



Generali Osiguranje Srbija a.d.o.
Vladimira Popovića 8
11070 Beograd / Srbija
T +381.11.222.0.555
F +381.11.711.43.81
kontakt@generali.rs
generali.rs

UPUTSTVO ZA PRIJAVU ŠTETE

Putno osiguranje/ Travel insurance

UPUTSTVO ZA OSIGURANIKA KADA SE NALAZI U INOSTRANSTVU INSTRUCTIONS FOR THE INSURED WHEN ABROAD

Kada vam je potrebna medicinska pomoć:

1. ODMAH POZOVITE dežurni centar Europ Assistance.
2. Pripremite i dajte osnovne lične podatke (ime i prezime, broj potvrde).
3. Dajte broj telefona i kontakt adresu u inostranstvu.
4. Lekar u koji vas je primio omogućite uvid u potvrdu.
5. Ukoliko od lekara dobijete formular izjave o okolnostima pod kojima je nastao osigurani slučaj, popunite ga.
6. Imejlom pošaljite potvrdu dežurnom centru s kojim ste prethodno kontaktirali.

Po pravilu, asistentska kompanija plaća troškove lečenja direktno zdravstvenoj ustanovi u mreži.

U sledećim slučajevima osiguravač ne vrši direktnu nadoknadu već troškove snosi sam osiguranik, dok se nadoknada plaćenih troškova u inostranstvu vrši nakon povratka osiguranika u zemlju u skladu sa Uslovima:

- Kada koristite zdravstvene usluge van mreže
- Kada se ne pridržavate uputstva asistentske kompanije
- U slučaju kupovine lekova na recept

Troškove koje platite u inostranstvu osiguravač će vam nadoknaditi nakon povratka u zemlju prebivališta u skladu sa uslovima osiguranja. Informacije o refundaciji troškova možete dobiti ako pozovete 011 4155 935. Zahtev za refundaciju možete poslati na adresu: Generali Osiguranje Srbija a.d.o., Vladimira Popovića 8, 11070 Novi Beograd.

UPUTSTVO ZA LEKARE I ZDRAVSTVENE USTANOVE U INOSTRANSTVU

Potvrda putnog osiguranja pokriva slučajeve medicinske pomoći u slučaju iznenadne bolesti ili nesrećnog slučaja, u skladu sa Uslovima za putno osiguranje.

Kada primite pacijenta koji je osiguranik po ovoj potvrdi, odmah pozovite dežurni centar asistentske kompanije Europ Assistance. Europ Assistance će izvršiti potpunu nadoknadu troškova zdravstvenoj ustanovi u skladu sa Uslovima, odnosno sa osiguranom sumom na potvrdi.

Ako slučaj ne prijavite u roku od 48 časova od trenutka prijema pacijenta, osiguravač ne garantuje da će troškovi lečenja biti nadoknadeni.

Da biste ostvarili pravo na plaćanje troškova lečenja, dežurnom centru asistentske kompanije morate poslati:

1. primerak potvrde koji ste dobili od osiguranika;
2. kopiju stranica pasoša na kojima je naveden identitet osiguranika, overen datum ulaska u vašu zemlju i overen datum izlaska iz Republike Srbije;
3. medicinski izveštaj sa jasnom dijagnozom i opisom pruženog tretmana i originalne računa za pruženu uslugu koji glase na osiguranika;
4. formular izjave o okolnostima pod kojima je nastao osigurani slučaj.

When you need medical assistance, please do the following:

1. CALL Europ Assistance IMMEDIATELY.
2. Prepare and provide basic personal information (full name, Certificate number).
3. Provide your telephone number and contact address abroad.
4. Show the Certificate to the doctor who has admitted you.
5. Fill out the Statement of Facts Form if you get it from the doctor.
6. Email the Certificate to the emergency center you have contacted previously.

As a rule, the assistance company pays medical costs directly to the medical institution within the network where the insured was treated.

