-pravnim pitanjima u pojedinačnim slučajevima. Navedeno je u nadležnosti pravosudnih tijela, odnosno nadležnog suda.

Važno je naglasiti da Hanfa ne može davati savjete ili preporuke u vezi s financijskim uslugama koje koristite ili namjeravate koristiti (primjerice, preporučiti određenu financijsku uslugu ili određenog pružatelja usluge).



Za više informacija posjetite

- www.hanfa.hr
- www.novaczasutra.hr

HANFA

HRVATSKA AGENCIJA ZA
NADZOR FINACIJSKIH USLUGA

Nesporni dio naknade štete - kako utječe na prava osiguranika?

ZAŠTITA POTROŠAČA

U osiguranju je potrošač svaka fizička osoba koja ima prava i obveze u skladu s ugovorom o osiguranju, kao i korisnik usluga distribucije osiguranja i reosiguranja.

Što učiniti ako niste zadovoljni pruženom uslugom društva za osiguranje?

Podnesite pisani prigovor društvu i zatražite očitovanje na koje, u skladu sa zakonom, morate dobiti odgovor u roku od 15 dana.

Ako niste zadovoljni dobivenim odgovorom, obratite se Hanfi pisanim putem na adresu Franje Račkoga 6, Zagreb ili na adresu elektroničke pošte: potrosaci@hanfa.hr.

HANFA
HRVATSKA AGENCIJA ZA
NADZOR FINACIJSKIH USLUGA



Prilikom obrade odštetnog zahtjeva društva za osiguranje **moraju u slučajevima kada je osnovanost zahtjeva nesporna**, ali je za njegovu cjelovitu obradu i utvrđivanje konačne visine štete potrebno stanovito dulje vrijeme u odnosu na zakonske rokove, ili kada se ne postigne nagodba s podnositeljem odštetnog zahtjeva, isplatiti nesporni dio štete kao svojevrсни predujam.

Isplata nespornog dijela štete zakonski je određena kako bi se podnositelje odštetnih zahtjeva pravovremeno barem djelomično obeštetilo u onim slučajevima kada je zbog kompleksnosti predmeta ili pravodobne nedostupnosti svih informacija i činjenica potrebno dulje vrijeme od zakonski predviđenog za obradu odštetnog zahtjeva odnosno u onim slučajevima kada se ne postigne konačni sporazum između osiguratelja i podnositelja odštetnog zahtjeva oko visine iznosa štete.

Ako društvo za osiguranje ne isplati naknadu štete ili njezin nesporni iznos u zakonskim rokovima (14/30/60 dana – ovisno o vrsti osiguranja i složenosti obrade odštetnog zahtjeva), podnositelj ima pravo na isplatu dužnog iznosa naknade štete, odnosno nespornog dijela štete uvećanog za iznos kamate, i to od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, odnosno od dana kada je društvo primilo obavijest o osiguranom slučaju. Ujedno ima pravo i na naknadu štete koja mu je uslijed toga nastala.

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu

čl. 12.

Odgovorni osiguratelj dužan je isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude odnosno nesporni iznos naknade štete iz utemeljenog odgovora kao predujam u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude ili utemeljenog odgovora, a najkasnije u roku od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva.

Isplata nespornog dijela štete ne znači „konačnu nagodbu“

Naime, postoji mogućnost da društvo za osiguranje u kasnijem postupku izvrši dodatnu isplatu na ime odštete. Ako podnositelj odštetnog zahtjeva nije suglasan s utvrđenom visinom štete te ne pristane na iznos ponude naknade štete, društvo bi mu ponuđeni iznos trebalo isplatiti na ime nespornog dijela.

U tom slučaju konačna isplata štete izvršit će se po sklopljenoj nagodbi između društva za osiguranje i podnositelja odštetnog zahtjeva (moguće i u okviru izvansudskog mirenja ili na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda u slučaju pokrenutog spora).

Zakon o obveznim odnosima

čl. 943.

Ako iznos osigurateljeve obveze ne bude utvrđen u roku od 14 odnosno 30 dana, osiguratelj je dužan bez odgađanja isplatiti iznos neospornog dijela svoje obveze na ime predujma.

Što je mirno rješavanje sporova ?

Mirno rješavanje spora svaki je izvansudski ili sudski postupak kojim stranke nastoje sporazumno riješiti spor, uključujući medijaciju i strukturirane pregovore.

Medijacija je svaki postupak, bez obzira na to provodi li se u sudu, instituciji za medijaciju ili izvan njih, u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor uz pomoć jednog ili više medijatora koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje.

Neki od centara za mirenje u Hrvatskoj nadležni za tržište osiguranja:

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje

Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje

Centar za mirenje »Medijator«.

Osnovni ciljevi postupka mirnog rješavanja spora

Primarni je cilj postupka mirenja rješenje spora nagodbom, uz izbjegavanje dugotrajnih i skupih sudskih postupaka. Nagodba sklopljena u postupku mirenja smatra se uspješno završenim postupkom mirenja i može predstavljati ovršnu ispravu, jednako kao i sudska nagodba, ako se zaključi u odgovarajućem obliku.