

Informacije ugovaratelju osiguranja GRAWE CLASSIC (programi G1, G3, G5 i G11) i GRAWE SAFE LIFE

Osiguravatelj

Osiguravatelj je GRAWE Hrvatska osiguravajuće dioničko društvo, OIB: 28406115764, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 5, e-mail: info@grawe.hr, mrežna stranica: www.grawe.hr, tel.: +385 (0)1 3034 000, fax: +385 (0)1 3034 500, info telefon: 072 300 301 (u daljnjem tekstu: osiguravatelj).

Izvešće o solventnosti i financijskom stanju osiguravatelja dostupno je na mrežnoj stranici www.grawe.hr u izborniku SERVIS, podizborniku Download zona – Godišnja izvješća (<https://www.grawe.hr/izvjesca/>).

Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor nad osiguravateljem je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb.

Dokument s ključnim informacijama

Svi programi osiguranja za slučaj doživljenja i smrti GRAWE CLASSIC i GRAWE SAFE LIFE su investicijski proizvodi osiguranja. Dokumenti s ključnim informacijama o osiguranju GRAWE CLASSIC prema programima G1, G3, G5 i G11 te Dokument s ključnim informacijama GRAWE - SAFE LIFE objavljeni su na mrežnim stranicama:

GRAWE CLASSIC – G1

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID/KID_GRAWE_CLASSIC - G1.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID/KID_GRAWE_CLASSIC_-_G1.pdf)

GRAWE CLASSIC – G3

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID_GRAWE_CLASSIC - G3.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID_GRAWE_CLASSIC_-_G3.pdf)

GRAWE CLASSIC – G5

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID/KID_GRAWE_CLASSIC - G5.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID/KID_GRAWE_CLASSIC_-_G5.pdf)

GRAWE CLASSIC – G11

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID/KID_GRAWE_CLASSIC - G11.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID/KID_GRAWE_CLASSIC_-_G11.pdf)

GRAWE SAFE LIFE

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Obrasci/KID/KID_GRAWE_SAFE_LIFE.pdf

Dokumenti s ključnim informacijama dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja koji se kao dodatno osiguranje može ugovoriti uz pojedini program osiguranja GRAWE CLASSIC i uz GRAWE SAFE LIFE objavljeni su na mrežnim stranicama: <https://www.grawe.hr/dokumenti-s-informacijama-o-proizvodu-osiguranja/>, a dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Na sve programe osiguranja GRAWE CLASSIC i na GRAWE SAFE LIFE primjenjuju se Opći uvjeti životnog osiguranja (LV AB/2024):

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Zivotna_osiguranja/Opci_uvjeti_zivotnog_osiguranja.pdf

Kod programa GRAWE CLASSIC - G1, G3, G11 i GRAWE SAFE LIFE na osiguranje za slučaj smrti kao posljedice nesretnog slučaja primjenjuju se Opći uvjeti životnog osiguranja (LV AB/2024) i Posebni uvjeti dodatnog osiguranja za slučaj smrti kao posljedice nesretnog slučaja (LV UTZ/2021):

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Zivotna_osiguranja/Posebni_uvjeti_dodatnog_osiguranja_za_slucaj_smrti_kao_posljedice_nesretnog_slucaja.pdf

Na sve programe dodatnog osiguranja od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) te na dodatno osiguranje dnevne naknade i bolničke dnevnice primjenjuju se Opći uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) AUVB 2024:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Nezgoda/Opci_uvjeti_osiguranja_osoba_od_posljedica_nesretnog_slucaja_nezgode.pdf

Na dodatno osiguranje za slučaj nastupa jedne od devet teških bolesti GRAWE TB primjenjuju se Opći uvjeti životnog osiguranja (LV AB/2024) i Posebni uvjeti dodatnog osiguranja za slučaj nastupa određene teške bolesti (LV TB/2021):

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Zivotna_osiguranja/Posebni_uvjeti_osiguranja_za_slucaj_nastupa_odredene_teske_bolesti.pdf

Na dodatno osiguranje drugog liječničkog mišljenja primjenjuju se Posebni uvjeti osiguranja drugog liječničkog mišljenja GRAWE ELITE 20 PLUS (KV81003/2021):

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Zivotna_osiguranja/Posebni_uvjeti_osiguranja_drugog_ljecnickog_misljenja_GRAWE_ELITE_20_PLUS.pdf

