

## Informacije ugovaratelju osiguranja

Ove informacije ugovaratelju osiguranja zajedno s Uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na određeni ugovor o osiguranju smatraju se sastavnim dijelom Ugovora o osiguranju.

U skladu s važećim odredbama Zakona o osiguranju Allianz Hrvatska d.d. kao osiguratelj prije ugovaranja osiguranja obavještava ugovaratelja osiguranja i o sljedećim podacima:

**Tvrtka osiguratelja glasi:** Allianz Hrvatska dioničko društvo za osiguranje.  
**Sjedište tvrtke:** Heinzelova 70, 10 000 Zagreb  
**Sudski registar trgovačkog suda u Zagrebu:** MBS 080004103; OIB 23759810849

**Dozvola za sklapanje i ispunjavanje ugovora o životnom i neživotnom osiguranju temeljem rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih poslova:** Klasa UP/I-453-02/06-30/50, UR. broj 326-112-07-10.

**Izvjешće o solventnosti i financijskom stanju:** objavljeno na [www.allianz.hr](http://www.allianz.hr).

**Adresa elektroničke pošte i web stranica:** [osiguranje@allianz.hr](mailto:osiguranje@allianz.hr); [www.allianz.hr](http://www.allianz.hr),

### Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ulica Franje Račkog 6, 10 000 Zagreb.

Uvjeti osiguranja i ugovor o osiguranju uvijek su sastavljeni barem na hrvatskom jeziku.

### Ponuda i sklapanje ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju sklapa se na temelju ponude. Ponuda je sastavni dio ugovora o osiguranju.

Pisana ponuda za sklapanje ugovora o osiguranju učinjena Osiguratelju veže ponuditelja za vrijeme od 8 (osam) dana otkad je Osiguratelj zaprimio ponudu, a ako je potreban liječnički pregled, onda za vrijeme od 30 (trideset) dana. Ako Osiguratelj u navedenim rokovima ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je Osiguratelj prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen. U tom slučaju ugovor se smatra sklopljenim kad je ponuda prispjela Osiguratelju. Ugovor o osiguranju smatra se sklopljenim prihvatom ponude. Ugovorni odnos iz osiguranja može nastati i samim plaćanjem premije. Ugovor o životnom osiguranju smatra se sklopljenim potpisom police. Ugovaratelj osiguranja može odustati od ugovora o životnom osiguranju najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti Osiguratelja o sklapanju ugovora, pri čemu ugovaratelj osiguranja ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora.

### Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju uobičajeno se sklapa kao ugovor s određenim rokom trajanja ili neodređenim rokom kod kojeg se osiguranje nastavlja iz godine u godinu. Životno osiguranje može trajati i doživotno. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju utvrđuje se prije sklapanja ugovora o osiguranju i navedeno je na ponudi i upisano je na polici osiguranja. Početak obveze Osiguratelja iz ugovora o osiguranju utvrđen je uvjetima osiguranja.

### Visina premije osiguranja i pojedinosti o plaćanju

Visina premije osiguranja, način i trajanje plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa ako je primjenjivo, visina poreza i drugih troškova i naknada utvrđene su na ponudi i/ili polici osiguranja. Ako je Uvjetima osiguranja propisana naknada za obročno plaćanje, doplatak za obročno plaćanje godišnje premije utvrđen je cjenikom osiguranja te naveden na obrascu ponude za sklapanje ugovora o osiguranju ili na polici osiguranja.

### Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Uvjeti za prestanak i raskid ugovora utvrđeni su uvjetima ugovorenog osiguranja. Kod ugovora o osiguranju sklopljenog na daljinu, ugovaratelj može, ne navodeći razloge za to raskinuti ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora.

### Međunarodne mjere ograničenja - sankcije

Osiguratelj nije u obvezi pružiti pokriće, isplatiti štetu ili bilo kakvu drugu naknadu temeljem ugovora o osiguranju ako bi takvo pokriće, isplata štete ili bilo kakve druge naknade temeljem ugovora o osiguranju izložilo Osiguratelja bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima temeljem važećih rezolucija Ujedinjenih naroda, ekonomskih ili trgovinskih sankcija, zakona ili regulative Europske unije, Ujedinjenog Kraljevstva, Sjedinjenih Američkih Država ili Republike Hrvatske.

### Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma

Osiguratelj je sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma obavezan prikupljati podatke i provoditi mjeru dubinske analize ugovaratelja osiguranja/osiguranika u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma i izvještavanja Ureda za sprječavanje pranja novca i drugih nadležnih državnih tijela.

U sklopu dubinske analize potrebno je utvrditi podatak o političkoj izloženosti osobe temeljem članka 46. Zakona o sprječavanju pranja novca koji kaže:

Politički izložena osoba je svaka fizička osoba koja djeluje ili je u proteklih najmanje 12 mjeseci djelovala na istaknutoj javnoj dužnosti u državi članici ili trećoj državi, uključujući i članove njezine uže obitelji i osobe za koje je poznato da su bliski suradnici politički izložene osobe.

Fizičke osobe koje djeluju ili su djelovale na istaknutoj javnoj dužnosti su:

1. predsjednici država, predsjednici vlada, ministri i njihovi zamjenici odnosno državni tajnici te pomoćnici ministara
2. izabrani članovi zakonodavnih tijela
3. članovi upravnih tijela političkih stranaka
4. suci vrhovnih ili ustavnih sudova ili drugi visoki pravosudni dužnosnici protiv čijih odluka, osim u iznimnim slučajevima, nije moguće koristiti pravne lijekove
5. suci revizorskih sudova
6. članovi savjeta središnjih banaka
7. veleposlanici, otpravnici poslova i visoki časnici oružanih snaga
8. članovi upravnih i nadzornih odbora pravnih osoba koje su u vlasništvu ili većinskom vlasništvu države
9. direktori, zamjenici direktora, članovi odbora i osobe koje obavljaju jednakovrijedne funkcije u međunarodnoj organizaciji
10. općinski načelnici, gradonačelnici, župani i njihovi zamjenici izabrani na temelju zakona kojim se uređuju lokalni izbori u Republici Hrvatskoj.

Članovi obitelji politički izložene osobe iz stavka 3. ovoga članka jesu:

1. bračni drug ili osoba s kojom je politički izložena osoba u izvanbračnoj zajednici
2. djeca i njihovi bračni drugovi ili osobe s kojima su djeca politički izložene osobe u izvanbračnoj zajednici ili
3. roditelji politički izložene osobe.

Bliski suradnik politički izložene osobe iz stavka 3. ovoga članka jest svaka fizička osoba:

1. za koju je poznato da ima zajedničko stvarno vlasništvo nad pravnom osobom ili pravnim uređenjem ili bilo koje druge bliske poslovne odnose s politički izloženom osobom ili
2. koja je jedini stvarni vlasnik pravne osobe ili pravnoga uređenja za koje je poznato da su osnovani za dobrobit politički izložene osobe.

### Zajednički standard izvješćivanja - CRS (eng. common reporting standard)

Allianz Hrvatska d.d. obavezan je na temelju Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u svrhu sprječavanja utaje poreza prikupljati podatke o državi u kojoj je klijent porezni obveznik i stranom poreznom broju. Na temelju Mnogostranog sporazuma nadležnih tijela o automatskoj razmjeni informacija o financijskim računima (CRS) i Allianz Hrvatska d.d. obavezan je dostavljati prikupljene podatke o klijentu Ministarstvu financija, Poreznoj upravi koja će tražene informacije razmjenjivati s nadležnim tijelima država potpisnica Sporazuma.

### FATCA (eng. Foreign Account Tax Compliance Act)

Sukladno odredbama Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, a na temelju Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država (dalje u tekstu SAD) o unaprijeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e koji je stupio na snagu dana 27. prosinca 2016. godine, Allianz Hrvatska d.d. je obavezan prikupljati podatke o financijskim računima američkih rezidenata, odnosno građana u svrhu sprječavanja utaje poreza i prikupljene podatke dostaviti Ministarstvu financija, Poreznoj upravi koja će tražene informacije razmijeniti s nadležnim tijelom SAD-a. Utvrdi li se pokazatelj koji upućuje na poveznicu s SAD-om ili izmijenjene okolnosti dovedu do toga da se jedan ili više pokazatelja koji upućuju na SAD mogu povezati s računom, odnosno ugovorom o osiguranju, Allianz Hrvatska d.d. će prema tom ugovoru o osiguranju postupiti kao prema onima o kojima se izvješćuje SAD. Allianz Hrvatska d.d. će prilikom obrađivanja podataka postupiti u skladu s odredbama Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza i sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka te ostalim važećim propisima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka.

