

Pravila za ostvarivanje pristupa i korištenje usluga „MOJA UNIQA“

UVODNE ODREDBE

UNIQA osiguranje d.d. (dalje u tekstu: UNIQA) ovim pravilima postavlja uvjete i način korištenja usluge „MOJA UNIQA“. Kako bi ostvario pristup usluzi Ugovaratelj u cijelosti prihvaća ova Pravila.

Pojedini pojmovi korišteni ovim pravilima imaju slijedeće značenje:

Izdavatelj	– UNIQA osiguranje d.d. Sjedište: Planinska 13 A, 10000 Zagreb, tel.: 01/6324 200, Fax: 01/6324 250, http://www.uniqua.hr , e-mail: info@uniqua.hr , upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu: MBS 082097140, Dozvola za obavljanje djelatnosti: UP/I-453-02/07-30/02, MS: 1446452, OIB: 75665455333, IBAN: HR1724840081100716564
Ugovaratelj	– fizička osoba, obrtnik ili pravna osoba koji/a s Izdavateljem ima ugovoren barem jedan ugovor o osiguranju (policu osiguranja)
Osiguranik	– fizička osoba, korisnik police osiguranja koju je Ugovaratelj osiguranja sklopio s Izdavateljem
Usluga	– Usluga „MOJA UNIQA“, portal u kojem Ugovaratelj ima uvid u svoje police, ima mogućnost djelomične administracije svojih podataka te pregled isplate osigurnine i/ili štete po ugovorenim policama,
Korisnički podaci	– Kombinacija adrese e-maila i lozinke kojima se ostvaruje pristup Usluzi
Aktivacijski e-mail	– e-mail koji sadrži poveznicu (link) koja se isključivo koristi za prvi pristup i aktivaciju Usluge
Aktiviranje usluge (Aktivacija)	– postupak ispunjavanja pristupnice, slanja Aktivacijskog e-maila, upisa željenih korisničkih podataka odabirom željene lozinke
Pristupnica	– on-line obrazac kojeg popunjava Ugovaratelj s ciljem ostvarivanja Usluge
Korisnik	– Ugovaratelj i Osiguranik kojem je odobren pristup Usluzi
Deaktivacija pristupa/Usluge	– postupak kojim Izdavatelj onemogućuje korištenje Usluge

Za korištenje usluge Korisnik treba osigurati odgovarajuće tehničke preduvjete (važeća e-mail adresa, uređaj spojen na Internet te web preglednik).

AKTIVIRANJE USLUGE

Kako bi se Usluga mogla koristiti potrebno je izvršiti registraciju (aktivaciju) korisničkog računa. Aktiviranje usluge Ugovaratelj vrši samostalno ispunjavanjem Pristupnice putem web stranice Izdavatelja uz uvjet da ima barem jednu ugovorenu policu kod Izdavatelja. Ugovaratelj ispunjavanjem Pristupnice izražava želju korištenja Usluge i zaprimanja Aktivacijskog e-maila. Ugovaratelj je prilikom Aktiviranja usluge dužan unijeti svoje osobne podatke (uključujući i kontakt podatke) koji su nužni za aktivaciju računa. Uneseni podaci moraju biti točni i potpuni. U slučaju promjene bilo kojeg unesenog podatka Ugovaratelj je kao Korisnik dužan bez odgađanja iste ažurirati.

Izdavatelj uspoređuje podatke iz Pristupnice s podacima kojima raspolaže te na taj način potvrđuje identitet Ugovaratelja. Po potvrdi identiteta, Izdavatelj šalje Ugovaratelju Aktivacijski e-mail.

Korisnik je dužan čuvati svoje korisničke podatke povjerljivima i onemogućiti pristup istima od strane trećih osoba. Izdavatelj ni u kojem slučaju ne odgovara ukoliko je Ugovaratelj (kasnije kao Korisnik) svoje osobne podatke otkrio trećoj osobi, koja je na taj način ostvarila pristup Usluzi. Korištenje Usluge putem korisničkog računa treće osobe, kao i prijenos korisničkog računa na treću osobu je zabranjeno.

