

## HODOGRAM PRIJAVE I OBRADE ŠTETA - SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA JAVNU NABAVU

| Faza                                             | Aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nositelj aktivnosti   | Trajanje aktivnosti - rok                            |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Prijava štete</b>                             | Osiguranik pisanim putem, korištenjem službenog obrasca "PRIJAVA ŠTETE IZ OSIGURANJA OD NEZGODE", prijavljuje štetu Osiguratelju i prilaže potrebnu dokumentaciju.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Osiguranik / Korisnik | u roku kada mu njegovo zdravstveno stanje to omogući |
| <b>Kontakt podaci za prijavu štete</b>           | Adresa: HOK-osiguranje d.d. Capraška ulica 6, Zagreb<br>Telefon: 01 222 2222 / 01 6407 630 / 01 5392 517<br>E-mail: prijava.sredisnji@hok-osiguranje.hr<br>Kontakt osoba: Mirjana Ivančanić / Ines Paić                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |                                                      |
| <b>Potrebna dokumentacija</b>                    | <p><b>Ukoliko je nesretni slučaj rezultirao ozljedom osiguranika:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- obrazac za prijavu nesretnog slučaja s ovjerom/potvrdom od strane poslodavca o radnom odnosu (dio obrasca za prijavu štete)</li> <li>- Presliku cjelokupne medicinske dokumentacije vezane uz liječenje posljedica nesretnog slučaja</li> <li>- Dokaz o nastanku nesretnog slučaja (zapisnik o očevidu, ovjerene izjave očevidaca, rješenje suca za prekršaje, presuda i sl.)</li> <li>- druge potrebne dokaze ovisno o okolnostima nastanka nesretnog slučaja (npr. ukoliko je do nesretnog slučaja došlo prilikom upravljanja vozilom, priložiti vozačku dozvolu, prometna dozvolu, zapisnik o alkotestiranju).</li> </ul> <p><b>Ukoliko je nesretni slučaj ili bolest rezultirala smrću osiguranika:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- obrazac za prijavu štete s ovjerom/potvrdom od strane poslodavca o radnom odnosu (dio obrasca za prijavu štete)</li> <li>- Izvadak iz knjige umrlih / Smrtni list</li> <li>- Dokaz o srodstvu ( vjenčani list, rodni list, rješenje o nasljeđivanju, rješenje organa skrbništva)</li> <li>- Otpusno pismo iz bolnice/nalaz mrtvozornika ili obdukcijski nalaz</li> </ul> |                       |                                                      |
| <b>Utvrđivanje pravnog osnova i visine štete</b> | <p>Na osnovi prijave, zaprimljene dokumentacije i pripadajućih uvjeta osiguranja i Tablice invalidnosti, pravna služba i liječnik cenzor utvrđuju osnovanost zahtjeva i visinu naknade.</p> <p>Ukoliko osiguratelj traži dodatnu medicinsku dokumentaciju koju nije moguće pribaviti bez dodatnih troškova dužan je sam snositi tako nastale troškove.</p> <p>Osiguratelj o osnovanosti zahtjeva i visini naknade obavještava Osiguranika</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Osiguratelj           | u roku od 30 dana                                    |

| Faza                             | Aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nositelj aktivnosti   | Trajanje aktivnosti - rok                             |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Isplata štete</b>             | Osiguratelj isplaćuje osigurninu odnosno njen odgovarajući dio osiguraniku odnosno korisniku osiguranja u roku od trideset dana od dana primitka odštetnog zahtjeva. U istom roku dužan je obavijestiti osiguranika, odnosno korisnika ako njegov zahtjev nije osnovan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Osiguratelj           | u roku od 30 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva |
| <b>Podnošenje Pritužbe</b>       | <p>Prigovor kojim se osporava odluka ili postupak društva u svezi sa zaključenim ugovorom o osiguranju podnosi se Društva na način:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usmeno na zapisnik ili pismeno u sjedištu Društva, Zagreb, Capraška ulica 6,</li> <li>- pismeno na adresu sjedišta Društva Zagreb, Capraška ulica 6, telefaksom na broj: 01/5392 520, putem e-maila: pritužbe@hok-osiguranje.hr ili ispunjavanjem obrasca na Internet stranicama Društva.</li> </ul> <p>Pritužba treba sadržavati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•ime i prezime te adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegova zakonskog zastupnika, odnosno naziv tvrtke, sjedište te ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,</li> <li>•razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,</li> <li>•dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kad ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi te prijedloge za izvođenje dokaza,</li> <li>•datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe, odnosno osobe koja ga zastupa,</li> <li>•punomoć za zastupanje, kad je pritužba podnesena po opunomoćeniku.</li> </ul> | Osiguranik / korisnik | u roku od 15 dana od saznanja za odluku Društva       |
| <b>Odgovor na Pritužbe</b>       | Društvo je dužno u roku od 15 dana pisanim putem odgovoriti na prigovor, odnosno pritužbu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Osiguratelj           | u roku od 15 dana od dostave Pritužbe                 |
| <b>U slučaju utuženja</b>        | U slučaju spora nadležan je sud po mjestu stanovanja oštećenika.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Osiguratelj           |                                                       |
| <b>Izveštavanje Ugovaratelju</b> | Osiguratelj dostavlja <b>kumulativni pregled šteta za svaka tri mjeseca</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Osiguratelj           | u roku od 30 dana od isteka tromjesečja               |
|                                  | Osiguratelj je obavezan dostaviti <b>kumulativni pregled šteta za cijelo razdoblje trajanja</b> Okvirnog sporazume                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Osiguratelj           | u roku od 90 dana od isteka Okvirnog sporazuma        |