

Informacije ugovaratelju osiguranja uz investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem premije

Proizvod:

Vizija - proizvod za klijente Privredne banke Zagreb d.d.

Osnovni podaci o proizvodu

Osiguranje života s određenim trajanjem i višekratnom uplatom premije u osiguranje kod kojeg ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja, gdje se dio premije za osnovno osiguranje nakon umanjenja za troškove veže na cijenu udjela otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom (dalje u tekstu: investicijski fondovi) pod upravljanjem društva za upravljanje Eurizon Asset Management Croatia d.o.o.

Po isteku trajanja osiguranja, u slučaju doživljenja, isplaćuje se ukupna vrijednost pripisanih udjela u investicijskim fondovima.

Tijekom cijelog perioda trajanja osiguranja, u slučaju smrti osiguranika, minimalno se isplaćuje garantirani osigurani iznos za slučaj smrti, a isplata može biti i veća ovisno o ukupnoj vrijednosti pripisanih udjela u investicijskim fondovima.

Uz osnovno osiguranje, moguće je ugovoriti i sljedeća dopunska osiguranja: dopunsko osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) i dopunsko osiguranje za slučaj nastanka teških bolesti.

Osiguratelj

Osiguratelj je Generali osiguranje dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Slavenska avenija 1b, Republika Hrvatska, OIB: 10840749604. Upisan je u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080122389. Tvrtka društva glasi: GENERALI OSIGURANJE d.d. (dalje u tekstu: Osiguratelj).

Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/06-30/34, Ur. broj: 326-112-06-16 od 21. prosinca 2006. godine, te Rješenjem HANFA-e, Klasa: UP/I-453-02/07-30/57, Ur. broj: 326-112-07-7 od 20. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje poslova sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima. Osiguratelj je dana 11. prosinca 2014. godine dobio Suglasnost Ministarstva zdravlja Republike Hrvatske, Klasa: UP/I-542-04/14-04/3349, Ur. broj: 534-10-1/4-14-6 za obavljanje poslova dopuskog, dodatnog i privatnog zdravstvenog osiguranja u okviru dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja.

Na službenoj web stranici Osiguratelja

<https://www.generali.hr/izvjesce-o-solventosti-i-financijskom-stanju> nalaze se informacije o financijskom stanju i Izvješće o solventnosti osiguratelja.

Generali osiguranje d.d. ne pruža usluge savjetovanja kako je to definirano Direktivom (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja od 20. siječnja 2016. godine.

Narav naknade

Zaposlenici Osiguratelja za poslove distribucije osiguranja primaju mjesečnu plaću kako je definirano Ugovorom o radu i internim pravilnicima

Nadzorno tijelo

Za provedbu nadzora nad Osigurateljem mjerodavna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), Zagreb, Hrvatska (web: www.hanfa.hr).

Uvjeti osiguranja

Na ovaj ugovor o osiguranju primjenjuju se sljedeći uvjeti osiguranja:

- 119-0310 Opći uvjeti za osiguranje života
- 123-1601 Posebni uvjeti za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d. te ukoliko su ugovorena dopunska osiguranja primjenjuju se i
- 123-0206 Posebni uvjeti za dopunska osiguranja od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) uz osiguranje života kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja
- 123-0904 Posebni uvjeti za dopunsko osiguranje za slučaj nastanka teških bolesti uz osiguranje života kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja
- 101-1204 Tablica za određivanje postotaka trajnog invaliditeta kao posljedice nesretnog slučaja (nezgode)

Mjerodavno pravo

Na ugovor o osiguranju primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Mjerodavno pravo za ugovore o osiguranju s međunarodnim elementom

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, obavještavaju se ugovaratelji osiguranja da ugovorne strane mogu izabrati kao mjerodavno jedno od sljedećih prava:

1. pravo države članice čiji je ugovaratelj osiguranja državljanin,
2. pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja fizička osoba ima

prebivalište odnosno uobičajeno boravište, a ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba pravo države članice u kojoj ugovaratelj ima sjedište odnosno poslovni nastan.

Na ugovor o osiguranju, u slučajevima kada ugovorne strane imaju pravo izbora, Osiguratelj kao mjerodavno predlaže pravo Republike Hrvatske.

