

Sklapanje ugovora o osiguranju života

Pintar, Gordan

Professional thesis / Završni specijalistički

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:963759>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-27**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



PRAVNI FAKULTET
SVEUČILIŠTA U ZAGREBU
(Poslijediplomski specijalistički studij – smjer pravo društava i trgovačko pravo)

SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU ŽIVOTA
(završni rad)

Student: Gordan Pintar, mag. iur.
Mentor: prof. dr. sc. Jasenko Marin

Zagreb, siječanj 2023.

A. Sadržaj:

A.	Sadržaj:	1
B.	Popis kratica.....	3
1.	Uvod	6
2.	Općenito o ugovoru o osiguranju života.....	8
2.1.	Svrha ugovora o osiguranju života i njegova društveno-ekonomska uloga	8
2.2.	Povijesni razvoj osiguranja života i njegovog pravnog uređenja	11
2.3.	Pojavni oblici i zakonska klasifikacija osiguranja života.....	15
2.4.	Specifičnosti osiguranja života u odnosu na osiguranje imovine.....	20
2.5.	Obvezna pravna obilježja ugovora o osiguranju života	21
2.6.	Pojam i bitni elementi ugovora o osiguranju života.....	25
2.7.	Stranke ugovora o osiguranju života	26
2.8.	Pravni izvori ugovora o osiguranju života.....	29
2.8.1.	Statusno – organizacijski izvori.....	29
2.8.2.	Materijalno – pravni izvori.....	33
2.8.3.	Redoslijed primjene pravnih izvora na ugovor o osiguranju života	39
2.8.4.	Ugovorno pravo osiguranja Europske unije	39
3.	Posebno o sklapanju ugovora o osiguranju života.....	42
3.1.	Forma ugovora o osiguranju života prema uređenju u Republici Hrvatskoj.....	42
3.1.1.	Uvod.....	42
3.1.2.	Općenito o obliku (formi) ugovora.....	42
3.1.2.1.	Zakonski oblik.....	43
3.1.2.2.	Ugovoreni oblik.....	43
3.1.2.3.	Pisani oblik ugovora.....	44
3.1.2.4.	Oblik (forma) ugovora o osiguranju.....	45
3.1.2.5.	Pravne posljedice nepoštivanja oblika ugovora	45
3.2.	Sklapanje ugovora o osiguranju života prema uređenju u Republici Hrvatskoj.....	46
3.2.1.	Kad je sklopljen ugovor o osiguranju života	47
3.2.2.	Ponuda o osiguranju života i prihvatanje ponude	47
3.2.3.	Obveze stranaka vezane uz sklapanje ugovora o osiguranju života	52
3.2.3.1.	Obveze vezane uz okolnosti značajne za ocjenu rizika.....	52
3.2.3.2.	Predugovorne informacije prema članku 380. Zakona o osiguranju.....	55
3.2.3.3.	Prethodna obavijest prema Zakonu o zaštiti potrošača	57
3.2.3.4.	Obveze i informacije vezane uz distribuciju osiguranja.....	60
3.2.3.5.	Obveze vezane uz KID.....	69
3.2.3.6.	Obveze vezane uz SPNFT.....	73

3.2.3.7.	Obveze vezane uz FATCA-u i CRS	75
3.2.3.8.	Obveze vezane uz zaštitu podataka	78
3.2.3.9.	Obveze vezane uz održivo financiranje (regulativa <i>Sustainable Finance Disclosure Regulation</i> – tzv. SFDR regulativa)	83
3.2.4.	Polica osiguranja života.....	84
3.2.4.1.	Pojam i karakteristike police osiguranja života.....	84
3.2.4.2.	Vrste polica o osiguranju života.....	86
3.2.4.3.	Sadržaj police osiguranja života.....	87
3.2.4.4.	Tumačenje police osiguranja života	88
3.2.4.5.	Izdavanje police osiguranja života – Amortizacija police.....	88
3.2.4.6.	Zalog, vinkulacija i otkup police osiguranja života.....	89
3.3.	Poredbenopravni prikaz uređenja odabranih pitanja uz ugovor o osiguranju života.....	90
3.3.1.	Uvod	90
3.3.2.	Forma i trenutak sklapanja ugovora o osiguranju života.....	90
3.3.3.	Prijava starosti osiguranika.....	93
3.3.4.	Pravila o netočnoj prijavi i prešućivanju okolnosti	95
3.4.	Praksa osiguratelja.....	98
3.4.1.	Faza distribucije (prodajna faza)	98
3.4.2.	Faza obrade ugovora o osiguranju života (tzv. <i>underwriting</i>).....	102
3.4.3.	Faza sklapanja ugovora o osiguranju života.....	105
4.	Aktualna pitanja sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu potaknuta globalnom pandemijom koronavirusa.....	110
4.1.	Uvod.....	110
4.2.	Inicijativa prema HANFA-i.....	112
4.3.	Inicijativa prema Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske.....	123
5.	Zaključak	127
6.	Popis literature	129
7.	Praktični primjeri.....	135
7.1.	Praktični primjer – Informacije vezane za distribuciju osiguranja.....	135
7.2.	Praktični primjer – Obrazac za utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta.....	138
7.3.	Praktični primjer – Informacije o obradi podataka.....	139
7.4.	Praktični primjer – Ponuda za osiguranje života.....	147
7.5.	Praktični primjer – Predugovorne informacije prema članku 380. ZOS-a	150
7.6.	Praktični primjer – Informacije o socijalnim i okolišnim značajkama proizvoda prema SFDR regulativi	153
7.7.	Praktični primjer – IPID	158
7.8.	Praktični primjer – KID.....	160
7.9.	Praktični primjer – Polica osiguranja života	163

B. Popis kratica

KRATICA	ZNAČENJE
itd.	i tako dalje
npr.	na primjer
str.	stranica
SFRJ	Socijalistička federativna Republika Jugoslavija
DOZ	Državni osiguravajući zavod
EU	Europska unija
HRK	Hrvatska kuna
tzv.	takozvani
BDP	bruto domaći proizvod
USD	<i>United States dollar</i>
UCITS	<i>Undertakings for Collective Investment in Transferrable Securities</i>
Čl.	članak
St.	stavak
t.	točka
tj.	to jest
ZOO	Zakon o obveznim odnosima
ZOS	Zakon o osiguranju
HANFA	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
HUO	Hrvatski ured za osiguranje
CEDOH	Centar za edukaciju djelatnika u osiguranju
SE	<i>Societas Europea</i>
EGIU	Europsko gospodarsko interesno udruženje
i dr.	i drugo

ZSPNFT	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
SPNFT	sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma
SCR	<i>solvency capital requirement</i>
ORSA	<i>own risk and solvency assessment</i>
KID	<i>key information document</i>
PRIIP	<i>packaged retail and insurance-based investment product</i>
RH	Republika Hrvatska
ZZP	Zakon o zaštiti potrošača
DCFR	<i>draft common frame of reference</i>
PEICL	<i>Principles of European Insurance Contract Law</i>
IDD	<i>Insurance distribution directive</i>
EEC	<i>European Economic Community</i>
EC	<i>European Commission</i>
EGP	Europski gospodarski pojas
EZ	Europska zajednica
IMD	<i>Insurance mediation directive</i>
HP	Hrvatska pošta
IPID	<i>insurance product information document</i>
LIPID	<i>life insurance product information document</i>
FATCA	<i>Foreign account tax compliance act</i>
CRS	<i>common reporting standard</i>
eng.	engleski
IRS	<i>Internal Revenue Service</i>
SAD	Sjedinjene Američke Države
PIB	porezni identifikacijski broj
OECD	<i>Organisation for Economic Cooperation and Development</i>

OIB	osobni identifikacijski broj
GDRP	<i>General data protection regulation</i>
ZID	Zakon o izmjenama i dopunama
SFDR	<i>Sustainable finance disclosure regulation</i>
ESG	<i>environmental, social, governance</i>
ZUOS	Zakon o ugovoru o osiguranju
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
par.	paragraf
ZEK	Zakon o elektroničkim komunikacijama
SEPA	<i>single Euro payments area</i>
FINA	Financijska agencija

1. Uvod

Životno osiguranje vrlo je bitan segment svakodnevnog života građana, ali i gospodarstva. Svojevrstni je oblik štednje, sigurnosti, kako za osobe koje ga ugovaraju tako i za one koji iz te vrste osiguranja imaju koristi, a to su najčešće članovi obitelji, nasljednici, bliske osobe. U gospodarski razvijenim zemljama podrazumijeva se da osobe imaju sklopljeno životno osiguranje, dok u Hrvatskoj to još nije postalo pravilo, ipak u zadnje vrijeme sve se više podiže svijest o važnosti takvog oblika sigurnosti i štednje. S druge strane, kamate na ulaganja i štednju kod banaka su trenutno vrlo niske, čak i negativne, što za osiguratelje čini nezahvalnim prodaju životnih osiguranja jer klijentima više ne mogu, po isteku osiguranja, garantirati isplatu više svote od one koja je ukupno uplaćivana kroz godine, a kamoli pripis godišnje dobiti na polici, što u Hrvatskoj ovisi o diskrecijskoj ocjeni osiguratelja. Takvo stanje na tržištu trenutno usmjerava osiguratelje da se više fokusiraju na prodaju zdravstvenog osiguranja (dodatnog i dopunskog), najčešće uz argumentaciju da je državni sustav zdravstvenog osiguranja najčešće spor, uz duga čekanja na uslugu itd.

Tema ovoga rada – sklapanje ugovora o životnom osiguranja - nije nova tema i o njoj je napisano puno znanstvene i stručne literature. No, ta je tema postala u osigurateljskoj praksi aktualna i dobila novu dimenziju izbijanjem pandemije koronavirusa 2020. godine. Naime, zbog izbjegavanja osobnih fizičkih kontakata među ljudima, kao jedne od glavnih protu epidemioloških mjera za suzbijanje virusa, a i u skladu s uputama nadležnih javnih tijela, u praksi osiguratelja došlo je do hitne potrebe prilagodbe na sklapanje ugovora o osiguranju bez fizičkog kontakta s klijentom, uključujući i životno osiguranje te osmišljavanja novih inventivnih procesa kako to ostvariti. S obzirom da se za perfekciju ugovora o osiguranju života, prema hrvatskom pravu traži da stranke potpišu policu osiguranja, a pravila vezana uz identifikaciju stranke prema regulativi o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (dalje u tekstu: SPNFT) nameću stroge kriterije identifikacije te s obzirom da se radi o kompleksnom osiguranju koje se sklapa na dugi period gdje je uvijek nužno klijentu detaljno objasniti sve aspekte osigurateljnog proizvoda, sklapanje ove vrste osiguranja bez fizičkog kontakta s klijentom predstavlja veliki izazov za osiguratelje.

U pisanju ovoga rada, uz dostupnu literaturu, pomoglo mi je i dugogodišnje iskustvo na radu u društvu za osiguranje, prvenstveno na pravnim poslovima.

Na početku ovoga rada izlažem općenito o osiguranju života uključujući svrhu i njegovu društveno-ekonomsku ulogu, povijesni razvoj, pojam i bitne elemente, njegove stranke te pravne izvore. U centralnom poglavlju koje se tiče sklapanja ugovora o osiguranju života opisujem njegovu formu, sam postupak sklapanja koji obuhvaća predugovorno informiranje te ostale opsežne obveze prema osigurateljnom pravu ali i ostalim propisima (kao npr. zaštita podataka, SPNFT i dr.) uz poseban osvrt na policu osiguranja života. Nakon toga, u poredbeno pravnim rješenjima vezanim uz sklapanje ugovora o osiguranju osvrćem se na rješenja iz regije ali i iz europskog okruženja. Zaključni dio rada odnosi se na aktualna pitanja vezana uz sklapanje ugovora o životnom osiguranju potaknuta globalnom pandemijom koronavirusa te stajališta nadzornog tijela s tim u svezi. Na kraju rada dajem praktične primjere dokumentacije koja je sastavni dio procesa sklapanja ugovora o osiguranju života, od faze ponude pa do faze izdavanja police osiguranja.

2. Općenito o ugovoru o osiguranju života

2.1. Svrha ugovora o osiguranju života i njegova društveno-ekonomska uloga

Ugovor o osiguranju života omogućuje čovjeku da se na vrijeme pobrine za svoju budućnost i budućnost svoje obitelji odnosno drugih bliskih osoba s kojima ga vežu posebne veze i do čije sudbine mu je stalo. Razuman čovjek mora računati s rizikom prerane smrti, a taj rizik naravno tijekom života postaje sve veći i samom time se reflektira i na obitelj osobe. Pored navedenog rizika smrti, starenje dovodi i do gubitka sposobnosti za privređivanje, a osiguranje pomaže otkloniti posljedice oba navedena rizika. Osiguranje za slučaj smrti omogućava nasljednicima nastavak normalnog života ili bar pomoć u teškim trenucima, a osiguranje za slučaj doživljenja omogućuje da se planiranom štednjom smanji rizik dugovječnosti koji se reflektira u smanjenoj mogućnosti zarađivanja što se kompenzira svotom ugovora o osiguranja života koja se isplaćuje po isteku osiguranja¹.

Kao što se iz gore navedenog vidi, a što je istaknuto i u samom uvodu, u pozadini svih svrha ugovora o osiguranju života jest materijalna sigurnost neke osobe. To znači da svaka svrha ugovora o osiguranju života, koliko god može biti različita, ima u osnovi za cilj pružiti određenu sigurnost od ekonomski negativnih posljedica nekog događaja (osiguranog slučaja)².

Za razliku od osiguranja imovine, koje ima karakteristiku odštetnog osiguranja, kod ugovora o osiguranju života, u slučaju nastanka osiguranog slučaja, iz osiguranja se isplaćuje naknada prema osiguranoj svoti, a ne prema pretrpljenoj šteti. Pravna osnova osigurateljeve obveze kod tih osiguranja nije dakle pretrpljena šteta, nego okolnost da su se ostvarile ugovorom predviđene činjenice, npr. smrt ili nastup doživljenja određenih godina neke osobe, što kod osiguranja života u temelju ukazuje na uvjerenje da je ljudski život materijalno nenadoknadiv³.

U Republici Hrvatskoj, na kraju 2021. godine na tržištu osiguranja poslovalo je ukupno 15 društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Od ukupnog broja društava za osiguranje 3 ih je obavljalo isključivo poslove životnih osiguranja, 4 društava isključivo poslove neživotnih osiguranja, dok je preostalih 8 društava za osiguranje obavljalo poslove

¹ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, Zagreb, 2009., Inženjerski biro d.d., str. 7. – 8.

² Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, Zagreb, 2014., Narodne Novine, str. 1447.

³ Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, Zagreb, 2009., Tectus d.o.o., str. 81.

životnih i neživotnih osiguranja. Na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj aktivne su 3 podružnice društava za osiguranje iz drugih članica Europske unije.

Zaračunata bruto premija društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj na kraju 2021. godine iznosila je 11.698.341.100 kuna (+11,7% u odnosu na prethodnu godinu), od toga premija neživotnog osiguranja činila je 8.800.870.433 kuna (+12,4% u odnosu na prethodnu godinu) ili 75,2%, a premija životnih osiguranja 2.897.470.668 (+9,4% u odnosu na prethodnu godinu) kuna ili 24,8%⁴.

Kraj 2021. godine tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj bilježi oko 688 tisuća polica životnih osiguranja (u 2020. godini 728 tisuća), s 2,36 milijardi HRK premije (u 2020. godini 2,21 milijardi HRK) te 584 tisuća (u 2020. godini 606 tisuća) polica dopunskih osiguranja uz životna osiguranja (nezgode)⁵, sa 123 milijuna HRK premije. Vrlo je malen broj osiguranja rente koje bi trebalo pružati dodatne prihode u trećoj dobi umirovljenicima koje čekaju sve manje mirovine. Tih osiguranja je u 2021. godini svega po broju 3.449 s premijom od tek 11,1 milijuna HRK (14,5 milijuna HRK u 2020. godini). Broj životnih osiguranja kod kojih osiguranik preuzima investicijski rizik je povećan za 8,1 % u odnosu na prethodnu godinu i u 2021. godini je iznosio 72,5 tisuća, a premija je povećana za čak 36,7 % u odnosu na 2020. i u 2021. godini iznosi 398,8 milijuna HRK⁶.

Što se tiče pozicije hrvatske industrije osiguranja u svjetskom okruženju, prema podacima za 2021. godinu, struktura svjetske premije osiguranja pokazuje kako je najveće svjetsko tržište osiguranja postalo sjevernoameričko s udjelom od 42,531% u ukupnoj svjetskoj premiji, Azija zauzima drugo mjesto s 27,51%; slijedi Europa s 25,67 %, a 4,28% otpada na Južnu Ameriku, Oceaniju i Afriku. Udjel hrvatske industrije osiguranja u ukupnoj svjetskoj premiji u 2020. godini iznosio je 0,03% i po visini premije osiguranja Republika Hrvatska je 65. zemlja na svijetu. S druge strane, hrvatsko tržište osiguranja ima udjel od 0,10 % u europskom tržištu osiguranja. Važno je istaknuti da je ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju hrvatsko tržište osiguranja postalo dio jedinstvenog tržišta financijskih usluga Europske unije, koje je u području osiguranja treće najveće svjetsko tržište⁷.

Radi usporedbe, dok su za hrvatsko tržište osiguranja u 2020. godini pokazatelji značaja iznosili: 2.9% udjela premije osiguranja u bruto društvenom proizvodu (dalje u tekstu: BDP),

⁴ "2021. KLJUČNE INFORMACIJE o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj", Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, lipanj 2022., str. 8., 13. i 18

⁵ O vrstama životnih osiguranja opširnije pod 2.3., *infra*.

⁶ "Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj 2021", Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, srpanj 2022., str.30.

⁷ „2021. KLJUČNE INFORMACIJE o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj”, op. cit. 4, str. 7.

396 USD ukupne premije po stanovniku te 25.4 % udjela premije životnih osiguranja u ukupnoj premiji, u slijedećim zemljama pokazatelji značaja u 2020. godini bili su slijedeći:

Tablica: Komparativni pregled pokazatelja značaja.

Zemlja	Udjel premije osiguranja u BDP-u	Ukupna premija po stanovniku	Udjel premije životnog osiguranja u ukupnoj premiji
Hrvatska	2.9%	396 USD	25.4 %
Sjedinjene Američke Države	12,00%	7.637 USD	25.1 %
Velika Britanija	11,1%	4.523 USD	79,00 %
Japan	8,1 %	3.280 USD	71,00 %
Francuska	8,6%	3.317 USD	59,1 %
Njemačka	6,8 %	3.108 USD	41,2 %
Euro područje ⁸	7,2 %	2.723 USD	50,09 %
Europska unija	6,9%	2.335 USD	51,9 %
Slovenija	5,0 %	1.429 USD	29.3 %
Češka	2.9%	676 USD	30,06 %
Mađarska	2.5%	396 USD	44,2 %
Bugarska	2.4 %	239 USD	11,3 %
Rumunjska	1.2 %	141 USD	17,7 %

Izvor: „2021. KLJUČNE INFORMACIJE o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj”, op. cit. 4., str. 8.

Svi pokazatelji ukazuju na značajan prostor za rast premije osiguranja u Republici Hrvatskoj, posebno ako ga promatramo u usporedbi sa zemljama članicama Europske unije i Euro područja⁹.

⁸ Države članice Europske unije koje su uvele euro kao službenu valutu.

⁹ „2021. KLJUČNE INFORMACIJE o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj”, op. cit. 4, str. 8.

2.2. Povijesni razvoj osiguranja života i njegovog pravnog uređenja

Prvo su se u praksi razvili osnovni oblici osiguranja života koji su se kasnije modificirali ili kombinirali oblikovanjem konačnih proizvoda osiguranja¹⁰. Rudimentalni oblici osiguranja života nalaze se već u antici – u Egiptu, Grčkoj i Rimu kroz tzv. „pogrebne zajednice“ koje su počivale na načelu uzajamnosti – članovima obitelji preminulog člana isplaćivala se određena naknada iz sredstava koja su članovi uplaćivali tijekom trajanja članstva. Slično je bilo i u srednjovjekovnim cehovima, gildama i esnafima (Otomansko carstvo) u kojima se osiguravalo za slučaj smrti, bolesti i invalidnosti, no i u ostalim oblicima staleških udruga bile su žive ideje uzajamnog pomaganja članova u slučaju nesreće, bolesti, smrti i drugih nedaća koje bi pogodile pojedine članove uz obavezu udruge da članovima ceha naknadi štetu temeljem činjenice što članovi plaćaju određene doprinose. Osim staleških udruga, neku vrstu osiguranja života nalazimo i kod osiguranja otpremnine za slučaj zarobljavanja, osiguravanja križara, osiguravanja robova od strane gospodara. U povijesti osiguranja kao prvi pravi ugovor o osiguranju života spominje se ugovor koji je grupa pomorskih osiguratelja sklopila s Williamom Gybbansom 18.06.1583. u Londonu, na godinu dana i osiguranu svotu od 400 funti¹¹. Kasnije je to osiguranje djelovanjem Katoličke crkve u nekim područjima Europe bilo zabranjeno, posebice u Francuskoj jer se smatralo da nije moralno špekulirati i trgovati ljudskim životom, a takva zabrana je u Francuskoj ukinuta odlukom Državnog savjeta 3.10.1787. godine, ali su dvojbe u judikaturi i dalje bile prisutne. Konačno je te dvojbe prekinuo francuski Kasacijski sud tek 1853. godine¹². Modernim počecima osiguranja života u 18. stoljeću prethodilo je jedno kvazi osiguranje, osmišljeno u svrhu oživljavanja državnih financija u Francuskoj u 17. stoljeću – tontine, a koje se ogledalo u stvaranju udruga s rokom trajanja od 10, 15 ili 20 godina, u kojima svaki član uplaćuje određenu svotu novca iz koje se formira kapital, koji se na točno određeni dan raspoređuje na preživjele članove udruge u obliku rente ili glavnice. Ako nitko od članova udruge ne doživi određeni datum, sredstva udruge pripadaju državi. Za ovakav sistem osiguranja ističe se da se ne radi o pravom osiguranju života već o članskoj igri na sreću¹³, iako, kao što će se vidjeti dalje u ovome radu, moderna zakonska klasifikacija tontine svrstava u životna osiguranja.

¹⁰ Ramljak, B. Pravo osiguranja, Zagreb, 2018., Mate d.o.o., str 197.

¹¹ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 19. – 20.

¹² Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 22.-23.

¹³ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 20.

Za razvoj modernog osiguranja života od presudne je važnosti bilo formiranje tablica smrtnosti kao osnove za određivanje premije, a koje su izrađene na temelju statističkih podataka o smrtnosti uporabom matematičkih i statističkih metoda. Zbog toga, između ostalog, u radu modernih društava za osiguranje, vrlo važnu ulogu imaju aktuarski matematičari. Za izradu prvih tablica smrtnosti, na uzorku grada Breslava, zaslužan je engleski astronom Edmund Halley (1693.) te su time stvorene tehničke osnove za razvoj suvremenog osiguranja života. Prvo osiguravajuće društvo koje je prvi put primjenjivalo životno osiguranje na temelju matematičkog izračuna premije uz korištenje breslavskih tablica smrtnosti osnovano je u Engleskoj 1762. godine (*Society for Equitable Assurance of Life*) te se time u temelje poslovanja osiguravajućih društava uveo princip vjerojatnosti kroz matematiku osiguranja koja je u osiguranju života uvela mogućnost egzaktnog proračuna premije osiguranja utemeljene na statističkim podacima, jamčeći na taj način ekonomsku sigurnost u poslovanju te vrste osiguranja¹⁴.

Na našim prostorima, osiguravajuća društva se javljaju u drugoj polovici 19. stoljeća. Hrvatski trgovački zakonik iz 1875. godine, koji je važio na području Hrvatske i Slavonije, regulira ugovor o osiguranju (O poslu asekuracionalnom), a ima i posebne odredbe o osiguranju života, dok je u ostalom dijelu Hrvatske važno austrougarsko osigurateljno pravo. Prvo domaće osigurateljno društvo bilo je Croatia osiguranje koje je osnovano 1884. godine, a počelo se baviti životnim osiguranjem od 1905. godine¹⁵. U Kraljevini Jugoslaviji do 1937. godine postojao je slab sustav nadzora nad radom društva za osiguranje no te godine su Uredbom o nadzoru nad osiguravajućim poduzećima postavljeni stroži uvjeti vezano za obavljanje poslova društva za osiguranje kao što su npr.: uplaćena glavnica¹⁶ mora biti minimalno 3 milijuna dinara; osiguravajuće društvo koje se bavi poslovima životnog osiguranja mora imati svog aktuara zbor provjere točnosti i pravilnosti obračuna matematičke pričuve; točno je određeno u što i koliko se mogu ulagati matematičke pričuve (najmanje 25% u državne vrijednosnice¹⁷; ne smije se ulagati u zgrade više od 50% pričuve, a u bankarske depozite maksimalno 10% pričuve itd.)¹⁸. U Socijalističkoj federativnoj Republici Jugoslaviji (dalje u tekstu: SFRJ) se 1946. osniva Državni osiguravajući zavod (DOZ) koji se bavio i osiguranjem osoba za slučaj smrti i

¹⁴ Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 23.

¹⁵ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 22.

¹⁶ Odgovara današnjem pojmu temeljnog kapitala društva za osiguranje.

¹⁷ Danas – državne obveznice.

¹⁸ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 22.-23.

doživljenja¹⁹ te osiguranjem od nesretnog slučaja²⁰. Time je počelo razdoblje administrativno centralističkog državnog osiguranja.

Stupanjem na snagu Zakona o osiguravajućim zavodima i zajednicama osiguranja 1961. godine, započela je faza decentraliziranog državnog komunalnog osiguranja. DOZ je prestao postojati, a umjesto njega formirani su samostalno osiguravajući zavodi prema teritorijalnom načelu, za jednu ili više općina. Novo razdoblje započinje 1968. godine stupanjem na snagu Osnovnog zakona o osiguranju i osiguravajućim organizacijama. Tim su Zakonom stvorene pretpostavke za primjenu tržišnih načela u poslovanju osiguravajućih organizacija, pa se zbog toga to razdoblje naziva i razdobljem tržišnog osiguranja iako nije bila riječ o tržišnom osiguranju u suvremenom smislu. Osiguranje se tretira kao gospodarska djelatnost pa osiguravajuće organizacije postaju subjekti trgovačkog prometa. Ukinut je teritorijalni monopol te su osiguratelji mogli obavljati poslove osiguranja na teritoriju cijele države. Osiguranje je bilo označeno kao djelatnost od posebnog društvenog interesa, što je imao za posljedicu ograničenu slobodu u upravljanju tim organizacijama. Osim samoupravljanja radnika, postojalo je i društveno upravljanje od strane osiguranika i osnivača (društveno-političke zajednice). Osnovni organizacijski oblici su osiguravajući zavodi i zavodi za osiguranje, a slijedom te reforme u SFRJ je formirano 11 zavoda za osiguranje od toga tri u Republici Hrvatskoj.

Na temelju Ustavnih amandmana od 1971. i Ustava od 1974. godine uveden je sustav tzv. samoupravnog osiguranja kao specifičan izraz provedbe samoupravljanja u gospodarstvu osiguranja. Taj sustav samoupravnog osiguranja konačno je dokinut 1990. godine donošenjem Zakona o osnovama sistema osiguranja imovine i osoba, kada je uveden sustav organiziranja prema načelima tržišnog gospodarskog privređivanja. Dotadašnje zajednice osiguranja imovine i osoba postale su samostalni gospodarski subjekti.

Raspadom SFRJ, u Republici Hrvatskoj se na temelju Zakona o preuzimanju saveznih zakona iz oblasti financija (1991.) koji se u Republici Hrvatskoj primjenjuju kao republički zakoni nastavio primjenjivati Zakona o osnovama sistema osiguranja imovine i osoba iz 1990. godine do donošenja vlastitih propisa. Godine 1994. donesen je novi hrvatski Zakon o osiguranju. On je na bitno drugačiji način u odnosu na prijašnje stanje uređivao statusno-pravni položaj osiguravajućih društava. Taj je položaj utemeljen na suvremenim načelima tržišnog poslovanja uz primjenu pozitivnih iskustava tržišnih ekonomija u organiziranju osiguranja. Kao organizacijske oblike društava za osiguranje taj je zakon poznavao: dioničko društvo za

¹⁹ U današnjem smislu – osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja.

²⁰ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 23.

osiguranje, društvo za uzajamno osiguranje, vlastito društvo za osiguranje i javno društvo za osiguranje. Postojeća društva za osiguranje u Republici Hrvatskoj bila su registrirana kao dionička društva. Zakon o osiguranju iz 1994. godine tri puta je mijenjan i nadopunjavan (1997., 1999., 2002.). Zamijenjen je novim Zakonom o osiguranju iz 2005. godine, a tim je Zakonom u značajnoj mjeri statusno-organizacijsko pravo, pravo zaštite potrošača i dr. usklađeno s pravom Europske unije. Izmjene zakona o osiguranju iz 1999. godine su otvorile mogućnost da poslove osiguranja na teritoriju Republike Hrvatske mogu obavljati i podružnice stranih društava za osiguranje koje se u skladu s hrvatskim pozitivnim pravom moraju upisati u trgovački registar i ishoditi dozvolu državnog nadzornog tijela. Nova reforma hrvatskog statusno-organizacijskog prava izvršena je 2008. godine izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju²¹. Time je obavljena daljnja prilagodba hrvatskog prava osiguranja pravu Europske unije u području statusnog prava, organizacije tržišta osiguranja i reosiguranja, poslovanja društava za osiguranja i nadzoru njihova poslovanja, prava zastupanja i posredovanja u osiguranju i reosiguranju kao i zaštiti potrošača.

U novi Zakon o osiguranju iz 2015. godine s primjenom od 01.01.2016. godine, inkorporirana je tzv. *Solvency II* regulativa²² koja donosi velike reforme za osigurateljnu industriju. Izmjenom i dopunom istoga iz 2018. u Zakon o osiguranju se ugrađuje i nova Europska regulativa s područja distribucije osiguranja – tzv. *IDD* regulativa²³ s novim pravilima prvenstveno usmjerenim na zaštitu potrošača.

Za razvoj ugovora o osiguranju života Europske bitne su tzv. četiri direktive: Prva direktiva Vijeća o usuglašavanju propisa koji se odnose na poduzimanje i provedbu poslova direktnog osiguranja života br. 79/267/EEC od 05.03.1979.²⁴, Druga direktiva Vijeća o usuglašavanju propisa koji se odnose na direktno osiguranje života br. 90/619/EEC od 08.11.1990.²⁵, Treća direktiva Vijeća o usuglašavanju propisa koji se odnose na direktno osiguranje života br. 92/96/EEC od 01.07.1994.²⁶, Direktive 2002/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 05.11.2002. o životnom osiguranju²⁷ te konačno *Solvency II* regulativa²⁸.

²¹ Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 30. – 32.

²² Delegirana uredba Komisije (EU) 2015/35 od 10. listopada 2014. o dopuni Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II), Službeni list EU-a, L 12, 17.01.2015., opširnije pod 2.8.1. b), *infra*.

²³ Direktiva (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja, Službeni list EU-a, L 26, 2.2.2016, opširnije pod 3.2.3.4. a), *infra*.

²⁴ Službeni list EEC-a, L 063, 13/03/1979

²⁵ Službeni list EEC-a, L 30, 29/11/1990

²⁶ Službeni list EU-a, L 160, 28.06.1994.

²⁷ Službeni list EU-a, L 345, 19.12.2002.

²⁸ Opširnije pod 2.8.1. b), *infra*.

2.3. Pojavni oblici i zakonska klasifikacija osiguranja života

Ne postoji jedno standardizirano osiguranje života, a osiguranja života se u osnovi mogu razlikovati po osiguranom riziku (smrt, doživljenje), po vrsti i načinu obveze osiguratelja nastankom osiguranog slučaja (kapital ili periodične isplate) i osiguraniku (individualni ili kolektivno)²⁹. Osiguranje života se može razlikovati i po nekim dodatnim kriterijima kao npr.: po načinu određivanja premije i osigurane svote (indeksirani ugovori – vrijednost premije i osigurane svote povremeno se usklađuje s određenim indeksima kao što su inflacija, troškovi života; neindeksirani ugovori – premija i osigurana svota ostaju cijelo vrijeme trajanja osiguranja nepromijenjeni), s obzirom na ugovorenu valutu (s valutnom klauzulom ili u kunama), s obzirom da li rizik očuvanja matematičke pričuve snosi ugovaratelj osiguranja ili osiguratelj (klasična osiguranja života kod kojih rizik snosi osiguratelj ili investicijska osiguranja života – tzv. *unit linked* ugovori – gdje rizik ulaganja snosi ugovaratelj osiguranja)³⁰.

Jednostavan oblik osiguranja života jest ono kod kojeg je osigurana smrt osigurane osobe (ugovaratelja osiguranja ili treće osobe), a obveza osiguratelja je isplata osigurnine jednokratno ili periodično). Osiguranje, koje je vremenski isteklo, bez da je nastao osigurani slučaj, nema kao posljedicu osigurateljevu obvezu za isplatom osigurnine (osiguranje života za slučaj smrti) što znači da osiguratelj zadržava uplaćenu premiju ako osigurana osoba preživi. Svrha ovog oblika osiguranja života je najčešće financijska sigurnost nasljednika ili davatelja kredita.

Gospodarski i socijalno puno značajnije je osiguranja života s kapitalizacijom u kojem osigurani slučaj nastane kako u slučaju smrti za vrijeme trajanja osiguranja tako i po doživljenju određenog dana (mješovito osiguranja života za slučaj smrti i doživljenja). Navedeno osiguranje ima štednu komponentu, s jedne strane služi vlastitoj financijskoj sigurnosti u naprednoj životnoj dobi, a u slučaju doživljenja zbrinjava nasljednike.

Daljnji oblici osiguranja života su osiguranja života s povratnom premijom s jednokratnom uplatom nakon završetka osiguranja te rentno osiguranje koje podrazumijeva periodične isplate tijekom određenog razdoblja ili doživotno.

Specifičan oblik životnog i rentnog osiguranja je i tzv. *unit linked* životno osiguranje kod kojeg ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja, a osiguranje je vezano uz vrijednost UCITS fonda

²⁹ Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str 197.

³⁰ "Osnove osiguranja, Priručnik za polaznike Temeljnog seminara o osiguranju", HUU - CEDOH, Zagreb 2012., poglavlje autora Ćurković, M: - Ugovor o osiguranju, str. 48.

kojim se uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom, uz vrijednost imovine unutarnjeg fonda ili uz dionički indeks, tj. drugu referentnu vrijednost³¹.

Pojednostavljeno rečeno, specifičnost *unit linked* životnih osiguranja jest u tome što isplata osigurnine u konačnici ovisi o prinosima i vrijednosti udjela u fondu u koji se ulaže pa je taj oblik osiguranja na neki način i špekulativne prirode, a protuteža toj prirodi su i stroži propisi vezani uz zaštitu potrošača kod tog oblika osiguranja o čemu će kasnije biti više riječi kod samog sklapanja ugovora o osiguranju života.

Jedan od oblika osiguranja života su i tontine u kojima se osnivaju udruženja članova kako bi zajednički kapitalizirali svije doprinose i potom raspodijelili tako prikupljena sredstva preživjelim članovima ili korisnicima umrlih članova.

Uz osiguranja života mogu se sklopiti i dopunska osiguranja uz povećanu premiju a mogu pokrivati sljedeće rizike: ozljede uključujući nesposobnost za rad, smrti zbog nezgode i invaliditeta zbog nezgode ili bolesti, a postojanje dopunskih osiguranja ovisi o glavnom ugovoru o osiguranju života³².

Formalno-pravno, osiguranje života klasificirano je Zakonom o obveznim odnosima³³ (dalje u tekstu: ZOO), Zakonom o osiguranju³⁴ (dalje u tekstu: ZOS) te Pravilnikom o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno reosiguranja³⁵ (dalje u tekstu: Pravilnik HANFA-e o rasporedu rizika) koji je donijela Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA) temeljem ZOS-a.

Prema ZOO-u³⁶, osiguranje života spada u osiguranje osoba (kao i osiguranje od nesretnog slučaja).

Prema ZOS-u³⁷, životno osiguranje dijeli se na sljedeće vrste osiguranja:

1. životna osiguranja:

a) osiguranje života koje pokriva sljedeće rizike: – osiguranje života za slučaj doživljenja – osiguranje života za slučaj smrti – mješovito osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja –

³¹ Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str 197. – 198.

³² Opširnije pod 3., *infra*.

³³ Zakon o obveznim odnosima (Urednički pročišćeni tekst „Narodne novine“, broj 35/05, 41/08, 125/11 – Zakon o rokovima ispunjenja novčanih obveza, 78/15, 29/18 i 126/21)

³⁴ Zakon o osiguranju („Narodne novine“, broj 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20)

³⁵ Pravilnik o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno reosiguranja („Narodne novine“, broj 23/16 i 27/16 i 42/19)

³⁶ Članak 966. ZOO-a

³⁷ Članak 7. stavak 3. ZOS-a

osiguranje života s povratom premija – osiguranja kritičnih bolesti – doživotno osiguranje za slučaj smrti – i ostala osiguranja života

b) rentno osiguranje je osiguranje periodičnih isplata tijekom određenog razdoblja ili doživotno

c) dopunska osiguranja uz osiguranje života su osiguranja koja se ugovaraju uz životno osiguranje i pokrivaju primjerice rizike: ozljede uključujući nesposobnost za rad, smrti zbog nezgode i invaliditeta zbog nezgode ili bolesti

2. osiguranje za slučaj vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili rođenja je osiguranje koje pokriva rizik vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili doživljenja unaprijed određene dobi ili rođenja

3. osiguranje života i rentno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja je osiguranje vezano uz vrijednost udjela UCITS fonda kako je definiran zakonom kojim se uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom, uz vrijednost imovine unutarnjeg fonda ili uz dionički indeks, odnosno drugu referentnu vrijednost

4. tontine su osiguranja u kojima se osnivaju udruženja članova kako bi zajednički kapitalizirali svoje doprinose i potom raspodijelili tako prikupljena sredstva preživjelim članovima ili korisnicima umrlih članova

5. osiguranje s kapitalizacijom isplate je osiguranje temeljeno na aktuarskim izračunima kod kojeg se u zamjenu za jednokratno, odnosno višekratno plaćanje unaprijed ugovorenog iznosa premije preuzimaju obveze isplate iznosa u određenoj visini kroz određeno razdoblje

6. upravljanje sredstvima zajedničkih mirovinskih fondova koji uključuju očuvanje kapitala ili plaćanje minimalnih kamata.

Sukladno ZOS-u, HANFA je Pravilnikom o rasporedu rizika detaljnije propisala raspored vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja pa tako i životnog osiguranja te ga je klasificirala i označila prema vrsti osiguranja i vrsti rizika unutar vrste životnih osiguranja i to na slijedeći način:

Prema vrsti osiguranja³⁸:

19. životna osiguranja,

20. rentno osiguranje,

21. dopunska osiguranja uz osiguranje života,

³⁸ Članak 6. Pravilnika HANFA-e o rasporedu rizika.

- 22. osiguranje za slučaj vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili rođenja
- 23. osiguranje života i rentno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja,
- 24. tontine,
- 25. osiguranje s kapitalizacijom isplate.,

te prema vrsti rizika unutar vrste životnih osiguranja³⁹:

19 ŽIVOTNA OSIGURANJA su osiguranja koja pokrivaju sljedeće rizike:

- 19.01 Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja (mješovito osiguranje),
- 19.02 Osiguranje za slučaj smrti,
- 19.03 Osiguranje za slučaj doživljenja,
- 19.04 Doživotno osiguranje za slučaj smrti,
- 19.05 Osiguranje kritičnih bolesti,
- 19.99 Ostala osiguranja života.

20 RENTNO OSIGURANJE je osiguranje periodičnih prihoda tijekom određenog razdoblja ili doživotno:

- 20.01 Osiguranje osobne doživotne rente,
- 20.02 Osiguranje osobne rente s određenim trajanjem,
- 20.03 Doživotna mirovinska renta iz otvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda,
- 20.04 Mirovinska renta s određenim trajanjem iz otvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda,
- 20.05 Doživotna mirovinska renta iz zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda,
- 20.06 Mirovinska renta s određenim trajanjem iz zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda,
- 20.99 Ostala rentna osiguranja.

21 DOPUNSKA OSIGURANJA UZ OSIGURANJE ŽIVOTA pokrivaju rizike: smrti, djelomične ili potpune nesposobnosti za rad, boravka u bolnici uslijed nezgode ili pak uslijed bolesti koja se sklapaju uz sva životna osiguranja; a obuhvaćaju:

- 21.01 Dopunsko osiguranje od posljedica nezgode uz osiguranje života,
- 21.02 Dopunsko zdravstveno osiguranje uz osiguranje života,

³⁹ Članak 8. Pravilnika HANFA-e o rasporedu rizika.

21.99 Ostala dopunska osiguranja osoba uz osiguranje života.

22 OSIGURANJE ZA SLUČAJ VJENČANJA ILI SKLAPANJA ŽIVOTNOG PARTNERSTVA ILI ROĐENJA je osiguranje koje pokriva rizik vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili doživljenja unaprijed određene dobi ili rođenja, a obuhvaća:

22.01 Osiguranje za slučaj vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva

22.02. Osiguranje za slučaj rođenja.

23 ŽIVOTNA ILI RENTNA OSIGURANJA KOD KOJIH UGOVARATELJ SNOSI RIZIK ULAGANJA je osiguranje vezano uz vrijednost udjela UCITS fonda kako je definiran zakonom kojim se uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom, uz vrijednost imovine unutarnjeg fonda ili uz dionički indeks, odnosno drugu referentnu vrijednost, a obuhvaćaju:

23.01 Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja (mješovito osiguranje) kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja,

23.02 Osiguranje života za slučaj smrti kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja,

23.03 Osiguranje života za slučaj doživljenja kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja,

23.04 Životno osiguranje kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja s garancijom isplate,

23.99 Ostala životna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja.

24 TONTINE su osiguranja u kojima se osnivaju udruženja članova kako bi zajednički kapitalizirali svoje doprinose i potom raspodijelili tako prikupljena sredstva preživjelim članovima ili korisnicima umrlih članova, a obuhvaćaju:

24.01 Tontine

25 OSIGURANJE S KAPITALIZACIJOM ISPLATE osiguranje temeljeno na aktuarskim izračunima kod kojeg se u zamjenu za jednokratno, odnosno višekratno plaćanje unaprijed ugovorenog iznosa premije preuzimaju obveze isplate iznosa u određenoj visini kroz određeno razdoblje, a obuhvaća:

25.01 Osiguranje s kapitalizacijom isplate.

2.4. Specifičnosti osiguranja života u odnosu na osiguranje imovine

Osiguranje života, kao osiguranje osoba prema klasifikaciji ZOO-a ima određene specifičnosti koje ga razlikuju od osiguranja imovine:

- a) Osigurljiv interes ne treba dokazivati, on se pretpostavlja;
- b) za razliku od ugovora o osiguranju imovine, ugovor o osiguranju života je formalan, nastaje obostranim potpisom police, o čemu će biti govora u nastavku ovoga rada⁴⁰;
- c) visina osigurateljeve obveze utvrđuje se ugovorom o osiguranju;
- d) u osiguranju života ne vrijedi odštetno načelo što znači da osigurana svota, za razliku od osiguranja imovine, ne predstavlja naknadu za pretrpljenu štetu te se ugovara u fiksnom iznosu;
- e) kod osiguranja osoba ne primjenjuju se odredbe o podosiguranju, nadosiguranju, dvostrukom i višestrukum osiguranju (članci 956. – 960 ZOO-a);
- f) kod osiguranja života nema zabrane kumulacije što znači da osigurana osoba ima pravo na isplatu osigurnine i naknadu štete osobe odgovorne za smrt osiguranika pa je posljedica toga činjenica da kod osiguranja života ne dolazi do primjene subrogacija osiguratelja u prava osiguranika prema štetniku (čl. 972. ZOO-a);
- g) za razliku od osiguranja imovine, premija kod ugovora o osiguranju života ne može se naplatiti prisilnim, sudskim putem (čl. 969. ZOO-a);
- h) obveze prijave bitnih okolnosti za ocjenu rizika kod prihvata u osiguranje života odnose se samo na obvezu prijave točnih godina starosti osigurane osobe, a povećanje rizika tijekom trajanja osiguranja predstavlja samo promjena zanimanja osigurane osobe;
- i) opće odredbe o posljedicama neplaćanja premije (čl. 937. ZOO-a) ne primjenjuju se na osiguranje života jer se za tu vrstu osiguranja propisuju specifične posljedice (čl. 969. ZOO-a);
- j) kod osiguranja života postoji specifična mogućnost, koja osigurateljima nije nametnuta prisilnim propisima, da ugovaratelj osiguranja/korisnik

⁴⁰ Opširnije pod 3.2., *infra*.

ima pravo na sudjelovanje u dobiti osiguratelja, a što se u ugovoru o osiguranju najčešće regulira odgovarajućim odredbama u uvjetima osiguranja;

- k) kod osiguranja života polica ne može glasiti na donositelja;
- l) osiguratelj je kod isključenih rizika ipak dužan korisniku isplatiti nakupljenu matematičku pričuvu⁴¹ (članci 973.-976. ZOO-a);
- m) kod osiguranja života zastarni rokovi su duži nego kod osiguranja imovine (čl. 234. ZOO-a)⁴².

2.5. Obveznopravna obilježja ugovora o osiguranju života⁴³

Ugovor o osiguranju života, kao ugovor o osiguranju, ima slijedeća obveznopravna obilježja:

a) Imenovani pravni posao

S obzirom da se ugovor o osiguranju općenito, kroz povijest razvijao i u suvremenom pravu je zakonodavno reguliran i potvrđen kao poseban (tipičan) pravni posao (*contract nominati*) slijedom toga i ugovor o osiguranju života jest imenovani pravni posao. To je u Republici Hrvatskoj potvrđeno i zakonskom klasifikacijom⁴⁴ kako je navedeno u poglavlju 2.3. ovoga rada.

b) Konzenzualan i formalan ugovor

Ugovor o osiguranju života je konzenzualan ugovor, a ne realan ugovor, što znači da se sklapa suglasnošću volja ugovornih strana na zasnivanje obveznopravnog odnosa, o čemu će kasnije biti detaljnije riječi u ovome radu. S obzirom da je on klasificiran kao ugovor o osiguranju osoba, za postanak i valjanost ugovora o osiguranju života potrebno je da strane potpišu policu osiguranja (*forma ad solemnitatem*), što ga svrstava u formalne ugovore.

⁴¹ Matematička pričuva je razlika između sadašnje vrijednosti svih budućih obveza za osiguratelja po ugovorima o osiguranju života i sadašnje vrijednosti svih budućih obveza ugovaratelja osiguranja po tim ugovorima odnosno, matematička pričuva je dio premije koju ugovaratelj osiguranja/osiguranik povjerava osiguratelju radi formiranja štednje, a koju osiguratelj prema općim propisima (posebice ZOS) mora staviti u pričuvu kako bi po isteku ugovora o osiguranju mogao isplatiti tako akumuliranu štednju.

⁴² "Osnove osiguranja, Priručnik za polaznike Temeljnog seminara o osiguranju", op. cit. 30, poglavlje autora Ćurković, M: - Ugovor o osiguranju, str. 44. i str. 48.

⁴³ Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 54. – 64.

⁴⁴ Posebice ZOO u čl. 966.

c) Dvostrano-obvezan (sinalagmatički) ugovor

Ugovor o osiguranju života je dvostrano-obvezni pravni posao što znači da sklapanjem ugovora nastaje obveza ispunjenja ugovorom ili zakonom predviđenih činidbi uzajamno za obje ugovorne strane, pa se svaka od njih istodobno javlja kao vjerovnik i dužnik. Glavna je obveza ugovaratelja osiguranja da plati premiju osiguranja, a osiguratelja da isplati osigurninu ako se ostvari osigurani slučaj⁴⁵.

d) Aleatoran ugovor

S obzirom da naknadu iz osiguranja može ostvariti samo osoba koja je zbog nastanka osiguranog slučaja pretrpjela materijalni gubitak, odnosno osoba koja ima materijalni, osigurljivi interes da ne nastane osigurani slučaj, ugovori o osiguranju, a samim time i ugovor o osiguranju života, ne mogu ugovor na sreću. Usprkos tome, ugovor o osiguranju života ima neke elemente aleatornosti⁴⁶. To se ogleda u tome što u trenutku sklapanja ugovora nije poznat vrijednosni odnos uzajamnih davanja iz ugovora tj. vrijednosni odnos činidbe i protučinidbe (premije osiguranja i osigurnine), kao niti to hoće li se osigurani slučaj uopće ostvariti, a ako se i ostvari, kakvog će opsega biti posljedice njegovog ostvarenja. Osigurani slučaj je ostvareni rizik, a upravo je nepredvidivost bitno obilježje rizika koji je pokriven osiguranjem. Kod vrste osiguranja života kao što je doživotno osiguranje za slučaj smrti, nastanak osiguranog slučaja je siguran no ipak nije sigurno kada će se isto dogoditi (*certus an, incertus quando*). Može se postaviti pitanje u čemu se ogleda nepredvidivost rizika kod već gore spomenutih ugovora o osiguranju života vezanih uz fondove kod kojih rizik ulaganja snosi ugovaratelj osiguranja – tzv. *unit linked* osiguranja života⁴⁷ odnosno da li je kod te vrste zapravo riječ o ulaganju i špekulaciji novčanim sredstvima, a ne o klasičnom životnom osiguranju no valja napomenuti da je i dalje osnova takve vrste osiguranja rizik doživljenja ili smrti⁴⁸. Drugo pak pitanje koje predstavlja izazov je kako ugovaratelja osiguranja, kao potrošača, zaštititi od mogućnosti gubitka cijele osigurane svote, ako vrijednost fonda bude negativna. Navedeno je uređeno opsežnom

⁴⁵ Iz toga proizlazi načelo regulirano u čl. 358. st.1. ZOO-a:

„U dvostranoobveznim ugovorima nijedna strana nije dužna ispuniti svoju obvezu ako druga strana ne ispuni ili nije spremna istodobno ispuniti svoju obvezu, osim ako je što drugo ugovoreno ili zakonom određeno, ili ako što drugo proistječe iz naravi posla.“

⁴⁶ latinski *alea* - kocka

⁴⁷ Opširnije pod 2.3. *supra*.

⁴⁸ Da se kod tzv. *unit linked* ugovorima o osiguranju života radi o ugovorima o osiguranju potvrdio je i Sud Europske unije u svojoj presudi od 01. ožujka 2012, *González Alonzo*, C-166/11, ECLI:EU:C:2012:119.

europskom i domaćom regulativom vezanom uz *unit linked* osiguranja života, o čemu će više biti riječ kasnije u ovome radu⁴⁹.

e) Naplatno-obvezan (onerozan)

Ugovor o osiguranju života je naplatno-obvezan ugovor (teretni, onerozan), a to znači da ugovaratelja osiguranja uvijek tereti plaćanje premije te ne postoje besplatna osiguranja. Iz gore navedenih dvostrano-obveznih i aleatornih obilježja proizlazi da obveza davanja mora postojati kod obje ugovorne strane.

f) Ugovor s trajnim činidbama

Jedno od obilježja ugovora o osiguranju, a samim time i ugovora o osiguranju života, jest da su to ugovori s trajnim, a ne trenutnim činidbama. To znači da se ispunjenje dužnikove činidbe odvija kroz određeno duže razdoblje, postepeno i u određenim vremenskim razmacima. Osigurateljeva obveza na isplatu osigurnine je trajna tijekom trajanja ugovora o osiguranju⁵⁰. Posljedica obilježja trajnosti ugovora se ogleda u tome da odustajanje od ugovora najčešće djeluje *ex nunc*, dakle od trenutka odustanka – npr. ako ugovaratelj osiguranja života za slučaj doživljenja, nakon što su uplaćene tri uzastopne godišnje premije, prestane plaćati premiju, nakon predviđenog isteka osiguranja biti će mu isplaćena tzv. kapitalizirana vrijednost (izračun iste se daje uz policu osiguranja), koja najčešće odgovara do tada uplaćenim premijama osiguranja⁵¹.

g) Formularan ugovor (ugovor po pristupanju)

Navedeno znači da je u poslovnoj praksi kod svih ugovora o osiguranju, pa tako i kod ugovora o osiguranju života uobičajeno da se isti sklapaju na temelju osigurateljevih uvjeta osiguranja. Oni predstavljaju opće uvjete poslovanja osiguratelja, a njihov sadržaj čine ugovorne odredbe prema kojima je osiguratelj spreman uz jednake uvjete stalno sklapati veći broj ugovora. Pod time se podrazumijeva svaki, od strane osiguratelja unilateralno formulirani obrazac ili popis ugovornih klauzula radi sklapanja ugovora o osiguranju. U pravno tehničkom smislu uvjeti osiguranja mogu biti opći ili posebni uvjeti, tipski ugovori, strogo adhezijski, ugovorne klauzule

⁴⁹ Opširnije pod 3.2.3., *infra*.