The insurer does not make a direct compensation, but instead the costs are paid by the insured, and the compensation of the costs paid abroad is made upon the insured's return to the country and after a refund request has been submitted to the insurer, in the following cases:

- When the insured uses the medical services outside the network
- When the insured fails to follow instructions given by the assistance company
- In case of purchase of prescription drugs

The insurer will reimburse you the costs incurred abroad upon your return to the country of residence, in accordance with the Terms and Conditions. For further information on the reimbursement of costs, please call 011/ 222 0 555. Please send your insurance claim to the following address: Generali Osiguranje Srbija a.d.o., Vladimira Popovića 8, 11070 Novi Beograd.

INSTRUCTIONS FOR THE DOCTORS AND MEDICAL INSTITUTIONS ABROAD

The Travel Insurance Certificate covers medical assistance in case of sudden illness or accident in accordance with the Terms and Conditions for travel insurance.

When you admit a patient who holds this Certificate, please call Europ Assistance immediately. The cost of treatment provided by the medical institution will be paid in full by Europ Assistance.

If you do not report the event within 48 hours of the moment of admission, the insurer cannot guarantee that the medical expenses will be covered.

For the medical treatment to be paid, please send the following documentation to the Call Centre of the assistance company:

1. copy of the certificate provided by the insured;
2. copy of the passport page showing the insured's identity and the stamps with the dates of the insured's departure from the Republic of Serbia and entry into your country;
3. medical report with a clear diagnosis and description of the treatment, and original receipts for the services provided, made out to the insured;
4. Statement of Facts Form filled in by the insured.

Dežurni centar Europ Assistance / Europ Assistance Call Centre

Tel: +381 11 4155 935

E-mail: operationsr@europ-assistance.hu



Osiguranje za slučaj smetnji na putovanju

Kada nastane osigurani slučaj, u obavezi ste da popunite obrazac za prijavu osiguranog slučaja koji se nalazi na internet sajtu www.generali.rs.

Uz prijavu, dužni ste da dostavite sledeća dokumenta:

1. Kopiju validne avio-karte za pokriveni let na kom je nastao osigurani slučaj
2. Kopiju lične karte
3. Slip, potvrdu o plaćanju ili originalni fiskalni račun kojim se potvrđuje da je osiguranik platio avio-kartu. Da bi ovi računi/potvrde bili priznati kao validni moraju obavezno:
 - glasiti na ime i prezime osiguranika
 - sadržavati opis plaćenog prevoza
 - sadržavati datum plaćanja
 - biti overene pečatom i potpisom ovlašćenog lica prodavca usluge prevoza putnika u vazdušnom saobraćaju
4. Kod osiguranja korisnika platnih kartica overeni primerak mesečnog izvoda sa računa platne kartice osiguranika koji potvrđuje da je osiguranik platio avio-kartu
5. Overenu originalnu pismenu potvrdu avioprevoznika kojom se potvrđuje da je nastao osigurani slučaj otkaza odlaznog leta iz mesta polaska
6. U slučaju gubitka prtljaga potrebno je da dostavite overenu potvrdu u vidu zapisnika, potvrde o izgubljenom prtljagu koju je izdao avioprevoznik
7. Odgovarajuće originalne račune za sve plaćene troškove za koje osiguranik ima pokriće. Da bi računi/potvrde bili priznati kao validni moraju obavezno:
 - glasiti na ime i prezime osiguranika
 - sadržavati detaljan opis i vrstu pruženih usluga (hotelski smeštaj, troškovi ishrane, pića, izvršene kupovine neophodne odeće i sredstava za ličnu higijenu)
 - sadržavati datume pružanja usluga (hotelski smeštaj, troškovi ishrane, pića, izvršene kupovine neophodne odeće i sredstava za ličnu higijenu)
 - biti overene pečatom i potpisom ovlašćenog lica kompanije koja je ove usluge pružila osiguraniku
8. Pismeni dokaz od strane ovlašćenog organa avioprevoznika kada je prtljag vraćen osiguraniku

Za pomoć oko prijave štete možete se obratiti na broj: +381 11 415 5935.

