

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.

---

## Politika o zaštiti potrošača

---

## SADRŽAJ

<b>1. Uvod .....</b>	<b>3</b>
1.1 Opseg i pravni okvir .....	3
1.2 Pojmovi.....	3
1.3. Sadržaj .....	3
1.4. Svrha Politike: .....	4
<b>2. Zaštita potrošača .....</b>	<b>5</b>
2.1. Ciljevi i ključne mjere postizanja učinkovitog sustava zaštite.....	5
2.1.3. Razvoj programa i procesa.....	7
2.1.4. Ispunjavanje pravnih i financijskih obveza .....	8
2.1.5. Održivi odnosi sa svim dionicima .....	9
<b>3. Završne odredbe .....</b>	<b>10</b>
3.1. Odobrenje i primjena .....	10
3.2. Pregled i ažuriranje.....	10
<b>4. Kontakt.....</b>	<b>11</b>

# 1. UVOD

---

## 1.1 Opseg i pravni okvir

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. (dalje u tekstu: Društvo) kao dio Vienna Insurance Group (dalje u tekstu: VIG), usvojilo je ovu Politiku o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: Politika) koja predstavlja skup posrednih i neposrednih mjera, te aktivnosti Društva, a sve s ciljem stvaranja najbolje prakse, zakonitog, poštenog i korektnog odnosa s potrošačima usluga osiguranja.

Pravni okvir Politike uređen je Zakonom o osiguranju, Zakonom o zaštiti potrošača i svim drugim pozitivnim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, a koji se odnose na područje koje obuhvaća Politika.

## 1.2 Pojmovi

Društvo za potrebe ove Politike koristi niže opisane pojmove:

**Potrošač** u smislu ove Politike je svaka fizička i/ili pravna osoba

- koja je sklopila ugovor o osiguranju;
- koja odabire i ima namjeru izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju;
- koja ima prava i/ili obveze iz ugovora o osiguranju;
- koja sudjeluje u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu u svojstvu oštećenika;

**Distribucija osiguranja** obuhvaća

- predlaganja, savjetovanje ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanja takvih ugovora,
- pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva,
- pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru potrošači (putem internetske stranice ili drugog medija)
- sastavljanje rang-liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena i proizvoda ili popust na cijenu ugovora o osiguranju, ako potrošač može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju.

**Distribucijski kanali** Društva su interna prodajna mreža, povjerenici (zastupnici – fizičke osobe), banko-kanal, agencije i brokери te web-kanal.

## 1.3. Sadržaj

Sadržaj Politike je sveobuhvatno usmjeren na praćenje postupanja u odnosu na potrošače prilikom proizvodnje, isporuke i upravljanja proizvodom:

- od početka razvoja usluge osiguranja,
- preko isporuke iste (distribucija osiguranja, marketing, isplate šteta),
- do upravljanja istom (praćenje i provjera usluge osiguranja, postupak obrade šteta, te pritužbi i prigovora).

Politikom je obuhvaćena zaštita i određenih drugih prava poput prava na zaštitu osobnih podataka.

Politika je podijeljena na sljedeće cjeline:

- informiranje
- edukacija
- razvoj programa i procesa,
- ispunjavanje pravnih i financijskih obveza
- održivi odnosi sa svim dionicima.

#### **1.4. Svrha Politike:**

Svrha Politike je osigurati da svi djelatnici Društva i ostale osobe uključene u distribuciju osiguranja postupaju s pažnjom dobrog stručnjaka, a što obuhvaća ujednačeno i transparentno postupanje, kao i pošten te korektan odnos s potrošačima, i to:

- unaprijediti prodaju i pružanje usluge osiguranja koja odgovara potrebama potrošača s obzirom na to da samo potpuno i pravodobno informiran potrošač može donijeti ispravnu odluku vezano za usluge osiguranja koje odgovaraju njegovim potrebama;
- pružiti potrošačima na još jedan dodatni način sve potrebne informacije odnosno kontakt podatke na koje se mogu javiti ako im bilo koja informacija nije jasna;
- pridonijeti da se prilikom pružanja usluga osiguranja postigne najveća moguća razina kvalitete u pružanju usluge;
- dodatno potaknuti sve osobe uključene u distribuciju osiguranja, odnosno u neposrednom kontaktu s potrošačima, da uvijek unapređuju vlastitu razinu znanja, stručnosti i profesionalnosti;
- pridonositi tendenciji Društva da se prilikom kreiranja nove usluge osiguranja uvijek na najbolji mogući način pristup poštuju prava potrošača;
- dodatno upoznati potrošače da mogućnosti podnošenja pritužbi odnosno prigovora;
- prepoznati kroz uspostavljene procese mogućnosti za promjenama, te uvijek u konačnici na adekvatan način i pravovremeno prepoznati potrebu za poboljšanjem kvalitete usluge, a sve sa ciljem zadovoljstva i zaštite potrošača.