Trajanje ugovora o osiguranju

Početak i trajanje osiguranja određeni su na ponudi i polici. Osigurateljeva obveza počinje 00.00 sata onoga dana koji je u polici naveden kao početak osiguranja, pod uvjetom da je Osiguratelju prije toga pravovremeno plaćena godišnja premija ili prvi obrok. Ako premija nije plaćena do početka osiguranja, obveza Osiguratelja počinje istekom 24.00 sata dana kada je u cijelosti plaćena godišnja premija ili prvi obrok premije.

Osiguranje traje do smrti osiguranika, a najduže do 00.00 sata dana koji je u polici naveden kao istek osiguranja.

Dodatno, ugovor o osiguranju prestaje i u slučajevima:

- a. odustanka ugovaratelja od ugovora o osiguranju u roku 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti Osiguratelja o sklapanju ugovora,
- b. otkupa osiguranja,
- c. poništaja ugovora o osiguranju, ukoliko se Osiguratelj odluči koristiti ovim svojim pravom, a radi utvrđene namjerne netočne prijave ili prešućivanja podataka od strane ugovaratelja osiguranja,
- d. raskida ugovora o osiguranju, ukoliko se Osiguratelj odluči koristiti ovim svojim pravom, a radi utvrđene nenamjerne netočnosti ili nepotpunosti prijave od strane ugovaratelja osiguranja,
- e. utvrđenjem ništetnosti ugovora o osiguranju,
- f. raskida ugovora o osiguranju kao posljedice neplaćanja premije.

Ukoliko ukupna vrijednost pripisanih udjela u investicijskim fondovima po polici osiguranja nije dostatna za namirenje troškova iz ugovora o osiguranju, Osiguratelj zadržava pravo raskida ugovora o osiguranju.

Pravo na opoziv ponude i odustanak od ugovora

Pisana ponuda učinjena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana otkad je ponuda prispjela Osiguratelju, a ako je potreban liječnički pregled, onda za vrijeme od 30 (trideset) dana.

Liječničkim pregledom smatra se osobni pregled osiguranika kod liječnika ili pregled odnosno procjena zdravstvenog stanja osiguranika na osnovu popunjenog upitnika ili dostavljene medicinske dokumentacije od strane liječnika kojega odredi Osiguratelj, a koju je ponuditelj dužan dostaviti na zahtjev.

Ponuditelj ima pravo na opoziv ponude, tj. odustati od sklapanja ugovora o osiguranju u navedenim rokovima i zatražiti povrat uplaćene premije. Ponuditelju se može naplatiti trošak liječničkog pregleda ako je isti obavljen.

Ako Osiguratelj u navedenom 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.

Ugovaratelj osiguranja može obavijestiti Osiguratelja o odustajanju od ugovora o osiguranju života u roku 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti Osiguratelja o sklapanju ugovora o osiguranju i u tom slučaju ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora.

Premija osiguranja i osigurani iznos

Visina premije, osigurani iznos za osnovno i dopunsko osiguranja te način i trajanje plaćanja premije navedeni su na ponudi i polici.

Visina premije ovisi o visini osiguranog iznosa za slučaj smrti i ne ovisi o pristupnoj dobi i trajanju plaćanja premije.

Osiguranje života se u pravilu plaća godišnje, no može se plaćati i u ispodgodišnjim obrocima i to:

- polugodišnje,
- tromjesečno,
- mjesečno.

Ukoliko se premija plaća u ispodgodišnjim obrocima, ne obračunavaju se doplatci na premiju zbog plaćanja premije u obrocima kraćim od godine dana.

Ukoliko su ugovorena dopunska osiguranja, premija za dopunsko osiguranje naplaćuje se jednom mjesečno prodajom udjela pripisanih ugovoru o osiguranju po cijeni udjela važećoj na zadnji radni dan u prethodnom mjesecu te umanjuju ukupnu vrijednost pripisanih udjela u investicijskim fondovima.

Osiguratelj je u slučaju smrti osiguranika tijekom trajanja osiguranja u obvezi isplatiti korisniku osiguranja jedan od sljedeća dva iznosa ovisno o tome koji je veći u trenutku utvrđivanja obveze Osiguratelja:



Informacije ugovaratelju osiguranja uz investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem premije

- ukupnu vrijednost pripisanih udjela u investicijskim fondovima uvećanu za minimalnu svotu pod rizikom ili
- garantirani osigurani iznos za slučaj smrti.

