

Klauzula o obaviještenosti ugovaratelja osiguranja/osiguranika

CROATIA osiguranje d.d., kao osiguravatelj, a prije ugovaranja osiguranja, obavještava ugovaratelja osiguranja o slijedećim podacima:

1. Podaci o osiguravatelju

Osiguravatelj je CROATIA osiguranje d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Miramarska 22, OIB: 26187994862, a upisan je u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu. Na temelju dozvole Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, osiguratelj je ovlašten obavljati poslove sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima.

2. Ugovaranje osiguranja

Ova Klauzula o obaviještenosti (u daljnjem tekstu: Klauzula) sastavni je dio Uvjeta osiguranja odnosno Ponude/Police osiguranja. Uvjeti pod kojima se zaključuje osiguranje navedeni su u priloženoj Ponudi/Polici osiguranja. Na ugovor o osiguranju primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj Ponudi/Polici osiguranja.

Pravila i uvjeti za odstupanje od ugovora utvrđeni su uvjetima i navedeni su u priloženoj Ponudi/Polici osiguranja.

Visina premije osiguranja i način plaćanja navedeni su u priloženoj Ponudi/Polici osiguranja. Pisana ponuda učinjena osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam odnosno 30 dana kada je potreban liječnički pregled od dana kada je ponuda prispjela osiguratelju. Ponuditelj u tom roku ima pravo i na opoziv ponude. Ako osiguravatelj u roku od osam dana odnosno 30 dana od dana zaprimanja ponude ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen.

3. Pritužbe

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju. Podnositelj pritužbe može biti osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju. Pritužba se može izjaviti usmeno na zapisnik u prostorijama Croatia osiguranja, putem pošte (CROATIA osiguranje d.d., Miramarska 22, 10000 Zagreb, Generalna direkcija, Ured za strateški razvoj), telefaksa (broj 01/6332028) ili putem Internet stranice www.crosig.hr/kontakt/Prijedlozi-primjedbe-i-pohvale), kao i popunjavanjem letka "VAŠI PRIJEDLOZI, PRIMJEDBE I POHVALE" u prodajnim prostorima Croatia osiguranja.

Pritužba protiv odluke ili postupanja Društva može se podnijeti u roku od 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe. Pritužba treba sadržavati:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba;
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe;
- 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 pritužbe podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa;
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Društvo je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe. Odgovor na pritužbu treba biti obrazložen i potpisan. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu dostavlja se elektroničkom poštom koja se razumijeva kao preporučena pošiljka upućena poštom i proizvodi jednake pravne učinke.

4. Rješavanje sporova

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju, trebaju nastojati sve svoje eventualne sporove s osigurateljem, koji proizlaze ili su u svezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, riješiti sporazumno, sukladno pravilima postupka osiguratelja o izvansudskom rješavanju sporova. Ukoliko ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili korisnik osiguranja nisu zadovoljni odlukom osiguratelja o konačnom rješenju prijave osiguranog slučaja nakon podnesene pritužbe, mogu podnijeti prigovor Povjerenstvu CROATIA osiguranja d.d. za rješavanje prigovora, a prije pokretanja propisanog postupka kod pravobranitelja osiguranja/mjerodavnog centra za mirenje ili podnošenje tužbe sudu. Osiguravatelj uputu o pravu na podnošenje prigovora i način rješavanja prigovora obavezno navodi u podnesku kojim se rješava pritužba. Prigovor se dostavlja na adresu: Croatia osiguranje d.d., 10000 Zagreb, Miramarska 22, a može se podnijeti i putem podružnice osiguratelja koja je rješavala prijavu osiguranog slučaja. Prigovor podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja prigovora i vrijeme slanja. Povjerenstvo za prigovore osiguratelja sastoji se od tri (3) člana. Odgovor Povjerenstva dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora. Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, uputit će se na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj. Ako sporovi ne budu riješeni mirenjem u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku o kojem se stranke dogovore, stranke su ovlaštene pokrenuti sudski postupak. Ukoliko ugovorne strane ne uspiju postići mirno rješenje spora sukladno navedenom opisu obveznog postupanja, ako drugačije nije ugovoreno, mjesna nadležnost suda određuje se prema mjestu u kojem je sklopljena polica.

5. Izjava o privatnosti

Grupa CROATIA osiguranje d.d. se obavezuje da će čuvati privatnost svih kupaca. Prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima u svrhu sklapanja ugovora o osiguranju i obrađujemo ih u marketinške svrhe. Obvezujemo se pružati zaštitu osobnih podataka svih svojih klijenata, koje ćemo prosljeđivati članicama Grupe Croatia i nadležnim tijelima sukladno pozitivnim propisima. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici CROATIA osiguranja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

6. Izjava o privoli

Potpisom ponude/police ugovaratelj/osiguranik daje suglasnost za korištenje/prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka isključivo za potrebe marketinško-prodajnih aktivnosti CROATIA osiguranja d.d. i njezinih tvrtki kćeri.

7. Izjava o obaviještenosti

Ugovaratelj osiguranja/osiguranik potpisom ponude/police izrijekom potvrđuje da je prije sklapanja ugovora o osiguranju od strane osiguravatelja pisano izviješten o svim podacima sukladno odredbi članka 89. Zakona o osiguranju, te da mu da je prije sklapanja osiguranja ostavljeno razumno vrijeme za donošenje konačne odluke o sklapanju predmetnog ugovora o osiguranju. Pored naprijed naznačenog, ugovaratelj/osiguranik potpisom potvrđuje da je izviješten i o pravu na podnošenje pritužbe.

8. Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Miramarska 24b, 10 000 Zagreb.