U slučaju izmjene podataka u ugovoru o osiguranju Allianz Hrvatska d.d. će sukladno svojim zakonskim ovlastima o provođenju CRS i FATCA dubinske analize klijenta biti obavezan ponovno zatražiti određene podatke radi utvrđivanja CRS i FATCA statusa

Više detalja o FATCA i CRS propisima možete pronaći u službenim državnim glasilima te na internetskim stranicama porezne uprave Sjedinjenih Američkih Država (IRS) i Ministarstva financija, Porezne uprave Republike Hrvatske.

Ugovaratelj osiguranja obavezan je o svim promjenama navedenih podataka bez odgađanja obavijestiti osiguratelja.

### Dostava dokumentacije i obavijesti

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa Allianz prikuplja kontakt podatke vas kao ugovaratelja osiguranja (poštansku adresu, e-mail adresu i GSM broj) u svrhu kontaktiranja za potrebe dostave dokumentacije vezane uz sklopljeni ugovor ili korištenu uslugu i/ili radi dostave drugih obavijesti o događajima i činjenicama koje su značajne za ugovorene proizvode i/ili korištene usluge kao i događajima i činjenicama koje mogu utjecati na njihova prava i/ili obveze iz tih ugovorenih proizvoda.

Obvezni ste dati točne kontakt podatke i bez odgode obavijestiti Allianz o svakoj promjeni danih podataka te odgovarate za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave obavijesti o promjeni tih podataka i/ili u slučaju davanja netočnih podataka.

Allianz će vam slati dokumentaciju, obavijesti i informacije vezane uz pojedinačne ugovore i/ili druge usluge koje koristite (npr. obradu štete) putem sljedećih kanala:

- elektroničkom poštom
- pisanim putem na adresu prebivališta
- pisanim putem na adresu koju ste dali Allianz kao adresu za dostavu obavijesti
- putem GSM broja
- putem internet stranice [www.allianz.hr](http://www.allianz.hr)

Predugovornu i ugovornu dokumentaciju, Allianz dostavlja na papiru, osim ako ste izabrali dostavu na trajnom mediju putem e-maila ili dostavu putem internetske stranice Allianz. Ostale obavijesti vezane uz sklopljeni ugovor o osiguranju za koje zakonom nije definiran oblik, rokovi i način dostave, Allianz dostavlja korištenjem kanala kojeg smatra najprimjerenijim obzirom na svrhu dokumentacije/obavijesti, a u skladu sa svojim legitimnim interesom, u kojem slučaju uvijek možete izjaviti prigovor na način opisan u točki 4. Informacija o obradi osobnih podataka.

U slučaju da nas niste obavijestili o promjeni svojih kontakt podataka, obavijest će se smatrati uredno otpremljenom ako je upućena na posljednji evidentirani kontakt podatak.

### Informacije o pritužbama i rješavanju sporova

Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem

1. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik te korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja obavijestiti osiguratelja
2. Obavijest iz prethodne točke ove Klauzule podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti
3. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, ili korisnik iz ugovora o osiguranju može pritužbu protiv odluke ili postupanja osiguratelja, osiguratelju izjaviti usmeno na zapisnik (uz uvjet obostrane prisutnosti podnositelja i primatelja pritužbe) ili podnijeti pisanim putem:

- poštom na adresu: Allianz Hrvatska d.d., Služba za kontakte s klijentima, Heinzelova 70, Zagreb
- telefaksom pozivom na broj 01/4653-533
- elektroničkom poštom slanjem e-maila na e-adresu: [osiguranje@allianz.hr](mailto:osiguranje@allianz.hr)
- putem web obrasca koji se nalazi na [www.allianz.hr](http://www.allianz.hr)
- osobno na prodajnom mjestu osiguratelja

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.