Temeljem trenutno važećih poreznih propisa Republike Hrvatske, premija i isplate iz osiguranju života se ne oporezuju, ali u budućnosti, ukoliko dođe do izmjene poreznih propisa, isti mogu utjecati na ukupan iznos plaćanja od strane ugovaratelja odnosno na visinu isplate iz ugovora iz osiguranju. Temeljem trenutno važećeg Zakona o PDV-u, PDV se ne obračunava. Ukoliko zakonodavac tijekom trajanja ugovora o osiguranju propiše dodatne odnosno uvede nove poreze na teret ugovaratelja osiguranja, Osiguratelj će, bez odgađanja, o istom obavijestiti ugovaratelja osiguranja.

Premija osiguranja i osigurani iznosi ugovaraju se u eurima i plaćaju u protuvrijednosti hrvatskih kuna prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banke, kako je to određeno u ponudi i na polici, a nakon uvođenja eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj premija osiguranja i osigurani iznos ugovaraju se i plaćaju u eurima.

Dodatna uplata (top up)

Tijekom trajanja osiguranja, ugovaratelj može izvršiti dodatnu uplatu (top up) dodatno na ugovorenu redovnu premiju osiguranja.

Dodatna uplata se provodi odvojeno od redovne premije i potrebno je istu pisanim putem najaviti Osiguratelju, prije nego što se uplata provede.

Dodatna uplata detaljno je opisana u članku 16. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Struktura ulaganja i investicijska strategija; rizici koji se odnose na osiguranje života vezano uz investicijske fondove

Ugovaratelj osiguranja sam bira strategiju ulaganja prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, a koja se sastoji od jedne košarice investicijskih fondova s liste ponuđenih košarica investicijskih fondova definiranih od strane Osiguratelja u Dodatku 1 Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d., a odabrana strategija ulaganja navedena je na ponudi i polici osiguranja.

Vrijednost pripisanih udjela u investicijskim fondovima za vrijeme trajanja osiguranja nije zajamčena i ovisi o vrijednosti udjela pojedinog investicijskog fonda unutar odabrane strategije ulaganja odnosno košarice. Sve rizike ulaganja snosi ugovaratelj osiguranja, a ulaganja u investicijske fondove izložena su djelovanju niza rizika. Općenito, rizik ulaganja na tržištu kapitala je mogućnost ostvarivanja nezadovoljavajućeg prinosa na uložena sredstva ili pada vrijednosti uloženi sredstava.

Rizik i prinos od ulaganja razlikuju se ovisno o odabiru košarice investicijskih fondova. Sintetički pokazatelj rizika i povrata na ulaganje možete pronaći u sklopu Dokumentata s ključnim informacijama (KID) za pojedinu košaricu investicijskih fondova koji su dostupni na službenoj web stranici Osiguratelja: <https://www.generali.hr/vizija>

Politike rizika održivosti društava za upravljanje investicijskim fondovima u ponudi i pojedinosti o uključivanju glavnih štetnih učinaka investicijskih odluka na održivost kao i dokumentacija te podaci o pojedinom investicijskom fondu – Prospekt i Pravila, Ključne informacije za ulagatelje, posljednji revidirani godišnji i polugodišnji izvještaji, mjesečni izvještaj o poslovanju te cijena udjela dostupni su na mrežnim stranicama društva za upravljanje Eurizon Asset Management Croatia d.o.o. www.eurizoncapital.com/hr, a do kojih možete pristupiti i putem mrežnih stranica Osiguratelja: <https://www.generali.hr/vizija>

Zbog nedovoljne jasnoće EU zakonodavstva, kašnjenja u usvajanju provedbenih akata i (globalne) nedostupnosti vjerodostojnih podataka za procjenu vjerojatnih učinaka rizika održivosti na prinose, Osiguratelj još nije u mogućnosti procijeniti način i utjecaj rizika održivosti na prinos ovog proizvoda iako uzima u obzir glavne štetne učinke odluka o ulaganjima na čimbenike održivosti. Slijedom navedenog smatra se da rizici održivosti još nisu sustavno uključeni u proces odlučivanja o ulaganjima Osiguratelja. Osiguratelj očekuje da će moći procijeniti utjecaj održivosti kada svi propisi o održivosti stupe na snagu.

Troškovi osiguranja

Investicijski dio premije osiguranja koji se ulaže u investicijske fondove tzv. čista premija, jednaka je premiji umanjenoj za ulazne troškove i troškove naplate premije.

