



Willis Towers Watson d.o.o.

Opći uvjeti poslovanja

Listopad, 2024.

Opseg i primjena

U ovom dokumentu "WTW" znači Willis Towers Watson d.o.o., dok "Klijent" znači osoba kojoj WTW pruža usluge.

Klijentu se preporuča pažljivo pročitati ovaj dokument, jer uređuje uvjete temeljem kojih WTW pruža usluge (isključujući usluge, ako takve postoje, koje pruža temeljem posebnog pisanog sporazuma između Klijenta i WTW-a) te sadrže važne regulatorne i zakonom propisane.

Klijentov zahtjev kojim traži ponudu, ugovaranje pokriva i/ili zahtijeva isplatu u vezi s njegovim ugovorenim osiguranjem smatrati će se njegovom pisanom suglasnošću i prihvatom ovog dokumenta (Općih uvjeta) kao obvezujućih. Stoga Klijent treba kontaktirati WTW u slučaju da ne razumije ili ne prihvaća bilo koji dio, odnosno odredbu ovog dokumenta.

WTW osobito skreće pozornost Klijentu na sljedeća poglavlja:

- Klijentovu odgovornost;
- WTW naknada/provizija;
- Klijentov novac.
- Sukob interesa;
- Pritužbe; i
- Ograničenje odgovornosti.

Ovaj dokument stupa na snagu kad ga zaprimi i prihvati Klijent, i zamjenjuje sve prethodne opće uvjete poslovanja WTW-a.

Uvod i izjava o statusu

WTW je vodeći posrednik u osiguranju i savjetnik za upravljanje rizicima. WTW posjeduje dozvolu za obavljanje poslova distribucije (re)osiguranja i njegov rad nadzire Hrvatska agencija za nadzor

financijskih usluga (HANFA), Miramarska 24b, 10000 Zagreb, URBROJ: 326-663-13-6.

WTW je ovlaštena obavljati poslove ugovaranja osiguranja.

WTW-ova dozvola (OIB: HR42915535496) može se provjeriti kod Hrvatske Agencije za nadzor financijski usuga (HANFA), pozivom na telefonske brojeve: **+385 1 6173 403, +385 1 6173 335, or +385 1 6173 462.**

Matično društvo WTW-a je Willis Towers Watson PLC, društvo osnovano i sa sjedištem u Republici Irskoj, čije dionice kotiraju na burzi NASDAQ. Willis Towers Watson PLC i njegova društva-kćeri i udružena društva nazivaju se "WTW društvo", a skupno kao "WTW društva".

WTW nudi transakcijske i savjetodavne usluge za Klijentove potrebe u pogledu osiguranje, sa širokim opsegom proizvoda osiguranja (u ovom dokumentu se riječ osiguranje na jednak način primjenjuje i na reosiguranje). WTW ne pruža porezne, knjigovodstvene, regulatorne ili pravne savjete (uključujući i one u vezi sankcija), pa bi u vezi tih pitanja Klijent trebao zatražiti usluge savjetovanja od drugih, ukoliko smatra da su mu one potrebne.

Kad pruža usluge Klijentu WTW to radi u Klijentovu najboljem interesu. Kao posrednik u osiguranju WTW uobičajeno nastupa u ime Klijenta, te preporuča i ugovara osiguranje prema prirodi pokriva koje Klijent traži i koje mu je potrebno. Ipak, ponekad WTW može djelovati kao agent osiguravajućeg društva u vezi s predloženim pokrićem, ili mu osiguravajuće društvo povjerava poslove vezano za obradu ugovora. Na primjer, WTW može Klijentovo osiguranje staviti pod

obvezujuću ovlast, agenciju za upravljanje, posebnu vrstu ugovaranja, ako WTW smatra da to odgovara Klijentovim zahtjevima. WTW će o takvim slučajevima obavijestiti Klijenta.

Osnovne usluge

Pregovaranje i ugovaranje osiguranja

WTW će raspraviti s Klijentom ili njegovim predstavnikom o Klijentovim potrebama osiguranja, uključujući opseg osigurateljskog pokrića, njegova ograničenja i troškove, a sve kako bi omogućio Klijentu da odluči prihvaća li ne prihvaća osigurateljsko pokrića koje mu je preporučio.

Nakon što zaprimi Klijentove pisane ili usmene upute, WTW će iskoristiti sve razumne mogućnosti da provede Klijentom program osiguranje, se osiguravajućim društvima koji su voljni pružiti odgovarajuće pokriće, prije predviđenog datuma početka osiguranja, obnove ili produžetka osiguranja (što je od toga prikladno). Kako bi to ostvario, WTW može koristiti sustave i standardne uvjete u Klijentovu korist. WTW će proslijediti ugovore i popratne dokumente, ako je primjenjivo, kad je to razumno izvedivo.

Klijent je odgovoran za provjeru informacija koje su mu pružene u vezi osigurateljskog pokrića. U slučaju da informacije nisu u skladu s Klijentovim instrukcijama, ili ako ima pitanja u vezi osigurateljskog pokrića te bilo kojih uvjeta, Klijent će bez odgode o tome upozoriti WTW.

Osiguratelji

WTW procjenjuje financijsku stabilnost osiguratelja na temelju javno dostupnih podataka, uključujući i one podatke koje je objavila priznata rejting agencija. Međutim, WTW tu procjenu ne radi za ponude drugih brokera. WTW na zahtjev može pružiti Klijentu procjenu osiguratelja po ponudi drugih brokera, kad je to u mogućnosti. WTW može uzeti u obzir pojedinačne, ad hoc, zahtjeve za procjenu tržišta osiguranja, na temelju zasebnog ugovora kojim će se ugovoriti za to posebna naknada.

