

Stručni rad

# ■ Transparentnost distributera u osiguranju

## Loris Belanić<sup>1</sup>

**Sažetak:** U radu se analiziraju obveze distributera u osiguranju prema klijentima. Odvojeno se analiziraju obveze posrednika i obveze zastupnika u osiguranju. Obveze posrednika analiziraju se sa u odnosu prema samom klijentu (predugovorno informiranje, analiza rizika, savjet i preporuka, pomoć pri sklapanju ugovora i dr.), kao i u odnosu prema osiguratelju (štititi interese osiguratelja, obavijestiti ga o ponudi). Analiziraju se i pravne posljedice povrede obveze transparentnosti distributera u osiguranju. Zaključuje se kako su klijenti posrednika u osiguranju u povoljnijem položaju nego osobe koje sklapaju ugovor osiguranju uz pomoć zastupnika u osiguranju.

**Ključne riječi:** transparentnost, osiguranje, distributeri u osiguranju.

## 1. UVOD

Važan segment tržišta osiguranja je prodaja ili distribucija proizvoda osiguranja. U toj prodaji osiguranja između prodavatelja-osiguratelja i kupca-ugovaratelja osiguranja često se interpolira distributer u osiguranju koji pomaže osiguratelju da nađe kupca-ugovaratelja osiguranja, a kupcu-ugovaratelju osiguranja da pronade proizvod osiguranja (osigurateljsko pokriće) koje najviše odgovara njegovim potrebama. No, uloga distributera nije iscrpljena samo glede pomoći stranama u prodaji odnosno kupnji proizvoda osiguranja već se proteže i na tzv. postprodaju koja obuhvaća obavješćavanje osiguranika, prijavu štete, pregled oštećenja, pa čak i likvidaciju štete (Ćurković, 2011, 7). Stoga pitanje transparentnosti distributera u osiguranju jedno je od ključnih pitanja u odnosu prema klijentima, odnosno ugovaratelja/osiguranika iz ugovora o osiguranju.

Transparentnost u ugovoru o osiguranju (Schwarcz, 2014, 396-397, Millard i Kuschke, 2014, 2412-2414) pa tako i transparentnost distributera u osiguranju podrazumijeva međusobnu suradnju i obavješćavanje ugovornih strana, a u cilju da se omogući očuvanje ravnoteže ugovornih strana, zaštite njihovih prava kao

<sup>1</sup> Loris Belanić, Izv. prof. dr. sc., Sveučilište u Rijeci, Pravni fakultet. E-mail: loris.belanic@pravri.uniri.hr . Ovaj je rad izrađen uz potporu projekta Sveučilišta u Rijeci „Pravni aspekti restrukturiranja trgovačkih društava i tranzicija prema novoj kulturi korporativnog upravljanja“ (uniridrustv-18-43).

i prave volje samih stranaka, očuvanje pravne sigurnosti i jednakosti pravnog položaja ugovornih strana, te očuvanje načela dobre vjere te načela savjesnosti i poštenja u postupanju (Keglević, 2016, 335). Transparentnost u osiguranju je u svojoj suštini dvosmjerni proces između osiguratelja, odnosno distributera u osiguranju i ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika koji ima za posljedicu međusobno obavješćavanje i pružanje relevantnih informacija prije sklapanja, kao i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, ali i pružanje potpore ugovaratelju osiguranja/osiguraniku prilikom ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju. Drugim riječima, transparentnost se odnosi na obje ugovorne strane te je izravna posljedica načela dobre vjere u ugovoru o osiguranju (Pavić, 2009, 60-61).

Distributer u osiguranju relativno je novi pojam u hrvatskom pravu uveden Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju iz prosinca 2018.<sup>2</sup> a kojim je implementirana Direktiva 2016/97 o distribuciji u osiguranju.<sup>3,4</sup> Spomenutim Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju hrvatsko pravo glede distribucije u osiguranju u cijelosti je harmonizirano sa europskim pravom (Ćurković, 2019, 29). U skladu s Direktivom, Zakon o osiguranju uvodi pojmove distribucija u osiguranju i distributera u osiguranju. Ovim pojmovima obuhvaćeni su svi subjekti koji se po bilo kojoj osnovi bave prodajem proizvoda osiguranja, ali i reosiguranja. U odnosu na vrijeme prije Direktivne o distribuciji u osiguranju, odnosno prije spomenutih zakonskih izmjena, sada su jedinstvenim pojmom distributera u osiguranju obuhvaćeni posrednici i zastupnici u osiguranju. Naime, distributerom u osiguranju smatra se svaki posrednik u osiguranju, sporedni posrednik u osiguranju te društvo za osiguranje.<sup>5</sup> To je dakle u svojem najširem smislu svaka osoba koja se u procesu prodaje (i postprodaje) osiguranja postavlja između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja/osiguranika. S druge strane, zakonom su propisane razne kategorije posrednika u osiguranju kojima su obuhvaćeni: a) zastupnici (agenti) u osiguranju (bilo kao fizičke osobe, obrtnici ili društva za zastupanje u osiguranju), b) brokeri u osiguranju (bilo kao fizičke osobe, obrtnici ili društva za zastupanje u osiguranju, te c) ostali posrednici u osiguranju (leasing društva, Hrvatska pošta, Financijska agencija, investicijsko društvo, kreditna institucija).<sup>6</sup> Kao razlog široke primjene pojma distributera u osiguranju navodi se bolja zaštita potrošača kroz njezinu jedinstvenost i uniformiranost, te omogućiti ravnopravnost različitih kanala prodaje osiguranja (Ćurković, 2019, 30).