Na dodatno osiguranje GRAWE 2GO primjenjuju se Opći uvjeti životnog osiguranja (LV AB/2024) i Posebni uvjeti dodatnog osiguranja za slučaj smrti kao posljedice prometne nezgode (LV GRAWE2GO/2015):

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Zivotna_osiguranja/Posebni_uvjeti_dodatnog_osiguranja_za_slucaj_smrti_kao_posljedice_prometne_nezgode.pdf

Uvjeti osiguranja objavljeni su na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/uvjeti-osiguranja/>, a dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

Smjernice i upozorenja o rizicima

Smjernice i upozorenja o rizicima povezanim s investicijskim proizvodima osiguranja GRAWE CLASSIC i GRAWE – SAFE LIFE navedene su u Dokumentu s ključnim informacijama za svaki program osiguranja GRAWE CLASSIC, u Dokumentu s ključnim informacijama GRAWE – SAFE LIFE i u ponudi za osiguranje.

Informacije o troškovima i povezanim naknadama

Informacije o svim troškovima i povezanim naknadama za investicijske proizvode osiguranja GRAWE CLASSIC i GRAWE SAFE LIFE navedene su u Dokumentu s ključnim informacijama za svaki program osiguranja GRAWE CLASSIC, u Dokumentu s ključnim informacijama GRAWE – SAFE LIFE i u ponudi za osiguranje.

Zastupnik

Zastupnik je zaposlenik osiguravatelja te za poslove distribucije osiguranja od osiguravatelja prima plaću u koju je uključena provizija za sklopljene ugovore o osiguranju. Zastupnik ne daje savjete o proizvodima osiguranja koje distribuira. Informacija o mogućnosti podnošenja pritužbi na rad zastupnika i/ili osiguravatelja, kao i informacija o postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, navedena je u odlomku *Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova*.

U slučaju da zastupnik nije zaposlenik osiguravatelja već posrednik u osiguranju, prije sklapanja ugovora o osiguranju o tome obavještava ugovaratelja osiguranja te mu pruža sve opće informacije o sebi kao i informacije o sukobu interesa i transparentnosti temeljem Zakona o osiguranju (svoje ime i prezime/naziv, adresu/sjedište, informaciju da je posrednik u osiguranju, daje li ili ne daje savjet o proizvodima osiguranja koje distribuira, informaciju o mogućnosti podnošenja pritužbe na njegov rad te postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, registar u koji je upisan i način provjere tog upisa, postupa li po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društva za osiguranje, ima li udio u društvu za osiguranje odnosno ima li društvo za osiguranje udio u njemu, narav primljenih primitaka u vezi s ugovorom o osiguranju i dr.).

Ograničenja ovlaštenja zastupnika

Zastupnik nije ovlašten u ime i za račun osiguravatelja sklapati ugovore o osiguranju, ugovarati izmjene ugovora ili produljenje njihova trajanja, izdavati police osiguranja, naplaćivati premije i primati izvještaje upućene osiguravatelju.

Ponuda za osiguranje

Ponudu za osiguranje možete zatražiti od zastupnika ili u bilo kojem prodajnom uredu osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

Ponuda veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana od kada je ponuda prispjela osiguravatelju, a ako je potreban liječnički pregled onda za vrijeme od 30 dana. Ako osiguravatelj u tom 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. Ponuditelj ima pravo na opoziv ponude u prethodno navedenim rokovima.

Ugovaratelj osiguranja i osiguranik su dužni prilikom podnošenja ponude te u razdoblju od podnošenja ponude do donošenja odluke o njenom prihvaćanju, odnosno odbijanju, točno i u potpunosti prijaviti osiguravatelju sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, a koje su im poznate ili im nisu mogle ostati nepoznate. Značajnim okolnostima se smatraju naročito one okolnosti o čijem postojanju je osiguravatelj postavio pitanja izričito i u pisanom obliku.

Pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju

Ugovaratelj osiguranja može obavijestiti osiguravatelja o odustajanju od ugovora o životnom osiguranju u roku 30 dana od dana primitka obavijesti osiguravatelja o sklapanju ugovora. U tom slučaju ugovaratelj osiguranja ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u ponudi i polici osiguranja. Osiguravateljno pokriće počinje u 00:00 sati dana koji je kao početak osiguranja naveden u ponudi i polici, pod uvjetom da je do tada plaćena premija ili njezin prvi obrok. Ako premija ili njezin prvi obrok nije plaćena do dana početka osiguranja, osiguravateljno pokriće počinje u 24:00 sata onoga dana kada u cijelosti bude plaćena premija ili njezin prvi obrok.