WTW ni u kojem slučaju ne djeluje kao osiguratelj niti na bilo koji način jamči za solventnost osiguratelja. Ovo se odnosi na bilo kojeg osiguratelja kojeg je predložio drugi broker. To znači da odluka o prihvatljivosti tog osiguratelja leži isključivo na Klijentu. Klijent mora bilo kakvu sumnju u pogledu osiguratelja kojeg je predložio drugi broker podijeliti sa WTW-om, kako bi to raspravili.

WTW izrađuje procjenu poslovanja osiguratelja koje je preporučio, na temelju širokog raspona usluga koje pružaju, koju može učiniti dostupnom Klijentu na njegov zahtjev.

Odštetni zahtjevi

Osim kad je dogovoreno da će Klijent sam podnositi odštetne zahtjeve osiguravajućem društvu, WTW će pružati usluge upravljanja odštetnim zahtjevima u razdoblju za koje mu je Klijent dao ovlaštenje. WTW može nastaviti pružati navedene usluge i nakon isteka razdoblja za koje mu je Klijent dao ovlaštenje, na temelju zasebnog ugovora kojim će se ugovoriti za to posebna naknada. Navedene usluge uključuju, nakon

zaprimanja potrebnih informacija od Klijenta, podnošenje odštetnog zahtjeva osiguravajućem društvu. Navedene usluge isto tako uključuju izvještavanje u vezi odštetnih zahtjeva, sklapanje sporazuma o odšteti u skladu s poslovnom praksom te uvjeta navedenih u polici osiguranja. Osim ako je drugačije ugovoreno, navedene usluge ne uključuju usluge koje pružaju pravnici/odvjetnici WTW-a (vidjeti u nastavku).

Kada kompleksnost osigurateljskog pokrića ili tehnička priroda predmeta osiguranja stvara poteškoće u upravljanju odštetnim zahtjevom, WTW ima tim pravnika koje se bave rješavanjima odštetnih zahtjeva i postupcima rješavanja zahtjeva. WTW zadržava pravo naplatiti dodatnu naknadu u slučaju da Klijent zatraži usluge tih pravnika.

Kada WTW naplaćuje osigurninu/naknadu štete, ista će biti doznačene Klijentu što je prije moguće. Međutim, WTW neće doznačiti novac Klijentu prije nego ga on sam primi od osiguravajućeg društva. Tamo gdje je WTW dobio ovlaštenje od osiguravajućeg društva da rješava odštetni zahtjev u pogledu Klijentovog ugovorenog osiguranja, u posebnim slučajevima, WTW će to napraviti u okviru danog ovlaštenja i ugovora sklopljenog s Klijentom. U posebnim slučajevima, politika WTW je uputiti odštetni zahtjev osiguravajućem društvu i prijedlog nagodbe tamo gdje nije u mogućnosti ostvariti 100% od odštetnog zahtjeva.

Naknada

Naknada za pružene usluge će biti brokerska naknada koja se može ugovoriti, ili u postotku od premije osiguranja koju je platio Klijent i koju je dogovorio s

osiguravajućim društvom, ili međusobno ugovorena naknada.

Osim u slučaju kad se stranke izričito, pisano, drugačije sporazume, za slučaj višegodišnjeg ovlaštenja, naknada će se godišnje povećavati, počevši od dana stupanja na snagu ovlaštenja ili ugovora, s time da će se taj datum nazivati "Datum godišnjeg povećanja". To povećanje će biti u skladu s posljednjim izdanjem i kada počinje vrijediti zadnji Indeks potrošačkih cijena.

WTW ostvaruje pravo na naknadu za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, te ima pravo na naknade i druge primitke u odnosu na cijelo razdoblje važenja ugovora o osiguranju u odnosu na kojeg je posredovao, što uključuje i situaciju kad je taj ugovor prijevremeno raskinut i osiguravajuće društvo vratilo Klijentu proporcionalni dio plaćene premije. Kako bi bio dosljedan višegodišnjoj tržišnoj praksi, WTW će oduzeti naknadu i druge primitke od premije, kad ju naplati.

WTW će učiniti dostupnim podatak o svojoj naknadi koju će primiti prije ugovaranja osiguranja. S vremena na vrijeme, kad je to prikladno (i Klijentovu interesu), WTW može koristiti usluge drugih posrednika u osiguranju. Ti posrednici u osiguranju mogu isto tako ostvariti pravo na naknadu i zadržati je za svoju ulogu i usluge koje su pružili u postupku ugovaranja proizvoda osiguranja za Klijenta. U slučaju da su ti posrednici u osiguranju WTW društva, WTW će na zahtjev učiniti dostupnim podatak o vrsti i obliku naknade koju će ostvariti prije ugovaranja osiguranja.

WTW može također ugovarati reosiguranje u ime klijenata osiguravajućeg društva, i u tom slučaju, WTW će primiti naknada prema uobičajenom tijeku poslovanja kod

ugovaranja reosiguranja. Klijent može isto tako odabrati drugog pružatelja usluga u vezi s osiguranjem koje je ugovorio WTW. U slučaju da WTW primi naknadu od drugog pružatelja usluga, Klijentu će učiniti dostupnim iznos takve naknade.

Drugi brokeri

WTW je posvećen pružanju usluga multinacionalnim klijentima i vođenju svjetske WTW mreže. WTW mreža podrazumijeva odgovarajuće partnere koji su neovisni brokeri s kojima WTW održava formalne ugovorne odnose u svrhu pružanja usluga onim klijentima koji se nalaze u zemljama gdje WTW nema svoje društvo/ured.