⁵⁰ Čak se i tzv. ugovori o osiguranju života s jednokratnom uplatom premije na početku osiguranja u praksi sklapaju najčešće minimalno na 5 godina trajanja s osigurninom redovito višom od uplaćene premije (ima elemente ulaganja sredstava), što tome ugovoru također daje obilježje ugovora s trajnim činidbama.

⁵¹ Čl. 969. ZOO-a

i termini⁵². Uvjeti osiguranja se ubrajaju u formularno trgovačko pravo, a ugovori sklopljeni prema uvjetima osiguranja imaju značajke formularnih ugovora (ugovora po pristupanju). Karakteristika tih ugovora da se sadržaj ugovornog odnosa ne postiže slobodnim sporazumijevanjem stranaka o svim odredbama ugovora⁵³. Uporabom uvjeta osiguranja pri sklapanju na tipizirani se način sklapaju pravni poslovi osiguranja, pa time i osiguranja života te se time osigurava ujednačenost sadržaja ugovornog odnosa, pojednostavljuje se i olakšava sklapanje ugovora te se postiže veći stupanj pravne sigurnosti ugovornih strana.

h) Ugovor dobre vjere

Načelo dobre vjere odnosno načelo savjesnosti i poštenja jedno je od temeljnih načela ugovora o osiguranju pa se tako odnosi i na ugovor o osiguranju života⁵⁴. U pravnom poslu osiguranja to podrazumijeva otvorenost, iskrenost i pouzdanost u međusobnim odnosima kako u vrijeme sklapanja ugovora tako i tijekom njegova trajanja. Takav odnos osigurava primjena načela dobre vjere i upotreba određenog standarda pažnje pri postupanju u ispunjavanju obveza i ostvarivanja prava iz ugovornog odnosa⁵⁵. Posebice je osiguratelj kao profesionalac dužan paziti na ovo načelo⁵⁶, ali i ugovaratelj osiguranja na čijoj se strani u praksi javljaju i prijevare u osiguranju.

i) Ugovor građanskog i trgovačkog prava⁵⁷

Ugovor o osiguranju života može biti ugovor građanskog ili trgovačkog prava, ovisno o tome da li su stranke ugovora o osiguranju trgovci ili ne⁵⁸. Pri tome, osiguratelj se uvijek smatra

⁵² Od uvjeta osiguranja valja razlikovati tzv. predugovorne informacije koje se daju klijentu pri sklapanju ugovora o osiguranju, a koje najčešće u sažetom obliku i radi dodatne zaštite potrošača daju pregled ili specifikaciju uvjeta osiguranja kao sastavnog dijela ugovora o osiguranju. Struktura takvih informacija je zakonski propisana, opširnije pod 3.2.3., *infra*.

⁵³ Naravno da će se stranke u fazi prodaje osiguranja i ponude obostrano sporazumjeti najčešće o premiji, trajanju osiguranja, osiguranoj svoti i sličnim činjenicama koje su klijentu najbitniji kad ugovora osiguranje života, no većina detalja vezana za ugovor o osiguranju kao što su npr. pokriveni rizici, obveze davanja informacija od strane klijenta prije početka ugovora, isključenja obveze osiguratelja i dr. sadržani su u uvjetima osiguranja u unaprijed „nametnutom“ sadržaju od strane osiguratelja, spremnom za pristupanje od strane klijenta sklapanjem ugovora o osiguranju.

⁵⁴ Čl. 4. ZOO-a: „U zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava i obveza iz tih odnosa sudionici su dužni pridržavati se načela savjesnosti i poštenja.“

⁵⁵ Čl. 10. ZOO-a: „(1) Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ispunjavanju svoje obveze postupati s pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovarajućoj vrsti obveznih odnosa (pažnja dobrog gospodarstvenika, odnosno pažnja dobrog domaćina). (2) Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ispunjavanju obveze iz svoje profesionalne djelatnosti postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka). (3) Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ostvarivanju svog prava suzdržati se od postupka kojim bi se otežalo ispunjenje obveze drugog sudionika.“

⁵⁶ Navedeno pojačava sve stroža i izdašnija regulativa vezana za zaštitu potrošača ali i odredba čl. 7. st. 7. ZOS koja propisuje da su poslovi osiguranja poslovi od značajnog javnog interesa.

⁵⁷ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1450.

⁵⁸ Članak 14. st. 1. i 2. ZOO-a: „1) Odredbe ovoga Zakona što se odnose na ugovore primjenjuju se na sve vrste ugovora, osim ako za trgovačke ugovore nije izrijekom drukčije određeno. (2) Trgovački ugovori, prema ovom Zakonu, jesu ugovori što ih

trgovcem što znači da, ako je s druge strane ugovorna strana također trgovac, isti će se smatrati ugovorom trgovačkog prava. U suprotnom, ako je druga ugovorna strana osoba koja se ne smatra trgovcem, onda takav ugovor spada u ugovore građanskog prava⁵⁹. Praktična posljedica ove razlike je u primjeni općih načela jedne i druge grane prava kao i u pogledu sudske nadležnosti za sporove iz takvih ugovora.

2.6. Pojam i bitni elementi ugovora o osiguranju života

Nema posebne zakonske definicije ugovora o osiguranju života. Dakle za ugovor o osiguranju života vrijedi opća zakonska definicija ugovora o osiguranju iz ZOO-a koja je zajednička za osiguranje imovine i osiguranje osoba. Članak 921. ZOO-a daje slijedeću definiciju:

Ugovorom o osiguranju osiguratelj se obvezuje ugovaratelju osiguranja isplatiti osiguraniku ili korisniku osiguranja osigurninu ako nastane osigurani slučaj, a ugovaratelj se osiguranja obvezuje osiguratelju platiti premiju osiguranja.

Pored zakonske, postoje i razne doktrinarne definicije ugovora o osiguranju kao npr. ona profesora Branka Jakaše:

Ugovor o osiguranju je ugovor kojim se jedna stranka (osiguratelj) uz naplatu određene cijene (premije osiguranja) obavezuje svojem suugovaraču (ugovaraču osiguranja) do određene visine (svote osiguranja, osigurnine) nadoknaditi štetu koja nastane osobama ili stvarima (predmetu osiguranja), a koja se dogodi uslijed ugovorom predviđenih uzroka (rizika)⁶⁰.

Kao što je razvidno iz gore navedenog, definicije ugovora o osiguranju obuhvaćaju kako odšetni karakter osiguranja imovine, tako i svotni karakter ugovora o osiguranju života⁶¹.

Citirana opća definicija ugovora o osiguranju iz članka 921. ZOO-a u cijelosti odgovara ugovoru o osiguranju života jer se kod ugovora o osiguranju života osiguratelj obvezuje (ugovaratelju osiguranja kao drugoj ugovornoj stranci) da će u slučaju nastupa ugovorenog osiguranog slučaja (smrt, doživljenje, ženidba udaja itd.) korisniku osiguranja isplatiti

sklapaju trgovci među sobom u obavljanju djelatnosti koje čine predmet poslovanja barem jednoga od njih ili su u vezi s obavljanjem tih djelatnosti.“

⁵⁹ Drugačije u Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 63. i str. 64. koji razvrstava trgovačkopravnu narav na objektivne (prema tome što je uvijek osiguratelj trgovac) i subjektivne (prema strankama ugovora – da li je druga stranka trgovac ili osoba koja to nije) smatra da su po objektivnom kriteriju „poslovi osiguranja „trgovačkopravni poslovi, društvo za osiguranje je trgovac, a klijenti društva za osiguranje su potrošači u smislu prava o zaštiti potrošača“ no prema subjektivnom kriteriju smatra da postoje dvojbe u praksi kako promatrati ugovor o osiguranju.

⁶⁰ Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 49.

⁶¹ Opširnije pod 2.4. *supra*.

ugovorenu osiguranu svotu, a ugovaratelj osiguranja obvezuje se osiguratelju platiti ugovorenu premiju⁶².

Iz navedene definicije, ali i iz propisanih obveznih sastojaka police osiguranja života⁶³, proizlaze sijedeći bitni elementi (*essentialia negotii*) ugovora o osiguranju života, odnosno oni bez kojih, ako se stranke o njima nisu sporazumjele, ne dolazi niti do sklapanja ugovora⁶⁴:

- a) ugovorne strane⁶⁵,
- b) osigurana osoba (glede koje se može ostvariti osigurani rizik)⁶⁶,
- c) osigurani rizik (budući neizvjestan događaj neovisan o isključivoj volji ugovornih strana),
- d) osigurani slučaj (događaj prouzročen osiguranim rizikom, tj. ostvareni rizik),
- e) premija osiguranja (novčani iznos koji je ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguratelju kao naknadu za preuzimanje rizika i pružanje osigurateljne zaštite, tzv. cijena rizika),
- f) osigurina (koristi se još i naziv - svota osiguranja, a to je novčani iznos koji predstavlja gornju granicu obveze osiguratelja i kojeg osiguratelj, u visini njegove obveze – ali ne i preko ugovorenog iznosa – isplaćuje osiguraniku ili korisniku osiguranja po nastupu osiguranog slučaja),
- g) trajanje osiguranja,
- h) vrijeme pokrića.

2.7. Stranke ugovora o osiguranju života

Stranke ugovora o osiguranju života, kao dvostrano-obveznog pravnog posla su osiguratelj i ugovaratelj osiguranja. Vežano uz ugovor o osiguranju života javljaju se još i osiguranik i korisnik osiguranja, no oni nisu stranke ugovora o osiguranju života⁶⁷.

⁶² Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 45.

⁶³ Prema člancima 92 6. st. 1. i 967. st. 1. ZOO-a.

⁶⁴ Matijević B., Osiguranje u praksi, Zadar 2007, Naklada d.o.o., str. 28. te Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1446.

⁶⁵ Opširnije pod 2.7., *infra*.

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ "Osnove osiguranja, Priručnik za polaznike Temelnog seminara o osiguranju", op. cit. 30, poglavlje autora Ćurković, M: - Ugovor o osiguranju, str. 33.

a) Osiguratelj

Osiguratelj je pravna osoba, trgovačko društvo za osiguranje koje ima odobrenje za rad izdano od nadležnog tijela⁶⁸, a isto može biti sukladno ZOS-u⁶⁹, osnovano kao:

- a) dioničko društvo za osiguranje, što je u Republici Hrvatskoj redoviti oblik osnivanja, a njegovo osnivanje, strukturu, temeljni kapital, odnose među dioničarima, upravljanje društvom, ključne funkcije, tehničke pričuve i ostalo uređuju odredbe ZOS-a, Zakona o trgovačkim društvima⁷⁰ (dalje u tekstu: ZTD)⁷¹ te primjenjivi propis Europske unije⁷²;
- b) društvo za uzajamno osiguranje kod kojeg se osiguranici javljaju kao osiguratelji. Oni društvu uplaćuju doprinos (umjesto premije) koji može biti neograničen (od osiguranika se, ako je uplaćeni doprinos nedostatan, može tražiti novi doprinos, i to neograničeno) ili ograničen⁷³. Pojednostavljeno rečeno, osiguranici društva za uzajamno osiguranje, sklapanjem ugovora o osiguranju s istim, postaju njegovi članovi⁷⁴. Ovaj oblik osiguratelja nije razvijen u Republici Hrvatskoj;
- c) europsko društvo (*Societas Europea – SE*), sukladno Zakonu o uvođenju Europskog društva - *Societas Europea (SE)* i Europskoga gospodarskoga interesnog udruženja (EGIU)⁷⁵ – također nije razvijeno u praksi u Republici Hrvatskoj.

b) Ugovaratelj osiguranja

Ugovaratelj osiguranja života jest fizička i pravna osoba s pravnom i poslovnom sposobnošću koja s osigurateljem u sklupa ugovor o osiguranju života. Ugovaratelj osiguranja ugovor može zaključiti osobno ili putem zastupnika (punomoćnika) uz pravovaljano ovlaštenje (ex lege ili

⁶⁸ U svakom slučaju to je odobrenje HANFA-e no za neke poslove osiguranja kao npr. poslove dodatnog i dopunskog zdravstvenog osiguranja, osiguratelj je dužan privabiti i dodatno odobrenje ministarstva nadležnog za zdravstvo.

⁶⁹ Članak 19. ZOS-a

⁷⁰ „Narodne novine“, broj 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 i 40/19

⁷¹ "Osnove osiguranja, Priručnik za polaznike Temeljnog seminara o osiguranju", op. cit. 30, poglavlje autora Ćurković, M: - Ugovor o osiguranju, str. 34.

⁷² Posebice Delegirana uredba Komisije (EU) 2015/35 od 10. listopada 2014. o dopuni Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II), Službeni list EU-a, L 12, 17.01.2015.

⁷³ "Osnove osiguranja, Priručnik za polaznike Temeljnog seminara o osiguranju", op. cit. 30, poglavlje autora Ćurković, M: - Ugovor o osiguranju, str. 34.

⁷⁴ Članak 359. ZOS-a

⁷⁵ „Narodne novine“ broj 107/07 i 110/2015

putem punomoći)⁷⁶. Ugovaratelj osiguranja *u svoje ime* sklapa ugovor s osigurateljem ali njegovi propusti pri sklapanju ugovora padaju na teret osobe u čiju je korist osiguranje sklopljeno⁷⁷. Ako ugovaratelj osiguranja ugovor sklopi *za svoj račun*, on je ujedno i korisnik osiguranja. Međutim ako ugovaratelj sklopi ugovor *za račun treće određene osobe (osiguranje za tuđi račun)*, onda se u odnosu osiguranja prema osiguratelju javljaju dvije osobe sa specifičnim pravima i obvezama; ugovaratelj osiguranja i osiguranik. Konačno, kod sklapanja ugovora *za račun treće neodređene osobe (za račun koga se tiče)* koja se na temelju ugovor ili police može naknadno odrediti (npr. kad su kao korisnici imenovani općenito nasljednici ili npr. sva djeca bez navođenja konkretnih imena), u sustavu osiguranja javljaju se tri osobe: osiguratelj, ugovaratelj osiguranja i korisnik osiguranja. Ugovaratelj osiguranja prema osiguratelju ima samostalna prava i obveze neovisno o pravima i obvezama osiguranika, te je dužan ispuniti sve obveze koje padaju na njegov teret.

c) Osiguranik

Kod osiguranja života osiguranik je osoba na čiji je život sklopljeno osiguranje. Ona je u određenim slučajevima ovlaštena od osiguratelja potraživati osiguranu svotu kad nastane osigurani slučaj (kad je ujedno i korisnik osiguranja)⁷⁸, a može biti svaka fizička i pravna osoba koja ima pravnu sposobnost⁷⁹. Kod ugovora o osiguranju života, ugovaratelj osiguranja može ali ne mora ujedno biti i osiguranik, a ako je osiguranik drugačiji od ugovaratelja osiguranja, onda ta osoba nije stranka ugovora o osiguranju života⁸⁰, no u tom slučaju, potrebna je njezina suglasnost⁸¹.

d) Korisnik osiguranja

Korisnik osiguranja je fizička i pravna osoba kojoj je osiguratelj prema ugovoru o osiguranju dužan isplatiti osigurninu⁸². Kod ugovora o osiguranju života, korisnik osiguranja može ujedno biti i ugovaratelj osiguranja i osiguranik. Korisnik osiguranja, različit od ugovaratelja osiguranja

⁷⁶ "Osnove osiguranja, Priručnik za polaznike Temelnog seminara o osiguranju", op. cit. 30, poglavlje autora Ćurković, M: - Ugovor o osiguranju, str. 34.

⁷⁷ Bolanča D. „Pravo osiguranja Republike Hrvatske“, Split 2017, Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet, str. 12.

⁷⁸ Ukoliko je osoba osiguranik za slučaj smrti, pravo potraživanja osigurane svote nakon njegove smrti imaju određeni korisnici za slučaj smrti, najčešće u praksi nasljednici, a može biti i sam ugovaratelj osiguranja, ako je drugačiji od osobe osiguranika.

⁷⁹ Bolanča D. „Pravo osiguranja Republike Hrvatske“, op. cit. 77, str. 12.

⁸⁰ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1452.

⁸¹ Čl. 970. st. 3. ZOO-a.

⁸² Bolanča D. „Pravo osiguranja Republike Hrvatske“, op. cit. 77, str. 12.

odnosno osiguranika javlja se u slučaju kad je ugovor o osiguranju života sklopljen *za račun treće određene osobe (osiguranje za tuđi račun)* ili *za račun treće neodređene osobe (za račun koga se tiče)*⁸³, te u tom slučaju. korisnik osiguranja, kojeg imenuje ugovaratelj osiguranja, nema položaj stranke ugovora o osiguranju života. U tom slučaju korisnik osiguranja ima položaj beneficijara iz ugovora u korist trećega, a s druge strane ugovaratelj osiguranja nema pravo na isplatu osigurnine, ali ima obvezu plaćanja premije i ispunjenja eventualnih ostalih obveza iz ugovora o osiguranju⁸⁴.

2.8. Pravni izvori ugovora o osiguranju života

Pravni izvori ugovora o osiguranju života dijele se na statusno organizacijske izvore – norme koje uređuju statusno – organizacijski položaj subjekata u ugovornom odnosu osiguranja života, te materijalno – pravne izvore – norme koje uređuju sadržaj tog odnosa.

2.8.1. Statusno – organizacijski izvori

a) Domaći izvori

ZOS, temeljem koje su doneseni i razni pravilnici i drugi podzakonski akti koje donosi HANFA, najbitniji je statusno – organizacijski izvori za subjekte koji se bave poslovima osiguranja⁸⁵. ZOS i pripadajući podzakonski akti uređuju posebice poslove kojima se mogu baviti društva za osiguranje pa tako i poslove životnih osiguranja⁸⁶, temeljni kapital društava za osiguranje, njihov sustav upravljanja, ključne funkcije društva, način obavještanja HANFA-e o svim značajnim okolnostima za poslove osiguranja te na zahtjev HANFA-e, uvjete za obavljanje funkcija članova uprave i nadzornog i upravnog odbora⁸⁷ društava za osiguranje, uvjete za imatelje udjela u društvima, tehničke pričuve i dr. S obzirom da se ZOS u pogledu organa društva (upravni odbor, nadzorni odbor, uprava, glavna skupština odnosno dioničari) bavi ponajviše uvjetima stručnosti i primjernosti (tzv. *fit&proper* kriteriji) te međusobnim obavještanjima tih organa poglavito o nekim kriznim situacijama u društvima, ali ne i

⁸³ Razlika između ta dva pojma opširnije opisana pod 2.7.b) *supra*.

⁸⁴ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1453.

⁸⁵ Tako i: Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 25.

⁸⁶ Opširnije pod 2.3., *supra*.

⁸⁷ Rjeđi oblik upravljanja društvima za osiguranje u praksi.

statusnim pitanjima tih organa⁸⁸, za statusna pitanja organa društva je i dalje najbitniji pravni izvor ZTD.

Postoje i drugi domaći statusno – pravni izvori koji reguliraju neke aspekte djelatnosti društva za osiguranje, a time imaju i utjecaj na subjekte ugovora o osiguranju, a to je npr. Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma⁸⁹ (dalje u tekstu: ZSPNFT) zajedno sa pripadajućim podzakonskim aktima, ZSPNFT društvima za osiguranje koja se bave poslovima osiguranjima života u statusno – pravnom smislu nameće obvezu ustrojavanja unutarnje organizacije koja se bavi sprječavanjem pranja novca i financiranja terorizma vezano uz ugovore o osiguranju života, a što posebno implicira analizu i identifikaciju portfelja osiguranja života pri sklapanju tih ugovora, tijekom trajanja ugovora te pri isplati osigurnina iz tih ugovora. Bitni statusno – pravni izvori vezano uz ugovor o životnom osiguranju su i razni propisi iz porezne domene, a posebice Zakon o porezu na dohodak⁹⁰ koji uređuje da se primici s osnova ugovora o osiguranju života ne smatraju dohotkom⁹¹.

b) Izvori prava Europske unije

Donošenjem Delegirane uredbe Komisije (EU) 2015/35 od 10. listopada 2014. o dopuni Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II)⁹², za osiguravajuća društva u Republici Hrvatskoj postale su obvezatne norme (a koje su i inkorporirane u ZOS od 01.01.2016.) tzv. *Solvency II* regulative koje uvode velike novosti u osigurateljnoj industriji posebno u smislu uvođenja sustava upravljanja u društvima za osiguranje⁹³ te promjene u principu i načinu računanja minimalnog potrebnog kapitala društva za osiguranje odnosno pojednostavljeno – s dosadašnje metode bilančnog računanja vezanog na unaprijed zakonski određene iznose minimalnog kapitala na novu *Solvency II* metodu kod koje se u obzir uzimaju i rizici (sadašnji i budući) kojima je društvo za osiguranje izloženo ili će biti izloženo da bi se time izračunao minimalni potrebni solventni kapital kroz tzv. *SCR* omjer koji se računa prema zadanim formulama od strane risk managera i aktuarskih funkcija društava. Navedene promjene u regulativi vuku svoje

⁸⁸ Jedno od statusnih stvari koje ipak ZOS uređuje jest da društvo za osiguranje zajedno zastupaju najmanje dva člana uprave ili član uprave i prokurist. Također, ZOS, kao *lex specialis* po tom pitanju, suprotno obvezi iz Zakona o radu („Narodne novine“ broj 93/14, 127/17 i 98/19), određuje da u nadzorni odbor društva za osiguranje ne mora biti imenovan predstavnik radnika.

⁸⁹ „Narodne novine“, broj 108/2017 i 39/2018

⁹⁰ „Narodne novine“, broj 115/16, 106/18, 121/19, 32/20 i 138/20

⁹¹ Tako i: Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 27.

⁹² Službeni list EU-a, L 12, 17.01.2015.

⁹³ Najbitnija novina u vezi sa sustavom upravljanja je dužnost društava da uspostave ključne funkcije u društvima: Funkciju upravljanja rizicima, Aktuarsku funkciju, Funkciju unutarnje revizije te Funkciju praćenja usklađenosti (Compliance) s detaljno razrađenim dužnostima i svojevrsnom neovisnošću o radu.

razloge iz globalne svjetske financijske krize 2008. godine te propasti velikih ekonomskih divova u Sjedinjenim američkim državama kao što je npr. energetski div Enron Corporation (problem s neistinitim izvještajima internih revizora), investicijska banka Lehman Brothers Holdings Inc. i dr. (problem s trgovanjem vrijednosnim papirima koji nisu imali realnu podlogu u vrijednosti). Cilj *Solvency II* regulative jest spriječiti u budućnosti takve negativne posljedice u osigurateljnoj industriji kao dijelu financijskog sektora.

Solvency II regulativa počiva na tri temeljna stupa: prvi – osiguranje adekvatnih financijskih resursa za osiguratelje i reosiguratelje kroz navođenje kvantitativnih zahtjeva koji uključuju određivanje vlastitih sredstava, izračun tehničkih pričuva, vrednovanje imovine i obveza te izračun potrebnog solventnog kapitala; drugi – uvođenje učinkovitog sustava upravljanja sustava upravljanja uključujući ključne funkcije upravljanja, provedbu vlastite procjene rizika i solventnosti (ORSA) te proces nadzora nad društvima za osiguranje i reosiguranje; treći – pravila izvještavanja nadzornog tijela, javne objave te tržišne discipline⁹⁴.

Pored *Solvency II* regulative, za ugovor o osiguranju života bitan izvor prava je regulativa Europske unije u pogledu dokumenata s ključnim informacijama (tzv. *key information documents* ili KID-ovi) za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi)⁹⁵. Riječ je o dokumentima strogo propisanog sadržaja i forme, kojima osiguratelji, u času sklapanja kao i tijekom trajanja ugovora o osiguranju života kod kojih se ugovarateljima pripisuje dobit na svotu osiguranja i to iz ulaganja koja vrši osiguratelj kao i kod ugovora o osiguranju života kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja (tzv. *unit linked* ugovori)⁹⁶, ugovarateljima osiguranja pružaju informacije o proizvodu osiguranja. Riječ je o regulativi kojom se štite prava potrošača kod proizvoda koji su po samoj svojoj prirodi kompleksni i kod kojih osigurana svota ovisi o puno financijskih i tržišnih faktora pa tzv. KID-ovi uključuju dosta matematičkih izračuna i projekcija, posebice oko ulaganja o kojima ovisi

⁹⁴ Čurković, M. Ugovor o osiguranju - Komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima, Zagreb, 2017, Inženjerski biro d.d., str. 20.

⁹⁵ Regulirano slijedećim aktima: Uredba (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Službeni list EU-a, L 352, 9.12.2014.; Delegirana uredba Komisije (EU) 2016/1904 od 14. srpnja 2016. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu intervencije u području proizvoda (Tekst značajan za EGP), Službeni list EU-a, L 295, 29.10.2016.; Uredba (EU) 2016/2340 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2016. o izmjeni Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode u pogledu datuma njezine primjene (Tekst značajan za EGP), Službeni list EU-a, L 354, 23.12.2016.; Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi) utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom, sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata, Službeni list EU-a, L 100, 12.4.2017. ; Ispravak Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. godine., Službeni list EU-a, L 120, 11.5.2017.

⁹⁶ Opširnije pod 2.3., *supra*.

osigurana svota, a koje bi ugovarateljima osiguranja trebala pomoći pri odluci da li sklopiti predmetni ugovor. Iako se ovaj izvor prava može okarakterizirati kao statusno-organizacijski, jer osigurateljima nameće određenu unutarnju organizaciju oko propisanih obveza, ovaj izvor prava bi se također mogao svrstati i u materijalno-pravne jer informacije koje se strankama daju prema PRIIPS regulativi, ujedno predstavljaju i sastavni dio ugovora o osiguranju.

Nadalje od prava Europske unije, bitnim izvorima u statusno – organizacijskom smislu, kao što je već ranije u radu napomenuto kod povijesnog razvoja ugovora o osiguranju života u Europskoj uniji⁹⁷, smatraju se i slijedeće četiri direktive Europske unije koje su doduše ukinute stupanjem na snagu *Solvency II* regulative ali predstavljaju bitnu stečevinu za osigurateljno pravo Europske unije i Republike Hrvatske (dalje u tekstu: RH)⁹⁸.

Prva direktiva Vijeća o usuglašavanju propisa koji se odnose na poduzimanje i provedbu poslova direktnog osiguranja života br. 79/267/EEC od 05.03.1979.⁹⁹ traži od društava za osiguranje odvojeno vođenje poslova osiguranja života od neživota kroz odvojene pravne osobe¹⁰⁰, iz razloga što je osiguranje života profitabilnije od ostalih vrsta osiguranja te se na taj način bolje štite sredstva osiguranika životnih osiguranja.

Druga direktiva Vijeća o usuglašavanju propisa koji se odnose na direktno osiguranje života br. 90/619/EEC od 08.11.1990.¹⁰¹ donosi pravila za olakšanje efektivnog provođenja slobode pružanja usluga, uvjete slobodnog obavljanja poslova životnog osiguranja na području Europske unije (dalje u tekstu: EU), osnivanje podružnica osiguravajućih društava iz EU i njihovu kontrolu.

Treća direktiva Vijeća o usuglašavanju propisa koji se odnose na direktno osiguranje života br. 92/96/EEC od 01.07.1994.¹⁰² uvodi jedinstveno tržište i za životna osiguranja, jedno odobrenje za obavljanje poslova životnog osiguranja (Single European Licence) i jedan nadzor i to nadzor matične države osiguratelja. Također pojačava i zaštita potrošača u vidu opsežnijeg sadržaja informacija kod sklapanja i tijekom ugovora o osiguranju života, a dodatno se reguliraju i kriteriji koje moraju ispunjavati članovi uprave osiguravajućih društava, oblikovanje matematičkih pričuva i dr. Treća direktiva također obvezuje države članice da predvide pravo ugovaratelja individualnog osiguranja da u određenom roku, koji ne može biti kraći od 14 niti

⁹⁷ Opširnije pod 2.2., *supra*.

⁹⁸ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 38.

⁹⁹ Službeni list EEC-a, L 063, 13/03/1979

¹⁰⁰ Osim u slučajevima gdje se zbog povijesnih razloga zadržavaju kombinirana društva.

¹⁰¹ Službeni list EEC-a, L 30, 29/11/1990

¹⁰² Službeni list EU-a, L 160, 28.06.1994.

dulji od 30 dana, računajući od dana od kojega je ugovaratelj obavješten da je ugovor o osiguranju sklopljen, odustane od ugovora¹⁰³. Zadnje navedena promjena koju je uvela treća mogla bi se smatrati i materijalno – pravnim izvorom ugovora o osiguranju života jer normira i prava i obveze stranaka, a samim time i sadržaj. U zakonodavstvu RH inkorporacija ovog zahtjeva kroz povijest vidljiva je u članku 95. Zakona o zaštiti potrošača¹⁰⁴ (dalje u tekstu: ZZP)¹⁰⁵ te kroz obvezno upozorenje stranke o navedenom pravu na odustanak u predugovornim informacijama koje se daju ugovaratelju osiguranja po članku 380. ZOS-a.

Cilj Direktive 2002/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 05.11.2002. o životnom osiguranju¹⁰⁶ jest pojednostavljenje propisa koji se u pojedinim članicama EU u području osiguranja života te stvaranje jedinstvenog i pročišćenog teksta dosadašnjih propisa EU na tom polju¹⁰⁷.

2.8.2. Materijalno – pravni izvori

a) Zakon o obveznim odnosima

Ugovor o osiguranju općenito, pa tako i ugovor o osiguranju života je sastavni dio obveznog prava što znači da se na ugovor o osiguranju života primjenjuju opća i posebna¹⁰⁸ pravila ZOO-a. ZOO je najbitniji materijalno – pravni izvor za ugovor o osiguranju života. ZOO sadrži dvije vrste odredbi: kogentne – prisilne – od kojih stranke ne mogu odstupiti i one dispozitivne – od kojih stranke mogu odstupiti i vrijede ako se stranke nisu drugačije sporazumjele¹⁰⁹. Članak 924. ZOO-a propisuje: *(1) Ugovorom se može odstupiti samo od onih odredaba ovoga odsjeka u kojima je to odstupanje izričito dopušteno te od onih koje daju ugovarateljima mogućnost da postupe kako hoće. (2) Odstupanje od ostalih odredaba, ako nije zabranjeno ovim ili kojim drugim zakonom, dopušteno je samo ako je u nedvojbenom interesu osiguranika.*

U praksi osiguratelja se ovom odredbom *u nedvojbenom interesu osiguranika* pokušavaju popuniti pravne praznine ZOO u reguliranju svakodobnih situacija prema klijentima npr. kada

¹⁰³ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 38. – 39.

¹⁰⁴ „Narodne novine“, broj 19/22

¹⁰⁵ Opširnije pod 2.8.2. b), *infra*.

¹⁰⁶ Službeni list EU-a, L 345, 19.12.2002.

¹⁰⁷ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 40. - 41.

¹⁰⁸ Članci 921.-947. te 966. – 989. ZOO-a.

¹⁰⁹ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 28.

se klijentima, na njihov zahtjev, raskida ugovor o osiguranju prije proteka rokova kada je to zakonski moguće¹¹⁰.

b) Zakon o zaštiti potrošača

S obzirom da ZZP u članku 95. st. 1. određuje da svaki ugovor o životnom osiguranju sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač¹¹¹ može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku 30 dana te da taj rok počinje teći od dana od kad je potrošač obavješten o tome da je ugovor sklopljen, a s obzirom da ovakva odredba utječe na sam sadržaj ugovora o osiguranju života, to ZZP čini materijalno – pravnim izvorom ugovora o osiguranju života. Člankom 88. ZZP-a također su propisane i prethodne obavijesti u slučaju sklapanja na daljinu ugovora o životnom osiguranju o kojim potrošač mora biti pravodobno obaviješten pa i to utječe na sadržaj ugovora o osiguranju života jer navedena obavijest i njen sadržaj, u slučaju da ugovor bude sklopljen postaju njegov sastavni dio¹¹².

c) Uvjeti osiguranja

Uvjeti osiguranja predstavljaju popis ugovornih odredbi koje jednostrano sastavlja osiguratelj za redovito poslovanje pri sklapanju ugovora o osiguranju, a kojima je obuhvaćen osnovni sadržaj iz tog ugovornog odnosa¹¹³. Uvjeti osiguranja pojmovno odgovaraju općim uvjetima poslovanja iz čl. 295. st. 1. ZOO-a¹¹⁴. Funkcija uvjeta osiguranja je sklapanje ugovora o osiguranju, pa time i ugovora o osiguranju života, na tipiziran način, čime se ujednačenost sadržaja ugovora, pojednostavljuje i olakšava samo sklapanje ugovora te veći stupanj pravne sigurnosti¹¹⁵. Uvjeti osiguranja redovito nemaju značajke opće ponude na sklapanje ugovora iz članka 254. ZOO-a¹¹⁶ jer redovito ne sadrže sve bitne sastojke ugovora (osigurani predmet, osigurani rizici, osigurana svota, premija osiguranja) jer su namijenjeni sklapanju budućih

¹¹⁰ Npr. prije isteka roka od 5 godina za ugovore o osiguranju imovine sklopljene na rok od 10 godina iako to prema kogentnoj odredbi članka 946. st. 3. ZOO-a ne bi bilo dopušteno

¹¹¹ U smislu ugovora o osiguranju života to je ugovaratelj osiguranja.

¹¹² U praksi osiguratelji i ove obavijesti, radi praktičnosti, inkorporiraju u predugovorne informacije koje moraju dati po članku 380. ZOS-a da bi imali pokrivena i potencijalne situacije prodaje na daljinu.

¹¹³ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1455.

¹¹⁴ Prema navedenom članku ZOO-a: „Opći uvjeti ugovora su ugovorne odredbe sastavljene za veći broj ugovora koje jedna ugovorna strana (sastavljač) prije ili u trenutku sklapanja ugovora predlaže drugoj ugovornoj strani, bilo da su sadržani u formularnom (tipskom) ugovoru, bilo da se na njih ugovor poziva.“

¹¹⁵ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1455.

¹¹⁶ Prema navedenom članku: „Prijedlog za sklapanje ugovora upućen neodređenom broju osoba koji sadrži bitne sastojke ugovora čijem je sklapanju namijenjen vrijedi kao ponuda, ako drukčije ne proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja.“

ugovora pri sklapanju kojih se stranke dogovaraju o bitnim sastojcima¹¹⁷. Uvjeti osiguranja spadaju u autonomne pravne izvore osiguranja jer ih donose sami osiguratelji, a ne zakonodavac, a kada ih prihvati ugovaratelj osiguranja, oni postaju zakon za ugovorne strane (*lex contractus*)¹¹⁸. Ugovor o osiguranju, koji je sklopljen prema uvjetima osiguranja¹¹⁹, ima značajke ugovora po pristupu (adhezijski ugovor), jer jedna strana (ugovaratelj osiguranja) pristupa ugovoru, odnosno pojedinim njegovim odredbama koje je unaprijed izradila druga strana (osiguratelj)¹²⁰. S obzirom da su uvjeti osiguranja dio ugovora o osiguranju, isto znači da bi, bez obzira na to što su unaprijed pripremljene, odredbe uvjeta osiguranja, koje bi bile suprotne kogentnim odredbama ZOO-a ili bilo kojeg drugog primjenjivog propisa¹²¹, bile ništetne zbog protivnosti prisilnim propisima, na njih se također, kao i na odredbe svih ostalih vrsta ugovora primjenjuju i pravila o mijenjanju dispozitivnih odredbi.

Razlikuju se Opći (generalni) uvjeti osiguranja, posebni (partikularni) uvjeti osiguranja i dopunski (specijalni) uvjeti osiguranja.

Opći (generalni) uvjeti osiguranja su popis ugovornih odredbi ili unilateralno stipulirani obrasci koji su izrađeni i predloženi od strane osiguratelja radi njihove jedinstvene primjene, u ovom slučaju na ugovore o osiguranje života. Oni se donose po sistemu „*take it or leave it*“ i oko njih osiguratelj ne dopušta pregovaranje. Opći uvjeti osiguranja moraju sadržavati: predmet osiguranja, opis rizika koji su pokriveni osiguranjem, isključenja iz osiguranja, obveze ugovornih strana, odredbe o ponašanju u slučaju nastupa osiguranog slučaja, a ponekad i definicije pojmova važnih za osiguranje.

Posebni (partikularni) uvjeti osiguranja su, kao i opći uvjeti, od osiguratelja unaprijed sastavljene ugovorne odredbe no o njima osiguratelj dopušta pregovaranje¹²². Posebni uvjeti su u stvari, unaprijed od osiguratelja pripremljene posebne ugovorne odredbe koje mogu biti ili u formi teksta posebnih uvjeta o uzoru na opće uvjete osiguranja koje ugovaratelj osiguranja prihvaća po svom izboru¹²³, u okviru ponude osiguranja, ili pak mogu biti sadržane u polici osiguranja. Posebnim uvjetima se derogiraju odredbe općih uvjeta osiguranja te u slučaju

¹¹⁷ Tako i: Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 107.

¹¹⁸ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1455.

¹¹⁹ A što je u praksi gotovo jedini način sklapanja ugovora.

¹²⁰ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1455.

¹²¹ Npr. ZZP-a.

¹²² Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1455. – 1456.

¹²³ Opširnije o polici osiguranja, ponudi za osiguranje i generalno o sklapanju sklapanju ugovora o osiguranju života pod 3.2., *infra*.

neslaganja odredbi posebnih uvjeta i općih uvjeta, prednost imaju odredbe posebnih uvjeta. Svrha posebnih uvjeta osiguranja je davanje mogućnosti ugovaratelju osiguranja, da odabirom unaprijed pripremljenih posebnih uvjeta, konkretizira sadržaj svog ugovora o osiguranju života prema svojim željama i potrebama. Kod osiguranja života to bi npr. bili posebni uvjeti za osiguranje teških bolesti, posebni uvjeti za osiguranje za slučaj vjenčanja, posebni uvjeti osiguranja rente.

Dopunski (specijalni) uvjeti osiguranja su ugovorne odredbe kojima se dopunjuju neke klauzule općih, odnosno posebnih uvjeta osiguranja i veoma su često dopuna definiranju pojma osiguranog rizika iz općih ili posebnih uvjeta osiguranja. Najčešće su, za razliku od općih i posebnih uvjeta koji su u pravilu tiskani, pisani računalno ili rukom¹²⁴.

Da bi uvjeti osiguranja bili sastavni dio ugovora o osiguranju, potrebno je da, skladno članku 926. st. 3. i 4. osiguratelj upozori ugovaratelja osiguranja da su opći i/ili posebni uvjeti osiguranja sastavni dio ugovora i predati mu njihov tekst, ako ti uvjeti nisu već otisnuti na polici. Ako nešto od navedenog osiguratelj propusti učiniti, uvjeti ne bi bili sastavni dio ugovora o osiguranju i ne bi obvezivali ugovaratelja osiguranja¹²⁵.

Također, ispunjenje navedene obveze mora biti navedeno na polici, ali isto može već biti i navedeno i na ponudi¹²⁶.

Ako postoje izmjene i dopune već uručenih uvjeta za osiguranje¹²⁷, a koje izmjene i dopune bi se trebale primjenjivati na već postojeći ugovor o osiguranju, na te izmjene i dopune također se primjenjuje obveza upozorenja iz članka 926. st. 3. i 4. ZOO.

Uvjete sastavlja osiguratelj, a s obzirom da se po prirodi stvari radi o nomotehničkom poslu uređivanja prava i obveza stranaka ugovora uz poštivanje propisa, sastavljanje uvjeta najčešće je posao pravnik¹²⁸ u društvima u suradnji s kolegama iz drugih relevantnih područja kao što su tehnika osiguranja, aktuarijat, financije i drugi, ovisno o sadržaju uvjeta. Odredbe uvjeta osiguranja, kao sastavni dio ugovora, moraju biti napisane jasne i razumljivo i biti lako uočljive¹²⁹. Nadalje, prema članku 3.1. alineje 3. Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne

¹²⁴ Čurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 30. – 31.

¹²⁵ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1457.

¹²⁶ U praksi osiguratelja se primjenjivi uvjeti osiguranja navode i na samoj ponudi za osiguranje života na tiskanici osiguratelja, potpisom koje ugovaratelj osiguranja i osiguranik kad je različit od osobe ugovaratelja i kad potpisuje ponudu u smislu suglasnosti na osiguranje, potvrđuju da su primili i pročitali uvjete osiguranja.

¹²⁷ U načelu se na ugovor o osiguranju primjenjuju uvjeti osiguranja koji su važili u času sklapanja ugovora.

¹²⁸ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1458.

¹²⁹ Članak 57. ZZP-a.

etike¹³⁰, u uvjetima osiguranje se ne smiju koristiti izrazi koji se mogu tumačiti i rabiti na dvojbjen način ili mogu dovesti stranu u zabludu te se u uvjetima ne smije koristiti nepoštenim ugovornim odredbama određenim ZZP-om, koje bi bile u suprotnosti s načelom savjesti i poštenja i koje bi uzrokovale značajnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu stranke zbog zlouporabe položaja osiguratelja kao „moćnije strane“.

U pogledu tumačenja uvjeta primjenjuje se opće pravilo obveznog prava iz članka 319. st. 1. ZOO-a da se pojedine odredbe ugovora tumače kako glase¹³¹. Radi se o tzv. objektivnoj metodi koja se smatra podobnom za tzv. adhezijske ugovore što je ugovor o osiguranju. Subjektivna metoda tumačenja ugovora iz članka 319. st. 2. ZOO-a¹³² koja ide za time da se istražuje zajednička volja stranaka smatra se neprimjerenom za takvu vrstu ugovora s obzirom da su oni namijenjeni praktičnom, masovnom sklapanju ugovora te se smatraju ugovorima dobre vjere¹³³. Osim gore opisane objektivne metode tumačenja podredno se primjenjuje i dodatno pravilo na tumačenje nejasnih odredbi u ugovorima koji su sklopljeni prema unaprijed otisnutom sadržaju¹³⁴, a što je redovito slučaj s uvjetima osiguranja. Prema tom pravilu nejasne i dvosmislene odredbe uvjeta osiguranja trebaju se tumačiti u korist ugovaratelja osiguranja kao strane koja nije pripremila sadržaj uvjeta te ujedno slabije ugovorne strane¹³⁵.

d) Običaji

S obzirom da je djelatnost osiguranja danas vrlo regulirana od strane države, za poslovne običaje, kao ponašanja ugovornih strana koja su se nakon dugog niza godina primjene ustalila i uobičajila, u osiguranju života ostalo je vrlo malo mjesta, no to ne isključuje njihovu primjenu na ugovor o osiguranju, ako ugovorne strane, sukladno mogućnosti koja postoji prema članku

¹³⁰ Koji je donijelo Udruženje osiguravatelja Hrvatske gospodarske komore 18.10.2004. dostupno na web stranici: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.hgk.hr%2Fdocuments%2Fkodeksplovslovne-osiguravateljne-i-reosiguravateljne-etike-hrvatski57bae39bac1cd.doc&wdOrigin=BROWSELINK>, 15.09.2022.

¹³¹ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1458. – 1459.

¹³² Prema metodi tumačenja iz članka 319. st. 2. ZOO-a: „Pri tumačenju spornih odredbi ne treba se držati doslovnog značenja pojedinih izričaja, već treba istraživati zajedničku namjeru ugovaratelja i odredbu tako razumjeti kako to odgovara načelima obveznog prava utvrđenim ovim Zakonom.“

¹³³ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1458.

¹³⁴ Prema članku 320. st. 1. ZOO-a: „U slučaju kad je ugovor sklopljen prema unaprijed otisnutom sadržaju, ili kad je ugovor na drugi način pripremila i predložila jedna ugovorna strana, nejasne odredbe tumačit će se u korist druge strane.“

¹³⁵ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1458.

12. st. 1. i 4. ZOO-a¹³⁶, ugovore njihovu primjenu na isti¹³⁷, a što se primjenjuje na slučaj kad je ugovor o osiguranju života ugovor građanskog prava¹³⁸. Ako se radi o ugovoru trgovačkog prava, onda se na ugovor o osiguranju života primjenjuju trgovački običaji, i to oni koje trgovci redovito primjenjuju na ugovor o osiguranju, a ako stranke ne žele njihovu primjenu, onda je sukladno članku 12. st. 2. ZOO-a moraju izrijeком isključiti. Nadalje, i ZOS u članku 378. st. 5. da je HANFA ovlaštena provjeravati da li se društva za osiguranje pridržavaju dobrih poslovnih običaja i pravila struke. Također, i Kodeks osiguravateljne i reosiguravateljne etike u članku 6.1. propisuje obvezu društava za osiguranje da u poslovanju poštuju dobre poslovne običaje i poslovni moral.

e) Pravila struke

Pravila struke predstavljaju načela poslovanja profesionalaca koja su se ustalila dugogodišnjim razvojem i potvrdom u praksi. Dužnost poštivanja pravila struke ZOS propisuje na više mjesta:

- u čl. 55. st. 1. t. 1. gdje se određuje da je član uprave dužan osigurati da društvo za osiguranje posluje u skladu s pravilima struke;
- u čl. 188. st. 1. t. 2. gdje je propisano da imenovani ovlašteni aktuar provjerava da li su tehničke pričuve obračunate u skladu sa pravilima aktuarske struke;
- u članku 190. regulirano je da je društvo za osiguranje dužno poslovne knjige i financijsku dokumentaciju voditi u skladu sa standardnima struke;
- u već gore, pod d) spomenutom članku 378. st. 5. propisano je da je HANFA ovlaštena provjeravati da li se društva za osiguranje pridržavaju dobrih poslovnih običaja i pravila struke.

Nadalje, članak 3.4. Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike zahtjeva da društva dosljedno poštuju pravila (re)osiguravateljne struke.

Kao što je vidljivo iz navedenog pravila osigurateljne i aktuarske struke mogu se smatrati izvorom prava za ugovor o osiguranju života no na sadržaj prava i obveza iz ugovora o osiguranju utječu više posredno, kao kriteriji za ispravno poslovanje osiguratelja.

¹³⁶ Članak 12. st. 1. i 4. ZOO-a: „(1) U obveznim odnosima među trgovcima primjenjuju se trgovački običaji čiju su primjenu ugovorili i praksa koju su međusobno razvili. (4) U obveznim odnosima među ostalim sudionicima primjenjuju se običaji kad je njihova primjena ugovorena ili zakonom propisana.“

¹³⁷ Čurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 36.

¹³⁸ Opširnije pod 2.5.i), *supra*.

f) Sudska praksa

Sudska praksa kod nas nije formalni izvor prava no stajališta koja u tumačenju prava zauzmu viši sudovi mogu utjecati na stajališta nižih sudova pa se u tom smislu sudska praksa može smatrati posrednim izvorom prava. Iako kod nas ne postoji sustav presedana u pogledu sudskih odluka, one snagom svojih argumenata utječu na shvaćanje pravnih pitanja, odnosno na ocjenu sadržaja ugovornih odnosa iz ugovora o osiguranju.

e) Pravna znanost

Pravna znanost je, kao i sudska praksa, posredan izvor prava no njezina argumentirana mišljenja o pravnim problemima i tumačenja općih pravila može utjecati na stvaranje prava tj. donošenje propisa, uvjeta osiguranja pa i sudskih odluka.

2.8.3. Redoslijed primjene pravnih izvora na ugovor o osiguranju života

Hijerarhijski redoslijed primjene pravnih izvora na ugovor o osiguranju života je slijedeći: 1) kogentne zakonske norme (*ius cogens*), 2) ugovor o osiguranju (pri čemu u slučaju neslaganja, strojno pisane odredbe u polici osiguranja imaju prednost pred tiskanim odredbama, a rukom pisane odredbe u polici osiguranja imaju prednost i pred strojno pisanim i pred tiskanim odredbama), 3) uvjeti osiguranja (pri čemu prednost u primjeni imaju dopunski uvjeti osiguranja pred posebnim i općim uvjetima, a posebni uvjeti pred općim uvjetima osiguranja), 4) pravni običaji, 5) dispozitivne zakonske norme koje se odnose na ugovor o osiguranju, 6) opće dispozitivne norme obveznog prava, 7) sudska praksa, 8) pravna znanost¹³⁹.

2.8.4. Ugovorno pravo osiguranja Europske unije

Kao što je već gore spomenuto¹⁴⁰, u svrhu stvaranja jedinstvenog tržišta osiguranja Europske unije, donesene su razne europske Direktive i Uredbe kojima je prvenstveni cilj stvaranje statusno - organizacijskih preduvjeta za ostvarenje te harmonizacije, a koji su preduvjeti koncentrirani na djelatnost društava za osiguranje te zadatke nadzornih tijela za područje

¹³⁹ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1461. – 1463.

¹⁴⁰ Opširnije pod 2.8.1.b) *supra*.

osiguranja. No, da bi se navedena harmonizacija tržišta osiguranja mogla u cijelosti provesti, potrebno bi bilo harmonizirati ugovorno pravo osiguranja, što još nije do danas izvršeno zbog prevelikih razlika među postojećim privatnopravnim uređenjima građanskog prava općenito, pa tako i ugovornog prava osiguranja¹⁴¹. U svrhu navedene harmonizacije pokrenute su određene inicijative, a najviše se tome približio Nacrt zajedničkog referentnog okvira za europsko ugovorno pravo osiguranja (*Draft Common Frame of Reference of European Insurance Contract Law* – dalje u tekstu: DCFR Insurance)¹⁴², a koji Nacrt sadrži tzv. Načela europskog ugovornog prava osiguranja (*Principles of European Insurance Contract Law* – dalje u tekstu: PEICL) koja su nastala kao rezultat akademskog poredbenopravnog istraživanja ugovornog prava osiguranja država članica EU. Navedeni tekst nije pravno obvezujući te je još u fazi daljnjih izmjena i dopuna. Nadalje, prema Ugovoru o Europskoj uniji, također ne postoje ovlasti EU u donošenju akata koji bi predstavljali kodifikaciju ugovornog prava osiguranja. Cilj PEICL/DCFR Insurance, ako stranke izaberu njihovu primjenu, jest primjena tih odredbi na ugovor o osiguranju umjesto nacionalnih prava, a što bi olakšalo djelatnost osiguratelja te razvoj proizvoda osiguranja koji bi se lakše mogli prodavati na području drugih članica EU te samim time i smanjenje troškova djelatnosti osiguranja i širenje tržišta s kojih bi se mogla ostvarivati dobit. Također, takva bi harmonizacija pridonijela tzv. stvaranju sveukupnog europskog *poola* osiguranih rizika, čime bi osiguratelji imali veću sigurnost u poslovanju s rizicima¹⁴³. O tome kakav je prijedlog rješenja odredbi PEICL/DCFR Insurance vezano uz temu ovoga rada – sklapanje ugovora o životnom osiguranju biti će kasnije u radu detaljnije riječi¹⁴⁴ no ovdje se u nastavku daje opis strukture PEICL/DCFR Insurance radi općeg pregleda navedenih Načela. Ista su podijeljena na četiri velika dijela:

- prvi dio se odnosi na opće odredbe koje se odnose na sve vrste osiguranja (predugovorne obveze stranaka, sklapanje ugovora, predugovorno informiranje retroaktivno osigurateljno pokriće, trajanje ugovora, odredbe o polici, odredbe o posrednicima u osiguranju, rizici, premija, osigurani slučaj, zastara);
- drugi dio se odnosi na tzv. odštetna osiguranja (*Indemnity Insurance*), a to su ona osiguranja kod kojih se osiguratelj obvezuje osiguraniku naknaditi pretrpljenu štetu u

¹⁴¹ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1467.

