HODOGRAM PRIJAVE I OBRADE ŠTETA

Opis aktivnosti	Aktivnosti	Nositelj aktivnosti	Trajanje aktivnosti - rok
Prijava štete	Osiguranik pisanim putem popunjavanjem službenog obrasca "PRIJAVA NESRETNOG SLUČAJA" koja je potrebno ovjeriti od strane Ugovaratelja, prijavljuje štetu Triglavu/Osiguratelju. Te uz prijavu štete dostavlja potrebnu dokumentaciju u PDF-u	Osiguranik / Korisnik	u razumnom roku, odnosno kada Osiguraniku zdravstveno stanje to omogući
Kontakt podaci za prijavu štete	Adresa za slanje redovnom poštom: TRIGLAV OSIGURANJE D.D., Zagreb, Antuna Heinza 4 Telefon: 0800 20 20 80 E. adresa: Prijava.Stete@triglav.hr Kontakt osoba: Ksenija Miletić		
Potrebna dokumentacija	**Nezgoda:** -popunjena i ovjerena prijava, kompletna medicinska dokumentacija u kopiji-PDF format, IBAN, u slučaju prometne nezgode zapisnik o ispitivanju prisutnosti alkohola i drugih opijata u organizmu, ako je osiguranik bio vozač dostaviti kopiju vozačke dozvole, eventualna druga nužna dokumentacija po traženju u razumnom roku **Smrt uslijed bolesti:** - popunjena i ovjerena prijava s podacima pok. osiguranika i korisnika osiguranja, kompletna medicinska dokumentacija u kopiji-PDF format, pravomoćno rješenje o nasljeđivanju, dokaz o srodstvu (vjenčani list, rodni list ili dr.), IBAN nasljednika, smrtni list, potvrda o smrti/otpusno pismo, eventualna druga nužna dokumentacija **Smrt uslijed nezgode:** - popunjena i ovjerena prijava s podacima pok. osiguranika i korisnika osiguranja, kompletna medicinska dokumentacija u kopiji/ako postoji-ovisi o događaju, zapisnik o ispitivanju prisutnosti alkohola i drugih opijata u organizmu, potvrda MUP-a, nalaz obdukcije, ako je osiguranik bio vozač dostaviti kopiju vozačke dozvole, smrtni list, potvrda o smrti/otpusno pismo, dokaz o srodstvu (vjenčani list, rodni list ili dr.), pravomoćno rješenje o nasljeđivanju, IBAN nasljednika, eventualna druga nužna dokumentacija **NAGLASAK: ne dostavljati kopije/slike osobnih dokumenata-osobna iskaznica/kartica tekućeg računa.**		

Utvrđivanje pravnog osnova i visine osigurnine	Na osnovu prijave, zaprimljene dokumentacije i pripadajućih Uvjeta osiguranja i Tablice invalidnosti, Služba za obradu šteta i pravno zastupanje te liječnik cenzor utvrđuju osnovanost zahtjeva i visinu naknade na ime osigurnine 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 na ime osigurnine obavještava Osiguranika pisanim putem, e-porukom, ili redovnom poštom ako Osiguranik ne koristi e-poštu	Osiguratelj	u roku od 30 dana

Opis aktivnosti	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	Pritužba kojim se osporava Odluka ili postupak Društva u vezi sa zaključenim ugovorom o osiguranju podnosi se Društva na način: - usmeno na zapisnik ili pismeno u sjedištu Društva, Zagreb, Antuna Heinza 4 - na adresi najbližeg prodajnog ureda Društva - pismeno na adresu sjedišta Društva Zagreb, Antuna Heinza 4 - putem e-maila: prituzbe@triglav.hr, ili ispunjavanjem obrasca na Internet stranicama Društva Pritužba treba sadržavati: •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,	Osiguranik / korisnik	u roku od 15 dana od saznanja za odluku Društva

	•punomoć za zastupanje, kad je pritužba podnesena po opunomoćeniku.		
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 tužbe	U slučaju spora nadležan je sud po mjestu stanovanja oštećenika.	Osiguratelj	
Izvještavanje Ugovaratelju	Osiguratelj dostavlja kumulativni pregled šteta za svaka tri mjeseca.	Osiguratelj	u roku od 30 dana od isteka tromjesečja
	Osiguratelj je obvezan dostaviti kumulativni pregled šteta za cijelo razdoblje trajanja Okvirnog sporazume	Osiguratelj	u roku od 90 dana od isteka Okvirnog sporazuma