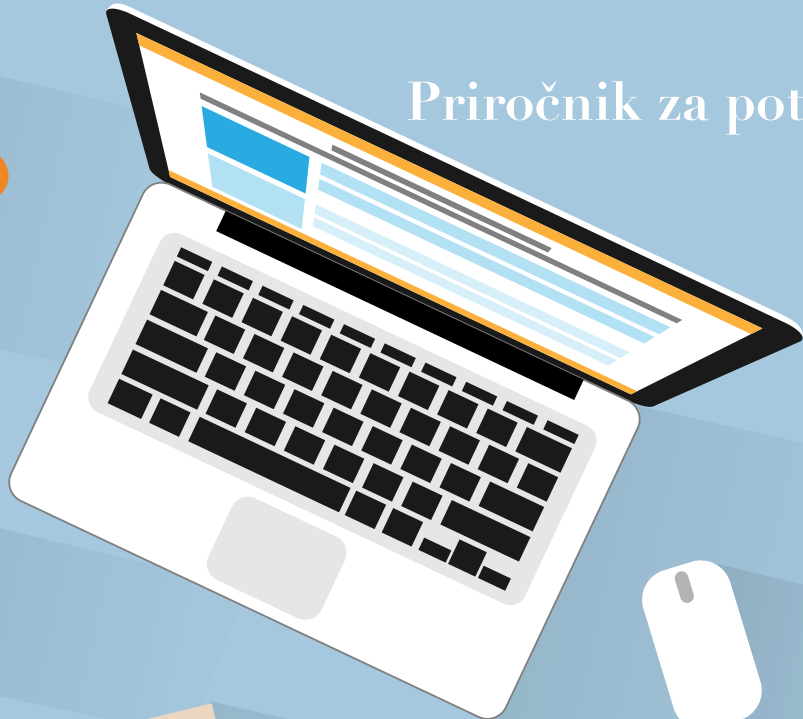
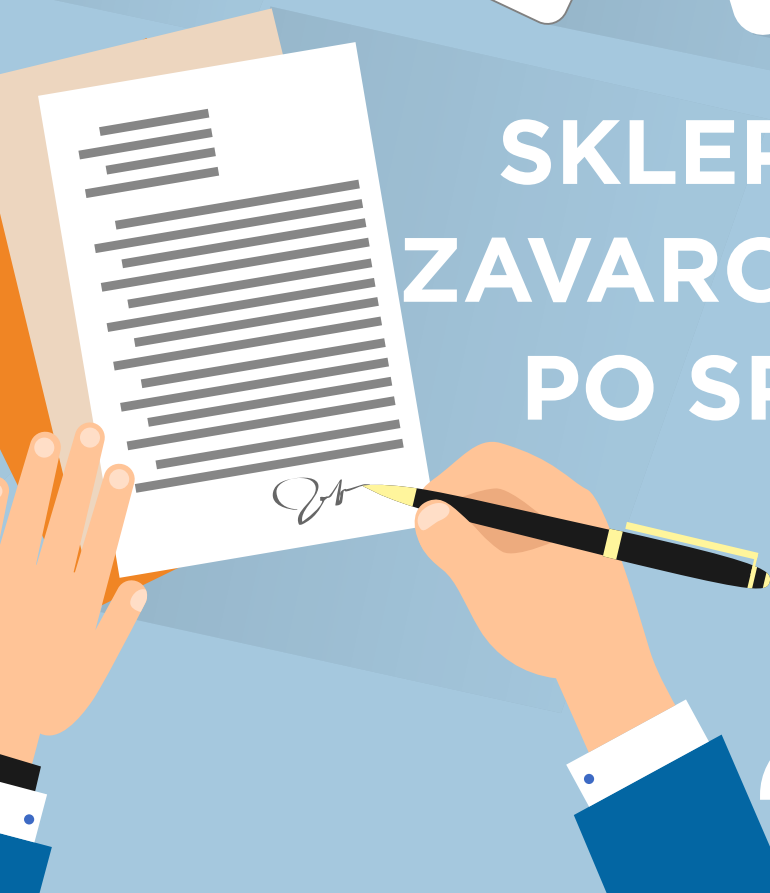


