



DA LI NEŠTO NEDOSTAJE U VAŠOJ POLICI OSIGURANJA KUĆE?

Uključuje li vaše osiguranje
privremeni smještaj,
troškove čišćenja ili štetu
od poplave?

Utvrđite na što trebate
obratiti pažnju u svojoj polici
osiguranja.

areyoucovered.vic.gov.au



Odricanje od odgovornosti: Informacije navedene u ovom dokumentu su namijenjene samo u opće informativne svrhe i ne treba se oslanjati na njihov sadržaj ili točnost. To nije konačan vodič, ne predstavlja pravni ili financijski savjet i ne uzima u obzir vaše specifične okolnosti ili potrebe.

Ako vam je potrebna pomoć u svezi s vašim osobnim okolnostima, zatražite neovisni savjet. Uloženi su svi naponi kako bi se osigurala točnost i potpunost ovog dokumenta, kao i upućivanja na uključene poveznice na dan objave.

Datum objave: 2025.

Za ove informacije na drugim jezicima, posjetite **areyoucovered.vic.gov.au**



Zašto je osiguranje kuće važno	4
Kako razgovarati o osiguranju	6
Gdje početi	8
1. korak: Budite upoznati sa svojim rizicima	9
Zašto morate biti svjesni rizika	9
Rizici se vremenom mijenjaju	9
2. korak: Upoznajte se s troškovima	10
Koliko bi koštala ponovna gradnja vaše kuće?	10
Osiguranje stvari u kućanstvu	11
3. korak: Upoznajte se sa svojom policom osiguranja	12
Osiguranje protiv požara	12
Osiguranje od oluje i poplave	12
Dvije vrste osiguranja	13
Pitanja koja trebate postaviti svom osiguravatelju	14
Što trebate provjeriti prilikom obnavljanja police	15
Kako uspoređivati police osiguranja	16
4. korak: Trebate znati kako se podnosi zahtjev	18
Što trebate učiniti nakon katastrofe	18
Koji dokumenti će vam trebati?	19
Što ako su moji podaci o osiguranju izgubljeni ili uništeni?	19
Što možete očekivati tijekom postupka obrade odštetnog zahtjeva	20
Ako je vaš zahtjev odobren	22
Ako je vaš zahtjev odbijen ili niste zadovoljni ishodom	22
Ako vam je potrebna pomoć u sporu oko osiguranja	22
KAKO ĆETE NAĆI POMOĆ	23
Pomoć u financijskim pitanjima	23
Besplatno pravno savjetovanje	23
Podrška za dobrobit	23

ZAŠTO JE OSIGURANJE KUĆE VAŽNO

Rastuće temperature i ekstremni vremenski događaji u Viktoriji oštećuju sve više kuća.

Posjedovanje odgovarajućeg osiguranja kuće vam može olakšati život ako nešto pođe po zlu. Većina građana Viktorije ima osiguranje kuće i stvari u kućanstvu – ali to često nije dovoljno. Osiguranje vam daje mir i pomaže vam da se financijski oporavite ako vas snađe elementarna nepogoda.



Većina ljudi nema dovoljno pokrića

Većina građana Viktorije vjeruje da ima dovoljno osiguranja, **ali samo polovica ima dovoljno pokrića za obnovu i opremanje svog doma nakon katastrofe.**



Rizici od šumskih požara i poplava se često podcjenjuju

Vaša kuća bi mogla biti ugrožena, a da toga niste ni svjesni. **84 posto građana Viktorije koji žive na područjima visokog rizika od poplava vjeruje da je taj rizik nizak.**



Troškove obnove je teško pretpostaviti

Samo 1 od 5 građana Viktorije može točno procijeniti koliko bi koštala obnova njihove kuće.



Mogli biste uštedjeti na osiguranju

Raspitivanje o cijenama i usporedba različitih pružatelja usluga osiguranja bi vam mogla smanjiti cijenu police osiguranja kuće za 20 posto ili više. Međutim, imajte na umu da ne pružaju sve police osiguranja isti nivo pokrića, i police također uključuju različita specifična ograničenja na određene stavke.



Osiguranje može biti zbunjujuće

Samo 37 posto građana Viktorije u potpunosti razumije kakvo osiguranje ima, dok 14 posto kaže da ga uopće ne razumije dobro.