¹⁴² Zadnja verzija nacrta je iz studenog 2015., dostupno na web stranici: <https://www.uibk.ac.at/zivilrecht/forschung/evip/restatement/sprachfassungen/peicl-en.pdf>, 22.10.2022.

¹⁴³ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1467. – 1468.

¹⁴⁴ Opširnije pod 3.3., *infra*.

slučaju nastupa osiguranog slučaja (ovdje se obrađuju pitanja o osigurateljnoj svoti, podosiguranju, nadosiguranju, višestrukome osiguranju, pravnom temelju za isplatu štete, pravu osiguratelja na subrogaciju, o ostalim osobama u ugovor o osiguranju osim ugovaratelja i osiguratelja, o riziku osiguranja te grupnom i zajedničkom osiguranju);

- treći dio se odnosi na tzv. osiguranja s fiksnom svotom, a to su osiguranja kod kojih se osiguratelj obvezuje osiguraniku isplatiti iznos fiksne svote u slučaju nastupa osiguranog slučaja, a tu spada osiguranje od nezgode, životno osiguranje, zdravstveno osiguranje, osiguranje u slučaju sklapanja braka, rođenja, kao i svako drugo osiguranje osoba;
- četvrti se dio odnosi na odredbe o osiguranju odgovornosti (opće odredbe, osigurani slučaj, direktne tužbe i zahtjevi oštećenika, obvezna osiguranja od odgovornosti)
- peti dio se odnosi na životno osiguranje (opće odredbe, predugovorni informiranje, promjene za vrijeme trajanja ugovora, osigurani slučaj, prestanak ugovora)
- šesti dio odnosi se na grupna osiguranja, za koja organizator grupe ugovor o osiguranju s osigurateljem (opće dužnosti organizatora grupe, obveze informiranja, prestanak ugovora, izborna grupna osiguranja)¹⁴⁵.

Polje primjene PEICL/DCFR Insurance odnosi se na sve vrste osiguranja, pa i na uzajamno osiguranje, ali ne i na reosiguranje¹⁴⁶. Pored nacionalnih prava, ugovaranjem PEICL/DCFR Insurance stranke bi isključile i primjenu kolizijskih prava na njihov ugovor, a princip njihovog ugovaranja jest takav da stranke mogu ugovoriti samo cjelokupnu primjenu PEICL/DCFR Insurance na njihov ugovor bez mogućnosti primjene samo neke njihove odredbe. Iznimka postoji samo u pogledu vrste osiguranja koja nije predviđena tim Načelima, a cilj je da se sve vrste osiguranja obuhvate u budućnosti. U slučaju pravnih praznina primjenjivala bi se opća načela, a u nedostatku adekvatnih rješenja u samim Načelima, primjenjivala bi se opća načela zajednička pravima država članica EU koja bi utvrđivala nacionalni Sudovi država članica, a u zadnjoj instanci sam Europski sud pravde kroz svoju praksu. Primjena PEICL/DCFR Insurance ne utječe na primjenu nacionalnih pravila o nadzoru nad poslovima osiguranja i reosiguranja¹⁴⁷.

¹⁴⁵ PEICL/DCFR Insurance, studeni 2015.

¹⁴⁶ Analogno PEICL-u, područje reosiguranja obrađuju Principles of Reinsurance Contract Law (PRICL) iz 2019. godine, dostupni na web stranici <https://www.ius.uzh.ch/de/research/projects/pricl.html>, 10.12.2022.

¹⁴⁷ Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 2, str. 1469.

3. Posebno o sklapanju ugovora o osiguranju života

3.1. Forma ugovora o osiguranju života prema uređenju u Republici Hrvatskoj

3.1.1. Uvod

S obzirom da se problematika ovoga rada najviše tiče same forme sklapanja ugovora o osiguranju života i utjecaja sadašnjeg uređenja na poslovanje osiguratelja, u uvodu ovoga poglavlja 3., prvo se, radi kasnije lakšeg razumijevanja, izlaže se o obliku (formi) ugovora a nakon toga o samom sklapanju ugovora o životnom osiguranju, prvo o zakonskom rješenju, a zatim o praksi osiguratelja.

3.1.2. Općenito o obliku (formi) ugovora¹⁴⁸

Pod oblikom (formom) ugovora smatra se oblik vanjskog očitovanja volja ugovornih strana glede sadržaja ugovora koji se sklapa. Svaki ugovor mora imati neki oblik, ali je pitanje da li je forma određena i kao jedino moguća. Ako se za neki ugovor traži određeni oblik, bilo na temelju zakona¹⁴⁹, bilo prema sporazumu stranaka¹⁵⁰, ugovor je formalan. Neformalni ugovori mogu se sklopiti u bilo kojem obliku: usmenom, pisanom, svečanom i sl.

U hrvatskom obveznom pravu vrijedi načelo neformalnosti jer ako zakonom ili ugovorom nije drugačije određeno, za suglasnost stranka o bitnim sastojcima ugovora nije odlučan oblik ugovora.

Formalni ugovori (zakonskog ili ugovorenog oblika) mogu biti jednostrani, u slučaju kad jedan ugovaratelj mora dati izjavu volje u određenom obliku, ili pak dvostrani, kad izjavu volje u određenom obliku moraju dati oba ugovaratelja.

¹⁴⁸ Ugovor o osiguranju prema novom ZOO (zbornik radova, grupa autora), Zagreb, 2005, Inženjerski biro d.d., poglavlje autora Momčinović, H.:- Oblik (forma) ugovora o osiguranju – prema odredbama novog Zakona o obveznim odnosima, str. 22. – 28.

¹⁴⁹ Članak 286. st. 1. ZOO-a: određuje „Ugovor se može sklopiti u bilo kojem obliku, osim ako je zakonom drukčije određeno.“

¹⁵⁰ Članak 289. st. 1. ZOO-a: „Ugovorne strane mogu se sporazumjeti da poseban oblik bude pretpostavka nastanka i valjanosti njihova ugovora.“

3.1.2.1. Zakonski oblik

Oblik koji je određen zakonom naziva se zakonski oblik. ZOO primjerice propisuje da u pisanom obliku mora biti sklopljen: ugovor o kupoprodaji nekretnine, ugovor o građenju, ugovor o licenci, ugovor o trgovinskom zastupanju.

Zahtjev da ugovor bude sklopljen u određenom obliku važi i za sve izmjene i dopune ugovora¹⁵¹. Od ovog pravila ZOO predviđa dvije iznimke:

- a) pravovaljane su kasnije usmene dopune o sporednim točkama o kojima u ugovoru nije ništa rečeno ako to nije protivno cilju radi kojega je ugovor propisan¹⁵². Iznimka se odnosi dakle samo na dopune, dakle ne i na izmjene ugovora i to samo pod citiranim uvjetima;
- b) pravovaljane su i kasnije usmene pogodbe kojima se umanjuju ili olakšavaju obveze jedne ili druge strane ako je poseban oblik propisan samo u interesu ugovornih strana¹⁵³.

Formalni ugovori mogu se raskinuti sporazumom u bilo kojem obliku, osim ako je za određeni slučaj zakonom propisano što drugo, ili ako cilj radi kojega je oblik propisan zahtjeva da se ugovor raskine u posebnom obliku¹⁵⁴.

3.1.2.2. Ugovoreni oblik

Oblik koji ugovorne strane predvide za neki ugovor naziva se ugovorenim oblikom. On se može predvidjeti ne samo za ugovore koji su prema zakonu neformalni, već i za one formalne – dodajući zakonskoj formi i ispunjenje neke druge forme.

Ugovorne strane mogu se sporazumjeti da poseban oblik bude pretpostavka nastanka i valjanosti njihova ugovora¹⁵⁵, a ugovor koji nije sklopljen u ugovorenom obliku nema pravni učinak ako su strane valjanost ugovora uvjetovale posebnim oblikom¹⁵⁶, što znači da forma ovdje ima konstitutivan karakter (*forma ad solemnitatem*).

Međutim, ako su ugovorne strane predvidjele određeni oblik samo da osiguraju dokaz svoga ugovora ili da postignu što drugo (*forma ad probationem*), ugovor je sklopljen kad je postignuta

¹⁵¹ Članak 286. st. 2. ZOO-a.

¹⁵² Članak 286. st. 3. ZOO-a.

¹⁵³ Članak 286. st. 4. ZOO-a.

¹⁵⁴ Članak 288. ZOO-a.

¹⁵⁵ Članak 289. st. 1. ZOO-a.

¹⁵⁶ Članak 290. st. 2. ZOO-a.

suglasnost o njegovom sadržaju, a za ugovaratelje je istodobno nastala obveza da ugovoru dadu predviđeni oblik¹⁵⁷. U tom slučaju predviđeni oblik nema konstitutivni već deklarativan karakter. U slučaju dvojbe da li su stranke formi ugovora htjeli dati konstitutivan ili deklarativan karakter valja smatrati da je poseban oblik pretpostavka valjanosti ugovora, dakle da ima konstitutivan karakter.

Ugovor za čije je sklapanje ugovoren poseban oblik može se raskinuti, dopuniti ili na drugi način izmijeniti sporazumom u bilo kojem obliku¹⁵⁸.

3.1.2.3. Pisani oblik ugovora

Oblik (forma) kao pretpostavka valjanosti ugovora (*forma ad solemnitatem*) najčešće se sastoji u sastavljanju određene isprave: očitovanje volje ugovorne strane daju pisanim riječima.

Sastojci pisane forme jesu: a) tekst izjave i b) potpisi.

- a) Tekst izjave može biti vlastoručan, otkucan strojem, napisan od treće osobe, tiskan i sl. Zahtjev pisanog oblika ispunjen je ako strane razmjene pisma ili se sporazume pomoću drugog sredstva koje omogućuje da se sa sigurnošću utvrde sadržaj i identitet davatelja izjave¹⁵⁹, što znači da tekst izjave ne mora biti sadržan u jednoj ispravi već je bitno da iz pisanih isprava nedvojbeno proizlazi suglasnost ugovaratelja o sadržaju ugovora koji sklapaju.
- b) Kad je za sklapanje ugovora potrebno sastaviti ispravu, ugovor je sklopljen kad ispravu potpišu ugovorne strane¹⁶⁰.

Potpis fizičke osobe je potpun kad sadrži ime i prezime. Ipak, treba smatrati da je dovoljan i potpis samog prezimena (ili imena odnosno pseudonima), ako je potpisnika moguće individualizirati. Kad je ugovaratelj pravna osoba, potpis se sastoji od oznake tvrtke (naziva) i potpisa osobe ovlaštene za zastupanje. Potpis se stavlja na kraju ili ispod teksta izjave.

Potpisnika, u pravilu obvezuje samo tekst izjave koji se nalazi iznad njegovog potpisa. Iznimno, potpisnika obvezuje i tekst ispod njegovog potpisa kao i klauzule izvan konteksta, ako je tako u tekstu iznad potpisa izričito navedeno.

¹⁵⁷ Ibid.

¹⁵⁸ Članak 289. st. 2. ZOO-a.

¹⁵⁹ Članak 292. st. 4. ZOO-a.

¹⁶⁰ Članak 292. st. 1. ZOO-a.

3.1.2.4. Oblik (forma) ugovora o osiguranju

Prema odredbi članka 925. st. 1. ZOO-a: „ugovor o osiguranju sklopljen je kad je ponuda o osiguranju prihvaćena“, što znači da je takav ugovor o osiguranju neformalan. Nadalje, prema članku 925. st. 2. ZOO-a, o sklopljenom ugovoru osiguranju, osiguratelj je obvezan bez odgađanja ugovaratelju osiguranja predati uredno sastavljenu i potpisanu policu osiguranja ili neku drugu ispravu o osiguranju (list pokrića i sl.). Polica osiguranja (odnosno list pokrića i sl.) izdaje se, dakle, nakon što je ugovor o osiguranju već sklopljen što znači da je polica osiguranja (odnosno list pokrića i sl.) nije obvezatan oblik sklapanja ugovora, nego obvezatan oblik isprave o sklopljenom (neformalnom) ugovoru.

Sve gore navedeno, odnosno opisano načelo neformalnosti ugovora vrijedi za ugovor o osiguranju imovine.

Naime, ZOO, u članku 925. st. 3. propisuje: *iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, ugovor o osiguranju osoba sklopljen je kad strane potpišu policu osiguranja.*

Navedeno znači da je u pogledu ugovora o osiguranju života kao i ugovora o osiguranju od nezgode, obostrano potpisana polica osiguranja obvezatan oblik sklapanja ugovora (*forma ad solemnitatem*). Dakle, kod ugovora o osiguranju života, polica osiguranja jest ugovor o osiguranju, za razliku od osiguranja imovine gdje polica (ili alternativno neka druga isprava kao list pokrića i sl.)¹⁶¹ predstavlja samo dokaz u obliku isprave o ranije sklopljenom ugovoru¹⁶².

3.1.2.5. Pravne posljedice nepoštivanja oblika ugovora

Ugovor koji nije sklopljen u propisanom obliku nema pravni učinak, osim ako iz cilja propisa kojim je određen oblik ne proizlazi nešto drugo¹⁶³. Zakonsko rješenje polazi od toga da je forma kod formalnog ugovora, a to je i ugovor o osiguranju života – bitan uvjet njegovog nastanka pa, ako ona nije ispunjena, ugovor nije niti nastao. Navedeno znači da, u slučaju da je neka strana već počela ispunjavati ugovor koji nije niti nastao, npr. ugovaratelj osiguranja je uplatio prvu ratu premije, ili je osiguratelj isplatio osigurninu po ugovoru koji nije niti nastao, tada je druga strana dužna vratiti primljenu činidbu prema pravilima o stjecanju bez osnove¹⁶⁴.

¹⁶¹ Čl. 925. st. 2. ZOO-a.

¹⁶² Drugačije: Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 51.

¹⁶³ Članak 290. st. 1. ZOO-a.

¹⁶⁴ Članci 1111.-1120. ZOO-a.

No, ugovor za čije se sklapanje zahtjeva pisani oblik smatra se valjanim iako nije sklopljen u tom obliku ako su ugovorne strane ispunile, u cijelosti ili u pretežnom dijelu, obveze koje iz njega nastanu, osim ako iz cilja radi kojega je oblik propisan očito ne proizlazi nešto drugo¹⁶⁵.

Dakle, tumačenje da li se ugovor o osiguranju života koji nije sklopljen u propisanoj formi može ipak smatrati valjanim ili je došlo do stjecanja bez osnove, ovisit će o konkretnom slučaju pojedinog ugovora o osiguranju.

3.2. Sklapanje ugovora o osiguranju života prema uređenju u Republici Hrvatskoj

Dva su bitna aspekta sklapanja ugovora o osiguranju života, a što se ogleda u odgovarajućim pravnim normama. Prvi aspekt jest taj da se ugovor o osiguranju života sklapa prema općim pravilima građanskog prava uz primjenu posebnih pravila za ugovor o osiguranju iz Odsjeka 27. ZOO-a (pravila o ponudi i prihvatu ponude uz obvezu potpisa police obaju ugovornih strana). Drugi bitan aspekt sklapanja ugovora o osiguranju života, ništa manje bitan od prvog te iscrpno normiran, jest aspekt zaštite potrošača, posebice pri pružanju predugovornih informacija ugovaratelju osiguranja, što temeljem ZOS-a, što temeljem posebne EU regulative vezane za tzv. *unit linked* proizvode životnog osiguranja. Cilj pojačane regulative zaštite potrošača jest pružanje što više informacija ugovaratelju osiguranja da bi isti mogao razborito odlučiti o svojim potrebama za određeni proizvod osiguranja¹⁶⁶.

Sklapanje ugovora o osiguranju života, kao ugovora o osiguranju osoba, specifično je zbog toga što isti ugovor posjeduje istodobno dvije karakteristike – a) konsenzualan je ugovor – potrebno je je suglasnost volja ugovornih strana o sadržaju ugovora te b) formalni je ugovor – za perfekciju ugovora, odnosno za njegov nastanak, potrebno je da ugovorne strane potpišu policu osiguranja¹⁶⁷. Ova druga karakteristika otegotna je i komplicira rad osigurateljima no cilj ovoga poglavlja jest prikazati važeće zakonsko rješenje postupka sklapanja ugovora o osiguranju života u Republici Hrvatskoj, a o tome kako se u praksi isto provodi biti će riječ kasnije u ovome radu¹⁶⁸.

¹⁶⁵ Članak 294. ZOO-a.

¹⁶⁶ Tako i: Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str 112.

¹⁶⁷ Opširnije pod 2.5.b) i 3.1.2.4., *supra*.

¹⁶⁸ Opširnije pod 3.4., *infra*.

3.2.1. Kad je sklopljen ugovor o osiguranju života

ZOO u članku 925. propisuje:

- (1) *Ugovor o osiguranju sklopljen je kad je ponuda o osiguranju prihvaćena.*
- (2) *O sklopljenom ugovoru o osiguranju osiguratelj je obvezan bez odgađanja ugovaratelju osiguranja predati uredno sastavljenu i potpisanu policu osiguranja ili neku drugu ispravu o osiguranju (list pokrića i sl.).*
- (3) *Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, ugovor o osiguranju osoba sklopljen je kad strane potpišu policu osiguranja.*
- (4) *Pisana ponuda učinjena osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam dana otkad je ponuda prispjela osiguratelju, a ako je potreban liječnički pregled, onda za vrijeme od trideset dana.*
- (5) *Ako osiguratelj u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen.*
- (6) *U tom slučaju ugovor se smatra sklopljenim kad je ponuda prispjela osiguratelju.*

Iz navedenog članka vidljivo je da je za sadržaj ugovora o osiguranju života, kao ugovora o osiguranju osoba, bitna ponuda¹⁶⁹ o osiguranju i njezin prihvata, a za formu ugovora o osiguranju života, odnosno za trenutak njegovog sklapanja/nastanka, bitno da ugovorne strane potpišu policu osiguranja života¹⁷⁰.

3.2.2. Ponuda o osiguranju života i prihvata ponude

ZOO ponudu pogodnu za izravno sklapanje ugovora, a tu spada i ponuda za osiguranje života, u članku 253. st. 1., definira kao: prijedlog za sklapanje ugovora učinjen određenoj osobi koji sadrži sve bitne sastojke ugovora.

Iz navedene definicije ZOO-a proizlazi da bi određena ponuda bila pogodna za izravno sklapanje ugovora o osiguranju života ona mora:

- potjecati od jedne od budućih ugovornih strana – ponuditelja, tj. od osobe koja želi sklopiti ugovor o osiguranju u svoje ime i za svoj račun ili od osobe koja je ovlaštena da za određenu drugu osobu sklopi ugovor o osiguranju (kao što je ovlašten zastupnik osiguranja);
- sadržavati slobodno i ozbiljno očitovanje volje ponuditelja – tzv. *animus contrahendi* za sklapanje ugovora;

¹⁶⁹ Praktični primjer ponude za osiguranje života pod 7.4., *infra*

¹⁷⁰ Praktični primjer police osiguranja života pod 7.9., *infra*

- biti upućena određenoj osobi ili osobama – adresatu ponude, što znači da ponuđeni mora biti precizno određen ili unaprijed individualiziran;
- sadržavati sve bitne sastojke ugovora o osiguranju života¹⁷¹ : ugovorne strane, osigurana osoba, osigurani rizik, osigurani slučaj, premija osiguranja, osigurnina, trajanje osiguranja, vrijeme pokrića.¹⁷²

Redovito ponudu o osiguranju života osiguratelju upućuje osoba zainteresirana za osiguranje i to na unaprijed, od strane osiguratelje pripremljenom obrascu ponude. Moguć je, iako u praksi rjeđi slučaj, da osiguratelj upućuje ponudu za osiguranje zainteresiranoj osobi, kao npr. kod ugovora o životnom osiguranju radnika nekog kolektiva (npr. nekog trgovačkog društva kod kojeg ugovora je trgovačko društvo ugovaratelj osiguranja, a pojedini radnici su osiguranici). Takvi se ugovori često sklapaju putem posebnog istodobno potpisanog ugovora o osiguranju (koji ima odmah i svojstvo police osiguranja), a ne tipičnim slanjem ponude i prihvatom iste, pri čemu u suštini osiguratelj određenom kolektivu prvo daje informativnu ponudu za sklapanjem takvog kolektivno osiguranja života, što se u konačnici konkretizira sklapanjem ugovora. Također bi teoretski bilo moguće da osiguratelj da opću ponudu za sklapanje ugovora o osiguranju života prema članku 254. ZOO-a¹⁷³ no, s obzirom da je osiguranje života ovisno o individualnim značajkama ugovaratelja osiguranja i osiguranika, koje se redovito utvrđuju tzv. upitnicima o zdravstvenom stanju u sklopu same ponude za osiguranje te je često nužan i liječnički pregled za prihvatanje opće ponude za osiguranje života rjeđe su u praksi osiguratelja. O tome zašto se opći uvjeti osiguratelja, koji su redovito sastavni dio same ponude za osiguranje, ne mogu smatrati općom ponudom za osiguranje bilo je riječ ranije u radu¹⁷⁴.

U slučaju da zainteresirana osoba uputi osiguratelju ponudu za sklapanje ugovora o osiguranju života (prema članku 925. st. 4. ZOO-a) ona je vezana ponudom u određenom roku koji ovisi o konkretnoj situaciji, a može biti slijedeći:

- osam dana otkad je ponuda prispjela osiguratelju ili
- trideset dana otkad je ponuda prispjela osiguratelju ako je potreban liječnički pregled ili

¹⁷¹ Opširnije pod 2.6., *supra*.

¹⁷² Tako i: Matijević B., *Osiguranje u praksi*, op. cit. 64, str. 27.-28.

¹⁷³ Prema navedenom članku: „Prijedlog za sklapanje ugovora upućen neodređenom broju osoba koji sadrži bitne sastojke ugovora čijem je sklapanju namijenjen vrijedi kao ponuda, ako drukčije ne proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja.“

¹⁷⁴ Opširnije pod 2.8.2. *supra*.

- rok koji je odredio ponuditelj, a koji je kraći od osam dana ili trideset dana (kad je potreban liječnički pregled), počevši od dana kada je ponuda prispjela osiguratelju.

Međutim, ako se ponuditelj ipak predomisli, može povući ponudu¹⁷⁵. On tada mora uputiti izjavu o povlačenju koju osiguratelj mora primiti prije ponude ili barem istovremeno (prema članku 257. st. 2. ZOO-a¹⁷⁶)¹⁷⁷. Ako pak dođe do sklapanja ugovora o osiguranju života, ugovaratelj i dalje ima pravo na odustanak od ugovora sukladno članku 380. ZOS-a¹⁷⁸ te, ako je isti potrošač, i na raskid ugovora o osiguranju života članku 95. ZZP-a¹⁷⁹ koji je sklopljen na daljinu sukladno člancima 87. – 102. ZZP-a¹⁸⁰.

Ponuda o osiguranju života prihvaćena je kad ugovaratelj osiguranja primi izjavu osiguratelja da prihvaća ponudu ili kad osiguratelj učini neku drugu radnju koja se na temelju ponude, prakse nastale između zainteresiranih strana ili običaja, može smatrati izjavom o prihvatu¹⁸¹, a to se najčešće očituje u dostavi police osiguranja ili lista pokrića ugovaratelju osiguranja¹⁸².

Prihvat osiguratelja, koji je prispio ponuditelju nakon isteka roka koji ga obvezuje, zakašnjeli je prihvat i predstavlja novu ponudu¹⁸³, a ako je ponuđeni prihvat, bilo izričito ili konkludentno, stranke su se sporazumjele o bitnim elementima ugovora osiguranja života¹⁸⁴.

Šutnja jedne ugovorne strane u pravilu ne može proizvesti pravne učinke¹⁸⁵, no prema posebnim odredbama ZOO-a koje vrijede za ugovor o osiguranju, u slučaju šutnje osiguratelja, smatrat će se da je on prihvatio ponudu ako su kumulativno ispunjene slijedeće pretpostavke iz članka 925. st. 5. ZOO-a:

- ponuda zainteresirane osobe ne odstupa od uvjeta osiguranja i

¹⁷⁵ Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str 113.

¹⁷⁶ Koji određuje: „Ponuda se može povući samo ako je ponuđenik primio izjavu o povlačenju prije primitka ponude ili istodobno s njom.“

¹⁷⁷ Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str 113.

¹⁷⁸ Opširnije pod 2.8.2.b), *supra*.

¹⁷⁹ Ibid.

¹⁸⁰ Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str 113.

¹⁸¹ Odgovarajuća primjena članka 262. st.2. ZOO-a: „Ponuda je prihvaćena i kad ponuđenik pošalje stvar ili plati cijenu te kad učini neku drugu radnju koja se na temelju ponude, prakse utvrđene između zainteresiranih strana ili običaja može smatrati izjavom o prihvatu.“

¹⁸² Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str 114.

¹⁸³ Članak 266. ZOO-a: „(1) Zakašnjeli prihvat smatra se novom ponudom. (2) Ali ako je izjava o prihvatu koja je učinjena pravodobno stigla ponuditelju nakon isteka roka za prihvat, a ponuditelj je znao ili je mogao znati da je izjava odaslana pravodobno, ugovor je sklopljen. (3) Ipak ugovor u takvu slučaju nije sklopljen ako ponuditelj odmah, a najkasnije prvog idućeg radnog dana poslije primitka izjave ili i prije primitka izjave, a nakon proteka roka za prihvat ponude, pošalje obavijest ponuđeniku da se zbog zakašnjenja ne smatra vezanim tom ponudom.“

¹⁸⁴ Ramljak, B. Pravo osiguranja, op. cit. 10, str. 114.

¹⁸⁵ Čl. 265. st. 1. ZOO-a: „Šutnja ponuđenika ne znači prihvat ponude.“

- osiguratelj u roku (koji obvezuje ponuditelja) nije odbio ponudu.

S obzirom da je ugovor o osiguranju života formalnopravni posao, prihvata ponude, na gore opisane načine, dovodi do toga da su se ugovorne strane sporazumjele o bitnim elementima ugovora o osiguranju života odnosno da je ispunjen konsenzualni element ugovora, no da bi sam ugovor nastao odnosno bio sklopljen, potrebno je da ugovorne strane potpišu policu o osiguranju života.

Nadalje, zbog navedene formalnopravne karakteristike ugovora o osiguranju života, i sama ponuda za sklapanja ugovora, koja je sastavni dio ugovora, uvijek je u pisanom obliku i na njoj se traži potpis ugovaratelja osiguranja te potpis osiguranika u slučaju iz članka 970. st. 3. ZOO-a¹⁸⁶. Ponudu osiguranja života, u ime osiguratelja, potpisuje i zastupnik osiguratelja (ili osoba koja temeljem radnog odnosa s osigurateljem obavlja poslove zastupanja ili pak osoba koja temeljem ugovora o distribuciji¹⁸⁷ osiguranja u ime i za račun osiguratelja obavlja navedene poslove). Sastavni dio ponude za osiguranje života, a time i ugovora o osiguranju redovito su i tzv. zdravstveni upitnici u pisanom obliku temeljem kojih osiguratelj odlučuje da li će određenu osobu prihvatiti u osiguranje i pod kojim uvjetima. Također, sastavni dio ponude za osiguranje života redovito su i uvjeti osiguranja (opći, uključujući i posebne uvjete i razne klauzule po potrebi), a uz ponudu se ugovaratelju osiguranja uručuju i razne predugovorne obavijesti i razni formulari uključujući one iz područja sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, zaštite podataka te poreznog prava, o čemu će kasnije biti riječ u ovome radu¹⁸⁸.

Dakle, redoviti i zakonski propisani postupak sklapanja ugovora o osiguranju života trebao bi biti takav da, nakon što ponuda o osiguranju bude prihvaćena, ugovorne strane, a to su ugovaratelj osiguranja i osiguratelj¹⁸⁹, potpišu policu osiguranja života.

¹⁸⁶ Članak 970. st. 3. ZOO-a regulira: „Ako se osiguranje odnosi na slučaj smrti nekoga trećega, za pravovaljanost ugovora potrebna je njegova pisana suglasnost dana u polici ili u odvojenom pismenu prilikom potpisivanja police, s naznakom osiguranog iznosa.“

¹⁸⁷ Prema članku 399. st. 1. t. 1. ZOS-a, distribucija osiguranja jest: „djelatnost predlaganja i sklapanja ugovora o osiguranju, savjetovanja o ugovorima o osiguranju ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanja takvih ugovora, ili pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebice u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva, uključujući pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru stranke putem internetske stranice ili nekog drugog medija i sastavljanje rang-liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena i proizvoda ili popust na cijenu ugovora o osiguranju, ako stranka može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju“.

Ugovori o distribuciji sklapaju se, u obvezno-pravnom smislu prema pravilima Ugovora o trgovinskom zastupanju sukladno člancima 805. – 825. ZOO-u, uz sadržajno uvažavanje odredbi članaka 399. – 415. ZOS-a vezano uz distribuciju osiguranja. Opširnije pod 3.2.3.4., *infra*.

¹⁸⁸ Opširnije pod 3.2.3., *infra*.

¹⁸⁹ Ako je osiguranik kod ugovora o osiguranju života različit od osobe ugovaratelja osiguranja, on nije stranka ugovora o osiguranju života – vidi pod 2.7.c), *supra*.

Kao što je već više puta u ovome radu napomenuto, takav način sklapanja ugovora o osiguranju života u praksi osiguratelja uzrokuje određene poteškoće pa će dalje u ovome radu, u poglavlju u kojem se opisuje praksa osiguratelja¹⁹⁰, biti izloženo kako osiguratelji svojim rješenjima doskaču ovom problemu.

Osim svega navedenog, ugovor o osiguranju života mogao bi se sklopiti i samim plaćanjem premije, ako bi to bilo predviđeno uvjetima osiguranja. To jasno proizlazi iz odredba članka 927. ZOO-a¹⁹¹. Navedena se odredba nalazi u općim odredbama ZOO-a koje se odnose na ugovor o osiguranju, dakle odnosi se i na osiguranje imovine i na osiguranje osoba te samim time i na osiguranje života¹⁹². Ovakav način sklapanja ugovora o osiguranju pogodan je za jednostavnije proizvode osiguranja koji se masovno sklapaju, npr. za dopunsko zdravstveno osiguranje gdje uplata premije od strane ugovaratelja osiguranja u suštini zamjenjuje njegov potpis na ponudi osiguranja te prihvata ponude za osiguranje.

Sklapanje ugovora o osiguranju uplatom premije nije pogodan osobito kod ugovora o osiguranju života iz slijedećih razloga:

- kako je već opisano, ugovor o osiguranju života kompleksna je vrsta osiguranja i često je nužno da zastupnik osiguratelja u prodajnom razgovoru detaljno objasni sve aspekte proizvoda, što kroz razgovor to i kroz razne predugovorne informacije;
- zbog strogog formalnopravnog karaktera, potpis ugovornih strana, ne samo na ponudi i polici, već i na nizu formulara bitni su za sam nastanak ugovora o osiguranju;
- u slučaju iz članka 970. st. 3. ZOO-a, kad je osiguranik osoba različita od ugovaratelja osiguranja i kad je potreban pisani pristanak osiguranika njegovim potpisom, postavlja se pitanje praktične izvedbe takve konstrukcije kod sklapanja ugovora plaćanjem premije osiguranja;
- s obzirom da bi se kod sklapanja ugovora o osiguranju života plaćanjem premije u suštini radilo o sklapanju ugovora o osiguranju na daljinu, postavlja se problem potrebe identifikacije ugovaratelja osiguranja uvidom u osobni dokument po

¹⁹⁰ Opširnije pod 3.4., *infra*.

¹⁹¹ Članak 927. ZOO-a regulira: „Uvjetima osiguranja mogu biti predviđeni slučajevi u kojima ugovorni odnos iz osiguranja nastaje samim plaćanjem premije.“

¹⁹² Tako i: Čurković M., Sklapanje ugovora o osiguranju – forma (oblik), časopis RRiF, br. 9/21, str. 195. – 198., Zagreb, rujan 2021., RRiF – plus d.o.o., str. 197.

pravilima o sprječavanu pranja novca i financiranju terorizma, o čemu će kasnije biti detaljnije riječ¹⁹³.

Sve gore navedeno razlozi su zašto navedeni način sklapanja ugovora o osiguranju života nije zastupljen u praksi osiguratelja.

Vezano uz samo sklapanje ugovora o osiguranju, što se odnosi i na ugovor o osiguranju života, ZOO, u članku u 928., regulira situaciju kad netko sklopi ugovor o osiguranju u ime drugog bez ovlaštenja. Po navedenom članku, tko sklopi ugovor o osiguranju u ime drugog bez njegova ovlaštenja, odgovara osiguratelju za obveze sve dok ga onaj u čije je ime ugovor sklopljen ne odobri. Zainteresirani može odobriti ugovor i nakon što se dogodio osigurani slučaj. Ako je odobrenje odbijeno, ugovaratelj osiguranja duguje premiju za razdoblje do dana obavijesti o odbijanju odobrenja. Međutim, ne odgovara za obveze iz osiguranja poslovođa bez naloga koji je obavijestio osiguratelja da istupa bez ovlaštenja u ime i za račun drugoga.

Dakle, svrha navedenog uređenja jest da se pokuša na sve načine održati na snazi ugovor o osiguranju dok se navedeno odobrenje ne dobije.

3.2.3. Obveze stranaka vezane uz sklapanje ugovora o osiguranju života

3.2.3.1. Obveze vezane uz okolnosti značajne za ocjenu rizika

Kod ugovora o osiguranju života, za odluku o prihvatu prihvat u osiguranje, ocjenu rizika, izračun premije osiguranja te svote osiguranja, u postupku sklapanja samog ugovora, osiguratelju je vrlo bitno od ugovaratelja osiguranja dobiti što iscrpnije informacije o zdravstvenom stanju, dobi, zanimanju i dr. osigurane osobe, a što osiguratelji redovito provode putem upitnika koji su sastavni dio ponude za osiguranje. Kod ugovora o osiguranju života, kao što je već pojašnjeno¹⁹⁴, ugovaratelj osiguranja može ali ne mora ujedno biti i osiguranik, a ako je osiguranik drugačiji od ugovaratelja osiguranja, onda ta osoba nije stranka ugovora o osiguranju života. Iz navedenog razloga, informacije o okolnostima značajnim za ocjenu rizika vezanim za osiguranu osobu, ZOO traži izrijeком od ugovaratelja osiguranja, a ne od osiguranika.

Prema ZOO-u dakle, Ugovaratelj osiguranja dužan je prijaviti osiguratelju prilikom sklapanja ugovora sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, a koje su mu poznate ili mu nisu mogle

¹⁹³ Opširnije pod 3.2.3.6., *infra*.

¹⁹⁴ Opširnije pod 2.7.c), *supra*.

ostati nepoznate¹⁹⁵. O naknadnoj promjeni navedenih okolnosti vezanih uz ugovor o osiguranju života, ugovaratelj osiguranja obvezan je obavijestiti osiguratelja samo u slučaju ako je rizik povećan zbog toga što je osigurana osoba promijenila zanimanje¹⁹⁶.

U nastavku ZOO regulira slučajeve postupanja suprotno obvezi prijave navedenih okolnosti:

a) Namjerna netočna prijava ili prešućivanje¹⁹⁷

Ako je ugovaratelj osiguranja namjerno učinio netočnu prijavu ili namjerno prešutio neku okolnost takve naravi da osiguratelj ne bi sklopio ugovor da je znao za pravo stanje stvari, osiguratelj može zahtijevati poništaj ugovora. U slučaju poništaja ugovora iz prethodno navedenih razloga, osiguratelj ima pravo zadržati i naplatiti premije za razdoblje do dana podnošenja zahtjeva za poništaj ugovora, ali je u obvezi plaćanja osigurnine ako do toga dana nastupi osigurani slučaj. Osigurateljevo pravo da zahtijeva poništaj ugovora o osiguranju prestaje ako on u roku od tri mjeseca od dana saznanja za netočnost prijave ili za prešućivanje ne izjavi ugovaratelju osiguranja da se namjerava koristiti tim pravom. Ako je osiguranjem obuhvaćeno više predmeta osiguranja, ugovor ostaje na snazi za one predmete osiguranja na koje se ne odnosi namjerno dana netočna prijava ili prešućena okolnost ugovaratelja osiguranja.

b) Nenamjerna netočnost ili nepotpunost prijave¹⁹⁸

Ako je ugovaratelj osiguranja učinio netočnu prijavu ili je propustio dati dužnu obavijest, a to nije učinio namjerno, osiguratelj može, po svom izboru, u roku od mjesec dana od saznanja za netočnost ili nepotpunost prijave izjaviti da raskida ugovor ili predložiti povećanje premije razmjerno povećanom riziku¹⁹⁹. Ugovor u tom slučaju prestaje nakon isteka četrnaest dana otkad je osiguratelj svoju izjavu o raskidu priopćio ugovaratelju osiguranja, a u slučaju osigurateljeva prijedloga da se premija poveća, raskid nastupa po samom zakonu ako ugovaratelj osiguranja ne prihvati prijedlog u roku od četrnaest dana otkad ga je primio. U slučaju raskida osiguratelj je dužan vratiti dio premije koji otpada na vrijeme do kraja razdoblja osiguranja. Ako se osigurani slučaj dogodio prije nego što je utvrđena netočnost ili nepotpunost

¹⁹⁵ Čl. 931. ZOO-a.

¹⁹⁶ Čl. 938. st. 1. ZOO-a.

¹⁹⁷ Čl. 932. ZOO-a.

¹⁹⁸ Čl. 933. ZOO-a.

¹⁹⁹ Prema sudskoj praksi Županijskog Suda u Varaždinu (Gž, Gž-1086/17 od 01.06.2017.), kada je ugovaratelj životnog osiguranja za slučaj smrti i doživljenja osiguranja potpisao ponudu osiguranja, a mogao je sumnjati da osiguranik ima malignu bolest slijedom koje ne bi mogao biti prihvaćen u osiguranje a sve zbog dosadašnjih zdravstvenih tegoba, podataka iz zdravstvenog kartona te medicinske dijagnoze sumnje na malignu bolest postavljene dan nakon potpisa ponude, nakon što je osiguranik preminuo, te nakon što je osiguratelj raskinuo ugovor zbog nenamjernog prešućivanja bitnih okolnosti i vratio matematičku pričuvu, prvostupanjski Sud je pravilno zaključio da ugovaratelju osiguranja kao tužitelju ne pripada pravo na isplatu osigurane svote.

prijave ili nakon toga, ali prije raskida ugovora, odnosno prije postizanja sporazuma o povećanju premije, naknada se smanjuje u razmjeru između stope plaćenih premija i stope premija koje bi trebalo platiti prema stvarnom riziku.

Odredbe opisane pod a) i b) primjenjuju se i u slučajevima osiguranja sklopljenih u ime i za račun drugoga, ili u korist trećega, ili za tuđi račun, ili za račun koga se tiče, ako su te osobe znale za netočnost prijave ili prešućivanje okolnosti značajnih za ocjenu rizika²⁰⁰.

Kad se analiziraju i uspoređuju posljedice opisane pod a) i b) dolazimo do jedne zanimljivosti koja se pojavljuje u praksi osiguratelja. Naime, za netočno prijavljivanje, prešućivanje ili nepotpunost prijave najčešće se u praksi sazna kad nastupi sam osigurani slučaj, npr. pravo na isplatu osigurnine u slučaju smrti ugovaratelja osiguranja. U tom slučaju, ako bi se radilo o namjerno netočnoj prijavi ili prešućivanju kako je opisano pod a), osiguratelj bi mogao tražiti poništaj ugovora u kojem slučaju je dužan vratiti premiju osiguranja ali bi morao isplatiti cijelu svotu osiguranja s obzirom da je osigurani slučaj već nastao. Ako bi se u istom slučaju radilo o nenamjernoj netočnosti ili nepotpunosti prijave, a osigurani slučaj je već nastao, osiguratelj bi, kako je opisano pod točkom b), imao pravo na plaćanje osigurane svote srazmjerno smanjenom iznosu, što je definitivno povoljnije za osiguratelja. Tu treba uzeti i u obzir opću odredbu ZOO-a vezanu uz prekluzivni rok za poništaj pobjnog ugovora²⁰¹, što znači da je često slučaj, kad za namjernu netočnost ili nepotpunost prijave sazna, da je to pravo za osiguratelja već prekludirano. Navedena zanimljivost dovodi do toga da su osiguratelji skloni u dvojbi tumačiti da se radilo o nenamjernom prešućivanju ili nepotpunosti prijave da bi ishodili povoljniju situaciju za sebe.

c) Dodatne posebne odredbe vezane za netočnu prijavu starosti osiguranika kod osiguranja života²⁰²

Iznimno od općih odredaba o posljedicama netočnih prijava i prešućivanja okolnosti značajnih za ocjenu rizika navedenih gore pod a) i b), za netočne prijave godina života u ugovorima o osiguranju života vrijede sljedeća pravila:

²⁰⁰ Čl. 934. ZOO-a.

²⁰¹ Prema članku 335. ZOO-a: „(1) Pravo zahtijevati poništaj pobjnog ugovora prestaje istekom roka od jedne godine od saznanja za razlog pobjnosti, odnosno od prestanka prisile.(2) To pravo u svakom slučaju prestaje istekom roka od tri godine od dana sklapanja ugovora.“

²⁰² Čl. 968. ZOO-a.

- 1) ugovor o osiguranju života je ništetan i osiguratelj je dužan vratiti sve primljene premije ako su pri njegovu sklapanju netočno prijavljene godine života osiguranika, a njegove stvarne godine života prelaze granicu predviđenu u uvjetima i tarifama osiguratelja,
- 2) ako je netočno prijavljeno da osiguranik ima manje godina, a njegove stvarne godine života ne prelaze granicu predviđenu za osiguranje života, ugovor je pravovaljan, a osigurani iznos se smanjuje u razmjeru ugovorene premije i premije predviđene za osiguranje života osobe osiguranikovih godina,
- 3) kad osiguranik ima manje godina nego što je prijavljeno pri sklapanju ugovora, premija se smanjuje na odgovarajući iznos, a osiguratelj je dužan vratiti razliku između primljenih premija i premija na koje ima pravo.

3.2.3.2. Predugovorne informacije prema članku 380. Zakona o osiguranju²⁰³

Prema članku 380. ZOS-a, društvo za osiguranje dužno je, prije sklapanja ugovora o osiguranju života predati ugovaratelju osiguranja obavijest koja sadržava sljedeće informacije i podatke:

1. tvrtku i sjedište društva za osiguranje koje sklapa ugovor o osiguranju
2. kada se ugovor o osiguranju sklapa preko podružnice društva za osiguranje, osim podataka iz točke 1., potrebno je navesti i tvrtku i sjedište podružnice društva za osiguranje preko koje se sklapa ugovor o osiguranju
3. uvjete osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju koji se namjerava sklopiti
4. rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, pravu na opoziv ponude za sklapanje ugovora za osiguranje i pravu na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju
5. uvjete za prestanak i raskid ugovora
6. o vremenu trajanja ugovora o osiguranju
7. 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

²⁰³ Praktični primjer pod 7.5., infra.

8. informaciju o postupku rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima, uključujući i adresu za primanje pritužbi, i o tijelu nadležnom za rješavanje pritužbe

9. o tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvom za osiguranje²⁰⁴.

Kod ugovora o životnom osiguranju kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja društvo za osiguranje dužno je u obavijesti prije sklapanja ugovora o osiguranju, osim gore navedenih podataka, navesti i sljedeće:

– u slučaju osiguranja vezanih uz vrijednost udjela UCITS fonda, ključne informacije za ulagatelje UCITS fonda s uputom ugovaratelju osiguranja gdje može pronaći podatke sadržane u prospektu i pravilima UCITS fonda kako su definirani zakonom kojim se uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom

– u slučaju osiguranja vezanih uz vrijednost imovine ili udjela unutarnjeg fonda, podatke sadržane u pravilima unutarnjeg fonda iz članka 162. stavka 5. ovoga ZOS-a²⁰⁵

– u slučaju osiguranja vezanih uz dionički indeks, odnosno drugu referentnu vrijednost, podatke o temeljnoj imovini dioničkog indeksa, odnosno druge referentne vrijednosti²⁰⁶.

²⁰⁴ Osim navedenih podataka, društvo za osiguranje koje pruža usluge životnih osiguranja dužno je u obavijesti navesti i: 1. točnu uputu ugovaratelju osiguranja gdje može pronaći izvješće o solventnosti i financijskom stanju društva za osiguranje, čime se ugovaratelju osiguranja omogućava jednostavan pristup tim informacijama; 2. informaciju o premiji osiguranja za svaki iznos osiguranja, kako osnovno tako i dopunsko pokriće te definiciju svakog iznosa osiguranja i opcije iz ugovora o osiguranju; 3. osnovicu, mjerila te uvjete za sudjelovanje u dobiti te pravu na isplatu pripisane dobiti u svim slučajevima isplate; 4. individualizirane tablice otkupnih i kapitaliziranih vrijednosti po godinama trajanja osiguranja te u kojoj mjeri su ove vrijednosti garantirane; 5. informaciju da ugovaratelj osiguranja može odustati od ugovora o životnom osiguranju najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti društva za osiguranje o sklapanju ugovora, pri čemu ugovaratelj osiguranja ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora; 6. druge posebne informacije koje su potrebne da bi ugovaratelj osiguranja pravilno razumio rizike na kojima se temelji ugovor i obveze ugovornih strana; 7. informacije o sporazumima za primjenu razdoblja mirovanja koje sadržavaju uvjete i posljedice sklapanja tih sporazuma, kad je primjenjivo; 8. mjerodavno pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju, kad strane nemaju slobodu izbora prava; 9. o slobodi izbora mjerodavnog prava i prava koje društvo za osiguranje predlaže da se izabere kao mjerodavno.

²⁰⁵ Članak 162. stavak 5. ZOS-a propisuje:

„U slučaju iz članka 162. st. 2. ZOS-a (Ako su prava ugovaratelja osiguranja na temelju ugovora o osiguranju neposredno vezana uz vrijednost udjela UCITS fonda, kako je definirano zakonom kojim se uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom, ili uz vrijednost imovine unutarnjeg fonda društva za osiguranje koja se u pravilu dijeli na udjele, tehničke pričuve koje oblikuje društvo za osiguranje u vezi s tim osiguranjima moraju u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati ukupnoj vrijednosti tih udjela, odnosno ako udjeli nisu oblikovani, vrijednosti te imovine.), kada je ugovor o osiguranju vezan uz vrijednost imovine unutarnjeg fonda, društvo za osiguranje dužno je usvojiti pravila unutarnjeg fonda koja moraju sadržavati najmanje:

- politiku ulaganja
- način izračuna netovrijednosti imovine unutarnjeg fonda
- način izračuna vrijednosti udjela unutarnjeg fonda – način i vrijeme objavljivanja vrijednosti udjela unutarnjeg fonda
- troškove koji terete premije – troškove koje terete imovinu unutarnjeg fonda
- troškove koji nastaju u slučaju prestanka ugovora o osiguranju.“

²⁰⁶ Ako su podaci iz članka 380. ZOS-a sadržani u uvjetima osiguranja koje je društvo za osiguranje predalo ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju, smatra se da je društvo ispunilo obvezu davanja informacija ugovaratelju osiguranja. U slučaju sklapanja ugovora o osiguranju putem internetske stranice informacije iz ovoga članka moraju biti stavljene na raspolaganje na internetskoj stranici i prihvaćene od ugovaratelja osiguranja prije samog sklapanja osiguranja. Prema članku 382. st. 1. ZOS-a tekst obavijesti iz članka 380. ZOS-a mora biti napisan na pregledan i razumljiv način ugovaratelju osiguranja odnosno osiguraniku.

Navedene informacije društvo za osiguranje dužno je predati ugovaratelju osiguranja na način propisan člankom 436. ZOS-a uz iznimku iz članka 382. st. 2. ZOS-a²⁰⁷

3.2.3.3. Prethodna obavijest prema Zakonu o zaštiti potrošača

Sukladno ZZP-u, u slučaju se ugovor o životnom osiguranju, kao ugovor o financijskim uslugama (u koje po ZZP-u spadaju i usluge osiguranja) s ugovarateljem osiguranja kao potrošačem²⁰⁸, sklapa na daljinu²⁰⁹, društvo za osiguranje kao trgovac²¹⁰ dužno je u razumnom roku prije sklapanja ugovora potrošača obavijestiti o trgovcu, financijskoj usluzi koja je

²⁰⁷ Prema članku 380. ZOS-a, na način propisan člankom 436. ZOS-a uz iznimku iz članka 382. st. 2. ZOS-a navedeno znači:

1. na papiru
2. na jasan i točan način, koji je razumljiv stranci
3. na službenom jeziku države članice (što znači članica Europske unije ili država koja ima potpisan ugovor o Europskom gospodarskom pojasu) obveze, ali može biti i na drugom jeziku ako to ugovaratelj osiguranja zatraži ili ako ugovaratelj osiguranja ima slobodu izbora prava koje se primjenjuje, kada se obavijest odnosi na ugovore o životnom osiguranju i
4. besplatno.

Iznimno od točke 1. (na papiru), informacije iz članka 380. ZOS-a stranci se dostavljaju na jednom od sljedećih medija:

1. na trajnom mediju koji nije papir, ili
2. putem internetske stranice.

U slučaju da se informacije iz članka 380. ZOS-a dostavljaju koristeći trajni medij koji nije papir ili preko internetske stranice, na zahtjev stranke besplatno se dostavlja u papirnatom obliku.

Informacije iz članka 380. ZOS-a mogu se dostaviti koristeći trajni medij koji nije papir ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. korištenje trajnog medija prikladno je u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke i
2. stranci je dan izbor između informacija na papiru ili na trajnom mediju te je izabrala taj drugi medij.

Informacije iz članka 380. ZOS-a mogu se dostaviti preko internetske stranice ako je ona osobno upućena stranci ili ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. dostava tih informacija putem internetske stranice prikladna je u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke
2. stranka je pristala na dostavu tih informacija putem internetske stranice
3. stranka je elektroničkim putem obaviještena o adresi internetske stranice i mjestu na stranici na kojem se nalaze te informacije
4. osigurano je da su te informacije dostupne na internetskoj stranici onoliko dugo koliko je stranci razumno potrebno da se njima koristi.

U svrhu primjene odredbi vezanih uz dostavu putem trajnog medija koji nije papir i putem internetske stranice, takvo pružanje informacija smatra se prikladnim u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke ako postoje dokazi da stranka raspoloživo redovitim pristupom internetu što se smatra naznačena adresa elektroničke pošte stranke.

U slučaju telefonske prodaje, informacije dane stranci od strane distributera osiguranja prije sklapanja ugovora, uključujući dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, moraju biti pružene u skladu s propisima koji se primjenjuju na prodaju financijskih usluga potrošačima odnosno strankama na daljinu.

Ako stranka u slučaju telefonske prodaje odabere da joj se prethodne informacije dostave na trajnom mediju koji nije papir, distributer osiguranja pruža informacije stranci neposredno nakon sklapanja ugovora o osiguranju.