Priročnik za potrošnike



SKLEPANJE ZAVAROVANJ PO SPLETU



 AZN

ZAVAROVALNIŠTVO V EPIDEMIJ



Poslovanje zavarovalniškega sektorja od marca 2020 dalje zaznamuje epidemija koronavirusa. Zavarovalnice so se prilagodile novim razmeram. Uvedle so zaščitne ukrepe za varno poslovanje in preprečevanje širjenja okužb. Poslovanje so preusmerile na elektronske komunikacijske poti. Postavile so sistem za oddaljeno poslovanje in oddaljeno podpisovanje ter tako zagotovile sklepanje zavarovanj na daljavo.

Zavarovanja vse bolj iščemo in sklepamo po spletu. Komuniciramo z elektronskimi napravami namesto neposredno z ljudmi. Informacije, ki jih dobimo po spletu, so vsebinsko in oblikovno prilagojene takšnemu načinu prodaje, zato jih velikokrat tudi ne najdemo ali ne preberemo v celoti ali pa jih ne razumemo pravilno.

V času epidemije koronavirusa se je izkazalo, da nekatera zavarovanja niso (bila) dovolj jasna glede zavarovalnega kritja v primeru okužbe ali obolenja s koronavirusom. Na primer ali turistično zavarovanje ali zdravstveno zavarovanje v tujini z asistenco krije stroške zavarovancu, če se ta na potovanju okuži ali zboli za koronavirusom.

Agencija za zavarovalni nadzor vam zato v nadaljevanju podaja nekatere praktične nasvete.



© Agencija za zavarovalni nadzor

Zloženka Sklepanje zavarovanj po spletu **Izdajatelj** Agencija za zavarovalni nadzor
Glavna urednica Andreja Kovačič **Lektoriranje** Alkemist d.o.o. **Oblikovanje** Nuit d.o.o.

Ljubljana, december 2021

Brošura je informativne narave.

NA KAJ MORATE BITI POZORNI PRI SPLETNEM SKLEPANJU ZAVAROVANJ

- Ko na podlagi informacij s spleta ne veste, kakšno zavarovanje potrebujete in ali ga sploh potrebujete, ali če posameznih informacij na spletu ne razumete, **zahtevajte dodatne informacije in nasvet osebno ali po telefonu ali po elektronski pošti** neposredno pri zavarovalnici, zavarovalnem zastopniku ali zavarovalnem posredniku.
- Če vam kljub dodatnim informacijam in nasvetu podrobnosti zavarovanja **še vedno niso razumljive**, pridobite pojasnila **v pisni obliki**. Tudi glede zavarovalnega kritja za zavarovalne primere, ki nastanejo zaradi koronavirusa.
- Če na spletu iščete zavarovanje, preglejte vse informacije o želenem zavarovanju in **preverite, ali je to zavarovanje za vas res primerno**.
- **Zavarovalnica** mora tudi v postopku sklepanja zavarovanja po spletu na podlagi informacij, ki jih pridobi od vas po spletu (test zahtev in potreb), **preveriti, ali je posamezno zavarovanje primerno za vas**. Če ugotovi, da zavarovanje za vas ni primerno, se vam mora na spletnem mestu izpisati ustrezno opozorilo ali se vam ne sme predlagati zavarovalna pogodba, ki ni v skladu z vašimi zahtevami in potrebami.
- Sklepanje zavarovanja po spletu zaključite s potrditvijo seznanjenosti z zavarovalnimi pogoji in drugo predloženo pogodbeno dokumentacijo ter **plačilom zavarovalne premije**. Ko plačate premijo, sklenete zavarovalno pogodbo.