Ukoliko neki od podataka iz Pristupnice ne odgovara(ju) postojećim podacima kojima Izdavatelj raspolaže ili Izdavatelj ne raspolaže podacima o Ugovaratelju, Ugovaratelj će o istom biti obaviješten te upućen kontaktirati službu za korisnike UNIQA-e.

Povezivanjem na link koji je sadržan u Aktivacijskom e-mailu, Ugovaratelj ostvaruje prvi pristup Usluzi.

Smatra se da je Usluga aktivirana u trenutku kad je Izdavatelj Ugovaratelju poslao Aktivacijski e-mail, te je Ugovaratelj odabrao svoju lozinku koja uparena s njegovom e-mail adresom čini Korisničke podatke. Aktivacijom usluge Ugovaratelj stječe svojstvo Korisnika.

U slučaju gubitka lozinke, Korisnik putem linka „Zaboravili ste lozinku“ upisuje e-mali adresu na koju se šalje link za odabir nove lozinke, u slučaju da upisana e-mail adresa odgovora e-mail adresi unesenoj prilikom Aktiviranja usluge.

Korisnik je dužan izvršiti Aktivaciju Usluge na prethodno opisan način u roku od 1 (jednog) dana od dana zaprimanja Aktivacijskog e-maila.

Svaki Korisnik može imati aktiviran samo jedan (1) korisnički račun.

KORIŠTENJE USLUGE

Korištenje Usluge Korisniku omogućuje:

- pregled svih važećih ugovora o osiguranju (polica osiguranja)
- pregled isteklih ugovora o osiguranju unutar zadnje 3 godine
- obnovu – zahtjev za produženje ugovora o osiguranju
- pregled i plaćanje računa za premiju za sklopljene ugovore o osiguranju
- prijava i status štete/osiguranog slučaja te pregled isplata
- ažuriranje, pregled i izmjenu osobnih podataka
- pristup digitalnoj kartici dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja
- ažuriranje, pregled i izmjenu suglasnosti za korištenje osobnih podataka u marketinške
- promjenu lozinke.

Određenu premiju na naplati i utuženu premiju Korisnik ne može platiti putem sustava. Ti su statusi u portalu obojani u crveno uz info gumb („Po ovim dugovanjima postoje dodatni troškovi. Molimo kontaktirajte nas na 01/6324-200“).

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Izdavatelj UNIQA osiguranje d.d. je voditelj obrade osobnih podataka kako je to propisano Općom uredbom o zaštiti podataka (EU) 2016/679 (SL EU L119) i drugim propisima o zaštiti osobnih podataka

Kontakti voditelja obrade:

Telefon: 01 6324 200

Elektronička pošta: info@uniqa.hr
Web: <http://www.uniqa.hr>

Izdavatelj je sukladno relevantnim propisima imenovao Službenika za zaštitu podataka kojega možete kontaktirati u pogledu svih pitanja povezanih s obradom osobnih podataka i ostvarivanja svojih prava zaštite osobnih podataka.

Kontakt:
Telefon: 01 6324 200
Elektronička pošta: dpo@uniqa.hr

Izdavatelj kao voditelj obrade osobnih podataka određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka i odgovoran je za čuvanje i korištenje osobnih podataka u papirnatom ili elektronskom obliku. Izdavatelj štiti privatnost Korisnika, te obrađuje samo osobne podatke koji su neophodni za svrhu korištenja Uslugom. Osobne podatke Izdavatelj obrađuje pošteno, zakonito i transparentno te brine o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti.

