



ŠTO U SLUČAJU PRIJEPORA OKO OSNOVANOSTI/VISINE ODŠTETE

Dvije su mogućnosti:

1. obraćanje sudu
2. rješavanje postupka mirnim putem izvansudskim mirenjem

Mirenje je dobrovoljan postupak rješavanja prijedora, koji je često i u pravilu efikasniji, brži i jeftiniji od sudskog spora.

!!! Prije nego što krenete u rješavanje svojeg prijedora/nezadovoljstva

Informirajte se o mogućim specifičnostima u vezi s određenim područjem u okviru osiguranja. Primjerice, kod rješavanja štete:

Obvezno autoosiguranje

Prema Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu, društvo za osiguranje dužno je u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva podnositelju dostaviti obrazloženu ponudu (u slučaju da priznaje odgovornost i utvrdio je visinu štete) ili utemeljeni odgovor (u slučaju da je sporna odgovornost ili visina štete nije u potpunosti utvrđena) te isplatiti iznos/nesporni iznos naknade štete iz obrazložene ponude/utemeljenog odgovora u roku od 15 dana od dana njihovog slanja.

vs.

Kasko- osiguranje

Primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima prema kojima je društvo dužno isplatiti osigurninu u roku od 14 dana od dana primitka obavijesti o osiguranom slučaju, odnosno 30 dana ako je za utvrđivanje obveze društva i potrebno stanovito vrijeme.

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

Što ako sam nezadovoljan/na postupanjem društva za osiguranje prilikom obrade odštetnog zahtjeva?





Osiguranje imovine, životno osiguranje, obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti...

Neka su osiguranja obavezna, neka su dobrovoljna, no svima je zajednička svrha zaštita od posljedica nekih mogućih štetnih događaja (rizika) u budućnosti.

Usluge osiguranja pružaju društva za osiguranje. Usluga se zasniva na ugovoru o osiguranju između samog društva i ugovaratelja osiguranja. Društvo za osiguranje dužno je prije sklapanja ugovora pružiti pisane obavijesti s nizom informacija, a u ovom informativnom letku objasniti ćemo što može napraviti ugovaratelj osiguranja kada nije zadovoljan postupanjem društva za osiguranje **nakon sklapanja ugovora o osiguranju.**

1. Korak

Kontaktirajte društvo za osiguranje i zatražite pojašnjenje - bilo da se radi o nekom izračunu, o razlogu prihvatanja ili odbijanja štete / odštetnog zahtjeva, naplati premije itd.

2. Korak

Zainteresirane osobe društvu mogu podnijeti pisani prigovor/pritužbu na koju društvo mora odgovoriti u zakonskom roku od 15 dana od njegova primitka.

ZAJNTERESIRANA OSOBA (Zakon

o osiguranju, Narodne novine 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24)

Potrošač / fizička osoba ili pravna osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju te oštećenik u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.

3. Korak

Zainteresirane osobe mogu podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Hanfa). Hanfa svaku predstavku uzima u obzir te postupi u skladu sa svojim ovlastima. Odgovor podnositelju dostavlja se u roku 30 dana od dana primitka predstavke.



PREDNOSTI JAVLJANJA HANFI

U praksi je zamijećeno kako u određenim slučajevima **društva za osiguranje mogu** nakon reagiranja Hanfe **uvidjeti svoj propust** ili manjkavost u postupanju **te ga korigirati**.

Na osnovu predstavki Hanfa je i postupala **prema društvima za osiguranje** donošenjem preporuka, pokretanjem nadzora te drugim primjerenim aktivnostima, što prevenira slične probleme klijenata u budućnosti.

Bitno je napomenuti da **Hanfa ne može rješavati prijedore koji se tiču osnovanosti odštetnog zahtjeva** (tj. priznaje li društvo da je nastupio neki štetni događaj ili ne) **i visine odštetnog zahtjeva** (tj. koliki je iznos štete). Ove odluke društva donose samostalno. Na utvrđivanje osnovanosti odštetnog zahtjeva i visine štete primjenjuju se odredbe sklopljenog ugovora o osiguranju i relevantne odredbe Zakona o obveznim odnosima.



Hanfa nije ovlaštena arbitrirati u pitanjima imovinsko-pravnih odnosa ni pomagati u ostvarivanju prava potrošača koja mogu proizaći iz pojedinog ugovornog odnosa. Hanfa također nije ovlaštena davati pravne savjete.