

---

## INFORMACIJE VEZANO UZ DISTRIBUCIJU OSIGURANJA

Sukladno odredbama Zakona o osiguranju, prije sklapanja ugovora o osiguranju, MERKUR Vam pruža sljedeće informacije vezano uz distribuciju osiguranja

### 1. Opće informacije

Naziv i adresa društva za osiguranje:

**Merkur osiguranje d.d., OIB 08937835435, Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31, Zagreb, (dalje: Merkur),**

MERKUR ne daje savjete o proizvodima osiguranja koje distribuiraju,

Zainteresirane osobe potrošači, uključivo udruge potrošača, stranke i zainteresirane osobe (fizičke osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju, te korisnici usluga posredovanja u osiguranju; pravne osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju, odnosno koje su korisnici usluga posredovanja u osiguranju; oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu), mogu podnijeti pritužbu na rad MERKUR-a kao distributera osiguranja.

Pritužbe se podnose Komisiji za rješavanje pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba MERKUR-a na e-mail adresu: [pritužbe@merkur.hr](mailto:pritužbe@merkur.hr), poštom na adresu: Merkur osiguranje d.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31, za Komisija za pritužbe, putem telefona: 0800360360, na fax: 01 6157-130 i usmeno na zapisnik.

Rok za podnošenje pritužbe je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe saznao za razlog pritužbe. Pritužba treba sadržavati: 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, razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe, dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe, kada ih je moguće priložiti, datum za podnošenje pritužbi i potpis podnositelja te punomoć za zastupanje kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

MERKUR će putem Komisije za rješavanje pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana o primitku pritužbe, odnosno ukoliko je potrebno obaviti pregled ili neku drugu radnju, taj rok produžiti će se za onoliko vremena koliko je potrebno da se ta radnja obavi.

Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan odlukom MERKUR-a može nastaviti postupak u okviru izvanjudskog rješavanja sporova i to pred:

- Pravobraniteljem za osiguranje - kada se radi o sporovima koji se odnose na kršenje Kodeksa osigurateljne i reosigurateljne etike i dobrih poslovnih običaja i temeljnih standarda osigurateljne struke;
- Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ako se radi o sporovima iz osigurateljnih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje.

Ako zainteresirana osoba smatra da MERKUR postupa protivno odredbama Zakona o osiguranju, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (HANFA).

### 2. Sukob interesa i transparentnost

Ovaj proizvod prodaje se direktno bez posredovanja zastupnika.

### 3. Informacije o proizvodu osiguranja

Informacije o proizvodu osiguranja dane su u dokumentu „Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja“ koje se daju u nastavku ovih Informacija.

### 4. Uvjeti dostave ovih informacija

Stranka može izabrati hoće li ove Informacije primiti u papiru ili putem elektroničke pošte na e-mail adresu.

U slučaju da su stranci ove Informacije prema njezinom izboru dostavljene putem elektroničke pošte, na zahtjev stranke biti će joj dostavljene besplatno i u papirnatom obliku.