Aktivacijom korisničkog računa, korisnik potvrđuje da je prihvatio Pravila za ostvarivanje pristupa i korištenje usluga „MOJA UNIQA“ koji su mu bili dostupni prije aktivacije kao i da je obaviješten o obradi svojih osobnih podataka za potrebe usluge i o svojim pravima u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Za pristup Usluzi Ugovaratelj mora preuzeti aplikaciju iz APP store-a ili Google Playa, a u kojem dijelu samostalno odlučuje i regulira odnose sa pružateljem tih usluga preuzimanja i korištenja aplikacije. U svrhu brze prijave, ukoliko to tehničke mogućnosti mobilnog uređaja i/ili aplikacije omogućuju, Ugovaratelj može imati mogućnost unosa osobnih podataka za otvaranje korisničkog računa očitavanjem osobne iskaznice putem svojeg mobilnog uređaja. Izdavatelj ne ostvaruje pristup i ne pohranjuje fotografije osobne iskaznice korisnika kod registracije, nego se iste trenutno obrađuju u mobilnom uređaju korisnika do završetka registracije. Za korištenje Usluge Ugovaratelj se prilikom prve prijave trebati registrirati, a kod svakog slijedećeg pristupanja identificirati upisivanjem korisničkog imena (e-mail adresa korištena prilikom registracije) i lozinke ili putem biometrijskih podataka – otisak prsta. Izdavatelj ne ostvaruje pristup i ne pohranjuje biometrijske podatke – otiske prsta Korisnika nego se iste trenutno obrađuju u mobilnom uređaju korisnika do završetka procesa pristupa.

Osobne podatke Korisnika Izdavatelj prikuplja i dalje obrađuje na temelju zahtjeva/Pristupnice Korisnika u svrhu aktiviranja i pružanja Usluge.

Vaši osobni podaci (*ime, prezime, kontakt telefon, OIB, broj police ili broj štete/predmeta, email adresa, telefon, lozinka i ponovljena lozinka*), prikupljaju se temeljem Pristupnice za otvaranje korisničkog računa i naknadnog upisa i/ili ažuriranja od strane Korisnika. Ime, prezime, OIB i e-mail adresa koriste se u svrhu provjere/autentifikacije Ugovaratelja/Korisnika. Ostali navedeni osobni podaci koriste se u svrhu pristupa, kontakta te izvršenja Usluge.

U slučaju obnove i/ili sklapanja ugovora o osiguranju i/ili promjene na polici osiguranja prikupljaju se dodatni podaci, uključivo kontakt podatke – adresa ugovaratelja i kontakt telefon. Ovi podaci obrađivat će se isključivo u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu i u Informaciji o obradi osobnih podataka (IOOP) dostupnoj na web stranicama Izdavatelja www.uniqa.hr, a koju ste zaprimili kod sklapanja ugovora o osiguranju i/ili prijavi štete.

Unos osobnih podataka i podataka o broju kreditne kartice zaštićen je te PCI DSS compliant koju osigurava Monri WSpay sustav za online autorizaciju kreditnih kartica. Autorizacija i kartično plaćanje obavlja se putem Monri WSpay sustava u stvarnom vremenu. Stranice na kojima se unose podaci o kreditnim karticama ne pamte unesene podatke niti se podaci o

brojevima kreditnih kartica spremaju u baze podataka. Isto se odnosi i za slučaj 2D bar koda za skeniranje uplate.

Izdavatelj se obvezuje čuvati osobne podatke Korisnika sukladno najvišim primjenjivim standardima, a što znači da ih neće obrađivati u drugu svrhu niti ih priopćavati, odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, osim u slučajevima predviđenim primjenjivim propisima ili ovim Pravilima ili ako Ugovaratelj/Korisnik izričito pristane da se priopće pojedini osobni podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi.

