

## Informacije ugovaratelju osiguranja GRAWE RENTA i GRAWE RENTA PLUS

### Osiguravatelj

Osiguravatelj je GRAWE Hrvatska osiguravajuće dioničko društvo, OIB: 28406115764, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 5, e-mail: [info@grawe.hr](mailto:info@grawe.hr), mrežna stranica: [www.grawe.hr](http://www.grawe.hr), tel.: +385 (0)1 3034 000, fax: +385 (0)1 3034 500, info telefon: 072 300 301 (u daljnjem tekstu: osiguravatelj).

Izvješće o solventnosti i financijskom stanju osiguravatelja dostupno je na mrežnoj stranici [www.grawe.hr](http://www.grawe.hr) u izborniku SERVIS, podizborniku Download zona – Godišnja izvješća (<https://www.grawe.hr/izvjesca/>).

### Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor nad osiguravateljem je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb.

### Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja GRAWE RENTA i GRAWE RENTA PLUS objavljen je na mrežnoj stranici:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/IPID\\_20211025/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_GRAWE\\_RENTA\\_i\\_GRAWE\\_RENTA\\_PLUS.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/IPID_20211025/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_GRAWE_RENTA_i_GRAWE_RENTA_PLUS.pdf), a dostupan je i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

### Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Na rentno osiguranje GRAWE RENTA i GRAWE RENTA PLUS primjenjuju se Opći uvjeti rentnog osiguranja (LV ABR/2023). Uvjeti osiguranja objavljeni su na mrežnoj stranici:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Zivotna\\_osiguranja/Uvjeti\\_20221228/Opci\\_uvjeti\\_rentnog\\_osiguranja\\_LV\\_ABR\\_2023\\_.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Zivotna_osiguranja/Uvjeti_20221228/Opci_uvjeti_rentnog_osiguranja_LV_ABR_2023_.pdf), a dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

### Zastupnik

Zastupnik je zaposlenik osiguravatelja te za poslove distribucije osiguranja od osiguravatelja prima plaću u koju je uključena provizija za sklopljene ugovore o osiguranju. Zastupnik ne daje savjete o proizvodima osiguranja koje distribuira. Informacija o mogućnosti podnošenja pritužbi na rad zastupnika i/ili osiguravatelja, kao i informacija o postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, navedena je u odlomku Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova.

U slučaju da zastupnik nije zaposlenik osiguravatelja već posrednik u osiguranju, prije sklapanja ugovora o osiguranju o tome obavještava ugovaratelja osiguranja te mu pruža sve opće informacije o sebi kao i informacije o sukobu interesa i transparentnosti temeljem Zakona o osiguranju (svoje ime i prezime/naziv, adresu/sjedište, informaciju da je posrednik u osiguranju, daje li ili ne daje savjet o proizvodima osiguranja koje distribuira, informaciju o mogućnosti podnošenja pritužbe na njegov rad te postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, registar u koji je upisan i način provjere tog upisa, postupa li po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društva za osiguranje, ima li udio u društvu za osiguranje odnosno ima li društvo za osiguranje udio u njemu, narav primljenih primitaka u vezi s ugovorom o osiguranju i dr.).

### Ograničenja ovlaštenja zastupnika

Zastupnik nije ovlašten u ime i za račun osiguravatelja sklapati ugovore o osiguranju, ugovarati izmjene ugovora ili produljenje njihova trajanja, izdavati police osiguranja, naplaćivati premije i primati izvave upućene osiguravatelju.

### Ponuda za osiguranje

Ponudu za osiguranje možete zatražiti od zastupnika ili u bilo kojem prodajnom uredu osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

Ponuda veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana od kada je ponuda prispjela osiguravatelju. Ako osiguravatelj u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen. Ponuditelj ima pravo na opoziv ponude u prethodno navedenim rokovima.

### Pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju

Ugovaratelj osiguranja može obavijestiti osiguravatelja o odustajanju od ugovora o rentnom osiguranju u roku 30 dana od dana primitka obavijesti osiguravatelja o sklapanju ugovora. U tom slučaju osiguravatelj vraća ugovaratelju osiguranja uplaćenu premiju umanjenu za već isplaćenu rentu.

### Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u ponudi za osiguranje i polici osiguranja. Osiguravateljno pokriće počinje u 24:00 sata dana koji je kao početak osiguranja naveden u polici, pod uvjetom da je do tada u cijelosti plaćena premija. Ako premija nije plaćena do dana početka osiguranja, osiguravateljno pokriće počinje u 24:00 sata onoga dana kada u cijelosti bude plaćena.

## **Prestanak i raskid ugovora o osiguranju**

Uvjeti za prestanak i raskid ugovora o osiguranju navedeni su u Općim uvjetima rentnog osiguranja (LV ABR/2023) u članku 7. koji se odnosi na vrste renti.

## **Premija osiguranja**

Informacija o premiji osiguranja, načinu i trajanju plaćanja premije osiguranja te ukupan iznos plaćanja navedeni su u ponudi za osiguranje i polici osiguranja. Porez na dodanu vrijednost se ne obračunava temeljem *Zakona o porezu na dodanu vrijednost*. Ugovaratelj osiguranja se obvezuje premiju platiti odjednom prilikom sklapanja ugovora o osiguranju na račun osiguravatelja o vlastitom trošku.

## **Opcije iz ugovora o osiguranju**

Ugovaratelj osiguranja tijekom trajanja ugovora o osiguranju pismenim putem može zatražiti promjenu korisnika.

## **Tablica otkupnih vrijednosti i kapitaliziranih svota**

Ne postoji mogućnost otkupa kao ni kapitalizacije ugovora o osiguranju.