Ovi podaci potječu iz Analize tržišta osiguranja i potrošačkog istraživanja – Završno izvješće tvrtke Finity Consulting za 2023.

Poduzmite nešto još danas

Izvršite reviziju svoje police osiguranja, spoznajte svoje rizike i usporedite mogućnosti za bolju zaštitu svoje kuće.





Kućno osiguranje ima svoju vlastitu terminologiju. Evo nekoliko pojmova na koje biste mogli naići.

- 1. Područje skloni požarima:** Područje koje je bilo ili je moguće da će biti zahvaćeno požarom.
- 2. Područje skloni poplavama:** Područje koje može biti pogođeno poplavama.
- 3. Pokriće:** Imovina ili ljudi obuhvaćeni vašom policom, rizik protiv kojeg ste osigurani i iznos novca ili naknade na koju ste osigurani.
- 4. Premija:** Iznos koji plaćate osiguravatelju svake godine da biste bili osigurani.
- 5. Obnova police:** Produženje police osiguranja na još jednu godinu. Trebali biste pročitati obavijest o obnovi i provjeriti ima li promjena koje ćete možda trebati napraviti u polici osiguranja.
- 6. Odbitna franšiza:** Iznos koji ćete platiti ako podnesete odštetni zahtjev. Možda ćete morati platiti odbitnu franšizu prije nego što se zahtjev riješi.
- 7. Izuzeća:** Stvari koje polica osiguranja ne pokriva.
- 8. Polica osiguranja:** Godišnji ugovor između vas i osiguravatelja u kojem je detaljno navedeno što ste osigurali. Svaka polica ima Izjavu o sukladnosti proizvoda (PDS) koju biste trebali pročitati kako biste znali što osiguranje pokriva tijekom važenja police.
- 9. Izjava o sukladnosti proizvoda (PDS):** Dokument koji navodi uvjete i odredbe vaše police, a koji morate dobiti od osiguravatelja. To je važan dokument i trebali biste ga pročitati.
- 10. Tržišna vrijednost:** Iznos vrijednosti vaše kuće kad biste je danas prodali. Taj iznos je rijetko isti kao iznos koji bi bio potreban za ponovnu izgradnju kuće. Taj iznos se razlikuje od dogovorenog iznosa za nagodbu.

- 11. Iznos na koji je kuća osigurana:** Maksimalni iznos koji osiguravatelj može platiti ako podnesete odštetni zahtjev.
Za osiguranje kuće, to je najveći iznos koji će vaš osiguravatelj isplatiti za obnovu vaše kuće, dok je za osiguranje stvari u kućanstvu to najveći iznos na koji su vaše stvari osigurane.
-
- 12. Odštetni zahtjev:** Podnosite kada je došlo do incidenta, kao što je nastanak materijalne štete, i od osiguravajućeg društva tražite isplatu.
-
- 13. Izvješće o opsegu radova:** Ako se vaš zahtjev odobri, dobit ćete izvješće o opsegu radova. To izvješće će navesti sve potrebne popravke. Prije nego što potpišete to izvješće, važno je provjeriti je li u njemu navedeno sve što je potrebno popraviti ili zamijeniti.
-
- 14. Nagodba:** Što dobivate od osiguravatelja ako se vaš zahtjev odobri. Osiguravatelj može organizirati popravak ili obnovu vaše kuće ili vam dati novac da to sami organizirate. Kada dobijete određeni iznos od osiguravatelja, to se ponekad naziva isplatom ili gotovinskom nagodbom. Iznos koji primite nakon nagodbe ne odražava uvijek tržišnu vrijednost.
-
- 15. Embargo:** Osiguravatelji mogu staviti embargo na kupnju novih polica osiguranja kako bi spriječili kupnju osiguranja uoči neizbježne prirodne katastrofe, poput požara, poplave ili ciklona.



GDJE POČETI

Pitate se odakle početi kada je u pitanju osiguranje kuće?

Ova brošura će vam pomoći da bolje razumijete osiguranje kuće, zašto je ono važno i kako možete biti sigurni da imate policu osiguranja koja najbolje odgovara vašim potrebama.

