

O usluzi posredovanja u osiguranju i ulozi posrednika u procesu ugovaranja osiguranja razgovarali smo s dipl. oec. Goranom Markotom, glavnim brokerom u tvrtki Optimarisk d.o.o. posredovanje u osiguranje, Varaždin

# Što znači posredovanje u osiguranju?



Posredovanje u osiguranju podrazumijeva poslove koji se odnose na pripremu za sklapanje ugovora o osiguranju, savjetovanje oko odabira najpovoljnijeg osiguravatelja, pomoć u prijavi i realizaciji šteta te niz drugih poslova vezanih uz osiguranje imovine, osoba, vozila i slično. Naše društvo posluje gotovo sa svim osiguravateljima u RH, posreduje kod svih vrsta osiguranja, bilo kod pravnih ili kod fizičkih osoba.

**Zašto angažirati Vaše društvo, kada se osiguranje može ugovoriti direktno sa osiguravajućim društvom?**

Na tržištu RH u ovom trenutku posluje 27 društva za osiguranje koji svojim osigurateljnim proizvodima pokrivaju 103 rizika podijeljenih u 19 skupina. Ukoliko niste u potpunosti upoznati sa svim proizvodima koje nude osiguravatelji smatram da je najbolje za taj posao angažirati brokera (posrednika). Broker je samostalan i neovisan te ima pristup svim osiguravateljima. Takva pozicija omogućava mu da na najbolji način zastupa interese svog klijenta.

**Koja je razlika između Vašeg društva i zastupničke agencije odnosno zastupnika?**

Naše društvo nastupa u ime i za račun svog klijenta, a zastupnik u ime i za račun osiguratelja. Broker traži najpovoljniju mogućnost da na cjelokupnom tržištu osiguranja pronađe osiguratelja koji bi rizik preuzeo pod najpovoljnijim uvjetima za klijenta, a zastupnik budućem klijentu prezentira samo i isključivo produkte osiguratelja kojeg zastupa. Posrednik/broker u svom poslu:

- je neovisan i zastupa interese klijenta
- ima sklopljene ugovore sa svim osiguravateljima na tržištu osiguranja
- je licenciran i stručan na području osigurateljnih programa
- besplatno pruža usluge savjetovanja definirane Zakonom o posredovanju

**Na koji način započinje suradnja između klijenta i Vašeg društva?**

Nakon što klijent odluči koristiti naše usluge, potpisuje "Ovlaštenje", čime nas ovlašćuje da predstavljamo njegove interese pri sklapanju i ot-

kazivanju ugovora o osiguranju kao i kod reguliranja šteta te pružanju svih ostalih usluga u svezi s osiguranjem. Zatim nam klijent omogućuje uvid u sve svoje police osiguranja, a mi temeljem zaključaka izrađujemo analizu s komentarima o kvaliteti i cijeni te preporukama o mogućim poboljšanjima ili promjenama u njegovom trenutnom osiguranju.

**Kolika je cijena Vaših usluga?**

Zakon regulira našu djelatnost na način da se mi financiramo kroz proviziju koju nam isplaćuje osiguravatelj, a koja je kod svakog osiguravatelja uključena u premiju kao trošak pribave osiguranja. S obzirom da se našim posredovanjem premija osiguranja ne smije povećati, navedene usluge su za naše klijente besplatne. Suradnja s brokerom od tvrtke ili fizičke osobe ne zahtijeva nikakva dodatna financijska sredstva, a klijentima donosi značajne uštede vremena, te Vam omogućuje da se cijelo vrijeme koje Vam je na raspolaganju bavite svojim poslom. Time se ostvaruje bolji financijski efekt jer će se o poslu koji nedovoljno poznajete brinuti stručnjaci koji poznaju tržište osiguranja i koji se tim poslom, kao jedinom djelatnošću, profesionalno bave.

**Spomenuli ste da građanima pružate i pomoć pri rješavanju odštetnih zahtjeva.**

Da, tako je. Kada se dogodi šteta, građani su najčešće u dilemi kako i na koji način ostvariti pravičnu i zakonitu naknadu štete. Naime, za ispravnu procjenu koliko Vam naknada pripada za oštećenje vozila, za ozljede koje ste zadobili u prometnoj nezgodi, na radu i ostalim sličnim situacijama potrebno je poznavanje sudske osigurateljne prakse, jer jedino tako možete uspješno pregovarati sa društvom za osiguranje koje Vam je u obvezi nadoknaditi štetu. Upravo zato imate velikih razloga da taj posao povjerite nama koji pružamo cjelovitu uslugu od prijave šteta do ostvarenja i naplate odštetnog zahtjeva bilo pred osiguranjem, bilo pred sudom. Suradujemo s renomiranim sudskim vještacima iz svih područja prometne struke, medicine i financija. Jed-

nako tako u sudskim postupcima surađujemo sa specijaliziranim odvjetničkim uredima radi ostvarenja odštetnog zahtjeva u sudskom postupku, ukoliko mirnim putem to nije moguće.

