

OPĆE INFORMACIJE koje pružamo kao društvo za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju

Poštovani,

Izrazito nam je važno našim klijentima, korisnicima usluga distribucije osiguranja i/ili reosiguranja, jamčiti poštovanje uvjeta transparentnog i zakonitog pružanja jasnih i razumljivih informacija i podataka u skladu s propisima kojima se uređuje distribucija osiguranja, prvenstveno Zakona o osiguranju (dalje ZOS).

Molimo Vas, pažljivo pročitajte ovaj dokument. U njemu su jednostavnim jezikom na jasan i razumljiv način navedene važne opće informacije za klijenta prije sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno prije nego što klijent postane pravno vezan osnovom bilo kakvog sklopljenog ugovora o osiguranju.

U pogledu ovih Općih informacija klijenta obavješćujemo na papiru i na hrvatskom jeziku latiničnim pismom, osim ako nismo međusobno dogovorili neki drugi jezik, pismo ili trajni medij koji nije papir uključivo internet stranicu koji bolje odgovara potrebama klijenta i koji je ona svojevoljno slobodno izabrala, prema našem ponuđenom izboru dostavljanja informacija na papiru, drugom trajnom mediju ili putem naše Internet stranice www.select-broker.hr

Prilikom komunikacije klijenta ćemo elektroničkim putem obavijestiti o adresi internetske stranice i mjestu na stranici na kojem se nalaze ove lako prepoznatljive, odmah i uvijek dostupne informacije.

NAPOMENA: Neovisno o prethodno slobodno odabranom načinu dostavljanja ovih Općih informacija, iste ćemo uvijek, na zahtjev našeg klijenta dostaviti odnosno predati klijentu besplatno i u papirnatom obliku.

SADRŽAJ ovog dokumenta Općih informacija

1. Naziv i adresa pravne osobe posrednika u osiguranju	2
2. Kategorija posrednika i poslovna djelatnost	2
3. Informacija o jedinstvenom registru upisa i način provjere toga upisa	2
4. Informacija o našem postupanju ili djelovanju	2
5. Standardi za distribuciju proizvoda osiguranja i transparentnost	2
6. Informacija o davanju savjeta o proizvodima osiguranja koje distribuiramo, predložimo ili ponudimo	3
7. Uvjeti dostave informacija	3
8. Društva s kojima obavljamo poslove distribucije u osiguranju osnovom ugovora	3
9. Narav primitaka primljenih u pogledu ugovora o osiguranju	4
10. Informacija o mogućnosti podnošenja pritužbe na rad te o postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova sa nama kao distributerom osiguranja	4
11. Sprječavanje sukoba interesa	6
12. Zaštita interesa klijentata.....	6
13. Zaštita osobnih podataka	6

14. Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma	6
15. Izmjene ovih Općih informacija	7

1. Naziv i adresa pravne osobe posrednika u osiguranju

Select broker d.o.o, za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju

Sjedište: Oporovečka 12, 10000 Zagreb, Hrvatska

OIB: 41841707469, Društvo upisano u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080995854

2. Kategorija posrednika i poslovna djelatnost

Kao društvo za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju (kategorija posrednika u osiguranju) postupamo po nalogu klijenta i obavljamo poslove distribucije osiguranja i/ili distribucije reosiguranja na području Republike Hrvatske u skladu s pravilima struke i štiteći pri tome interese svojga klijenta-nalogodavca, a pravnom osnovom od HANFA-e izdane dozvole-ovlaštenja za obavljanje poslova distribucije osiguranja i reosiguranja od 21. listopada 2015 | KLASA: UP/I-974-03/15-01/68 URBROJ: 326-01-660-663-15-2.

Osim poslova distribucije osiguranja i reosiguranja ovlašteni smo također:

- pružati druge intelektualne i tehničke usluge u vezi s poslovima distribucije osiguranja: kao što su na primjer usluge savjetovanja, izrade i provođenja promidžbenih aktivnosti te usluge edukacije
- surađivati s drugim osobama ovlaštenim za obavljanje poslova distribucije osiguranja i reosiguranja u obavljanju poslova distribucije

3. Informacija o jedinstvenom registru upisa, uvid u registar i način provjere upisa

Kao ovlašteni distributer osiguranja upisani smo u jedinstveni registar s evidencijama ovlaštenih osoba za pružanje usluga distribucije osiguranja i reosiguranja koji vodi Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), adresa Franje Račkog 6, RH - Zagreb. Provjeru upisa moguće je učiniti pisanim upitom i/ili uvidom na internet stranici gdje se vodi ažurirani registar: www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri

4. Informacija o našem postupanju ili djelovanju

Kao društvo za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju ne djelujemo u ime i za račun jednog ili više društva za osiguranje, već prilikom distribucije osiguranja uvijek postupamo po nalogu našeg klijenta djelujući u njezinom najboljem interesu, obavljajući poslove transparentno, pravedno i u skladu s mjerodavnim zakonskim i profesionalnim standardima.