Vodit će vas kroz četiri koraka koja možete poduzeti kako biste zaštili svoju kuću i podnijeli zahtjev ako se ošteti. Odvojite malo vremena da proučite svaki od ovih koraka, to će vam olakšati upravljanje vašim kućnim osiguranjem.

KORAK
1

Budite upoznati sa svojim **rizicima**



KORAK
2

Budite upoznati sa svojim **troškovima**



KORAK
3

Budite upoznati s vašom policom **osiguranja**



KORAK
4

Trebate znati kako se **podnosi zahtjev**

1. KORAK

BUDITE UPOZNATI SA SVOJIM RIZICIMA

Zašto morate biti svjesni rizika

U osiguranju kuće, 'rizik' znači vjerojatnost da bi katastrofa poput poplave, oluje ili požara, mogla oštetiti vaš dom.

Vaš rizik uvjetuje što bi osiguranje trebalo pokrivati. Ako živite na području sklonom poplavama, pobrinite se da vaša polica osiguranja uključuje pokriće protiv poplave. Ako živite na području sklonom šumskim požarima, pobrinite se da vaša polica osiguranja pokriva i štetu od šumskog požara, a ne samo od požara u kući.

Rizici se vremenom mijenjaju

Kako se okoliš i vremenski uvjeti mijenjaju, tako se mijenjaju i vaši rizici.

Kuća koju ste kupili prije 15 godina je možda imala nizak rizik od požara ili poplave, ali se taj rizik vremenom mogao povećati. Vaša je odgovornost da znate rizik koji postoji za vašu kuću na današnji dan.

Budite bolje obaviješteni o rizicima u vašoj blizini:

www.areyoucovered.vic.gov.au

1. **Obratite** se općini za informacije o zoniranju, korištenju zemljišta i za povijesne podatke.
2. **Obratite se** tijelu za upravljanje vodama za informacije o sustavima odvodnje, vodostajima i kartama poplava.

2. KORAK

UPOZNAJTE SE S TROŠKOVIMA

Koliko bi koštala ponovna gradnja vaše kuće?

Osiguranje mora pokrivati iznos ponovne gradnje vaše kuće u ovom momentu. Gradnja kuće je prije 10 godina bila mnogo jeftinija nego danas.

Čak i ako imate osiguranje, da li bi ono bilo dovoljno za ponovnu gradnju kuće ako vas pogodi katastrofa? Jeste li razmišljali o dopunama građevinskih propisa, problematičnim gradilištima i sve većim troškovima rada i materijala? Mogu nastati i dodatni troškovi za rušenje, čišćenje, uklanjanje azbesta, općinske pristojbe i usluge arhitekta i geodeta. Možda će vam trebati i privremeni smještaj tijekom obnove.

Želite li znati koliko bi koštala obnova vašeg doma?

Posjetite www.areyoucovered.vic.gov.au



2. KORAK UPOZNAJTE SE S TROŠKOVIMA

Osiguranje stvari u kućanstvu

Osiguranje stvari u kućanstvu pokriva uređaje, namještaj i druge predmete ako se oštete, izgube ili se ukradu. Pazite da iznos na koji osigurate stvari u kućanstvu bude dovoljan za zamjenu svega što posjedujete.

Započnite s popisom svojih stvari i njihove vrijednosti – od kuhinjskih predmeta do alata u šupi. Ne zaboravite ažurirati policu nakon bilo kakvih nadogradnji, kao što su renoviranje, novi namještaj ili novi uređaji. Mnogi zaboravljaju te promjene, što može značiti da nećete biti adekvatno osigurani ako trebate podnijeti odštetni zahtjev.

Razmislite o svemu što posjedujete. Uključite u to i odjeću, kao i predmete poput kosilice i različitih uređaja. Morate biti svjesni eventualnih izuzeća ili ograničenja iznosa koji se isplaćuje za određene stavke, kao što su alati. Za štetu na vašem automobilu obično morate imati posebnu policu osiguranja, to ne može biti ista polica koju imate za kuću i stvari u kućanstvu, čak ni onda ako su sve vaše police kod istog osiguravatelja.

Kalkulator vrijednosti stvari u kućanstvu koji ćete naći na www.areyoucovered.vic.gov.au vam može pomoći procijeniti troškove zamjene.