Tamo postoji rizik povezan s korištenjem usluge odgovarajućeg partnera u pogledu pruženih usluga, uključujući i rizik incidenta povezanog sa sigurnošću informacija. Uputa Klijenta da imenuje odgovarajućeg partnera za njegov račun smatrati će se potvrdom njegova imenovanja te prihvatom navedenih rizika.

Ograničenje odgovornosti

Odgovornost WTW društava za kršenje ugovornih obveza, nepažnja, kršenje zakonskih obveza ili drugih zahtjeva koji proizlaze ili su u vezi s pružanjem usluga posredovanja i drugih ugovorenih usluga je ograničena:

- (i) kod tjelesnih ozljeda ili smrti uzrokovanih nepažnjom WTW-a, nema ograničenja odgovornosti;
- (ii) kod kažnjivih radnji (uključujući krađu ili nezakonito prisvajanje tuđe stvari) ili namjernog

propusta WTW, nema ograničenja odgovornosti;

- (iii) kod ostalih zahtjeva, ukupna odgovornost WTW-a je ograničena na 10 milijuna USD; and
- (iv) na temelju gore navedenih točaka (i) i (ii), u vezi sljedećih šteta: gubitak prihoda, gubitak mogućnosti poslovanja, gubitak ugleda; izmakla korist; gubitak predviđenih ušteda; povećani troškovi poslovanja ili bilo koja druga indirektna ili posljedična šteta, WTW nije odgovoran ni u kojem slučaju.

WTW ne snosi bilo kakvu odgovornost prema bilo kome osim prema Klijentu, i Klijent mu neće proslijediti bilo kakav zahtjev usmjeren prema bilo kojem WTW društvu osim prema WTW-u u pogledu pruženih usluga temeljem sklopljenog ugovora, tj. danog ovlaštenja. Ovo ograničenje ne smije djelovati na način da ograničava ili isključuje odgovornost WTW-a koja proizlazi iz zakona za radnje ili propuste bilo kojeg WTW društva u pružanju usluga temeljem sklopljenog ugovora, tj. danog ovlaštenja.

Odgovornosti Klijenta

Otkrivanje informacija i davanje uputa

Kako bi WTW mogao pomoći Klijentu u zadovoljavanju njegovih potreba za osiguranjem, Klijent mu mora pravovremeno dati potpune i točne podatke i upute, što uključuje kompletiranje svih potrebnih obrazaca. Tamo gdje Klijent traži od WTW-a da ugovori osiguranje isključivo za Klijentov predmet poslovanja (tj. bilo koje osiguranje osim 'potrošačkog

osiguranja'), Klijent je u obvezi otkriti sve bitne okolnosti i to na način koji je razumno jasan i dostupan razboritom osiguratelju. Ova obveza se jednako primjenjuje u odnosu na ugovaranje, obnovu i izmjenu ugovorenog osiguranja, te ona kada je tako određeno ugovorenim uvjetima. Okolnost je bitna ako je od utjecaja na razboritog osiguratelja u odluci da preuzme rizik osiguranja te, ako preuzme, pod kojim uvjetima i koliko će iznositi premija osiguranja. U slučaju da ne ispuni ovu obvezu osiguratelj može ne prihvatiti policu osiguranja (tj. tretirati je kao da ju nikada nije izdao) ili izmijeniti uvjete, što može rezultirati time da otkloni odštetni zahtjev ili umanjiti iznos osigurnine u slučaju odštetnog zahtjeva. Čak i u slučaju da Klijent ugovori (ili predloži ugovaranje) 'porošačkog osiguranja' gdje se ova obveza ne primjenjuje, Klijent je i dalje u obvezi postupati s dužnom pažnjom da osiguratelju ne prezentira lažne, odnosno pogrešne podatke.

U slučaju da Klijent ima dvojbe u pogledu toga što je bitno, opsega obveze otkrivanja, ili ima dvojbi u pogledu toga je li WTW dobio sve bitne informacije, trebao bi to raspraviti s WTW-om. WTW će svoje usluge izvršiti pod pretpostavkom da je Klijent u potpunosti ovlašten dostaviti mu takve informacije na način i u svrhu predviđenu ovim dokumentom, u suprotnom ga je Klijent dužan o tome odmah upozoriti.

WTW nije odgovoran za posljedice koje bi proizašle zbog zakašnjelih, netočnih i nepotpunih podataka ili uputa danih od strane Klijenta, odnosno lažnih i pogrešnih podataka koje mu je dao.

Promijenjene okolnosti

Klijent je u obvezi odmah kad je to razumno moguće upozoriti WTW o promijenjenim okolnostima koje bi mogle utjecati na usluge koje pruža WTW ili ugovoreno osigurateljno pokriće.

Ugovor o osiguranju Klijenta

Iako WTW provjerava ugovornu dokumentaciju koju šalje Klijentu na potpis, Klijent je odgovoran za pregled i provjeru ugovora o osiguranju, u smislu je li točno odražava osigurateljsko pokriće, uvjete, limite osiguranja i druge uvjete koje je tražio, te razumije li sve njegove obveze. Osobitu pozornost bi trebao obratiti na one ugovorne uvjete, jamstva i obveze obavještanja, nepoštivanje kojih bi moglo rezultirati gubitkom prava iz osiguranja. U slučaju postojanja bilo kakve neusklađenosti s tim u vezi Klijent se dužan o tome odmah savjetovati sa WTW-om.