5. Standardi za distribuciju proizvoda osiguranja i transparentnost

Prije sklapanja ugovora o osiguranju, potrebno nam je dobiti informacije od klijenta, kako bismo na temelju njih saznali potrebe i zahtjeve u pogledu ugovora o osiguranju te pružili klijentu što kvalitetniju, odnosno bolju uslugu i osigurali da svaki ponuđeni ugovor o osiguranju bude u skladu sa zahtjevima i potrebama klijenta. Za sve informacije i podatke koje nam kao klijent pružite jamčimo poštovanje uvjeta zakonite obrade podataka u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka, obveza čuvanja poslovne tajne te zaštita potrošača.

Osnovom informacija koje smo od klijenta primili, pojasniti ćemo osigurateljima zahtjeve i potrebe klijenta te ćemo pružiti objektivne informacije o proizvodu osiguranja odnosno ponuđenom ugovoru o osiguranju klijentu u jasnom i razumljivom obliku kako bi joj omogućili donošenje informirane odluke o sklapanju ugovora o osiguranju na temelju primljenih informacija, uzimajući pritom u obzir složenost proizvoda osiguranja i

kategoriju klijenta, ciljeve i druge značajke klijenta, zbog čega se te informacije mogu razlikovati među klijentima. Drugačije postupanje moguće je :

- prilikom tzv. prodaje za zahtjev klijenta (usluga samo za izvršenje), pri čemu klijent u pravilu već ima i posjeduje saznanja i objektivne informacije o proizvodu osiguranja i gdje se pruža samo usluga izvršenja, a ne i utvrđivanja zahtjeva, potreba klijenta i informiranja.
- kod obavljanja poslove distribucije povezane s osiguranjem velikih rizika (članak 3, točka 36 ZOS-a)

6. Informacija o davanju savjeta o proizvodima osiguranja koje distribuujemo, predložimo ili ponudimo

Pri nuđenju ugovora o osiguranju ili prije sklapanja bilo kojeg ugovora o osiguranju, ne pružamo savjetovanje, odnosno ne dajemo osobne preporuke klijentu na temelju nepristrane i personalizirane analize niti dajemo personaliziranu preporuku u kojoj se objašnjava zašto bi određeni proizvod najbolje ispunio zahtjeve i potrebe klijenta (prodaja bez savjetovanja).

7. Uvjeti dostave informacija

U vezi s distribucijom proizvoda neživotnog osiguranja i zakonski propisane dostave informacija, iste ćemo klijentu pružiti putem standardiziranog dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja na papiru ili drugom trajnom mediju kojeg sastavlja osiguratelj, odnosno proizvođač proizvoda neživotnog osiguranja. Proizvođač proizvoda osiguranja je društvo za osiguranje, kao i posrednik koji izrađuje odnosno dizajnira proizvode osiguranja i stavlja na raspolaganje distributerima sve odgovarajuće informacije o proizvodu osiguranja i postupku odobrenja proizvoda, uključujući utvrđeno ciljano tržište proizvoda, a u skladu s delegiranim aktom Europske komisije kojim se uređuje primjena odredbi o distribuciji osiguranja. O svim informacijama koje je sukladno zakonskim propisima potrebno dostaviti klijentu obavještavamo besplatno, na papiru, na jasan i točan način koji je klijentu razumljiv te hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, osim ako nije dogovoren drugačiji i jezik način dostave informacija, a koji bolje odgovara njenim potrebama, nekom drugom trajnom mediju ili putem interneta.

Ovo je moguće isključivo ako je klijent izričito svojevoljno slobodno izabrala takav drugačiji način dostave informacija u odnosu na ostale ponuđene načine dostave informacija. Ako klijent pristane na dostavu ovih informacija putem internetske stranice, klijent će elektroničkim putem biti obaviješten o adresi internetske stranice i mjestu na stranici gdje može pristupiti informacijama, koje moraju biti dostupne na navedenoj

internetskoj stranici vremenski onoliko dugo koliko je klijentu razumno potrebno da se njima koristi i koliko opravdano može imati potrebu da ih pregleda.