Savjet za podstanare

Jeste li znali da možete kupiti osiguranje za stvari u kućanstvu kako biste zaštitili svoju imovinu? Neke police osiguranja također pomažu u plaćanju (privremenog) smještaja ako nekretnina koju iznajmljujete postane nepogodna za život. Preporučljivo je usporediti različite police.



PRAKTIČAN SAVJET:

Fotografirajte svoju kuću i stvari u kućanstvu kada se uselite, kada kupujete policu osiguranja za kuću i kada na bilo koji način poboljšate svoju kuću. Ne zaboravite pohraniti te fotografije na sigurno mjesto kako biste se mogli pozvati na njih prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva.

Razumijevanje vaše police znači da točno znate što vaše osiguranje uključuje, a što isključuje, tako da možete biti sigurni da ste odgovarajuće zaštićeni.

Nisu sve police iste i ne pružaju sve iste iznose odštete. Važno je izvršiti pregled police i znati što je uključeno u nju.

Osiguranje protiv požara

Mnoge police osiguranja kuće pokrivaju štetu uzrokovanu požarom, uključujući šumske požare, ali možda ne uključuju štetu koju nije prouzročio izravni plamen, kao što je šteta od topline, dima ili pepela. Neke police mogu sadržavati mnogo različitih izuzeća, kao što su:

- » Požari koji nastanu u roku od manje od 72 sata nakon kupnje police.
- » Namjerno podmetanje požara.
- » Požari uzrokovani nepažnjom ili zanemarivanjem sigurnosnih pravila.

Polica osiguranja će navesti što jest, a što nije pokriveno u slučaju štete od požara.

Osiguranje od oluje i poplave

Osiguranje od poplave nije uvijek uključeno u policu osiguranja – nije loše još jednom provjeriti.

Poplave se mogu dogoditi bilo gdje i bilo kada. Čak i ako ne živite u blizini vodenih tokova, poplave ipak mogu nastati na vašem području. Kada razmatrate osiguranje od poplave, važno je imati na umu da:

- » Osiguranje od poplave nije isto što i osiguranje od oluje. Pitajte svog osiguravatelja kako definira te vrste osiguranja. Mnoge police osiguranja kuće pokrivaju štetu uzrokovanu olujama. Međutim, mnoge police ne pokrivaju štetu koju prouzroči voda koja uđe kroz otvorene prozore ili vrata, niti štetu koja nastane zbog postojećih problema u kući.
- » Važno je redovito obavljati poslove na općem održavanju kuće, kako biste izbjegli eventualno poništenje police osiguranja.

3. KORAK UPOZNAJTE SE SA SVOJOM POLICOM OSIGURANJA

Dvije vrste osiguranja



Pokriće do određenog iznosa (Sum-insured cover)

Maksimalni iznos koji je vaš osiguravatelj pristao platiti ako je vaša kuća oštećena ili uništena. Iznos se obično temelji na vrijednosti vaše kuće i predstavlja maksimalni iznos koji možete dobiti od osiguravatelja u slučaju odštetnog zahtjeva.



Potpuno zamjensko osiguranje (Total replacement cover)

Kada vaš osiguravatelj pristane pokriti cjelokupne troškove popravka ili obnove vaše kuće i dovesti je u prvobitno stanje, smanjujući rizik od nedovoljnog osiguranja. Ovo pokriće se ne nudi uvijek i obično je skuplje.



PRAKTIČAN SAVJET:

Vaša polica osiguranja i Izjava o sukladnosti proizvoda (Product Disclosure Statement - PDS) navode imate li osiguranje do određenog iznosa štete ili za cjelokupni iznos zamjene osigurane imovine.

3. KORAK UPOZNAJTE SE SA SVOJOM POLICOM OSIGURANJA



Pitanja koja trebate postaviti svom osiguravatelju

P: Što pokriva moja polica osiguranja?

Uključuje li zaštitu od poplava, požara, oluja ili drugih katastrofa?

P: Kako se definiraju katastrofe?

Kako moja polica osiguranja definira pojmove kao što su "poplava" ili "oluja"?

P: Imam li osiguranje na određeni iznos ili za potpunu zamjenu?

Ako se radi o određenom iznosu, pokriva li taj iznos cjelokupne troškove ponovne izgradnje moje kuće?

P: Dobivam li privremeni smještaj ako moja kuća bude nepogodna za život?