Prijave šteta

Klijent treba pažljivo razmotriti sve upute u vezi s odredbama o prijavi šteta koje mu pruži WTW. To stoga što propust da pravovremeno i na propisani način prijavi štetu može ugroziti osnovanost odštetnog zahtjeva. Nadalje, Klijentu se preporučuje čuvate kopiji svih ugovora o osiguranju i isprava o osigurateljskom pokriću, kao i upute za prijavu šteta, jer će možda morati prijaviti štetu nakon isteka ugovora o osiguranju, možda čak i dugo vremena nakon što je isti istekao. datuma isteka. Stoga je važno da čuvate dokumente na sigurnom mjestu.

Općenito govoreći, moguće je da se odštetni zahtjev ne može ostvariti pravnim putem (u nekim pravnim sustavima se to pravo potpuno gasi) ako nije postavljen u određenom zakonom propisanom roku.

WTW nije odvjetničko društvo/ured, pa nije u mogućnosti davati pravne savjete i provjeravati navedene zakonom propisane rokove, niti će pokretati sudske postupke ili sklapati sporazume o zastoju zastare u svrhu odgode ili prekida rokova zastare u ime Klijenta. WTW preporuča Klijentu da potraži savjet pravnog stručnjaka u pogledu tih pitanja, stoga jer je obveza i odgovornost Klijenta, tamo gdje je to potrebno, da provjerava rokove zastare te rokove za pokretanje sudskih postupaka u vezi odštetnih zahtjeva.

Plaćanje premije osiguranja

Klijent će izvršiti plaćanja u skladu i u roku navedenom u obavijesti o terećenju, računu ili drugoj vjerodostojnoj ispravi („Datum dospijeća”). Propust plaćanja u roku može rezultirati do raskida police osiguranje, naročito u slučajevima gdje je plaćanje u roku bitan sastojak ugovora o osiguranju ili jamstvo valjanosti police osiguranja. WTW nema obvezu plaćanja premije osiguranja osiguratelju u ime Klijenta, sve dok je ne primi od samog Klijenta.

Klijent posrednik

Dodatne obveze i odgovornosti Klijenata koji ugovaraju osiguranje u ime druge fizičke ili pravne osobe (“Klijenti posrednici”) su navedeni u Posredničkom dodatku ovom dokumentu.

Novčana sredstva Klijenta

WTW će voditi brigu o novčanim sredstvima kojima upravlja u vezi sa svojim uslugama koje pruža Klijentu u skladu sa svim primjenjivim propisima koji nalažu obvezu čuvanja novčanih sredstava klijenta u slučaju propusta WTW-a (“Pravila o novčanim sredstvima”).

Gotovinski računi. WTW će voditi brigu o novčanim potraživanjima Klijenta u skladu s Pravilima o novčanim sredstvima. Ovo znači da su da sredstva namjenska, odvojena od novčanih sredstava WTW-a, i ne smiju se koristiti u bilo koju svrhu osim u svrhu čuvanja u ime Klijenta tijekom pružanja ugovorenih uslugat. WTW će čuvati ta novčana sredstva na bankovnom računu klijenta kod banke koju je odobrilo regulatorno tijelo (“Odobrena banka”) koji će biti skrbnički račun kako je definiran u Pravilima o novčanim sredstvima. Kada je takav račun otvoren izvan Hrvatske, zakonski I regulatorni režim koji se primjenjuje na Odobrenu banku u pogledu tog računa može se razlikovati od onog u Hrvatskoj i, u slučaju propusta Odobrene banka, novčana sredstva Klijenta koja se nalaze na računu u Odobrenoj banci mogu se tretirati drukčije onoga kako bi se tretirali u Odobrenoj banci u Hrvatskoj. Klijent će obavijestiti WTW ako ne želi da se njegova novčana sredstva nalaze u pojedinim zemljama/pravnim sustavima.

Posrednici. Novčana sredstva Klijenta mogu biti prenesena drugoj fizičkoj ili pravnoj osobi u Hrvatskoj (kao npr. drugom posredniku u osiguranju) u svrhu obavljanja transakcija za Klijenta.

Strani posrednici. Novčana sredstva Klijenta mogu biti prosljeđena drugom posredniku u osiguranju izvan Hrvatske, I zakonski i regulatorni režim koji se primjenjuje na takva Novčana sredstva Klijenta može se razlikovati od onog u Hrvatskoj. U slučaju propusta posrednika u osiguranju, novčana sredstva Klijenta koja se nalaze na računu u Odobrenoj banci mogu se tretirati drukčije onoga kako bi se tretirali u Odobrenoj banci u Hrvatskoj. Klijent će obavijestiti WTW ako ne želi da se njegova novčana sredstva nalaze u pojedinim zemljama/pravnim sustavima.

Kamate. WTW neće platiti Klijentu kamate, niti zaračunati Klijentu dobit ostvarenu na novčana sredstva o kojima vodi brigu u vezi sa svojim ugovornim uslugama.

Ulaganja. WTW može ulagati gotovinu koja se nalazi na Klijentovom računu u skladu s Pravilima o novčanim sredstvima. U tom slučaju WTW je odgovoran za slučaj bilo kakvog pada vrijednosti ulaganja u trenutku realizacije takvih ulaganja.