²⁰⁸ Prema članku 4. st. 1. t. 21.: „potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.“

²⁰⁹ Prema članku 87. ZZP-a : „1) Ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje financijskih usluga, a sklopljen je u okviru organiziranog sustava prodaje na daljinu proizvoda trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.(2) Financijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stavka 1. ovoga članka jesu bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnoga mirovinskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje te platne usluge.(3) Ako se na temelju ugovora o financijskim uslugama potrošaču sukcesivno pruža određena usluga odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe ovoga poglavlja odnose se samo na početni ugovor.“

²¹⁰ Prema članku 4. st.1. t. 34: „trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca.“

predmet ugovora, pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova²¹¹. Prethodna obavijest mora sadržavati sljedeće informacije:

- a) obavijest o trgovcu:²¹²
- b) obavijest o financijskoj usluzi:²¹³
- c) obavijest o pojedinostima ugovora²¹⁴;
- d) obavijest o načinu rješavanja sporova²¹⁵

Prethodna obavijest sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se upotrebljava²¹⁶.

U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom početka razgovora²¹⁷.

²¹¹ Čl. 88. st. 1. ZZP-a.

²¹² Prema čl. 89. ZZP-a, obavijest o trgovcu sadrži: njegovo ime, naziv ili tvrtku, njegovu djelatnost, punu adresu njegova prebivališta ili sjedište, bilo koju drugu adresu koja utječe na njegov odnos s potrošačem te njegov matični broj i registar u kojem je upisan. Ako je djelatnost trgovca podložna izdavanju određene dozvole ili dopuštenja od strane javnopravnog tijela, obavijest o trgovcu uključuje i navođenje pojedinosti te dozvole ili dopuštenja, poput navođenja tijela koje je izdalo dozvolu ili dopuštenje, na koji je rok i s kojim sadržajem izdana ta dozvola ili dopuštenje. Ako trgovac u Republici Hrvatskoj ima svog predstavnika, obavijest o trgovcu uključuje i ime, naziv ili tvrtku tog predstavnika, kao i adresu koja utječe na odnos potrošača s tim predstavnikom. Ako potrošač stupa u ugovorni odnos s trgovcem putem neke druge osobe, koja nije njegov predstavnik, obavijest o trgovcu uključuje i ime, naziv ili tvrtku te osobe, svojstvo u kojem ona djeluje te sjedište ili drugu adresu koja utječe na odnos potrošača s tom osobom.

²¹³ Prema čl. 90. ZZP-a sadrži: 1. opis osnovnih obilježja financijske usluge; 2. ukupnu cijenu koju je potrošač dužan platiti za tu uslugu, uključujući sve poreze, pristojbe, naknade i ostale troškove odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu; 3. naznaku da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta odnosno financijske usluge koja se nudi; 4. naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge; 5. naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu odnosno koje ne plaća putem trgovca; 6. vremensko ograničenje valjanosti obavijesti; 7. pojedinosti u odnosu na plaćanje cijene i ispunjenje financijske usluge; 8. naznaku svakog dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.

²¹⁴ Prema čl. 91. ZZP-a sadrži: 1. naznaku postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ZZP-a²¹⁴ te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obavezan na temelju članka 98. stavka 3. ZPP-a²¹⁴ kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora; 2. minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano; 3. naznaku o pravu na jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i naznaku ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve; 4. praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 95. ZPP-a, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja; 5. naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa trgovca i potrošača prije sklapanja ugovora; 6. naznaku ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora; 7. naznaku jezika na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i prethodna obavijest te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, trgovac za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.

²¹⁵ Prema čl. 92. ZZP-a sadrži: 1. naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i naknade štete koji je predviđen ugovorom sklopljenim na daljinu te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom; 2. naznaku je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije određen propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala.

²¹⁶ Čl. 88. st. 3. ZZP-a.

²¹⁷ Čl. 88. st. 4. ZZP-a.

Uz izričit pristanak potrošača, osoba koja u ime trgovca kontaktira s potrošačem dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između nje i trgovca te podacima predviđenim člankom 90. točkama 1., 2. i 5. (obavijest o financijskoj usluzi) i člankom 91. točkom 1. ZPP-a (obavijest o pojedinostima ugovora)²¹⁸.

Osoba koja kontaktira s potrošačem obavijestit će ga o tome da mu na njegov zahtjev mogu biti dostavljene daljnje obavijesti te će ga obavijestiti o tome kakve su prirode te obavijesti²¹⁹.

U svakom slučaju, trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članaka 89. do 92. ZPP-a (svi gore navedeni propisani podaci za prethodnu obavijest) prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 93.²²⁰ ZPP-a²²¹.

Obavijesti o ugovornim obvezama potrošača, koje su mu dostavljene prije sklapanja ugovora, moraju biti sukladne ugovornim obvezama koje bi za potrošača proizlazile iz primjene prava koje će biti mjerodavno za taj ugovor, ako on naknadno bude sklopljen²²².

Uz podatke koji su navedeni u odredbama ovoga članka te u člancima 89. do 92. ovoga Zakona (svi gore navedeni propisani podaci za prethodnu obavijest), potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca²²³.

Kao što se može vidjeti, sadržaj predugovornih informacija po članku 380. ZOS-a²²⁴ te sadržaj prethodne obavijesti po ZPP-u o velikoj se mjeri preklapaju, uz to što je ZPP u određenoj mjeri opširniji. Osiguratelji često u praksi, taj „višak“ podataka koji ZPP predviđa za sklapanje ugovora o osiguranju života na daljinu, opreza radi uključuju u tekst predugovornih informacija iz članka 380. ZOS-a i to iz razloga ako bi došlo do toga da se proizvodi životnog osiguranja prodaju na daljinu, da se te predugovorne informacije po članku 380. ZOS-a koje se daju uz konkretan proizvod osiguranja, zbog toga ne bi morale mijenjati u tekstu. Iako su na taj način

²¹⁸ Čl. 88. st. 5. ZPP-a.

²¹⁹ Čl. 88. st. 6. ZPP-a.

²²⁰ Čl. 93. ZPP-a određuje: „(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete te prethodnu obavijest iz članka 88. ZPP-a koja sadrži sve podatke navedene u člancima 89. do 92. ZPP-a, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju. (2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest iz članka 88. ZPP-a dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora. (3) U svakom slučaju, potrošač je u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je sklopio s trgovcem. (4) Potrošač je ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.“

²²¹ Čl. 88. st. 7. ZPP-a.

²²² Čl. 88. st. 8. ZPP-a.

²²³ Čl. 88. st. 9. ZPP-a.

²²⁴ Opširnije pod 3.2.3.2., *supra*.

kod klasične prodaje životnog osiguranja, koja nije na daljinu, navedene informacije po članku 380. ZOS-a opširnije nego je propisano, isto nije zabranjeno jer je po općim načelima uvijek dopušteno potrošaču dati više informacija o proizvodu nego je to propisano, naravno pod uvjetom da su istinite.

3.2.3.4. Obveze i informacije vezane uz distribuciju osiguranja

a) općenito o IDD regulativi²²⁵

Budući da u Europskoj uniji (dalje u tekstu: EU) dugo kao cilj postoji stvaranje jedinstvenog tržišta osiguranja, a što bez ujednačavanja kriterija zastupnika i posrednika u osiguranju nije moguće, već je 1976. godine donesena Direktiva br. 77/92 EEC od 13.12.1976. s namjerom da se omogući provedba europskog načela slobode poslovnog nastana u zemljama članicama EU za agente (zastupnike) i brokere (posrednike). Iako nije u potpunosti uspjela sa svojim ciljem, jer su u zemljama članicama EU ostale i dalje značajne razlike vezane uz predmetnu regulativu, ova Direktiva označila je početak u unifikaciji ove materije.

Nadalje, Europska komisija je 18.12.1991. izdala je Preporuku br. 92/48/EEC kojom je preporučila zemljama članicama da prihvate preporučene mjere koje moraju ispunjavati posrednici u osiguranju²²⁶ a koji se odnose na uvjete znanja, sposobnosti, ugleda, financijske snage, zaštite klijenata, osiguranja profesionalne odgovornosti i registracije u javnim registrima.

Bez obzira na neobvezatnost Preporuke, nakon nje u zemljama članicama razlike su se ipak smanjile.

U daljnjem cilju stvaranja jedinstvenog tržišta osiguranja i prodaje osigurateljnih proizvoda u EU, Europski parlament i vijeće donijeli su Direktivu (EC) 2002/92 od 09.12.2002. – tzv. Prva direktiva o posredovanju (dalje u tekstu: IMD I) kojom se uvode jedinstveni kriteriji za posrednike u osiguranju koje bi sve države članice trebale implementirati, posebice se naglašava potreba stalne edukacije posrednika i zaštita potrošača u vidu predugovornog i

²²⁵ Ćurković M., Izmjene i dopune Zakona o osiguranju, Pravo i porezi, Izdavač: RRiF, Zagreb, ožujak 2019., broj 3, str. 54. – 59.

²²⁶ Do donošenja Izmjena i dopuna Zakona o osiguranju (NN 112/18), kojom je u hrvatsko osigurateljno pravo u cijelosti implementirana Direktiva EU 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja, Službeni list EU-a, L 26, 2.2.2016., u hrvatskoj regulativi pojam posrednik u osiguranju koristio se za ono što IDD regulativa smatra brokerom, dakle jednim od posrednika osiguranja pored zastupnika u osiguranju i specijalnih distributera osiguranja (kreditne institucije i investicijske društva, HP – Hrvatska pošta, FINA). Dakle, već u navedenoj Preporuci br. 92/48/CEE Europske komisije od 18. prosinca 1991., pojam posrednik u osiguranju nije istoznačan i puno je širi od pojma posrednik u osiguranju koji se koristio u hrvatskoj regulativi do ZIDZOS-a.

ugovornog informiranja potrošača sprječavanje sukoba interesa posrednika u osiguranju i sl., no niti IMD I nije u potpunost polučio uspjeh ponajviše vezano za potrebe EU za strožim nadzorom posrednika, međudržavne suradnje u zaštiti potrošača, a posebno u vezi s proizvodima životnih osiguranja gdje je osigurnina ovisna o promjenjivosti vezanih jedinica (*unit linked* proizvodi).

Konačno, 20.01.2016. godine, Europski parlament i Vijeće prihvatili su novu Direktivu (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja²²⁷ - (*Insurance Distribution Directive* – dalje u tekstu: IDD), a iz samog naziva IDD-a razvidno je da joj je cilj da se odnosi na sve sudionike u prodaji osiguranja odnosno, sukladno njenoj terminologiji – u distribuciji osiguranja.

IDD je u hrvatsko zakonodavstvo implementiran Izmenama i dopunama Zakona o osiguranju (NN 112/18) .

Uveden je pojam „distribucija osiguranja“ kojim je regulativa prodaje osiguranja proširena s onih koji osiguranje prodaju na sve aktere prodaje osiguranja uključujući o one koji i razvijaju proizvode osiguranja – društva za osiguranje.

Pod distribucijom osiguranja podrazumijeva se:

djelatnost predlaganja i sklapanja ugovora o osiguranju, savjetovanja o ugovorima o osiguranju ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanja takvih ugovora, ili pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebice u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva, uključujući pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru stranke putem internetske stranice ili nekog drugog medija i sastavljanje rang-liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena i proizvoda ili popust na cijenu ugovora o osiguranju, ako stranka može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju.²²⁸

Ovo što se u gore navedenoj definiciji naziva „cijena“ zapravo je premija osiguranja jer taj pojam poznaje osigurateljno pravo u Republici Hrvatskoj.

Distribuciju osiguranja na području RH mogu obavljati slijedeće osobe upisane u registar HANFA-e i to:

1. posrednik u osiguranju²²⁹

²²⁷ Službeni list EU-a, L 26, 2.2.2016.

²²⁸ Čl. 399. ZOS-a.

²²⁹ Prema Čl. 402. ZOS-a, posrednici u osiguranju su: 1. zastupnik u osiguranju, fizička osoba koja u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili društava za osiguranje iz druge države članice obavlja poslove distribucije osiguranja; 2. obrtnik zastupnik u osiguranju koji u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili društava za osiguranje iz druge države

2. sporedni posrednik u osiguranju²³⁰

3. društvo za osiguranje.²³¹

Prvenstveni cilj IDD regulative je usmjeren ka jačanju zaštite potrošača. S tim u svezi, iako je predugovorno informiranje već bilo podrobno normirano prethodnim verzijama Zakona o osiguranju, nakon implementiranja IDD regulative u ZOS stavlja još veće težište na to i još detaljnije normira navedeno i za kršenje predviđa drakonske kazne.

Podrobnije se reguliraju i provizije koje posrednici u osiguranju (uključujući zastupnike u osiguranju) dobivaju od društva za osiguranje, posebice s težnjom k tome da društva za osiguranje različitim provizijama za pojedine proizvode osiguranja iz određene skupine proizvoda ne potiču zastupnike da prodaju samo određene proizvode (npr. one s povoljnijim provizijama) a sve imajući na umu zaštitu potrošača tj. da potrošač ne dobije proizvod osiguranja koji ne zadovoljava njegovim potrebama, a posrednik ga promiče u odnosu na neki drugi proizvod i to zbog visoke provizije. Upravo je ispitivanje potreba klijenta kao potrošača prije sklapanja ugovora o osiguranju sada postao važan dio predugovornog informiranja. Također postrožuju se i kriteriji stručnosti i primjerenosti (*fit&proper* kriteriji) svih distributera osiguranja.²³²

b) opće informacije koje pruža posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje prije sklapanja ugovora o osiguranju²³³

članice obavlja poslove distribucije osiguranja; 3. društvo za zastupanje u osiguranju koje u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili društava za osiguranje iz druge države članice obavlja poslove distribucije osiguranja; 4. broker u osiguranju, fizička osoba koja po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja; 5. obrtnik broker u osiguranju koji po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja; 6. društvo za brokerske poslove u osiguranju koje po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja; 7. kreditna institucija koja u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja i osnovana je u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje kreditnih institucija; 8. investicijsko društvo koje u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja i osnovano je u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje investicijskih društava; 9. HP – Hrvatska pošta d. d. koja u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja; 10. Financijska agencija koja u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja; 11. leasing-društvo koje u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje ili po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja i osnovano je u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje leasing-društava.

²³⁰ Prema čl. 399. st. 1. t. 6. sporedni posrednik je: „fizička ili pravna osoba, osim kreditnih institucija ili investicijskih društava u skladu s člankom 4. stavkom 1. točkama 1. i 2. Uredbe (EU) br. 575/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o bonitetnim zahtjevima za kreditne institucije i investicijska društva i o izmjeni Uredbe (EU) br. 648/2012 i osim HP – Hrvatske pošte d. d. i Financijske agencije, koja je upisana u registar sporednih posrednika u osiguranju koji vodi Agencija, a koja za primitak ima pravo obavljati ili obavlja poslove distribucije osiguranja kao sporednu djelatnost, i ispunjava sve sljedeće uvjete: a) glavna poslovna djelatnost te osobe nije distribucija osiguranja b) ta osoba distribuira samo određene proizvode osiguranja koji služe kao dopuna nekoj robi ili usluzi c) distribuirani proizvodi osiguranja ne obuhvaćaju životno osiguranje ili rizik od odgovornosti, osim ako ono što obuhvaćaju dopunjuje robu ili uslugu koje posrednik pruža kao svoju glavnu poslovnu djelatnost.“

²³¹ Čl. 401. ZOS-a.

²³² To uključuje i interne prodajne mreže društava za osiguranje.

²³³ Praktični primjer pod 7.1., *infra*.

Posrednik u osiguranju dužan je pravodobno, prije sklapanja ugovora o osiguranju, dati strankama informacije koje se tiču njega, društva za osiguranje za koje obavlja poslove distribucije osiguranja, odnosa s tim društvom te njegovih primitaka iz tog odnosa²³⁴.

c) savjeti i standardi za prodaju ako se ne daju savjeti te dokument s informacijama o proizvodu (tzv. *Insurance Product Document* – IPID)²³⁵

Prije sklapanja ugovora o osiguranju distributer osiguranja pojašnjava, na temelju informacija koje je dobio od stranke, zahtjeve i potrebe stranke i stranci je dužan dati objektivne informacije o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku kako bi se toj stranci omogućilo da donese odluku o sklapanju ugovora o osiguranju na temelju primljenih informacija²³⁶.

Svaki ponuđeni ugovor o osiguranju mora biti u skladu sa zahtjevima i potrebama stranke. Ako se prije sklapanja bilo kojeg posebnog ugovora o osiguranju stranci daju savjeti, distributer osiguranja stranci je dužan dati personaliziranu preporuku u kojoj objašnjava zašto bi određeni proizvod najbolje ispunio zahtjeve i potrebe stranke²³⁷.

Informacije o proizvodu koje distributer osiguranja daje stranci prije sklapanja ugovora, kako je gore navedeno, mijenjaju se ovisno o složenosti ponuđenog proizvoda osiguranja i kategorije stranke.

Kada posrednik u osiguranju obavijesti stranku da savjete daje na temelju nepristrane i personalizirane analize, dužan je takve savjete davati na temelju analize dostatno velikog broja ugovora o osiguranju raspoloživih na tržištu kako bi mogao dati osobnu preporuku, u skladu sa stručnim kriterijima, o tome koji bi ugovor o osiguranju odgovarao potrebama stranke. Neovisno o predugovornim informacijama iz članka 380. ZOS-a²³⁸ te bez obzira na to je li dobiven savjet i neovisno o tome je li proizvod osiguranja dio paketa u skladu s člankom 436.a ZOS-a²³⁹, prije sklapanja ugovora distributer osiguranja stranci je dužan dati relevantne informacije o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku kako bi stranci omogućio da donese

²³⁴ Prema Čl. 431 i 432. ZOS-a. te informacije su ukratko: generalije o posredniku i osiguratelju te priroda njihove međusobne suradnje, način podnošenja pritužbi, informacija da li posrednik daje savjete, narav primitaka posrednika od strane osiguratelja, obveze stranaka na plaćanja koja nisu premija i planirana plaćanja i dr.

²³⁵ Za osiguranje života koristi se još i naziv Life Insurance Product Document – LIPID. U ovoj točki odgovarajuće su za prikaz korištene odredbe članka 433. ZOS-a. Praktični primjer dokumenta pod 7.7., *infra*.

²³⁶ Ovo se u praksi prije sklapanja ugovora o osiguranju provodi putem obrasca tzv. analize zahtjeva i potreba stranke putem upitnika koje stranka popunjava ili putem izjave kojoj stranka potvrđuje da je proizvod odabran nakon provedene analize njenih zahtjeva i potreba – opširnije pod 3.4.1., *infra*.

²³⁷ Zbog ovog dodatnog zahtjeva, većina društava za osiguranje u Hrvatskoj odlučila se da ne daju stranci savjete vezane uz distribuciju osiguranja.

²³⁸ Opširnije pod 3.2.3.2., *supra*.

²³⁹ Opširnije pod 3.2.3.4. d), *infra*.

informiranu odluku, uzimajući pritom u obzir složenost proizvoda osiguranja i kategoriju stranke.

Navedene relevantne informacije o proizvodu osiguranja, za proizvode životnog osiguranja, osim za investicijske proizvode osiguranja²⁴⁰, proizvođač²⁴¹ proizvoda životnog osiguranja mora dati putem standardiziranog dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja na papiru ili drugom trajnom mediju²⁴².

Kao što je već gore napomenuto, vezi s distribucijom proizvoda investicijskih proizvoda osiguranja iz članka informacije se daju u skladu s propisima kojima se uređuje davanje ključnih informacija o investicijskim proizvodima osiguranja o čemu će biti riječi u nastavku²⁴³.

d) obveze vezane za unakrsnu prodaju²⁴⁴

Kada se proizvod osiguranja nudi zajedno s dodatnim proizvodom ili uslugom koji nisu osiguranje kao dio paketa ili istog ugovora (unakrsna prodaja)²⁴⁵, distributer osiguranja obavješćuje stranku o tome je li moguće odvojeno kupiti te različite sastavnice i, ako jest, dostavlja odgovarajući opis sastavnica ugovora ili paketa, kao i odvojeni dokaz o troškovima i naknadama svake pojedine sastavnice. U slučaju ispunjenja navedenih uvjeta i ako se rizici ili osigurateljno pokriće koje proizlazi iz takva ugovora ili paketa ponuđenog stranci razlikuju od onih povezanih sa zasebnim sastavnicama, distributer osiguranja dostavlja adekvatan opis različitih sastavnica ugovora ili paketa te na koji se način njihovom kombinacijom izmjenjuju rizici ili osigurateljno pokriće. Kada je proizvod osiguranja dodatan u odnosu na robu ili uslugu

²⁴⁰ Opširnije pod 3.2.3.4. e), *infra*.

²⁴¹ Nespretna terminologija proizšla iz činjenice da je IDD u doslovnom prijevodu inkorporiran u ZAO-s. Ovo treba čitati kao društvo za osiguranje koje distribuira proizvod životnog osiguranja.

²⁴² Prema članku 399. st. 1. t. 17. ZOS-a trajni medij je: „svako sredstvo koje: a) omogućuje stranci pohranjivanje informacija koje su joj osobno upućene tako da joj budu dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara namjeni tih informacija te b) omogućuje neizmijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija.“ Navedeni dokument s informacijama o proizvodu osiguranja: 1. mora biti kratak i samostalan dokument; 2. mora biti prikazan i strukturiran tako da je jasan i jednostavan za čitanje te napisan slovima veličine koja omogućuje čitanje; 3. ne smije, u slučaju da je izvorna verzija bila u boji, biti u manjoj mjeri razumljiv kada je tiskan ili fotokopiran u crno-bijeloj verziji; 4. mora biti napisan na hrvatskom jeziku, službenim jezicima ili na jednom službenom jeziku kojim se služi u dijelu države članice u kojem se proizvod osiguranja nudi ili, ako se tako dogovore potrošač odnosno stranka i distributer, na drugom jeziku; 5. mora biti točan i ne dovoditi u zabludu; 6. mora sadržavati naslov: »Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja« na vrhu prve stranice 7. mora sadržavati izjavu o tome da se sve predugovorne i ugovorne informacije o proizvodu nalaze u drugim dokumentima.

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja članka treba se dati zajedno s informacijama iz članaka 380. i 382. ZOS-a ili informacijama drugih propisa Europske unije pod uvjetom da su ispunjeni svi prethodni uvjeti iz točaka 1. – 7.

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja sadržava sljedeće informacije: 1. informacije o vrsti osiguranja; 2. sažetak pokrića osiguranja, uključujući osigurane osnovne rizike, iznos osiguranja i, prema potrebi, zemljopisni opseg 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, uključujući datum početka i isteka ugovora; 9. načine raskida ugovora.

²⁴³ Opširnije pod 3.2.3.4. e), *infra*.

²⁴⁴ U ovoj točki odgovarajuće su za prikaz korištene odredbe članka 436. a ZOS-a.

²⁴⁵ Npr. proizvod životnog osiguranja uz ugovor o kreditu koji se sklapa s bankom.

koji nisu osiguranje kao dio paketa ili istog ugovora, distributer osiguranja daje stranci mogućnost odvojene kupnje te robe ili usluge. Navedeno se ne primjenjuje kada je proizvod osiguranja dodatan u odnosu na investicijsku uslugu ili aktivnost kako je određeno zakonom kojim se uređuje tržište kapitala, u odnosu na ugovor o kreditu kako je određen zakonom kojim se uređuje potrošačko kreditiranje ili u odnosu na račun za plaćanje kako je određen zakonom kojim se uređuje račun za plaćanje potrošača.

e) dodatne obveze u pogledu investicijskih proizvoda osiguranja²⁴⁶

Uz opisane obveze pod 3.2.3.4. od b) do e), na distribuciju osiguranja investicijskih proizvoda osiguranja primjenjuju se dodatne obveze prije sklapanja ugovora o osiguranju, kada je obavljaju posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje²⁴⁷. Navedene obveze su:

e) 1. Sukob interesa²⁴⁸

Posrednici u osiguranju i društva za osiguranje tijekom provođenja svih poslova distribucije osiguranja dužni su poduzimati sve odgovarajuće mjere za utvrđivanje i otklanjanje sukoba interesa između njih, uključujući njihove odgovorne osobe i zaposlenike ili svaku osobu izravno ili neizravno povezanu s njima putem kontrole i njihovih stranaka ili između dvije stranke.

Ako organizacijske ili administrativne mjere koje su posrednici u osiguranju ili društva za osiguranje poduzeli radi rješavanja sukoba interesa nisu dovoljne kako bi se u razumnoj mjeri osiguralo sprečavanje rizika od nastanka štete za interese stranaka, posrednici u osiguranju ili društva za osiguranje dužni su jasno i pravodobno obavijestiti stranku o svojstvima odnosno izvorima sukoba interesa prije sklapanja ugovora u osiguranju.

Iznimno od članka 436. stavka 1. ZOS-a²⁴⁹, navedeno obavješćivanje:

²⁴⁶ Prema članku 399. st. 1. t. 16. investicijski proizvod osiguranja je: proizvod osiguranja koji nudi vrijednost po isteku ili otkupnu vrijednost police osiguranja i kod kojeg je ta vrijednost po isteku ili otkupna vrijednost u potpunosti ili dijelom, izravno ili neizravno, izložena fluktuacijama na tržištu i ne uključuje: a) proizvode neživotnog osiguranja definirane ZOS-om b) ugovore o životnom osiguranju kod kojih se osigurmine predviđene ugovorom plaćaju samo u slučaju smrti ili u vezi s nesposobnošću koja je posljedica ozljede, bolesti ili invalidnosti c) mirovinske proizvode kojima je, prema posebnom zakonu, priznato da im je prvotna svrha pružati ulagatelju prihod u mirovini te koji ulagatelju daju pravo na određene koristi d) službeno priznate programe strukovnih mirovina prema zakonima koji uređuju strukovne mirovine e) proizvode individualnog mirovinskog osiguranja za koje je na temelju posebnog zakona propisan financijski doprinos poslodavca i kod kojih poslodavac ili zaposlenik ne mogu birati proizvod mirovinskog osiguranja ili osiguravatelja.

²⁴⁷ Čl. 436. c ZOS-a

²⁴⁸ U ovoj točki odgovarajuće su za prikaz korištene odredbe članka 436. e ZOS-a.

²⁴⁹ Opširnije pod 3.2.3.4.g), *infra*.

1. izvršava se na trajnom mediju i

2. sadrži dostatne pojedinosti, uzimajući u obzir značajke stranke, kako bi stranka mogla donijeti informiranu odluku u pogledu poslova distribucije osiguranja u kontekstu u kojem je došlo do sukoba interesa.

e) 2. Dodatne informacije za stranke²⁵⁰

Osim obveza iz članka obveze predugovornog informiranja iz članka 380. ZOS-a²⁵¹, davanja općih informacija o distribuciji iz točke 3.2.3.4. b), posrednici i društva za osiguranje dužni su strankama ili potencijalnim strankama pravodobno pružiti odgovarajuće informacije prije sklapanja ugovora u pogledu distribucije investicijskih proizvoda osiguranja te u pogledu svih troškova i povezanih naknada²⁵².

e) 3. Procjene primjerenosti i prikladnosti te izvještavanje stranaka²⁵³

Osim obveza iz članka 433. stavka 1. ZOS-a²⁵⁴, prilikom pružanja savjeta o investicijskom proizvodu osiguranja, posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje prikupljaju i sve potrebne informacije u vezi sa znanjem i iskustvom stranke ili potencijalne stranke u području ulaganja relevantnom za određenu vrstu proizvoda ili usluge, financijskom situacijom te osobe, uključujući i sposobnost te osobe da podnese gubitke te investicijskim ciljevima te osobe, uključujući prihvatljivi rizik za tu osobu, kako bi posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje mogli stranci ili potencijalnoj stranci preporučiti investicijske proizvode osiguranja

²⁵⁰ U ovoj točki odgovarajuće su za prikaz korištene odredbe članka 436. f ZOS-a .

²⁵¹ Opširnije pod 3.2.3.2., supra.

²⁵² Te informacije moraju sadržavati sljedeće podatke: 1. kada je riječ o savjetovanju, dobiva li stranka od posrednika u osiguranju ili društva za osiguranje periodičnu procjenu primjerenosti investicijskih proizvoda osiguranja iz članka 436.g ZOS-a koji su preporučeni toj stranci; 2. u pogledu informacija o investicijskim proizvodima osiguranja i predloženim investicijskim strategijama, prikladne smjernice i upozorenja o rizicima povezanim s investicijskim proizvodima osiguranja ili u vezi s određenom predloženom investicijskom strategijom; 3. u pogledu informacija o svim troškovima i povezanim naknadama koje trebaju biti navedene, informacije koje se odnose na distribuciju investicijskog proizvoda osiguranja, uključujući troškove savjetovanja, kada je to primjenjivo, trošak investicijskog proizvoda osiguranja preporučenog ili prodanog stranci i kako stranka može platiti za njega, što obuhvaća i sva plaćanja treće strane. Informacije o svim troškovima i naknadama, uključujući troškove i naknade u vezi s distribucijom investicijskog proizvoda osiguranja koji nisu prouzročeni pojavom povezanog tržišnog rizika, u zbirnom su obliku kako bi se stranama omogućilo razumijevanje ukupnog troška, kao i kumulativni učinak na povrat ulaganja, te se po zahtjevu stranke pruža pregled troškova i naknada raščlanjen po stavkama, a prema potrebi se takve informacije stranci pružaju periodično, najmanje jednom godišnje tijekom trajanja ulaganja. Navedene informacije dostavljaju se u razumljivom obliku kako bi stranke i potencijalne stranke mogle shvatiti svojstva i rizike određene vrste investicijskog proizvoda osiguranja koje im se nude te na temelju informacija o njima donositi odluke o ulaganjima.

²⁵³ U ovoj točki odgovarajuće su za prikaz korištene odredbe članka 436. f ZOS-a .

²⁵⁴ Ti stavci propisuju: „(1) Prije sklapanja ugovora o osiguranju distributer osiguranja pojašnjava, na temelju informacija koje je dobio od stranke, zahtjeve i potrebe stranke i stranci je dužan dati objektivne informacije o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku kako bi se toj stranci omogućilo da donese odluku o sklapanju ugovora o osiguranju na temelju primljenih informacija. (2) Svaki ponuđeni ugovor o osiguranju mora biti u skladu sa zahtjevima i potrebama stranke. (3) Ako se prije sklapanja bilo kojeg posebnog ugovora o osiguranju stranci daju savjeti, distributer osiguranja stranci je dužan dati personaliziranu preporuku u kojoj objašnjava zašto bi određeni proizvod najbolje ispunio zahtjeve i potrebe stranke.“

koji su primjereni za nju te su u skladu s njezinom mogućnosti prihvaćanja rizika i sposobnosti da podnese gubitke.

Kada posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje pružaju investicijsko savjetovanje pri kojem preporučuju paket usluga ili proizvoda objedinjenih u skladu s člankom 436.a²⁵⁵, cjelokupni objedinjeni paket mora biti primjeren za stranku.

Osim obveza iz članka 433. stavka 1. ZOS-a, posrednici u osiguranju i društva za osiguranje pri obavljanju poslova distribucije osiguranja koji su različiti od onih gore navedenih, u vezi s prodajom u kojoj se ne pruža savjetovanje, dužni su zatražiti od stranke ili potencijalne stranke da im dostavi informacije u vezi s njezinim znanjem i iskustvom u investicijskom području relevantnom za određenu vrstu ponuđenih ili traženih proizvoda ili usluga kako bi posrednik u osiguranju i društvo za osiguranje mogli procijeniti odgovara li stranci predviđena investicijska usluga ili proizvod, a ako se radi o objedinjavanju usluga ili proizvoda u skladu s člankom 436.a ZOS-a, pri procjeni se razmatra je li cjelokupni objedinjeni paket prikladan.

Ako posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje na temelju informacija dostavljenih u vezi s prodajom u kojoj se ne pruža savjetovanje, smatra da proizvod ne odgovara stranci ili potencijalnoj stranci, posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje o tome upozorava stranku ili potencijalnu stranku i to se upozorenje može dostaviti u standardiziranom formatu.

U slučaju da stranka ili potencijalna stranka ne dostavi informacije u vezi s prodajom u kojoj se ne pruža savjetovanje ili u slučaju da dostavi nedostatne informacije u vezi sa svojim znanjem i iskustvom, posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje upozorava je da ne može utvrditi je li joj predviđeni proizvod prikladan i to se upozorenje može dostaviti u standardiziranom formatu.

Prilikom savjetovanja o investicijskom proizvodu osiguranja posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje prije sklapanja ugovora pružaju stranci izjavu o primjerenosti na trajnom mediju u kojoj se navode savjeti te informacije o tome kako su oni u skladu sa sklonostima, ciljevima i drugim značajkama stranke, a primjenjuju se uvjeti utvrđeni člankom 436. stavcima 1. – 5. ZOS-a²⁵⁶.

²⁵⁵ Opširnije pod 3.2.3.4. d), *supra*.

²⁵⁶ Opširnije pod 3.2.3.4.g), *infra*.

Ako su za sklapanje ugovora korištena sredstva za komunikaciju na daljinu zbog čega se ne može prethodno dostaviti procjena primjerenosti, posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje može dostaviti izjavu o primjerenosti na trajnom mediju odmah nakon što stranka postane vezana bilo kakvim ugovorom pod uvjetom da su ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. stranka je pristala primiti izjavu o primjerenosti bez odgađanja nakon sklapanja ugovora i
2. posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje dalo je stranci mogućnost odgode sklapanja ugovora kako bi mogao unaprijed primiti izjavu o primjerenosti.

Kada posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje obavijeste stranku da će provoditi periodičnu procjenu primjerenosti, periodično izvješće sadrži ažuriranu izjavu o tome na koji je način investicijski proizvod osiguranja u skladu sa sklonostima, ciljevima i drugim značajkama stranke.

f) Izuzeća u pogledu pružanja informacija²⁵⁷

Opće Informacije o distribuciji iz točke 3.2.3.4. b) te informacije vezane uz savjetovanje ili nesavjetovanje te uz Dokument o informacijama o proizvodu iz točke 3.2.3.4. c) nije potrebno pružati kada distributer osiguranja obavlja poslove distribucije povezane s osiguranjem velikih rizika

Informacije iz točaka 3.2.3.4. e) 2. i 3. ovoga Zakona nije potrebno pružiti profesionalnom ulagatelju kako je uređeno zakonom kojim se uređuje tržište kapitala.

g) uvjeti dostave informacija vezanih uz distribuciju osiguranja

O svim informacijama koje je potrebno dostaviti u skladu s točkama 3.2.3.4. b) i c) te točkom 3.2.3.4. e) 3. stranka se obavješćuje na način kako to regulira 436. ZOS-a²⁵⁸.

²⁵⁷ U ovoj točki odgovarajuće su za prikaz korištene odredbe članka 435. st. 1. i 2. ZOS-a .

²⁵⁸ Koji za te informacije da moraju biti dostavljene: 1. na papiru; 2. na jasan i točan način, koji je razumljiv stranci; 3. na hrvatskom jeziku ili službenom jeziku države članice u kojoj se nalazi rizik ili države članice u kojoj je nastala obveza informiranja ili na nekom drugom jeziku dogovorenom između strana i 4. besplatno. Iznimno od navedenog, informacije iz točaka 3.2.3.4. b) i c) te točke 3.2.3.4. e) 3., stranci se dostavljaju na jednom od sljedećih medija: 1. na trajnom mediju koji nije papir, ako su ispunjeni dolje navedeni uvjeti za trajni medij ili 2. putem internetske stranice ako su ispunjeni dolje navedeni uvjeti za internetsku stranicu. U slučaju da se informacije iz informacije iz točaka 3.2.3.4. b) i c) te točke 3.2.3.4. e) 3. dostavljaju koristeći trajni medij koji nije papir ili preko internetske stranice, na zahtjev stranke besplatno se dostavlja u papirnatom obliku. Informacije iz informacije iz točaka 3.2.3.4. b) i c) te točke 3.2.3.4. e) 3. mogu se dostaviti koristeći trajni medij koji nije papir ako su ispunjeni sljedeći uvjeti: 1. korištenje trajnog medija prikladno je u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke i 2. stranci je dan izbor između informacija na papiru ili na trajnom mediju te je izabrala taj drugi medij. Informacije iz informacije iz točaka 3.2.3.4. b) i c) te točke 3.2.3.4. e) 3. mogu se dostaviti preko internetske

3.2.3.5. Obveze vezane uz KID²⁵⁹

Dok je s jedne strane primarni cilj gore pod točkom 3.2.3.4. e) opisane IDD regulative u pogledu investicijskih proizvoda osiguranja, upoznati stranku s odnosom distributera osiguranja i same institucije koja ulaže vezano uz produkt osiguranja (najčešće razni fondovi), s provizijama i eventualni sukobom interesa distributera u vezi s tim, primarni cilj PRIIPs regulative je kroz dokument s ključnim informacijama - KID, upoznati stranku, s obzirom da su proizvodi osiguranja života povezani s ulaganjem kompleksni i ovise i o stručnom znanju, o rizicima koje za stranku određeno ulaganje donosi, a posebice koji bi gubici mogli kroz taj proizvod mogli nastati za stranku.

a) svrha PRIIPs regulative²⁶⁰

PRIIPs regulativa utvrđuje jedinstvena pravila o obliku i sadržaju dokumenta s ključnim informacijama koji sastavljaju izdavalje PRIIP-a²⁶¹ i o dostavljanju dokumenta s ključnim

stranice ako je ona osobno upućena stranci ili ako su ispunjeni sljedeći uvjeti: 1. dostava tih informacija putem internetske stranice prikladna je u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke; 2. stranka je pristala na dostavu tih informacija putem internetske stranice; 3. stranka je elektroničkim putem obaviještena o adresi internetske stranice i mjestu na stranici na kojem se nalaze te informacije; 4. osigurano je da su te informacije dostupne na internetskoj stranici onoliko dugo koliko je stranci razumno potrebno da se njima koristi. U svrhu primjene odredbi o posebnim uvjetima dostave na trajnom mediju koji nije papir i putem internetske stranice, pružanje informacija uz korištenje trajnog medija koji nije papir ili preko internetske stranice smatra se prikladnima u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke ako postoje dokazi da stranka raspolaže redovitim pristupom internetu što se smatra naznačena adresa elektroničke pošte stranke. U slučaju telefonske prodaje, informacije dane stranci od strane distributera osiguranja prije sklapanja ugovora, uključujući dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, moraju biti pružene u skladu s propisima koji se primjenjuju na prodaju financijskih usluga potrošačima odnosno strankama na daljinu. Ako stranka u slučaju telefonske prodaje odabere da joj se prethodne informacije dostave na trajnom mediju koji nije papir koji ispunjava gore navedene uvjete, distributer osiguranja pruža informacije stranci neposredno nakon sklapanja ugovora o osiguranju.

²⁵⁹ Dokument s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (Key Information Document – KID) prema PRIIPs regulativi (Packaged Retail and Insurance-based Investment Products) a koju reguliraju sljedeći akti: Uredba (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Službeni list EU-a, L 352, 9.12.2014.; Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi) utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom, sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata, Službeni list EU-a, L 100, 12.4.2017; Ispravak Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. godine, Službeni list EU-a, L 120, 11.5.2017.; Uredba (EU) 2016/2340 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2016. o izmjeni Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode u pogledu datuma njezine primjene (Tekst značajan za EGP), Službeni list EU-a, L 354, 23.12.2016.; Delegirana uredba Komisije (EU) 2016/1904 od 14. srpnja 2016. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu intervencije u području proizvoda (Tekst značajan za EGP), Službeni list EU-a, L 295, 29.10.2016.; Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode („Narodne novine“, broj 112/18). Praktični primjer pod 7.8., *infra*.

²⁶⁰ Članci 1. – 4. Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Službeni list EU-a, L 352, 9.12.2014.

²⁶¹ Prema PRIIPs regulativi:

1. „upakirani investicijski proizvod za male ulagatelje” ili „PRIIP” znači ulaganje, uključujući instrumente koje izdaju subjekti posebne namjene definirani člankom 13. točkom 26. Direktive 2009/138/EZ²⁶¹ ili sekuritizacijski subjekti posebne namjene definirani člankom 4. točkom (an) Direktive 2011/61/EU Europskog parlamenta i Vijeća²⁶¹, ako, bez obzira na pravni oblik

informacijama malim ulagateljima kako bi malim ulagateljima²⁶² omogućio razumijevanje i usporedbu ključnih obilježja i rizika PRIIP-a.

Vezano uz ugovore o osiguranju, PRIIPs regulativa se ne primjenjuje na:

- (a) proizvode neživotnog osiguranja iz Priloga I. Direktivi 2009/138/EZ;
- (b) ugovore životnog osiguranja kada se naknade predviđene ugovorom plaćaju samo u slučaju smrti ili u vezi s nesposobnošću uslijed ozljede, bolesti ili nemoći²⁶³.

b) dostava KID-a

Prije nego što PRIIP postane dostupan malim ulagateljima, izdavatelj PRIIP-a za taj proizvod sastavlja dokument s ključnim informacijama u skladu sa zahtjevima iz ove Uredbe i objavljuje dokument na svojoj internetskoj stranici²⁶⁴.

Osoba koja savjetuje o PRIIP-u ili ga prodaje dokument s ključnim informacijama dostavlja dovoljno rano kako bi se malim ulagateljima omogućilo da njegov sadržaj uzmu u obzir pri

ulaganja, iznos koji se isplaćuje ulagatelju podliježe fluktuacijama zbog izloženosti referentnim vrijednostima ili učinkovitosti jedne imovine ili više njih koje mali ulagatelj nije izravno kupio;

2. „investicijski osigurateljni proizvod” znači osigurateljni proizvod koji nudi vrijednost dospeloga duga ili otkupnu vrijednost osiguranja i kada je ta vrijednost dospeloga duga ili otkupna vrijednost osiguranja u potpunosti ili djelomično izložena, izravno ili neizravno, fluktuacijama tržišta;

3. „upakirani investicijski proizvod za male ulagatelje i investicijski osigurateljni proizvod” ili „PRIIP” znači proizvod koji je jedno ili oboje od navedenog:

(a) PRIP;

(b) investicijski osigurateljni proizvod;

4. „izdavatelj upakiranog investicijskog proizvoda za male ulagatelje i investicijskog osigurateljnog proizvoda” ili „izdavatelj PRIIP-a” znači:

(a) bilo koji subjekt koji izdaje PRIIP;

(b) bilo koji subjekt koji mijenja postojeći PRIIP uključujući, među ostalim, promjene njegova profila rizika i nagrade ili troškova povezanih s ulaganjem u PRIIP;

5. „osoba koja prodaje PRIIP” znači osoba koja nudi ili sklapa ugovor o PRIIP-u s malim ulagateljem;

²⁶² „mali ulagatelj” znači:

(a) mali ulagatelj kako je definiran člankom 4. stavkom 1. točkom 11. Direktive 2014/65/EU²⁶²; (b) klijent u smislu Direktive 2002/92/EZ²⁶², ako se taj klijent ne bi mogao kategorizirati kao profesionalni ulagatelj definiran člankom 4. stavkom 1. točkom 10. Direktive 2014/65/EU²⁶²;

²⁶³ Čl. 2. st. 2. t. a) i b) Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Službeni list EU-a, L 352, 9.12.2014.

²⁶⁴ Ibid, Čl. 5. st. 1.

donošenju odluka o ulaganju, bez obzira na to je li malom ulagatelju omogućen rok za odustajanje²⁶⁵.

Za potrebe navedenog osoba koja savjetuje o PRIIP-u ili ga prodaje procjenjuje vrijeme potrebno svakom malom ulagatelju za razmatranje dokumenta s ključnim informacijama, uzimajući u obzir sljedeće:

(a) iskustvo i znanje malog ulagatelja u pogledu PRIIP-a ili sličnih ulaganja odnosno ulaganja s rizicima sličnima rizicima PRIIP-ova;

(b) složenost PRIIP-a.

(c) ako do savjetovanja ili prodaje dolazi na inicijativu malog ulagatelja, izričito navedena hitnost kojom mali ulagatelj želi realizirati predloženi ugovor ili ponudu²⁶⁶.

c) oblik i sadržaj KID-a

Dokument s ključnim informacijama mora biti napisan na službenim jezicima, ili na jednom od službenih jezika koji se koristi u dijelu države članice u kojoj se PRIIP distribuira, ili na nekom drugom jeziku koji su odobrila nadležna tijela te države članice, ili, ako je napisan na drugom jeziku, mora se prevesti na jedan od tih jezika²⁶⁷.

Prijevod mora vjerno i točno odražavati sadržaj izvornog dokumenta s ključnim informacijama.

Ako se PRIIP promovira u državi članici putem promidžbenih materijala napisanih na jednom ili više službenih jezika te države članice, dokument s ključnim informacijama mora biti napisan barem na odgovarajućim službenim jezicima²⁶⁸.

Hrvatski Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode²⁶⁹ u članku 13. u stavcima 1. i 2. dodatno regulira jezik KID-a na sljedeći način:

²⁶⁵ Čl. 17. st. 1. Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi) utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom, sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata, Službeni list EU-a, L 100, 12.4.2017.

²⁶⁶ Ibid, čl. 17. st. 2.

²⁶⁷ Čl. 7. st. 1. Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Službeni list EU-a, L 352, 9.12.2014.

²⁶⁸ Ibid, čl. 7. st. 2.

²⁶⁹ „Narodne novine“, broj 112/18

dokument s ključnim informacijama PRIIP-a koji se distribuira u Republici Hrvatskoj mora biti napisan na hrvatskom jeziku ili preveden na hrvatski jezik²⁷⁰, a iznimno od navedenog HANFA može dozvoliti uporabu drugog jezika u dokumentu s ključnim informacijama, u slučajevima u kojima je razvidno da to ne utječe negativno na interese malih ulagatelja kojima se proizvod distribuira.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. o dopuni Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi)²⁷¹ utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom, sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata (dalje u tekstu: Delegirana uredba PRIIPs) detaljno regulira sadržaj i prikaz KID-a, dajući čak i grafički predložak navedenog dokumenta²⁷².

Delegirana Uredba PRIIPs-u normira, ukratko, slijedeće bitne sastojke sadržaja KID-a:

- Odjeljak s općim podacima – podaci o izdavatelju PRIIPs-a, datum, podaci o nadzornom tijelu, upozorenje o razumijevanju
- Odjeljak „Kakav je ovo proizvod?“ – podaci o proizvodu u smislu rizika ulaganja, dospijeće, uvjeti raskida
- Odjeljak „Koji su rizici i što bih mogao dobiti za uzvrat?“ – prikaz scenarija uspješnosti vezano uz proizvod uz primjenu metodologije prikaza rizika
- Odjeljak „Što se događa ako {ime izdavatelja PRIIP-a} nije u mogućnosti izvršiti isplatu? – informacije o mogućim financijskim gubitcima i postupanju nakon toga
- Odjeljak „Koji su troškovi?“ – izračun troškova vezanih uz proizvod te metodologija izračuna
- Odjeljak „Koliko bih ga dugo trebao držati i mogu li podići novac ranije?“ – razlozi za odabir preporučenog razdoblja držanja te postupanje u slučaju ranijeg istupanja
- Odjeljak „Kako se mogu žaliti?“ – postupak podnošenja pritužbe na proizvod
- Odjeljak „Druge relevantne informacije“ – ostalo što se smatra bitnim²⁷³.

²⁷⁰ U skladu s člankom 1. Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Službeni list EU-a, L 352, 9.12.2014.

²⁷¹ Službeni list EU-a, L 100, 12.4.2017.

²⁷² Praktični primjer KID-a iz osigurateljne prakse, pod 7.8., *infra*.

²⁷³ Članci 1. – 13. Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom,

Prilozi Delegiranoj Uredbi PRIIPs koji se navode u citiranim odredbama vezanim za sadržaj i prikaz KID-a još dodatno i stručno razrađuju sadržaj i prikaz, najčešće kroz matematičke formule koje aktuarima u društvima za osiguranje služe za numeričke prikaze koje pak stranka služe da bi jasnije upoznale proizvod osiguranja.

3.2.3.6. Obveze vezane uz SPNFT

Sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma²⁷⁴ (dalje u tekstu: ZSPNFT), društva za osiguranje koja imaju odobrenje za obavljanje poslova životnih osiguranja i drugih osiguranja povezanih s ulaganjima²⁷⁵ obveznici su provođenja mjera SPNFT-a propisanih navedenim Zakonom.

Navedene mjere propisuju obvezu društvima za osiguranje da provode određene radnje i prikupljaju određene podatke od stranaka prije uspostave ugovornog odnosa, dakle ili prilikom popunjavanja ponude za osiguranje ili prije samog prihvata u osiguranje kada dokumentacije vezana uz ponudu prisprije kod osiguratelja.

Najbitnija obveza osiguratelja u smislu SPNFT-a prije sklapanja ugovora o osiguranju života jest provođenje mjera dubinske analize stranke²⁷⁶.

Osiguratelji koji ne mogu provesti gore opisane mjere dubinske analize vezane uz utvrđivanje identiteta stranke²⁷⁷ odnosno njezina punomoćnika, utvrđivanje identiteta stvarnog vlasnika

sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata, Službeni list EU-a, L 100, 12.4.2017.

²⁷⁴ „Narodne novine“, broj 108/17 i 39/19

²⁷⁵ Čl. 9. st. 2. t. 9. ZSPNFT-a.

²⁷⁶ Prema čl. 15. i 16. ZSPNFT-a dubinska analiza stranke obuhvaća: 1. utvrđivanje identiteta stranke i provjeru njezina identiteta na osnovi dokumenata, podataka ili informacija dobivenih iz vjerodostojnoga, pouzdanoga i neovisnoga izvora, uključujući, ako ga stranka ima, kvalificirani certifikat za elektronički potpis ili elektronički pečat ili bilo koji drugi siguran, daljinski ili elektronički, postupak identifikacije koji su regulirala, priznala, odobrila ili prihvatila relevantna nacionalna tijela; 2. utvrđivanje identiteta stvarnoga vlasnika stranke i poduzimanje odgovarajućih mjera za provjeru identiteta stvarnoga vlasnika stranke, uključujući poduzimanje mjera potrebnih za razumijevanje vlasničke i kontrolne strukture stranke kada je stranka trgovačko društvo, druga pravna osoba i s njome izjednačen subjekt ili trust i s njime izjednačen subjekt stranoga prava; 3. prikupljanje podataka o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnoga odnosa te drugih podataka u skladu s ovim Zakonom i na temelju njega donesenim podzakonskim aktima i 4. stalno praćenje poslovnoga odnosa, uključujući i kontrolu transakcija koje stranka obavlja tijekom poslovnoga odnosa kako bi se osiguralo da su transakcije koje se obavljaju u skladu sa saznanjima obveznika o stranci, poslovnome profilu, profilu rizika, uključujući prema potrebi i podatke o izvoru sredstava, pri čemu dokumentacija i podatci kojima obveznik raspolaže moraju biti ažurni.; Prilikom provedbi mjera vezanih uz utvrđivanje identiteta stranke i identiteta stvarnog vlasnika stranke obveznik je dužan provjeriti je li osoba koja tvrdi da djeluje u ime stranke za to i ovlaštena te u skladu s odredbama ZSPNFT-a utvrditi i provjeriti identitet te osobe. Dodatno na ove obveze, u slučaju da su kod osiguranja života korisnici osiguranja identificirani ili imenovani, osiguratelji su dužni prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa dodatno poduzeti i slijedeće radnje: a) za korisnika osiguranja koji je određen kao posebno imenovana fizička ili pravna osoba ili pravno uređenje (npr. zakonski nasljednik, djeca, supružnik i dr.) utvrditi i provjeriti identitet korisnika osiguranja i b) za korisnika osiguranja koji je određen specifičnim karakteristikama ili skupinom prikupiti dovoljno podataka kako bi se uvjerio da će moći utvrditi identitet korisnika osiguranja u trenutku isplate police.

