



## Opće informacije posrednika u osiguranju

Ovaj dokument Vam pruža informacije o posredniku u osiguranju prije sklapanja ugovora o osiguranju sukladno odredbama Zakona o osiguranju.

### Osnovni podaci o Posredniku:

Posrednik: **Certitudo d.o.o.**

tel.: +385 1 5802 991

e-mail: [info@certitudo.hr](mailto:info@certitudo.hr)

Trgovački sud u Zagrebu ; MBS 2963566,

Dozvola za obavljanje djelatnosti: rješenje HANFE od 10.01.2013., klasa UP/I-453-02/12-37/81 ; URBROJ: 326-663-13-3

OIB: 60097633509

Podatke o upisu možete provjeriti u sudskom / obrtnom registru ([www.sudreg.pravosudje.hr](http://www.sudreg.pravosudje.hr)) / ([www.portor.hr](http://www.portor.hr)) i Registru koji se vodi pri Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, Zagreb, Miramarska 24b, ([www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr))

***Posrednik ne daje savjet o prodanim proizvodima osiguranja.***

**Posrednik djeluje u ime i za račun društ (a) va za osiguranje:**

GENERALI OSIGURANJE d.d.

UNIQA OSIGURANJE d.d.

CROATIA OSIGURANJE d.d.

SAVA OSIGURANJE d.d.

EUROHERC OSIGURANJE d.d.

ARAG OSIGURANJE d.d.

ALLIANZ OSIGURANJE d.d.

TRIGLAV OSIGURANJE d.d.

GRAWE OSIGURANJE d.d.

MERKUR OSIGURANJE d.d.

AGRAM LIFE osiguranje d.d.

VH HRVATSKA d.d.

**Postupak rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima, adresa za primanje pritužbi i tijelo nadležno za rješavanje pritužbe**

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju prvenstveno će nastojati sve svoje eventualne sporove s osigurateljem, koji proizlaze ili su u vezi s ugovorom o osiguranju, riješiti sporazumno, u mirnom postupku.

Osiguranik, ugovaratelj osiguranja i korisnik iz ugovora o osiguranju mogu podnijeti pritužbu na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju zbog pružanja usluga odnosno izvršenja obveza Posrednika i/ili osobe koja u ime i za račun Posrednika obavlja poslove distribucije osiguranja, odluke Posrednika u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora te postupanjem Posrednika i/ili osobe koja u ime i za račun Posrednika obavlja poslove distribucije osiguranja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju, i to u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.

Pritužba se podnosi:

a) usmeno na zapisnik:

- u uredu Posrednika na adresi Ivanićgradska 64., 10000 Zagreb

b) pisanim podneskom:

- na adresu sjedišta Posrednika Certitudo d.o.o., Ivanićgradska 64, 10000 Zagreb ili

- e-mailom na adresu info@certitudo.hr

Pritužba treba sadržavati:

a) 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,

b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,

c) 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 pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,

d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,

e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe Posrednik će u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom, uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Na zahtjev podnositelja pritužbe Posrednik će obavijestiti podnositelja pritužbe o zaprimljenoj pritužbi i tijeku postupka.

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 i dr.).

U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

#### Podaci o povezanosti s društvom za osiguranje

Posrednik nema udjel, izravni ili neizravni, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u društvu za osiguranje za koje obavlja poslove distribucije.

Društvo za osiguranje odnosno matično društvo određenog društva za osiguranje za koje Posrednik obavlja poslove distribucije nema udjel, posredno ili neposredno, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u Posredniku.

#### Podaci o naknadi

Za obavljanje poslova distribucije osiguranja Posrednik prima naknadu od osiguratelja na osnovi provizije (naknada je uključena u premiju osiguranja).