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja Društva iznosi 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe. Pritužbe rješava Služba za kontakte s klijentima u suradnji s nadležnom organizacijskom jedinicom. Osiguratelj je dužan odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od primitka pritužbe, a na pritužbe pristigle pisanim putem, šalje se pismeni odgovor klijentu. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom.

1. Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe treba objasniti položaj Društva u pogledu pritužbe, a podnositelj pritužbe ima pravo na:
  - podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici,
  - pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,
  - podnošenje tužbe nadležnom sudu.
2. 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, mogu se uputiti na mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora ili Hrvatska udruga poslodavaca).
3. U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.

### Informacije za ugovore sklopljene na daljinu

Ugovorom sklopljenim na daljinu smatra se ugovor sklopljen s ugovarateljem osiguranja isključivo putem jednog ili više sredstava daljinske komunikacije (npr. telefonom, e-mailom ili sl.), a bez fizičke prisutnosti na jednom mjestu s Osigurateljem ili njegovim predstavnikom. Detaljne informacije o Osiguratelju, načinu rješavanja sporova, mjerodavnom pravu i sudu nadležnom za rješavanje sporova navedene su u ovim Informacijama ugovaratelju osiguranja, dok dodatne informacije o proizvodu osiguranja koji je predmet ugovora na daljinu i uvjetima pod kojima se sklapa ugovor o osiguranju možete naći u pripadajućim Uvjetima osiguranja, informacijama o proizvodu osiguranja, Informativnom izračunu te ponudi osiguranja, a informacije o posredniku (ako je prodaju vršio posrednik u osiguranju) u informacijama o posredniku. Svi navedeni dokumentni dostavljaju se zajedno s ovim Informacijama.

U slučajevima ugovora o osiguranju sklopljenima na daljinu, ugovaratelj može, ne navodeći razloge za to raskinuti ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Ugovor se raskida obavještanjem Osiguratelja u pisanom obliku prije isteka roka za raskid ugovora.

Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju putnika i prtljage ili drugih ugovora sklopljenih na rok kraći od mjesec dana. Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ni kada je ugovor u potpunosti ispunjen na njegov izričit zahtjev, a prije nego je iskoristio svoje pravo na raskid. U slučaju da je osiguranje započelo na izričit zahtjev ugovaratelja osiguranja prije isteka roka za jednostrani raskid, Ugovaratelj je dužan platiti Osiguratelju premiju u iznosu proporcionalnom proteklom trajanju osiguranja, pod uvjetom da do tada nije nastupio osigurani slučaj. Osiguratelj će započeti s ispunjenjem svoje obveze tj. pokriće će nastati prije isteka roka za jednostrani raskid isključivo uz izričiti pristanak ugovaratelja osiguranja. Smatra se da je Ugovaratelj dao svoju izričitu pristanak ako je izvršio uplatu cjelokupne premije (ako se premija plaća jednokratno), odnosno njegov prvog obroka (ako je ugovoreno obročno plaćanje). Sve predugovorne obavijesti i informacije koje se dostavljaju ili će se dostavljati ugovaratelju osiguranja, ugovor o osiguranju i pripadajuća dokumentacija, kao i sva daljnja komunikacija nakon sklopljenog ugovora, vršit će se, uz pristanak ugovaratelja, na hrvatskom jeziku.

### Mjerodavno pravo

Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

### Mjerodavno pravo kod ugovora s međunarodnim elementom

Ako ugovaratelj osiguranja fizička osoba ima redovno boravište van RH na ugovor o osiguranju primjenjuje se pravo koje su ugovorne strane suglasno izabrale, a definirano je na ponudi odnosno polici osiguranja.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno pravo:

- pravo bilo koje države gdje se nalazi rizik u vrijeme sklapanja ugovora;
- pravo države u kojoj ugovaratelj osiguranja ima uobičajeno boravište;
- u slučaju životnog osiguranja, pravo države članice čiji je osiguranik državljanin,

Osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo države koja propisuje obvezu sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno pravo Republike Hrvatske.

Posljednja izmjena ovih Informacija je bila: 10. rujna 2020.