²⁷⁷ Prema člancima 21. i 22. ZSPNFT-a, utvrđivanje identiteta stranke fizičke osobe, obrtnika i osobe koja obavlja drugu samostalnu djelatnost te njihovog punomoćnika, prije uspostave poslovnog odnosa provodi se uvidom u službeni osobni dokument (kojeg ZSPNFT u članku 4. st. 1. t. 39) definira kao: „svaku javnu ispravu s fotografijom osobe koju izdaje nadležno državno domaće ili strano tijelo, a sa svrhom identifikacije osobe“) u fizičkoj nazočnosti stranke odnosno njenog punomoćnika.

stranke te uz prikupljanje podataka o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa, ne smiju uspostaviti poslovni odnos ili obaviti transakciju, odnosno moraju prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos te razmotriti trebaju li Uredu za sprječavanje pranja novca Ministarstva financija (dalje u tekstu: Ured za SPNFT) dostaviti obavijest o sumnjivoj transakciji, sredstvima i osobama u skladu s člancima 56. i 57. ZSPNFT-a²⁷⁸.

Sukladno člancima 46. i 48. ZSPNFT-a, osiguratelji su, prilikom uspostave poslovnog odnosa osiguranja života također dužni utvrditi da li je stranka ili stvarni vlasnik stranke politički izložena osoba²⁷⁹ (tzv. *politically exposed person* ili PEP) te u slučaju utvrđenja toga poduzeti određene propisane mjere.

ZSPNFT detaljno propisuje podatke koji se prikupljaju od stranaka prilikom provođenja gore navedenih potrebnih radnji prilikom uspostave poslovnog odnosa sa strankom te također i kriterije po kojima osiguratelj provode procjenu rizika vezanih uz SPNFT i kategorizaciju stranka po navedenim rizicima²⁸⁰. ZSPNFT također detaljno razlaže unutarnju strukturu koju su društva za osiguranje dužna uspostaviti radi učinkovitog provođenja mjera SPNFT-a uključujući dužnost imenovanja ovlaštene osobe za SPNFT i njenog zamjenika s detaljno opisanim ovlastima navedenih osoba²⁸¹.

Za napomenuti je također da postoji i mogućnost identifikacije na daljinu stranke fizičke osobe, obrtnika ili osobe koja se bavi drugom samostalnom djelatnošću te fizičke osobe koja zastupa pravnu osobu osnovanu u državi članici korištenjem sredstava videoelektroničke identifikacije²⁸² ako su ostvareni posebni uvjeti no o tome će biti detaljnije riječ u nastavku rada²⁸³.

Prema čl. 23. ZSPNFT-a, identitet stranke pravne osobe provjerava se uvidom u izvornik ili ovjerenu presliku dokumentacije iz sudskoga ili drugoga javnog registra koju mu u ime pravne osobe dostavi zakonski zastupnik ili punomoćnik pravne osobe. Prema članku 24. ZSPNFT-a, identitet zakonskoga zastupnika stranke pravne osobe provjerava se uvidom u službeni osobni dokument zakonskoga zastupnika u njegovoj nazočnosti, prema članku 25. ZSPNFT-a identitet punomoćnika pravne osobe provjerava se uvidom u službeni osobni dokument punomoćnika u njegovoj nazočnosti. Prema članku 17. st. 2. ZSPNFT-a: prilikom ulaska u novi poslovni odnos s trgovačkim društvom ili drugom pravnom osobom ili trustom, za koje postoji obveza unosa podataka o stvarnom vlasništvu u odgovarajući registar, obveznici prikupljaju izvadak iz tog registra.

²⁷⁸ Čl. 19. st. 1. i 2. ZSPNFT-a.

²⁷⁹ Prema članku 46. st. 2. – 5. ZSPNFT-a: „(2) Politički izložena osoba je svaka fizička osoba koja djeluje ili je u proteklih najmanje 12 mjeseci djelovala na istaknutoj javnoj dužnosti u državi članici ili trećoj državi, uključujući i članove njezine uže obitelji i osobe za koje je poznato da su bliski suradnici politički izložene osobe. U daljnjem nastavku navedenog članka opisuje se tko se sve smatra politički izloženom osobom te koji članovi njihovih obitelji. Također se navodi da ažurirani popis istaknutih javnih dužnosti vodi Ured za SPNFT i objavljuje na svojim mrežnim stranicama.

²⁸⁰ Posebice članci 12. – 14. ZSPNFT-a.

²⁸¹ Posebice članci 68. – 69. ZSPNFT-a.

²⁸² Prema članku 53. ZSPNFT-a.

²⁸³ Opširnije pod 4., *infra*.

3.2.3.7. Obveze vezane uz FATCA-u²⁸⁴ i CRS²⁸⁵

Pojednostavljeno rečeno, RH je u smislu obveza vezanih uz sklapanje ugovora o osiguranju života, određenim međunarodnim sporazumima, koji su zakonima i podzakonskim aktima RH detaljno razrađeni i preuzeti u njezinom pravnom sistemu, preuzela obvezu da države potpisnice navedenih sporazuma, obavijestiti da li neki od poreznih rezidenata tih država imaju s osigurateljima u RH sklopljene ugovore o osiguranju kod koji postoji mogućnost da takva osoba ostvari određeni prihod odnosno ugovore o osiguranju odnosno ugovori o osiguranju života kod kojih postoji mogućnost isplate otkupih vrijednosti. U suštini se tu radi o generalnim podacima o ugovarateljima takvih ugovora, te o iznosu osigurane svote odnosu iznosu isplaćene svote po tim ugovorima, a navedene podatke osiguratelji u godišnjim izvještajima (u pravilu do 30.06. za proteklu godinu) šalju Poreznoj upravi Ministarstva financija RH, koja onda te podatke prosljeđuje državama potpisnicama tih sporazuma. Osiguratelji te podatke prikupljaju prije sklapanja ugovora o životnom osiguranju koji su obuhvaćeni navedenom regulativom, u pravilu uz postupak popunjavanja ponude, pitanjima koje se tiču porezna rezidentnosti stranaka s obzirom da je to glavni kriterij opisanog izvještavanja.

a) FATCA²⁸⁶

Sporazum između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e stupio je na snagu dana 27. prosinca 2016. godine. Preduvjeti za stupanje na snagu navedenog Sporazuma ostvareni su stupanjem na snagu Zakona o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e²⁸⁷ čime su stupili na snagu članci 56. do 63. te članci 71. i 72. Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza²⁸⁸.

Prema navedenoj regulativi, osiguratelji u RH su dužni, o detaljno propisanim podacima izvijestiti, putem Porezne uprave RH - Poreznu upravu Sjedinjenih Američkih Država (*Internal Revenue Service* ili IRS) o tome da li porezni rezident Sjedinjenih Američkih Država ima s

²⁸⁴ Foreign Account Tax Compliance Act – zakon Sjedinjenih Američkih Država

²⁸⁵ Common Reporting Standard

²⁸⁶ Službena web stranica Porezne uprave: <https://www.porezna-uprava.hr/Fatca/Stranice/FATCA.aspx> - 10.04.2022.

²⁸⁷ „Narodne novine“, Međunarodni ugovori broj 5/16

²⁸⁸ „Narodne novine“, broj 114/16, 130/17, 106/18 i 121/19

njima sklopljen ugovor o osiguranju života (uključujući rentno osiguranje) uz mogućnost isplate otkupne vrijednosti²⁸⁹.

Prema članku 2. stavak 2. Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e, osiguratelji prikupljaju odnosno obavještavaju vezano uz predmetne ugovore o osiguranju o određenim podacima²⁹⁰.

Kao što je već navedeno u uvodu ove točke, predmetne podatke osiguratelji od ugovaratelja ugovora o osiguranju života, prikupljaju u fazi popunjavanja ponuda za osiguranje kroz za to unaprijed pripremljene obrasce da setom pitanja kojima se prvenstveno utvrđuje porezna rezidentnost ugovaratelja, a zatim, ako je ona iz Sjedinjenih Američkih Država, putem dodatnih pitanja u svrhu ispunjavanja obveza po ovoj regulativi.

b) CRS²⁹¹

U skladu sa međunarodnim kretanjima i sprječavanjem međunarodnih prijevara i poreznih utaja, Europska unija usvojila je Direktivu Vijeća 2014/107/EU od 09. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu automatske razmjene informacija u području oporezivanja, kojom se proširuje obuhvat automatske razmjene informacija na financijske račune, odnosno usvaja zajednički standard izvješćivanja (eng. *CRS-Common Reporting Standard*) koji je izradio OECD²⁹².

Globalni standard obuhvaća zajednički standard izvješćivanja odnosno pravila izvješćivanja i dubinske analize koje primjenjuju financijske institucije (uključujući i društva za osiguranje) kako bi prikupile i dostavile podatke Poreznoj upravi Ministarstva financija RH jednom godišnje.

Nadalje, Europska unija usvojila je Direktivu Vijeća 2015/2060 od 10. studenog 2015. o stavljanju izvan snage Direktive 2003/48/EZ o oporezivanju dohotka od kamate na štednju.

²⁸⁹ Sporazum između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e u članku 1. stavak 1. točkama y) i z) detaljnije definira takve ugovore o osiguranju.

²⁹⁰ Navedeni podaci se ukrajno odnose na generalije obveznika izvješćivanja i osoba o kojima se izvještava, na nadležno lokalno porezno tijelo, na opće podatke i vrijednost ugovora o osiguranju i dr.

²⁹¹ Službena web stranica Porezne uprave: https://www.porezna-uprava.hr/zajednicki_standardi_izvjescivanja_CRS/Stranice/CRS.aspx, 10.04.2022., 12:04.

²⁹² Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj – Organisation for Economic Cooperation and Development.

Zbog preklapanja područja primjene Direktive 2003/48/EZ sa Direktivom Vijeća 2014/107/EU prva se stavila izvan snage uz određena prijelazna razdoblja.

RH je 29.10.2014. godine u Berlinu potpisala Mnogostrani sporazum nadležnih tijela o automatskoj razmjeni informacija o financijskim računima²⁹³ na temelju kojega je dužna razmjenjivati informacije vezane uz CRS regulativu sa državama potpisnicama, a navedeni Popis država članica EU i drugih jurisdikcija za koje su izvještajne financijske institucije obvezne dostaviti podatke objavljuje i ažurira Porezna uprava Ministarstva financija RH na svojoj službenoj web stranici.

Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza²⁹⁴ prenesene su odredbe Direktive Vijeća 2014/107/EU te je stavljena izvan snage Direktiva Vijeća 2003/48/EZ.

Detaljna definicije pojmova, pravila izvješćivanja i dubinske analize za automatsku razmjenu informacija o ugovorima o osiguranju propisuje Pravilnik o automatskoj razmjeni informacija u području poreza²⁹⁵.

Navedeni Pravilnik, slično kao i FATCA regulativa definira Ugovor o osiguranju uz mogućnost isplate otkupne vrijednosti police te pod njim podrazumijeva ugovor o osiguranju, osim ugovora o reosiguranju između dvaju društava osiguranja, koji ima novčanu vrijednost²⁹⁶.

Prema članku 58. Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza osiguratelji prikupljaju podatke odnosno obavještavaju Poreznu upravu RH vezano uz predmetne ugovore o osiguranju o određenim propisanim podacima²⁹⁷.

Isto kao i prema FATCA regulativi, ove podatke osiguratelji od ugovaratelja ugovora o osiguranju života, prikupljaju u fazi popunjavanja ponuda za osiguranje kroz za to unaprijed pripremljene obrasce da setom pitanja kojima se prvenstveno utvrđuje porezna rezidentnost ugovaratelja, a zatim, ako je ona iz neke od država potpisnica međunarodno sporazuma vezanog uz CRS izvještavanje, putem dodatnih pitanja u svrhu ispunjavanja obveza po ovoj regulativi.

²⁹³ „Narodne novine“, Međunarodni ugovori, broj 6/15

²⁹⁴ „Narodne novine“, br. 115/16, 130/17, 106/18 i 121/19

²⁹⁵ „Narodne novine“, broj 18/17, 1/19 i 1/20

²⁹⁶ Čl. 25. i 26. Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza („Narodne novine“, broj 18/17, 1/19 i 1/20) pobliže definira novčanu vrijednost ugovora o osiguranju o kojima se obavještava.

²⁹⁷ Navedeni podaci se ukratko odnose na generalije obveznika izvještavanja i osoba o kojima se izvještava, na nadležno lokalno porezno tijelo, na opće podatke i vrijednost ugovora o osiguranju i dr.

3.2.3.8. Obveze vezane uz zaštitu podataka

Stupanjem na snagu Uredbe (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/EZ²⁹⁸ (Opća uredba o zaštiti podataka – *General Data Protection Regulation*, dalje u tekstu: GDPR) uveden su brojne novine i uvelike su, u smislu dodatne zaštite potrošača, postrožene mjere koje su poslovni subjekti dužni primjenjivati vezano uz zaštitu podataka klijenata, a uvedene su i drakonske kazne u slučaju kršenja odredbi navedene Uredbe. GDPR je stupio na snagu 22.05.2018., a osiguratelji su imali velike izazove da bi se kroz organizacijske i tehničke promjene u svojoj djelatnosti prilagode novim odredbama o zaštiti podataka. Prvenstveno se ovdje misli o zaštiti osobnih podataka klijenata²⁹⁹ društva za osiguranje. GDPR je dodatno konkretiziran (iako u manjem opsegu) Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka³⁰⁰.

Da bi društva za osiguranje, kao voditelji obrade³⁰¹, zakonito obrađivala³⁰² osobne podatke svojih klijenata kao ispitanika³⁰³, uključujući osobne podatke iz ugovora o osiguranju života, moraju imati za navedeno valjanu zakonsku osnovu što znači da mora biti ispunjeno najmanje jedno od sljedećeg:

- (a) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha;
- (b) obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora;
- (c) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade;

²⁹⁸ Službeni list EU-a, L 119, 4.5.2016.

²⁹⁹ Prema članku 4. točka 1. GDPR-a osobni podaci znače „svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („ispitanik”); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.“

³⁰⁰ „Narodne novine“ broj 42/18

³⁰¹ Prema članku 4. točka 1. GDPR-a voditelj obrade znači „fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice.“

³⁰² Prema članku 4. točka 2. GDPR-a obrada znači „svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.“

³⁰³ Za pojam ispitanika vidi fusnotu 299, *supra*.

(d) obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe;

(e) obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade;

(f) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete³⁰⁴.

Nadalje, GDPR, u članku 9. st. 1. zabranjuje obradu posebnih kategorija osobnih podataka, a to su osobni podaci koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu te obradu genetskih podataka, biometrijskih podataka u svrhu jedinstvene identifikacije pojedinca, podataka koji se odnose na zdravlje ili podataka o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca³⁰⁵.

Odredbe o zabrani posebnih kategorija podataka posebice su bitne za sklapanje ugovora o osiguranju života jer se pri tome najčešće prikupljaju odnosno obrađuju podaci vezani za

³⁰⁴ Čl. 6. st. 1. GDPR-a

³⁰⁵ Prema Čl. 9. st. 2. GDPR-a od navedene zabrane se može odstupiti u slijedećim slučajevima:

(a) ispitanik je dao izričitu privolu za obradu tih osobnih podataka za jednu ili više određenih svrha, osim ako se pravom Unije ili pravom države članice propisuje da ispitanik ne može ukinuti zabranu iz stavka 1.; (b) obrada je nužna za potrebe izvršavanja obveza i ostvarivanja posebnih prava voditelja obrade ili ispitanika u području radnog prava i prava o socijalnoj sigurnosti te socijalnoj zaštiti u mjeri u kojoj je to odobreno u okviru prava Unije ili prava države članice ili kolektivnog ugovora u skladu s pravom države članice koje propisuje odgovarajuće zaštitne mjere za temeljna prava i interese ispitanika; (c) obrada je nužna za zaštitu životno važnih interesa ispitanika ili drugog pojedinca ako ispitanik fizički ili pravno nije u mogućnosti dati privolu; (d) obrada se provodi u sklopu legitimnih aktivnosti s odgovarajućim zaštitnim mjerama zaklade, udruženja ili drugog neprofitnog tijela s političkim, filozofskim, vjerskim ili sindikalnim ciljem te pod uvjetom da se obrada odnosi samo na članove ili bivše članove tijela ili na osobe koje imaju redovan kontakt s njom u vezi s njezinim svrhama i da osobni podaci nisu priopćeni nikome izvan tog tijela bez privole ispitanika; (e) obrada se odnosi na osobne podatke za koje je očito da ih je objavio ispitanik; (f) obrada je nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva ili kad god sudovi djeluju u sudbenom svojstvu; (g) obrada je nužna za potrebe značajnog javnog interesa na temelju prava Unije ili prava države članice koje je razmjerno željenom cilju te kojim se poštuje bit prava na zaštitu podataka i osiguravaju prikladne i posebne mjere za zaštitu temeljnih prava i interesa ispitanika; (h) obrada je nužna u svrhu preventivne medicine ili medicine rada radi procjene radne sposobnosti zaposlenika, medicinske dijagnoze, pružanja zdravstvene ili socijalne skrbi ili tretmana ili upravljanja zdravstvenim ili socijalnim sustavima i uslugama na temelju prava Unije ili prava države članice ili u skladu s ugovorom sa zdravstvenim radnikom te u skladu s propisanim uvjetima i zaštitnim mjerama; (i) obrada je nužna u svrhu javnog interesa u području javnog zdravlja kao što je zaštita od ozbiljnih prekograničnih prijetnji zdravlju ili osiguravanje visokih standarda kvalitete i sigurnosti zdravstvene skrbi te lijekova i medicinskih proizvoda, na temelju prava Unije ili prava države članice kojim se propisuje odgovarajuće i posebne mjere za zaštitu prava i sloboda ispitanika, posebno čuvanje profesionalne tajne; (j) obrada je nužna u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe u skladu s člankom 89. stavkom 1.³⁰⁵ na temelju prava Unije ili prava države članice koje je razmjerno cilju koji se nastoji postići te kojim se poštuje bit prava na zaštitu podataka i osiguravaju prikladne i posebne mjere za zaštitu temeljnih prava i interesa ispitanika.

zdravlje pojedinca, a moguće je da se npr. u slučaju kolektivnih osiguranja života članova određenih sindikata prikupljaju odnosno obrađuju i podaci o sindikalnom članstvu osiguranika. To bi dakle značilo da bi društva za osiguranje te posebne kategorije podataka osobnih podataka mogla obrađivati samo ako su ispunjeni uvjeti za neku od gore navedenih iznimki.

S obzirom da je na inicijativu radne skupine Hrvatskog ureda za osiguranje (dalje u tekstu: HUU) za implementaciju GDPR-a koja se sastojala od predstavnika društava za osiguranje u RH, a koje je član bio i autor ovoga rada, Izmjenom i dopunom ZOS-a³⁰⁶ koja je stupila na snagu 22.12.2018. (dalje u tekstu: ZIDZOS 2018.), u članku 7. ZOS-a koji regulira poslove osiguranja, u njegovom stavku 7. inkorporirana slijedeća odredba: *Poslovi osiguranja iz ovoga članka poslovi su od značajnog javnog interesa koji podrazumijevaju i obradu posebne kategorije osobnih podataka kao što su to podaci koji se odnose na zdravlje*, time je za društva za osiguranje nakon 22.12.2018. prestala potreba da za opisane posebne kategorije prikuplja od klijenata privole ili da traži bilo koju iznimku predviđenu GDPR-om s obzirom da su poslovi osiguranja proglašeni poslovima od javnog interesa. Za ostale kategorije osobnih podataka koje nisu posebne, a vezane su za ugovor o osiguranju, osnove za prikupljanje jesu nužnost podataka za izvršavanje ugovora o osiguranju odnosno nužnost podataka za izvršavanje pravnih obaveza društva za osiguranje koje se temelje na pozitivnim propisima, pa za te podatke društva prema GDPR-u u svakom slučaju ne moraju prikupljati posebne privole od klijenata nakon stupanja na snagu GDPR-a.

Također, na temelju inicijative navedene radne skupine, kroz ZIDZOS 2018. u članku 383. st. 3. ZOS-a, uvedena je odredba po kojoj: *Društvo za osiguranje obavlja aktivnosti izravne promidžbe proizvoda koje nudi na tržištu kao svoj legitimni interes kada je takva promidžba usmjerena prema ugovornoj stranki za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, a pod uvjetom da istu obavlja u skladu s GDPR-om i da je ugovornoj stranki osigurano pravo na prigovor.*

Dakle, za obradu podataka klijenata za promidžbene odnosno marketinške aktivnosti tijekom trajanja ugovornog odnosa, društvima za osiguranje nakon stupanja na snagu nije više potrebna privola klijenata jer je zakonom ustanovljeno da isto predstavlja legitimni interes društava za osiguranje i time je uspostavljena valjana zakonska osnova za obradu osobnih podataka u te svrhe uz naglasak da to samo vrijedi za vrijeme trajanja ugovornog odnosa sa strankama.

³⁰⁶ „Narodne novine“ broj 112/18

Za usporedbu, prema prijašnjem Zakonu o zaštiti osobnih podataka³⁰⁷ koji je stavljen van snage stupanjem na snagu GDPR-a, društva za osiguranje bila su dužna prije obrade osobnih podataka klijenata, dakle prije sklapanja ugovora o osiguranju prikupljati privole od klijenata za obradu svih vrsta osobnih podataka uključujući podatke u marketinške svrhe, a kod kojih je bila posebna dodatna obveza da se klijenta upozori da za iste može uložiti prigovor te da može marketinšku privolu u svakom trenutku povući. Te privole su bile sastavni dio ponuda za osiguranje i davale su se potpisivanjem ponuda.

Dakle, u periodu od stupanja na snagu GDPR-a – od 22.05.2018. pa do stupanja na snagu ZIDZOS-a 2018., odnosno do 22.12.2018. za društva za osiguranje postojala je samo obveza prikupljanja privola od klijenata za obradu posebnih kategorija osobnih podataka vezanih za ugovor o osiguranju (u pravilu zdravstvenih podataka, a rjeđe i podataka o sindikalnom članstvu).

Iako, kako je gore navedeno, nakon 22.12.2018. društva za osiguranje, u pogledu zaštite podataka, nemaju obvezu prikupljanja privola od klijenata, ipak postoji jedna obveza koja je uvedena stupanjem na snagu GDPR-a, a tiče se zaštite podataka.

Naime, bez obzira što imaju zakonitu i valjanu osnovu za obradu osobnih podataka klijenata te nisu dužni prikupljati privole za njihovu obradu, društva za osiguranje, kao voditelji obrade, dužna su u trenutku prikupljanja (odnosno obrade s obzirom da je prikupljanje, sukladno GDPR-u, klijentima pružiti informacije o obradi osobnih podataka. Te informacije društva za osiguranje u praksi klijentima daju prije sklapanja ugovora o osiguranju uz ponude za sklapanje ugovora, a klijent potpisom ponude potvrđuje da je te informacije primio i pročitao, te da je upoznat s činjenicom da se informacije nalaze i na službenim web stranicama društava za osiguranje.

Prema članku 13. GDPR-a, te informacije trebaju sadržavati³⁰⁸:

- (a) identitet i kontaktne podatke voditelja obrade i, ako je primjenjivo, predstavnika društva za osiguranje;
- (b) kontaktne podatke službenika za zaštitu podataka, ako je primjenjivo;
- (c) svrhe obrade radi kojih se upotrebljavaju osobni podaci kao i pravnu osnovu za obradu;

³⁰⁷ „Narodne novine“ broj 103/03, 118/06, 41/08, 130/11 i 106/12 „Pročišćeni tekst „

³⁰⁸ Praktični primjer pod 7.3., *infra*.

- (d) ako se obrada temelji na članku 6. stavku 1. točki (f)³⁰⁹GDPR-a, legitimne interese društva za osiguranje ili treće strane;
- (e) primatelje ili kategorije primatelja osobnih podataka, ako ih ima; i
- (f) ako je primjenjivo, činjenicu da društvo za osiguranje namjerava osobne podatke prenijeti trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji te postojanje ili nepostojanje odluke Komisije o primjerenosti, ili u slučaju prijenosa iz članaka 46. ili 47. ili članka 49. stavka 1. drugog podstavka GDPR-a³¹⁰ upućivanje na prikladne ili odgovarajuće zaštitne mjere i načine pribavljanja njihove kopije ili mjesta na kojem su stavljene na raspolaganje.

Osim informacija gore navedenih informacija društvo za osiguranje u trenutku kada se osobni podaci prikupljaju pruža ispitaniku sljedeće dodatne informacije potrebne kako bi se osigurala poštena i transparentna obrada:

- (a) razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni ili, ako to nije moguće, kriterije kojima se utvrdilo to razdoblje;
- (b) postojanje prava da se od društva za osiguranje zatraži pristup osobnim podacima i ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade koji se odnose na ispitanika ili prava na ulaganje prigovora na obradu takvih te prava na prenosivost podataka;
- (c) ako se obrada temelji na privoli klijenta, postojanje prava da se u bilo kojem trenutku povuče privolu, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena;
- (d) pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu;
- (e) informaciju o tome je li pružanje osobnih podataka zakonska ili ugovorna obveza ili uvjet nužan za sklapanje ugovora te ima li ispitanik obvezu pružanja osobnih podataka i koje su moguće posljedice ako se takvi podaci ne pruže;
- (f) postojanje automatiziranog donošenja odluka, što uključuje izradu profila iz članka 22. stavaka 1. i 4. GDPR-a³¹¹ te, barem u tim slučajevima, smislene informacije o tome o kojoj je logici riječ, kao i važnost i predviđene posljedice takve obrade za ispitanika.

³⁰⁹ Koja glasi: „obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.“

³¹⁰ Posebni dodatni uvjeti za prijenos podataka u zemlje koje nisu članice EU ili nisu na listi zemlje koje pružaju adekvatnu zaštitu podataka

³¹¹ Prema članku 22. GDPR-a:

„1. Ispitanik ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na njega odnose ili na sličan način značajno na njega utječu.“

Ako društvo za osiguranje namjerava dodatno obrađivati osobne podatke u svrhu koja je različita od one za koju su osobni podaci prikupljeni, društvo za osiguranje dužno je prije te dodatne obrade ispitaniku pružiti informacije o toj drugoj svrsi te sve druge relevantne gore navedene informacije.

3.2.3.9. Obveze vezane uz održivo financiranje (regulativa *Sustainable Finance Disclosure Regulation* – tzv. SFDR regulativa)³¹²

Održivo financiranje (engl. *sustainable finance*) je ključni koncept mobiliziranja kapitala potrebnog za realizaciju ciljeva Europskog zelenog plana i međunarodnih obveza koje je Europska unija preuzela vezano uz ispunjavanje klimatskih, socijalnih i upravljačkih ciljeva održivosti. Održivo financiranje predstavlja proces razmatranja i uzimanja u obzir okolišnih, socijalnih i upravljačkih (*environmental, social, governance* – ESG) faktora prilikom donošenja odluka o ulaganju ili davanja investicijskog savjeta, a što bi u konačnici trebalo dovesti do dugoročnog povećanja ulaganja u održive ekonomske aktivnosti i projekte.

SFDR regulativa stupila je stupa u primjenu od 10. ožujka 2021. godine. Obveze za sudionike na financijskom tržištu uvode se postepeno u periodu od 2021. do 2023.. Cilj SFDR regulative je utvrđivanje usklađenih pravila o transparentnosti u pogledu uključivanja rizika održivosti i uzimanja u obzir štetnih učinaka na održivost u njihovim procesima i pružanja informacija

2. Stavak 1. ne primjenjuje se ako je odluka: (a) potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između ispitanika i voditelja obrade podataka; (b) dopuštena pravom Unije ili pravom države članice kojem podliježe voditelj obrade te koje također propisuje odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika; ili (c) temeljena na izričitoj privoli ispitanika.

3. U slučajevima iz stavka 2. točaka (a) i (c) voditelj obrade provodi odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika, barem prava na ljudsku intervenciju voditelja obrade, prava izražavanja vlastitog stajališta te prava na osporavanje odluke.

4. Odluke iz stavka 2. ne smiju se temeljiti na posebnim kategorijama osobnih podataka iz članka 9. stavka 1., osim ako se primjenjuje članak 9. stavak 2. točka (a) ili (g) te ako su uspostavljene odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika.“

³¹² SFDR regulativa uređena je sljedećim propisima: Uredba (EU) 2019/2088 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga (SFDR Uredba), Službeni list EU-a, L 317, 9.12.2019.; Uredba (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2020. o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe (EU) 2019/2088 (Uredba o taksonomiji), Službeni list EU-a, L 198, 22.06.2020.; Uredba (EU) 2019/2089 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Uredbe (EU) 2016/1011 u pogledu referentnih vrijednosti EU-a za klimatsku tranziciju i referentnih vrijednosti EU-a usklađenih s Pariškim sporazumom te objavama u vezi s održivošću za referentne vrijednosti – (Uredba o referentnim vrijednostima s niskim ugljičnim otiskom – LCBR uredba), Službeni list EU-a, L 317, 9.12.2019.; Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/1256 o izmjeni Delegirane uredbe (EU) 2015/35 u pogledu uključivanja rizika održivosti u upravljanje društvima za osiguranje i društvima za reosiguranje, Službeni list EU-a, L 277, 2.8.2021.; Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/1257 o izmjeni delegiranih uredbi (EU) 2017/2358 i (EU) 2017/2359 u pogledu uključivanja čimbenika održivosti, rizika i preferencija u pogledu održivosti u zahtjeve za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja te u pravila poslovnog ponašanja i investicijskog savjetovanja za investicijske proizvode osiguranja, Službeni list EU-a, L 277, 2.8.2021.; Smjernice HANFA-e za izradu i objavu ESG relevantnih informacija izdavatelja; Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/2088 o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga i Uredbe (EU) 2020/852 o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe 2019/2008, („Narodne novine“ broj 70/21). Praktični primjer informacija o ovoj regulativi pod 7.6., *infra*.

povezanih s održivosti u vezi s financijskim proizvodima³¹³. Između ostalih, obveznici ove regulative su i društva za osiguranje koja nude investicijske proizvode. Navedeno znači da su društva, po prvoj fazi uvođenja od 10.03.2021., uz predugovorne informacije ugovaratelju po članku 380. ZOS-a³¹⁴, ugovarateljima osiguranja investicijskih proizvoda životnih osiguranja dati dodatne informacije o socijalnim i okolišnim značajkama proizvoda da na taj način potencijalni ugovaratelj bude informiran o tom aspektu te da mu to pomogne u odluci da isti proizvod ugovori. Kako takav dokument u praksi izgleda biti će riječi kasnije u radu³¹⁵.

Iz svih brojnih obveza vezanih uz sklapanje ugovora o osiguranju života navedenih u ovom poglavlju 3.2.3., a posebice obveza predugovornog informiranja i obveza prema javnim tijelima razvidno je da je djelatnost osiguratelja ali i ostalih distributera osiguranja u smislu distribucije životnog osiguranja kompleksna i opterećena administracijom, a u konačnici je upitno koliko je i sam klijent kao potrošač dodatno educiran o proizvodu osiguranja koji kupuje i da li uopće ima motivaciju ulaziti u sve detalje svog ugovora kad mu se predoči brojna dokumentacija. Moguće je da se takvom opsežnom regulativom postiže i kontra efekt za samog potrošača te da on baš zbog toga izbjegava proučiti uvjete svog ugovora o osiguranju prije samog sklapanja.

3.2.4. Polica osiguranja života

3.2.4.1. Pojam i karakteristike police osiguranja života

Prema članku 925. stavcima 2. i 3. ZOO-a, o sklopljenom ugovoru o osiguranju osiguratelj je obvezan bez odgađanja ugovaratelju osiguranja predati uredno sastavljenu i potpisanu policu osiguranja ili neku drugu ispravu o osiguranju (list pokrića i sl.), a ugovor o osiguranju života (kao ugovor o osiguranju osoba) sklopljen je kad strane potpišu policu osiguranja³¹⁶.

Izdavanjem police osiguranja života i njezinim potpisivanjem po ugovornim stranama formalno se dakle dovršava postupak sklapanja ugovora o osiguranju života.

Kao što je već u radu ranije navedeno navedeno³¹⁷, s obzirom da je potpisana polica kod osiguranja života obvezatan oblik sklapanja ugovora (*forma ad solemnitatem*), polica

³¹³ Web stranica: <https://idop.hr/uredba-o-objavama-povezanim-s-odrzivosti-u-sektoru-financijskih-usluga-sfdr-uredba/>, 13.05.2022.

³¹⁴ Opširnije pod 3.2.3.2., *supra*.

³¹⁵ Praktičan primjer pod 3.4.9., *infra*.

³¹⁶ Kao iznimka od općeg pravila sklapanja ugovora prihvatom ponude.

³¹⁷ Opširnije pod 3.1.2.4., *supra*.

osiguranja života jest ugovor o osiguranju, za razliku od osiguranja imovine gdje je policica samo obvezatan oblik isprave o sklopljenom ugovoru³¹⁸.

Ugovor o osiguranju života u stvari nastaje u jednom kontinuiranom postupku, od prvih inicijativa za sklapanje ponude, preko obrade konkretne ponude sa svim potrebnim priložima (uključujući opsežno predugovorno informiranje klijenta) kod osiguratelja pa do samog izdavanja police i njenog obostranog potpisivanja³¹⁹ no prema zakonodavnom rješenju ZOO-a, sam ugovor o osiguranju života sklopljen je u trenutku kad stranke potpišu policicu osiguranja života. Time je, prema navedenom zakonodavnom rješenju, policica osiguranja života ne samo dokaz o sklopljenom ugovoru o osiguranju već i konstitutivna isprava jer je za tu vrstu osiguranja propisana forma sklapanja *ad solemnitatem*³²⁰.

Da sklapanje ugovora o osiguranju života samom uplatom premije nije uobičajeno u praksi već je ranije objašnjeno u ovome radu³²¹.

Policicu osiguranja zakonodavci obično ne definiraju pa tako niti ZOO. Riječ policica (*police d'assurance, insurance policy*) izvodi se iz latinskog glagola *policeo*, što znači obećavati, a značenje upućuje na povijesne listine kojima se nekome nešto kao obveza obećavalo. Policica je najznačajniji dokument u osiguranju.

Pored već, u ovoj točki navedenih karakteristika police osiguranja života kao dokaza o sklopljenom ugovoru o osiguranju i kao konstitutivne isprave, s obzirom da sama predstavlja i ugovor o osiguranju života, policica o osiguranju života jest i legitimacijska isprava.

To znači da će policica osobama koje „vuku“ određena prava iz nje moći poslužiti kao legitimacijski papir. Tu se prvenstveno misli na ugovaratelja osiguranja no i korisnik osiguranja, koji je imenovan na samoj polici moći će njome dokazivati svoju poziciju.

Postavlja se pitanje da li je policica osiguranja života vrijednosni papir.

Vrijednosni papir je jednostrani pravni akt u obliku isprave ili elektroničkog zapisa koji ovlašteniku daje pravo na ostvarenje nekog imovinskog prava, odnosno kojim se izdavatelj obvezuje ispuniti neku imovinskopravnu obvezu, a ovlaštenikovo ostvarenje prava iz isprave uvjetovano je njezinim držanjem. Značajka mu je apstraktnost, pa ovlašteniku pripada pravo iz

³¹⁸ Drugačije: Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 51.

³¹⁹ Tako i Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 50.

³²⁰ Valja naglasiti da je cilj ovoga poglavlja 3. - „Posebno o sklapanju ugovora o osiguranju života prema uređenju Republici Hrvatskoj“, prikazati pozitivno zakonsko rješenje, a kako je sklapanje ugovora o osiguranju života riješeno u praksi osiguratelja biti će prikazano kasnije u radu pod 3.4., *infra*.

³²¹ Opširnije pod 3.2.2. *supra*.

papira neovisno o temeljnom poslu koji može prethoditi njegovom izdavanju³²². Za vrijednosne papire bitno je načelo inkorporacije prava u papir. Bitne značajke vrijednosnih papira jesu:

- 1) pravo bez isprave uopće ne nastaje,
- 2) pravo se na drugoga ne može bez isprave prenijeti i
- 3) pravo se bez nje ne može ostvariti.

Dužnik se obvezuje zakonitom imatelju isprave isplatiti obvezu naznačenu u njoj. Vrijednosnim papirima se može trgovati, mogu se zalagati, prenositi na drugoga. Općenito polica osiguranja može biti svrstana u vrijednosne papire pod određenim uvjetima. No, postoje i neki argumenti vezani uz osiguranja života slijedom kojih ukazuju na to da polica osiguranja života nije vrijednosni papir, a to je npr. zabrana izdavanja police osiguranja života na donosioca u svrhu zaštite osigurane osobe od mogućih zloporaba, iako polica osiguranja života ima neke elemente (zalog, indosament, amortizacija) vrijednosnog papira³²³. Također kod ugovora o osiguranju života, a kojeg je sastavni dio i polica osiguranja, dopušten je nakon izdavanja police i sklapanja ugovora o osiguranju npr. prigovor prešućivanja³²⁴ okolnosti značajnih za procjenu rizika pri sklapanju ugovora o osiguranju što upućuje na to da polica nije apstraktni vrijednosni papir koji je odvojen od temeljnog ugovornog odnosa te samim time nema bitnu karakteristiku vrijednosnog papira³²⁵.

3.2.4.2. Vrste polica o osiguranju života

Prema ZOO-u³²⁶ polica osiguranja života može glasiti na određenu osobu ili po naredbi. Zabrana izdavanja polica osiguranja života na donositelja je, kako je već napomenuto u prethodnoj točki, u funkciji zaštite osigurane osobe, odnosno, onemogućavanja raznih manipulacija vezanih uz život osigurane osobe. Police na ime prenose se cesijom, a police po naredbi indosamentom³²⁷. Za pravovaljanost indosamenta police osiguranja života po naredbi potrebno je da je u njemu sadržano ime osobe korisnika, datum indosamenta i potpis indosanta³²⁸, dakle *bianco* indosament nije dozvoljen.

³²² Bačić. A., Čepulo D., Gavella N., Jelčić B., Josipović. T., Novoselec P., Petrak M., Petrić S., Seršić. M., Pravni leksikon, Zagreb, 2007., Leksikografski zavod Miroslav Krleža, natuknica „Vrijednosni papir“.

³²³ Čurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 50. – 52.

³²⁴ Opširnije pod 3.3.4. supra.

³²⁵ Da polica osiguranja nije vrijednosni papir također i Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, op. cit. 3, str. 184. – 185.

³²⁶ Čl. 967. st. 2. ZOO-a.

³²⁷ Čurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 53. – 54.

³²⁸ Čl. 967. st. 3. ZOO-a.

3.2.4.3. Sadržaj police osiguranja života

Polica osiguranja života mora sadržavati sve bitne, opće elemente kao svaka druga polica prema članku 926. st. 1. ZOO-a ali i neke dodatne elemente prema članku 967. st. 1. ZOO-a, koje druge police nemaju.

U opće elemente police spadaju:

- ugovorne strane, osigurana osoba, odnosno osigurana stvar ili drugi predmet osiguranja,
- rizik obuhvaćen osiguranjem, trajanje osiguranja i vrijeme pokrića, iznos osiguranja ili da je osiguranje neograničeno,
- premija ili doprinos (ulog),
- nadnevak izdavanja police i
- potpisi ugovornih strana.

Prema članku 926. st. 2. ZOO-a, polica osiguranja života, kao i sve ostale police, također mora sadržavati i upozorenje osiguratelja ugovaratelju osiguranja da su opći i/ili posebni uvjeti osiguranja sastavni dio ugovora o osiguranju i predati mu njihov tekst, ako ti uvjeti nisu već otisnuti na polici. Prema članku 926. st. 3. ZOO-a ispunjenje prethodno navedene obveze mora biti navedeno na polici.

Pored navedenih općih elemenata, polica osiguranja života mora sadržavati i slijedeće dodatne podatke:

- o osiguraniku, dakle osobi čiji se život osigurava i to njegovo ime i prezime te nadnevak rođenja,
- o događaju ili roku o kojemu ovisi nastanak prava na isplatu osiguranog iznosa,
- o korisniku, ako ga ugovaratelj osiguranja imenuje u polici osiguranja³²⁹.

³²⁹ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 54. – 55.

Polica osiguranja života mora prema članku 978. st. 2. ZOO-a sadržavati i uvjete pod kojima se može zahtijevati njena otkupna vrijednost³³⁰ i način kako se ista izračunava³³¹. Pojednostavljeno govoreći, iznos otkupne vrijednosti izračunava se tako što se matematička pričuva³³² umanjuje za troškove osiguratelja zbog prijevremenog prekida ugovora o osiguranju i to putem određenih matematičkih formula od strane aktuara u društvima za osiguranje.

Nadalje, polica osiguranja života, prema članku 979. st. 4. ZOO-a, mora sadržavati i uvjete isplate predujma³³³, mogućnost da se isplaćeni predujam vrati osiguratelju, kamatu u tom slučaju i posljedice neplaćanja kamata.

3.2.4.4. Tumačenje police osiguranja života

Pri tumačenju sadržaja police osiguranja života primjenjuju se opća načela obveznog prava o tumačenju ugovora. Jedno od temeljnih načela jest da se nejasnoće u polici tumače u korist ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika prema načelu *in dubio contra assecuratorem*.

Ako postoji više primjeraka police, mjerodavan je onaj primjerak koji se nalazi kod ugovaratelja osiguranja. Ako postoji nesuglasnost između police i uvjeta osiguranja, prednost imaju odredbe police. U slučaju neslaganja tiskanih i pisanih odredbi u polici, prednost se daje pisanim odredbama. Ako postoji neslaganje između odredaba pisanih rukom i odredaba pisanih strojem, prednost imaju odredbe pisane rukom³³⁴.

3.2.4.5. Izdavanje police osiguranja života – Amortizacija police

S obzirom da polica osiguranja života ima elemente vrijednosnog papira te predstavlja ispravu o sklopljenom ugovoru o osiguranju, broj izvornih primjeraka police osiguranja života, ugovorom o osiguranju života u pravilu se ograničava na jedan primjerak, a jedan se primjerak u kopiji u pravilu čuva u arhivi osiguratelja. U slučaju gubitka, krađe, uništenja i sl. svoga primjerka, ugovaratelj osiguranja može od osiguratelja tražiti izdavanje duplikata police, što će ovaj i učiniti nakon što nadležno tijelo u postupku amortizacije (oglašavanje nevažećim izgubljenog primjerka police) izgubljenu policu proglasiti nevažećom, odnosno ništavom.

³³⁰ Članak 978. ZOO-a podrobnije uređuje otkup police osiguranja života. Između ostalog, propisuje da je na zahtjev ugovaratelja osiguranja života sklopljenog za cijeli život osiguranika, osiguratelj dužan isplatiti mu otkupnu vrijednost police, ako su do tada plaćene barem tri godišnje premije.

³³¹ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 55.

³³² Članak 177. ZOS-a propisuje detaljnije uvjete koje mora ispunjavati matematička pričuva društva za osiguranje.

³³³ Članak 978. ZOO-a uređuje podrobnije predujam po polici osiguranja života, a između ostalog propisuje da osiguratelj, na traženje ugovaratelja osiguranja života sklopljenog za cijeli život osiguranika, ugovaratelju može isplatiti unaprijed dio osiguranog iznosa do visine otkupne vrijednosti police, koji ugovaratelj osiguranja može vratiti kasnije.

³³⁴ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 54. - 55.

Postupak amortizacije nije zakonom nigdje propisan pa se osiguratelji u praksi zadovoljavaju i običnim izdavanjem duplikata police i bez sudske odluke, naravno do određene visine osigurane svote. Do izdavanja nove police, sudska odluka zamjenjuje policu³³⁵.

3.2.4.6. Zalog, vinkulacija i otkup police osiguranja života

Polica osiguranja života može biti dana u zalog, a zalaganje police ima učinak prema osiguratelju samo ako je pisano obaviješten o zalaganju police određenom vjerovniku. Kad polica glasi po naredbi, zalaganje se obavlja indosamentom³³⁶.

Vinkulacija police osiguranja nije zakonski definirana i nastala je u praksi osiguranja, a dobro je opisuje definicija profesora Branka Jakaše koji pod pojmom vinkulacije podrazumijeva: *izjavu osiguranika da će nakon nastupa osiguranog slučaja osiguratelj osigurninu u cijelosti ili djelomično isplatiti određenoj osobi, odnosno da se bez pristanka te osobe osigurnina osiguraniku ne smije isplatiti. Vinkulacijom se ne prenosi svojstvo osiguranika*³³⁷.

Otkup police osiguranja života znači da je osiguratelj dužan na zahtjev ugovaratelja osiguranja života sklopljenog za cijeli život osiguranika, isplatiti mu otkupnu vrijednost police, ako su do tada plaćene barem tri godišnje premije. U ugovoru o osiguranju moraju biti navedeni uvjeti pod kojima ugovaratelj može zahtijevati isplatu njezine otkupne vrijednosti, a i način kako se ta vrijednost izračunava, u skladu s uvjetima osiguranja³³⁸. Pravo zahtijevati otkup ne mogu ostvarivati vjerovnici ugovaratelja osiguranja, a ni korisnik osiguranja, ali će otkupna vrijednost biti isplaćena korisniku na njegov zahtjev, ako je određivanje korisnika neopozivo. Iznimno, otkup police može zahtijevati vjerovnik kome je polica predana u zalog, ako tražbina radi čijeg je osiguranja dan zalog ne bude namirena o dospelosti³³⁹.

³³⁵ Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, op. cit. 1, str. 55. – 56. Da je osiguratelj dužan izdati duplikat police na temelju jednostavnog zahtjeva, bez provođenja bilo kakvog amortizacijskog postupka, osim kod police na donositelja smatra Ćurković, M. u Ugovor o osiguranju - Komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima, op. cit. 94, str. 59.

³³⁶ Čl. 980. ZOO-a

³³⁷ Tasić Z., Zašto vinkulacijom police osiguranja banke ne dobivaju ono osiguranje tražbine koje misle da dobivaju, Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije, Hrvatski dani osiguranja, Zagreb 2017., Hrvatski ured za osiguranje, str. 110. Osim navedenog izvora, dodatno o vinkulaciji i u Mudrić M., Otvoreni problemi u vezi vinkulacije police osiguranja, Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije, Hrvatski dani osiguranja, Zagreb 2017., Hrvatski ured za osiguranje. Da banka kod police životnog osiguranja koja je vinkulirana u korist nje u slučaju smrti ugovaratelja osiguranja ima svojstvo korisnika radi uredne otplate kredita potvrđuje i Vrhovni Sud Republike Hrvatske u svojoj praksi (VSRH, Rev 166/11-2 od 24.09.2011.) iako miješa pojmove zalogu police i vinkulacije, što je i razumljivo s obzirom da je pojam vinkulacije police nastala u praksi osiguratelja a zalog police je reguliran ZOO-om.

³³⁸ Da uvjetima osiguranja može biti predviđeno da je za otkup police, kada je riječ o osiguranju života treće osobe, potrebna suglasnost te osobe, potvrđuje i svojom praksom i Županijski Sud u Dubrovniku (GŽ, GŽ-288/2019-2 od 25.09.2019.)

³³⁹ Čl. 978. ZOO-a

3.3. Poredbenopravni prikaz uređenja odabranih pitanja uz ugovor o osiguranju života³⁴⁰

3.3.1. Uvod

U ovom poglavlju prikazuju se poredbenopravna uređenja odabranih pitanja vezanih uz sklapanje ugovora o osiguranju koja nisu unificirana jedinstvenom europskom regulativom, a koja pitanja su bitna za temeljni fokus ovoga rada. Najbitnije pitanje vezano je uz formu i trenutak sklapanja ugovora o osiguranju života ali prikazuju se radi usporedbe i rješenja nekih zemalja iz pravnog okruženja RH vezano i uz prijavu bitnih okolnosti za ocjenu rizika odnosno prijavu starosti osiguranika te pravila o netočnoj prijavi i prešućivanju okolnosti. Metoda prikaza je strukturirana tako da se po pojedinom uspoređuju domaća uređenja s onima u različitim zemljama te s uređenjem PEICL-a³⁴¹.

3.3.2. Forma i trenutak sklapanja ugovora o osiguranju života

U poredbenopravnim sustavima kao što su npr. austrijsko, njemačko, talijansko i švicarsko pravo te prema odredbama PEICL-a nije propisan poseban oblik ugovora o osiguranju općenito pa ni poseban oblik ugovora o osiguranju života. Primjenjuje se načelo neformalnosti ugovora.

U tim sistemima temeljno je pravilo da se ugovora o osiguranju života isti sklapa u skladu s općim pravilima obveznog prava, a to je načelo konsenzualnosti odnosno putem prihvata ponude što znači da navedena rješenja ne zahtijevaju potpis police obiju strana kao uvjet za sklapanje ugovora o osiguranju života.

S druge pak strane, države iz neposrednog okruženja RH, odnosno bivše članice socijalističke federativne Republike Jugoslavije (dalje u tekstu: SFRJ) kao što su Republika Slovenija, Federacija Bosna i Hercegovina i Republika Srbija na snazi je princip formalnosti ugovora o osiguranju i to i za osiguranje osoba (što uključuje osiguranje života) i za osiguranje imovine, što znači da se za sklapanje ugovora o osiguranju traži da ugovorne strane potpišu policu

³⁴⁰ Belanić L., Ugovor o osiguranju osoba života – poredbenopravna analiza odabranih pitanja – prateći tekst uz prezentaciju za HUU od 14.04.2021. te pored toga u poglavlju citirani zakoni Republike Slovenije, Republike Srbije te Federacije Bosne i Hercegovine: Obligacijski zakonik Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečišćeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631); Zakon o obligacionim odnosima Republike Srbije ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93, "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020) te Zakon o obligacionim odnosima Federacije Bosne i Hercegovine ("Sl. list SFRJ", br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 - odluka USJ i 57/1989, "Sl. list RBiH", br. 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i "Sl. novine FBiH", br. 29/2003 i 42/2011), web stranica radne skupine za europsko ugovorno pravo osiguranja: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/insurance-contracts/expert-group-european-insurance-contract-law_en, 22.09.2022.

³⁴¹ Opširnije pod 2.8.4., *supra*.

osiguranja. Takvo rješenje je imao i Zakon o obveznim odnosima SFRJ iz 1978., no za razliku od navedenih zemalja koje su zadržale navedeno načelo formalnosti, hrvatski ZOO je ostavio to načelo samo za ugovore o osiguranju osoba (što uključuje osiguranje života), dok je za osiguranje imovine uveo načelo neformalnosti čime je ugovor o osiguranju imovine postao neformalan. U obrazloženju navedene promjene koju je glede forme uveo hrvatski ZOO, isticalo se da moderno vrijeme brze trgovine i ubrzanog stvaranja ugovornog odnosa te njihovo masovno sklapanje ne trpi strogi formalizam i da odluku o formi treba prepustiti ugovornim stranama, a da je - glede osiguranja dokaza o sadržaju ugovora – dovoljno da postoji pisana *forma ad probationem*, da takvo rješenje imaju manje više sva europska moderna zakonodavstva³⁴². Na taj način, hrvatsko rješenje je, u usporedbi s gore navedenim poredbenim specifično, mješovito, s različitim režimima za osiguranje osoba (uključujući osiguranje života) i osiguranje imovine.

Prema njemačkom Zakonu o ugovoru o osiguranju (iz 2007. godine, zadnja izmjena i dopuna iz 2020. godine, dalje u tekstu: njemački ZUOS) ne propisuje se poseban oblik za pojedine vrste ugovora o osiguranju. Primjenjuju se opća pravila obveznog prava iz njemačkog Građanskog zakonika (BGB) o sklapanju ugovora (par. 145. – 157.), a koja se temeljen na načelima o neformalnosti ugovora.