Novčana sredstva osiguratelja. U pojedinim slučajevima će WTW primiti novčana sredstva plaćena u vezi s Klijentovim ugovorima o osiguranju, kao agent osiguratelja. Ovo se može dogoditi u posebnim slučajevima, npr. kad osiguratelj pristane da se isplata novčanih sredstava WTW-u ima smatrati isplatom novčanih sredstava osiguratelju. To, u stvari, znači da su sredstva isplaćena osiguratelju odmah kad su isplaćena WTW-u. Tko da ako (iz bilo kojeg razloga) WTW ne isplati takva sredstva osiguratelju, Klijent nije odgovora da ih uplati ponovno. Takva sredstva će se nalaziti na klijentovom računu u banci u skladu s Pravilima o novčanim sredstvima.

Treba li WTW uz njegovu potpunu diskreciju izvršiti plaćanje u ime Klijenta ili izvršiti bilo kakvo plaćanje Klijentu sa svog računa prije nego sredstva budu uplaćena na njegov račun od strane Klijenta, osiguravatelja ili trećih osoba, WTW ima pravo, ne dovodeći u pitanje pravo na drugu nadoknadu, nadoknaditi plaćeni iznos prebijanjem s iznosom koji duguje Klijentu, bez obzira po kojoj osnovi. Ako je riječ o novčanim sredstvima na skrbničkom računu, WTW je ovlašten koristiti novčana sredstva Klijenta koja služe za financiranje premija i odštetnih zahtjeva drugih klijenata.

Kada WTW primi novčana sredstva kao agent osiguratelja, od trenutka kada su sredstva uplaćena WTW ih jedino može prebaciti po nalogu osiguratelja. Dakle, nakon što mu sredstva budu uplaćena WTW ih ne može vratiti Klijentu ili ih prebaciti drugoj osobi bez izričitog pristanka osiguratelja u čije ime ih je primio.

Zaštita osobnih podataka

Ako se u ovom odlomku koristi pojam koji je definiran u Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (Uredba (EU) 2016/679) („Uredba“) primjenjuje se ona definicija koja je navedena u Uredbi.

Ako Klijent dostavi WTW-u, ili mu ih učini dostupnim, bilo koji podatak koji predstavlja “osobni podatak” (uključujući “osjetljive osobne podatke” ili “posebnu kategoriju osobnih podataka”), WTW će s tim podacima cijelo vrijeme postupati u skladu s Uredbom, na način predviđen u WTW-ovoj Obavijesti o privatnosti, koja se može naći na sljedećoj poveznici: www.wtwco.com/en-GB/notices/transactional-advisory-services-privacy-notice.

Klijent će osigurati da su takvi osobni podaci prikupljeni i dostavljeni WTW-u u skladu s Uredbom i drugim primjenjivim propisima i, gdje je tako propisano zakonom, Klijent će pribaviti privolu ispitanika te, gdje je potrebno, izričitu prethodnu suglasnost da se ti osobni podaci dostave WTW-u. Klijent će obavijestiti ispitanika o činjenica da će njegovi osobni podaci (uključujući osjetljive osobne podatke i posebnu kategoriju osobnih podataka) biti dostavljeni WTW-u i učiniti im dostupnima WTW-ovu Obavijest o privatnosti..

Klijent će osigurati da su svi ti osobni podaci koji su dostavljeni WTW-u točni i, gdje je primjenjivo, ažurirani, te će obavijestiti WTW čim sazna da ti podaci nisu točni.

Klijent će pružiti WTW-u svaku razumnu pomoć, kad ga ovaj to zatraži, u rješavanju zahtjeva, upita ili pritužbi koje WTW zaprimi od ispitanika ili nadzornih tijela u vezi s bilo kojim osobnim podatkom koji mu je dostavio Klijent ne temelju međusobnog ugovornog odnosa.

Povjerljivost

WTW će u svakom trenutku postupati sa svim povjerljivim informacijama o Klijentu kao privatne i povjerljive i štiti ih na isti način kako bi štutio svoje vlastite povjerljive podatke. Odredbe ovog odlomka zamjenjuju i ukidaju sve prethodne sporazume u vezi s zaštitom osobnih podataka i/ili povjerljivosti. Radi izbjegavanja sumnje, tamo gdje Klijent još nije imenovao WTW kao svog brokera, ali u razmatranju takvog imenovanja dostavi WTW podatke koji su tajni i/ili povjerljivi za Klijenta, odredbe ovog odlomka se primjenjuju i u odnosu na te podatke.

WTW neće drugome otkriti bilo koji povjerljivi podatak u vezi Klijenta, koji mu je dostavljen, bez prethodnog njegovog pristanka, osim:

- (i) u mjeri u kojoj je na to obvezan zakonom ili na temelju zahtjeva nadzornog tijela;
- (ii) osigurateljima, istražiteljima, procjeniteljima šteta, pružateljima IT usluga, pružateljima administrativne podrške i ostalim sličnim osobama, i

to u mjeri u kojoj je to potrebno za pravovremeno pružanje svojih usluga Klijentu;

- (iii) likvidatorima šteta, odvjetnicima i sl., i to u mjeri u kojoj je potrebno da bi te osobe dostavile podatka ili pružile usluge na zahtjev Klijenta;
- (iv) društvima koje obavljaju financijske usluge za premije osiguranja, i to u mjeri u kojoj je to potrebno da bi mogli poslati Klijentu ponudu ili pružiti usluge u vidu plaćanja premije;
- (v) i drugim WTW društvima a kako bi im se olakšalo učinkovito vođenje, upravljanje i/ili poslovanje WTW-a i izvršavanje njihovih usluga.