U hrvatskom pravu pojam posrednik u osiguranju u užem smislu odnosi isključivo na pojam brokera u osiguranju, dok je zastupnik u osiguranju (agent) poseban pojam. I brokeru i zastupniku (agentu) u osiguranju zajedničko je da su plaćeni provizijom. Razlika je u tome što broker pretežno zastupa interese ugovaratelja osiguranja, a zastupnik interese osiguratelja; broker radi s više osiguratelja, a agent samo s jednim; za postupanje brokera ne odgovara klijent, a za postupanje zastupnika odgovara osiguratelj (Ćurković, 2011, 19).

2 Narodne novine, br. 114/18, do 14. 12. 2018.

3 Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja (preinačeni tekst) (Tekst značajan za EGP).

4 Čl. 399-436g Zakona o osiguranju.

5 Čl. 399. st. 1. toč. 9 Zakona o osiguranju

6 Čl. 402. st. 1. Zakona o osiguranju.

Glavni pravni izvori koji uređuju odnose iz distribucije u osiguranju, a to znači i odnose iz posredovanja i zastupanja u osiguranju jesu: Zakon o osiguranju<sup>7</sup> i Zakon o obveznim odnosima<sup>8</sup> i (Ćurković, 2017, 68-69). Zakon o obveznim odnosima kao *lex generalis* uređuje ugovor o posredovanju,<sup>9</sup> ugovor o zastupanju<sup>10</sup> i ugovor o trgovinskom zastupanju,<sup>11</sup> a čije se odredbe primjenjuju i na ugovore o posredovanju u osiguranju i ugovore o zastupanju u osiguranju (uz još jednu dodatnu specifičnu odredbu koja se izričito odnosi samo na zastupnike u osiguranju u okviru poglavlja u ugovoru osiguranju).<sup>12</sup> Zakon o osiguranju sadržava odredbe statusno-pravnog karaktera o distributerima u osiguranju. Tim se odredbama propisuju uvjeti za obavljanje djelatnosti i dobivanje dozvole za rad te pravni oblik obavljanja poslova distribucije u osiguranju. No, Zakon o osiguranju sadržava i pojedine odredbe ugovorne naravi koje se odnose na obveze distributera u osiguranju (posrednika/zastupnika o osiguranju) prema osigurateljima kao i prema ugovarateljima osiguranja/osiguranika (posebno se to odnosi na obveze informiranja ugovaratelja osiguranja o kojima se govori u nastavku). Od važnosti su i Zakon o trgovačkim društvima<sup>13</sup> koji se primjenjuje na društvo za posredovanje u osiguranju i društvo za zastupanje u osiguranju ukoliko nije što drugo propisano Zakonom o osiguranju. Od važnosti je i Zakon o obrtu<sup>14</sup> s obzirom da zastupnici u osiguranju mogu obavljati djelatnost kao obrtnici. Pored navedenih propisa u pravne izvore ulaze i provedbeni propisi (pravilnici) i odluke koje donosi nadzorno tijelo (HANFA) glede obavljanje poslove distribucije u osiguranju. Konačno, i Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike<sup>15</sup> nalazi svoju primjenu u postupanju distributera u osiguranju kao moralna norma.

## 2. OBVEZE POSREDNIKA PREMA KLIJENTU (OSIGURANIKU)

U ovom poglavlju govori se o obvezama posrednika prema ugovaratelju osiguranja/osiguraniku koje se tiču transparentnosti u radu posrednika. Obveze posrednika proizlaze iz ugovora o posredovanja u osiguranju. U hrvatskom pravu ugovor o posredovanju u osiguranju nije posebno uređen već se na taj ugovor primjenjuju opće odredbe iz Zakonu o obveznim odnosima o ugovoru o posredovanju,<sup>16</sup> dok Zakon o osiguranju sadržava samo pojedine specifične odredbe koje se odnose na ugovor o posredovanju u osiguranju<sup>17</sup> (npr. specifične obveze posrednika glede zaštite interesa ugovornih strana, specifične obveze o pružanju informacija osiguraniku<sup>18</sup>, posebne odredbe o pravu na proviziju<sup>19</sup>).

7 Narodne novine, br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20.

8 Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21.

9 Čl. 835-848. Zakona o obveznim odnosima.

10 Čl. 308-318. Zakona o obveznim odnosima.

11 Čl. 804-825. Zakona o obveznim odnosima.

12 Čl. 930. Zakona o obveznim odnosima.

13 Narodne novine, br. 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 125/11, 152/11, 111/12, 68/13, 110/15, 40/19, 34/22.

14 Narodne novine, br. 143/13, 127/19, 41/20.

15 Kodeks je dostupan na: <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja>. Kodeks je donijelo Udruženje osiguravatelja Hrvatske gospodarske komore 18. listopada 2004. godine.

16 Čl. 835-848 Zakona o obveznim odnosima.

17 Čl. 835-848 Zakona o obveznim odnosima.

18 Čl. 430-434. Zakona o osiguranju.

19 Čl. 435. st. 3-16. Zakona o osiguranju.

## 2.1 Obveza predugovornog informiranja

Kao što i sam osiguratelj ima obvezu predugovornog informiranja, razumljivo je da takvu obvezu ima i posrednik u osiguranju. Zakon o osiguranju navodi koje je to informacije dati ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju, kao i pri svakoj izmjeni i dopuni postojećeg ugovora o osiguranju. To su sljedeće informacije<sup>20</sup>: 1. ime i prezime te adresu posrednika, 2. registar u kojem je prijavljen i način njegove provjere, 3. društvo za posredovanje u osiguranju i reosiguranju u kojem radi, 4. da li daje savjete ili ne o proizvodima osiguranja koje distribuira, 5. podatke o izvansudskom postupku rješavanja sporova i internom postupku rješavanja pritužbi zainteresiranih osoba, 6. ostale informacije iz članka 380. i 382 Zakona o osiguranju (to su sve one informacije koje je osiguratelj dužan priopćiti ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora). Nadalje, a u cilju čim veće transparentnosti posrednik u osiguranju dužan je pružiti stranci podatke o povezanosti s društvom za osiguranje: o tome ima li udjel koji predstavlja 10 % ili više prava glasa ili kapitala u društvu za osiguranje. Kao i obratno, ima li društvo za osiguranje identične udjele u posredniku u osiguranju.<sup>21</sup> Potom, posrednik mora pružiti informacije daje li savjete na temelju nepristrane i personalizirane analize, ili je ugovornom odnosu sa jedim ili više društava za osiguranje (u kom slučaju mora navesti imena tih društava za osiguranje).<sup>22</sup> Posebno se zahtijeva da posrednik informira stranku o naravi primljenih primitaka i proviziji, te da li naknadu plaća izravno stranka.<sup>23</sup> Upoznavanje klijenta (ugovaratelja osiguranja) sa navedenim informacijama ima za cilj da klijent donese informiranu odluku hoće li aktivnošću posrednika biti zaštićeni njegovi (tj. klijentovi) interesi prema osiguratelju te da li će biti otklonjen sukob interesa između osiguratelja i posrednika (Slavnić, 2014, 442).