- **Preden plačate premijo, obvezno preverite**, ali vam je bila izročena vsa potrebna pogodbeno dokumentacija. Posebno pozorni bodite na prejem zavarovalne ponudbe ali zavarovalne police, pripadajočih zavarovalnih pogojev, morebitnih izračunov in razlag, testa zahtev in potreb, dokumenta s ključnimi informacijami o zavarovalnem produktu.
- Kadarkoli in brez dodatnega plačila lahko od zavarovalnice, zavarovalnega zastopnika ali zavarovalnega posrednika **zahtevate informacije v zvezi s svojo zavarovalno pogodbo v papirni obliki**.
- Če ugotovite, da zavarovanja, ki ste ga sklenili po spletu, ne potrebujete ali ste ga sklenili v zmoti, **lahko od takšnega zavarovanja odstopite** v 14 dneh, če ste sklenili življenjsko ali pokojninsko zavarovanje, pa v 30 dneh. Zavarovalnica vas mora ob sklenitvi zavarovanja seznaniti s pravico do odstopa od zavarovalne pogodbe.
- **Za kakršna koli vprašanja stopite v stik z zavarovalnico, zavarovalnim zastopnikom ali zavarovalnim posrednikom**. Njihove kontaktne informacije ste ali bi jih morali prejeti ob sklenitvi zavarovanja. Dostopne naj bi bile tudi na njihovem spletnem mestu.



SLOVARČEK



ZAVAROVALNA POGODBA je pogodba, s katero se zavežete, da boste zavarovalnici plačali zavarovalno premijo, zavarovalnica pa se zavezuje, da bo, če se zgodi zavarovalni primer, izplačala zavarovalnino. Zavarovalna pogodba je sestavljena iz zavarovalne police (ali potrdila o kritju), ki mora vsebovati vse ključne sestavine zavarovalnega razmerja, in zavarovalnih pogojev, ki podrobneje določajo vaše pravice in obveznosti ter pravice in obveznosti zavarovalnice kot nasprotne pogodbene stranke.

ZAVAROVALNA POLICA je listina o zavarovalni pogodbi, ki mora vsebovati vse bistvene sestavine zavarovalnega razmerja. Je sestavni del zavarovalne pogodbe.

ZAVAROVALNI PRIMER je dogodek, ki je z zavarovalno pogodbo dogovorjen kot podlaga za nastanek obveznosti zavarovalnice za izplačilo zavarovalnine.

ZAVAROVALNO KRITJE je obveznost, ki jo prevzame zavarovalnica v skladu z zavarovalno pogodbo – to pomeni, kdaj in v katerih primerih vam je zavarovalnica dolžna izplačati zavarovalnino.

ZAVAROVALNINA je znesek, ki ga zavarovalnica izplača, če nastane zavarovalni primer.

ZAVAROVALNA PREMIJA ali **PREMIJA** je znesek, ki ga plačate zavarovalnici za zavarovanje.

TEST ZAHTEV IN POTREB je postopek, v katerem zavarovalnica, zavarovalni zastopnik ali zavarovalni posrednik na podlagi informacij, ki ste jih dali po spletu ali v razgovoru, pisno opredeli vaše zahteve in potrebe. Verodostojnost danih informacij potrdite s podpisom dokumenta ali izjave.

DOKUMENT S KLJUČNIMI INFORMACIJAMI O ZAVAROVANJU je dokument, ki povzema bistvene informacije o zavarovanju na način, da vam omogoča večjo preglednost nad lastnostmi zavarovanja, njegovo lažje razumevanje in medsebojno primerjavo zavarovanj. Je obvezni sestavni del zavarovalne pogodbe, ki ga morate prejeti ob sklenitvi zavarovanja.

Opisi navedenih osnovnih zavarovalnih pojmov so povzeti s spletnih strani Zveze potrošnikov Slovenije (www.zps.si/osebne-finance-sp-1406526635/zavarovanja/8515-osnove-zavarovani-6-2017), Slovenskega zavarovalnega združenja (www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov) in Agencije za zavarovalni nadzor (www.a-zn.si)

Dodatne informacije za potrošnike v zvezi s sklepanjem zavarovanj pridobite v priročnikih za potrošnike Agencije za zavarovalni nadzor (www.a-zn.si/potrosniki/brosure-agencije).

KAJ PA MOJA ŽE SKLENJENA ZAVAROVANJA V ČASU EPIDEMIJE?



