

Ivan Horvat

ivan.horvat.stete@gmail.com | +385 1 4800 000

SAŽETAK

Viši referent za obradu šteta s preko 10 godina iskustva u upravljanju složenim imovinskim štetama. Dokazana uspješnost u smanjenju prosječnog vremena zatvaranja predmeta za 15% uz održavanje ocjene zadovoljstva korisnika od 98%. Stručnjak za sustave procjene šteta s dubinskim fokusom na utvrđivanje odgovornosti i strategije obuzdavanja troškova.

RADNO ISKUSTVO

Viši specijalist za obradu šteta | Croatia osiguranje d.d. | Zagreb, Hrvatska

svi 2018. - Danas

- Upravljaio mjesečnim portfeljem od 65+ složenih sudskih predmeta s ukupnom vrijednošću rezervi preko 2,5 milijuna €.
- Postigao 12% smanjenja troškova parnica pregovaranjem nagodbi prije suđenja putem medijacije i mirenja.
- Identificirao i dokumentirao 14 pokušaja prijevare u osiguranju u 2023. godini, uštedjevši tvrtki približno 340.000 €.
- Koristio profesionalne alate za precizne procjene šteta na rezidencijalnim objektima, održavajući 99% točnosti prema revizijskim standardima.
- Dobitnik nagrade Uzoran zaposlenik 2021. godine za održavanje ocjene zadovoljstva klijenata od 4,9/5,0.

Referent za štete u prometu II | Allianz Hrvatska d.d. | Zagreb, Hrvatska

velj 2014. - tra 2018.

- Obradivao prosječno 120 odštetnih zahtjeva mjesečno, dosljedno rangiran među najboljih 5% u regiji po brzini rješavanja.
- Pregovarao izravno s pravnim zastupnicima i medicinskim ustanovama radi rješavanja šteta za tjelesne ozljede, postižući 15% niže isplate od početnih rezervi.
- Provodio detaljne terenske izvide, uključujući razgovore sa svjedocima i rekonstrukcije prometnih nezgoda.
- Suradivao s regresnim odjelom na naplati preko 210.000 € od odgovornih trećih strana tijekom dvogodišnjeg razdoblja.
- Obučavao 10 novih zaposlenika za rad u internom softveru za obradu šteta i protokolima izvještavanja.

Mlađi referent za obradu šteta | Euroherc osiguranje d.d. | Sesvete, Hrvatska

lip 2011. - pro 2013.

- Uspješno zatvorio više od 1.500 zahtjeva za auto osiguranje s naglaskom na brzi odgovor i točnu procjenu odgovornosti.
- Smanjio prosječno vrijeme obrade poziva za 20% uz istovremeno poboljšanje kvalitete ulazne dokumentacije.
- Istraživao totalne štete na vozilima i pregovarao o nagodbama na temelju kataloga vrijednosti rabljenih vozila.
- Koordinirao s mrežom partnerskih servisa radi pravovremenog završetka popravaka vozila za osiguranike.

OBRAZOVANJE

Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet | Magistar ekonomije | Analiza i poslovno planiranje

ruj 2014. - svi 2016.

Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet | Sveučilišni prvostupnik prava | Pravne znanosti

kol 2007. - svi 2011.

VJEŠTINE

Poznavanje sustava za procjenu šteta, Interpretacija polica osiguranja, Tehnike otkrivanja prijevara, Upravljanje regresnim zahtjevima, Podrška u sudskim sporovima, Procjena rizika, Rješavanje konflikata, Pregovaranje, Detaljna istraga i analiza, Empatija i aktivno slušanje, Upravljanje vremenom, Statističko izvještavanje

CERTIFIKATI

Ovlašteni zastupnik u osiguranju | HANFA (stu 2015.)

Specijalist za procjenu nekretnina | Hrvatska udruga sudskih vještaka (kol 2019.)

JEZICI

Hrvatski (Materinski)

Engleski (Tečno / C1 razina)

AKTIVNOSTI

Član Hrvatskog ureda za osiguranje

Aktivno sudjelovanje na godišnjim konferencijama o trendovima i prevenciji prijevara u osiguranju.

Volonterski savjetnik

Pružanje besplatnih radionica o financijskoj pismenosti za lokalne udruge.