Korištenje Klijentovih podataka

Dodatno u odnosu na druge uvjete za korištenje Klijentovih podataka kako su ovdje navedeni, Klijent je suglasan da WTW smije koristiti njegove podatke kako je opisano u nastavku. WTW smije:

- (i) upotrijebiti svaki podatak koji mu je dao Klijent (bilo da je riječ o osobnim podacima ili drugima) u svrhu kreiranja anonimnih baza statističkih podataka o sektoru koje mogu biti podijeljene s trećim stranama pod uvjetom da, osim ako nije dobio Klijentov pristanak, povjerljivi podaci neće biti otkriveni osim anonimno;
- (ii) dijeliti podatke u vezi Klijentovog ugovora o osiguranju, kad je to potrebno kako bi osiguratelji mogli odlučiti hoće li sudjelovati u osiguranju rizika ili sudjelovati u određenom dogovoru kojeg je pripremio WTW u kojem osiguratelji

pristaju osigurati (u cijelosti ili djelomično) rizični portfelj bez potrebe odobravanja od slučaja do slučaja svaki pojedini rizik u takvom portfelju;

- (iii) upotrijebiti i koristiti Klijentove podatke o riziku, gubitku, rezerviranju i odštetnim zahtjevima u svrhu kreiranja, marketinga i komercijalnog iskorištavanja baza podataka o gubicima, analitičkih i statističkih izvještaja, alata, investicijskih proizvoda osiguranja (koji se ne mogu i ne moraju iskoristiti za usluge koje pruža Klijentu ili usluge koje pruža drugim osobama); i
- (iv) upotrijebiti bilo koji podatak koji mu je dao Klijent, bez daljnje obavijesti, u svrhu: (1) istraživanja neobvezujućih ponuda za reosiguranja od potencijalnih osiguratelja, (2) nuđenje neobvezujućih reosiguranja za osiguratelje, (3) prodaju obvezujućih reosiguranja s potencijalnim reosigurateljima u ime osigurateljnih klijenata.

Klijent je suglasan da WTW smije koristiti Klijentovu tvrtku i logo u prodajnim materijalima i njegovim internim materijalima.

Intelektualno vlasništvo i upotreba WTW Dokumentacije

“Dokumentacija” znači bilo koja pisana komunikacija ili dokumentacija koju je proizveo WTW tijekom pružanja usluga za Klijenta.

Pravo intelektualnog vlasništva u pogledu Dokumentacije Klijenta ili WTW-a (kada je stvorena prije stupanja na snagu ovih

Općih uvjeta) se ne mijenja ovim Općim uvjetima ili odredbama WTW-ovih usluga.

WTW će zadržati pravo intelektualnog vlasništva u pogledu Dokumentacije, vještina, know-how-a, i metodologije korištenje ili stečene tijekom pružanja bilo koje od usluga.

Klijent će imati pravo korištenje, reproduciranja i preuređivanja primjeraka Dokumentacije za unutarnju upotrebu u okviru svoje organizacije. Radni materijal koji je proizveo WTW pripada njemu, bez obveze da ih preda Klijentu. Klijent prima na znanje da WTW smije uništiti radni materijal, izvještaje i druge zapise u vezi s uslugama, u skladu sa svojim procedurama o čuvanju dokumentacije.

Usluge, uključujući Dokumentaciju, se pružaju isključivo za namijenjenu svrhu, i ne smiju se na njih pozivati niti ih se smije distribuirati bilo kojoj trećoj strani bez prethodne pisane suglasnosti WTW-a.

Klijent neće upućivati na WTW ili koristiti Dokumentaciju u bilo kojoj komunikaciji između dioničara/članova društva ili svojim materijalima (ili mišljenjima koje su Klijentu dali profesionalni savjetnici) pripremljenim za javnu ponudu ili privatnog plasmana vrijednosnih papira, osim u slučaju drugačijeg pisanog sporazuma.

Elektronička komunikacija

Ugovorne strane mogu komunicirati međusobno i s drugim osobama s kojima je komunikacija potrebna u svrhu pružanja usluga putem elektroničke pošte i interneta, pri čemu prihvaćaju inherentni rizik, uključujući presretanje ili nedozvoljeni pristup takvoj komunikaciji, rizik virusa i činjenice da takva komunikacija često nije

brza ili se može biti prekinuta. Klijent je u obvezi provjeravati pristiglu elektroničku poštu u smislu postojanja virusa, kao i jesu li poruke primljene u potpunosti. U slučaju spora, nijedna strana neće pobijati dokaznu snagu činjenica navedenih u bilo kojem međusobno razmijenjenom elektroničkom dokumentu

Kibernetska sigurnost

Klijent će održavati komercijalno razumne sigurnosne kontrole u skladu sa svim primjenjivim zakonskim zahtjevima. U slučaju pokušaja, sumnje u pokušaj ili stvarne ugroze cjelovitosti i tajnosti Klijentovog IT sustava, Klijent će o tome obavijestiti WTW.

WTW neće biti odgovoran, bilo u potpunosti bilo djelomično, za bilo koji gubitak u vezi ili koji proizlazi iz kršenja ovih odredbi od strane Klijenta s, osim u mjeri u kojoj je taj gubitak direktna posljedica prijave, namjernog propusta ili nepažnje WTW-a.

Sankcije i kontrola izvoza

Primjena sankcija i kontrole izvoza razlikuje se ovisno o brojnosti složenih faktora. WTW ne može u bilo kakvim okolnostima davati savjete o primjenjivosti kaznenog režima i pravnog okvira ili pravnog okvira za kontrolu izvoza ("Sankcije") ili garantirati ili na drugi način jamčiti status osiguratelja u pogledu trenutnih ili budućih Sankcija. Klijent treba obavijestiti WTW o svim zahtjevima vezano za osiguranje koji su povezani s sankcioniranim teritorijima, pojedincima ili pravnim osobama.