**U kojim slučajevima građanima možete pomoći nakon što im se dogodi štetni događaj?**

Mi radimo sa svim vrstama osiguranja i odštetama na osnovi tih osiguranja. To znači da, ako se građanima dogodila prometna nezgoda, ozljeda na radu ili ozljeda na javnoj površini, ozljeda djeteta u školi ili vrtiću te bilo kakva druga nezgoda, odnosno materijalna šteta na imovini ili u poljoprivredi i stočarstvu, naš tim renomiranih stručnjaka iz područja osiguranja, pravne, prometne i medicinske djelatnosti postavlja odštetni zahtjev i brine o njegovoj realizaciji.

**Kakav je postupak postavljanja odštetnog zahtjeva?**

Prvi korak je upoznavanje s problemom kroz razgovor s oštećenom strankom, pri čemu je najvažnije kontaktirati nas što ranije kako bi se utvrdila sva potrebna dokumentacija kao podloga za dobivanje najveće moguće odštete. Nakon toga slijedi analiza dokumentacije pri čemu se proučava svaki dokument posebno te se utvrđuje potreba za dodatnom dokumentacijom. Realizacija odštetnog zahtjeva započinje u trenutku kada druga strana (osiguravatelj) zaprimi naš odštetni zahtjev. Da bi maksimalno ubrzali postupak dobivanja pravične naknade nastojimo se nagoditi s osiguravateljem, a samo se u iznimnim slučajevima odštetni zahtjevi rješavaju u sudskoj parnici.

**Koja je dokumentacija potrebna za postavljanje i realizaciju odštetnog zahtjeva?**

Kod različitih materijalnih i nematerijalnih šteta potrebna je različita dokumentacija. Primjerice kod prometnih nezgoda uobičajena dokumentacija je *europsko izvješće o nezgodi* koje sadrži sve relevantne podatke o prometnoj nezgodi koja se dogodila; *liječnička dokumentacija* koja sadrži povijest bolesti, nalaže specijalista, fizioterapeutsku iskaznicu i sl. Posebno je važna eventualna dokumen-

tacija o bolničkom liječenju i boravku u bolnici te drugi dokazi o materijalnoj i nematerijalnoj šteti, *police osiguranja itd.* Ukoliko građanin sam prouzroči nezgodu potreban je *zapisnik o učinjenom alkotestu, kopija vozačke dozvole i kopija police osiguranja.*

**Koliko će građane koštati angažman Vaše tvrtke i stručnjaka koji za nju rade?**

Citav postupak od samog postavljanja odštetnog zahtjeva pa sve do naplate štete je za naše klijente besplatan. Naš honorar naplaćujemo tek na kraju, kada i ako stranka dobije svoj novac od osiguravatelja, i to u postotku od naplaćene odštete. Jednako tako, kada naše društvo dobije povjerenje klijenta, najprije ocijenimo kakve su mogućnosti za ostvarenje novčane naknade za nastalu štetu. Ako ustanovimo da podnošenje odštetnog zahtjeva nema realnih osnova, savjetujemo klijenta da odustane od odštetnog zahtjeva. U slučaju da je odštetni zahtjev postavljen, a klijent iz bilo kojeg razloga ne dobije odštetu, naše usluge su za klijenta potpuno besplatne. U procesu razmatranja zahtjeva sudjeluju renomirani stručnjaci iz pojedinih područja kako bi ocjena o opravdanosti odštetnog zahtjeva bila objektivna.

**Što bi građanima savjetovali u slučaju da im se dogodi neka nezgoda, odnosno materijalna ili nematerijalna šteta?**

Ponavljam, najvažnije u samom procesu dobivanja odštete je da građani nakon neželjenog događaja što ranije dođu do nas kako bi se prikupila sva potrebna dokumentacija i što prije pokrenuo proces dobivanja naknade za nastalu štetu. Novi zakon po kojem se od dana predaje zahtjeva za nematerijalnu štetu računa zakonska i zatezna kamata dodatni je razlog zbog kojeg nam se građani trebaju obratiti odmah nakon nesretnog događaja.

Na kraju bih napomenuo da se naš ured nalazi u samom centru Varaždina, na adresi Zagrebačka 31, telefon 042/204-115 ili faks 042/204-117 gdje vas u vremenu od 7 do 16 sati čekaju ljubazni i stručni djelatnici, koji će Vam svojim znanjem omogućiti ugovaranje osiguranja pod povoljnijim uvjetima.