Prema par. 3. njemačkog ZUOS-a osiguratelj ima obvezu da po prijedlogu/ponudi ugovaratelja osiguranja dostavi policu osiguranja u obliku isprave (za sve vrste osiguranja). Ispostava police nije preduvjet nastanka ugovora o osiguranju života kako je to predviđeno hrvatskim ZOO-om.

Ako sadržaj police odstupa od ponude/prijedloga koji je učinio ugovaratelj, odstupanja se smatraju važećima ako potonji nije izjavio prigovor u pisanom obliku u roku od mjesec dana od primitka police (par. 5. st. 1. njemačkog ZUOS-a). Tada je ugovor sklopljen u izmijenjenom sadržaju u odnosu na ponudu/prijedlog ugovaratelja osiguranja. O pravu na podnošenje prigovora, osiguratelj mora obavijestiti ugovaratelja prilikom predaje police inače je ugovor sklopljen prema sadržaju prijedloga kojeg je učinio ugovaratelj (par. 5. st. 2. njemačkog ZUOS-a).

³⁴² Ćurković M., Sklapanje ugovora o osiguranju – forma (oblik), časopis RRiF, br. 9/21, str. 195. – 198., op. cit. 192, str. 196.

Švicarski Zakon o ugovoru o osiguranju (iz 1908. godine, zadnje izmjene iz 2020. godine, dalje u tekstu: švicarski ZUOS) ne sadrži posebne odredbe o potpisu police osiguranja osoba kao uvjet nastanka ugovora o osiguranju života. Ugovor se sklapa prihvatom ponude.

U talijanskom pravu, ugovor o osiguranju reguliran je Građanskim zakonikom (iz 1942. godine, zadnje izmjene iz 2020. godine) i Zakonikom o privatnim osiguranjima (iz 2005. godine, zadnje izmjene iz 2020. godine). Navedeni talijanski propisi ne sadrže odredbe o posebnoj formi ugovora o osiguranju općenito pa tako ni ugovora o osiguranju života (ne zahtjeva se potpis police osiguranja).

Prema austrijskom Zakonu o ugovoru o osiguranju (iz 1958. godine, zadnje izmjene iz 2018. godine, dalje u tekstu: austrijski ZUOS) također se primjenjuje načelo konsenzualnosti tj. sklapanja putem prihvata ponude ali je propisan postupak sklapanja ugovora. Prema par. 1a st. 1. austrijskog ZUOS, ugovaratelj ponudu postavlja na obrascu osiguratelja (ponuda vezuje ugovaratelja 6 tjedana). Ugovor je sklopljen primitkom police osiguranja ili primitkom prihvata ponude (par. 1a st. 2. austrijskog ZUOS). Ako se radi o osiguranju života, osiguranju od profesionalne odgovornosti kao i mirovinskom osiguranju polica se mora uvijek dostaviti u pisanom obliku, pritom mora biti vlastoručno potpisana od strane osiguratelja (par. 3. st. 1. austrijskog ZUOS-a). Austrijski zakon ne zahtjeva da obje strane potpišu policu osiguranja života.

U PEICL-u su odredbe o formi ugovora o osiguranju sadržane u čl. 2:301 PEICL-a. Prema njima, ugovor o osiguranju života ne mora biti zaključen ili dokazan u pisanom obliku niti podliježe bilo kojem drugom zahtjevu glede oblika. Ugovor se može dokazati bilo kojim sredstvima, uključujući usmeno svjedočenje. Navedene odredbe ne sadržavaju posebna pravila o formi ugovora o osiguranju života.

Slovenski Obligacijski zakonik (iz 1997. godine, zadnja izmjena iz 2018. godine, dalje u tekstu: slovenski ZOO) uređuje u članku 925. st. 1. da je ugovor o osiguranju³⁴³ sklopljen kad ugovorne strane potpišu policu osiguranja ili list pokrića. Daljnji stavci 2. do 4. navedenog članka 925. slovenskog ZOO-a glase gotovo identično kao što je sadržano u rješenju hrvatskog ZOO-a³⁴⁴odnosno: „(2) Pisana ponuda učinjena društvu za osiguranje za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam dana otkad je ponuda prispjela društvu za osiguranje, a ako je potreban liječnički pregled, onda za vrijeme od

³⁴³ Dakle, ne radi se razlika između ugovora o osiguranju osoba (uključujući osiguranje života) i osiguranja imovine kako je to u rješenju hrvatskog ZOO-a

³⁴⁴ U čl. 925. st. 4. do 6. hrvatskog ZOO-a.

trideset dana. (3) Ako društvo za osiguranje u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatilo ponudu i da je ugovor sklopljen. (4) U tom slučaju ugovor se smatra sklopljenim kad je ponuda stigla društvu za osiguranje.“

U navedenim stavcima 3. i 4. članka 925. slovenskog ZOO-a opisana je dakle iznimka kad je ugovor o osiguranju (i osoba i imovine) bez potrebe obostranog potpisivanja police.

Dodatna iznimka od navedenog regulirana je i u članku 927. slovenskog ZOO-a, (koji je opet identičan rješenju hrvatskog ZOO-a³⁴⁵), a koji članak propisuje: „Uvjetima osiguranja mogu biti predviđeni slučajevi u kojima ugovorni odnos iz osiguranja nastaje samim plaćanjem premije.“

Zakon o obligacionim odnosima Federacije Bosne i Hercegovine (iz 1978. godine, zadnja izmjena iz 2011. godine, dalje u tekstu: ZOO FBiH) u člancima 901. i 903. te Zakon o obligacionim odnosima Republike Srbije iz 1978. godine, zadnja izmjena iz 2020. godine, dalje u tekstu: srpski ZOO) u člancima 901. i 903. sadržavaju ista rješenja kao i slovenski ZOO.

Za daljnju usporedbu poredbeno pravnih sustava iz okruženja vezano uz formu sklapanja ugovora o životnom osiguranju, pisanu formu propisuju pravni sustavi slijedećih zemalja: Francuska, Bugarska, Mađarska i Rumunjska, dok posebnu formu ugovora o osiguranju života ne zahtijevaju propisi Estonije, Finske, Grčke, Portugala, Švedske, Španjolske te Ujedinjenog kraljevstva³⁴⁶.

3.3.3. Prijava starosti osiguranika

Za razliku od hrvatskog ZOO-a³⁴⁷, u njemačkom pravu ne razlikuje se posebno situacija je li osiguranik imao više godina nego što je prijavio ili ima manje godina nego što je prijavio. Obveza osiguratelja razlikuje se s obzirom na premiju koju se trebalo plaćati prema stvarnim godinama i ugovorene premije: „Ako su godine osigurane osobe pogrešno navedene, naknada osiguratelja mijenja se prema omjeru premije koji odgovara stvarnoj dobi i dogovorene premije.“ (par. 157 rečenica 1 njemačkog ZUOS-a). Ovime su obuhvaćeni i slučajevi ako su prijavljene godine života više ili niže od stvarnih godina.

³⁴⁵ U čl. 927. hrvatskog ZOO-a.

³⁴⁶ Web stranica radne skupine za europsko ugovorno pravo osiguranja: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/insurance-contracts/expert-group-european-insurance-contract-law_en, 22.09.2022.

³⁴⁷ Opširnije pod 3.2.3.1., *supra*.

„Osiguratelju...pripada pravo na raskid ugovora zbog kršenja obveze prijavljivanja samo ako ne bi sklopio ugovor kada je starost točno navedena“ (par. 157 rečenica 2 njemačkog ZUOS-a). Zbog netočne prijave godina života, ugovor o osiguranju života je uvijek pravovaljan, no može se raskinuti, tj. nije ništetan (kao prema čl. 968. st. 1. t. 1. hrvatskog ZOO-a) ako stvarne godine prelaze granicu predviđenu uvjetima i tarifama.

Djelomično slično rješenje predviđa i austrijsko pravo: „Ako su godine osobe za koju je ugovoreno osiguranje netočne i ako se utvrdi da je premija preniska zbog pogrešne prijave, naknada osiguratelja se umanjuje prema omjeru premije koja odgovara stvarnim godinama osiguranika osoba. osiguratelj ima pravo otkazati ugovor zbog kršenja obveze prijave ako stvarne godine prelaze granicu određenu poslovnim planom za zaključivanje ugovora“ (par. 162 austrijskog ZUOS-a).

Opisano austrijsko rješenje uzima u obzir neadekvatnu visinu premije kao polaznu pretpostavku za umanjenje obveze osiguratelja, a ne poput hrvatskog ZOO-a (čl. 968. st. 1. t. 2. i 3.) činjenicu razlikuju se prijavljene godine osiguranika od onih u stvarnosti. I austrijsko pravo ne poznaje ništetnost ugovora zbog netočno prijavljenih godina, već ostavlja mogućnost osiguratelju otkazati ugovor ako stvarne godine prelaze granicu pokrića.

I švicarsko pravo uzima u obzir neadekvatnost iznosa premije s obzirom na prijavljene godine života. Za razliku od austrijskog rješenja, švicarsko je sveobuhvatnije i razlikuje je li premija preniska ili previsoka.

Čl. 75. st. 2. švicarskog ZUOS-a glasi: „.....ako se pristupna dob uklapa u limite osiguranje, primjenjuju se slijedeća pravila

1. ako je zbog netočnog navođenja godina života osiguratelju isplaćena niža premija od one koja bi se platila prema stvarnoj dobi te osobe, obveza osiguratelja smanjuje se proporcionalno plaćenju premiji primijenjenoj za stvarne godine života. Ako je osiguratelj već ispunio svoju obvezu, ima pravo istaknuti da je platio previše u odnosu na obračun, kao i na kamate;
2. ako je zbog netočne prijave o starosti osiguravatelju isplaćena viša premija od one koja bi se platila prema stvarnoj dobi osigurane osobe, osiguratelj ima obvezu vratiti razliku između postojeće rezerve i one koja odgovara do stvarne dobi. Naknadne rate premija smanjuju se prema stvarnoj dobi osigurane osobe.“

Dakako, i u švicarskom pravu, u slučaju netočne izjave o starosti, ako se stvarna dob ne uklapa u limite osiguranja, osiguratelj može raskinuti ugovor (čl. 75. st. 1. švicarskog ZUOS-a).

Vežano uz prijavu starosti osiguranika, slovenski ZOO (u članku 968.), ZOO FBiH (u članku 944.) te srpski ZOO (u članku 944.) sadržavaju isto rješenje kao i hrvatski ZOO (u članku 968.)³⁴⁸

3.3.4. Pravila o netočnoj prijavi i prešućivanju okolnosti

Temeljno pravilo u svim pravnim sustavima jest da je ugovaratelj osiguranja dužan prijaviti osiguratelju sve okolnosti koje su mu poznate, a koje su bitne/značajne za ocjenu rizika (tako i čl. 931. hrvatskog ZOO-a)³⁴⁹.

Prema njemačkom pravu, bitne okolnosti su one o kojima je osiguratelj postavio pitanja ugovaratelju u pisanoj formi prije sklapanja ugovora (par. 19. st. 1. njemačkog ZUOS-a) – tzv. *objektivno načelo ocjene okolnosti*. To ima za posljedicu da se osiguratelj ne može pozivati na netočnu prijavu okolnosti ako o takvoj okolnosti nije prethodno izričito postavio pitanje. Rizik loše ocjene važnosti neke okolnosti prebacuje se na teret osiguratelja – nema spontanog prijavljivanja svih okolnosti (prema hrvatskom ZOO-u – subjektivno načelo ocjene okolnosti prema kojem može biti bitna i okolnost o kojoj osiguratelj nije postavio izričito pitanje ugovaratelju osiguranja, a ugovaratelj zna ili bi morao znati za takvu okolnost – postojanje upitnika ne oslobađa ugovaratelja od odgovornosti za točnu i potpunu prijavu značajnih okolnosti).

Ako ugovaratelj osiguranja povrijedi navedenu obvezu prijavljivanja (tzv. netočna prijava ili prešućivanje prema hrvatskom ZOO-u), u namjeri ili krajnjoj nepažnji, osiguratelj može raskinuti ugovor (par. 19. st. 2. njemačkog ZUOS-a). dakle nije propisan poništaj ugovora (sudskim putem) kao što je to slučaj prema čl. 932. st. 1. hrvatskog ZOO-a, već raskid ugovora (izvansudski). Osiguratelj nije u obvezi plaćanja nikakve naknade iz osiguranja ako se u međuvremenu (dakle prije raskida) dogodi osigurani slučaj (par. 21. st. 2. njemačkog ZUOS-a). Obveza plaćanje će ipak postojati ako se povreda obveze prijave značajnih okolnosti odnosi na okolnost koja nije u uzročnoj vezi sa nastupom osiguranog slučaja, odnosno nije utjecala na utvrđivanje i opseg naknade iz osiguranja. No ako je ugovaratelj osiguranja postupao u tzv. podmukoj prijevari (izrazito zlonamjerno ponašanje), osiguratelj nije ni u kom slučaju u obvezi

³⁴⁸ Opširnije pod 3.2.3.1., *supra*.

³⁴⁹ Ibid.

platiti naknadu iz osiguranja (par. 21. st. 2. reč. 2 njemačkog ZUOS-a). u tom slučaju (podmukla prijevara ugovaratelja) osiguratelj uvijek ima pravo na poništaj ugovora (par. 22. njemačkog ZUOS-a).

Ako ugovaratelj osiguranja svoju obvezu prijave značajnih okolnosti nije povrijedio u namjeri ili u krajnjoj nepažnji (dakle ako je povrijedio obvezu prijave okolnosti i pri tome postupao u običnoj nepažnji), tada osiguratelj nema pravo na raskid ugovora, već samo na otkaz (par. 19. st. 3. njemačkog ZUOS-a). Otkaz ugovora djeluje *pro futuro* (osiguratelj plaća naknadu iz osiguranja ako nastupi osigurani slučaj u međuvremenu tj. do otkaza ugovora), za razliku od raskida koji djeluje retroaktivno (ne postoji obveza plaćanja naknade iz osiguranja ako osigurani slučaj nastupi u međuvremenu, osim ranije spomenute iznimke glede uzročne veze).

No, ako je ugovaratelj osiguranja povrijedio obvezu prijavljivanja značajnih okolnosti a pri tome je postupao u običnoj nepažnji ili u krajnjoj nepažnji (namjera je isključena), a osiguratelj bi ipak sklopio ugovor o osiguranju pod drugim uvjetima osiguranja i pored saznanja o neprijavljenim okolnostima, tada osiguratelj nema pravo ni na raskid ni na otkaz ugovora (par. 19. st. 4. reč. 1 njemačkog ZUOS-a). Na zahtjev osiguratelja, ovi drugi uvjeti osiguranja postaju sastavni dio ugovora o osiguranju retroaktivno, tj. od početka trajanja osiguranja, ako osiguranik nije kriv za povredu obveze (par. 19. st. 4. reč. 2 njemačkog ZUOS-a). No, ako bi se u tom slučaju premija povisila za više od 10%, ili osiguratelj isključi iz pokrića rizike za neprijavljenu okolnost, ugovaratelj osiguranja može otkazati ugovor o osiguranju, u roku od mjesec dana od priopćenja povišene premije i to bez otkaznog roka (tzv. momentalni otkaz). Osiguratelj mora upoznati ugovaratelja osiguranja na spomenuto pravo tzv. momentalnog otkaza u priopćenju koje se odnosi na povišenu premiju (par. 19. st. 6. njemačkog ZUOS-a).

Osiguratelju pripadaju spomenuta prava na raskid i otkaz samo ako je u pisanom obliku upozorio ugovaratelja osiguranja na posljedice povrede obveze prijave značajnih okolnosti. Ta su prava isključena ako je osiguratelj bio svjestan da pojedine okolnosti rizika nisu prijavljene ili da postoji nepravilnost u neprijavljanju (par. 19. st. 5. njemačkog ZUOS-a).

Ako se ugovor sklapa putem zastupnika u osiguranju, tada se uzima u obzir znanje i podmuklost kako zastupnika tako i ugovaratelja osiguranja (par. 20. njemačkog ZUOS-a).

Rokovi za ostvarivanje prava na otkaz i raskid ugovora zbog povrede obveze prijave značajnih okolnosti uređeni su par. 21. st. 1. i .3. njemačkog ZUOS-a. Rokovi su prekluzivne naravi. Subjektivni rok iznosi mjesec dana od saznanja za povredu obveze. Objektivni rok, ako je ugovaratelj osiguranja postupao u običnoj ili krajnjoj nepažnji, iznosi 5 godina od sklapanja

ugovora, odnosno i ranije ako je nastupio osigurani slučaj. Objektivni rok kod postupanja ugovaratelja osiguranja s namjerom ili podmuklom prijevarom iznosi 10 godina od sklapanja ugovora.

Slična rješenja prema sličnim principima vezano uz netočnu prijavu i prešućivanje okolnosti sadrži i austrijsko pravo (par. 16. – 34 a austrijskog ZUOS-a).

Vezano uz pravila o netočnoj prijavi i prešućivanju slovenski ZOO (u člancima 931. – 935.), ZOO FBiH (u člancima 907. – 911.) te srpski ZOO (u člancima 907. – 911.) sadržavaju ista rješenja kao i hrvatski ZOO (u člancima 931. – 935.) uz jednu bitnu razliku kod namjerne netočne prijave i prešućivanja³⁵⁰.

Kada se uspoređuju razlika u stavku 2. članka 932. hrvatskog ZOO s rješenjima zakonodavstva u regiji, očito je da je hrvatsko rješenje, kojim se htjelo dodatno urediti otvoreno pitanje koji je to period za koji ima pravo zadržati i naplatiti premije osiguranja, otegotnije za osiguratelje jer je u tom rješenju izričito određeno da je osiguratelj „u obvezi plaćanja osigurnine ako do toga dana nastupi osigurani slučaj.“ Navedeno rješenje također dovodi do zanimljivosti, koja je već opisana u ovome radu³⁵¹, da su zbog nje osiguratelji skloni u dvojbi tumačiti da se radi o nenamjernom prešućivanju ili nepotpunosti prijave da bi ishodili povoljniju situaciju za sebe.

Stavak 4. članka 932. hrvatskog ZOO koji je različit od rješenja u regiji očito je pokušaj da se dodatno specificira situacija s više predmeta osiguranja i time ugovor za taj dio održi na snazi.

Iz prikaza poredbenopravnih uređenja u ovom poglavlju 3.4., za zaključiti je da je hrvatsko rješenje u pogledu forme sklapanja ugovora o osiguranju zapravo jedan hibridni sistem po kojem za sklapanje ugovora o osiguranju osoba kao forma traži da stranke potpišu policu osiguranja dok se kod drugih vrsta osiguranja to ne traži no prikazana poredbeno pravna rješenja su zapravo isključiva, što znači da ili ne traže nikakvu formu za sklapanja svih vrsta osiguranja

³⁵⁰ Naime odnosni članak slovenskog ZOO-a (članak 932.) ZOO-a FBiH (članak 908.) te srpskog ZOO-a (članak 908.) glase isto: (1) Ako je ugovaratelj osiguranja namjerno učinio netočnu prijavu ili namjerno prešutio neku okolnost takve prirode da osiguravatelj ne bi zaključio ugovor da je znao za pravo stanje stvari, osiguravatelj može zahtijevati poništenje ugovora.(2) U slučaju poništenja ugovora iz razloga navedenih u prethodnom stavku, osiguravatelj zadržava naplaćene premije i ima pravo zahtijevati isplatu premije za period osiguranja u kome je zatražio poništenje ugovora.(3) Osiguravateljevo pravo da zahtjeva poništenje ugovora o osiguranju prestaje ako on u roku od tri mjeseca od dana saznanja za netočnost prijave ili za prešućivanje ne izjavi ugovaraču osiguranja da namjerava koristiti to pravo.“ Za usporedbu, članak 932. hrvatskog ZOO-a glasi: (1) Ako je ugovaratelj osiguranja namjerno učinio netočnu prijavu ili namjerno prešutio neku okolnost takve naravi da osiguratelj ne bi sklopio ugovor da je znao za pravo stanje stvari, osiguratelj može zahtijevati poništaj ugovora.(2) U slučaju poništaja ugovora iz razloga navedenih u stavku 1. ovoga članka osiguratelj ima pravo zadržati i naplatiti premije za razdoblje do dana podnošenja zahtjeva za poništaj ugovora, ali je u obvezi plaćanja osigurnine ako do toga dana nastupi osigurani slučaj.(3) Osigurateljevo pravo da zahtjeva poništaj ugovora o osiguranju prestaje ako on u roku od tri mjeseca od dana saznanja za netočnost prijave ili za prešućivanje ne izjavi ugovaratelju osiguranja da se namjerava koristiti tim pravom.(4) Ako je osiguranjem obuhvaćeno više predmeta osiguranja, ugovor ostaje na snazi za one predmete osiguranja na koje se ne odnosi namjerno dana netočna prijava ili prešućena okolnost ugovaratelja osiguranja.

³⁵¹ Opširnije pod 3.2.3.1., supra.

ili traže potpis police osiguranja za sve vrste osiguranja.

3.4. Praksa osiguratelja

U dosadašnjem dijelu ovoga rada težište je bilo na teoretskom prikazu teme a dok se u ovom poglavlju rad koncentrira na prikaz rješenja u praksi osiguratelja, a posebice je to bitno u dijelu forme sklapanja ugovora o osiguranju života gdje postoje razlike od zakonskog rješenja.

3.4.1. Faza distribucije (prodajna faza)

Postupak sklapanja ugovora o osiguranju života u praksi gotovo uvijek počinje tzv. „prodajnim razgovorom“ zastupnika osiguratelja (to može biti zastupnik u radnom odnosu kod osiguratelja, društvo ili obrt za zastupanje u osiguranju koji s osigurateljem ima sklopljen ugovor o distribuciji ili drugi subjekti koji imaju pravo zastupanja u osiguranju³⁵²) i potencijalnog ugovaratelja životnog osiguranja.

S obzirom na problematiku sklapanja životnog osiguranja na daljinu (o čemu kasnije u radu biti riječ)³⁵³, zatim iz razloga što je životno osiguranje kompleksno, da se sklapa najčešće na dugi niz godina te da predstavlja stanovitu štednju koju klijenti planiraju, na tržištu osiguranja RH, osiguranje života sklapa se u praksi u fizičkom prisustvu potencijalnih ugovaratelja. Iz svih navedenih razloga, i samim je ugovarateljima od interesa da im zastupnici detaljno objasne sve opcije koje imaju, posebice za koliku premiju dobiju koliku osiguranu svotu, kolika je premija s obzirom na njihovu dob i sl., a za to je najidealniji face to face prodajni razgovor. Posebice je razgovor bitan kod tzv. *unit linked* proizvoda osiguranja života³⁵⁴ kod kojih je posebice u smislu vezanosti rizika uz ulaganje u fondove vrlo bitno da se isto razjasni potencijalnim ugovarateljima.

Za objašnjenje postupka sklapanja ugovora o životnom osiguranju u fazi distribucije važno je za naglasiti da je danas u praksi najraširenije tehničko rješenje za zastupnike da se ponude i popratna dokumentacija umjesto na papirnatim tiskanicama osiguratelja, popunjava u elektronskim obrascima na tabletima ili drugim prijenosnim računalima u informatičkim sustavima specijaliziranim za prodaju osiguranja, a dokumentacija se onda ugovarateljima šalje na njihove e-mail adrese. Naravno, na tržištu je još uvijek, u određenom obujmu prisutno i klasično popunjavanje tiskanih obrazaca uz uručenje uz fizičko uručenje tiskane

³⁵² Opširnije pod 3.2.3.4. a), *supra*.

³⁵³ Opširnije pod 4., *infra*.

³⁵⁴ Opširnije pod 2.3., *supra*.

dokumentacije. U nastavku ću u svakoj fazi distribucije dati pregled obje varijante – kad se faza radi elektronski i kad se radi papirnato odnosno na tiskanicama.

Dakle, na prvom prodajnom razgovoru, prva dužnost zastupnika prema IDD regulativi jest da se predstavi potencijalnom ugovaratelju te da mu pruži sve potrebne informacije vezane uz distribuciju osiguranja. To čini na način da potencijalnom klijentu preda na uvid informacije vezane uz o distribuciju osiguranja³⁵⁵ te mu iste preda, a u slučaju da se faza distribucije obavlja elektronskim putem, potencijalni ugovaratelj može odabrati da mu se iste pošalju na njegov e-mail iz informatičkog sustava osiguratelja. Nakon predstavljanja, zastupnik pristupa utvrđivanju zahtjeva i potreba potencijalnog ugovaratelja³⁵⁶ što radi putem ispunjavanja unaprijed pripremljenog obrasca za utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta³⁵⁷ kojeg zastupnik ispunjava na temelju informacija dobivenih od potencijalnog ugovaratelja (ili u tiskanom ili u elektronskom obrascu na prijenosnom računalu). S obzirom da je navedeno utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta praktički prvi kontakt gdje se obrađuju osobni podaci potencijalnog ugovaratelja, istodobno uz navedeni obrazac, daju mu se i informacije o obradi podataka³⁵⁸, ili u tiskanom obliku ili putem e- maila (ovisno kako se vrši distribucija), a najčešće potencijalni ugovaratelj i potpisom na obrascu utvrđivanja potreba i zahtjeva potvrđuje da je primio i informacije o distribuciji osiguranja i informacije o obradi podataka. Naime, s obzirom da je zaštita potrošača vrlo bitna i povlači za sobom visoke kazne, glavni fokus osiguratelja, kad osmišljavaju proces sklapanja ugovora, jest da u svakoj fazi imaju dokaz, odnosno potvrdu ugovaratelja da je primio sve potrebne informacije i obavijesti koje važeća regulativa zahtjeva. Također u obrascu utvrđivanja zahtjeva i potreba, potencijalni ugovaratelj daje privolu za elektronsku komunikaciju prema čl. 107. Zakona o elektroničkim komunikacijama³⁵⁹ (dalje u tekstu: ZEK) što je vrlo bitno za daljnje slanje dokumentacije na e-mail ugovaratelja i sl.

Valja napomenuti da u ZOS-u u suštini nije propisana forma utvrđivanja zahtjeva i potreba³⁶⁰ niti da ista mora biti potpisana od strane potencijalnog klijenta no u praksi se potpisivanje iste zahtjeva zbog gore navedenih razloga.

S obzirom da bi u slučaju da distributeri savjetuju³⁶¹ potencijalne ugovaratelja osiguranja trebalo istima postaviti čitav set dodatnih i osjetljivih pitanja poput imovinskog stanja i slično

³⁵⁵ Opširnije pod 3.2.3.4., *supra*, praktični primjer pod 7.1., *infra*.

³⁵⁶ Opširnije pod 3.2.3.4. c), *supra*.

³⁵⁷ Praktični primjer pod 7.2., *infra*.

³⁵⁸ Opširnije pod 3.2.3.8., *supra*, praktični primjer pod 7.3., *infra*.

³⁵⁹ „Narodne novine“ broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17

³⁶⁰ Čl. 433. ZOS-a.

³⁶¹ Opširnije pod 3.2.3.4., *supra*.

te ispuniti dodatne obveze, na tržištu osiguranja u RH nije uobičajeno da se društva za osiguranje odlučuju da će savjetovati potencijalne ugovaratelje pa ta praksa nije raširena.

U ovoj fazi je također često raširena praksa da se potencijalnim ugovarateljima daje tzv. Informativni izračun i premije, osigurane svote i sl. koji zastupnik najčešće radi putem unaprijed informatički pripremljenih kalkulatora ili pak isti dobije u kontaktu s djelatnicima osiguratelja koji su zaduženi za obradu ugovora o osiguranju i izdavanje polica, koji Informativni izračun pošalju potencijalnom klijentu na njegov e-mail. Za napomenuti je da se takvi izračuni, nakon uvođenja stroge GDPR regulative, rade sa što manje osobnih podataka, a najčešće u potpunosti anonimizirano.

Nakon što zastupnik i potencijalni ugovaratelj na temelju prodajnog razgovora koji, kako je opisano uključuje predstavljanje zastupnika, informacije o obradi podataka te utvrđivanje zahtjeva i potreba potencijalnog ugovaratelja, zakluče koje bi to osiguranje i pod kakvim uvjetima bilo interesantno da se sklopi, pristupa se popunjavanju ponude za osiguranje³⁶².

U ponudu u praksi zastupnik unosi podatke koje dobije od potencijalnog ugovaratelja (ili u obrazac tiskanice osiguratelja ili u prijenosno računalo, ovisno kako se tehnički provodi proces sklapanja), a to su u praksi opći podatci o osiguratelju, ugovaratelju, osiguraniku i korisniku te o zastupniku koji sklapa ugovor u ime i za račun osiguratelja, bitni elementi ugovora o osiguranju³⁶³, podaci o zdravstvenom stanju osiguranika radi odlučivanja o prihvatu u osiguranje (prema unaprijed pripremljenim pitanjima u ponudi – najčešće su pitanja koncipirana prema DA – NE principu radi lakše obrade ponude u fazi odlučivanja o prihvatu u osiguranje). Ponuda također sadrži i pitanja vezana uz obveze osiguratelja s osnova SPNFT-a (npr. izvor sredstava, djelatnost i dr.)³⁶⁴ prilikom uspostave poslovnog odnosa koja onda služe i za dubinsku analizu klijenta pri kasnijoj fazi prihvata u osiguranje, a zastupnik u prisustvu potencijalnog ugovaratelja vrši uvid u njegov osobni dokumenta, a za pravnu osobu ugovaratelja prikuplja izvod iz Sudskog registra za taj subjekt. Ako potencijalni ugovaratelj na ponudi odgovori da je politički izložena osoba, onda popunjava i poseban dodatni obrazac za tu svrhu, a stranke pravne osobe u svakom slučaju u svrhu regulative SPNFT popunjavaju obrazac za utvrđivanje stvarnih i beneficijarnih vlasnika subjekta. Također, u slučajevima kad je određena vrsta osiguranja života podređena FATCA i CRS regulativi³⁶⁵, a potencijalni osiguratelj na ponudi odgovori da je porezni rezident druge države osim RH, isti, uz ponudu

³⁶² Praktični primjer pod 7.4., *infra*.

³⁶³ Opširnije pod 2.6., *supra*.

³⁶⁴ Opširnije pod 3.2.3.6., *supra*.

³⁶⁵ Opširnije pod 3.2.3.7., *supra*.

popunjava i za to pripremljene obrasce. Svi navedeni SPNFT, FATCA i CRS obrasci popunjavaju ili u tiskanim obrascima osiguratelja ili u prijenosnom računalu, ovisno kako se tehnički provodi proces sklapanja. Ponuda najčešće sadrži opciju da potencijalni klijent svojim potpisom odobri da se sva komunikacija vezana uz ugovor o osiguranju može odvijati elektronskim putem prema članku 107. ZEK-a, da mu se uplatnice za premiju osiguranja mogu slati putem e-maila, da mu se premija može skidati s računa putem trajnog naloga ili izravnim terećenjem (tzv. SEPA terećenje) i sl.

U času popunjavanja ponude, prije potpisivanja iste zastupnik potencijalnom ugovaratelju također predaje slijedeće dokumente (ili u pisanom obliku ili na njegov e-mail ovisno da li se tehnički proces provodi u papirnatom obliku ili putem prijenosnog računala zastupnika):

- Uvjete osiguranja koji se primjenjuju na konkretan ugovor o osiguranju života uključujući sve primjenjive klauzule,
- Predugovorne informacije ugovaratelju osiguranja prema članku 380. ZOS-a³⁶⁶,
- Informacije o socijalnim i okolišnim značajkama proizvoda prema SFDR regulativi – kod investicijskih proizvoda životnog osiguranja³⁶⁷,
- IPID³⁶⁸,
- KID³⁶⁹ kod proizvoda osiguranja života gdje je to potrebno – u praksi se KID daje uz *unit linked* proizvode te proizvode životnog osiguranja gdje osiguratelj pripisuje dobit s obzirom da se kod tih proizvoda smatra da isti ovise o fluktuacijama na tržištu te
- Informacije o obradi podataka³⁷⁰.

Ponudu osiguranja (fizički ili na zaslonu prijenosnog računala, ovisi o tehničkoj varijanti sklapanja ugovora), uz naznaku datuma, potpisuju:

- zastupnik osiguratelja koji je ponudu zajedno s potencijalnim ugovarateljem popunjavao (ovaj datum će biti vrlo bitan zbog definiranja datuma sklapanja ugovora u praksi)³⁷¹,
- ugovaratelj osiguranja te

³⁶⁶ Opširnije pod 3.2.3.2., *supra*, praktični primjer pod 7.5., *infra*.

³⁶⁷ Opširnije pod 3.2.3.9., *supra*, praktični primjer pod 7.6., *infra*.

³⁶⁸ Opširnije pod 3.2.3.4. c), *supra*, praktični primjer pod 7.7., *infra*.

³⁶⁹ Opširnije pod 3.2.3.5., *supra*, praktični primjer pod 7.8., *infra*.

³⁷⁰ Opširnije pod 3.2.3.8., *supra*, praktični primjer pod 7.3., *infra*.

³⁷¹ Opširnije pod 3.4.3., *infra*.

- osiguranik, kad je to potrebno³⁷².

Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik svojim potpisom na ponudi, u tzv. završnoj izjavi potvrđuje da je primio/razumio/pročitao sve gore navedene dokumente uključujući i Informacije o distribuciji osiguranja koje su mu već uručene u fazi prodajnog razgovora te isti također potvrđuje da je prije potpisivanja ponude za osiguranje izvršena analiza njegovih zahtjeva i potreba vezanih uz konkretan proizvod osiguranja.

Nakon što se ponuda potpiše po svim potrebnim osobama, ako se postupak provodi u papirnatom obliku, potencijalnom ugovaratelju se ostavlja jedan identičan primjerak ponude sa svom popratnom gore navedenom dokumentacijom, a jedan primjerak ponude sa kopijom prateće dokumentacije šalje se u organizacijsku jedinicu osiguratelja koja je zadužena za obradu ugovora o osiguranju odnosno za prihvata u osiguranje i izdavanje polica osiguranja (dalje u tekstu: odjel obrade ugovora). Ako se pak prodajna faza odvija putem prijenosnog računala zastupnika, a s obzirom da je potencijalni ugovaratelj već potpisom Obrasca za utvrđivanje zahtjeva i potreba dopustio da se njegova komunikacija vezana uz ugovor odvija elektronskim putem, u času potpisa ponude istom se radi urednosti i preglednosti postupka, na njegov e-mail šalje potpisana ponuda zajedno sa svim gore navedenim uručenim i dokumentima, uključujući i Informacije o distribuciji osiguranja te potpisan Obrazac utvrđivanja zahtjeva i potreba, a svi ti dokumenti ostaju zabilježeni i u informatičkom sustavu osiguratelja kojim se onda poslužuje i odjel obrade ugovora u idućoj fazi.

3.4.2. Faza obrade ugovora o osiguranju života (tzv. *underwriting*)

Ako se faza ponude obavlja u papirnatom obliku, kao je prethodno opisano, onda se danom na koji je osiguratelju prispjela ponuda prema članku 925. ZOO-a, smatra dan potpisa ponude od strane zastupnika (jer nastupa u ime i za račun osiguratelja), bez obzira što se ponuda i sva popratna sva dokumentacija najčešće poštom šalje u direkciju osiguratelja koja može biti, i najčešće jest u mjestu različitom od prodajnog ureda zastupnika koji se u praksi nalaze diljem RH, pa se najčešće i fizički u direkciju osiguratelja gdje se u pravilu nalazi odjel obrade ugovora (kod većih osiguratelja obrada ugovora se može odvijati i u zasebnoj podružnici/poslovnici izvan direkcije), zaprima više dana nakon što je ponuda potpisana u prisustvu zastupnika. Ovo sve navedeno je bitno u smislu poštivanja rokova za odbijanje ponude prema članku 925., ZOO-a (8 odnosno 30 dana od prispjeća ponude osiguratelju).

³⁷² Opširnije pod 2.7. i 3.2.2., *supra*.

Ako se faza potpisivanja ponude odvija putem prijenosnog računala zastupnika, onda su i ponuda i sva potrebna popratna dokumentacija već sadržane u informatičkom sustavu osiguratelja u koji se stavi napomena dana kad je ponuda zaprimljena koju napomenu onda u tom sustavu vidi i odjel ugovora pa može odmah započeti s njegovom obradom na bazi elektronske dokumentacija u njemu.

Od dana prispjeha ponude osiguratelju, kako je prethodno opisano, počinje teći rok od 8 ili 30 dana (ako je potreban liječnički pregled) u kojem će se, ako osiguratelj ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrati se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen. Taj rok osiguratelji u praksi računaju prema članku 300. ZOO-a³⁷³, no u praksi ima različitih tumačenja situacije kad zadnji dan roka pada na neradni dan. Naime, stavak 3. članka 300. ZOO-a propisuje sljedeće: *Ako posljednji dan roka pada u dan kad je zakonom određeno da se ne radi, kao posljednji dan roka računa se sljedeći radni dan.*

Dok jedni osiguratelji, opreza radi kao neradni dan tumače samo nedjelje i ostale neradne dane (praznike i blagdane na koje se ne radi), što naravno povećava radni pritisak odjelu obrade ugovora, neki tumače i subotu kao neradni dan s aspekta radnog vremena osiguratelja s obzirom da osiguratelj svojim internim pravilnicima o radu i radnom vremenu, a koji su predviđeni regulativom RH vezanom uz rad, najčešće četrdesetosatno radno vrijeme raspoređuju od ponedjeljka do petka dok se subotu i nedjelju ne radi³⁷⁴.

S obzirom da je najčešća praksa osiguratelja da pokriće iz ugovora o osiguranju života počinje uplatom prve premije osiguranja (od 24,00 sati dana kad je uplaćena premija), tijekom navedenog roka za odbijanje ponude, odjel obrade ugovora prati da li je premija uplaćena da se ne bi dogodilo da se ponuda ne odbije, a premija nije uplaćena, što bi značilo da se netko drži u pokriću bez premije koja kod ugovora o osiguranju života nije prisilno utuživa (članak 969. st. 1. ZOO-a).

Odjel obrade ugovora pregledava ponudu i svu prispjelu dokumentaciju te ako utvrdi da ponuda ne odgovara njegovim uvjetima, ponuditelju će, unutar roka za odbijanje ponude, uputiti dopis (najčešće u praksi preporučenom poštom) kojim se obavještava da njegova ponuda ne odgovara

³⁷³ Članak 300. ZOO-a propisuje: “(1) Rok određen u danima počinje teći prvog dana poslije događaja od kojega se rok računa, a završava se istekom posljednjeg dana roka. (2) Rok određen u tjednima, mjesecima ili godinama završava se onoga dana koji se po imenu i broju podudara s danom nastanka događaja od kojega rok počinje teći, a ako takva dana nema u posljednjem mjesecu, kraj roka pada na posljednji dan toga mjeseca. (3) Ako posljednji dan roka pada u dan kad je zakonom određeno da se ne radi, kao posljednji dan roka računa se sljedeći radni dan. (4) Početak mjeseca označava prvi dan u mjesecu, sredina – petnaesti, a kraj – posljednji dan u mjesecu, ako što drugo ne proizlazi iz namjere strana ili iz naravi ugovornog odnosa.”

³⁷⁴ Prema Odluci Vrhovnog Suda Republike Hrvatske (VSRH, Revr 95/06-2 od 08.03.2006.), kad se rokovi računaju prema ZOO-u, kao dan kad se ne radi po zakonu ne smatraju se samo oni dani koji su neradni po zakonu već se takvima smatraju i oni dana koji su za poslodavca neradni. To dakle znači da je to poslodavac internim aktima dužan navedeno regulirati.

uvjetima (koristi se i izraz smjernicama kao opći pojam) te da se ista odbija, a ponuditelju će se izvršiti i eventualni povrat premije ako ju je uplatio u međuvremenu.

Ako se pregledom odgovora na pitanja o zdravstvenom stanju ponuditelja u ponudi utvrdi da neki od odgovora odstupaju od uvjeta osiguratelja ili bude sumnja u određeno zdravstveno stanje radi kojega ne bi došlo do prihvata u osiguranja (npr. ponuditelj navede u ponudi: „pijem lijekove za štitnjaču“), onda se ponuda zajedno sa svom relevantnom dokumentacijom proslijeđuje na stručnu medicinsku procjenu liječniku cenzoru koji je najčešće zaposlen kod osiguratelja na stalno radno vrijeme, ali može biti i vanjski liječnik cenzor koji s osigurateljem najčešće surađuje temeljem ugovora o djelu uz strogi popratni ugovor o zaštiti osobnih podataka prema GDPR regulativi. Istodobno se ponuditelju ponuda odbija dopisom uz napomenu da će se nakon pregleda po liječniku cenzoru opet uzeti u razmatranja cjelokupna ponuda i dokumentacija radi prihvata u osiguranja. Osiguratelji najčešće to nazivaju „uvjetnim odbijanjem ponude“ no u stvari to u suštini predstavlja čisto odbijanje ponude u zakonskom roku da se ne bi došlo do posljedice da je ugovor sklopljen radi propusta odbijanja ponude u roku od 30 dana od prihvata no potencijalnim se ugovarateljima dopisom o odbijanju ide u susret da ne bi isti morali ponovno ispunjavati ponudu i svu popratnu dokumentaciju ako liječnički pregled pokaže da se može sklopiti ugovor, a naravno da je i s druge strane osigurateljima u interesu da ne izgube potencijalnog klijenta totalnim odbijanjem. Ako osiguratelj nakon daljnjeg liječničkog pregleda utvrdi da se ugovor može sklopiti, on u suštini prihvaća ponudu prema principu zakašnjelog prihvata³⁷⁵ koji zapravo ima svojstvo njegove protu ponude.

Liječnik cenzor u praksi može od ponuditelja kojem je ponuda „uvjetno odbijena“ zatražiti i dodatnu medicinsku dokumentaciju ostavljajući mu za to dodatni rok (najčešće je to 30 dana, analogno zakonskom roku za liječnički pregled).

Valja napomenuti da je u određenim slučajevima, uvjetima osiguranja za određene proizvode osiguranja i iznad određenih limita za osiguranje određeno kad je za potencijalnog ugovaratelja osiguranja obvezan liječnički pregled radi prihvata u osiguranje.

Nadalje, s obzirom da uz ponudu osiguranja života, u odjel obrade ugovora prispijeva velika količina popratne dokumentacije od koje se i neka mora potpisivati od strane potencijalnog ugovaratelja, moguće je, a s obzirom na količinu iste prema opsežnoj regulativi, da u odjel obrade ugovora prispije nepotpuna dokumentacija ili manjkavo popunjena, a da opet nije takva

³⁷⁵ Opširnije pod 3.2.2., *supra*.

da bi se odmah pristupilo odbijanju prema ponuditelju. Tada osiguratelji, djelujući u korist ponuditelja i s ciljem sklapanja ugovora, u zakonskom roku za odbijanje ponude pokušavaju hitro „reklamirati“ ponudu i popratnu dokumentaciju prema zastupniku da isti što hitrije pokušao u kontaktu s ponuditeljem otkloniti neke nedostatke dokumentacije da bi se ugovor mogao valjano sklopiti.

Valja napomenuti da se u fazi obrade ugovora, od strane ovlaštenih osoba osiguratelja za SPNFT, FATCA-u i CRS pregledava prispjela relevantna dokumentacija po tim regulativama te da se poduzimaju odgovarajuće propisane odgovarajuće i radnje i mjere s tim u svezi³⁷⁶.

Ako se pak od strane odjela obrade utvrdi da ponuda u cijelosti odgovara uvjetima, pristupa se fazi sklapanja ugovora.

3.4.3. Faza sklapanja ugovora o osiguranju života

U ovoj točki dolazimo u stvari do ključne problematike ovoga rada – razlike između trenutka sklapanja ugovora o osiguranju života koji je predviđen zakonskim propisima³⁷⁷, i onoga koji je uobičajen prema praksi osiguratelja. Riječ je o već opisanom zakonskom zahtjevu iz članka 925. st. 3. ZOO-a prema kojem je „*ugovor o osiguranju osoba sklopljen je kad strane potpišu policu osiguranja*“, što jasno obuhvaća i ugovor o osiguranju života. Zašto u praksi nije rašireno sklapanje ugovora o osiguranju života samom uplatom premije biti će kasnije u radu detaljnije obrazloženo³⁷⁸ no ključna razlika vezana uz trenutak sklapanja ugovora o osiguranju života u ZOO-u i praksi jest u zahtjevu potpisa ugovornih strana na polici osiguranja.

Pitanje se postavlja zašto su osiguratelji morali razviti praksu drugačiju od ZOO-a kad je najsigurnije i najkomotnije poštivati norme, a posebnu ovu koja je prilično jasna i ne otvara nikakva pitanja pravnih praznina i dvojbenih tumačenja.

Naime, kada bi se strogo slijedila ova norma, to bi značilo određene poteškoće u radu osiguratelja, ali i određene neizvjesnosti vezane uz sam ugovorni odnos osiguratelja i ugovaratelja osiguranja:

- Nakon što bi osiguratelj ispostavio i poslao potpisanu policu ugovaratelju osiguranja na njegov potpis preporučenim pismenom uz molbu da je potpiše, morao bi čekati da ugovaratelj istu potpiše i vrati je osiguratelju poštom na uvid (ili podredno na urudžbeni

³⁷⁶ Opširnije pod 3.2.3.6. i 3.2.3.7., *supra*.

³⁷⁷ Opširnije pod 3.2.1., *supra*.

³⁷⁸ Opširnije pod 3.4. i 4., *infra*.

osiguratelja što je manje izvjesna varijanta) radi dokaza da je ista obostrano potpisana. S obzirom da se polica u praksi izdaje u jednom originalu koji ostaje kod ugovaratelju i koji je vraća osiguratelju po nastupu osiguranog slučaja, varijanta da je ugovaratelj šalje i vraća osiguratelju odmah nazad na uvid nije logična, a ekonomski i vremenski je otegotna za ugovaratelja i može ga odvratiti od samog ugovaranja životnog osiguranja. Dobar imidž i dobar odnos s klijetima te težnja da se previše ne komplicira u odnosima s klijentima, vrlo su bitne stavke za svakog osiguratelja. Mogla bi se podredno od ugovaratelja tražiti neka izjava (eventualno i s ovjerenim potpisom po javnom bilježniku) kojom potvrđuje da je potpisao policu životnog osiguranja

- Nadalje, u vremenu dok bi se čekao nedvojbjeni dokaz da je polica potpisana i po ugovaratelju, pojavljuje se pitanje proteka roka nakon kojeg se smatra da je ugovor sklopljen prema članku 925. ZOO-a (8 dana ili 30 dana ako je potreban liječnički pregled) pa time i pitanje od kad je ugovor sklopljen ako naknadno osiguratelju prispije dokaz o potpisanoj polici.
- Moguća je hipotetska situacija da ugovaratelj mjesecima ne dostavi dokaz da je polica potpisana i po njemu, tu bi osiguratelj bio u neizvjesnosti da li je ugovor uopće sklopljen i držao nekoga u pokriću te planirao matematičku pričuvu bez realnog znanja o tome da li je ugovor uopće na snazi.
- Postavlja se i pitanje kaka takvu policu datirati, da li s datumom s kojim osiguratelj potpisuje pa onda ugovaratelj svojim potpisom potvrđuje sklapanje ugovora s tim datumom, ili pak, što je u kontekstu ZOO-a ispravnije, da ugovaratelj stavi datum potpisivanja sam i potpiše se na polici koja bi onda bila sklopljena na dan kad ju je ugovaratelj potpisao.

Navedena norma je ostavština Zakona o obveznim odnosima SFRJ iz 1978. godine. Razlozi kojima se tada opravdavallo propisivanje stroge pisane forme za sklapanje ugovora o osiguranju bile su: sklapanjem ugovora između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja nastaju vrlo složeni; ti odnosi ponekad traju jako dugo, godina, desetljećima, a ponekad i doživotno; osigurani slučaj može se dogoditi u dalekoj budućnosti pa je potrebno osigurati dokaze o pravima i obvezama ugovornih stranaka, iz sklopljenog ugovora prava vrlo često vuku i treće osobe koje nisu stranke ugovora (osiguranik, korisnik osiguranja)³⁷⁹.

³⁷⁹ Ćurković M., Sklapanje ugovora o osiguranju – forma (oblik), časopis RRiF, br. 9/21, str. 195. – 198., op. cit. 192, str. 195. – 196.

Kao što se vidi iz navedenih razloga, osigurateljima je prije svega bitna izvjesnost činjenica oko ugovora o osiguranju, a nakon toga im je u svakodnevnom poslovanju i jako bitno da se proces sklapanja prema klijentima previše ne komplicira i čini otegotnim.

Osiguratelji u praksi svim ovim potencijalnim problemima doskaču na način da u svojim uvjetima osiguranja (najčešće općim uvjetima za osiguranja života) uglavljaju slijedeću odredbe:

Ugovor o osiguranju je sklopljen kad obje strane potpišu policu osiguranja.

Potpis ponuditelja u svojstvu ugovaratelja po ponudi osiguranja smatra se potpisom na polici osiguranja.

Dakle, kad odjel obrade ugovora kod osiguratelja zaključi da ponuda za osiguranja odgovara njegovim uvjetima, on ugovaratelju osiguranja preporučenom poštom šalje originalni primjerak police³⁸⁰ s potpisom uprave osiguratelja uz molbu da je ugovaratelj potpiše, ali više činjenicu da li je polica osiguranja potpisana od strane ugovaratelja potpisana u praksi ne kontrolira jer ima potpis ugovaratelja s ponude osiguranja. Na polici je najčešće samo jedan datum, ispostavljanja police jer u suštini više datum potpisivanja od strane ugovaratelja, po ovom rješenju nije bitan za trenutak sklapanje ugovora o osiguranju života. Valja napomenuti da se vrlo često u praksi vidi, kod ostvarenja osiguranog slučaja i povrata originala police osiguratelju, da ugovaratelji stvarno i potpisuju policu osiguranja.

Ovakvim odredbama u uvjetima, odnosno priznanjem potpisa ugovaratelja na ponudi osiguranja kao njegovog potpisa, ugovor o osiguranju je sklopljen s datumom koji je na ponudi naznačen uz potpis zastupnika osiguratelja. Problemu koji ovakvim „retroaktivnim“ djelovanjem ugovora o osiguranju mogao nastati, a to da bi netko mogao biti držan unazad od potpisa police u pokriću, osiguratelji u praksi doskaču odredbama uvjeta osiguranja kojima određuju da pokriće po ugovoru počinje od uplate prve premije ili pak stavljanjem budućeg datuma ili određenog roka od sklapanja ugovora kad počinje teći ugovor o osiguranju (npr. 30 dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju).

U zakonitosti ovakvog rješenja može se naravno diskutirati jer je odredba članka 925. st. 3. ZOO-a o formi ugovora o osiguranju života definitivno kogentna.

Naime, kako je već ranije navedeno³⁸¹, ZOO (čl. 924.) propisuje:

³⁸⁰ Praktični primjer pod 7.9., *infra*.

³⁸¹ Opširnije pod 2.8.2.a), *supra*.

(1) Ugovorom se može odstupiti samo od onih odredaba ovoga odsjeka u kojima je to odstupanje izričito dopušteno te od onih koje daju ugovarateljima mogućnost da postupe kako hoće.

(2) Odstupanje od ostalih odredaba, ako nije zabranjeno ovim ili kojim drugim zakonom, dopušteno je samo ako je u nedvojbenom interesu osiguranika.