WTW će se uskladiti sa svim primjenjivim Sankcijama (postojećim ili budućim). WTW neće biti odgovoran za postupke poduzete

u svrhu održavanja usklađenosti sa primjenjivim Sankcijama, ili za postupke drugih osoba koje imaju svoju vlastitu politiku kažnjavanja ili ograničenja. Klijent će na zahtjev WTW-a istome dostaviti podatke kako bi se uskladio s primjenjivim Sankcijama. Ako Klijent postane svjestan da je u vlasništvu ili pod kontrolom subjekta koji se nalazi na listi sankcija, o tome treba odmah obavijestiti WTW.

Pranje novca

U svrhu poštivanja propisa za sprječavanje pranja novca, WTW ponekad može tražiti od Klijenta da potvrdi (ili ponovo potvrdi) svoj identitet. WTW možda mora to tražiti kad Klijent postane njegov klijent ili kad je njegov klijent već neko vrijeme, npr. kod provjere pojedinosti iz predloženih obrazaca, ili plaćanja odštetnih iznosa. WTW će provjeriti podatke koje mu je dao Klijent u pogledu njegovog identiteta (bilo da se radi o fizičkoj ili pravnoj osobi), a u određenim okolnostima WTW može tražiti od Klijenta dodatne podatke, kako bi mu pomogli u postupku provjere. Ovi podaci mogu se dijeliti s drugim WTW društvima, i kad WTW smatra to potrebnim, nadzornim ili pravosudnim tijelima. Molimo uzmite u obzir da WTW ne smije otkriti Klijentu niti jedan izvještaj koji izradi na temelju saznanja ili sumnje u pranje novca, kao ni činjenicu da su takvi izvještaji izrađeni.

WTW posjeduje sustave koji ga štite i štite njegovo klijente od prijevара i ostalih kaznenih djela. U tu svrhu može koristiti usluge drugih osoba kako bi identificirali i provjerili klijente. Informacije o Klijentu mogu se upotrijebiti za sprječavanje kriminala i praćenja onih koji su za to odgovorni. WTW može provjeravati Klijentove podatke u bazama podataka o kaznenim djelima iz oblasti financija. U slučaju davanja lažnih ili netočnih

podataka, WTW može biti u obvezi takve podatke prosljediti nadležnim tijelima.

Etička poslovna praksa

WTW neće tolerirati neetičko postupanje, bilo da se radi o njegovim vlastitim poslovima, bilo da se radi o poslovima onih s kojim želi poslovnu suradnju. WTW će voditi brigu o poštivanju primjenjivih zakona, propisa, pravila i računovodstvenih standarda, uključujući, ali ne ograničavajući se na, zahtjeve britanskog Zakona o modernom ropstvu 2015. WTW isto tako neće poduzimati nikakve mjere koje olakšavaju ili omogućavaju utaju poreza bilo gdje u svijetu ili koje su u suprotnosti s bilo kojim primjenjivim propisima o olakšavanju porezne utaje (uključujući, ali ne ograničavajući se na, britanski Zakon o financijskom kriminalu 2017).

WTW zadržava pravo trenutno raskinuti ugovor s Klijentom u slučaju da Klijent prekrši odredbe primjenjivog zakona ili dovede WTW u položaj da je odgovoran za kršenje odredbi primjenjivog zakona ili propisa, uključujući Sankcije ili propise o sprječavanju pranja novca.

Sukob interesa

Tržište osiguranja je složeno, i mogu se pojaviti okolnosti koje WTW smatra da dovode do sukoba interesa ili na drugi način se kose s njegovim materijalnim interesom u vezi postojećeg ugovornog odnosa. WTW je razvio procedure rješavanja sukoba interesa i nastojat će izbjeći sukob interesa, međutim tamo gdje ga se ne može izbjeći WTW će izložiti svoju poziciju u potpunosti i upravljati situacijom

na način koji ne dovodi u pitanje interes bilo koje od stranaka.

Bez obzira na okolnosti, WTW će djelovati u najboljem interesu Klijenta. Ako se pojavi sukob interesa za koji ne postoji praktično rješenje, WTW će se povući iz poslovnog odnosa, osim ako Klijent želi da nastavi i dostavi mu o takvoj odluci pisanu suglasnost.

Pritužbe

U slučaju pritužbe Klijenta u vezi usluga koje pruža WTW, isti ju dostavlja osobi unutar WTW-a koja je odgovorna za tog Klijenta. Umjesto toga, Klijent može kontaktirati WTW u vezi s pritužbom na službeni broj telefona: +385 (0) 1 48 48 510. WTW će obavijestiti Klijenta o osobi koja rješava njegovu pritužbu i poslat će mu primjerak dokumenta koji propisuje postupak rješavanja pritužbi.

U slučaju da Klijent nije zadovoljan s odlukom u povodu njegove Pritužbe ima pravo zahtijevati da o njegovoj pritužbi u drugom stupnju odluči Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

Klijent isto tako može komentirati usluge WTW-a putem odjeljka "Kontaktirajte nas" na mrežnoj stranici WTW-a: <http://www.wtwco.com>

Raskid ugovora

Ugovor na temelju kojeg WTW pruža usluge može raskinuti bilo koja od ugovornih strana pisanim otkazom i uz otkazni rok u trajanju od mjesec dana, ili ako se drugačije međusobno sporazumiju. U slučaju raskida ugovora, WTW ima pravo na naknadu/proviziju (bez obzira je li ju ili

nije već primio) u odnosu na sva ugovorena osiguranje (police osiguranja).

