

PROTOKOL O PRIJAVI ŠTETA KOD USLUGA KOLEKTIVNOG OSIGURANJA OSOBA OD POSLJEDICA NEZGODE

PREDMET PROTOKOLA

Točka I.

Ovim protokolom Središnji državni ured za središnju javnu nabavu i odabrani ponuditelj HOK - OSIGURANJE d.d. (dalje u tekstu: Osiguratelj) uređuju proceduru, potrebnu dokumentaciju i način prijave šteta kolektivnog osiguranja osoba od posljedica nezgode naručitelja temeljem Okvirnog sporazuma, KLASA: 406-01/24-04/14, URBROJ: 535-04-01/3-24-1.

PRIJAVA I KONTAKT OSOBE

Točka II.

Osiguratelj se obvezuje pružiti mogućnost prijave štete svakog radnog dana u vremenu od 8:00 - 16:00 sati.

- Adresa na kojoj se osobno ili poštom može prijaviti šteta je **Capraška ulica 6, 10000 Zagreb.**
- Adresa elektroničke pošte putem koje se može prijaviti šteta je: prijava.sredisnji@hok-osiguranje.hr.
- Kontakt osoba za prijavu šteta je:

Mirjana Ivančan, tel: **01 6407 630**, e-mail: mirjana.ivancan@hok-osiguranje.hr.

- Zamjena kontakt osobe je:

Ines Paić, tel: **01 5392 517**, e-mail: ines.paic@hok-osiguranje.hr Prilozi ovog Protokola su Obrasci za prijavu šteta iz točke III. 1.a. i 2.a. ovog Protokola te Hodogram prijave i obrade šteta.

DOKUMENTACIJA POTREBNA PRILIKOM PRIJAVE ŠTETE

Točka III.

Dokumentacija koja je potrebna za prijavu i daljnje rješavanje štete je:

1. Ukoliko je nesretni slučaj rezultirao ozljedom osiguranika:
 - a. Obrazac za prijavu nesretnog slučaja s ovjerom/potvrdom od strane poslodavca o radnom odnosu (dio obrasca za prijavu štete),
 - b. Preslika cjelokupne medicinske dokumentacije vezane uz liječenje posljedica nesretnog slučaja,
 - c. Dokaz o nastanku nesretnog slučaja (zapisnik o očevidu, ovjerene izjave očevidaca, rješenje suca za prekršaje, presuda i si.),
 - d. Drugi potrebni dokazi ovisno o okolnostima nastanka nesretnog slučaja (npr. ukoliko je do nesretnog slučaja došlo prilikom upravljanja vozilom, priložiti vozačku dozvolu, prometna dozvolu, zapisnik o alkotestiranju).
2. Ukoliko je nesretni slučaj ili bolest rezultirala smrću osiguranika:
 - a. Obrazac za prijavu štete s ovjerom/potvrdom od strane poslodavca o radnom

- odnosu (dio obrasca za prijavu štete),
- b. Izvadak iz knjige umrlih / Smrtni list,
 - c. Dokaz o srodstvu (vjenčani list, rodni list, rješenje o nasljeđivanju, rješenje organa skrbništva),
 - d. Otpusno pismo iz bolnice/nalaz mrtvozornika ili obdukcijski nalaz.

NAČIN SLANJA PRIGOVORA

Točka IV.

Ugovaratelj, osiguranik, odnosno korisnik i njegov punomoćnik, imaju pravo podnijeti pritužbu na rješenje odštetnog zahtjeva, sukladno internim aktima Osiguratelja i primjenjivim propisima Republike Hrvatske.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može uputiti osiguratelju na sljedeće načine:

- a. usmeno na zapisnik ili pismeno u sjedištu Osiguratelja, Zagreb, Capraška ulica 6,
- b. putem pošte na adresu HOK - OSIGURANJE d.d., kontakt centar, Capraška ulica 6, 10000 Zagreb,
- c. putem elektroničke pošte na adresu elektroničke pošte: prituzbe@hok-osiguranje.hr,
- d. ili ispunjavanjem obrasca na Internet stranicama Osiguratelja: <http://www.hok-osiguranje.hr/>.

Pritužba treba sadržavati:

- a. ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- b. razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,
- c. dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada 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 kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- d. datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- e. punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Osiguratelj je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana primitka pritužbe.

Odgovor na pritužbu treba biti obrazložen i potpisan.

Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu dostavlja se elektroničkom poštom koja se razumijeva kao preporučena pošiljka upućena poštom i proizvodi jednake pravne učinke.

OSTALE ODREDBE

Točka V.

Osiguratelj može zatražiti od osiguranika, odnosno korisnika osiguranja, po potrebi, sukladno odredbama propisa o zaštiti prava pacijenata odnosno liječništvu, da posebnom punomoći ovlasti osiguratelja za uvid u svu liječničku dokumentaciju koja je pohranjena u odgovarajućim medicinskim ustanovama u kojima se osiguranik do tada liječio te osiguratelju pružiti sva naknadna objašnjenja i predočiti na uvid odgovarajuće dokaze kako bi se u potpunosti utvrdile okolnosti u svezi s osiguranim rizikom. Ukoliko osiguratelj traži dodatnu medicinsku dokumentaciju koju nije moguće pribaviti bez dodatnih troškova, dužan je sam snositi takove troškove. Zbog potrebe kontrole urednosti izvršavanja ugovora o osiguranju i potrebe kontrole načina i korektnosti rješavanja šteta, osiguratelj je dužan dozvoliti stručnoj osobi koju odredi naručitelj ili ugovaratelj, potpuni pristup svim podacima o štetama, a koji je potreban radi njihove kontrole.

ZA OSIGURATELJA:

HOK - OSIGURANJE d.o.o.

predsjednik uprave

Hrvoje Pezrić

članica uprave

Ljilja Vasilj-Starčić



ZA NARUČITELJA:

**Središnji državni ured
za središnju javnu nabavu**

državni tajnik središnjeg
državnog ureda

Ivan Bubić

