Opće informacije ugovaratelju

Erste&Steiermärkische Bank d.d., Jadranski Trg 3a Rijeka, OIB: 23057039320 (dalje u tekstu: Erste banka) kao kreditna institucija posrednik je u osiguranju.

Erste banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Rijeci. Provjera registra je moguća na internetskoj stranici https://sudreg.pravosudje.hr/registar ili neposrednim uvidom u registar na nekom od Trgovačkih sudova u Republici Hrvatskoj.

Erste banka ima dozvolu za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju i upisana je u registar Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA). Erste banka poslove distribucije osiguranja obavlja na temelju Rješenja Hrvatske narodne banke Z. br. 1695/2010 od 12.svibnja 2010.g. te Rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga Klasa: UP/I-453-06/06-03/09, Ur. broj: 326-112-06-6 od 26.listopada 2006.g.. Provjera registra moguća je na internetskoj stranici HANFA-e https://www.hanfa.hr/registri/trziste-osiguranja/kreditne-institucije/

Poslove posredovanja u osiguranju na temelju zaposlenja kod Erste banke kao posrednika u osiguranju obavljaju samo osobe (zaposlenici) koje su upisane u registar Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga za obavljanje istih poslova.

Erste banka ne daje savjet o proizvodima osiguranja koje distribuira, odnosno ne daje personaliziranu preporuku strankama prije sklapanja ugovora o osiguranju. Pod poslovima distribucije koje obavlja Banka kao posrednik u osiguranju, podrazumijeva se djelatnost predlaganja i sklapanja ugovora o osiguranju ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju ili sklapanja takvih ugovora.

Erste banka kao posrednik u osiguranju djeluje u ime i za račun dva društva za osiguranje (osiguratelja); Vienna Insurance Group d.d., Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb, OIB: 52848403362 i Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, OIB: 26187994862, s kojima ima sklopljene ugovore o distribuciji osiguranja.

Erste banka pod ugovornom je obvezom obavljati poslove distribucije za slijedeća društva:

1. Određene vrste iz skupine životnih i neživotnih osiguranja za Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb, OIB:52848403362.
   - Erste banka nema udjel, izravni ili neizravni, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u ovom društvu za osiguranje,
   - društvo za osiguranje, odnosno matično društvo društva za osiguranje nema udjel, posredno ili neposredno, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u Erste banci.

2. Određena zdravstvena osiguranja za Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, OIB: 26187994862
   - Erste banka nema udjel, izravni ili neizravni, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u ovom društvu za osiguranje
   - društvo za osiguranje, odnosno matično društvo društva za osiguranje nema udjel, posredno ili neposredno, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u Erste banci.

Za obavljanje poslova distribucije osiguranja Banka prima ugovorenu naknadu od osiguratelja na osnovi provizije kao postotak od naplaćene premije osiguranja. Ako određena vrsta proizvoda osiguranja koju Banka prodaje dosegne određene ciljeve koji su ugovoreni s osigurateljem, Banka ostvaruje pravo na isplatu dodatnih bonusa od osiguratelja. Erste banka ne prima nikakve dodatne naknade od ugovaratelja osiguranja za poslove distribucije osiguranja.

Podnošenje prigovora/pritužbe

Ako zainteresirana osoba iz Zakona o osiguranju, smatra da je Erste banka pri obavljanju poslova distribucije osiguranja povrijedila neko njegovo pravo, ovlašten je što prije od navedenog događaja/situacije dostaviti Erste banci obrazloženi prigovor/pritužbu na adresu sjedišta Erste banke, Jadranski trg 3a, 51000 Rijeka ili poštom na adresu Erste&Steiermärkische Bank d.d., Tim za upravljanje kvalitetom usluge i prigovorima, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili predati pisani prigovor/pritužbu u poslovnici Erste banke s naznakom da je riječ o prigovoru/pritužbi. Također je prigovor moguće predati putem sredstava mrežne komunikacije kroz online/web formu za podnošenje prigovora koja je dostupna na internetskoj stranici Erste banke www.erstebank.hr. Prigovor/pritužba se evidentira u sustav za evidenciju i rješavanje prigovora te se prosljeđuje nadležnom rješavaču.

U slučaju da se u kontaktu s Erste bankom ne uspije riješiti prigovor/pritužba na zadovoljavajući način, zainteresirana osoba iz Zakona o osiguranju može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internetska stranica www.hgk.hr, kao tijelu nadležnom za izvansudsko rješavanje pritužbi i sporova.

Ako zainteresirana osoba iz Zakona o osiguranju smatra da Banka postupa protivno svojim obvezama, može o tome podnijeti predstavku HANFA-i.

Pojašnjenja radi, zainteresirane osobe u smislu Zakona o osiguranju su, između ostalih, potrošači, odnosno svaka fizička osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju, korisnici usluga distribucije osiguranja i/ili reosiguranja te oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.