Naprijed je rečeno je da navedene informacije posrednik u osiguranju dužan dostaviti prije sklapanja ugovora o osiguranju, no nije rečeno koliko prije. Treba se uzeti u obzir da je potrebno stanovito vrijeme kako bi ugovaratelj osiguranja te informacije proučio i odlučio se na sklapanje ugovora o osiguranju. Dakle, takve se informacije moraju dostaviti ugovaratelju osiguranja pravodobno prije sklapanja ugovora (Ćurković, 2011, 107).

U pogledu distribucije investicijskih proizvoda osiguranja propisane su dodatne informacije koje posrednik u osiguranju mora pružiti stranci<sup>24</sup>: 1) informacije o periodičnoj procjeni pripremljenosti investicijskih proizvoda osiguranja, 2) prikladne smjernice i upozorenja o rizicima povezanim s investicijskim proizvodima osiguranja, 3) informacije troškovima i povezanim naknadama uključujući i troškove savjetovanja.

---

20 Čl. 431. Zakona o osiguranju.

21 Čl. 432. st. 1. toč 1 i 2. Zakona o osiguranju.

22 Čl. 432 st. 1 toč. 3 Zakona o osiguranju.

23 Čl. 432 st. 1 toč. 4 i 5 te čl. 432. st. 2 Zakona o osiguranju.

24 Čl. 436. f st. 1. Zakona o osiguranju.

## 2.2 Davanje savjeta i standardi pružanja informacija

Generalna je obveza svakog distributera u osiguranju, pa tako i posrednika osiguranja da stranci daje objektivne informacije o proizvodu osiguranja (tj. ponuđenom ugovoru o osiguranju). Cilj takve obveze je da se stranci omogući da donese odluku o sklapanju ugovora o osiguranju. Svaki ponuđeni ugovor o osiguranju mora biti u skladu sa zahtjevima i potrebama stranke.<sup>25</sup>

Zakon o osiguranju propisuje određene standarde u pružanju navedenih informacija koje moraju primijeniti posrednici u osiguranju. Ti se standardi odnose na pružanje relevantnih informacija o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku koji se naziva: Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja.<sup>26</sup> Taj dokument mora biti kratak i samostalan, prikazan na jednostavan i jasan način u veličini koja omogućuje čitanje, mora biti točan i ne smije dovoditi u zabludu, mora sadržavati izjavu o tome da se sve predugovorne i ugovorne informacije nalaze u drugim dokumentima. Taj se dokument mora predati zajedno sa ostalim predugovornim informacijama (iz čl. 380 i 382 Zakona o osiguranju). Navedeni dokument mora sadržavati sljedeće informacije: 1) informacije o vrsti osiguratelja, 2) sažetak pokrića osiguranja i sažetak isključenih rizika, 3) način plaćanja premije i trajanje plaćanja, 4) isključenja iz ugovora o osiguranju, 5) obveze na početku ugovora o osiguranju, 6) obveze tijekom razdoblja trajanja ugovora, 7) obveze u slučaju odštetnog zahtjeva, 8) razdoblje trajanja ugovora, 9) načine raskida ugovora.<sup>27</sup> Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja dužan je izdati tzv. proizvođač<sup>28</sup> neživotnih osiguranja te proizvođač životnih osiguranja osim investicijskih proizvoda osiguranja.<sup>29</sup>

Izdavanje opisanog dokumenta sa informacijama obveza je posrednika u osiguranju u svakom slučaju, neovisno o tome postoji li i dodatno obveza pružanja savjeta stranci.<sup>30</sup> Zakon o osiguranju propisuje dodatne obveze za posrednika u osiguranju ukoliko postoji i obveza davanja savjeta stranci. U tom slučaju, posrednik je dužan dati personaliziranu preporuku kojom objašnjava zašto bi određeni proizvod najbolje ispunio zahtjeve i potrebe stranke.<sup>31</sup> Preporuka se može davati jedino na temelju analize dostatno velikog broja ugovora o osiguranju koji su raspoloživi na tržištu.<sup>32</sup>

## 2.3 Uvjeti i oblik pružanja informacija

Zakon o osiguranju propisao je i oblik u kojem posrednik mora dati informacije ugovaratelju osiguranja. Te informacije moraju biti u pisanom obliku, i to na papiru ili na nekom drugom trajnom mediju koji je dostupan ugovaratelju osiguranja.<sup>33</sup>

25 Čl. 433. st. 1. i 2. Zakona o osiguranju.

26 Čl. 433. st. 8 Zakona o osiguranju.

27 Čl. 433. st. 11. Zakona o osiguranju.

28 Proizvođač osiguranja je društvo za osiguranje ili posrednik osiguranja koji izrađuje odnosno dizajnira proizvode osiguranja i stavlja na raspolaganje distributerima sve odgovarajuće informacije o proizvodu osiguranja. (čl. 399. st. 1 toč. 18 Zakona o osiguranju).

29 Čl. 433. st. 8 i 13 Zakona o osiguranju.