Održavanjem visokog stupnja zaštite potrošača, tj. kroz pošteno postupanje s potrošačima kroz cijeli životni vijek proizvoda osiguranja, bez obzira na model distribucije i distribucijski kanal, Društvo pridonosi stvaranju poželjne najbolje prakse i otklanjanju i smanjenju rizika nesavjesnog obavljanja poslova osiguranja.

## 2. ZAŠTITA POTROŠAČA

---

### 2.1. Ciljevi i ključne mjere postizanja učinkovitog sustava zaštite

Od Društva utvrđeni i uspostavljeni ciljevi, te ključne mjere radi postizanja učinkovitog sustava zaštite potrošača su promicanje poštenog i fer postupanja prema potrošačima i osiguranje primjene jednake razine zaštite potrošača u svim svojim distribucijskim kanalima kroz:

- informiranje;
- edukaciju;
- razvoj programa i procesa;
- ispunjavanje financijskih i pravnih obveza te
- kvalitetno održavanje odnosa sa svim dionicima

#### 2.1.1. Informiranje

Društvo u svom poslovanju vodi brigu o cjelovitom informiranju potrošača o uslugama koje distribuira:

- prije sklapanja ugovora o osiguranju,
- za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju te
- u drugim opravdanim i potrebnim situacijama.

#### Informiranje prije sklapanja ugovora o osiguranju:

Društvo propisanim procedurama osigurava da se ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju preda odgovarajuća obavijest, odnosno da mu se pruže za ugovor bitne informacije, i to:

- podaci o Društvu (tvrtka i sjedišta Društva, tvrtka i sjedište podružnice Društva preko koje se sklapa ugovor o osiguranju),
- podaci o ugovoru o osiguranju
  - ponuda (rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora i pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju,)
  - uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju koji se namjerava sklopiti,
  - uvjeti za prestanak i raskid ugovora, i o vremenu trajanja ugovora o osiguranju,
  - podaci o premiji (o visini premije osiguranja, iznosu osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće i prema potrebi, o načinu plaćanja i trajanju plaćanja premije osiguranja, visini doprinosa ako je primjenjivo, poreza i drugih troškova i naknada koji se naplaćuju osim premije osiguranja i ukupan iznos plaćanja)
- pritužbe (informaciju o postupku rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima, uključujući i adresu za primanje pritužbi i prigovora, i o tijelu nadležnom za rješavanje pritužbe, o tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvom za osiguranje),
- mjerodavno pravo (kada postoji potreba odredbe o mjerodavnom pravu, primjerice kod neživotnih osiguranja s fizičkim osobama),
- sloboda pružanja usluga (dalje u tekstu: FOS) (država članica, podružnica, podaci o predstavniku Društva).

Specifično, pored navedenih podataka, kod *životnih osiguranja* biti će pružene i sljedeće potrebne obavijesti o:

- tome gdje se može pronaći izvješće o solventnosti i financijskom stanju Društva,
- premiji osiguranja za svaki iznos osiguranja, osnovno i dopunsko pokriće, definiciji svakog iznosa osiguranja i opcijama iz ugovora o osiguranju, osnovici, mjerilima,
- uvjetima za sudjelovanje u dobiti i pravu na isplatu pripisane dobiti u svim slučajevima isplate,
- individualizirane tablice otkupnih i kapitaliziranih vrijednosti po godinama trajanja osiguranja, te u kojoj mjeri su ove vrijednosti garantirane,

- informaciju o pravu odustanka od ugovora najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti o sklapanju ugovora, pri čemu druga strana ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora,
- druge posebne informacije koje su potrebne da bi potrošač pravilno razumio rizike na kojima se temelji ugovor i obveze ugovornih strana, informacije o sporazumima za primjenu razdoblja mirovanja sa uvjetima i posljedicama sklapanja sporazuma, kad je primjenjivo, mjerodavno pravo.

U slučaju varijante snošenja rizika ulaganja biti će pružene i dodatne obavijesti (posebice vezano za UCITS fond, unutarnji fond, dionički indeks i druge referentne vrijednosti i ostalo).

Kada se proizvod osiguranja nudi zajedno s dodatnim proizvodom ili uslugom koji nisu osiguranje kao dio paketa ili istog ugovora, postoji obveza obavještanja o tome je li moguće odvojeno kupiti te različite sastavnice i, ako jest, dostavlja se odgovarajući opis sastavnica ugovora ili paketa, kao i odvojeni dokaz o troškovima i naknadama svake pojedine sastavnice.