Pokriva li moja polica boravak u iznajmljenom objektu ili hotelu? Uključuje li i smještaj kućnih ljubimaca?

P: Jesu li uključeni troškovi čišćenja?

Hoće li osiguranje platiti uklanjanje krhotina nakon štete od poplave, požara ili oluje?

P: Koja su izuzeća?

Koje specifične stavke ili situacije ne uključuje polica osiguranja?

P: Postoje li ograničenja isplata po određenim zahtjevima?

Neke police postavljaju ograničenja na iznos isplata po zahtjevima, poput isplaćivanja najviše \$5.000 za štetu od oluje, bez obzira na troškove popravka ili zamjene.

P: Što je odbitna franšiza (excess)?

Koliko ćete morati platiti iz vlastitog džepa prije nego što osiguravatelj pokrije ostatak?

P: Pokriva li moja polica dodatne troškove ponovne izgradnje?

Na primjer, rušenje, uklanjanje azbesta, općinske pristojbe i profesionalne usluge, na primjer arhitekta i geodeta.



PRAKTIČAN SAVJET:

U okviru svojih dužnosti, osiguravatelji su u obvezi pomoći osiguranicima. Ako imate pitanja o polici, obratite se vašem osiguravatelju i zamolite ga da vam je objasni.

Što trebate provjeriti prilikom obnavljanja police

☐

Pokriva li moja polica stvarne rizike?

Budite obaviješteni o riziku koji postoji kod vas, poput poplave ili požara, i provjerite pokriva li vaša polica osiguranja tu štetu.

☐

Imam li dovoljno pokrića?

Ako ste kuću osigurali na određeni iznos, provjerite jesu li se promijenili troškovi ponovne izgradnje. Ako jesu, trebali biste prilagoditi tome iznos na koji ste osigurani. Posjetite www.areyoucovered.vic.gov.au za informacije o cijeni ponovne izgradnje vaše kuće ili zamjene vaših osobnih stvari.

☐

Jesam li poboljšao svoju kuću?

Obavijestite osiguravatelja o svim promjenama koje ste napravili u svojoj kući kako bi se iznos osiguranja temeljio na novoj vrijednosti ponovne izgradnje vaše kuće. Također postoji mogućnost da će uslijed poboljšanja vaša kuća biti bolje zaštićena od prirodnih katastrofa – što znači da bi vaša premija mogla pojeftiniti.

☐

Jesu li se uvjeti police promijenili?

Pažljivo pročitajte obavijest o obnovi police kako biste u nju unijeli promjene.

☐

Odgovara li mi još uvijek iznos odbitne franšize?

Promjena odbitne franšize može utjecati na iznos premije, stoga provjerite odgovara li vašim trenutnim potrebama i vašem proračunu.



PRAKTIČAN SAVJET:

Napravite sebi podsjetnik za reviziju police osiguranja svake godine. Ažuriranje police znači da ćete biti zaštićeni ako nešto pođe po zlu.

Kako uspoređivati police osiguranja

Promjena osiguravatelja je jedan od najboljih načina da uštedite novac i dobijete bolju ponudu. Istraživanja pokazuju da bi većina kućanstava u Viktoriji mogla uštedjeti najmanje **20 posto** na premiji osiguranja kuće kad bi se raspitala kod više osiguravatelja.

Evo nekoliko savjeta koji će vam pomoći odabrati odgovarajućeg osiguravatelja i odgovarajuću policu:

-  **Provjerite što polica pokriva:** Pokriva li prirodne katastrofe poput poplava, požara i oluja? Jeste li dovoljno pokriveni ako se nalazite na visoko rizičnom području na kome može doći do jedne ili više prirodnih katastrofa?
-  **Provjerite što je uključeno, a što nije:** Budite sigurni da znate što jest, a što nije uključeno i što trebate, a što ne trebate.
-  **Provjerite premije:** Raspitajte se koliko drugi osiguravatelji naplaćuju za isto osiguranje.
-  **Provjerite ograničenja zahtjeva:** Pogledajte maksimalni iznos koji će osiguravatelji platiti za različite vrste zahtjeva.
-  **Uzmite u obzir odbitnu franšizu (excess):** Većina osiguravatelja vam dopušta da sami odredite iznos odbitne franšize. Odvažite prednosti između manjeg iznosa odbitne franšize i većeg iznosa premije, ili veće odbitne franšize i manje premije.
-  **Razmislite o kombiniranju polica:** Neki osiguravatelji vam omogućuju kombiniranje osiguranja kuće i stvari u kućanstvu. To bi moglo biti jeftinije od dvije posebne police.