Izmjene i dopune

Klijent prihvaća i suglasan je da WTW može izmijeniti ili dopuniti ove Opće uvjete slanjem Klijentu, bilo obavijesti o izmjeni/dopuni, bilo slanjem Klijentu izmijenjenih Općih uvjeta. Bilo koja izmjena/dopuna se primjenjuje u pogledu naknadnih ugovaranja osiguranja i u pogledu bilo kojih usluga koje pruža WTW u vezi s postojećim ugovorima o osiguranje, po isteku dvadesetog radnog dana od dana kada je WTW poslao Klijentu obavijest o izmjeni/dopune ili izmijenjene Opće uvjete, ili kasnijeg dana ako je tako navedeno u obavijesti.

Cjelovitost Općih uvjeta

Ovaj dokument i sve njegove izmjene i/ili dopune predstavljaju jedinstvene Opće uvjete na temelju kojih WTW pruža usluge Klijentu, i ne vrijede nikakvi drugi uvjeti, osim ako ih WTW ne izda ili na njih pristane u pisanom obliku.

Prijenos prava i obveza

Niti jedna ugovorna strana ne smije dodijeliti ili prenijeti bilo koje ili sva svoja ugovorna prava i obveze drugoj osobi bez prethodne pisane suglasnosti druge ugovorne strane. Neovisno o prethodno navedenom, bilo koja ugovorna strana može dodijeliti ili prenijeti bilo koje ili sva svoja ugovorna prava i obveze na povezano društvo.

Prava trećih strana

Osim u slučaju kad su se ugovorne strane pisano drugačije sporazumjele, niti jedan

prethodno ugovoreni uvjet nije predviđen da bude provediv ili izvršiv u korist treće strane, osim kad je riječ o WTW društvima.

Mjerodavno pravo i sudska nadležnost

Na ove Opće uvjete, koji reguliraju ugovorne odnose između WTW-a i Klijenta, kao i izvan ugovorne odnose koji proizlaze iz ili su u vezi s tim ugovornim odnosima, primjenjuje se hrvatsko pravo te će se svi sporovi, bilo u vezi ugovornih, bilo u vezi izvan ugovornih odnosa koji proizlaze iz ili su u vezi s tim ugovornim odnosima, rješavati isključivo pred nadležnim hrvatskim sudom.

Datum: 10.10. 2024

Willis Towers Watson d.o.o.
HR-10000 Zagreb,
Avenija V. Holjevca 40
Tel: **+385 (0)1 48 48 510**

www.wtwco.com

Willis Towers Watson d.o.o.,
OIB: 42915535496
Sjedište i poslovna adresa:
HR-10000 Zagreb
Avenija V. Holjevca 40

Nadzorno tijelo:
Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA),

Dodatak - Posrednici

Ovaj dodatak utvrđuje dodatne obveze i zahtjeve u odnosu na Klijente koji ugovaraju osiguranje u ime druge fizičke ili pravne osobe (“Klijenti Posrednici”).

U ovom dodatku, “osiguran” znači osiguran, osiguranik, ili klijent Klijenta Posrednika kojem treba osigurateljsko pokriće.

Pregovori i ugovaranje

Klijent Posrednik će osigurati da se svi zahtjevi u pogledu osiguranja i svi drugi važni podaci u odnosu na osiguranog, osiguranika, odnosno njegovog klijenta prenesu i jave WTW-u. Klijent Posrednik će biti odgovoran, u ime osiguranog, za provjeru podataka u vezi osigurateljskog pokrića koje je predložio WTW i preporučio kao onog koji najviše odgovara njegovim potrebama.

Klijent Posrednik je odgovoran za prosljeđivanje osiguranom sve ugovorne dokumentacije i izvješća, ako je primjenjivo, te svih dodataka i priloga ugovoru čim je to moguće.

Osiguratelji

Odluka u vezi s prihvatljivošću bilo kojeg osiguratelja je u konačnici na osiguranom. Na Klijentu Posredniku je da od osiguranog pribavi pisanu suglasnost prije nego prihvati osigurateljsko pokriće i ugovori osiguranje sa bilo kojim (re)osigurateljem.

Dozvola i ovlaštenje

Klijent Posrednik je odgovoran za ishođenje dozvole i posjedovanje potrebnih ovlaštenja od strane bilo kojeg nadzornog ili regulatornog tijela u svrhu poduzimanja poslova i radnji za osiguranog. Klijent

Posrednik mora u svakom trenutku poštivati zakonske obveze te obveze od strane nadzornog ili regulatornog tijela, drugih tijela i osiguranog, što uključuje, ali nije ograničeno na, priopćavanje svih nužnih informacija osiguranom. Za WTW se podrazumijeva da Klijent Posrednik razumije i poštuje navedene obveze. Nepoštivanje navedenih obveza može, među ostalim, utjecati na mogućnost WTW-a da rješava situacije s Klijentom Posrednikom u vezi s osiguranjima koje je ugovorio za osiguranog.

Etička poslovna praksa

Klijent Posrednik i WTW neće nuditi, obećavati ili davati financijsku ili neku drugu korist bilo kojoj osobi za kršenje propisa. WTW i Klijent Posrednik će primjereno poštivati sve zakone, propise, pravila i računovodstvene standarde te će održavati svoje antikorupcijske politike i procedure, što uključuje, ali nije ograničeno na, odgovarajuće procedure u skladu s britanskim Zakonom o mitu 2010, sve kako bi spriječili kaznena djela davanja mita i korupcijska kaznena djela, te će te politike i procedure provoditi gdje god je to moguće.