Osiguranje lica od posledica nesrećnog slučaja (nezgode)

Kada nastane osigurani slučaj, neophodno je da popunite (u jednom primerku) obrazac „**Prijava štete od posledica nesrećnog slučaja**“ obavezno potpisana od strane osiguranika, odnosno korisnika o siguranja. Na drugoj polovini poledine obrasca ovlašćeno lice Ugovarača osiguranja popunjava podatke o osiguraniku, potpisuje i overava svojim pečatom. Ovim potpisom ovlašćeno lice ugovarača osiguranja potvrđuje: podatke o osiguraniku kao i da je prijavu štete-izjavu svojeručno potpisao osiguranik.

Uz prijavu štete potrebno je dostaviti kopiju polise odnosno dokaz o svojstvu osiguranika i sledeću dokumentaciju:

1. **U slučaju povrede – trajnog invaliditeta:**
 - Kompletna medicinska dokumentacija od prve ukazane pomoći odnosno od dana povređivanja, u toku i po završetku lečenja.
 - Dokaz o događaju
 2. **U slučaju smrti usled nesrećnog slučaja:**
 - Dokaz nadležnog organu o događaju – tj. da je smrt nastupila kao posledica nesrećnog slučaja (Zapisnik o uviđaju i sl.).
 - Detaljan izveštaj MUP-a o događaju (kada se radi o saobraćajnoj nesreći ili ubistvu)
 - Izveštaj lekara o uzroku smrti - “potvrda o smrti”,
 - Dokaz i podaci o zakonskim naslednicima, korisnicima osiguranja
 - Prijavu štete, umesto osiguranika potpisuje zakonski naslednik,
 - Ovlašćeno lice ugovarača u obeleženom delu “prijave štete” upisuje podatke o zakonskim naslednicima.
 - Izvod iz matične knjige umrlih (umrlica).
- U zavisnosti od konkretnog slučaja može se tražiti dopuna dokumentacije.
 - Dokaz o zakonskim naslednicima: Merodavno je pravosnažno rešenje Ostavinske rasprave pod uslovom da je ova nadoknada evidentirana u ostavinskom rešenju.

Ovo je najčešće potrebna dokumentacija. U slučaju da je dostavljena dokumentacija nepotpuna, nečitka ili neprecizna Osiguravač naknadno od osiguranika ili korisnika osiguranja u pismenoj formi traži odgovarajuću dopunu. Po kompletiranju dokumentacije rok za obradu i isplatu šteta je 14 dana.

Za isplatu nadoknade postoje dva načina isplate (na račun osiguranika-korisnika osiguranja ili na šalteru pošte). Na koji način će biti isplaćena nadoknada odlučuje sam osiguranik u prijavi štete od posledica nesrećnog slučaja.

Preporučujemo isplatu na račun kao najsigurniji i najbrži način isplate.

Prijavu štete na predviđenom mestu obavezno potpisuje osiguranik jer je prijava štete u isto vreme i njegova izjava.

Na kraju obrasca prijave štete, ovlašćeno lice ugovarača osiguranja, svojim potpisom i pečatom, pored upisanih personalnih podataka o našem osiguraniku potvrđuje da je naš osiguranik potpisao prijavu štete od posledica nesrećnog slučaja.

Molimo Vas da u Prijavi štete odgovorite na sva postavljena pitanja. Odgovori u vidu praznih rubrika ili u vidu crtica nisu poželjni. Svoje navode, dokumentujte gore navedenom medicinskom i drugom dokumentacijom kako bi u najkraćem roku mogli da ispunimo našu ugovorenu obavezu.

Za pomoć oko prijave štete možete se obratiti na broj: +381 11 415 5935.

Adresa za dostavljanje predmeta i dokumentacije putem pošte:

GENERALI OSIGURANJE SRBIJA a.d.o.