Što trebate učiniti nakon katastrofe

1. Budite sigurni

Ako je vaša kuća poplavljena, uvijek budite oprezni. Ne ulazite u kuću i nemojte uključivati struju dok stručnjak, poput električara, vatrogasnog službenika ili građevinskog inspektora, ne potvrdi da je to sigurno. Budite svjesni mogućnosti da je voda oštetila strukturu kuće, da će rasti plijesan, te da će se hrana pokvariti nakon poplave. Nemojte voziti vozilo koje je oštetila voda.

2. Stupite u kontakt s vašim osiguravateljem

Zatražite savjet o postupku potraživanja i kako pristupiti privremenom smještaju i hitnim popravcima ako su vam potrebni. Ako vam je potrebno produljenje privremenog smještaja, trebali biste razgovarati sa svojim osiguravateljem najmanje tri mjeseca prije isteka razdoblja za koji vam je obezbijeđen smještaj.

3. Fotografirajte štetu

Prije čišćenja, fotografirajte i popišite svu štetu.

4. Poduzmite mjere da kuću učinite sigurnom i zaštitite posjed od daljnjeg oštećenja

Poduzmite sigurne i razumne korake kako biste zaštitili svoju kuću i stvari od veće štete. To može uključivati premještanje neoštećenih predmeta na sigurno mjesto (na primjer, pod krov ili na viši teren) ili pokrivanje ceradom.

5. Očistite svoju kuću, ako to možete učiniti na siguran način

Iz svoje kuće uklonite sve oštećene predmete koji bi mogli predstavljati zdravstveni rizik, poput kauča od tkanine i tepiha. Ne bacajte predmete koji bi se mogli popraviti, osim ako ne predstavljaju zdravstveni rizik. Preporučujemo vam da se ne približavate oštećenom građevinskom materijalu u slučaju da sadržava azbest ili predstavlja druge vrste opasnosti.

4. KORAK UPOZNAJTE SE S PROCESOM PODNOŠENJA ODSJETNOG ZAHTJEVA

Koji dokumenti će vam trebati?

- ☐ **Kontaktne podaci:** Informacije za vašeg osiguravatelja ili posrednika osiguranja.
- ☐ **Brojevi polica osiguranja:** Relevantni brojevi polica i dokumentacija.
- ☐ **Identifikacija:** Osobna karta i sve lozinke ili sigurnosna pitanja povezana s vašim računom kod osiguravatelja.

Što ako su moji podaci osiguranja izgubljeni ili uništeni?

Ako se sjećate imena osiguravatelja, nazovite ih, dajte im svoje podatke (ime, adresu i datum rođenja) i oni će vam znati pomoći. Možete zatražiti kopiju svoje police.

Ako ne znate ime osiguravatelja, dobar savjet je da pretražite povijest vaše e-pošte ili bankovnih transakcija u svojoj bankovnoj aplikaciji.



PRAKTIČAN SAVJET:

Sve važne dokumente čuvajte u vrećici ili u sefu koji su otporni na vodu i vatru. To je osobito važno ako živite na području na kome postoji velika vjerojatnoća od požara ili poplava.

Što možete očekivati tijekom postupka obrade odštetnog zahtjeva

1. Stupite u kontakt s vašim osiguravateljem

Što prije stupite u kontakt s osiguravateljem. U toj fazi još ne morate znati sve pojedinosti štete. Zahtjev možete podnijeti putem interneta, telefonom ili osobno. Informacije o roku u kojem osiguravatelj mora obraditi vaš zahtjev ćete naći na financialrights.org.au/factsheet/insurance-claim-delay.

2. Učinite svoju kuću sigurnom

Prije čišćenja razgovarajte s osiguravateljem. Snimite fotografije i video zapise štete koje ćete priložiti uz zahtjev za naknadu štete. Osiguravatelj može organizirati hitne popravke kako bi spriječio daljnju štetu, poput uklanjanja krhotina, izolaciju električnih kola ili postavljanje cerade na krov. Možda će vam trebati električar ili inspektor prije nego što ćete ponovno moći ući u kuću.