Dostava odnosno naznačena adrese elektroničke pošte klijenta smatra se dokazom da klijent u svrhu odvijanja navedenoga poslovanja ima redovit pristup internetu. Neovisno o drugačije dogovorenom sa strankom, na zahtjev klijenta, informacije će se uvijek besplatno dostaviti ili predati u papirnatom obliku.

8. Društva s kojima obavljamo poslove distribucije u osiguranju osnovom ugovora

Pri obavljanju poslova distribucije osiguranja poslujemo s brojnim društvima za osiguranje koje obavljaju poslove osiguranja u Republici Hrvatskoj, odnosno njihovim podružnicama u Republici Hrvatskoj i ovlašteni smo osnovom sklopljenog ugovora o posredovanju s njima plasirati rizik sklapanjem ugovora o osiguranju kod slijedećih abecednim redom navedenih društava:

<i>Naziv društva za osiguranje/podružnice</i>	<i>Adresa i mjesto</i>
1. Adriatic osiguranje d.d.	Listopadska ulica 2, Zagreb
2. Allianz Zagreb d.d.	Heinzelova 70, Zagreb
3. Croatia osiguranje d.d.	Vatroslava Jagića 3, Zagreb
4. Generali osiguranje d.d.	Slavonska avenija 1b, Zagreb
5. Grawe Hrvatska d.d.	Ulica grada Vukovara 5, Zagreb
6. HOK osiguranje d.d.	Capraška 6, Zagreb
7. Sava osiguranje d.d. - Podružnica Hrvatska	Savska cesta 144 a, Zagreb
8. Triglav osiguranje d.d.	Antuna Heinza 4, Zagreb
9. Uniqa osiguranje d.d.	Planinska ulica 13, Zagreb
10. Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.	Slovenska 24, Zagreb

9. Narav primitaka primljenih u pogledu ugovora o osiguranju

Poslove distribucije proizvoda osiguranja i reosiguranja i poslove u vezi s ugovorom o osiguranju kao pravna osoba za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju obavljamo isključivo za brokersku proviziju koju nam kao distributeru osiguranja plaća društvo za osiguranje ili reosiguranje čiji smo proizvod distribuirali (s kojim je ugovor sklopljen). Iznimno je važno naglasiti da ona ni na koji način ne utječe na visinu premije koju klijent plaća.

Provizija za distribuciju osiguranja ne može imati utjecaj na prava određena ugovorom o osiguranju niti može utjecati na visini osigurnine (odštete) koja će biti isplaćena osiguraniku po tom ugovoru. Pravo na proviziju stječemo početkom važenja ugovora o osiguranju koji smo distribuirali, a što je u pravilu trenutak sklapanja ugovora o osiguranju.

Od društava za osiguranje ne primamo nikakve druge naknade, primitke, provizije ili druge vrste novčanih plaćanja ili nenovčanih koristi bilo kakve vrste koje se odnosi na distribuciju proizvoda osiguranja ili reosiguranja. Osim premije osiguranja i planiranih plaćanja na temelju ugovora o osiguranju nakon njegova sklapanja, klijent-nalogodavac nema nikakvih dodatnih izravnih ili neizravnih plaćanja, provizija ili davanja

novčanih ili nenovčanih u pogledu poslova distribucije osiguranja i reosiguranja koje obavljamo u njenom interesu osnovom njegovog naloga-ovlaštenja.

Iznimno, pravo na naknadu za distribuciju osiguranja ili distribuciju reosiguranja ili bilo koji drugi primitak možemo ostvariti i od ugovaratelja osiguranja po čijem je nalogu obavljamo poslove u vezi sa sklapanjem ugovora o osiguranju, ali isključivo ako je to zatraženo od klijenta-nalogodavca i ako to je izričito navedeno u pisanom nalogu koji nam klijent daje.

Neovisno o tome na koji smo način ostvarili proviziju za poslove distribucije osiguranja, sa klijentom možemo ugovoriti naknadu za pomoć u ostvarivanju prava na naknadu štete.

