



HOK
OSIGURANJE

hrvatska osiguravajuća kuća d.d.

HODOGRAM PRIJAVE I OBRADJE ŠTETA - SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA JAVNU NABAVU

Faza	Aktivnosti	Nositelj aktivnosti	Trajanje aktivnosti - rok
Prijava štete	Osiguranik pisanim putem, korištenjem službenog obrasca "PRIJAVA ŠTETE IZ OSIGURANJA OD NEZGODE", prijavljuje štetu Osiguratelju i prilaže potrebnu dokumentaciju.		
Kontakt podaci za prijavu štete	Adresa: HOK-osiguranje d.d. Capraška ulica 6, Zagreb Telefon: 01 6407 630 / 01 6407 634 Fax: 01 6407 633 E-mail: prijava.sredisnji@hok-osiguranje.hr Kontakt osoba: Mirjana Ivančanin / Andreja Petrov		
Potrebna dokumentacija	Ukoliko je nesretni slučaj rezultirao ozljedom osiguranika: <ul style="list-style-type: none">- obrazac za prijavu nesretnog slučaja s ovjerom/potvrdom od strane poslodavca o radnom odnosu (dio obrasca za prijavu štete)- Presliku cjelokupne medicinske dokumentacije vezane uz liječenje posljedica nesretnog slučaja- Dokaz o nastanku nesretnog slučaja (zapisnik o očevidu, ovjerene izjave očevidaca, rješenje suca za prekršaje, presuda i sl.)- 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). Ukoliko je nesretni slučaj ili bolest rezultirala smrću osiguranika: <ul style="list-style-type: none">- obrazac za prijavu štete s ovjerom/potvrdom od strane poslodavca o radnom odnosu (dio obrasca za prijavu štete)- Izvadak iz knjige umrlih / Smrtni list- Dokaz o srodstvu (vjenčani list, rodni list, rješenje o nasljeđivanju, rješenje organa skrbništva)- Otpusno pismo iz bolnice/nalaz mrtvozornika ili obdukcijski nalaz	Osiguranik / Korisnik	u roku kada mu njegovo zdravstveno stanje to omogući
Utvrđivanje pravnog osnova i visine štete	Na osnovi prijave, zaprimljene dokumentacije i pripadajućih uvjeta osiguranja i Tablice invalidnosti, pravna služba i lječnik cenzor utvrđuju osnovanost zahtjeva i visinu naknade. Ukoliko osiguratelj traži dodatnu medicinsku dokumentaciju koju nije moguće pribaviti bez dodatnih troškova dužan je sam snositi tako nastale troškove. Osiguratelj o osnovanosti zahtjeva i visini naknade obavještava Osiguranika	Osiguratelj	u roku od 30 dana

Faza	Aktivnosti	Nositelj aktivnosti	Trajanje aktivnosti - rok
Isplata štete	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
Podnošenje Pritužbe	<p>Prigovor kojim se osporava odluka ili postupak društva u svezi sa zaključenim ugovorom o osiguranju podnosi se u roku od 15 dana od saznanja za odluku ili postupak Društva na način:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usmeno na zapisnik ili pismeno u sjedištu Društva, Zagreb, Capraška ulica 6, - 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. <p>Pritužba treba sadržavati:</p> <ul style="list-style-type: none"> •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, •razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe, •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, •datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe, odnosno osobe koja ga zastupa, •punomoć za zastupanje, kad je pritužba podnesena po opunomoćeniku. 	Osiguranik / korisnik	u roku od 15 dana od saznanja za odluku Društva
Odgovor na Pritužbe	Društvo je dužno u roku od 15 dana pisanim putem odgovoriti na prigovor, odnosno pritužbu.	Osiguratelj	u roku od 15 dana od dostave Pritužbe
U slučaju utuženja	U slučaju spora nadležan je sud po mjestu stanovanja oštećenika. Osiguratelj je dužan obavijestiti Ugovaratelja osiguranja (Naručitelja) o utuženju te mu dostaviti preslike tuženog zahtjeva.	Osiguratelj	u roku od 10 dana od primitka tužbe
Izveštavanje Ugovaratelju	Osiguratelj dostavlja kumulativni pregled šteta za svaka tri mjeseca .	Osiguratelj	u roku od 30 dana od isteka tromjesečja
	Osiguratelj je obavezan dostaviti kumulativni pregled šteta za cijelo razdoblje trajanja Okvirnog sporazume	Osiguratelj	u roku od 90 dana od isteka Okvirnog sporazuma