## **Sudjelovanje u dobiti**

Osiguravatelj na osnovi tehničkog rezultata poslovanja svaku pojedinu poslovnu godinu donosi odluku o dodjeli dobiti ugovorima o rentnom osiguranju tj. o isplati bonus rente uz osnovnu rentu. Renta se od druge godine isplate valorizira tj. usklađuje s ostvarenom dobiti.

## **Pisani oblik**

Sve ponude, prijave, izjave ili obavijesti podnositelja ponude, odnosno ugovaratelja osiguranja ili osiguranika moraju se dostaviti osiguravatelju u pisanom obliku. Izjave osiguravatelja su pravovaljane samo ako su u pisanom obliku.

## **Posebne informacije**

Sve ostale informacije koje su potrebne ugovaratelju osiguranja da bi pravilno razumio rizike na kojima se temelji ugovor i obveze ugovornih strana sadržane su u predugovornim dokumentima (Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja GRAWE RENTA i GRAWE RENTA PLUS i u ponudi za osiguranje) te uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju. Dodatno, za sve ostale informacije ugovaratelj može kontaktirati zastupnika ili se obratiti osiguravatelju.

## **Pojmovi u osiguranju**

Pojašnjenja pojmova u osiguranju možete pronaći u uvjetima osiguranja, zatražiti od zastupnika ili osiguravatelja, a dostupna su i na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/pitanja-i-pojmovi/>.

## **Pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju**

Kada ugovorne strane nemaju slobodu izbora prava, mjerodavno pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju je pravo Republike Hrvatske. Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno jedno od sljedećih prava: pravo države članice u kojoj se nalazi prebivalište ili uobičajeno boravište ugovaratelja osiguranja ako je ugovaratelj osiguranja fizička osoba; pravo države članice čiji je osiguranik državljanin; pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba. Kada ugovorne strane imaju slobodu izbora prava, osiguravatelj predlaže da se kao mjerodavno pravo za ugovor o osiguranju izabere pravo Republike Hrvatske.

## **Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova**

Ugovorne strane će sve sporove koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili u vezi s ugovorom o osiguranju i svim njegovim naknadnim izmjenama i dopunama, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede, prestanka ili tumačenja prvenstveno pokušati riješiti sporazumno, prema pravilima osiguravatelja o internom postupku rješavanja pritužbi stranaka.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena osiguravatelju od strane podnositelja pritužbe koja se odnosi na pružanje usluge osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju kao i na odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva osiguranika, ugovaratelja osiguranja, odnosno korisnika iz ugovora o osiguranju.

Pritužba može biti podnesena zbog prodaje, distribucije, upravljanja odštetnim zahtjevima, pokrića i isključenja iz ugovora o osiguranju, provizije, naknade, troškova, premije, administracije/upravljanja poslovnim procesima kod osiguravatelja koji imaju utjecaj na postupanje prema podnositelju pritužbe, komunikacije, raskida ugovora i ostalog.

Pritužbom se ne smatra pojedinačni zahtjev za postupanje po ugovoru o osiguranju odnosno zahtjev za davanje informacija ili pojašnjenja u vezi s ugovorom o osiguranju. Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen osiguravatelju vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba koje nisu osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može podnijeti u pismenom obliku (poštom, telefaksom ili neposrednom predajom radniku osiguravatelja), elektroničkom poštom, putem online obrasca na mrežnoj stranici osiguravatelja ili u usmenom obliku (izjavom na zapisnik).

Pritužba se podnosi na GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb, Odjel za korisnike osiguranja, telefaks: 01/3034-500, e-mail: [pritužbe@grawe.hr](mailto:pritužbe@grawe.hr) ili putem online obrasca na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/>. Pritužba se može predati odnosno usmeno izjaviti na zapisnik u bilo kojem prodajnom uredu osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe->

[u-vasoj-blizini](https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/)). Podnositelj pritužbe može, ali nije u obvezi, podnijeti pritužbu na obrascu Pritužba stranke koji je dostupan na mrežnoj stranici osiguravatelja <https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/>.

Pritužba mora biti razumljiva i sadržavati sve ono što je potrebno da bi se po pritužbi moglo postupati, a osobito:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika
- tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba
- broj ponude ili police ako je pritužba u vezi s određenom ponudom ili policom
- broj telefona i/ili adresu elektroničke pošte podnositelja pritužbe (nije obvezno)
- razloge podnošenja pritužbe
- zahtjeve podnositelja pritužbe odnosno prijedloge načina rješavanja 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 pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza
- datum podnošenja pritužbe i vlastoručni potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Sastavnim dijelom pritužbe smatraju se i svi prilozi koje podnositelj pritužbe dostavi uz pritužbu odnosno tijekom postupka odlučivanja o pritužbi.

Odgovor na pritužbu osiguravatelj je dužan dostaviti podnositelju pritužbe najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je pritužba zaprimljena kod osiguravatelja. Navedeni rok može se produžiti samo iz opravdanih razloga i uz prethodnu najavu podnositelju pritužbe u pismenom obliku s navođenjem razloga zakašnjenja i naznake kada će istraga osiguravatelja po zaprimljenoj pritužbi vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.

Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan odlukom osiguravatelja ugovorne strane mogu nastaviti postupak u okviru izvansudskog rješavanja sporova pri Hrvatskom uredu za osiguranje i to:

- pri pravobranitelju za osiguranje - ako se radi o sporovima koji se odnose na kršenje Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike i dobrih poslovnih običaja i temeljnih standarda osiguravateljne struke;
- pri Centru za mirenje - ako se radi o sporovima iz osiguravateljskih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje.

Ako ugovorne strane ne uspiju riješiti spor na prethodno opisan način, za rješavanje svih sporova ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Ako stranka smatra da osiguravatelj ne postupi u skladu sa svojim obvezama, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.