3. Procjena štete

Osiguravatelj će poslati nekoga da provjeri štetu i ispita što ju je uzrokovalo. Inženjeri ili drugi stručnjaci mogu biti potrebni za ozbiljnije probleme, kao što su strukturna oštećenja.

4. Odluka po odštetnom zahtjevu

Osiguravatelj će odlučiti hoće li prihvatiti ili odbiti vaš zahtjev na temelju vaše police i izvješća stručnjaka.

- Ako zahtjev bude odobren, dostavit će vam *dokument o opsegu radova* (*Scope of Works*) u kojem se navode potrebni popravci ili obnova.
- Pažljivo pročitajte taj dokument – može se promijeniti ako se tijekom popravaka pronađe više oštećenja.

5. Preispitivanje zahtjeva

Ako niste zadovoljni odlukom osiguravatelja, možete zatražiti preispitivanje vašeg zahtjeva.

6. Rješavanje odštetnog zahtjeva nagodbom

Osiguravatelj će vam ponuditi jednu od sljedećih opcija:

- a. **Popravak, zamjena ili ponovna izgradnja:** Graditelj će biti dodijeljen za upravljanje procesom, uključujući ugovore, rokove i odobrenja.
- b. **Gotovinska nagodba:** Gotovinska nagodba znači da neće osiguravajuće društvo izravno plaćati popravke, nego ćete dobiti novac da ih sami obavite. Međutim, morate koristiti ovlaštenog graditelja i pridržavati se svih propisa, inače se vaša kuća ubuduće možda neće moći osigurati. Prije prihvaćanja novčane nagodbe važno je provjeriti hoće li ponuđeni iznos pokriti sve popravke. Najbolje je dobiti predračune od više ovlaštenih graditelja. Možda ćete također htjeti zatražiti neovisni financijski savjet koji će vam pomoći odlučiti hoćete li prihvatiti gotovinsku nagodbu.

Gotovinska nagodba

Zapamtite:

Gotovinske nagodbe trebate pažljivo razmotriti. Možda ćete htjeti zatražiti neovisni financijski savjet koji će vam pomoći da odlučite hoćete li prihvatiti gotovinsku nagodbu. Vrlo je važno provjeriti hoće li iznos gotovinske odštete biti dovoljan za potrebne popravke.

Najbolje je dobiti više predračuna od različitih ovlaštenih graditelja.



PRAKTIČAN SAVJET:

Opći kodeks prakse osiguranja ([insurancecouncil.com.au/code-of-practice](https://www.insurancecouncil.com.au/code-of-practice)) utvrđuje što osiguravatelji trebaju učiniti prilikom rješavanja vašeg zahtjeva. U to su uključeni vremenski rokovi za donošenje odluka i ažuriranje statusa vašeg zahtjeva.

Ako je vaš zahtjev odobren

Ako je vaš zahtjev odobren, primit ćete izvješće u kojem je opisan posao koji se treba obaviti na vašoj kući. Pažljivo pročitajte izvješće kako biste vidjeli što će biti zamijenjeno ili popravljeno, a što neće. Ako niste zadovoljni izvješćem, obratite se osiguravatelju. Ako ste zadovoljni ponudom i slažete se s uvjetima, osiguravatelj vam može ponuditi da on upravlja tim poslovima, ili novčanu nagodbu, ili obje opcije.

Ako je vaš zahtjev odbijen ili niste zadovoljni ishodom

Osiguranici se mogu žaliti osiguravatelju u bilo kojoj fazi obrade odštetnog zahtjeva.

Ako je vaš zahtjev odbijen ili niste zadovoljni ishodom, osiguravatelj mora objasniti zašto je donio takvu odluku i pružiti vam informacije o tome kako se možete žaliti. Ako se žalite svom osiguravatelju, ali ste i dalje nezadovoljni, možete se žaliti Australskom tijelu za financijske žalbe (Australian Financial Complaints Authority - AFCA) na **1800 931 678** ili e-poštom na info@afca.org.au

Ako vam je potrebna pomoć u sporu oko osiguranja

Financijsko savjetovanje je besplatna i povjerljiva usluga koja se pruža bez osuđivanja, namijenjena osobama koje imaju financijske poteškoće ili kod kojih postoji rizik od njih. Nema ograničenja pristupa na temelju izvora prihoda, statusa vize ili boravišnog statusa.