Teško je ovakvo odstupanje od propisane forme pripisati nedvojbenom interesu osiguranika jer pokriće ili početak njegovog ugovora najčešće ne počinje samim trenutkom sklapanja ugovora jer se tu, kako je gore opisano, ugovaratelji ograđuju ugovaranjem pokrića od uplate premije ili ugovaranjem kasnijeg datuma početka osiguranja. Moguće bi bilo ovdje tumačiti da uplata premije prije obostranog potpisa police predstavlja ispunjenje u cijelosti ili pretežitom dijelu obveze iz ugovora pa da se ugovor koji prema ZOO- nije sklopljen u propisanom obliku može smatrati valjanim³⁸². No, to bi najviše moglo biti primjenjivo na ugovore kod jednokratne uplate cjelokupne premije kod kojih je obveza ugovaratelja u cijelosti ispunjena na početku osiguranja, a ispunjenje osigurateljeve oglada se u držanju ugovaratelja u pokriću tijekom trajanja osiguranja. U svakom slučaju, što dulje protječe ugovor o osiguranju života koji je u praksi sklopljen prema citiranim odredbama uvjeta osiguratelja, to je više izvjesno da se za takav ugovor može reći da je valjan i prema odredbama ZOO-a, posebice ako ugovaratelj redovito plaća premiju, a osiguratelj ga drži u pokriću.

Nadalje, za ovakvu odredbu uvjeta osiguratelja o tome da se potpis ugovaratelja na ponudi smatra njegovim potpisom na ponudi moglo bi se potencijalno reći da je to ugovorena forma ugovora koja uz zakonsku formu predviđa i još nešto dodatno u pogledu forme, a kakvo dodatno ugovaranje forme bi bilo dopušteno³⁸³. Naime, moglo bi se tumačiti da ovakvom odredbom ugovorne strane, tretirajući ponudu kao sastavni dio police zapravo poštuju zahtjev obostranog potpisa police kao forme no još dodatno propisuju da se potpis priznaje na drugom dokumentu. Problem kod ovakve teze jest da u suštini nema forme propisane ZOO-om (obostrani potpis police) na koju su stranke ugovora dodale još neki zahtjev, npr. da potpis na polici mora biti ovjeren od Javnog bilježnika, već se ovakvom odredbom ugovara drugačiji dokument od police s kojeg se priznaje potpis. Već je prije u radu kod izvora prava opisano što su običaji i kad isti primjenjuju na ugovor o osiguranju³⁸⁴.

S obzirom da ovakve odredbe uvjeta osiguratelja priznavanju potpisa na ponudi kao potpisa na polici, vrijede i za slučajeve kad je ugovor o osiguranju ugovor građanskog prava kao i kad je isti ugovor trgovačkog prava, može se tumačiti da su zapravo stranke, u oba slučaja ugovorile

³⁸² Čl. 294. ZOO-a.

³⁸³ Opširnije pod 3.1.2.5., *supra*.

³⁸⁴ Opširnije pod 2.8.2.d), *supra*.

nešto što je ustaljeno u praksi i primjenjuje se kroz duže vrijeme te se također i od strane nadležnih državnih tijela tolerira, dakle da su ugovorile običaj. Naime, kada bi se od strane zainteresiranih osoba (ugovaratelja, državnih tijela i sl.) uspjelo s utvrđenjem da police koje se na ovakav način u praksi sklapaju nemaju pravni učinak, a s obzirom da su protivne zakonu, do bi dovelo do masovne pojave toga da veliki broj ugovora o osiguranju života, nema pravni učinak uz posljedice takve činjenice³⁸⁵, a što bi moglo izazvati nesigurnost većih razmjera među građanstvom i u financijskom sektoru jer građani kroz osiguranje života ponajviše traže buduću sigurnost kroz štednju, a s druge strane osigurateljna industrija vrlo je bitan faktor u financijskom sektoru zbog velike količine sredstava koja se tu kumuliraju i dalje ulažu, a osiguratelji zapošljavaju i priličan broj radnika. Sve su ovo razlozi zašto nikome nije u interesu da se za ovako sklopljene ugovore o osiguranju života utvrdi da nemaju pravni učinak. Valja također napomenuti, a što je već prije spomenuto u ovome radu (vidi gore) da su poslovi osiguranja člankom 7. st. 7. ZOS-a proglašeni poslovima od značajnog javnog interesa. Također je za spomenuti da osiguratelji npr. u Republici Sloveniji gdje je forma obostranog potpisa propisana za sve vrste osiguranja, dakle i za imovinska osiguranja, u praksi također koriste rješenje da se potpis na ponudi smatra potpisom na polici. Evidentno je da ovakva uobičajena praksa ima svoju poslovnu logiku i utemeljenje u svakodnevnoj zbilji osigurateljnog posla te da se tolerira kao "nategnuta" varijanta poštivanja kogentne odredbe ZOO-a.

³⁸⁵ Opširnije pod 3.1.2.5., *supra*.

4. Aktualna pitanja sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu potaknuta globalnom pandemijom koronavirusa³⁸⁶

4.1. Uvod

Dana 11.03.2020., Svjetska zdravstvena organizacija službeno je proglasila pandemiju koronavirusa koju je prouzrokovao o tada nepoznati virus iz porodice koronavirusa SARS-CoV-2³⁸⁷. Zbog državnih protuepidemioloških mjera i preporuka vezanih uz navedenu pandemiju, poput izbjegavanja fizičkog kontakta među ljudima, držanja fizičkog razmaka od 2 metra, nošenja zaštitnih maski, preporučenog cijepljenja itd. od kojih su neke i u času pisanja ovoga rada u određenoj mjeri na snazi, promijenile su se stvari i vezano za distribuciju osiguranja jer se ista prvenstveno bazira na neposrednom prodajnom razgovoru potencijalnog ugovaratelja sa zastupnikom, a posebice je to, zbog već opisanih specifičnosti te vrste osiguranja, bitno za sklapanje ugovora o životnom osiguranju. U prvoj fazi pandemije ljudi su se povukli u svoje stanove i kuće, počeli su izbjegavati fizičke kontakte s drugim ljudima, okrenuli su se elektronskoj komunikaciji, naručivanju dobara i hrane na daljinu putem web aplikacija i raznih dostavnih servisa, izbjegavali su javna okupljanja, ugostiteljske objekte, socijalnu interakciju općenito. Sve navedeno utjecalo je odnosno dovelo do drastičnog pada distribucije osiguranja, a time i prihoda osiguratelja. U Republici Sloveniji npr., država je čak i zabranila sklapanje ugovora o osiguranju direktnim kontaktom s klijentom.

Osiguratelji u Republici Hrvatskoj morali su se hitno prilagoditi novonastalim okolnostima.

S obzirom da HANFA ne samo da brine o pravima potrošača nego i o stabilnosti financijskog sustava nadzirući financijske usluge, ista je društvima za osiguranje 21. travnja 2020. godine putem objave na službenoj web stranici izdala uputu koja je dana s obzirom na izvanredne uvjete života i poslovanja uzrokovane epidemijom koronavirusa te potresom³⁸⁸ u kojoj je bilo izričito je navedeno da društvo za osiguranje može u skladu sa svojim kapacitetima u očuvanju

³⁸⁶ Komunikacija HANFA-e i HUO-a (u smislu inicijative prema HANFA-i): Dopis HANFA-e, Klasa: 974-11/20-05/05, Urbroj: 326-01-50-51-511-20-6, Zagreb, 01.06.2020; Dopis HUO-a, Znak: HP-54/2020 NG, Zagreb, 02.07.2020.; Dopis HANFA-e, Klasa: 900-02/20-03/47, Urbroj: 326-01-50-51-20-2, Zagreb, 22.07.2020.; Dopis HUO-a, Znak: HP-54/2020-6 NG, Zagreb, 21.09.2020.; Dopis HANFA-e, Klasa: 900-02/20-03/47, Urbroj: 326-01-50-20-5, Zagreb, 14.10.2020. te komunikacija HUO-a prema osigurateljima (u smislu inicijative prema Ministarstvu pravosuđa RH): Dopis HUO-a, Znak: OKR-68/2020-7 HP/NG, Zagreb, 15.10.2020.

³⁸⁷ Web stranica: https://hr.wikipedia.org/wiki/Pandemija_COVID-19, 16.05.2022.

³⁸⁸ Razorni potres koji je pogodio Zagreb i okolicu te Krapinsko-zagorsku županiju 22.03.2020.

kontinuiteta u ključnim poslovnim procesima, uložiti maksimalne napore u omogućavanju sklapanja ugovora na daljinu za sve vrste osiguranja, vodeći računa o odredbama ZZP-a.

Nastavno na navedeno, kod vrsta osiguranja gdje se za nastanak ugovora ne zahtjeva popisivanje police osiguranja te koja ne spadaju pod obveze iz SPNFT-a odnosno stroge identifikacije klijenta prilikom uspostave poslovnog odnosa – dakle sva neživotna osiguranja³⁸⁹, osiguratelji su vrlo brzo prilagodili proces sklapanja na način da se sklapanje vrši samom uplatom premije³⁹⁰, a cjelokupna komunikacija oko sklapanja ugovora o osiguranju s klijentima odvija se putem e-maila uz Poštivanje odredbi ZZP-a vezano uz opširnije informiranje potrošača u slučaju financijskih usluga na daljinu³⁹¹. Za osiguranje od nezgode, kao osiguranje osoba, ZOO također traži potpis police za sklapanje ugovora kao i za osiguranje života no ta vrsta osiguranja ne podliježe obvezama identifikacije klijenta prema ZSPNFT-u pa je ta činjenica, uz uspostavljenu praksu osiguratelja uz priznavanje potpisa na ponudi kao potpisa na polici³⁹² uvelike olakšalo činjenicu da se i osiguranje od nezgode može sklapati na daljinu.

S obzirom da je osigurateljima naravno bilo stalo da se i pitanje sklapanje ugovora o osiguranju o osiguranju života uredi kao sklapanje na daljinu, isti su, putem suradnje na HUO-u, u 2020. g. osmislili novi prijedlog procesa sklapanja osiguranja života na daljinu i krenuli s inicijativom na HANFA-u u smislu mišljenja o zakonitosti takvog procesa.

S druge pak strane, krajem 2020. godine, Ministarstvo pravosuđa RH otvorilo je javnu raspravu vezanu uz izmjene i dopune ZOO-a u sklopu Plana zakonodavnih aktivnosti Ministarstva pravosuđa za 2021. godinu, pa su osiguratelji, opet putem HUO-a pokrenuli i na ovom polju inicijativu da se određene odredbe ZOO-a koje se odnose na ugovor o osiguranju, pa i one koje se odnose na sklapanje ugovora o osiguranju života, izmjene odnosno moderniziraju radi usklađivanja s praksom osiguratelja i radi otklanjanja pravnih praznina koje otežavaju njihov rad.

U nastavku se daje pregled tih dviju inicijativa i njihovih rezultata.

³⁸⁹ O vrstama životnih osiguranja opširnije pod 2.3., *supra*.

³⁹⁰ Prema čl. 927. ZOO-a.

³⁹¹ Opširnije pod 3.2.3.3., *supra*.

³⁹² Opširnije pod 3.4., *supra*.

4.2. Inicijativa prema HANFA-i

HANFA je, u smislu novonastale situacije vezane uz pandemiju, u dopisu upućenom društvima za osiguranje u lipnju 2020. godine na temu „Sklapanje ugovora o životnom osiguranju na daljinu – Utvrđivanje i provjera identiteta stranke na temelju kvalificiranog certifikata za elektronički potpis ili elektronički pečat te na temelju videoelektroničke identifikacije” izrazila je stav da se sukladno članku 52. ZSPNFT-a utvrđivanje i provjera identiteta stranke može provesti na dva načina: na temelju kvalificiranog certifikata za elektronički potpis ili elektronički pečat koji je izdao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja sa sjedištem u EU primjenom Uredbe (EU) 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93³⁹³ (dalje u tekstu: Uredba eIDAS), a sukladno odredbama članka 52. stavaka 1., 2. i 3. ZSPNFT-a te korištenjem sredstava videoelektroničke identifikacije pod uvjetima propisanim odredbama članka 52. stavcima 4., 5., i 6. ZSPNFT-a i Pravilnika o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije³⁹⁴ (dalje u tekstu: Pravilnik o videoidentifikaciji).

Imajući u vidu navedeno društva za osiguranje su u okviru Komisije za životna osiguranja pri HUO-u izradila prijedlog procesa sklapanja ugovora o osiguranju života na daljinu te je odlučeno da će se isti poslati HANFA-i radi potvrde usklađenosti istog s mjerodavnim zakonima. Društva su smatrala da je pravni okvir koji omogućava sklapanje ugovora o osiguranju života na daljinu dan kroz ZSPNFT, Pravilnik o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije, ZZP, dok odredbe ZOO-a ne ograničavaju sklapanje ugovora o osiguranju na daljinu, niti za životna niti za neživotna osiguranja. Stoga je HANFA-i, od strane HUO-a dopisom od 02.07.2020. upućena molba da se razmotri prijedlog procesa sklapanja ugovora o osiguranju života na daljinu te da osiguratelje, putem HUO-a obavijesti o mišljenju u odnosu na sukladnost istog sa zakonima, a kako bi osiguratelji u budućnosti klijentima ponudili šire opcije i olakšali zaključenje ugovora o osiguranju života.

Prijedlog procesa sklapanja ugovora o osiguranju života na daljinu koji je usuglašen na HUO-u glasilo je ovako:

³⁹³ Službeni list EU-a, L 257, 28.8.2014.

³⁹⁴ „Narodne novine“ broj 1/19

„1. Uspostava kontakta na daljinu s postojećim klijentom ili potencijalnim klijentom (alternativno telefonom, e-mailom, videopozivom) u skladu s regulativom i pozitivnom poslovnom praksom (postojeći ili novi klijent, poštivanje registra „ne zovi“³⁹⁵ itd.).

2. Nakon uvodnih informacija, a u svrhu zadovoljavanja tehničkih preduvjeta za ugovaranje osiguranja na daljinu, klijent upućuje elektroničkim putem distributeru suglasnost za komunikaciju tim kanalom (standardizirani tekst) uz priloženu fotografiju/scan osobne iskaznice.

3. U direktnom kontaktu s klijentom (telefonski ili videopozivom) distributer radi analizu potreba klijenta te prema potrebi procjenu prikladnosti odnosno primjerenosti i u skladu s istom predlaže određena osigurateljna rješenja te informira klijenta o narednim koracima u postupku sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu. Ovako ispunjen upitnik tj. analiza potreba klijenta se dostavlja elektroničkim putem klijentu i arhivira.

4. Temeljem rezultata analize potreba, zastupnik izrađuje informativnu ponudu/kalkulaciju osigurateljnog rješenja sa svim propisanim predugovornim informacijama i drugim dokumentima sukladno ZOS-u i drugim regulatornim aktima te istu dostavlja elektroničkim putem klijentu iz točke 2. (informativna ponuda i slanje iste se također arhiviraju).

5. Klijent nakon pregledavanja informativne ponude te predugovornih informacija u kontaktu s distributerom dogovara potrebne ispravke, koji potom na osnovu istih izrađuje ponudu za osiguranje života te istu sa svom pripadajućom dokumentacijom i podacima za plaćanje premije dostavlja elektroničkim putem klijentu. Navedeno se također arhivira. Distributer prikuplja i potrebne podatke o klijentu u okviru postupka dubinske analize stranke prema ZSPNFT-u.

6. Klijent uzvraća elektroničkim putem da je suglasan s dostavljenom ponudom i uvjetima osiguranja života (uz moguće dokaze o plaćanju premije prema želji klijenta - klijent nije dužan platiti premiju prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora prema ZZP-u ili istu potvrđuje kvalificiranim elektroničkim potpisom sukladno članku 52. ZSPNFT-a. Trenutak primitka suglasnosti bi se smatrao trenutkom u kojem je ugovaratelj osiguranja podnio ponudu osiguratelju u smislu odredbi ZOO-a, odnosno trenutak od kojeg počinju teći rokovi od 8 ili 30 dana u kojima ponuda veže ponuditelja.

7. Ovlaštena osoba uspostavlja videopoziv s klijentom u svrhu videoelektroničke identifikacije klijenta sukladno odredbama ZSPNFT-a te standardima propisanim Pravilnikom o

³⁹⁵ Prema Pravilniku o registru „Ne zovi“ („Narodne novine“, broj 74/16).

videoidentifikaciji, osim ako je ponuda potvrđena na temelju kvalificiranog certifikata za elektronički potpis u kojem slučaju nije potrebno provesti videoelektroničku identifikaciju.

8. Distributer temeljem zaprimljene dokumentacije odbija ili prihvaća ponudu ugovaratelja i o tome obavještava ugovaratelja, odnosno u slučaju prihvata ponude izdaje policu te istu dostavlja ugovaratelju osiguranja.

Dodatne napomene vezane uz proces:

- ugovaratelj osiguranja i osiguranik moraju biti ista osoba; ugovaratelj osiguranja mora biti fizička osoba; osoba mora biti punoljetna
- u slučajevima visokog rizika od pranja novca i financiranja terorizma sklapanje ugovora o osiguranju života na daljinu nije moguće
- klijenta se pravodobno elektroničkim putem obavještava o obradi njegovih osobnih podataka u svrhu poduzimanja predugovornih radnji i sklapanja ugovora o osiguranju - prilikom dostave predugovorne dokumentacije klijentu se daje do znanja da sve te dokumente može dobiti u papiru te klijent potvrđuje da je izabrao dostavu putem trajnog medija.“

HANFA je na HUO-ov odgovorila svojim dopisom od 22.07.2020.³⁹⁶

U njemu je uvodno istaknula da je sukladno članku 203. ZOS-a ovlaštena davati mišljenja samo o propisima koji su vezani uz osnivanje i poslovanje HANFA-e te uz nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje.

Vezano uz formu ugovora o osiguranju života HANFA je navela da, prema članku 292 ZOO-a, ako je za sklapanje ugovora potrebno sastaviti ispravu, ugovor je sklopljen kad strane razmjene pisma ili se sporazume pomoću drugog sredstva koje omogućuje da se sa sigurnošću utvrde sadržaj i identitet davatelja izjave. također je istaknula da je prema članku 293. ZOO-a ugovor sklopljen elektroničkim putem kad su se strane suglasile o bitnim sastojcima, pri čemu se uporaba elektroničkog potpisa prilikom sklapanja ugovora uređuje posebnim propisima. Nadalje navodi da se umjesto Zakona o elektroničkom potpisu³⁹⁷ (dalje u tekstu: Zakon o elektroničkom potpisu) koji je prestao postojati primjenjuje Uredba eIDAS koja uspostavlja pravni okvir za elektroničke potpise, elektroničke pečate, elektroničke vremenske žigove, elektroničke dokumente, usluge preporučene dostave i usluge certificiranja za autentifikaciju mrežnih stranica te da na navedenu Uredbu upućuje i ZSPNFT.

³⁹⁶ Dopis HANFA-e, Klasa: 900-02/20-03/47, Urbroj: 326-01-50-51-20-2, Zagreb, 22.07.2020

³⁹⁷ „Narodne novine“, broj: 10/02, 80/08 i 30/14

HANFA navodi da navedena Uredba eIDAS, između ostalog propisuje slijedeće:

- u članku 3. točki 12. definira kvalificirani elektronički potpis kao „napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkih potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise

- u članku 25. stavku 2. propisuje da kvalificirani elektronički potpis ima jednak pravni učinak kao vlastoručni potpis, a u stavku 3. propisuje da se kvalificirani elektronički potpis, koji se temelji na kvalificiranom certifikatu izdanom u jednoj državi članici, priznaje kao kvalificirani elektronički potpis u svim ostalim državama članicama.

- u članku 26. pobliže definira napredni elektronički potpis kao elektronički potpis koji zadovoljava slijedeće uvjete:

a) na nedvojben način je povezan s potpisnikom;

b) omogućava identificiranje potpisnika;

c) izrađen je korištenjem podataka za izradu elektroničkog potpisa koji potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom; i

d) povezan je s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka.

Nadalje, HANFA ukazuje na to da Zakon o elektroničkoj trgovini³⁹⁸ (dalje u tekstu: ZET) propisuje pravila za sklapanje pravila u elektroničkom obliku pa tako između ostalog:

- u članku 9. propisuje da je sklapanje ugovora moguće elektroničkim putem odnosno u elektroničkom obliku te da se ponuda i prihvata ponude mogu dati elektroničkim putem odnosno u elektroničkom obliku. Također je propisano, kada se elektronička poruka odnosno elektronički oblik koristi kao oblik u sklapanju ugovora, takvu ugovoru se neće osporiti pravna valjanost samo na temelju činjenice da je sastavljen u obliku elektroničke poruke odnosno u elektroničkom obliku;

- u članku 10. se upućuje na supsidijarnu primjenu odredbi ZOO-a odnosno odgovarajućeg propisa koji uređuje ugovorne odnose, ako ZET-om nije drugačije riješeno;

- u članku 11. je navedeno da, kada se kao pretpostavka valjanosti i nastanka ugovora traži potpis osobe, smatrat će se da tome uvjetu udovoljava elektronička poruka potpisana elektroničkim potpisom, u skladu s odredbama Zakona o elektroničkom potpisu, a obzirom da

³⁹⁸ „Narodne novine“, broj 173/03, 67/08, 36/09, 130/11, 30/14 i 32/19

je isti prestao važiti, primjenjuje se Uredba eIDAS koja u članku 25. stavku 2. propisuje da kvalificirani potpis ima jednak pravni učinak kao vlastoručni potpis;

- u članku 12. propisuje podatke i obavijesti potrebne za sklapanje ugovora;

- u članku 13. propisuje da ugovorne odredbe i odredbe općih uvjeta poslovanja ugovora sklopljenih u elektroničkom obliku moraju biti dostupne korisnicima usluga na način da im je omogućeno njihovo spremanje, ponovno korištenje i reproduciranje;

- u članku 15. propisuje da su ponuda i prihvata te druga očitovanja volje, poduzeta elektroničkim putem, primljena, kada im osoba kojoj su upućena može pristupiti pri čemu tu odredbu nije dopušteno isključiti kod potrošačkih ugovora (prema članku 40. ZPP-a, odredbe o potrošačkom ugovoru ne primjenjuju se na ugovore o financijskim uslugama u koje spadaju i usluge osiguranja).

Nadalje, HANFA u pogledu pitanja kojima se štite prava potrošača ukazuje na odredbe ZZP-a vezane na sklapanje na daljinu ugovora o prodaji financijskih usluga³⁹⁹.

HANFA također ukazuje na nužnost poštivanja odredbi ZSPNFT-a i Pravilnika o videoidentifikaciji te na posebne tehničke uvjete koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke komunikacije.

HANFA nadalje u svom dopisu nabraja obveze i način dostave informacija vezanih uz distribuciju osiguranja⁴⁰⁰ i poziva osiguratelje da ih se pridržavaju te također upućuje na pridržavanje odredbi GDPR-a vezanih uz zaštitu podataka⁴⁰¹.

Za davanje mišljenja o primjeni odnosno tumačenju odredbi koje se odnose na pravovaljanost sklapanja ugovora o osiguranju života na daljinu, HANFA je osiguratelje uputila da se obrate Ministarstvu pravosuđa ili Hrvatskom saboru.

Vežano na, od strane HUU-a dostavljeni prijedlog procesa sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu, HANFA je istaknula da se na sklapanje ugovora o osiguranju života primjenjuje članak 925. stavak 3. ZOO-a, a koji propisuje da je ugovor o osiguranju života sklopljen kad strane potpišu policu osiguranja, a ako se ugovor o osiguranju života sklapa na daljinu odnosno elektroničkim putem, prema članku 293. ZOO-a, takav ugovor je sklopljen kad ugovorne strane potpišu policu osiguranja elektroničkim potpisom, jer je potpisivanje police osiguranja od strane ugovornih strana uvjet za sklapanje takvog ugovora. Nastavno na navedeni proces,

³⁹⁹ Opširnije pod 3.2.3.3., *supra*.

⁴⁰⁰ Opširnije pod 3.2.3.4., *supra*.

⁴⁰¹ Opširnije pod 3.2.3.8., *supra*.

HANFA navodi da je svako društvo za osiguranje, radi utvrđivanja koraka/faza u tom procesu sklapanja ugovora na daljinu, slobodno odlučiti na koji će se način taj proces odvijati, vodeći računa da postupa u skladu s odredbama propisa koji se na tu vrstu prodaje primjenjuju, jer prema ZZP-u, ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu. Organizirani sustav prodaje je dio *conduct of business* društva za osiguranje, uređen internim aktom društva za osiguranje kao dio strategije poslovanja i načina distribucije proizvoda osiguranja. Pri tome je važno utvrditi prava i obveze društva za osiguranje u tom procesu i obveze distributera koji u tom procesu sudjeluje. HANFA također navodi da je internim aktom potrebno utvrditi način vođenja evidencije, dokumentiranja i predugovornog postupanja i obavještanja klijenta na temelju kojeg je klijent donio informiranu odluku o sklapanju ugovora na daljinu te o dokazima o sklopljenom ugovoru o osiguranju za potrebe nadzora nad tim procesom.

HANFA je zaključno istaknula obveze distributera pri ovakvom procesu sklapanja ugovora:

s obzirom na specifičnost sklapanja ugovora na daljinu, distributer posebno treba voditi računa da klijent:

- da prethodno odobrenje za daljinsku komunikaciju prema njemu;
- bude informiran tko je ovlaštena osoba i je li riječ o više osoba (i kojih?) koje kontaktiraju s klijentom;
- ima potrebne podatke o proizvodu osiguranja/ugovoru o osiguranju i ima pristup dodatnim informacijama/obrazloženjima/savjetima koji trebaju biti jasni i razumljivi da bi klijent mogao donijeti informiranu odluku o sklapanju ugovora o osiguranju koji odgovara njegovim potrebama i mogućnostima;
- ima potrebno vrijeme za pregled i razumijevanje primljenih informacija i dokumenata;
- zna za mogućnost nesmetane komunikacije s distributerom;
- bude upoznat s uvjetima osiguranja, a posebno s isključenjima iz pokrića i njegovim pravima i obvezama te da uvjete osiguranja može preuzeti i ispisati;
- da dokumente u tom procesu ima na trajnom mediju, ali da ih može besplatno dobiti i u papirnatom obliku;
- bude siguran da se s njegovim osobnim podacima postupa u skladu s propisima i da su njegovi osobni podaci sigurni i zaštićeni;

- zna da ima pravo, bez navođenja razloga, raskinuto sklopljeni ugovor o osiguranju života na daljinu u roku od 30 dana pod uvjetima iz članka 87. ZZP-a;
- zna da se ne može odreći svojih prava, osim kada je to izričito zakonom predviđeno;
- bude svjestan da kontaktira sa subjektom pod nadzorom.

Također, s druge strane distributer treba:

- uspostaviti tehničke i organizacijske pretpostavke koje će omogućiti distribuciju na daljinu;
- kod informiranja klijenta o koracima koji dovode do zaključenja ugovora na daljinu, jasno objasniti namjerava li napraviti ponudu osiguranja ili samo poziv za podnošenje ponude;
- osim predugovornih informacija, prije sklapanja ugovora omogućiti klijentu pregled i razumijevanje uvjeta osiguranja koji se primjenjuju na taj ugovor o osiguranju da bi klijent donio informiranu odluku;
- voditi računa o obvezama informiranja potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu prema odredbama ZZP-a i ZET-a, uključujući obveze predugovornog informiranja prema ZOS-u;
- s obzirom da je sklapanje ugovora na daljinu, sklapanje ugovora između „odsutnih“, primijenit pravila propisana za taj oblik distribucije i sklapanja ugovora o osiguranju;
- voditi računa o odredbama ZOO-a i ZET-a koje propisuju odredbe o potpisu police osiguranja odnosno ugovora o osiguranju života elektroničkim potpisom;
- voditi računa o mogućim rizicima tehničke opreme (softverske pogreške mogu dovesti do nepotpunog ili neispravnog prijenosa) i kibernetičkim rizicima;
- dokazati da je sve naprijed klijentu poznatu, omogućeno i provedeno.

Osim navedenog, HANFA je napomenula da društva moraju osigurati preduvjete za sklapanje ugovora na daljinu elektroničkim putem (posebno voditi računa o odredbama članka 12. – 18. ZET-a), tako da ovlaštene osobe društva za osiguranje za potpisivanje ugovora o osiguranju:

- a) kvalificirani certifikat izdan na kvalificiranom sredstvu za izradu elektroničkog potpisa (QSCD) koji omogućava izradu kvalificiranog elektroničkog potpisa (QES), izjednačen s vlastoručnim potpisom i
- b) certifikat za autentifikaciju i
- c) instaliranu programsku podršku za kriptu uređaj (USB toke ili pametnu karticu).

Navedene certifikate i kripto uređaje izdaju kvalificirani pružatelji usluga u smislu članka 3. točke 20. Uredne eIDAS (npr. Financijska agencija (FINA)).

Osiguratelji su se putem HUO-a se HANFA-i očitovali svojim dopisom od 21.09.2022. kako se u nastavku opisuje.

HUO je ukazao HANFA-i da u njezinom dopisu od 22. srpnja 2020. godine na više dijelova govori o „Kvalificiranom elektroničkom potpisu“ navodeći kako je sukladno Uredbi eIDAS isti izjednačen s „vlastoručnim potpisom“.

Međutim, HUO napominje da Uredba eIDAS u članku 25. stavak 1. propisuje da se elektroničkom potpisu (koji obuhvaća i „Napredni elektronički potpis“) kao dokazu u sudskim postupcima ne smiju uskratiti pravni učinak i dopuštenost samo zbog toga što je on u elektroničkom obliku ili zbog toga što ne ispunjava sve zahtjeve za kvalificirani elektronički potpis. Također, elektronički potpis mora ispunjavati zahtjeve propisane člankom 26. Uredbe e-IDAS, a sukladno kojima bi se trebao jamčiti visok stupanj pouzdanosti identiteta potpisnika. Ako bi policia morala biti potpisana kvalificiranim elektroničkim potpisom, to bi značilo da ako klijent nema takav potpis (a u Republici Hrvatskoj ga velika građana nema), ni na koji način se ne može ugovoriti životno osiguranje na daljinu. U tom slučaju, smatra HUO, gubi smisao i videoelektronička identifikacija koju predviđa ZSPNFT. Postavlja se pitanje ako je prethodno izvršena videoelektronička identifikacija stranke dolazi li u obzir potpis niže razine sigurnosti od kvalificiranog elektroničkog potpisa. HUO smatra da napredni elektronički potpis pruža dovoljnu razinu pouzdanosti identifikacije stranke u pogledu SPNFT-a iz sljedećih razloga:

- zbog karakteristika koje napredni potpis mora imati, a zbog kojih bi trebao jamčiti visok stupanj pouzdanost identiteta potpisnika (članak 26. Uredbe eIDAS);
- članak 52. ZSPNFT-a - identifikacija kvalificiranim potpisom ili korištenjem sredstva videoelektroničke komunikacije kod prodaje na daljinu je mogućnost, ne i obveza (ZSPNFT koristi formu „može“);
- utvrđivanje identiteta kvalificiranim potpisom vuče za sobom zakonsku presumpciju da je takav potpis pouzdan i smanjuje rizik izloženosti SPNFT-u kod prodaje na daljinu, ali ne znači da se provjera i utvrđivanje identiteta ne može provesti na druge načine → ovisno o vrste utvrđivanja i provjere ovisi izloženost transakcije rizicima od SPNFT-a;
- članak 21. stavak 3. ZSPNFT navodi da kada obveznik (društvo za osiguranje) iz objektivnih razloga podatke ne uspije prikupiti podatak u skladu sa stavicima 1. i 2. (utvrđenje i provjera identiteta uvidom u službeni dokument u nazočnosti stranke) može ih prikupiti neposredno od

stranke i dužan je poduzeti razumne mjere za provjeru tog podatka → prodaja na daljinu bi bila objektivna nemogućnost.

Stoga je HUU-o stava da je napredni elektronički potpis dovoljan kako bi se smatralo da je ugovor nastao kada se potpiše tom vrstom potpisa.

Ujedno, a poštujući svrhu zakonske odredbe o formalnosti ugovora o osiguranju života, HUU smatra mogućim uvjetima osiguranja ugovoriti da policia može biti potpisana naprednim elektroničkim potpisom. Naime, na sličan način je, smatra HUU, tržište odredilo (a regulator prihvatio) odredbe uvjeta osiguranja po kojima se potpis na ponudi osiguranja smatra potpisom na polici osiguranja. HUU dodatno ističe da ZOO poznaje rukoznak, potpis i ovjereni potpis. „Kvalificirani elektronički potpis“ bio bi u rangu ovjerenog potpisa, a kako se za sklapanje ugovora o životnom osiguranju ne zahtjeva takav oblik potpisa može se zaključiti da bi „Napredni elektronički potpis“ ostvario sadržaj pravnih normi o sklapanju ugovora o osiguranju života, dok bi jasna odredba uvjeta garantirala transparentnost i štitila potrošača.

Pored navedenog, HUU je u svom dopisu od HANFA-e zatražio mišljenje o slijedećem:

Može li se ugovor o osiguranju života smatrati sklopljenim na način da se proces predugovornog informiranja, potpisivanje ponude od strane ugovaratelja osiguranja/osiguranika i distributera (potpisivanje elektroničkim potpisom koji odgovara posebnim propisima koji ga uređuju), uručivanje dokumentacije te utvrđivanje i provjera identiteta ugovaratelja osiguranja izvrši na daljinu uz poštivanje svih zakonskih odredbi koje ste naveli u Vašem dopisu, a da se policia osiguranja potom vlastoručno potpiše od strane osiguratelja i ugovaratelja osiguranja.

Uvažavajući da su kod osiguranja života svi bitni sastojci ugovora definirani na ponudi osiguranja, HUU smatra da su na taj način ispoštovane odredbe članka 293. ZOO-a⁴⁰².

Također, HUU smatra da je ispoštovana i odredbe članka 925. stavak 3. ZOO-a koja glasi: „Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, ugovor o osiguranju osoba sklopljen je kad strane potpišu policu osiguranja.“ Iako se radi o sklapanju osiguranja na daljinu, u ovom slučaju policia će biti potpisana (od strane ugovaratelja i osiguratelja) vlastoručnim potpisom, a ne elektroničkim potpisom. Budući i sama Uredba eIDAS izjednačava kvalificirani elektronički potpis s vlastoručnim potpisom, HUU je mišljenja kako je neupitno da je pravna snaga

⁴⁰² Članak 293 ZOO-a propisuje: (1) Ugovor je sklopljen elektroničkim putem kad su se strane suglasile o bitnim sastojcima. (2) Ponuda učinjena elektroničkim putem smatra se ponudom nazočnoj osobi, ako se u konkretnom slučaju može na izjavu odmah dati protuijava. (3) Uporaba elektroničkog potpisa prilikom sklapanja ugovora uređuje se posebnim propisima.

vlastoručnog potpisa jača ili najmanje jednaka pravnoj snazi kvalificiranog elektroničkog potpisa pa bi policia potpisana vlastoručnim potpisom od strane osiguratelja i ugovaratelja osiguranja bila valjana i u slučaju sklapanja ugovora na daljinu.

HANFA se na gore iznesen stav i upit HUU-a očitovala u svom dopisu od 14.10.2020.⁴⁰³ kako slijedi.

Vezano uz stav HUU o pravnoj snazi elektroničkog potpisa, HANFA je ponovno istaknula da se na sklapanje ugovora o osiguranju života primjenjuje članak 925. stavak 3. ZOO-a koji propisuje da je ugovor o osiguranju osoba sklopljen kad strane potpišu policu osiguranja. Također ponavlja stav da prema uredbi eIDAS, samo kvalificirani elektronički potpis ima jednak pravni učinak kao vlastoručni potpis i kao takav je uvjet za sklapanje ugovora o životnom osiguranju iz članka 925. stavak 3. ZOO-a.

HANFA smatra da je odredba članka 25. stavka 1. Uredbe eIDAS, na koju ukazuje HUU, a prema kojoj se elektroničkom potpisu kao dokazu u sudskim postupcima ne smije uskratiti pravni učinak i dopuštenost samo zbog toga što je on u elektroničkom obliku ili zbog toga što ne ispunjava sve zahtjeve za kvalificirani elektronički potpis, propisana za potrebe dokazivanja valjanosti potpisa u sudskim postupcima i nju primjenjuje Sud kod ocjene vjerodostojnosti potpisa stranke kad ne postoji kvalificirani elektronički potpis.

S obzirom na navedeno, HANFA navodi da može pretpostaviti da bi, na temelju članka 25. stavka 1. Uredbe eIDAS, Sud prihvatio na polici osiguranja kao valjan i elektronički potpis koji ne ispunjava sve zahtjeve za kvalificirani elektronički potpis, ali također tvrdi da ne može prejudicirati odluku Suda.

Na gore navedeno pitanje HUU-a za davanjem mišljenja HANFA-e u vezi s time:

...,može li se ugovor o osiguranju života smatrati sklopljenim na način da se proces predugovornog informiranja, potpisivanje ponude od strane ugovaratelja osiguranja/osiguranika i distributera (potpisivanje elektroničkim potpisom koji odgovara posebnim propisima koji ga uređuju), uručivanje dokumentacije te utvrđivanje i provjera identiteta ugovaratelja osiguranja izvrši na daljinu uz poštivanje svih zakonskih odredbi koje ste naveli u Vašem dopisu, a da se policia osiguranja potom vlastoručno potpiše od strane osiguratelja i ugovaratelja osiguranja. “....., HANFA ponavlja da se na sklapanje ugovora na

⁴⁰³ Dopis HANFA-e, Klasa: 900-02/20-03/47, Urbroj: 326-01-50-20-5, Zagreb, 14.10.2020.

daljinu primjenjuju odredbe članka 62. do 72. ZZP-a, kad se ugovor sklapa s potrošačem, a prema ZZP-u potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Također ponavlja da je u članku 71. ZZP-a propisano da odredbe tog odsjeka ne utječu na primjenu ZET-a, u vezi sa sklapanjem ugovora i isporukom narudžbi elektroničkim putem.

Ističe da ZET propisuje na koji se način ugovor sklapa elektroničkim putem, a u članku 10. upućuje na odredbe ZOO-a odnosno na odredbe drugog propisa koji uređuje ugovorni odnos, ako ZET-om nije drukčije određeno.

HANFA ponovo ukazuje na to da članak 925. stavak 3. ZOO-a za valjanost ugovora o osiguranju osoba traži potpis ugovornih strana na polici osiguranja, a da pritom ostaje obveza osiguratelja da predugovorno informiranje stranke odnosno ugovaratelja osiguranja bude u skladu s propisima koji se primjenjuju na taj ugovorni odnos (svrha predugovornog informiranja jest obveza osiguratelja čijim se izvršenjem omogućuje stranci da donese informiranu odluku odnosno na temelju vjerodostojnih i relevantnih informacija valjano sklopi ugovor, jer u suprotnom može osporavati valjanost ugovora zbog mana volje).

Nastavno na navedeno, HANFA zaključno smatra da je polica osiguranja potpisana vlastoručnim potpisom od strane ugovaratelja osiguranja jednako valjana kao i polica osiguranja potpisana kvalificiranim elektroničkim potpisom, a obveza je osiguratelja da predugovorno informiranje odnosno sam proces sklapanja ugovora (sve što prethodi potpisivanju ugovora), bude u skladu s propisima koji se odnose na određeni način sklapanja ugovora.

Nakon cjelokupne prikazane komunikacije s HANFA-om, kod osiguratelja se nije razvila praksa sklapanja ugovora o osiguranju života na daljinu. Jedan od razloga je taj što Pravilnik o videoidentifikaciji postavlja kompleksne zahtjeve pred osiguratelja u vidu provedbe videoidentifikacije na strani osiguratelja kao što su posebna tehnička oprema, softver, posebno opremljena prostorija gdje se videoidentifikacija vrši te posebno obrazovano osoblje koje je zaduženo za identifikaciju i td.. Također, prema navedenom Pravilniku, od fotografije se zahtjeva npr. određena kvaliteta, kut snimanja, svjetlost i sl.

S druge pak strane, kvalificirani certifikat za elektronički potpis zahtijevao bi od klijenta da isti ishodi kod FINA-e. Kao što je razvidno, i jedan i drugi način identifikacije nije atraktivan sa stajališta distribucije osiguranja, a ujedno potencijalno povećava troškove poslovanja kod osiguratelja, no s obzirom na pozitivne propise, predmetni prijedlog procesa bio je maksimalno

što su osiguratelji mogli „pojednostaviti“ proces, a da bi isti ipak mogli u doba pandemije koronavirusa ponuditi klijentima rješenje sklapanja osiguranja života na daljinu.

Također, jedan od faktora zašto osiguratelji nisu uveli praksu sklapanja ugovora o osiguranju života na daljinu jest taj što su se protu epidemiološke mjere ipak s vremenom ublažavale i sve više je oživljavao fizički kontakt ljudi kroz vrijeme iako se neke od mjera na snazi i u času pisanja ovoga rada.

4.3. Inicijativa prema Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske

Kao što je u uvodu ovoga poglavlja 4. već istaknuto, osiguratelji su pokušali, u svrhu modernizacije u usklade s praksom utjecati na izmjenu velikog broja odredbi ZOO-a koje se odnose na ugovor o osiguranju, uključujući i one vezane za sklapanje ugovora o osiguranju života i to putem javne rasprave vezane uz izmjene i dopune ZOO-a u sklopu Plana zakonodavnih aktivnosti Ministarstva pravosuđa za 2021. godinu, koja je otvoren krajem 2020. godine. U tu svrhu su osiguratelji putem HUU-a, Ministarstvu pravosuđa RH, kroz platformu e-savjetovanje, poslali vrlo velik broj prijedloga za izmjenu odredbi ZOO-a (14 stranica A4 teksta) od kojih se za potrebe ovoga rada ukratko izlažu one koje se odnose na sklapanje ugovora o osiguranju života.

Vezano uz članak 925. stavak 2. ZOO-a koji glasi: „*O sklopljenom ugovoru o osiguranju osiguratelj je obvezan bez odgađanja ugovaratelju osiguranja predati uredno sastavljenu i potpisanu policu osiguranja ili neku drugu ispravu o osiguranju (list pokrića i sl.)*.“ osiguratelji su istaknuli da zakonodavac u čl. 925. st. 1. ZOO-a propisuje da je ugovor o osiguranju sklopljen prihvatom ponude pri čemu se ostavlja mogućnost osiguratelju da, sukladno čl. 927. ZOO-a, uvjetima osiguranja predvidi slučajeve u kojima će ugovorni odnos iz osiguranja nastati samim plaćanjem premije. S obzirom na navedeno, a posebice uzevši u obzir sveprisutnu digitalizaciju, rad na daljinu kao i činjenicu da se ponude osiguranja života, uz pripadajuće upitnike, na tržištu koriste i u svrhu usklađivanja s odredbama ZSPNFT-a i samim time su potpisane od strane ugovaratelja osiguranja, osiguratelji su predložili da se izmijeni čl. 925. st. 2. ZOO-a na način da policu osiguranja, kao dokaz o sklopljenom ugovoru, ne mora biti nužno vlastoručno potpisana, odnosno da se predvide i drugi načini prihvata ponude (npr. suglasnost putem autoriziranog maila, napredni digitalni potpis i sl.). Također se, vezano uz citirani stavak, predložila dopuna oblika drugih isprava osiguranja u stavku na način da se u zagradi ispred riječi list pokrića doda riječ: „pristupnicu“.

Vezano uz članak 925. stavak 3. ZOO-a koji glasi: „(3) *Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, ugovor o osiguranju osoba sklopljen je kad strane potpišu policu osiguranja.*“ osiguratelji su predložili da se isti uskladi s tržišnom praksom i sklapanjem ugovora putem novih tehnologija. Ugovor o osiguranju je sklopljen kada je ponuda o osiguranju prihvaćena. Osiguratelji su smatrali da je potrebno jasnije definirati da se prešutno sklapanje ugovora odnosi i na ugovor o osiguranju osoba pa u tom slučaju ne vrijedi iznimka iz citiranog stavka 3. s obzirom da stavak 6. istog članka ZOO-a kasnije dovodi do toga da se u osiguranjima osoba smatra da je ugovor sklopljen kad je ponuda prispjela osiguratelju, a ne potpisom police kao što je navedeno u citiranom stavku 3. Navedeno je također nužno i zbog digitalizacije poslovanja. Zbog stroge formalnosti ugovora o osiguranju osoba osiguratelji su slijedom toga predložili u cijelosti brisati citirani stavak 3. članka 925. ZOO.

Također su istaknuli da je s tim u svezi potrebno i uzeti u obzir odredbe ZZP-a i mogućnost sklapanja ugovora o osiguranju života na daljinu.

Podredno su osiguratelji predložili da se trenutak sklapanja ugovora o osiguranju osoba izjednači kao i za imovinska osiguranja (prihvatom ponude).

Vezano uz članak 925. stavak 4. ZOO-a, osiguratelji su istaknuli komentar da je 8 dana je jako kratak rok za prihvrat ponude.

Komentirajući članak 926. stavak 1. ZOO-a, osiguratelji su predložili da se uvede mogućnost da propisani podaci na polici mogu biti sadržani i u uvjetima osiguranja odnosno u drugoj dokumentaciji koja je dio ugovora o osiguranju.

Vezano uz članak 926. stavak 5. ZOO-a koji glasi: *U slučaju neslaganja neke odredbe općih ili posebnih uvjeta i neke odredbe police primijenit će se odredba police; u slučaju neslaganja neke tiskane i strojem pisane odredbe primijenit će se pisana odredba, a u slučaju neslaganja ovih s rukopisnom odredbom, primijenit će se rukopisna odredba.*“ osiguratelji su predložili brisanje dijela koji se odnosi na rukopisnu odredbu, a s ciljem zaštite stranka, u smislu da su jedine primjenjive i važeće odredbe one koje su tiskane iz sustava osiguravajućeg društva i kao takve jedine izražavaju volju osiguratelja. Svako drugo postupanje može dovesti stranku u zabludu. Također smatraju da je u vezi teksta „*strojem pisane odredbe*“ potrebno prilagoditi izričaj današnjem vremenu odnosno suvremenim tehnologijama.

U smislu odredbi o sklapanju ugovora plaćanjem premije iz članka 927. ZOO-a osiguratelji su smatrali da bi trebalo regulirati da i drugim dokumentima koji čine sastavni dio ugovora o osiguranju mogu biti predviđeni slučajevi kada ugovorni odnos iz osiguranja nastaje plaćanjem

premije (npr. odredbama/klauzulama u polici, a svakako i predugovornim dokumentima). Iz tog razloga su predložili da se riječi „Uvjetima osiguranja“ zamijene riječima „Ugovorom o osiguranju“ te su također predložili da se doda novi stavak 2. koji glasi:

„Odredba prethodnog stavka primjenjuje se i u slučaju sklapanja ugovora o osiguranju osoba kada je osigurana osoba ujedno ugovaratelj osiguranja odnosno kada osigurana osoba pristupa ugovoru o osiguranju, pod uvjetom da je ta osigurana osoba obveznik plaćanja premije“.

U članku 931. ZOO-a predloženo je da se detaljnije definira pojam „okolnosti značajne za ocjenu rizika“.

Vezano namjernu netočnu prijavu ili prešućivanje te članak 932. stavak 2. koji glasi: *„U slučaju poništaja ugovora iz razloga navedenih u stavku 1. ovoga članka osiguratelj ima pravo zadržati i naplatiti premije za razdoblje do dana podnošenja zahtjeva za poništaj ugovora, ali je u obvezi plaćanja osigurnine ako do toga dana nastupi osigurani slučaj.“* osiguratelji su predložili da se isključi obveza osiguratelja kod namjernog prešućivanja. Kod poništaja ugovora zbog namjernog prešućivanja, osiguratelj ima pravo zadržati premiju, ali je u obavezi isplate osigurnine ako do tog dana nastupi osigurani slučaj što je nelogično u odnosu na članak 933. stavak 1. ZOO-a - nenamjerno prešućivanje - gdje osiguratelj može izjaviti da raskida ugovor ili predložiti povećanje premije razmjerno povećanom riziku.

Stoga su osiguratelji predložili izmjenu članka 932. stavak 2. ZOO-a na način da su predložili da se iza riječi: *„nastupi osigurani slučaj“* točka zamijeni zarezom i doda slijedeće:

„osim u slučaju ako postoji uzročna veza između netočne ili prešućene okolnosti i nastanka osiguranog slučaja kada nije u obvezi plaćanja osigurnine.“

Razlog tome je usklađivanje s člankom 944. ZOO-a koji regulira pitanje isključenja odgovornosti osiguratelja u slučaju namjere ili prijevare.

U članku 932. stavak 3. ZOO-a predloženo je riječi *„do kraja razdoblja osiguranja“* zamijeniti riječima

„do dana raskida ugovora o osiguranju“.

U članku 933. stavak 4. ZOO-a predloženo je da se doda „podcrtani“ naznačeni tekst *„...naknada se smanjuje u razmjeru između stope plaćenih premija i stope premija koje bi trebalo platiti prema stvarnom riziku, a ako je povećanje rizika toliko da se ne bi prihvatio u osiguranje, osiguratelj nije u obavezi isplate osigurnine“.*

Vezano uz članak 934. ZOO-a, osiguratelji su predložili da se riječi „*Odredbe o posljedicama namjerno i nenamjerno netočne prijave ili prešućivanja okolnosti značajnih za ocjenu rizika*“ zamijene riječima:

„Odredbe o namjernoj netočnoj prijavi ili prešućivanju iz članka 932. i odredbe o nenamjernoj netočnosti ili nepotpunosti prijave iz članka 933.“

Također su predložili u članku 934. ZOO-a dodati novi stavak 2.:

“(2) Teret dokaza da su ugovaratelj osiguranja i/ili osobe iz st. 1. ovog članka znale za netočnost prijave ili prešućivanje okolnosti značajnih za ocjenu rizika je na ugovaratelju osiguranja.“

Navedeni prijedlozi osiguratelja za izmjene odredbi ZOO-a koje se tiču sklapanja ugovora o osiguranju života kao i svi ostali prijedlozi izmjena drugih odredaba ZOO-a dani putem HUU-a, nažalost nisu prihvaćeni od strane Ministarstva pravosuđa RH te nisu ugrađeni u ZOO.

Ovakvo odbijanje apsolutno svih prijedloga osigurateljnog sektora predstavlja nažalost propuštanje prilike da se odjedanput riješi velik broj dilema koji u praksi osiguratelja stvaraju dvojbe ili poteškoće u poslovanju no u svakom slučaju, ako se pozitivno gleda na stvar, bar su osiguratelji na jednom mjestu i obrazloženo popisali sve što ih muči oko ZOO-a pa će to imati za budućnost ako u državi nađu nekog sugovornika koji će imati razumijevanja za njihove potrebe.

5. Zaključak

U posljednje vrijeme, a posebno od ulaska Hrvatske u EU 2013., osiguratelji su navikli na stalni rast normi koje nameću dodatne obveze vezane za ugovor o osiguranju života, od kojih je posljednja SFDR regulativa, usklađivanje s kojom još nije dovršeno. Koliko kod to bilo izazovno stalno se usklađivati s regulativom, ipak to osiguratelji uspijevaju zbog svoje ekipiranosti ali i kroz stalne zajedničke sastanke i diskusije pri HUUO-a kao centralnoj točki razmjene iskustava i pokušavanja ostvarenja zajedničkih ciljeva osiguratelje industrije u smislu usklađenosti sa stalno mijenjajućim propisima.

Iz svih brojnih obveza vezanih uz sklapanje ugovora o osiguranju života navedenih u ovom radu, a posebice obveza predugovornog informiranja i obveza prema javnim tijelima razvidno je da je djelatnost osiguratelja ali i ostalih distributera osiguranja u smislu distribucije životnog osiguranja kompleksna i opterećena administracijom i uređena različitim regulativama od kojih je većina usmjerena na zaštitu potrošača i edukaciju ugovaratelja o posljedicama sklapanja takve vrste osiguranja, no u konačnici je upitno koliko je i sam klijent kao potrošač dodatno educiran o proizvodu osiguranja koji kupuje i da li uopće ima motivaciju ulaziti u sve detalje svog ugovora kad mu se predoči brojna dokumentacija. Moguće je da se takvom opsežnom regulativom upravo postiže kontra efekt za samog potrošača te da on baš zbog toga izbjegava proučiti uvjete svog ugovora o osiguranju prije samog sklapanja.