EIOPA* in Agencija za zavarovalni nadzor sporočata:

1. **Preverite svoje zavarovanje** in se prepričajte, ali imate zavarovalno kritje, ki ga potrebujete: kaj je vključeno in še posebno, kaj je izključeno iz zavarovanja.
2. **Zavedajte se svojih pogodbenih obveznosti.** Če jih ne morete izpolniti, npr. če imate težave s plačilom premije, stopite v stik z zavarovalnico, zavarovalnim zastopnikom ali zavarovalnim posrednikom za pojasnilo, kakšne so posledice neplačevanja premije, ali po pomoč pri iskanju ustrezne rešitve.
3. **Preverite vse ukrepe ob nepredvidljivih dogodkih**, ki so jih uvedli zavarovalnica, zavarovalni zastopnik, zavarovalni posrednik ali vlada, na primer spremembe v postopkih prijave in reševanja škod in zavarovalnih primerov.
4. **Pazite na prevare** in preverite vse podrobnosti zavarovalne ponudbe, ki jo prejmete. Bodite previdni pri elektronskih sporočilih ali spletnih storitvah, še posebno, če prejmete ponudbo, ki se zdi neobičajno ugodna, če ste deležni nepotrebne pritiska k sklenitvi, ko se zahteva razkritje osebnih podatkov, kot so uporabniško ime, geslo, osebni ali finančni podatki.
5. **Brez panike, če je vaše naložbeno življenjsko zavarovanje izgubilo vrednost.** Finančni trgi so v kriznih časih običajno nestabilni, kar lahko traja precej časa. Če vas skrbi padec vrednosti vaše zavarovalne police ali da morda zavarovanje za vas ni ustrezno, se posvetujte s svojo zavarovalnico, zavarovalnim zastopnikom ali zavarovalnim posrednikom, preden ukrepate.
6. **V dvomu kontaktirajte svojo zavarovalnico, zavarovalnega zastopnika ali zavarovalnega posrednika**, ki so vam dolžni zagotavljati jasne in pravočasne informacije.

EIOPA ali Evropski organ za zavarovanja in poklicne pokojnine je del evropskega sistema finančnega nadzora, ki kot neodvisen organ na ravni Evropske unije skrbi za stabilnost finančnega sistema, transparentnost trgov in finančnih produktov ter zaščito imetnikov zavarovalnih polic ter članov in upravičencev v sistemu pokojninskega zavarovanja.

REŠEVANJE PRITOŽB

Morebitne težave z zavarovanjem naslavlajte najprej na zavarovalnico, ki ima shemo zunajsodnega reševanja sporov in javno dostopna pravila pritožbenega postopka.

Če z odločitvijo zavarovalnice ali njihove pritožbene komisije niste zadovoljni, lahko svoje pritožbe naslovite na ta organa **Slovenskega zavarovalnega združenja**:



- **Mediacijski center** Slovenskega zavarovalnega združenja GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, glede zavarovalnih in odškodninskih razmerij na podlagi zavarovalnih pogodb
- **Varuha dobrih poslovnih običajev** v zavarovalništvu glede nespoštovanja dobrih poslovnih običajev in temeljnih standardov zavarovalne stroke

Če menite, da je prišlo do zavajanja ali nepoštene poslovne prakse, je za to pristojen **Tržni inšpektorat Republike Slovenije**.

VLOGA AGENCIJE ZA ZAVAROVALNI NADZOR

Agencija za zavarovalni nadzor je nadzorna institucija, ki izvaja nadzor nad zavarovalnicami, pokojninskimi družbami, zavarovalnimi zastopniki in zavarovalnimi posredniki ter skrbi, da poslujejo zakonito in v skladu s pravili o obvladovanju tveganj. Njena vloga je varovanje interesov zavarovalcev, zavarovancev in upravičencev iz zavarovalnih pogodb.

Agencija za zavarovalni nadzor ni pritožbeni organ, zato ne odloča in ne svetuje potrošnikom o konkretnih sklenjenih zavarovanjih ter ni pristojna za reševanje sporov med potrošnikom in zavarovalnico v zvezi s posamezno zavarovalno pogodbo.





Agencija za zavarovalni nadzor
Trg republike 3, 1000 Ljubljana
Telefon: + 386 (1) 2528 600
Faks: + 386 (1) 2528 630
E-naslov: agencija@a-zn.si
www.a-zn.si

