PROTOKOL O PRIJAVI ŠTETA

MOGUĆNOSTI PRIJAVE ŠTETE:

- Podružnice ili prodajni uredi Triglav osiguranja radnim danom od 8:00 do 16:00 sati
- poštom na adresu: TRIGLAV OSIGURANJE D.D., 10000 Zagreb, Antuna Heinza 4
- e-poštom na e-adresu prijava.stete@triglav.hr
- upiti na besplatni kontakt broj pozivom kontakt centra 0800 20 20 80

OSOBE ZA KONTAKT:

- KSENIJA MILETIĆ - kontakt za prijavu šteta (ksenija.miletic@triglav.hr , 091 3173 209)
- KSENIJA MILETIĆ - kontakt osoba za operativna pitanja korisnika
- KSENIJA MILETIĆ - kontakt osoba za administrativna/ugovorna pitanja
- ANAMARIJA STUPIČIĆ - zamjenska kontakt osoba (anamarija.stupicic@triglav.hr 091 3172 206)

UPUTE O POSTUPANJU I DOKUMENTIMA KOJE TREBA PRIKUPITI ZA KOMPLETIRANJE POTREBNE DOKUMENTACIJE:

- **Nezgoda/nesretni slučaj:**

- popunjena i ovjerena prijava,
- kompletna medicinska dokumentacija u kopiji-PDF format,
- IBAN-transakcijski broj računa osiguranika,
- 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- transakcijski broj računa nasljednika,
- smrtni list,
- potvrda o smrti ili otpusno pismo,
- eventualna druga nužna dokumentacija po traženju u razumnom roku

- **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 ili otpusno pismo,
- dokaz o srodstvu (vjenčani list, rodni list ili dr.),
- pravomoćno rješenje o nasljeđivanju,
- IBAN- transakcijski broj računa nasljednika,
- eventualna druga nužna dokumentacija po traženju u razumnom roku

TRAŽENJE DODATNE DOKUMENTACIJE:

- Ukoliko osiguratelj traži dodatnu medicinsku dokumentaciju koju nije moguće pribaviti bez dodatnih troškova dužan je sam snositi sve takove troškove

NAGLASAK: ne dostavljati kopije/slike osobnih dokumenata-osobna iskaznica/kartica tekućeg računa.

UPUTE O POSTUPANJU UKOLIKO OŠTEĆENIK ODNOSNO KORISNIK OSIGURANJA NIJE ZADOVOLJAN VISINOM ODŠTETE ILI OBRAZLOŽENJEM OTKLONA

Pritužba kojim se osporava Odluka ili postupak Društva u vezi sa zaključenim ugovorom o osiguranju podnosi se Društva na slijedeće načine:

- poštom na adresu sjedišta Društva odnosno podružnice Društva odnosno prodajnog ureda Društva,
- putem elektroničke pošte na e-mail adresu prituzbe@triglav.hr
- putem online zahtjeva - obrasca za podnošenje pritužbi/prigovora, web mjesto: https://www.triglav.hr/prituzbe
- osobno na adresi sjedišta Društva odnosno podružnice Društva odnosno prodajnog ureda Društva (kada klijent ima već sastavljenu pisanu pritužbu/prigovor ili želi podnijeti usmenu pritužbu na zapisnik).

Pritužba treba sadržavati najmanje:

- ime i prezime podnositelja,
- adresu (prebivališta/boravišta) i/ili e-mail adresu podnositelja na koju se ima dostaviti odgovor na podnesenu pritužbu,
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja,
- 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,
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja odnosno osobe koja ga zastupa (samo za pritužbe koje nisu zaprimljene digitalnim putem),
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Odgovor na Pritužbu:

- Triglav osiguranje dužno je u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe pisanim putem odgovoriti na pritužbu.

ZA SLUČAJ TUŽBE/SUDSKOG SPORA:

- U slučaju spora nadležan je Sud po mjestu stanovanja oštećenika odnosno korisnika osiguranja.

KONTROLA:

- Za 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 osiguranja potpuni pristup svim podacima o štetama, a koji je potreban radi njihove kontrole.

ZA UGOVARATELJA:

TRIGLAV OSIGURANJE d.d.

Predsjednica Uprave

Vilma Učeta-Duzlevska

VILMA UČETA-DUZLEVSKA
Digitalno potpisao: VILMA UČETA-DUZLEVSKA
Datum: 2026.07.23 13:05:14 +02'00'

Članica Uprave

Lidija Pecigoš Višnjić

LIDIJA PECIGOŠ VIŠNJIĆ
Digitalno potpisao: LIDIJA PECIGOŠ VIŠNJIĆ
Datum: 2026.07.23 13:05:34 +02'00'

Član Uprave

Blaž Kmetec

BLAŽ KMETEC
Digitalno potpisao: BLAŽ KMETEC
Datum: 2026.07.23 13:05:53 +02'00'

ZA NARUČITELJA:

SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA SREDIŠNJU JAVNU NABAVU

zamjenik državnog tajnika
središnjeg državnog ureda

Sandro Mustafagić, dipl. iur.

Sandro Mustafagić
22.07.2026 11:08:52
Signer:
CN=Sandro Mustafagić
C=HR
O=Središnji državni ured za si
2.5.4.97=VATHR-176832047
Public key:
RSA/2048 bits

VESNA RELJIĆ
Digitally signed by VESNA RELJIĆ
Date: 2026.07.23 10:22:53 +02'00'

ROKO GRUJA
Digitalno potpisao: ROKO GRUJA
Datum: 2026.07.23 10:26:21 +02'00'