Osiguravatelj pruža i privremeno osiguravateljno pokriće za slučaj smrti. Privremeno osiguravateljno pokriće počinje na dan kada ponuda pristigne osiguravatelju, a završava prihvaćanjem ponude, izdavanjem police ili nekom drugom izjavom osiguravatelja, vraćanjem ili odbijanjem ponude te opozivom ponude od strane ponuditelja. U svakom slučaju privremeno osiguravateljno pokriće završava po isteku 6 tjedana od dana kada je ponuda pristigla osiguravatelju.

Ako je kao dodatno osiguranje ugovoreno osiguranje za slučaj nastupa određene teške bolesti, osiguravateljno pokriće počinje protekom 3 mjeseca računajući od dana koji je u polici naveden kao početak osiguranja (karenca) pod uvjetom da je do tada plaćena premija ili njezin prvi obrok.

Prestanak i raskid ugovora o osiguranju

Uvjeti za prestanak i raskid ugovora o osiguranju navedeni su u Općim uvjetima životnog osiguranja (LV AB/2024) u sljedećim člancima: članak 4. koji se odnosi na trajanje osiguranja, članak 8. koji se odnosi na posljedice neplaćanja premije (osim kod programa GRAWE CLASSIC - G11), članak 10. koji se odnosi na posljedice neprijavlivanja okolnosti značajnih za ocjenu rizika, članak 15. koji se odnosi na povećanje rizika tijekom trajanja ugovora o osiguranju i članak 22. koji se odnosi na otkup. Kod osiguranja za slučaj smrti kao posljedice nesretnog slučaja ostali uvjeti za prestanak i raskid ugovora navedeni su u Posebnim uvjetima dodatnog osiguranja za slučaj smrti kao posljedice nesretnog slučaja (LV UTZ/2021) u članku 2. koji se odnosi na odredbe o osobama koje se ne mogu osigurati.

Kod svih programa dodatnog osiguranja od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) te kod dodatnog osiguranja dnevne naknade i bolničke dnevnicke uvjeti za prestanak i raskid ugovora navedeni su u Općim uvjetima za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) AUVB 2024 u sljedećim člancima: članak 4. Trajanje ugovora o osiguranju, članak 17. Plaćanje premije osiguranja, članak 18. Promjena zanimanja tijekom trajanja osiguranja i članak 20. Prestanak ugovora o osiguranju.

Kod dodatnog osiguranja GRAWE TB ostali uvjeti za prestanak i raskid ugovora navedeni su u Posebnim uvjetima dodatnog osiguranja za slučaj nastupa određene teške bolesti (LV TB/2021) u članku 5. koji se odnosi na netočnost ili nepotpunost prijave.

Kod dodatnog osiguranja drugog liječničkog mišljenja uvjeti za prestanak i raskid ugovora navedeni su u Posebnim uvjetima za osiguranje drugog liječničkog mišljenja u članku 7. Prestanak osiguranja.

Prestankom ili kapitalizacijom glavnog osiguranja prestaje i dodatno osiguranje.

Premija osiguranja

Informacija o premiji osiguranja za svaki iznos osiguranja, kako osnovno tako i dopunsko pokrće, definicija svakog iznosa osiguranja, način i trajanje plaćanja premije osiguranja te ukupan iznos plaćanja navedeni su u ponudi za osiguranje i polici osiguranja. Porez na dodanu vrijednost se ne obračunava temeljem *Zakona o porezu na dodanu vrijednost*. Ugovaratelj osiguranja se obvezuje premiju platiti na račun osiguravatelja o vlastitom trošku.

Za programe GRAWE CLASSIC - G1, G3, G5 i GRAWE SAFE LIFE dodatno vrijedi sljedeće:

Za ispodgodišnje plaćanje premije obračunava se doplatka na premiju osiguranja naveden u ponudi za osiguranje.