30 Čl. 433. st. 6. Zakona o osiguranju.

31 Čl. 433. st. 3. Zakona o osiguranju.

32 Čl. 433. st. 5. Zakona o osiguranju.

33 Čl. 436. st. 1 Zakona o osiguranju.



Informacije moraju se pružati na način koji je razumljiv ugovaratelju osiguranja te na hrvatskom jeziku. Informacije mogu biti i na službenom jeziku države članice u kojoj se nalazi rizik ili države članice u kojoj je obveza nastala ili na nekom drugom jeziku dogovorenom među strankama. Svakako informacije bi trebale biti jasno i precizno formulirane, te da nisu zavaravajuće. Pored toga, informacije moraju biti besplatne.

Umjesto u pisanom obliku, distributeri osiguranja mogu strankama davati informacije na drugom trajnom mediju koji nije papir kao i putem internetske stranice uz propisane uvjete<sup>34</sup> (da je korištenje drugog medija ili internetske stranice prikladno za poslovanje između distributera i same stranke, da je stranka pristala na dostavu informacija putem trajnog medija ili internetske stranice).

## **2.4 Obveza izrade analize rizika i odgovarajućeg načina pokrića**

Sljedeća obveza posrednika u osiguranju koja je od utjecaja na transparentnost u odnosu ugovaratelj osiguranja-posrednik-osiguratelj jest analiza rizika i analiza odgovarajućeg pokrića (tzv. analiza tržišta osiguranja). Zakon o osiguranju propisuje obvezu posrednika da izradi analizu rizika i odgovarajućih načela pokrića<sup>35</sup> ali pobliže ne određuje što to znači. To prvenstveno znači da je posrednik osiguranja dužan utvrditi i procijeniti potrebu ugovaratelja osiguranja za budućim pokrićem (Ćurković, 2011, 110). Na taj način posrednik može utvrditi odgovara li određeno pokriće cilju kojeg klijent ima. Posrednik utvrđuje potrebe i želje ugovaratelja osiguranja na temelju podataka koje mu je dao ugovaratelj osiguranja, a sve prije sklapanja ugovora o osiguranju.<sup>36</sup> U tome posredniku osiguranja mogu poslužiti i razni obrasci i upitnici koje posrednik daje ugovaratelju osiguranja na ispunjavanje. Nakon obveze analize rizika, posrednik osiguranja ima obvezu izvršiti analizu tržišta osiguranja, odnosno usporedbu ponuda i pokrića na tržištu osiguranja i predlaganje osiguratelja s kojim bi ugovaratelj osiguranja treba sklopiti ugovor o osiguranju (Ćurković, 2011, 111). Prema Zakonu o osiguranju posrednik u osiguranju dužan je analizu tržišta osiguranja izraditi na temelju primjereno velikog broja ugovora o osiguranju dostupnih na tržištu koji mu omogućavaju davanje preporuka u skladu sa stručnim kriterijima, kako bi ugovaratelj osiguranja, sklapanjem takva ugovora ostvario svoje potrebe i zahtjeve.<sup>37</sup> Posrednik ne mora analizirati sve ponude na tržištu osiguranja, niti mora pribaviti najbolje niti najjeftinije pokriće. On mora pribaviti odgovarajuće pokriće, a to je ono koje odgovara potrebama klijenta (ugovaratelja osiguranja) uz odgovarajući iznos premije.

## **2.5 Obveza preporuke i savjet klijentu (osiguraniku) za izbor osiguratelja**

Nakon što je posrednik u osiguranju izvršio obvezu analize rizika i tržišta osiguranja, on mora budućem ugovaratelju osiguranja dati preporuku kojeg osiguratelja

---

34 Čl. 436. st. 4. i 5. Zakona o osiguranju.

35 Čl. 403. st. 3. toč 3. Zakona o osiguranju.

36 Čl. 433. st. 1. Zakona o osiguranju.

37 Čl. 433. st. 5. Zakona o osiguranju

izabrati.<sup>38</sup> Pri tome mora pisano obrazložiti razloge<sup>39</sup> zbog kojih predlaže izbor pojedinog osiguratelja te je obavezan izvijestiti ugovaratelja osiguranja i o visini provizije određene za sklapanje ugovora o osiguranju.<sup>40</sup> S druge strane, prema općim pravilima Zakona o obveznim odnosima o ugovoru o posredovanju klijent (eventualni ugovaratelj osiguranja) nije dužan prihvatiti prijedlog posrednika osiguranja za izbor pojedinog osiguratelja.<sup>41</sup> Zakonom o osiguranju nije predviđeno da je posrednik dužan u pisanoj ili nekog drugoj formi dužan dokumentirati ispunjenje obveze da je klijentu pružao preporuku za izbor osiguratelja.

Posrednik ima obvezu savjetovana stranke u vezi sklapanja ugovora o osiguranju samo ako je izričito obavijestio stranku da daje savjet o proizvodima osiguranja.<sup>42</sup> U tom slučaju ima pravo i da mu se takva usluga savjetovanja plati (odnosno da bude uračunata u proviziju).

