

U osiguranju je potrošač svaka fizička osoba koja ima prava i obveze u skladu s ugovorom o osiguranju, kao i korisnik usluga distribucije osiguranja i reosiguranja.

Koje vam informacije društvo za osiguranje mora dati prije i tijekom sklapanja ugovora o osiguranju?

Prije sklapanja ugovora o osiguranju društvo za osiguranje dužno vas je pisanim putem obavijestiti, između ostalog, o:

- nazivu, sjedištu i pravno-organizacijskom obliku društva za osiguranje te nazivu, sjedištu i osnivaču podružnice koja sklapa ugovor
- općim uvjetima osiguranja te pravu koje vrijedi za ugovor o osiguranju
 - vremenu trajanja ugovora o osiguranju
 - pravilima i uvjetima za odstupanje od ugovora
 - visini i načinu plaćanja premije osiguranja, visini doprinosa, poreza i drugih troškova koji se zaračunavaju pored premije osiguranja i ukupnom iznosu plaćanja
 - roku na koji vas ugovor obvezuje
 - pravu na opoziv ponude za sklapanje ugovora o osiguranju te pravu na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju, pri čemu možete odustati od ugovora o životnom osiguranju u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti društva za osiguranje o sklapanju ugovora, zbog čega ne snosite nikakve obveze koje proizlaze iz tog ugovora
 - načinu rješavanja sporova ugovornih strana
 - nadzornom tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvima za osiguranje (Hanfa).

Pritom imajte na umu da navedene informacije predstavljaju samo opće informacije o kojima vas je društvo dužno obavijestiti. Ovisno o vrsti osiguranja za koju sklapate ugovor o osiguranju, Zakonom o osiguranju propisane su i dodatne informacije koje vam trebaju biti dostavljene.

Što učiniti ako niste zadovoljni pruženom uslugom?

Podnesite pisani prigovor društvu i zatražite očitovanje na koje, u skladu sa zakonom, morate dobiti odgovor u roku od 15 dana.

Ako niste zadovoljni dobivenim odgovorom, obratite se Hanfi pisanim putem na adresu Franje Račkoga 6, Zagreb ili na adresu elektroničke pošte: potrosaci@hanfa.hr.

HANFA

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) nadzorno je tijelo u čiji djelokrug i nadležnost spada nadzor financijskih tržišta, financijskih usluga te pravnih i fizičkih osoba koje te usluge pružaju (društva za osiguranje, distributeri osiguranja, mirovinski i investicijski fondovi, investicijska društva i drugi pružatelji investicijskih usluga, leasing i faktoring društva).

Na Hanfinoj internetskoj stranici (www.hanfa.hr) u rubrici Edukacija i zaštita potrošača možete saznati kako podnijeti predstavku u slučaju pritužbe na rad ili postupanje nekog od društava koja nadzire Hanfa.

Hanfa navode iz predstavki uzima u obzir pri obavljanju aktivnosti iz svojeg djelokruga i nadležnosti, no pritom napominjemo da, s obzirom na to da je Hanfa nadzorno tijelo, ona nije ovlaštena arbitrirati u

imovinsko-pravnim pitanjima u pojedinačnim slučajevima. Navedeno je u nadležnosti pravosudnih tijela, odnosno nadležnog suda.

Važno je naglasiti da Hanfa ne može davati savjete ili preporuke u vezi s financijskim uslugama koje koristite ili namjeravate koristiti (primjerice, preporučiti određenu financijsku uslugu ili određenog pružatelja usluge).



Za više informacija posjetite

- www.hanfa.hr
- www.novaczasutra.hr



FRANŠIZA



Što je franšiza?

Franšiza je sudjelovanje osigurane osobe u šteti, i to u unaprijed definiranom iznosu. Pojednostavljeno, u slučaju da je ugovorom o osiguranju predviđena franšiza, osiguranik određeni iznos štete snosi sam.

Kako bi se u slučaju nastanka štete smanjila mogućnost nezadovoljstva osigurane osobe, a koja može proizaći iz nepoznavanja učinka ugovorene franšize na iznos isplaćene štete, važno je prije sklapanja ugovora o osiguranju proučiti uvjete osiguranja te je li franšiza dio ugovora.

Vrijednost franšize

Društva za osiguranje samostalno donose uvjete osiguranja, koji mogu biti različiti kod svakog društva za osiguranje.

Vrijednost franšize (koja se također regulira ugovorom i nije standardizirana) u pravilu se može računati kao:

- apsolutni iznos (npr. u određenom iznosu - 500 eura)
- postotak iznosa osiguranja (npr. u visini od 2 % od iznosa osiguranja)
- postotak iznosa štete (npr. u visini od 1 % od iznosa štete)
- kombinacija iznosa štete u postotnom i apsolutnom iznosu (npr. u visini od 3 % iznosa štete, ali ne manje od 400 eura i više od 1500 eura).

Osim navedenog, u nekim situacijama i za neke vrste osiguranja gdje je to primjenjivo, franšiza se može izraziti i kao vremenska jedinica.

Vrste franšiza

Osnovne su vrste franšize odbačna i integralna (obična) franšiza.

Ako je ugovorena odbačna franšiza u iznosu od npr. 200 eura, a šteta je procijenjena na 250 eura, društvo za osiguranje isplatit će 50 eura, odnosno iznos preko definiranog iznosa franšize.

Ako bi u istom slučaju danom za primjer bila ugovorena integralna, odnosno obična franšiza, društvo bi isplatilo cijeli iznos procijenjene štete, tj. 200 eura, ali samo u slučaju kada je iznos štete veći od iznosa franšize. Stoga, ako bi iznos procijenjene štete bio manji od ugovorenog iznosa franšize, npr. 180 eura, društvo za osiguranje ne bi isplatilo ništa.



Korištenje franšize

Korištenje franšize u ugovorima o osiguranju ima znatan utjecaj na postupak obrade odštetnih zahtjeva unutar društava za osiguranje. U slučaju osnovanosti odštetnog zahtjeva kad franšiza premašuje iznos štete, u pravilu nema ni osnove za isplatu osigurnine.

Prije potpisa ugovora o osiguranju uputno je informirati se o franšizama i posljedicama korištenja franšize u ugovoru. Od distributera osiguranja očekuje se da tijekom predugovornog informiranja pruži sve relevantne informacije o uvjetima osiguranja, pa i o franšizi.

Ugovaranje franšize obično ima utjecaj na iznos premije; ako je ugovoreno postojanje odbačne franšize, premija će vam biti niža, ali u slučaju nastanka osiguranog slučaja iznos naknade štete bit će umanjnjen za iznos ugovorene franšize. U slučaju da ne želite odbačnu franšizu, možete je otkupiti ako društvo za osiguranje nudi takvu mogućnost, pa će vam premija biti veća, međutim, u slučaju nastanka osiguranog slučaja vi nećete sudjelovati u šteti, odnosno bit će vam isplaćen puni iznos naknade štete.

Uvjeti osiguranja

U uvjetima osiguranja detaljnije su propisana sva vaša prava i obveze, kao i prava i obveze društva za osiguranje.

U uvjetima (općim i/ili posebnim) treba biti navedena i pojašnjena franšiza te postoji li mogućnost njezina otkupa.

Uvjete osiguranja dobro proučite prije samog sklapanja ugovora o osiguranju i pitajte društvo za osiguranje ako vam nešto nije jasno!