10. Informacija o mogućnosti podnošenja pritužbe na rad te o postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova sa nama kao distributerom osiguranja

Select broker d.o.o. uspostavilo je politiku adekvatnog i učinkovitog, nepristranog i neovisnog postupka izvansudskih rješavanja pritužbi i sporova sa klijentima koji se odnose na prava i obveze koje proizlaze u pogledu distribucije proizvoda osiguranja, te će nastojati sve sporove rješavati sporazumno, mirnim putem sukladno ovim postupcima izvansudskog rješavanja sporova. Cilj ove politike je upravljati pritužbom ili sporom pravovremeno, aktivno, na pozitivan način, brzo te učinkovito i odgovorno rješavanje sporova zbog očuvanja poslovnih odnosa i smanjenja troškova sporenja.

Izvansudski načini rješavanja sporova podrazumijevaju pregovore i mirenje. Sudski postupak u svim sporovima treba biti mogućnost kada je uspjeh u ostalim mirnim postupcima izostao.

Pritužbom se smatra izjava o nezadovoljstvu koju je neka osoba uputila nama kao distributeru osiguranja u vezi s našom djelatnošću distribucije. Postupanje s pritužbama trebalo bi razlikovati od postupanja s odštetnim zahtjevima te od jednostavnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju ili zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja.

Klijent i svaka druga fizička i pravna osoba (primjerice ugovaratelj, osiguranik, korisnik osiguranja), a posebno udruge potrošača imaju pravo podnijeti pritužbe nama kao distributeru osiguranja u pogledu našeg rada i obavljanja djelatnosti. Podnositelj može pritužbu podnijeti:

- u prostorijama društva Select broker d.o.o pismenim putem ili usmeno na zapisnik,
- putem pošte upućene na našu poslovnu adresu sjedišta tvrtke: Oporovečka 12, 10 000 Zagreb
- putem elektroničke pošte na našu e-mail adresu: info@select-broker.hr

Po anonimnim pismenima ne postupamo. Za eventualne štetne posljedice uzrokovane podnositelju kašnjenjem s podnošenjem pritužbe ne odgovaramo.

Pritužba treba sadržavati najmanje:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe fizičke osobe ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe - pravna osoba
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe te dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, pregled činjeničnog stanja, eventualnu sudsku praksu u odnosnim slučajevima
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku

Na svaku uredno zaprimljenu pritužbu odnosno prigovor ćemo pisano odgovoriti u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja pritužbe, odnosno prigovora. Iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog

roka, obavijestiti ćemo podnositelja o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu, odnosno prigovor. Na pritužbu odnosno prigovor odgovaramo u pravilu na način zaprimanja iste ili na drugi od klijenta zatražen i naznačen način.

Svaka pritužba razmatra se rješava se u najviše dva stupnja pri čemu u prvom stupnju o pritužbi odlučuje nadležna osoba društva Select broker d.o.o., a u drugom stupnju o pritužbi odlučuje Komisija za izvansudsko rješavanje sporova. Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, sporovi će se prvenstveno pokušati riješiti pregovorima s podnositeljem pritužbe. Pregovore je potrebno započeti što je ranije moguće, a svaka strana će za pregovore slobodno imenovati svoje predstavnike.

Subjekti tijekom pregovora trebaju biti fleksibilni u izboru metoda i načina rješavanja spora imajući u vidu korist za obje strane. Za rješavanje spora subjekti mogu zatražiti stručnu pomoć neovisnog stručnjaka (pravnog stručnjaka, vještaka i dr.).

Ako rješavanje spora pregovorima ne uspije ili ga nije moguće riješiti pregovorima u očekivanom razumnom roku, subjekti su dužni, ako ocijene prikladnim, pokušati riješiti spor pokretanjem postupka mirenja pri nekoj nezavisnoj instituciji, prema prethodnom pisanom sporazumu ugovornih strana i uvjetima iz tog sporazuma, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori koji pruža usluge mirnog rješavanja trgovačkih i potrošačkih sporova.

Ukoliko spor ne bude riješen postupkom mirenja u roku 60 dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku koji stranke dogovore, klijent neće imati nikakvih obaveza prema odredbi iz ove točke i može pokrenuti postupak pred sudom mjesno nadležnim prema našem sjedištu.