Aktivacijom usluge Korisnik potvrđuje da će se podaci obrađivati isključivo u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu i u Informaciji o obradi osobnih podataka (IOOP) dostupnoj na web stranicama Izdavatelja www.uniqa.hr, a koju ste zaprimili kod sklapanja ugovora o osiguranju i/ili prijavi štete. Kako bi se te svrhe mogle ostvariti, Vaše podatke po potrebi otkrit ćemo sljedećim kategorijama primatelja/izvršitelja obrade:

- tijelima državne i javne vlasti (npr. HANFA, Pravobranitelj za područje osiguranja, Porezna uprava, Ministarstvo financija RH, Hrvatski ured za osiguranje, pravosudna tijela)
- UNIQA Insurance Group AG
- Hrvatskom uredu za osiguranje
- Centru za vozila Hrvatske
- posrednicima u osiguranju i reosiguranju
- društvima za osiguranje i reosiguranje
- društvima za naplatu potraživanja i financijskim ustanovama
- zdravstvenim ustanovama i liječnicima
- stručnjacima (odvjetnici, detektivi, medicinski vještaci, procjenitelji, marketinški i drugi stručnjaci)
- pružateljima informatičkih usluga, usluga tiska i dostave
- pružateljima usluga provjere sankcijskih lista i lista politički izloženih osoba
- pružateljima usluga obrade odštetnih zahtjeva i asistencije (ako ste je ugovorili)
- regresnim dužnicima (npr. osiguranici, štetnici, osiguratelji štetnika) u slučajevima ostvarivanja regresnih prava
- drugim poslovnim partnerima (npr. strateški savezi za sprječavanje prijevара u osiguranju, leasing društva) i revizorskim društvima.

Svi izvršitelji obrade osobne podatke Korisnika obrađuju sukladno uputama Izdavatelja prema Sporazumu o obradi osobnih podataka koji smo sklopili te poštujući pritom odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala zaštita prava Korisnika. Iznimke su tijela državne i javne vlasti koja podatke obrađuju sukladno propisima te slučajevi u kojima primatelji primjenjuju posebna pravila obrade sukladno propisima koji se na njih i takvu obradu odnose. Vaše podatke obrađujemo unutar Europskog gospodarskog pojasa. U slučaju eventualne potrebe prijenosa osobnih podataka izvan tog područja, takav prijenos će se odvijati samo ako je Europska komisija potvrdila da treća zemlja ispunjava određenu razinu zaštite podataka ili ako postoje odgovarajuće mjere zaštite u skladu s primjenjivim pravom (npr. obvezujuća korporativna pravila, standardne ugovorne klauzule).

Svi su podaci o Korisnicima dostupni samo djelatnicima Izdavatelja kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla odnosno izvršitelju obrade u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka. Osobne podatke Korisnika Izdavatelj će čuvati do ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni, a najduže do deaktiviranja Usluge ili iznimno u duljem roku od 5 godina radi obrane od pravnih zahtjeva. U slučaju da je Korisnik dao privolu da se njegovi podaci obrađuju u marketinške svrhe, Izdavatelj će njegove osobne podatke čuvati do povlačenja privole.

Više o obradi osobnih podataka možete pročitati i u Informaciji o obradi osobnih podataka (IOOP) dostupnoj na web stranicama Izdavatelja www.uniqa.hr, te koju ste zaprimili kod

sklapanja ugovora o osiguranju i/ili prijavi štete.

Korisnik slanjem Pristupnice Izdavatelju potvrđuje da je informiran o obradi osobnih podataka kao i pravima koja mu pripadaju:

- **pravo na pristup** u svakom trenutku Korisnik može kontaktirati Izdavatelja i dobiti potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci te ako se ti podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i informacijama o obradi. Izdavatelj osigurava Korisniku kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatraži, Izdavatelj može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako Korisnik podnese zahtjev elektroničkim putem, osim ako ne zatraži drugačije, Izdavatelj mu pruža informacije u uobičajenom elektroničkom obliku;
- **pravo na ispravak** – ako Izdavatelj obrađuje osobne podatke Korisnika koji su netočni, Korisnik u bilo kojem trenutku može od Izdavatelja tražiti da ih ispravi, a ukoliko su oni nepotpuni, ima ih pravo dopuniti. Isti može navedeno učiniti i kroz ažuriranje podataka Usluge;
- **pravo na brisanje** – Korisnik ima pravo tražiti od Izdavatelja brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose ako ih je Izdavatelj nezakonito obradio ili ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade ili sl. Postoje razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, a o čemu će Izdavatelj detaljno izvijestiti Korisnika u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- **pravo na ograničenje obrade** – Korisnik može zatražiti od Izdavatelja ograničenje obrade svojih podataka:
 - ako osporava točnost osobnih podataka tijekom razdoblja koji Izdavatelju omogućuje provjeru točnosti tih podataka,
 - ako je obrada nezakonita, ali se Korisnik protivi brisanju i umjesto toga traži ograničenje uporabe tih podataka,
 - ako podaci više nisu potrebni Izdavatelju za potrebe obrade, ali ih Korisnik traži radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva,
 - ako je Korisnik uložio prigovor na obradu;
- **pravo na prenosivost podataka** – Korisnik ima pravo zaprimiti svoje osobne podatke koje je pružio Izdavatelju, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem;
- **pravo na prigovor** – Korisnik u svakom trenutku može uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka, ako se obrada temelji na legitimnim interesima Izdavatelja, uključujući izradu profila ili ako Izdavatelj obrađuje podatke Korisnika za potrebe izravnog marketinga;
- **pravo na pritužbu** – ukoliko smatra da je Izdavatelj obradom osobnih podataka Korisnika prekršio Opću uredbu o zaštiti podataka (EU) 2016/679 ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, Izdavatelj moli Korisnika da se obrati njegovom Službeniku za zaštitu osobnih podataka kako bi razjasnio sporna pitanja.

Vaša prava možete ostvariti slanjem zahtjeva pisanim putem na e-mail dpo@uniga.hr ili na adresu Izdavatelja: Planinska 13 A, Zagreb ili predajom zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu UNIQA osiguranja d.d.

Korisnik ima pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU.

Pružanje osobnih podataka, osim onih koji se pružaju temeljem privole Korisnika, je nužno za pružanje Usluge. Korisnik ima pravo uskratiti pružanje tih podataka, ali u tom slučaju Izdavalac neće biti u mogućnosti pružiti Uslugu.

U slučaju dvojbe, možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, a čime štitimo Vaša prava i privatnost. Ako su Vaši zahtjevi očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

OBVEZE KORISNIKA

Korisnik se obvezuje:

- koristiti s dužnom pažnjom i ne dijeliti sadržaj Aktivacijskog e-maila i kasnijih pristupnih podataka
- čuvati Korisničke podatke tajnima
- odmah i bez odgode obavijestiti Izdavalca o gubitku ili neovlaštenoj uporabi Aktivacijskih podataka ili Korisničkih podataka

Korisnik je odgovoran za svaku štetu nastalu zbog gubitka, neovlaštenog korištenja, neodgovarajuće primjene Aktivacijskih ili Korisničkih podataka ili nepridržavanja odredbi ovih Pravila.

OBVEZE IZDAVATELJA

Izdavalac je obavezan:

- sukladno pozitivnim propisima štiti osobne podatke Korisnika
- osigurati autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa Usluzi
- na zahtjeva Korisnika deaktivirati pristup Usluzi.

DOSTAVA RAČUNA E-MAILOM

Odabirom dostave računa e-mailom Ugovaratelj/Korisnik prihvata uvjete te daje Izdavalcu suglasnost da sve pisane obavijesti, uključujući i račune, izdane temeljem i u vezi svih trenutnih i budućih ugovora o osiguranju kod kojih imam svojstvo Ugovaratelja izda i Ugovaratelju/Korisniku pošalje u elektroničkom obliku na njegovu prijavljenu adresu elektroničke pošte, pri čemu se ta izjava istodobno smatra suglasnošću za prihvatanje takvih pisanih obavijesti i računa Izdavalca poslanih Ugovaratelju/Korisniku na opisani način, uz istodobno odricanje od dostave obavijesti i računa Izdavalca u otisnutom obliku na papiru pismovnom pošiljkom.