Tijekom cijelog trajanja ugovora o osiguranju obračunava se administrativni trošak i trošak za pokrivanje rizika smrtnosti (riziko premija).

Visina i način obračuna troškova osiguranja, navedeni su u članku 11. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Posljedice neplaćanja premije

Ako ugovaratelj osiguranja na poziv Osiguratelja, koji mu mora biti dostavljen preporučenim pismom, ne plati dospjelu premiju u roku određenom u tom pismu, a koji ne može biti kraći od mjesec dana, računajući od kad mu je pismo uručeno, niti to učini koja druga zainteresirana osoba, Osiguratelj može ako su zadovoljeni uvjeti za kapitalizaciju, izvjestiti ugovaratelja osiguranja da smanjuje osigurani iznos na iznos kapitalizirane svote, u suprotnom slučaju, Osiguratelj može izjaviti da raskida ugovor o osiguranju.

Ako osigurani slučaj nastupi prije raskida ugovora ili smanjenja osiguranog iznosa, smatra se kao da je osigurani iznos smanjen, odnosno da je ugovor o osiguranju raskinut.

Otkup, djelomični otkup, kapitalizacija, mirovanje ugovora o osiguranju

Na pisani zahtjev ugovaratelja osiguranja može se provesti potpuni otkup ugovora o osiguranju te je Osiguratelj dužan isplatiti otkupnu vrijednost police ako su protekle 3 (tri) godine osiguranja i ukoliko je plaćena premija za 3 (tri) godine osiguranja. Otkupna vrijednost police odgovara vrijednosti pripisanih udjela u investicijskim fondovima umanjena za izlaznu naknadu. Otkup je detaljno opisan u članku 19. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Na pisani zahtjev ugovaratelja osiguranja može se provesti djelomičan otkup te je Osiguratelj dužan isplatiti vrijednost određenog dijela pripisanih udjela u investicijskim fondovima po polici na dan prodaje udjela, ukoliko je naplaćena premija za najmanje 3 (tri) godine i protekle su barem 3 (tri) godine od početka osiguranja i vrijednost preostalih udjela nakon djelomičnog otkupa najmanje je jednaka iznosu 2 (dvije) godišnje premije, na dan provođenja djelomičnog otkupa. Djelomični otkup detaljno je opisan u članku 20. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Kod ugovora o osiguranju života vezanog na udjele investicijskih fondova ugovaratelj snosi rizik ulaganja i rizik isplate po otkupu ili djelomičnom otkupu što znači da visina otkupnih vrijednosti nije zajamčena od strane Osiguratelja te ovisi o kretanju cijene udjela investicijskih fondova.

Na pisani zahtjev ugovaratelja osiguranja može se provesti trajno oslobađanje od plaćanja premije (kapitalizacija) ako su do tada uplaćene najmanje 3 (tri) godišnje premije i protekle barem 3 (tri) godine osiguranja te ako je visina sredstava u investicijskim fondovima nakon umanjena za naknadu u slučaju kapitalizacije, dovoljna za pokrivanje troškova za period kapitalizacije. Kapitalizacija je definirana u članku 17. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Na pisani zahtjev ugovaratelja osiguranja, kapitalizirana policu može se obnoviti u roku od 12 (dvanaest) mjeseci od dana kapitalizacije uz plaćanje zaostale premije. Obnova ugovora o osiguranju je definirana u članku 18. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Na pisani zahtjev ugovaratelja osiguranja, moguće je provesti mirovanje ugovora o osiguranju odnosno privremeno oslobađanje od plaćanja premije (premijski most) ako su do tada uplaćene barem 3 (tri) godišnje premije i protekle barem 3 (tri) godine trajanja osiguranja te ukoliko je vrijednost pripisanih udjela investicijskih fondova po polici dovoljna za pokrivanje troškova za vrijeme trajanja oslobađenja od plaćanja premije. Privremeno oslobađanje od plaćanja premije definirano je u članku 21. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Individualizirane tablice otkupnih i kapitaliziranih vrijednosti po godinama trajanja osiguranja dostupne su kao predugovorna dokumentacija. Otkupne i kapitalizirane vrijednosti po godinama osiguranja prikazane u tablici nisu garantirane i ne predstavljaju obvezu Osiguratelja. Vrijednosti prikazane u tablici su informativnog karaktera dok će stvarne otkupne i kapitalizirane vrijednosti ovisiti o stvarnom godišnjem prinosu investicijskih fondova uključeni u odabranu strategiju ulaganja odnosno košaricu te se njihova kretanja ne mogu predvidjeti za budućnost.