11. Sprječavanje sukoba interesa

Sukob interesa u smislu rizika prouzročenih mogućim vezama između nas i društva za osiguranje, kao što je primjerice veza koja proizlazi iz zajedničke ili povezane uprave, prava glasa ili uzajamnog posjedovanja

poslovnog udjela ili kapitala društva. Select broker d.o.o. ne posjeduje udjele u niti jednom društvu za osiguranje na temelju kojih sudjeluje u pravu glasa ili njegovom kapitalu. Društvo za osiguranje ili s njim povezana osoba, odnosno matično društvo ne posjeduju posredno ili neposredno nikakav udjel odnosno druga prava na temelju kojih mogu sudjelovati u pravu glasa ili kapitalu društva Select broker d.o.o. Tijekom provođenja svih poslova distribucije osiguranja poduzimamo sve odgovarajuće mjere za utvrđivanje i otklanjanje sukoba interesa između nas i društava za osiguranje, uključujući njihove odgovorne osobe i zaposlenike ili svaku osobu izravno ili neizravno povezanu s njima. Jasno i pravodobno ćemo bez odlaganja obavijestiti klijenta o eventualnim svojstvima odnosno izvorima sukoba interesa prije sklapanja ugovora o osiguranju.

12. Zaštita interesa stranaka

Select broker d.o.o. ima sklopljeno osiguranje od profesionalne odgovornosti kod društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koje vrijedi na području Republike Hrvatske i drugih država članica koje pokriva profesionalnu odgovornost iz obavljanja poslova distribucije osiguranja ili distribucije reosiguranja u iznosu od

9.750.000,00 kuna po svakom odštetnom zahtjevu i ukupno 14.430.000,00 kuna za sve odštetne zahtjeve u jednoj osigurateljnoj godini.

13. Zaštita osobnih podataka

Ovisno o ulozi voditelja ili izvršitelja obrade osobnih podataka postupamo uvijek u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka. Prikupljamo, obrađujemo, čuvamo, dostavljamo i upotrebljavamo samo osobne podatke potrebne za obavljanje poslova i aktivnosti distribucije u osiguranju, upravljanja sa sklopljenim ugovorima u osiguranju te pružanja pomoći pri izvršavanju prava i obveza iz ugovora o osiguranju za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju prije i nakon nastupanja osiguranog slučaja, a naročito pri poduzimanju svih pravnih radnji nužnih za očuvanje, odnosno realizaciju prava na temelju ugovora o osiguranju u rokovima određenim za poduzimanje tih pravnih radnji.

Ako smo obavezni otkriti neku povjerljivu informaciju temeljem bilo kojeg naloga bilo kojeg nadležnog suda ili bilo kojeg nadležnog tijela sudske vlasti, državnog ili regulatornog tijela ili ako smo pravno primorani to učiniti, klijentu ćemo o tome odmah i bez odlaganja dostaviti obavijest.

Sa strankom ćemo temeljem svih opravdanih i pravnih sredstava surađivati u bilo kojim pokušajima da se spriječi ili na neki drugi način ograniči otkrivanje takve povjerljive informacije.

14. Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (ZSPNFT) i Smjernice za provođenje ZSPNFT za obveznike u nadležnosti HANFA predstavljaju pravni okvir za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma u Republici Hrvatskoj. Sukladno odredbama ZSPNFT obveznici smo prikupljanja podataka i provođenja mjera, radnji i postupaka za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma i izvještavanja Ureda za sprječavanje pranja novca i drugih nadležnih državnih tijela, kojima jesmo ili možemo biti izloženi u svome

poslovanju, a naročito pri sklapanju ugovora o životnome osiguranju i drugih osiguranja povezanih s ulaganjima, obzirom da se ZSPNFT odnosi i primjenjuje samo na poslove životnih osiguranja.

15. Izmjene ovih Općih informacija

Povremeno mijenjamo ove Opće informacije, što može biti zbog unaprijeđena u poslovanju, pravosudne prakse sudova ili regulatornih odnosno zakonskih razloga, pri čemu uvijek naznačujemo datum posljednjih objavljenih promjena i omogućujemo pristup arhiviranim verzijama na našoj internet stranici kako biste ih mogli pregledati. Ako je riječ o znatnim promjenama, pružit ćemo uočljiviju obavijest. Ako se nakon obavljenog posla distribucije osiguranja ispostavi da određena odredba ovih Općih informacija nevaljala, to ne povlači za sobom nevaljanost ostalih odredbi. Takva odredba zamijenit će se važećom i provedivom odredbom kojom se namijenjeni učinak postiže u onoj mjeri u kojoj je to moguće.