Ugovaratelj/Korisnik prihvatom potvrđuje kako je upoznat da se dostava pisanih obavijesti i računa Izdavalca temeljem ove suglasnosti smatra izvršenom upućivanjem elektroničke pošte od strane Izdavalca na adresu elektroničke pošte, a trenutkom njihove dostave smatra se trenutak njihovog upućivanja od strane Izdavalca.

Izdavalac zadržava pravo izdavanja pisanih obavijesti i računa u otisnutom obliku na papiru te njihovog upućivanja pismovnom pošiljkom.

Ugovaratelj/Korisnik može ovu suglasnost uvijek povući (odabirom dostave putem pošte ili pismenim putem), pri čemu obaveza Izdavalca na dostavu prethodno navedenih računa putem elektroničke pošte prestaje.

DEAKTIVACIJA PRISTUPA USLUZI

Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti Deaktivaciju pristupa i prekid korištenja Usluge slanjem e-maila na info@uniqa.hr ili osobnim podnošenjem zahtjeva za Deaktivaciju pristupa u poslovnici Izdavatelja.

Korisniku koji nije izvršio Aktivaciju u roku od 1 (jednog) dana od dana slanja Aktivacijskog e-maila od strane Izdavatelja automatski se onemogućuje pristup aktivaciji Usluge.

Korisniku koji se ne pridržava ovih Pravila Izdavatelj može bez prethodne najave otkazati korištenje Usluge te će o tome obavijestiti Korisnika slanjem e-mail poruke.

NAKNADA

Izdavatelj ne naplaćuje korištenje Uslugom.

PRIMJENA PRAVILA, RJEŠAVANJE SPOROVA I ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Pravila objavljena su na Internetskim stranicama https://www.uniqa.hr/shop/polica/Pravila_MOJA_UNIQA.pdf.

Aktivacijom usluge Korisnik potvrđuje kako je ova pravila pročitao te kako je s istima suglasan.

U slučaju promjene ovih Pravila, Izdavatelj će obavijestiti Korisnika te ih objaviti na prethodno navedenoj internetskoj stranici. Promijenjena Pravila stupaju na snagu 30 dana od dana objave na internetskim stranicama navedenim u točki I. Smatrat će se da je Korisnik pristao na izmjene i dopune Uvjeta ako u roku od 30 dana od dana objave izmjena Uvjeta ne deaktivira pristup Usluzi.

Na sve odnose sukladno ovim Pravilima primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju prvenstveno će nastojati sve svoje eventualne sporove s Izdavateljem, koji proizlaze ili su u vezi s ugovorom o osiguranju, riješiti sporazumno, u mirnom postupku kod Izdavatelja. Korisnik u slučaju nezadovoljstva mogu podnijeti pritužbu.

Pritužba se podnosi:

- a) usmeno na zapisnik:
 - u sjedištu UNIQA osiguranja
- b) pisanim podneskom:
 - na adresu sjedišta UNIQA osiguranja d.d. ili
 - e-mailom na adresu: uniqa.prituzbe@uniqa.hr.
 - online prijavom na www.uniqa.hr

Pritužba treba sadržavati:

- a) podatke Korisnika,
- b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,
- c) 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 pritužbe podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe Komisija za pritužbe UNIQA osiguranja će u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom, uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Na zahtjev podnositelja pritužbe društvo za osiguranje će obavijestiti podnositelja pritužbe o zaprimljenoj pritužbi i tijeku postupka.

Svi sporovi koji proizlaze vezano uz Usluge, 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 pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska udruga za mirenje i dr.). U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Nadzor nad društvom za osiguranje obavlja:

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ulica Franje Račkoga 6, Zagreb.

Odredbe ovih Pravila stupaju na snagu 15.1.2024.