Opcije iz ugovora o osiguranju

Za programe GRAWE CLASSIC - G1, G3, G5 i GRAWE SAFE LIFE vrijedi sljedeće:

Ugovaratelj osiguranja tijekom trajanja ugovora o osiguranju pismenim putem može zatražiti promjenu ugovaratelja osiguranja i korisnika, promjenu načina plaćanja i visine premije, unos ili ukidanje dodatnih osiguranja, unos ili ukidanje indeksacije (članak 27. Općih uvjeta životnog osiguranja (LV AB/2024)), uz uvjete određene važećim pravilima osiguravatelja. Ugovaratelj osiguranja tijekom trajanja ugovora o osiguranju ima pravo na predugjam, kapitalizaciju i otkup ugovora o osiguranju u skladu s Općim uvjetima životnog osiguranja (LV AB/2024), članci 20., 21. i 22. i važećim pravilima osiguravatelja.

Za program GRAWE CLASSIC - G11 vrijedi sljedeće:

Ugovaratelj osiguranja tijekom trajanja ugovora o osiguranju pismenim putem može zatražiti promjenu ugovaratelja osiguranja i korisnika uz uvjete određene važećim pravilima osiguravatelja. Ugovaratelj osiguranja tijekom trajanja ugovora o osiguranju ima pravo na otkup ugovora o osiguranju u skladu s člankom 22. Općih uvjeta životnog osiguranja (LV AB/2024) i važećim pravilima osiguravatelja.

Tablica otkupnih vrijednosti i kapitaliziranih svota

Za programe GRAWE CLASSIC - G1, G3, G5 i GRAWE SAFE LIFE vrijedi sljedeće:

Tablica otkupne vrijednosti i kapitaliziranih svota po godinama trajanja osiguranja navedena je u ponudi i polici. Otkupne vrijednosti i kapitalizirane svote navedene u tablici su garantirane vrijednosti za osiguranu svotu životnog osiguranja navedenu u ponudi i uz uvjet da ugovaratelj osiguranja uredno plaća premiju osiguranja.

Za program GRAWE CLASSIC - G11 vrijedi sljedeće:

Tablica otkupne vrijednosti po godinama trajanja osiguranja navedena je u ponudi i polici. Otkupne vrijednosti navedene u tablici su garantirane vrijednosti za osiguranu svotu životnog osiguranja navedenu u ponudi i pod uvjetom da je ugovaratelj osiguranja u cijelosti platio premiju osiguranja. Ne postoji mogućnost kapitalizacije ugovora o osiguranju.

Sudjelovanje u dobiti

Osiguravatelj za svaku pojedinu poslovnu godinu donosi odluku o dodijeli dobiti ugovorima o osiguranju. Visina dobiti određuje se temeljem poslovnog rezultata osiguravatelja ostvarenog s osnove ulaganja sredstava matematičke pričuve, smrtnosti i troškova, a pripisuje se pojedinom ugovoru o osiguranju na osnovi ugovorenog cjenika, ugovorene osigurane svote, ugovorenog trajanja i proteklog trajanja osiguranja te dobi osiguranika. Dodijeljena dobit pripisuje ugovoru o osiguranju krajem osiguravateljne godine, a najranije po isteku druge osiguravateljne godine ako su do tada podmirene sve dospjele premije. Pripisani udjeli u dobiti isplaćuju se istodobno s naknadom iz osiguranja (uključujući i otkup).

Pisani oblik

Sve ponude, prijave, izjave ili obavijesti podnositelja ponude, odnosno ugovaratelja osiguranja ili osiguranika moraju se dostaviti osiguravatelju u pisanom obliku. Izjave osiguravatelja su pravovaljane samo ako su u pisanom obliku.

Posebne informacije

Sve ostale informacije koje su potrebne ugovaratelju osiguranja da bi pravilno razumio rizike na kojima se temelji ugovor i obveze ugovornih strana sadržane su u predugovornim dokumentima (Dokumenti s ključnim informacijama za svaki program osiguranja GRAWE CLASSIC, Dokument s ključnim informacijama GRAWE – SAFE LIFE i ponuda) te uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju. Dodatno, za sve ostale informacije ugovaratelj može kontaktirati zastupnika ili se obratiti osiguravatelju.

Općenite informacije o programima osiguranja GRAWE CLASSIC i GRAWE SAFE LIFE navedene su na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-classic/>.

Pojmovi u osiguranju

Pojašnjenja pojmova u osiguranju ugovaratelj osiguranja može pronaći u uvjetima osiguranja, zatražiti od zastupnika ili osiguravatelja, a dostupna su i na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/pitanja-i-pojmovi/>.

Pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju

Kada ugovorne strane nemaju slobodu izbora prava, mjerodavno pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju je pravo Republike Hrvatske. Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno jedno od sljedećih prava: pravo države članice u kojoj se nalazi prebivalište ili uobičajeno boravište ugovaratelja osiguranja ako je ugovaratelj osiguranja fizička osoba; pravo države članice čiji je osiguranik državljanin; pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba. Kada ugovorne strane imaju slobodu izbora prava, osiguravatelj predlaže da se kao mjerodavno pravo za ugovor o osiguranju izabere pravo Republike Hrvatske.

Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova

Ugovorne strane će sve sporove koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili u vezi s ugovorom o osiguranju i svim njegovim naknadnim izmjenama i dopunama, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede, prestanka ili tumačenja prvenstveno pokušati riješiti sporazumno, prema pravilima osiguravatelja o internom postupku rješavanja pritužbi stranaka.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena osiguravatelju od strane podnositelja pritužbe koja se odnosi na pružanje usluge osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju kao i na odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva osiguranika, ugovaratelja osiguranja, odnosno korisnika iz ugovora o osiguranju.

Pritužba može biti podnesena zbog prodaje, distribucije, upravljanja odštetnim zahtjevima, pokrića i isključenja iz ugovora o osiguranju, provizije, naknade, troškova, premije, administracije/upravljanja poslovnim procesima kod osiguravatelja koji imaju utjecaj na postupanje prema podnositelju pritužbe, komunikacije, raskida ugovora i ostalog. Pritužbom se ne smatra pojedinačni zahtjev za postupanje po ugovoru o osiguranju odnosno zahtjev za davanje informacija ili pojašnjenja u vezi s ugovorom o osiguranju. Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen osiguravatelju vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba koje nisu osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može podnijeti u pismenom obliku (poštom, telefaksom ili neposrednom predajom radniku osiguravatelja), elektroničkom poštom, putem online obrasca na mrežnoj stranici osiguravatelja ili u usmenom obliku (izjavom na zapisnik).

Pritužba se podnosi na GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb, Odjel za korisnike osiguranja, telefaks: 01/3034-500, e-mail: pritužbe@grawe.hr ili putem online obrasca na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/>. Pritužba se može predati odnosno usmeno izjaviti na zapisnik u bilo kojem prodajnom uredu osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>). Podnositelj pritužbe može, ali nije u obvezi, podnijeti pritužbu na obrascu Pritužba stranke koji je dostupan na mrežnoj stranici osiguravatelja <https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/>.

Pritužba mora biti razumljiva i sadržavati sve ono što je potrebno da bi se po pritužbi moglo postupati, a osobito:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika
- tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba
- broj ponude ili police ako je pritužba u vezi s određenom ponudom ili policom
- broj telefona i/ili adresu elektroničke pošte podnositelja pritužbe (nije obvezno)
- razloge podnošenja pritužbe
- zahtjeve podnositelja pritužbe odnosno prijedloge načina rješavanja pritužbe
- 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 pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza
- datum podnošenja pritužbe i vlastoručni potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Sastavnim dijelom pritužbe smatraju se i svi prilozi koje podnositelj pritužbe dostavi uz pritužbu odnosno tijekom postupka odlučivanja o pritužbi.

Odgovor na pritužbu osiguravatelj je dužan dostaviti podnositelju pritužbe najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je pritužba zaprimljena kod osiguravatelja. Navedeni rok može se produžiti samo iz opravdanih razloga i uz prethodnu najavu podnositelju pritužbe u pismenom obliku s navođenjem razloga zakašnjenja i naznake kada će istraga osiguravatelja po zaprimljenoj pritužbi vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.

Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan odlukom osiguravatelja ugovorne strane mogu nastaviti postupak u okviru izvansudskog rješavanja sporova pri Hrvatskom uredu za osiguranje i to:

- pri pravobranitelju za osiguranje - ako se radi o sporovima koji se odnose na kršenje Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike i dobrih poslovnih običaja i temeljnih standarda osiguravateljne struke;
- pri Centru za mirenje - ako se radi o sporovima iz osiguravateljnih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje.

Ako ugovorne strane ne uspiju riješiti spor na prethodno opisan način, za rješavanje svih sporova ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Ako stranka smatra da osiguravatelj ne postupi u skladu sa svojim obvezama, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.