Direkcija za procenu i likvidaciju šteta DZO i nezgode

Vladimira Popovića 8

11070 Novi Beograd

Republika Srbija

Osiguranje finansijskih gubitaka nastalih zloupotrebom platnih i kreditnih kartica i nekih drugih opasnosti (Secure wallet)

Kada nastane osigurani slučaj, dužni ste da se pridržavate sledećeg:

- 1) da odmah, a najkasnije u roku od jednog sata od saznanja, obavestite policiju;
- 2) da preduzmete sve potrebne mere da umanjite efekte nastanka osiguranog slučaja;
- 3) da odmah, a najkasnije u roku od 3 dana, obavestite osiguravača.

Obezbeđenje minimuma dokazne dokumentacije

- (1) Kada nastane osigurani slučaj protivpravnog oduzimanja kartice ili skimming-a, dužni ste da obezbedite minimum dokazne dokumentacije i to:
 - 1) pismenu izjavu korisnika kartice o danu, času i minutu nastanka osigurane opasnosti;
 - 2) pismeni izveštaj izdavaoca kartice o danu, času i minutu prijave osiguranog slučaja izdavaocu kartice;
 - 3) izveštaj policije o prijavi osiguranog slučaja;
 - 4) pismeni izveštaj ili overen izvod iz računarskog sistema izdavaoca kartice o danu, času i minutu blokiranja kartice;
 - 5) pismeni izveštaj ili overen izvod iz računarskog sistema izdavaoca kartice o svim transakcijama sa računa osiguranika u periodu od 24 časa (u slučaju protivpravnog oduzimanja kartice), odnosno u periodu od 48 sati (u slučaju skimming-a), do momenta blokiranja kartice, sa podacima o datumu, času i minutu transakcije i podacima o mestu transakcije;
 - 6) izvod iz banke o visini naplaćenog iznosa za blokadu i izdavanje nove kartice.
- (2) Kada nastane osigurani slučaj oduzimanja ključeva ili ličnih dokumenata, dužni ste da pored dokazne dokumentacije navedene u stavu (1) obezbedite i sledeća dokumenta:
 - 1) račun ovlašćenog servisa o zameni ključeva i brave;
 - 2) kopiju potrebne dokumentacije za izdavanje novih ličnih dokumenata i potvrde o uplati neophodnih troškova za izdavanje ličnih dokumenata;
- (3) U svrhu utvrđivanja nastanka osiguranog slučaja i okolnosti pod kojima je isti nastao, osiguravač zadržava pravo da traži dodatnu dokumentaciju od ugovarača osiguranja, osiguranika, izdavaoca kartice ili korisnika kartice.

Telefonski broj za prijavu šteta: +381 11 415 5935.

Osiguranje pomoći na putu u vezi sa drumskim vozilom

U slučaju mehaničkog ili električnog kvara na vozilu, saobraćajne nezgode ili neke druge nezgode zbog koje osigurano vozilo ne može da se kreće (gubitak ključeva, nedostatak ili loš kvalitet goriva, izduvani pneumatici) dovoljno je da pozovete broj telefona +381 11 4155 935 i biće vam pružena adekvatna pomoć u najkraćem mogućem roku.

Servis Pomoć na putu obezbeđujemo u saradnji sa dugogodišnjim partnerom - asistentskom kompanijom Europ Assistance.

Osiguranje pomoći u stambenom objektu

U slučaju da vam je potrebna hitna intervencija na objektu neophodno je da pozovete Centar za pomoć na broj telefona: +381 11 415 5935.

Pružanje pomoći obezbeđuje se isključivo preko Centra za pomoć i neophodno je pridržavati se dobijenih uputstava.

Centar za pomoć: EUROPE ASSISTANCE MAGYARHORSZAG KFT, ogranak u Beogradu.

Osiguranje kućnih ljubimaca

Osigurani slučaj - osiguranje od odgovornosti, možete prijaviti pozivom Kontakt centra, slanjem e-mail-a ili odlaskom u najbližu filijalu Generali Osiguranje Srbija. Ako osigurani slučaj prijavite usmeno, molimo Vas da u roku od 3 dana pismeno potvrdite prijavu.

Telefonski broj za prijavu šteta: +381 11 415 5935.