Jednostrani raskid i otkup osiguranja života

Ugovaratelj osiguranja ima pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju koji mora biti podnesen u pisanom obliku.



Informacije ugovaratelju osiguranja uz investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem premije

Ukoliko su zadovoljeni uvjeti za otkup osiguranja, Osiguratelj je dužan raskinuti ugovor i isplatiti otkupnu vrijednost police, a u suprotnom se provodi raskid ugovora o osiguranju bez isplate i povrata premije koja je bila uplaćena do raskida ugovora.

Prijenos udjela i promjena strategije ulaganja

Ugovaratelj osiguranja može pisanim putem zatražiti prijenos sredstava svih ukupno pripisanih udjela u drugu strategiju ulaganja ili drugi investicijski fond. U tom slučaju, istovremeno se provodi prodaja udjela u prethodnoj strategiji ulaganja (investicijskom fondu) i kupnja udjela u novoj strategiji ulaganja (investicijskom fondu).

Ugovaratelj osiguranja može pisanim putem zatražiti promjenu strategije ulaganja u drugu strategiju ulaganja ili investicijski fond. U tom slučaju strategija ulaganja za do tada pripisane udjele ostaje nepromjenjena, a svaka nova uplata se od trenutka promjene veže na cijenu udjela nove strategije ulaganja ili investicijskog fonda. Prijenos udjela i promjena strategije ulaganja detaljno je opisana u članku 12. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Indeksacija

Ugovaratelj osiguranja može ugovoriti indeksaciju premije s početkom ugovora o osiguranju ili zatražiti ugovaranje indeksacije premije naknadno tijekom trajanja osiguranja, u određenom postotku. Indeksacija je detaljno opisana u članku 13. Posebnih uvjeta za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Promjene po ugovoru o osiguranju

Na pisani zahtjev ugovaratelja, tijekom trajanja osiguranja, moguće je napraviti sljedeće promjene:

- promjena dinamike plaćanja premije,
- promjena iznosa ugovorene premije - moguće je napraviti samo ako su do tada protekle 3 (tri) godine osiguranja i plaćene su 3 (tri) godišnje premije,
- promjena visine garantiranog osiguranog iznosa za slučaj smrti - moguće je napraviti samo ako su do tada protekle 3 (tri) godine osiguranja i plaćene su 3 (tri) godišnje premije,
- ugovaranje ili ukidanje dopunskih osiguranja,
- ugovaranje ili ukidanje indeksacije premije,
- promjena strategije ulaganja i prijenos udjela.

Sve promjene po ugovoru o osiguranju definirane su u Posebnim uvjetima za investicijsko osiguranje života s višekratnim plaćanjem uz cjenik UL1_U - za klijente Privredne banke Zagreb d.d..

Sudjelovanje u dobiti

Ugovor o osiguranju života ne podliježe pravu na pripis dobiti Osiguratelja.

Rješavanje sporova mirnim putem

Ugovorne strane su suglasne da će sve sporove proizašle iz ugovora o osiguranju rješavati mirnim putem. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik će o svim spornim stvarima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa s Osigurateljem obavijestiti Osiguratelja bez odgađanja.

Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili u svezi 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 pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj i to pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Informacija o postupku rješavanja pritužbi

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena zbog:

- postupanja Osiguratelja odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove distribucije osiguranja,
- odluke Osiguratelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
- postupanja Osiguratelja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju

Podnositelj pritužbe može biti osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju, a pritužba se podnosi u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju se podnosi pritužba odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.

Pritužbe se podnose pisanim putem na:

- adresu Osiguratelja: Generali osiguranje d.d. Slavenska avenija 1b, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska,
- elektroničkom poštom na info.hr@generali.com
- telefaksom na 01/4600 600

ili usmeno putem zapisnika kod Osiguratelja.

Nadležno tijelo Osiguratelja za izvansudski postupak rješavanja pritužbi je Komisija za pritužbe.

Osiguratelj će u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, obavijestit će podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak vjerojatno biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu.

Postupak rješavanja pritužbi definiran je člankom 33. Općih uvjeta za osiguranje života u poglavlju Rješavanje pritužbi.

U primjeni od 11. siječnja 2022.