U slučaju sklapanja ugovora o osiguranju putem internetske stranice sve potrebne informacije moraju biti stavljene na raspolaganje na internetskoj stranici i prihvaćene od potrošača prije samog sklapanja osiguranja.

Ako su potrebne informacije sadržane u uvjetima osiguranja koji su predani prije sklapanja ugovora o osiguranju, smatra se da je Društvo ispunilo obvezu davanja informacija potrošaču.

Društvo osigurava da se potrošaču uvijek daju, a na temelju informacija dobivenih od njega, sve objektivne i potrebne te propisane informacije u razumljivom obliku na pregledan način u propisanoj formi kako bi mogao donijeti informiranu odluku o sklapanju ugovora o osiguranju, a na temelju primljenih informacija.

Prilikom distribucije osiguranja Društvo brine o poštenom, pravednom i profesionalnom postupanju svih u skladu s najboljim interesima potrošača.

Svaki zaposlenik Društva dužan je i jasno naznačiti svojstvo zaposlenika, kao što je i svaki drugi distributer dužan pružiti sve potrebne informacije o nazivu i registraciji, te da li isti daje ili ne daje savjete o proizvodima osiguranja, postojanju prava na pritužbu i rješavanju sporova.

Svaki potrošač ima pravo u slučaju nerazumijevanja informacija koje je dobio, odnosno ako mu nešto nije jasno, zatražiti dodatne informacije i pomoć na kontakt e-mail [kontakt@wiener.hr](mailto:kontakt@wiener.hr)

### **Informiranje za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju**

Za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju Društvo ugovaratelju osiguranja dostavlja obavijesti o eventualnim promjenama Zakonom o osiguranju propisanih informacija, koje su mu dane prije sklapanja predmetnog ugovora.

Kad u vezi s ponudom za sklapanje ili sklapanjem ugovora o životnom osiguranju, Društvo navede informacije o iznosima potencijalnih isplata iznad i izvan ugovorenih isplata, Društvo je dužno dati potrošaču primjer izračuna mogućih isplata nakon isteka osiguranja, primjenjujući osnovice za izračun premije s tri različite kamatne stope. Navedeno se ne primjenjuje na ugovore o životnom osiguranju za slučaj smrti. Društvo je dužno obavijestiti potrošača na jasan i sveobuhvatan način da je primjer izračuna samo model izračuna koji se temelji na pretpostavkama te da potrošač na temelju primjera izračuna ne može ostvariti nikakva ugovorna potraživanja.

U slučaju osiguranja sa sudjelovanjem u dobiti Društvo je dužno obavijestiti potrošača jednom godišnje i u pisanom obliku o stanju ukupnog osigurateljnog pokrivača, uključujući sudjelovanje u dobiti. Kada je Društvo navelo informacije o potencijalnom budućem razvoju sudjelovanja u dobiti, Društvo je dužno obavijestiti potrošača o razlici između ostvarenog sudjelovanja u dobiti i podataka danih pri sklapanju ugovora.

U slučaju osiguranja kod kojih potrošač snosi rizik ulaganja Društvo je dužno jednom godišnje pisano obavijestiti potrošača o vrijednosti imovine po polici osiguranja.

Društvo vodi računa u najkraćem mogućem roku odgovoriti na upite i zahtjeve svojih klijenata vezano za njihove ugovore o osiguranju koji su sklopljeni s Društvom. Društvo ujedno pruža i informaciju o pravu na podnošenje pritužbe, ako potrošač smatra da na određenu odluku ili postupanje Društva ima osnovanih primjedbi.

### **Informiranje u drugim opravdanim i potrebnim situacijama**

Društvo vodi računa da i nakon prestanka ugovora o osiguranju na zahtjev svojih (bivših) potrošača istima dostavi informacije koje se tiču njihovih ugovora ako takvim informacijama raspolaže.

#### **2.1.2. Edukacija**

Društvo u svom poslovanju konstantno teži ka što većem stupnju educiranosti svih zaposlenika i sudionika u procesu distribucije osiguranja, a sve kako bi potrošači dobili potpune, cjelovite i pravovremene informacije.

Ako potrošač ima primjedbe u odnosu na pružanje usluga osiguranja odnosno na izvršenje obveze iz ugovora o osiguranju može se obratiti na [pritužbe@wiener.hr](mailto:pritužbe@wiener.hr).