Kod distribucije investicijskih proizvoda osiguranja posrednik u osiguranju ima dodatnu obvezu prikupljanja potrebnih informacija u vezi sa znanjem i iskustvom stranke u području ulaganja u određenu vrstu proizvoda ili usluge.<sup>43</sup> Pored toga mora prikupiti i podatke o financijskoj situaciji stranke, njezinoj sposobnosti da podnese gubitke i o njezinim investicijskim ciljevima. Razlog ovakve obveze posrednika u prikupljanju navedenih podataka jest da se stranci mogu preporučiti investicijski proizvodi osiguranja koji su primjereni za nju te su u skladu s njezinom mogućnosti prihvaćanja rizika i sposobnosti da podnese gubitke. Ukoliko smatra da su tražene informacije nedostatne, ili mu ih stranka nije dostavila, posrednik je dužan stranku upozoriti da ne može utvrditi prikladan investicijski proizvod osiguranja.<sup>44</sup>

## 2.6 Pomoć pri sklapanju ugovora o osiguranju i tijekom trajanja ugovora o osiguranju

Posrednik u osiguranju dužan je pružati pomoć pri sklapanju ugovora osiguranju, ali i pri trajanju ugovora. Pružanje pomoći u vezi ugovora o osiguranju izravno utječe i na transparentnost odnosa između posrednika i ugovaratelja osiguranja. Navedena pomoć sadržava u sebi više obveza koje su propisane Zakonom o osiguranju:

1) posredovati kod sklapanja ugovora o osiguranju u ime ugovaratelja osiguranja i u skladu sa njegovim zahtjevom (što uključuje i pregovaranje u vezi pojedinačnog ugovora, a često u praksi uključuje i punomoć za sklapanje ugovora o osiguranju)<sup>45</sup>;

38 Čl. 433. st. 3. Zakona o osiguranju.

39 Primjerice, posrednik bi trebao uzeti u obzir financijsku sposobnost osiguratelja, sigurnost, solventnost, uvjete osiguranja, specijalna i opća pokrića, visinu premije i dr.

40 Čl. 403. st. 6., i čl. 435. st. 14. Zakona o osiguranju.

41 Čl. 839. Zakona o obveznim odnosima.

42 Čl. 431. st. 1. toč. 3. i čl. 431. st. 2 toč. 3. Zakona o osiguranju.

43 Čl. 436. g. st. 1. Zakona o osiguranju.

44 Čl. 436. g. st. 5. Zakona o osiguranju.

45 Čl. 403. st. 3. toč. 5. Zakona o osiguranju.

2) uručiti policu osiguranja ugovaratelju osiguranja, te druge akte koji se odnose na ugovor o osiguranju,<sup>46</sup>

3) provjeriti sadržaj police osiguranja<sup>47</sup>;

4) pružati pomoć ugovaratelju osiguranja, odnosno osiguraniku za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, i to prije ili nakon nastupa osiguranog slučaja, te se pobrinuti da ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik poduzmu sve pravne radnje koje su bitne za očuvanje i ostvarenje prave iz ugovora o osiguranju<sup>48</sup>;

5) stalno provjeravati ugovore o osiguranju koje se ugovaratelj osiguranja sklopio uz pomoć posrednika, te izraditi prijedloge izmjene takvih ugovora u cilju što bolje zaštite ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika.<sup>49</sup>

## 2.7 Čuvanje osobnih podataka i poslovne tajne

Zaštita osobnih podataka ugovaratelja osiguranja i poslovne tajne ne smije se negativno odraziti na transparentnost u odnosu ugovaratelj osiguranja-posrednik-osiguratelj. Sve osobne podatke ugovaratelja osiguranja i osiguranika, distributeri osiguranja dužni su čuvati sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka.<sup>50</sup> Transparentnost odnosa neće biti ugrožena ako osobne podatke dobivene od posrednika osiguratelj čuva na isti način. Drugim riječima, osobne podatke ugovaratelja osiguranja i osiguranika iz postojećeg ugovora o osiguranju posrednik i osiguratelj mogu razmjenjivati, ali dužni su ih čuvati u odnosu na treće osobe (Ćurković, 2011, 116).

Također, posrednik je dužan čuvati i poslovnu tajnu<sup>51</sup> koju je za vrijeme posredovanja doznao od svog klijenta ili od osiguratelja. Posrednik odgovara za štetu zbog toga što je bez dopuštenja nalogodavca (ugovaratelja osiguranja) obavijestio trećeg (osiguratelj se ne smatra trećom osobom) o sadržaju naloga, pregovorima ili uvjetima sklopljenog ugovora.<sup>52</sup>

## 3. OBVEZE POSREDNIKA PREMA OSIGURATELJU

Posrednik osiguranja, u pravilu, temeljem ugovora o posredovanju nije u ugovornom odnosu s osigurateljem, međutim postoje određene obveze posrednika na obavještanja i dostavu podataka osiguratelju. Takve su obveze ponajprije propisane Zakonom o osiguranju, ali i ugovorom o poslovnoj suradnji koji se u praksi često sklapa između osiguratelja i posrednika u osiguranju kojim su na opći način uređeni njihovi međusobni odnosi (Ćurković, 2011, 120).

---

46 Čl. 403. st. 3. toč. 7 Zakona o osiguranju.

47 Čl. 403. st. 3. toč. 6 Zakona o osiguranju.

48 Čl. 403. st. 4. toč. 8 Zakona o osiguranju.

49 Čl. 403. st. 3. toč. 9 Zakona o osiguranju.

50 Čl. 211 e, čl. 388. st. 1. i 403. st. 4 Zakona o osiguranju. Prvenstveno se to odnosi Uredbu (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka), SL EU L119.

51 Čl. 386. st. 2. Zakona o osiguranju.

52 Čl. 842. st. 2 Zakona o obveznim odnosima.



### 3.1 Obavijestiti osiguratelja o traženju ponude za osiguranje

Nakon što posrednik u osiguranju utvrdi potrebe i želje budućeg ugovaratelja osiguranja i izvrši analizu tržišta osiguranja, dužan je o takvoj potražnji obavijesti osiguratelja te zatražiti od njega ponudu osiguranja.<sup>53</sup> S druge strane osiguratelj ima obvezu dostaviti posredniku relevantne podatke koji se odnose na djelatnost osiguranja, uvjete osiguranja i pokriće. Naravno, posrednik osiguranja ima obvezu osiguratelju dostaviti sve podatke o ugovaratelju osiguranja koji se inače zahtijevaju prema Zakonu o osiguranju i Zakonu o obveznim odnosima (npr. podaci koji su bitni za ocjenu rizika).