Ako vi ili netko koga poznajete imate dug ili račun zbog kojeg ste zabrinuti, mogli biste imati koristi od povjerljivog sastanka s financijskim savjetnikom. Financijski savjetnici također mogu pružiti savjete o sporovima u svezi s osiguranjem.

- » **Služba za financijsko savjetovanje Viktorija (Financial Counselling Victoria):** posjetite www.fcvic.org.au/get-help ili nazovite **03 9663 2000**.
- » **Nacionalna telefonska služba za pomoć u slučaju dugova (National Debt Helpline):** posjetite www.ndh.org.au/financial-counselling ili nazovite **1800 007 007**.

Australsko tijelo za financijske žalbe (Australian Financial Complaints Authority)

www.afca.org.au

1800 931 678

info@afca.org.au

KAKO ĆETE NAĆI POMOĆ

Dobrotvorne organizacije poput **Red Cross (Crvenog križa)**, **St Vincent de Paul**, **Salvation Army** i **Wesley Mission** bi vam mogle biti od pomoći ako trebate hranu, sklonište i kućanske potrepštine.

Pomoć u financijskim pitanjima

- » **Obratite se lokalnoj općini:** Oni vas mogu povezati s lokalnim službama za podršku nakon elementarnih nepogoda. Lokalnu općinu možete naći na vic.gov.au/know-your-council/
- » **Banke i osiguravatelji:** Imaju posebne timove koji vam mogu pomoći ako imate novčanih briga. Nazovite svoju financijsku instituciju ili posjetite odjeljak pod naslovom "Financijske poteškoće (Financial Hardship)" na njihovoj web stranici.
- » **Nacionalna telefonska služba za pomoć u slučaju dugova (National Debt Helpline):** Posjetite www.ndh.org.au/financial-counselling ili nazovite **1800 007 007**.
- » **Služba za financijsko savjetovanje Viktorija (Financial Counselling Victoria):** Posjetite www.fcvic.org.au/get-help ili nazovite **03 9663 2000**.
- » **Anglicare Victoria:** Posjetite www.anglicarevic.org.au/our-services/financial-counselling/ ili nazovite **03 9412 6133**.
- » **Good Shepherd No Interest Loan Scheme (NILS) (program beskamatnih zajmova):** Zajmovi bez kamate mogu biti siguran i pristupačan način plaćanja troškova. Posudite do \$2.000 za osnovne potrepštine poput kućanskih aparata, namještaja, popravaka automobila, tehnologije ili zdravstvenih potreba. Posudite do \$3.000 za troškove stambenog smještaja ili oporavak od prirodnih katastrofa. Posjetite: www.goodshep.org.au/services/nils/ za više informacija o ovim zajmovima i uvjetima.

Besplatno pravno savjetovanje

Možda imate pravo na besplatne savjete:

- » **The Financial Rights Legal Centre (Pravni centar za financijska prava):** Posjetite www.financialrights.org.au ili nazovite **1300 663 464**.
- » **Consumer Action Law Centre (Centar za tužbe potrošača):** Posjetite www.consumeraction.org.au
- » **Disaster Legal Help Victoria (Pravna pomoć u slučaju prirodne katastrofe Victoria):** Posjetite www.disasterlegalhelp.org.au ili nazovite **1800 113 432**.

Podrška za dobrobit

- » **Mental Health and Wellbeing (Mentalno zdravlje i dobrobit):** Za besplatnu podršku za mentalno zdravlje, posjetite ili nazovite www.partnersinwellbeing.org.au **1300 375 330**. Ne treba vam ni uputnica, ni Medicare kartica.
- » **Family Domestic Violence (Obiteljsko nasilje):** Nacionalna 24-satna telefonska služba za podršku u slučaju obiteljskog nasilja ili seksualnog zlostavljanja. Nazovite 1800 RESPECT na **1800 737 732**.
- » **Lifeline:** Nacionalna 24-satna telefonska služba za pomoć u slučaju emotivne uzrujanosti. Nazovite **13 11 14** ili posjetite www.lifeline.org.au