Društvo pridonosi edukaciji i samih potrošača kroz razne obavijesti i informacije kako je prethodno navedeno, kroz tekst ove Politike, te putem medija, informativnih kampanja, mrežne stranice, brošura, informativnih letaka, a sve kako bi se podigla razina svijesti potrošača o njihovim pravima.

#### **2.1.3. Razvoj programa i procesa**

Društvo svoje programe i procese razvija na način da su osnovne karakteristike proizvoda jasne i razumljive, a u cilju jasne i transparentne komunikacije.

Proizvodi se razvijaju za određene ciljne skupine, te se prilikom njihove distribucije vodi računa o zahtjevima i potrebama potrošača odnosno potencijalnih potrošača.

U svrhu što kvalitetnijeg pružanja usluga osiguranja Društvo:

- je usvojilo interne akte vezane za razvoj, nadgledanje i upravljanje programima osiguranja te prodajne procese;
- provodi postupak za odobrenje svakog novog proizvoda osiguranja ili svake bitnije promjene postojećih proizvoda osiguranja prije njihova stavljanja na tržište ili njihove distribucije;
- stavlja na raspolaganje distribucijskim kanalima, sve odgovarajuće i bitne informacije o proizvodu osiguranja i postupku odobrenja proizvoda, uključujući utvrđeno ciljano tržište proizvoda;
- se u svojem postupanju prema potrošačima bez obzira na distribucijski kanal i segment poslovanja u kojem dolazi u doticaj s potrošačem, uvijek suzdržava od bilo kakve nepoštenih poslovnih praksi koja bi bila suprotna zahtjevima profesionalne pažnje, odnosno koja bi imala narav zavaravajuće prakse i/ili agresivne prakse u postupanju prema potrošačima;

- izričitu pažnju poklanja izbjegavanju kreiranja bilo kakvih nepoštenih ugovornih odredbi u sadržaju ugovora i/ili dokumenata koji stvaraju obveze za potrošače, a sve s ciljem izbjegavanja stvaranja bilo kakve neravnoteže u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača;
- u segmentu obavljanja reklamnih i promidžbenih aktivnosti poštuje zabranu upućivanja poziva i/ili poruka potrošačima koji su se upisali u registar potrošača pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti ili u registar Društva te
- obavlja aktivnosti izravne promidžbe proizvoda koje nudi na tržištu kao svoj legitimni interes kada je takva promidžba usmjerena prema potrošaču za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, a pod uvjetom da istu obavlja u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i da je potrošaču osigurano pravo na pritužbu/prigovor.

Promidžbene aktivnosti i informacije Društva o proizvodima koje nudi na tržištu sadržavaju:

- jasne,
- istinite i
- potpune informacije koje se temelje na vjerodostojnim podacima.

Promidžbene informacije su sva priopćenja upućena potrošačima putem oglasa u tisku, radiju, televiziji, putem osobnih posjeta, telefonskih poziva, internetske stranice i elektroničkih medija, putem interaktivne televizije, te na bilo koji drugi način iz kojeg proizlazi namjera promidžbe.

Promidžbeni sadržaji moraju biti :

- korektni,
- jasni,
- ne dovoditi u zabludu,
- jasno prepoznatljivi.

#### **2.1.4. Ispunjavanje pravnih i financijskih obveza**

Društvo ispunjava svoje obveze – pravne ili financijske naravi tijekom cijelog životnog vijeka proizvoda osiguranja, tj. kod predugovornog informiranja, kao i cjelovitog informiranja za vrijeme sklapanja i trajanja ugovora o osiguranja, prilikom pružanja ugovornih informacija ili rješavanja zahtjeva iz ugovora o osiguranju i odštetnih zahtjeva.

Potrošači imaju pravo podnijeti pritužbu u odnosu na pružanje usluga osiguranja, odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju.

Potrošači koji imaju ulogu oštećenika u postupku rješavanja šteta iz izvanugovorne odgovornosti za štetu imaju pravo podnijeti prigovor Društvu.

Društvo je omogućilo podnošenje pritužbe ili pisanog prigovora na više načina:

- pisano putem pošte na adresu Wiener osiguranje Vienna Insurance Group dioničko društvo za osiguranje, Odjel upravljanja pritužbama i prigovorima, Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb,
- putem elektroničke pošte na email adresu: [pritužbe@wiener.hr](mailto:pritužbe@wiener.hr)
- putem web obrasca, ili
- izjavom na zapisnik u poslovnim prostorijama Društva.

Društvo je dužno pisano odgovoriti na pritužbu, odnosno prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja istih.