### 3.2 Štititi interese osiguratelja

Zakonska je obveza posrednika osiguranja da štiti interese osiguratelja. Zakonom o osiguranju je načelno određeno da su to oni interesi osiguratelja koje mora imati u vidu ugovaratelj osiguranja prije i nakon sklapanja ugovora o osiguranju. Tu spadaju obveze posrednika glede informiranja osiguratelja o svim okolnostima značajnim za ocjenu rizika, a o kojima posrednik ima saznanja.<sup>54</sup> Pored toga postoji obveza posrednika da obavijesti osiguratelja o: 1) promjenama rizika tijekom trajanja ugovora o osiguranju, bilo da se radi o povećanju<sup>55</sup> ili smanjenju rizika<sup>56</sup>; 2) zahtjevima za izmjenom ugovora o osiguranju u skladu s uvjetima osiguranja, 3) nastupu (prijavi) osiguranog slučaja<sup>57</sup> ukoliko to nije već učinio osiguranik, 4) poduzimanje mjera radi sprječavanje nastanaka osiguranog slučaja ili umanjeње njegovih štetnih posljedica.<sup>58</sup>

### 3.3 Ostale obveze posrednika

Među ostalim obvezama posrednika prema osiguratelju spadaju da posrednik ne bi smio posredovati kod ugovora koji se ne bi smatrao ugovorom o osiguranju. Nadalje, posrednik bi imao obvezu čuvati svu dokumentaciju i podatke koje mu ih je osiguratelj dostavio radi izrade ponude i sklapanja ugovora osiguranju, kao i informacije o klijentu (ugovaratelju osiguranja) i policama. Ova obveza posrednika osiguranja ne prestaje prestankom ugovora o poslovnoj suradnji, već traje i nakon toga (Čurković, 2011, 123).

## 4. OBVEZE ZASTUPNIKA OSIGURANJA

### 4.1 Obavještavati ugovaratelja osiguranja

Zastupnik u osiguranju (agent) smatra se produženom rokom osiguratelja stoga je zastupnikova obveza obavještavanja ugovaratelja osiguranja od velike važnosti za ostvarivanje transparentnosti između osiguratelja i ugovaratelja

53 Čl. 403. st. 3 toč. 2 Zakona o osiguranju.

54 Čl. 931. Zakona o obveznim odnosima.

55 Čl. 938. Zakona o obveznim odnosima.

56 Čl. 940. Zakona o obveznim odnosima.

57 Čl. 941. Zakona o obveznim odnosima.

58 Čl. 950. Zakona o obveznim odnosima.

osiguranja. Naravno, to vrijedi u situaciji kada se ugovor o osiguranju sklapa uz pomoć i rad zastupnika u osiguranju. Zakonom o osiguranju je propisano koje to informacije mora pružati zastupnik ugovaratelju osiguranja, a u većoj mjeri radi se o istim informacijama koje je dužan pružiti i posrednik (broker) u osiguranju. To su sljedeće informacije<sup>59</sup>:

1. ime i prezime te adresu zastupnika,
2. registar u kojem je prijavljen i način njegove provjere,
3. društvo za zastupanje u osiguranju u kojem radi,
4. nazive društava za osiguranje s kojima ima sklopljen ugovor,
5. podatke o izvansudskom postupku rješavanja sporova i internom postupku rješavanja pritužbi zainteresiranih osoba,
6. podatke o povezanosti s društvom za osiguranje,
7. ostale informacije iz članka 380. Zakona o osiguranju (to su sve one informacije koje je osiguratelj dužan priopćiti ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora).

Zastupnik u osiguranju nema obvezu izvršiti analizu rizika i tržišta osiguranja te izraditi preporuke i savjete za ugovaratelja osiguranja na temelju dobivenih podataka.

Navedene informacije je zastupnik u osiguranju dužan dati ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju, kao i pri svakoj kasnijoj izmjeni i dopuni ugovora. Informacije je dužan dati u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju, na hrvatskom jeziku ili nekom drugom jeziku ako je tako ugovoreno (dakle, isto kao i posrednik osiguranja), pri čemu nije propisan sam sadržaj nekog posebnog obrasca sa informacijama.

## 4.2 Obavještavati osiguratelja

Zastupnik je prema osiguratelju (nalogodavcu) dužan davati sve potrebne informacije o tržištu, a poglavito one koje su značajne za svaki pojedini posao.<sup>60</sup> To je i razumljivo jer zastupnik koji posluje na određenom području ima najpouzdanije i najtočnije informacije lokalnog karaktera (npr. informacija je li potencijalni ugovaratelj osiguranja solventan ili nije).

Pored informacija o tržištu na kojem djeluje, zastupnik u osiguranju dužan je nalogodavaca redovito obavještavati o:

- 1) ispunjenju svojih ugovornih obveza,
- 2) trećim osobama koje su spremne pregovarati sa samim osigurateljem ili pak s njime sklopiti ugovor o osiguranju,

---

<sup>59</sup> Čl. 431. Zakona o osiguranju.

<sup>60</sup> Čl. 812 st. 1 Zakona o obveznim odnosima.

3) ugovorima koje sklopio u ime i za račun osiguratelja.<sup>61</sup>

### 4.3 Brinuti se o interesima osiguratelja

Zastupnik je dužan se brinuti o interesima osiguratelja te u svim poslovima koje poduzima postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja i pažnjom dobrog gospodarstvenika.<sup>62</sup> On mora učiniti sve što je potrebno kako bi posredovao i sklapao poslove za koje je ovlašten, držeći se pri tome razumnih uputa dobivenih od osiguratelja.<sup>63</sup> Osiguratelj ima obvezu dati upute zastupniku za postupanje, no nije na zastupniku procjenjivati jesu li razumne ili ne. Zastupnik osiguranja ima obvezu postupanja po uputi osiguratelja kada vodi pregovore i skapa ugovor o osiguranju,<sup>64</sup> a ako uoči neku nerazumnost u uputama mora o tome obavijestiti osiguratelja (Ćurković, 2011, 167).

### 4.4 Obveze osiguratelja na obavještavanje zastupnika osiguranja

Osim obveze zastupnika osiguranja na informiranje prema potencijalnom ugovaratelju osiguranja i prema osiguratelju, transparentnosti u osiguranju pridonosi i obveza osiguratelja na obavještavanje zastupnika u osiguranju. Te obveze nisu posebno predviđene Zakonom o osiguranju već se primjenjuju opće odredbe Zakona o obveznim odnosima o ugovoru o trgovinskom zastupanju. Propisane su sljedeće obveze: 1) osiguratelj (nalogodavac) je dužan općenito dati zastupniku sve obavijesti koje su mu potrebne za ispunjenje obveza iz ugovora o zastupanju u osiguranju,<sup>65</sup> 2) osiguratelj je dužan (o svom trošku) staviti zastupniku na raspolaganje uvjete osiguranja, cjenike, promidžbene materijale, te svu ostalu potrebnu dokumentaciju,<sup>66</sup> 3) osiguratelj je dužan u razumnom roku obavijestiti zastupnika prihvaća li ili odbija ponudu za osiguranje, te o neispunjenju ugovora u čijem je sklapanju sudjelovao i zastupnik.<sup>67</sup>

## 5. PRAVNE POSLJEDICE POVREDE OBVEZA DISTRIBUTERA (POSREDNIKA ILI ZASTUPNIKA) U OSIGURANJU

Potrebno je naglasiti da Zakon o osiguranju ne sadržava posebna pravila o posljedicama povreda obveza posrednika i zastupnika u osiguranju, pa se u tom slučaju primjenjuje Zakon o obveznim odnosima. Zakon o osiguranju propisuje jedino prekršaje novčane sankcije za zastupnika i posrednika u osiguranju koji ugovaratelju osiguranja ne dostavi ili dostavi pogrešne informacije iz čl. 431. i 432. Zakona o osiguranju (*supra* 2.1. i 2.2).<sup>68</sup> odnosno ako te informacije ne dostavi u propisanom obliku (*supra* 2.3).<sup>69</sup>

61 Čl. 812. st. 2 Zakona o obveznim odnosima.

62 Čl. 811. st. 1 Zakona o obveznim odnosima.

63 Čl. 811. st. 2 Zakona o obveznim odnosima.

64 Čl. 813. Zakona o obveznim odnosima.

65 Čl. 818. st. 1. Zakona o obveznim odnosima.

66 Čl. 817. st. 2. Zakona o obveznim odnosima.

67 Čl. 818. st. 2. Zakona o obveznim odnosima.

68 Čl. 443 st. 8. toč 4. i čl. 444. st. 1 toč. 1-34, i čl. 444. st. 4, toč. 1-24 Zakona o osiguranju.

69 Čl. 443. st. 8. toč. 5 Zakona o osiguranju

Posrednik u osiguranju odgovara za svaku štetu koja je nastala njegovom krivnjom, a koju je pretrpjela jedna ili druga strana između kojih je posredovao (dakle, odgovara za štetu i ugovaratelju osiguranja/osiguraniku, ali i osiguratelju).<sup>70</sup> Takva odgovornost za štetu postoji ako je posrednik propustio prije sklapanja ili za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju priopćiti informacije ugovaratelju osiguranja iz čl. 431. Zakona o osiguranju (*supra* 2.1.), odnosno da nije ispunio svoje obveze iz članka 403. Zakona o osiguranju (*supra* 2.4., 2.5., 3.1., 3.2.). Radi se zapravo o klasičnoj odgovornosti za štetu zbog povrede, tj. neispunjenja ugovorne obveze pružanja informacija koja može proizlaziti iz ugovora o posredovanju s klijentom, odnosno iz ugovora o poslovnoj suradnji s osigurateljem. To ima dalje za posljedicu da prema općim pravilima obveznog prava klijent (ugovaratelj osiguranja) može jednostrano raskinuti ugovor o posredovanju u osiguranju.<sup>71</sup> Isto može učiniti i osiguratelj glede ugovora o poslovnoj suradnji s posrednikom. Pored toga, ako je posrednik o osiguranju propustio priopćiti ugovaratelju osiguranja neku od informacija koju bi inače osiguratelj bio dužan pružati prije sklapanja ugovora o osiguranju (informacije iz čl. 380. Zakona o osiguranju) tada, tada bi ugovaratelj osiguranja, uz ranije navedena prava, imao pravo i na odustanak od ugovora osiguranju koji je sklopljen uz pomoć posrednika, poništenje takvog ugovora te naknadu štete zbog vođenja pregovora suprotno načelu savjesnosti i poštenja.

S druge strane zastupnik u osiguranju, u pravilu nije u ugovornom odnosu sa ugovarateljem osiguranja, već je temeljem ugovora o zastupanju u ugovornom odnosu sa osigurateljem. To ima za posljedicu da u slučaju ako je povrijedio svoju zakonsku obvezu pružanja informacija ugovaratelju osiguranja iz čl. 431. i 432. Zakona o osiguranju, tada ugovaratelju osiguranja odgovara po pravilima o izvanugovornoj odgovornosti za štetu po načelu pretpostavljene krivnje.<sup>72</sup> No ako je zastupnik u osiguranju propustio priopćiti ugovaratelju osiguranja neku od informacija koju bi inače i osiguratelj bio dužan pružati prije sklapanja ugovora o osiguranju (čl. 380 Zakona o osiguranju) tada vrijedi isto kao i kod posrednika osiguranja (pravo ugovaratelja osiguranja na odustanak od ugovora, poništaj takvog ugovora te naknada štete). Ako je zastupnik u osiguranju povrijedio obvezu obavješćavanja osiguratelja o stanju na tržištu, preuzetim obvezama ili sklopljenim ugovorima (*supra* 4.3.3), osiguratelj bi imao pravo na jednostrani raskid ugovora o zastupanju u osiguranju te pravo na naknadu štete (ugovorna odgovornost za štetu zbog povrede obveze obavješćavanja).