Jednako tako, ako potrošač smatra da se u postupanju zaposlenika Društva ili drugog distributera ostvarilo postupanje suprotno odredbama Zakona o osiguranju, može se podnijeti predstavka Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga odnosno pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici. Osim toga, može se pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili podnijeti tužba nadležnom sudu.



Društvo je u cilju poštivanja pravnih obveza i usvajanja dobre poslovne prakse donijelo i interni akt vezano za postupanje s pritužbama, a kojeg su se u poslovanju dužni pridržavati svi zaposlenici Društva.

Društvo u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva ima osigurane unutarnje procedure koje doprinose što bržem i kvalitetnijem rješavanju odštetnih zahtjeva, a sve s ciljem izbjegavanja loše prakse u rješavanju zahtjeva poput pretjerano dugačkih procedura obrade, neprofesionalnog odnosa prema potrošačima, neopravdanih odgoda u isplati i sl.

Društvo u cijelosti u svom poslovanju, kao i poslovanju svih distribucijskih kanala, osigurava da se obrada osobnih podataka potrošača temelji na svim načelima Opće uredbe o zaštiti podataka.

Obrada osobnih podataka provodi se sukladno načelu zakonitosti, svrhovitosti, povjerljivosti, smanjenju podataka, sigurnosti, te ograničenju roka pohrane.

### **2.1.5. Održivi odnosi sa svim dionicima**

Društvo svoje poslovanje zasniva na načelu jednakosti u odnosu prema svim potrošačima, te na savjesnosti Uprave, svih svojih zaposlenika i distributera, kao i na učinkovitosti u korektnom, kompetentnom, prijateljskom, profesionalnom i pravodobnom načinu rješavanja svih pitanja, pritužbi i prigovora.

Društvo uvijek pruža najbolje moguće savjete i relevantne informacije, kako bi se omogućilo donošenje informirane odluke.

U predugovornim i ugovornim informacijama upućuje se na pravo na podnošenje pritužbi i prigovora, odnosno, kao sljedeću instancu (besplatno) izvansudsko rješavanje spora kod nadležnih institucija, prije samog pokretanja sudskog spora.

Naime, Društvo prilikom svih očitovanja na pritužbe koje odbije ili djelomično uvaži ujedno pruža i informaciju o njegovom pravu na podnošenje predstavlki Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, odnosno žalbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici ili o pokretanju postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje. Društvo prati i iskustva potrošača u pogledu ispunjenosti njihovih potreba i očekivanja, te određuje metode za dobivanje, praćenje i preispitivanje tih informacija.

Iz rezultata tih informacija se vrednuje: usklađenost proizvoda i usluga sa zahtjevima potrošača i stupanj zadovoljstva, djelotvornost poduzetih mjera za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama, mjerljivi rezultati i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, potrebe za poboljšanjem i dr.

Društvo će nastaviti s uspostavljanjem učinkovitih procedura i kontinuiranim praćenjem potreba potrošača za proizvodima i uslugama osiguranja, te će poduzimati odgovarajuće mjere radi stalnog poboljšanja s ciljem zaštite potrošača.

Društvo trajno poboljšava prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava zaštite potrošača, te ova Politika ima za glavni cilj pridonijeti povećanju zaštite njihovih prava i stvaranja okruženja koje izgrađuje povjerenje i dobre dugoročne odnose s potrošačima.

### **3. ZAVRŠNE ODREDBE**

---

Visok standard zaštite potrošača predstavlja dio poslovne kulture Društva po kojem će Društvo i njegovi distribucijski kanali biti prepoznati na tržištu, a uključuje način razmišljanja i postupanja prema potrošačima, kao i sve aspekte odlučivanja, od strateških odluka do onih u svakodnevnim kontaktima s potrošačima.

#### **3.1. Odobrenje i primjena**

Ovu Politiku odobrila je Uprava Društva, a stupa na snagu 6. listopada 2021.

Ova se Politika dostavlja na znanje svim zaposlenicima Društva i svim distribucijskim kanalima, objavljuje se na intranet i internet stranici Društva, te će biti dostupna na prodajnim mjestima Društva.

#### **3.2. Pregled i ažuriranje**

Ova će se Politika pregledavati najmanje jednom godišnje i mijenjati ako je to potrebno zbog promjena u pravnom ili organizacijskom okruženju.

## 4. KONTAKT

---

U slučaju bilo kakvih pitanja vezano uz ovu Politiku, molimo Vas da se obratite Sektoru za usklađenost, regulatorne poslove i nabavu, Odjel upravljanja pritužbama:

Lidija Čabraja Kos  
Voditeljica Odjela upravljanja pritužbama

e-mail: [lckos@wiener.hr](mailto:lckos@wiener.hr)