## 6. ZAKLJUČAK

Osnovno pitanje iz transparentnosti ugovornih odnosa distributera, odnosno posrednika i zastupnika u osiguranju jest koliko informacije koje temeljem Zakona o osiguranju distributeri u osiguranju pružaju klijentima/budućim ugovarateljima osiguranja mogu tim istim klijentima pomoći u donošenju odluke hoće li ili ne sklopiti ugovor o osiguranju te da li će njegovi interesi u odnosu na interese osiguratelja biti dovoljno zaštićeni. Smatrano da su u pogledu takvog pitanja u povoljnijem

---

70 Čl. 842. st. 1 Zakona o obveznim odnosima.

71 Čl. 360. Zakona o obveznim odnosima.

72 Čl. 1045. Zakona o obveznim odnosima.

položaju klijenti posrednika u osiguranju nego osobe koje namjeravaju sklopiti ugovor o osiguranju uz sudjelovanje zastupnika u osiguranju. Ovo iz razloga što posrednik u osiguranju, nastupajući s pozicije zaštite interesa ugovaratelja osiguranja, ima obvezu analizirati ponude osiguranja na tržištu i predložiti za ugovaratelja ponudu koja odgovara njegovim potrebama i željama. Usto ima i obvezu pružanja savjeta i obrazlaganja razlika između pojedinih ponuda osiguranja, te obvezu pomoći ugovaratelju osiguranja nakon sklapanja ugovora o osiguranju (tzv. postprodaja). Navedene prednosti suradnje između posrednika i klijenta nisu prisutne u odnosu između zastupnika i osobe koja namjerava sklopiti ugovor o osiguranju uz pomoć zastupnika. Ovdje je budući ugovaratelj osiguranja, ako izuzmemo informacije koje mu daje zastupnik osiguranja, prepušten sam sebi. Zastupnik osiguranja ima u ponudi samo ponude osiguranja jednog ili nekolicine osiguratelja koje zastupa, a ne ponude sa čitavog tržišta osiguranja što dodatno umanjuje mogućnost da ugovaratelj ugovori pokriće koje čim više odgovara njegovim potrebama i željama.

Sa stajališta osiguratelja transparentnost u odnosima sa distributerima odnosno posrednicima i zastupnicima u osiguranju ostvaruje pružanjem informacija koje su ti isti posrednici/zastupnici dužni pružati osiguratelju temeljem ugovora. Posrednici sklapaju ugovor o poslovnoj suradnji sa osigurateljem, a zastupnici sklapaju ugovor o zastupanju s osigurateljem. Navedeni ugovori nisu predmet uređenja Zakona o osiguranju, već se na njih primjenjuju pravila Zakona o obveznim odnosima. No, Zakonom o osiguranju propisana je zakonska obveza posrednika i zastupnika u osiguranju da dostave pojedine informacije osiguratelju (npr. informacije o sklopljenim ugovorima, o preuzetim rizicima i sl.). Stoga bi obveza dostave takvih informacija osiguratelju trebao biti dio obveznog sadržaja ugovora o poslovnoj suradnji odnosno ugovora o zastupanju koji se sklapaju između osiguratelja i posrednika/zastupnika u osiguranju.

**Summary:** *This paper deals with the transparency of the insurance intermediaries in the insurance distribution. First of all, the author talk about the pre-contractual obligations of the insurance intermediary as well as insurance agent to the policyholder. On the other hand, the policyholder's duties to disclosure are also described. These obligations and duties are regulated by two acts: The Civil Obligation Act and the Insurance Act. Then are discussed the consequences of the infringement of these obligations and duties. The basic question of the transparency of contractual relations between insurance brokers and insurance agents is how much information provided by insurance brokers and insurance agents to their clients/future policyholder can help these same clients in deciding whether or not to conclude a insurance contract and whether their interests in relation to the interests of the insurer are sufficiently pro-ected. It is considered that such a question is more favorable to insurance brokers than persons who intend to conclude an insurance contract with the participation of an insurance agent.*

**Keywords:** *transparency, insurance, insurance distribution.*



## Navedeni izvori i korištena literatura

Ćurković, M (2011). Posredovanje i zastupanje u osiguranju, Zagreb: Inženjerski biro.

Ćurković, M (2017). Ugovor o osiguranju – Komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima. Inženjerski biro, Zagreb

Ćurković, M (2019). Nastanak i obuhvat regulatornih odredbi o distribuciji osiguranja, Hrvatski časopis za osiguranje, 1(2): 23-38.

Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja (preinačeni tekst) (Tekst značajan za EGP)

Keglević, A (2016). Ugovorno pravo osiguranja, obveza obavještanja i zaštite potrošača u domaćem, europskom i poredbenom pravu, Školska knjiga, Zagreb

Millard, D., Kuschke, B (2014). Transparency, Trust and Security: an Evaluation of the Insurer's Precontractual Duties, Potchestroom Electronic Law Journal, 17 (6), 2412-2450.

Pavić, D (2009). Ugovorno pravo osiguranja, Komentar zakonskih odredaba, Tectus, Zagreb

Schwarcz, D (2014). Transparently Opaque: Understanding the Lack of Transparency in Insurance Consumer Protection, UCLA Law Review, 61 (1), 394-461.

Slavnić, J (2014). Transparentnost provizije brokera osiguranja u evropskom pravu, Pravni život, 63(11), 437-452.

Zakon o obrtu, Narodne novine, br. 143/13, 127/19, 41/20.

Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21

Zakon o osiguranju, Narodne novine, br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20.

Zakon o trgovačkim društvima, Narodne novine, br. 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 125/11, 152/11, 111/12, 68/13, 110/15, 40/19, 34/22.