Pored svega navedenog što stvari čini kompleksnim pri distribuciji životnog osiguranja, odredba ZOO-a o tome da policu osiguranja života mora biti potpisana od strane ugovornih strana, da bi ugovor o osiguranju života bio sklopljen, što vuče korijene iz Zakona o obveznim odnosima SFRJ iz 1978. i dalje je na snazi usprkos inicijativi za promjenom kako je u radu opisano. To dovodi do toga da se praksa osiguratelja razlikuje od zakonskog rješenja. Ta praksa je nastala kao potreba usklađenju sve ubrzanijeg poslovanja i osigurateljne svakodnevnice. Bez obzira što se takva praksa tolerira na tržištu, nije dobro da postoji razlika od zakonskog rješenja, a s druge strane su propisi za zaštitu potrošača vrlo detaljni, striktni i očekuje se da se poštuju uz propisane visoke kazne.

Kao što se iz rada vidi, zakonodavstva mnogih europskih zemalja na čije građanskopravne zakonodavne sustave je RH kroz povijest bila naslonjena, imaju za sklapanje ugovora o osiguranju života načelo konsenzualnosti, dakle ne traži se za njegovo sklapanje da ugovorne strane potpišu policu osiguranja. To bi također otklonilo dvojbu kvalitete elektroničkog potpisa kao potpisa na polici kod sklapanja na daljinu.

Vrijeme je da se isti sistem uvede u RH.

Hrvatsko rješenje u pogledu forme sklapanja ugovora o osiguranju zapravo jedan hibridni sistem po kojem za sklapanje ugovora o osiguranju osoba kao forma traži da stranke potpišu policu osiguranja dok se kod drugih vrsta osiguranja to ne traži no prikazana poredbeno pravna rješenja su zapravo isključiva, što znači da ili ne traže nikakvu formu za sklapanja svih vrsta osiguranja ili traže potpis police osiguranja za sve vrste osiguranja.

Zaključno, dio regulative koja se tiče SPNFT-a, koja u suštini nema veze s pravima i obvezama stranaka ugovora o osiguranju života već ima drugu, od države reguliranu preventivnu svrhu, morala bi se „omekšati“ u pogledu stroge identifikacije stranke pri uspostavi poslovnog odnosa jer videoidentifikacija klijenta i kvalificirani potpis nisu atraktivni ni praktični za klijente niti za osiguratelje.

Promjene traži svakodnevnica osigurateljnog posla, konstantna digitalizacija poslovanja, isto traže osiguratelji i zakonodavac se ne smije oglušiti na utemeljene inicijative jednog vrlo bitnog financijskog sektora i to vezano uz vrlo bitnu vrstu osiguranja.

6. Popis literature

KNJIGE:

Bijelić M., Osiguranje i reosiguranje, Zagreb, 2002., Tectus d.o.o.

Matijević B., Osiguranje u praksi, Zadar 2007, Naklada d.o.o.

Pavić D., Ugovorno pravo osiguranja : Komentar zakonskih odredaba, Zagreb, 2009., Tectus d.o.o.

Ćurković M., Ugovor o osiguranju osoba – život – nezgoda - zdravstveno, Zagreb 2009., Inženjerski biro d.d.

Ćurković M., Ugovor o osiguranju - Komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima, Zagreb, 2017, Inženjerski biro d.d.

Ugovor o osiguranju prema novom ZOO (zbornik radova, grupa autora), Zagreb, 2005, Inženjerski biro d.d.

Ramljak B., Pravo osiguranja, Zagreb, 2018., Mate d.o.o.

Bolanča D., „Pravo osiguranja Republike Hrvatske“, Split 2017, Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet

"Osnove osiguranja, Priručnik za polaznike Temelnog seminara o osiguranju", HUO - CEDOH, Zagreb 2012., poglavlje autora Ćurković M: - Ugovor o osiguranju, str. 31.-52.

Gorenc V., Belanić L., Momčinović H., Perkušić A., Pešutić A., Slakoper, Z. Vukelić M., Vukmir B., Komentar Zakona o obveznim odnosima, Zagreb, 2014., Narodne Novine

Bačić. A., Čepulo D., Gavella N., Jelčić B., Josipović. T., Novoselec P., Petrak M., Petrić S., Seršić. M., Pravni leksikon, Zagreb, 2007., Leksikografski zavod Miroslav Krleža

STRUČNI ČLANCI I PUBLIKACIJE:

Belanić L., Ugovor o osiguranju osoba života – poredbenopravna analiza odabranih pitanja – prateći tekst uz prezentaciju za HUO od 14.04.2021.

Ćurković M., Zakon o obveznim odnosima – sazrijelo vrijeme za promjenu odredbi o ugovoru o osiguranju, Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije, Hrvatski dani osiguranja, Zagreb, 2018., Hrvatski ured za osiguranje

Ćurković M., Sklapanje ugovora o osiguranju – forma (oblik), časopis RRiF, br. 9/21, str. 195. – 198., Zagreb, rujan 2021., RRiF – plus d.o.o.

Ćurković M., Izmjene i dopune Zakona o osiguranju, Pravo i porezi, Izdavač: RRiF, Zagreb, ožujak 2019., broj 3, str. 54. – 59.

Mudrić M., Otvoreni problemi u vezi vinkulacije police osiguranja, Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije, Hrvatski dani osiguranja, Zagreb 2017. Hrvatski ured za osiguranje

Tasić Z., Zašto vinkulacijom police osiguranja banke ne dobivaju ono osiguranje tražbine koje misle da dobivaju, Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije, Hrvatski dani osiguranja, Zagreb 2017. Hrvatski ured za osiguranje

"Tržište osiguranja u Republici Hrvatskog 2021", Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, srpanj 2022.

„2021. KLJUČNE INFORMACIJE o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj", Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, lipanj 2022.

DOMAĆI I EU PROPISI:

Zakon o obveznim odnosima (Urednički pročišćeni tekst „Narodne novine“, broj 35/05, 41/08, 125/11 – Zakon o rokovima ispunjenja novčanih obveza, 78/15, 29/18 i 126/21)

Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 19/22)

Zakon o osiguranju („Narodne novine“, broj 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20)

Zakon o trgovačkim društvima („Narodne novine“, broj 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 i 40/19)

Pravilnik o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno reosiguranja („Narodne novine“, broj 23/16 i 27/16 i 42/19)

Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma („Narodne novine“, broj 108/17 i 39/19)

Pravilnik o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije („Narodne novine“, broj 1/19)

Pravilniku o registru „Ne zovi“ („Narodne novine“, broj 74/16)

Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza („Narodne novine“, broj 115/16, 130/17, 106/18 i 121/19)

Pravilnik o automatskoj razmjeni informacija u području poreza („Narodne novine“, broj 18/17, 1/19 i 1/20)

Obligacijski zakonik Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečišćeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631)

Zakon o obligacionim odnosima Republike Srbije ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93, "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020)

Zakon o obligacionim odnosima Federacije Bosne i Hercegovine ("Sl. list SFRJ", br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 - odluka USJ i 57/1989, "Sl. list RBiH", br. 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i "Sl. novine FBiH", br. 29/2003 i 42/2011)

Zakon o elektroničkoj trgovini („Narodne novine“, broj 173/03, 67/08, 36/09, 130/11, 30/14 i 32/19)

Zakon o provedbi Uredbe (EU) 910/2014 Europskog parlamenta i vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93 („Narodne novine“, broj 62/17)

Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode („Narodne novine“ broj 112/18)

Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“ broj 42/18)

Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/2088 o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga i Uredbe (EU) 2020/852 o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe 2019/2008 („Narodne novine“ broj 70/21)

Direktiva EU 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja, Službeni list EU-a, L 26, 2.2.2016.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2015/35 od 10. listopada 2014. o dopuni Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II), Službeni list EU-a, L 12, 17.01.2015.

Uredba (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Službeni list EU-a, L 352, 9.12.2014.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi) utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom, sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata, Službeni list EU-a, L 100, 12.4.2017.

Ispravak Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. godine, Službeni list EU-a, L 120, 11.5.2017.

Uredba (EU) 2016/2340 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2016. o izmjeni Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode u pogledu datuma njezine primjene (Tekst značajan za EGP), Službeni list EU-a, L 354, 23.12.2016.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2016/1904 od 14. srpnja 2016. o dopuni Uredbe (EU) br.1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu intervencije u području proizvoda (Tekst značajan za EGP), Službeni list EU-a, L 295, 29.10.2016.

Provedbena uredba Komisije (EU) 2017/1469 od 11. kolovoza 2017. o utvrđivanju standardiziranog formata dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja, Službeni list EU-a, L 209, 12.08.2017.

Uredba (EU) 2019/2088 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga (SFDR Uredba), Službeni list EU-a, L 317, 9.12.2019.

Uredba (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2020. o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe (EU) 2019/2088 (Uredba o taksonomiji), Službeni list EU-a, L 198, 22.06.2020.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/1256 od 21. travnja 2021. o izmjeni Delegirane uredbe (EU) 2015/35 u pogledu uključivanja rizika održivosti u upravljanje društvima za osiguranje i društvima za reosiguranje, Službeni list EU-a, Službeni list EU-a, L 277, 2.8.2021.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/1257 o izmjeni delegiranih uredbi (EU) 2017/2358 i (EU) 2017/2359 u pogledu uključivanja čimbenika održivosti, rizika i preferencija u pogledu održivosti u zahtjeve za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja te u pravila poslovnog ponašanja i investicijskog savjetovanja za investicijske proizvode osiguranja, Službeni list EU-a, L 277, 2.8.2021.

Uredba (EU) 2019/2089 Europskog Parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Uredbe (EU) 2016/1011 u pogledu referentnih vrijednosti EU-a za klimatsku tranziciju i referentnih vrijednosti EU-a usklađenih s Pariškim sporazumom te objavama u vezi s održivošću za referentne vrijednosti – (Uredba o referentnim vrijednostima s niskim ugljičnim otiskom – LCBR uredba), Službeni list EU-a, L 317, 9.12.2019.

Smjernice HANFA-e za izradu i objavu ESG relevantnih informacija izdavatelja

Uredba (EU) 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93, Službeni list EU-a, L 257, 28.8.2014.

Uredba (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), Službeni list EU-a, L 119, 4.5.2016.

Principles of European Insurance Contract Law (PEICL)

DOKUMENTACIJA:

Dopis HANFA-e, Klasa: 974-11/20-05/05, Urbroj: 326-01-50-51-511-20-6, Zagreb, 01.06.2020.

Dopis HUU-a, Znak: HP-54/2020 NG, Zagreb, 02.07.2020.

Dopis HANFA-e, Klasa: 900-02/20-03/47, Urbroj: 326-01-50-51-20-2, Zagreb, 22.07.2020

Dopis HUU-a, Znak: HP-54/2020-6 NG, Zagreb, 21.09.2020.

Dopis HANFA-e, Klasa: 900-02/20-03/47, Urbroj: 326-01-50-20-5, Zagreb, 14.10.2020.

Dopis HUU-a, Znak: OKR-68/2020-7 HP/NG, Zagreb, 15.10.2020.

Odredbe na ponudama i uvjetima za osiguranje života osiguratelja vezane uz sklapanje ugovora o osiguranju života

SUDSKA PRAKSA:

Presuda Suda Europske unije od 01. ožujka 2012, Gonzáles Alonzo, C-166/11, ECLI:EU:C:2012:119.

Rješenje Županijskog Suda u Dubrovniku, br. GŽ-288/2019-2 od 25.09.2019.

Presuda Vrhovnog Suda Republike Hrvatske u br. Rev 166/11-2 od 24.09.2011.

Presuda Županijskog Suda u Varaždinu br. GŽ-1086/17 od 01.06.2017.

Presuda i Rješenje Vrhovnog Suda Republike Hrvatske, br. Revr 95/06-2 od 08.03.2006.

WEB STRANICE:

Web stranica AIDA-e, međunarodne asocijacije nacionalnih društava za pravo osiguranja, <https://aidainsurance.org/>

Web stranica Porezne uprave RH: <https://www.porezna-uprava.hr/>

Web stranica Instituta za društveno odgovorno poslovanje: <http://idop.hr/>

Web stranica wikipedije: <https://hr.wikipedia.org/>

Web stranica radne skupine za europsko ugovorno pravo osiguranja: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/insurance-contracts/expert-group-european-insurance-contract-law_en

Web stranice društava za osiguranje

7. Praktični primjeri

7.1. Praktični primjer – Informacije vezane za distribuciju osiguranja

INFORMACIJE VEZANO UZ DISTRIBUCIJU OSIGURANJA

Sukladno odredbama Zakona o osiguranju, prije sklapanja ugovora o osiguranju, društvo za osiguranje XY, Vam pruža sljedeće informacije vezano uz distribuciju osiguranja:

1. Opće informacije

Ime i prezime i radno mjesto zaposlenika koji je izravno uključen u distribuciju osiguranja (dalje zaposlenik): _____

Radno mjesto zaposlenika može biti: zastupnik, zaposlenik zadužen za rad s klijentima u uredu za klijente i Key Account manager za korporativne klijente.

Zaposlenik XY-a, u ime i za račun XY-a obavlja poslove distribucije osiguranja: pokretanja, predlaganja, pripreme i sklapanja ugovora o osiguranju. Zaposlenik ispunjava uvjete stručnosti i primjerenosti sukladno Zakonu o osiguranju.

XY je upisan u registar društava za osiguranje Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: HANFA) koji je javno dostupan na web stranicama HANFA-e. Na mrežnoj stranici <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri/drustva-za-osiguranje-i-drustva-za-reosiguranje/> može se provjeriti upis XY-a u registar, a upis u sudski registar se može provjeriti na mrežnoj stranici: <https://sudreg.pravosudje.hr/registar> .

Zaposlenik XY-a mora uvijek postupati pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka.

XY-ovi zaposlenici koji distribuiraju proizvode XY-a **ne daju savjete o proizvodima osiguranja koje distribuiraju.**

Zaposlenik će pravodobno prije sklapanja ugovora o osiguranju utvrditi zahtjeve i potrebe klijenta i pružiti sljedeće informacije: Informacije o obradi podataka, Informacije ugovaratelju uz ponudu osiguranja, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja IPID, Dokument s ključnim informacijama za investicijske proizvode KID, Dokument s okolišnim i socijalnim obilježjima proizvoda za investicijske proizvode SFDR ponudu osiguranja, uvjete osiguranja i pripadajuće klauzule te ako se radi o investicijskom proizvodu sve troškove i povezane naknade, pokazatelje rizika i kumulativni učinak na ulaganje kako bi klijent donio informiranu odluku.

2. Pritužbe i izvansudsko rješavanje pritužbi i sporova

Zainteresirane osobe potrošači, uključivo udruge potrošača, stranke i zainteresirane osobe (fizičke osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju, te korisnici usluga posredovanja u osiguranju; pravne osobe

koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju, odnosno koje su korisnici usluga posredovanja u osiguranju; oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu), mogu podnijeti pritužbu na rad XY-a kao distributera osiguranja.

Pritužbe se podnose Komisiji za rješavanje pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba XY-a na e-mail adresu: pritužbe@xxxx.hr, putem telefona: _____, telefakom: 01 _____, putem web obrasca za pritužbe ili poštom na adresu: XY d.d., _____, za Komisiju za pritužbe ili usmeno na zapisnik.

Rok za podnošenje pritužbe je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe saznao za razlog pritužbe, no XY će, kada je to moguće, uzeti u obzir i pritužbe zaprimljene nakon roka od 15 dana te o tome obavijestiti podnositelja. Pritužba treba sadržavati: ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba, razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe, dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe, kada ih je moguće priložiti, kao i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza, datum za podnošenje pritužbi i potpis podnositelja te punomoć za zastupanje kada je pritužba podnesena po punomoćniku, no XY će, kada je to moguće, uzeti u obzir i pritužbe odnosno prigovore koji ne sadrže sve naprijed navedeno te o tome obavijestiti podnositelja.

XY će putem Komisije za rješavanje pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana o primitku pritužbe, odnosno ako je potrebno obaviti pregled ili neku drugu radnju, taj rok produžiti će se za onoliko vremena koliko je potrebno da se ta radnja obavi.

Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan odlukom XY-a može nastaviti postupak u okviru izvensudskog rješavanja sporova i to pred:

- Pravobraniteljem za osiguranje - kada se radi o sporovima koji se odnose na kršenje Kodeksa poslovne osigurateljne i reosigurateljne etike, i dobrih poslovnih običaja i temeljnih standarda osigurateljne struke;
- Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ako se radi o sporovima iz osigurateljnih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje,
- ili podnijeti tužbu nadležnom sudu.

Ako zainteresirana osoba smatra da XY postupa protivno odredbama Zakona o osiguranju, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (HANFA).

3. Sukob interesa i transparentnost

Narav primitaka zaposlenika: Zaposlenici XY-a primaju plaću od XY-a. Sastavni dio plaće zastupnika je uz fiksnu plaću i provizija za sklopljene ugovore o osiguranju. Zaposlenici koji rade na radnim mjestima zaposlenika zaduženog za rad s klijentima u uredu za klijente i Key account manager rade za fiksnu plaću i nemaju pravo na proviziju.

4. Uvjeti dostave ovih informacija

Stranka može izabrati hoće li ove Informacije primiti na papiru ili putem elektroničke pošte na e-mail adresu navedenu u dokumentu kojim se utvrđuju zahtjevi i potrebe klijenata.

U slučaju da su stranci ove Informacije prema njezinom izboru dostavljene putem elektroničke pošte, na zahtjev stranke biti će joj dostavljene besplatno i u papirnatom obliku.

Napomena: Davanje e-mail adrese u dokumentu za utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta predstavlja izbor stranke da se sve predugovorne informacije kao i informacije za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju dostavljaju na tu e-mail adresu, umjesto u papirnatom obliku a to su: Obrazac za utvrđivanja zahtjeva i potreba klijenta, Uvjeti osiguranja, Klauzule, Informacije o obradi podataka, Informacije vezano uz distribuciju osiguranja, Informacije ugovaratelju uz ponudu, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, Dokument s ključnim informacijama za investicijske proizvode, Dokument s okolišnim i socijalnim obilježjima proizvoda za investicijske proizvode i Ponuda osiguranja, kao i da se sva komunikacija između Osiguratelja i stranke vezano uz ugovor o osiguranju odvija putem ove adrese izuzev obavijesti i potvrda koje se temeljem propisa i ustaljene prakse dostavljaju u papirnatom obliku.

I u slučaju kada stranka navede e-mail adresu za dostavu naprijed navedenih informacija putem elektroničke pošte, na zahtjev stranke dokumenti će biti dostavljeni besplatno i u papirnatom obliku.

7.2. Praktični primjer – Obrazac za utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta

		Agencija
		Ime i prezime zastupnika
Obrazac za utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta		
Klijent		
Ime i prezime / Naziv:		
OIB:		
Datum rođenja:		
Spol:		
E-mail:		
Adresa (prebivalište):		
ANALIZA ZAHTJEVA I POTREBA		
Prije sklapanja osiguranja, distributer proizvoda osiguranja mora provjeriti odgovara li osiguranje koje želite sklopiti vašim stvarnim potrebama. Cilj ovog upitnika je dobiti uvid u vaše zahtjeve i potrebe kako bismo vam, u okviru naših osigurateljskih proizvoda, mogli kreirati prijedlog rješenja usklađenog s vašim zahtjevima i potrebama.		
Molimo označiti vrste osiguranja za koje ste zainteresirani:		
<input type="checkbox"/>	Dopunsko zdravstveno osiguranje	
<input type="checkbox"/>	Dodatno zdravstveno osiguranje	
<input type="checkbox"/>	Osiguranje nezgode	
<input checked="" type="checkbox"/>	Osiguranje života	
<input type="checkbox"/>	Osiguranje privatne imovine	
<input type="checkbox"/>	Osiguranje od odgovornosti iz obavljanja knjigovodstveno računovodstvene djelatnosti	
Osiguranje života		
Treba li vaša obitelj dodatnu financijsku sigurnost u slučaju vaše smrti?		DA
Imate li potrebu za povećanjem vlastite financijske sigurnosti u budućnosti kroz osiguranje za slučaj doživljenja uz mogućnost isplate osigurane svote odjednom ili u obliku rente?		DA
Planirate li investirati dio vlastitih sredstava preuzimajući pri tome investicijski rizik, što donosi mogućnost ostvarivanja dodatnog povrata na uložena sredstva ali i potencijalnog gubitka?		DA
Smatrate li da imate potrebu za ugovaranjem police životnog osiguranja bez obzira što možda niste odgovorili potvrdno na sva prethodno postavljena pitanja?		DA
Imate li potrebu za financijskom zaštitom u slučaju određenih događaja koji za posljedicu imaju promjene vašeg zdravstvenog stanja kao što su npr. smrt, invaliditet ili kritična stanja uzrokovana nesretnim slučajem, nastanak teške bolesti ili potreba za kirurškom operacijom, bolničkim liječenjem ili kućnom njegom odnosno za slučaj privremene nesposobnosti za rad / gubitka posla ili za financijskom zaštitom u slučaju nezgode vašeg djeteta?		DA
PROCJENA PRIKLADNOSTI ZA INVESTICIJSKO OSIGURATELJNI PROIZVOD XX		
Klijentu je potrebno izraditi procjenu prikladnosti za investicijski proizvod XX:		NE
IZJAVA O SVIM INFORMACIJAMA VEZANIM ZA POTREBE I ZAHTJEVE KLIJENTA:		
<input checked="" type="checkbox"/>	Potpisom potvrđujem sljedeće:	
Potvrđujem da sam prije provođenja analize zahtjeva i potreba upoznat s Informacijama o distribuciji osiguranja koji su sastavni dio ovog dokumenta.		
Ujedno potvrđujem da sam upoznat da XX obrađuje moje podatke sukladno "Informacijama o obradi podataka" koje se nalaze na www.XX.hr pod rubrikom Zaštita podataka.		
Potvrđujem da mi je dan izbor da mi se predugovorne informacije dostave na papiru ili elektroničkim putem na moju e-mail adresu.		
Davanje moje e-mail adrese predstavlja moj izbor da mi se sve predugovorne informacije dostavljaju na tu e-mail adresu, umjesto u papirnatom obliku, a to su: Obrazac za utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta, Uvjeti osiguranja, Klauzule, Informacije o obradi podataka, Informacije vezano uz distribuciju osiguranja, Informacije ugovaratelju uz ponudu, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, Dokument s ključnim informacijama za investicijske proizvode, Dokument s okolnim i socijalnim obilježjima proizvoda za investicijske proizvode, Informativni izračun i Ponuda osiguranja, kao i da se sva komunikacija između Osiguratelja i mene vezano za ugovor o osiguranju odvija putem ove adrese izuzev obavijesti i potvrda koje su temeljem propisa ili ustaljene prakse u papirnatom obliku		
Potvrđujem da je e-mail adresa moja te da imam redovit pristup Internetu.		
Upoznat sam da se ova e-mail adresa odnosi na komunikaciju vezano uz sve ugovore o osiguranje koje imam ili ću imati zaključene s XX.		
I u slučaju kada ste naveli e-mail adresu za dostavu naprijed navedenih predugovorne informacije i komunikacije putem elektroničke pošte, na Vaš zahtjev, dokumenti će Vam biti dostavljeni besplatno i u papirnatom obliku.		
Informacija o marketingu		
Vaša email adresa može biti korištena u svrhe izravnog marketinga za nudište proizvoda XX i povezanih društava u skladu sa strateškim usmjerenjem XX.		
Vaš prigovor možete istaknuti na zastitapodataka@XX.hr ili na adresu sjedišta XX.		
Prilog ovom dokumentu su:		
<ul style="list-style-type: none"> • Informacije vezano uz distribuciju osiguranja • Informacije o obradi podataka 		
Mjesto, datum: ZAGREB,	Potpis klijenta:	

7.3. Praktični primjer – Informacije o obradi podataka

Informacije o obradi podataka

Ovim Informacijama želimo Vam pružiti detaljnije obavijesti o obradi Vaših osobnih podataka u vezi sa sklapanjem i izvršavanjem ugovora o osiguranju, kao i o pravima koja možete ostvariti u vezi s obradom tih podataka. Zaštita Vaše privatnosti nam je izuzetno važna pa Vas molimo da ove Informacije pažljivo pročitate.

1. Tko je odgovoran za obradu Vaših osobnih podataka?

Budući da određujemo svrhu i sredstva obrade Vaših osobnih podataka mi smo, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679), odgovorni za obradu Vaših osobnih podataka:

DRUŠTVO XY, ADRESA, KONTAKTI

Za pitanja o obradi Vaših osobnih podataka ili u vezi ostvarivanja prava na zaštitu podataka molimo Vas da se obratite našem Službeniku za zaštitu podataka:

XY, KONTAKTI

2. U koje svrhe i na temelju kojih pravnih osnova obrađujemo Vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke obrađujemo u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, Zakona o osiguranju i ostalih relevantnih propisa.

Vaše osobne podatke obrađujemo u svrhe koje su navedene u ovim Informacijama i to u skladu sa sljedećim pravnim osnovama:

2.1. Poduzimanje predugovornih radnji, sklapanje i izvršavanje ugovora o osiguranju

Osobne podatke koje nam pružite putem ponude za sklapanje ugovora o osiguranju i druge dokumentacije obrađujemo u svrhu utvrđivanja Vaših zahtjeva i potreba kako bismo Vam mogli dati objektivne informacije o osiguranju. Nadalje, osobne podatke obrađujemo u svrhu procjene rizika koje preuzimamo i na temelju koje ćemo odlučiti hoćemo li i pod kojim uvjetima (npr. iznos premije, svota osiguranja, opseg pokrića) prihvatiti Vašu ponudu i sklopiti ugovor o osiguranju. Vaše podatke možemo obraditi i u svrhe informativnog izračuna premije osiguranja.

Ako s nama sklopite ugovor o osiguranju, obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu izvršavanja ugovora (npr. izrada police osiguranja, formiranje i slanje obavijesti o dospijeću premije osiguranja, obavijesti o pripisanoj dobiti, obavijesti o isteku osiguranja, izmjena ugovora o osiguranju, prisilne naplate dospjelih obveza).

U slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva obrađujemo i dodatne podatke koji se odnose na štetni događaj kako bismo mogli utvrditi postoji li i u kojem opsegu naša obveza na isplatu osigurnine.

Ako ste osigurana osoba, Vaše osobne podatke obrađujemo kako bismo s ugovarateljem osiguranja mogli sklopiti ugovor o osiguranju, ali i kako bismo mogli izvršiti naše obveze iz ugovora o osiguranju.

Ako ostvarujete pravo iz ugovora o osiguranju u svojstvu korisnika osiguranja, založnog vjerovnika, oštećene osobe i dr., Vaše osobne podatke obrađujemo kako bismo mogli izvršiti naše obveze iz ugovora o osiguranju.

2.2. Ispunjavanje zakonskih obveza

Vaše osobne podatke obrađujemo i radi ispunjavanja naših zakonskih obveza kao npr. obveze predugovornog informiranja ugovaratelja osiguranja, čuvanja poslovne dokumentacije i dr.

U vezi sa sklopljenim ugovorom o životnom osiguranju obrađujemo Vaše podatke o poreznoj rezidentnosti kako bismo mogli ispuniti obvezu dostavljanja propisanih informacija Poreznoj upravi sukladno Zakonu o administrativnoj suradnji u području poreza i podzakonskim propisima kao i Sporazumu između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e. Osim toga, kao obveznici Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma dužni smo provoditi mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma pa Vaše osobne podatke (npr. identifikacijske podatke, podatke o izvoru sredstava i podatke o političkoj izloženosti) obrađujemo u tu svrhu.

2.3. Legitimni interesi

Vaše osobne podatke imamo pravo obrađivati u svrhe naših legitimnih interesa osim u slučajevima kada su od tih interesa jači Vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koja zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Pri tome ćemo uzimati u obzir Vaša razumna očekivanja o obradi osobnih podataka koja se temelje na Vašem ugovornom ili drugom odnosu s nama.

Naš legitiman interes je npr. prijenos osobnih podataka u društva XY grupe za unutarnje administrativne potrebe, obrada osobnih podataka za potrebe izravne promidžbe (marketinga) proizvoda koje nudimo na tržištu (proizvodi XY-a i povezanih društava u skladu sa strateškim usmjerenjem XY-a) kada je takav marketing usmjeren prema Vama kao ugovornoj stranci za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju. U tom slučaju obrađujemo Vaše osobne podatke kako bismo bili u mogućnosti našu promidžbu prilagoditi Vašim potrebama i kako bismo bili u mogućnosti dostavljati Vam prilagođene obavijesti o našim proizvodima i/ili uslugama, prodajnim akcijama, novostima u poslovanju i dr. putem pošte, elektroničke pošte, društvenih mreža i dr.

Obrađujemo Vaše osobne podatke i u statističke svrhe kako bismo dobili statističke podatke koji se odnose na osiguranje (npr. za razvoj novih proizvoda osiguranja ili

ispunjavanje regulatornih zahtjeva) pri čemu pazimo da obrada osobnih podataka u statističke svrhe ne omogućavaju Vašu identifikaciju.

Ako Vaše osobne podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga obavještavamo Vas da imate pravo u svakom trenutku prigovoriti takvoj obradi. Po primitku Vašeg prigovora više nećemo upotrebljavati Vaše osobne podatke u tu svrhu.

2.4. Privola

Obradu posebnih kategorija Vaših osobnih podataka (npr. podataka o članstvu u sindikatu, političkom mišljenju), osim ako nam njihova obrada nije nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu od pravnih zahtjeva (npr. podaci oštećenika kod ugovora o osiguranju od odgovornosti) ili ako drukčije nije propisano, možemo izvršiti samo na temelju Vaše izričite privole. U tom slučaju poduzet ćemo odgovarajuće mjere kako bismo Vas pravovremeno, u sažetom, transparentnom i lako dostupnom obliku obavijestili o svrsi obrade za koju nam je neophodna Vaša privola kako biste mogli donijeti informiranu odluku o tome želite li nam dati privolu.

Ako nisu ispunjeni uvjeti za korištenje Vaših osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga na temelju našeg legitimnog interesa onda za obradu Vaših osobnih podataka u tu svrhu moramo imati Vašu privolu.

Ako Vaše osobne podatke obrađujemo na temelju dane privole obavještavamo Vas da imate pravo u svakom trenutku povući privolu, na način opisan u poglavlju „Koja su Vaša prava u vezi s obradom osobnih podataka?“.

3. Koje kategorije osobnih podataka obrađujemo?

Obrađujemo osobne podatke koje smo prikupili od Vas putem ponude za sklapanje ugovora o osiguranju ili druge dokumentacije, podatke iz ugovora o osiguranju kao i podatke koje smo dobili od trećih osoba (npr. liječnika-cenzora, vještaka, distributera osiguranja). To uključuje npr. Vaše osnovne podatke (npr. ime i prezime, datum rođenja, prebivalište/boravište, osobni identifikacijski broj, podaci o identifikacijskoj ispravi, adresa elektroničke pošte, broj telefona), podatke iz ugovora o osiguranju (npr. podaci o osiguranom interesu (ovisno o vrsti osiguranja, podatke osiguranoj osobi, nekretnini, i dr.), podaci o svoti osiguranja, trajanju ugovora, premiji osiguranja), podatke za isplatu (npr. podaci o banci, IBAN-u, iznosu za isplatu).

U slučaju nastupa štetnog događaja prikupljamo i obrađujemo Vaše osobne podatke koji se odnose na štetni događaj (npr. datum i vrijeme štetnog događaja, uzrok štetnog događaja, fotografije) kao i podatke o osigurnini (npr. iznos osigurnine, podaci za isplatu). To uključuje, ako je potrebno, i podatke koje prikupljamo od trećih osoba koje sudjeluju u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva (npr. liječnici-cenzori, vještaci), osoba koje nam mogu dati potrebne informacije (npr. nadležna tijela, svjedoci) ili su u vezi s izvršavanjem naših obveza u vezi sa štetnim događajem (npr. zdravstvene ustanove, liječnici, pružatelji usluge popravka).

Budući da prikupljamo samo one podatke koji su nam neophodni za postizanje određene svrhe, u pojedinim slučajevima je moguće ostvariti svrhu obrade i korištenjem manjeg opsega podataka nego što je prethodno opisano.

4. Kome će osobni podaci biti otkriveni?

Ako je nužno radi postizanja prethodno navedenih svrha obrade, odnosno ako je utvrđeno propisima, Vaše osobne podatke možemo otkriti fizičkim i pravnim osobama, tijelima javne vlasti ili drugim tijelima (primatelji).

Bez obzira kojim primateljima dostavljamo Vaše osobne podatke, mi ćemo dostaviti samo one podatke koji su neophodni za postizanje konkretne svrhe obrade. Može se raditi o sljedećim primateljima:

4.1. Društva za reosiguranje i druga društva za osiguranje

Prilikom osiguravanja određenih rizika surađujemo s društvima za reosiguranje na koja prenosimo dio rizika koje smo preuzeli u osiguranje (reosiguranje). Isto tako surađujemo i s drugim društvima za osiguranje na koje također možemo prenijeti dio preuzetih rizika (suosiguranje). U tim slučajevima može postojati potreba da navedenim društvima otkrijemo Vaše osobne podatke iz ponude za osiguranje, ugovora o osiguranju ili u vezi s odštetnim zahtjevom. Vaše osobne podatke možemo razmjenjivati s drugim društvima za osiguranje i u nekim drugim slučajevima (npr. kako bismo mogli obraditi odštetni zahtjev u slučajevima višestrukog ili dvostrukog osiguranja, radi izvršavanja obveza iz korespondentnih ugovora kod obrade međunarodnih šteta, razmjena osobnih podataka o spornim štetnim događajima između društava za osiguranje i između društava za osiguranje i Hrvatskog ureda za osiguranje).

4.2. Distributeri osiguranja

Ako Vam prilikom obavljanja pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju odnosno prilikom sklapanja, izvršavanja i upravljanja sklopljenim ugovorom kao i u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva pruža pomoć distributer osiguranja (npr. zastupnik, posrednik) koji od Vas prikuplja i nama prosljeđuje Vaše osobne podatke, otkrit ćemo mu Vaše osobne podatke u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje prethodno navedenih radnji.

4.3. Tijela javne vlasti, sudovi i ostali primatelji

Vaše osobne podatke možemo, u skladu s posebnim propisima, dostaviti i tijelima javne vlasti u svrhu izvršavanja njihovih službenih zadaća kao npr. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, ministarstvu nadležnom za poslove financija, ministarstvu nadležnom za unutarnje poslove, nadležnom državnom odvjetništvu kao i sudu, javnom bilježniku ili poreznom tijelu za potrebe postupka kojega vode, Hrvatskom uredu za osiguranje, Pravobranitelju za područje osiguranja, Uredu za sprječavanje pranja novca i dr.

Vaše osobne podatke možemo dostaviti i ostalim primateljima, tj. fizičkim i pravnim osobama koje su s nama u poslovnom odnosu u vezi sa sklapanjem i izvršavanjem ugovora o osiguranju, rješavanjem odštetnih ili regresnih zahtjeva, naplatom potraživanja,

pružanjem marketinških i drugih usluga i dr. (npr. liječnici-cenzori, zdravstvene ustanove, vještaci, pružatelji usluga pomoći i asistencije, pružatelji detektivskih usluga, odvjetnici, agencije za naplatu potraživanja, pružatelji usluga tiska, pružatelji poštanskih i kurirskih usluga, prevoditelji, marketinške agencije, pružatelji IT usluga, vjerovnici, financijske ustanove, ovlašteni revizori/revizorska društva i dr.).

Ako za obradu Vaših osobnih podataka angažiramo druge fizičke ili pravne osobe koji će obrađivati Vaše osobne podatke isključivo u naše ime i prema našim uputama (izvršitelji obrade), na temelju pisanog ugovora angažirat ćemo samo one izvršitelje obrade koji u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera koje udovoljavaju zahtjevima iz Opće uredbe o zaštiti podataka i propisa o zaštiti osobnih podataka te osiguravaju zaštitu Vaših prava.

5. Gdje će se obrađivati Vaši osobni podaci?

Vaši osobni podaci se obrađuju unutar Europskog gospodarskog prostora (EGP) ili u trećim zemljama (zemlje izvan EGP-a).

Osobni podaci dostavljat će se primateljima u trećim zemljama samo ako je Europska komisija odlučila da se radi o zemljama koje osiguravaju primjerenu razinu zaštite osobnih podataka propisanu Općom uredbom o zaštiti podataka odnosno ako su predviđene odgovarajuće zaštitne mjere (npr. standardne klauzule o zaštiti podataka). Za obavijesti o poduzetim sigurnosnim zaštitnim mjerama možete se obratiti našem Službeniku za zaštitu podataka.

6. Koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju osim ako nas ne obvezuju dodatni zakonski rokovi za njihovo čuvanje.

U vezi s ugovorom o osiguranju razdoblje čuvanja određeno je vremenom trajanja ugovora o osiguranju. Međutim, budući da podliježemo zakonskim obvezama čuvanja podataka o Vama, trećim osobama, Vašem ugovoru o osiguranju i štetnim događajima i nakon prestanka ugovora o osiguranju odnosno isplate obveze iz ugovora o osiguranju možemo čuvati osobne podatke i nakon isteka ugovora o osiguranju odnosno isplate osigurnine. Dokumentacija koju moramo čuvati i rokovi čuvanja propisani su npr. u Općem poreznom zakonu, Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i dr.

Osim toga, osobne podatke čuvamo sve dok postoji zakonska mogućnost da budu postavljeni pravni zahtjevi temeljem ugovora o osiguranju, a što uključuje i zakonom propisano razdoblje (npr. radi mogućnosti ovrhe) nakon pravomoćnog okončanja sudskog, upravnog ili drugog odgovarajućeg postupka pokrenutog radi ostvarivanja prava i obveza vezanih za ugovor o osiguranju.

Ako određene osobne podatke obrađujemo na temelju privole, u slučaju povlačenja privole izvršit ćemo brisanje Vaših osobnih podataka, osim ako ne postoji druga pravna osnova za obradu ili ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

7. Koje su posljedice ako nam ne pružite svoje osobne podatke?

Vaši osobni podaci su nam potrebni radi procjene rizika koje preuzimamo u osiguranje, za izvršavanje ugovora o osiguranju kao i za obradu zahtjeva za naknadu štete. Ako nam ne pružite osobne podatke ili to ne učinite u mjeri u kojoj su nam ti podaci potrebni, možda nećemo biti u mogućnosti sklopiti ugovor o osiguranju ili nećemo moći izvršiti svoje obveze iz ugovora o osiguranju, uključujući i obradu zahtjeva za isplatu osigurnine. Molimo Vas da posebno obratite pažnju da ako zbog nepružanja potrebnih osobnih podataka nećemo biti u mogućnosti izvršiti svoju obvezu iz ugovora o osiguranju mi ne snosimo odgovornost za neispunjavanje ugovorne obveze s naše strane. U slučajevima propisanim posebnim propisima, odbijanje pružanja određenih osobnih podataka može imati za posljedicu da s Vama ne smijemo sklopiti ugovor o osiguranju (npr. u slučaju da nam odbijete pružiti podatke potrebne za provođenje dubinske analize kod sklapanja ugovora o životnom osiguranju, sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma).

8. Koja su Vaša prava u vezi s obradom osobnih podataka?

Uz uvjete propisane Općom uredbom o zaštiti podataka, imate sljedeća prava u vezi s obradom Vaših osobnih podataka:

- **pravo na pristup – pravo na dobivanje informacije o tome obrađujemo li Vaše osobne podatke te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i informacije, među ostalim, o obrađenim osobnim podacima, o svrsi obrade, roku pohrane, iznošenju u treće zemlje i dr.**
- **pravo na ispravak – pravo na ispravak netočnih i pravo na dopunu nepotpunih osobnih podataka**
- **pravo na brisanje („pravo na zaborav“) – pravo na brisanje osobnih podataka koji se odnose na Vas ako, među ostalim, osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni, ako ste povukli privolu za obradu i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu, ako su Vaši osobni podaci nezakonito obrađeni i dr. Ovo pravo ima ograničenja pa se ne može primijeniti ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva ili radi poštivanja naše pravne obveze kojom se zahtijeva obrada prema propisima koji nas obvezuju**

- **pravo na ograničenje obrade – pravo da od nas zatražite ograničenje obrade Vaših osobnih podataka (npr. kada osporavate točnost podataka, kada se protivite brisanju nezakonito obrađenih podataka)**
- **pravo na prigovor – pravo na protivljenje obradi osobnih podataka koji se odnose na Vas i koje obrađujemo na temelju legitimnog interesa, uključujući i profiliranje. U tom slučaju možemo obrađivati osobne podatke koji se odnose na Vas isključivo ako dokažemo da naši legitimni razlozi za obradu nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili radi uspostavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva**
- **pravo na prenosivost podataka – pravo na zaprimanje i prijenos podataka drugom voditelju obrade ako ste nam osobne podatke pružili u strukturiranom obliku te u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ako se obrada provodi automatiziranim putem i temelji na privoli ili na ugovoru**
- **pravo usprotiviti se donošenju automatiziranih pojedinačnih odluka uključujući izradu profila – pravo da se na Vas ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se odnose na Vas ili na sličan način značajno na Vas utječu, osim ako je takva odluka potrebna za sklapanje ili izvršenje Vašeg ugovora o osiguranju, ako je dopuštena pravom EU-a ili nacionalnim pravom koji se propisuju odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika ili temeljena na izričitoj privoli ispitanika**
- **pravo na povlačenje privole – ako se obrada osobnih podataka temelji na Vašoj privoli imate pravo, bez ikakvih posljedica, u svakom trenutku povući svoju privolu dostavljanjem pisane obavijesti o povlačenju privole Službeniku za zaštitu podataka, dolaskom u prodajni ured XY-a ili putem korisničkog (web) sučelja, ako je primjenjivo. U tom slučaju mi više ne smijemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim ako ne postoji druga pravna osnova za njihovu obradu. Povlačenje privole ima učinak od trenutka kada je izjavljeno, što znači da ne utječe na zakonitost obrade Vaših osobnih podataka u razdoblju od davanja privole do njezina povlačenja**

Za ostvarivanje svih svojih prava u vezi s obradom osobnih podataka možete se obratiti našem Službeniku za zaštitu podataka.

Kako bismo mogli postupiti po Vašem zahtjevu za ostvarivanjem prava imamo pravo od Vas zatražiti dodatne informacije radi potvrđivanja Vašeg identiteta. Ako Vaš identitet ne budemo mogli potvrditi, imamo pravo odbiti postupanje po Vašem zahtjevu. Ako su Vaši zahtjevi za ostvarivanjem prava očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, imamo pravo naplatiti Vam razumnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

9. Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu

Ako smatrate da obrada Vaših osobnih podataka nije u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka, imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu u državi članici u kojoj imate uobičajeno boravište, u kojoj je Vaše radno mjesto ili mjesto kršenja propisa o zaštiti osobnih podataka.

U Republici Hrvatskoj nadzorno tijelo kojemu možete podnijeti pritužbu je Agencija za zaštitu osobnih podataka (www.azop.hr).

Ne dovodeći u pitanje Vaše pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu predlažemo Vam da se prije podnošenja pritužbe obratite našem Službeniku za zaštitu podataka radi razjašnjenja spornih pitanja.

Informacije o obradi podataka dostupne su Vam u svakom trenutku na www.XY.hr – [Zaštita podataka](#).

7.4. Praktični primjer – Ponuda za osiguranje života

1/3

Agencija XX	Ime i prezime zastupnika XX	Voditelj	Primljeno
			Broj ugovora
			Broj partnera
			Broj ponude

Ponuda za osiguranje za doživljenje ili slučaj smrti ili nastup određene teške bolesti

01 | UGOVARATELJ OSIGURANJA

Ime i prezime / Naziv: OIB: Datum rođenja: Spol: Adresa (prebivalište): Državljanin ili rezident SAD za porezne svrhe: ne Porezni rezident: RH Namjena/predviđena priroda poslovnog odnosa: osiguranje Sklapate li Ugovor o osiguranju za nekog drugog ili po nalogu nekog drugog? ne Djelatnost u kojoj ostvarujete prihode:	E-mail: Telefon/mobitel: Državljanstvo: Hrvatsko Politički izložena osoba: NE Zanimanje koje obavlja/djelatnost: Vrsta, broj ID dokumenta: Izdan od: Izvor sredstava: plaća IBAN:
--	--

02 | OSIGURANIK

Ime i prezime: OIB: Datum rođenja: Spol: Adresa (prebivalište):	E-mail: Telefon/mobitel: Zanimanje koje obavlja/djelatnost: Rizična zanimanja: Nema rizičnog zanimanja Rizični hobiji i športovi: Nema rizičnog hobija/športa
---	---

PODACI O OSIGURANJU

Početak osiguranja: 01.06.2022.	Pristupna dob: XX godina	Trajanje osiguranja: 20 godina
--	---------------------------------	---------------------------------------

OSIGURANJE ŽIVOTA

MDD15 Osigurana svota za doživljenje, smrt i slučaj teške bolesti: 7.880,91 € Doplata: 0,00 ‰	Godišnja premija s doplatom za rizik 450,00 €
---	--

Primjenjuju se Uvjeti za osiguranje života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti XX

DOPUNSKO OSIGURANJE OD POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA(SS11/M)

Paket: I Doplata: 0,00 %	Smrt uslijed nezgode: 5.000,00 € Trajna invalidnost uslijed nezgode - osnovica: 10.000,00 € Isplata u slučaju 100%-tne trajne invalidnosti: 15.000,00 € Dnevna naknada za boravak u bolnici uslijed nezgode: 8,00 € Naknada za prijelom kosti uslijed nezgode: 100,00 €	Godišnja premija s doplatom za rizik 35,50 €
---	--	---

Primjenjuju se Opći uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) xx i Tablice za određivanje postotka trajnog invaliditeta kao posljedica nesretnog slučaja (nezgode) XX.

	Ukupna godišnja premija (bez PPI) 485,50 € Dopl. na din. ili nač. plaćanja 24,28 € Godišnja premija s doplatkom 509,78 €
--	---

PLAĆANJE PREMIJE

Dinamika plaćanja: Mjesečna Način plaćanja: Uplatnica	Ukupna godišnja premija 509,78 € Premijska rata (Mjesečna) 42,48 €
--	---

KORISNICI OSIGURANJA:

Korisnik u slučaju doživljenja : **Ugovaratelj osiguranja**
 Korisnik u slučaju smrti: **Zakonski nasljednici**
 Korisnik u slučaju teške bolesti osiguranika: **Ugovaratelj osiguranja**

PITANJA ZA OSIGURANIKA					
1.a.	Je li Vaša radna sposobnost trenutno ograničena?				NE
1.b.	Jeste li sada zdravi i potpuno sposobni za rad?				DA
1.c.	Je li Vam priznato tjelesno oštećenje?				NE
2.	Jeste li u zadnjih 5 godina bili duže od 4 tjedna neprekidno bolesni?				NE
3.	Jeste li u zadnjih 5 godina bili na pregledima, liječenjima savjetovanjima kod liječnika, na operacijama, u bolnici, klinici ili sanatoriju, tječilištu, odnosno je li nešto od toga predviđeno? Molimo priložiti svu potrebnu dokumentaciju.				NE
4.	Ime, prezime Vašeg liječnika, naziv i adresa zdravstvene ustanove: XX				
5.a.	Postoje li već osiguranja Vašeg života, za slučaj nesposobnosti za radu struci, nesposobnosti za privredivanje, odnosno invalidnosti i dodatna osiguranja? Svota osiguranja: Osiguratelj:				NE
5.b.	Jesu li zatražena ili će biti zatražena daljnja osiguranja?				NE
5.c.	Jesu li takvi zahtjevi ili osiguranja (života, u slučaju nesposobnosti za rad ili privredivanje, odnosno invalidnost) ponudeni pod otežavajućim uvjetima, odgođeni ili odbijeni? Kod kojeg društva, kada i zbog čega?:				NE
6.	Jeste li primali ili primate mirovinu ili ste dali zahtjev za invalidsku mirovinu zbog nesretnog slučaja ili nesposobnosti za rad? Ako je odgovor DA, molimo priložiti dokumentaciju. Oznaka bolesti prema rješerju o umirovljenju / stupanj invalidnosti?:				NE
7.	Jesu li u posljednjih 10 godina postojale ili postoje sljedeće bolesti:				
7.a.	karcinom ili druge vrste tumora				NE
7.b.	alergije				NE
7.c.	akutne ili kronične infektivne bolesti, npr. tuberkuloza, sifilis, malarija, AIDS				NE
7.d.	posljedice prijašnjih bolesti, nesreća, otrovanja ili ozljeda, alergije				NE
7.e.	srčani infarkt				NE
7.f.	suženje ili začepljenje koronarnih arterija				NE
7.g.	moždani udar				NE
7.h.	multipla skleroza, ciroza jetre				NE
7.i.	ostale bolesti, zdravstvene smetnje ili tjelesna oštećenja o kojima gore nije postavljeno pitanje?				NE
8.	Jesu li Vam u bilo koje vrijeme kod pregleda nalazi bili izvan graničnih vrijednosti (npr. elektrokardiogram, rentgen, mjerenje krvnog tlaka, pregled urina i krvi, HIV test)?				NE
9.	Je li Vam ikad savjetovan operativni zahvat ili postupak, koji još niste obavili?				NE
10.	Visina: XX cm Težina: XX kg				
11.	Jeste li u posljednjih 10 godina bili bolesni, liječeni, operirani ili bolujete od:				
11.a.	srca ili krvnih žila (npr. srčana mana, aritmija, visoki krvni tlak)				NE
11.b.	dišnih organa (npr. astma, kronični bronhitis, cistična fibroza)				NE
11.c.	probavnih organa (npr. želuca, crijeva, jetra, žuč, gušterače)				NE
11.d.	bubrega (npr. bjelanjčevine ili šećer u krvi), bolesti mokraćovoda ili spolnih organa				NE
11.e.	psihe (npr. depresija, psihoza, psihičke smetnje, PTSD, suicidalni pokušaj), mozga ili živaca (npr. paraliza, epilepsija)				NE
11.f.	ušiju				NE
11.g.	očiju (dijagnoza se ne smatra bolešću) dijagnoza/vidna oštrina: lijevo: 0 desno: 0				NE
11.h.	kože/sluznice				NE
11.i.	žlijezda, slezene, metabolizma (npr. glik, štitnjača, dijabetes, bulozna dermatoza)				NE
11.j.	kostura (npr. kralježnica, meniskus, deformacija kičme, ograničenja kretnji, amputacija)				NE
11.k.	urođenih mana, deformacija, tjelesnih nedostataka ili nasljednih bolesti				NE
11.l.	limfnih žlijezdi				NE
11.m.	nešto drugo. Ako je odgovor DA, molimo priloge otpusnog pisma, povijesti bolesti sa specijalističkih pregleda i nalaze učinjenih pretraga!				NE
12.a.	Pijete li alkoholna pića? Koja i koliko (dd):				NE
12.b.	Jeste li uzimali ili uzimate često ili redovito lijekove ili narkotike? koje i kolika je dnevna doza:				NE
12.c.	Jeste li ikad prekomjerno uzimali alkohol, duhan ili narkotike ili ste bili liječeni zbog istog?				NE
12.d.	Puštite li? koliko cigareta dnevno: 10				DA
12.e.	Jeste li ikad pušili? kada i koliko cigareta dnevno: 10				DA
13.	Jeste li izloženi posebnim opasnostima?				
13.a.	na radnom mjestu (npr. zračenja, eksplozivne tvari, radio aktivne supstance, vatra, rad na visini, itd.)?				NE
13.b.	u slobodno vrijeme ili u Vašoj profesionalnoj djelatnosti (npr. sudjelovanje u auto-moto utrkama, ronjenje, boks, planinarenje, letenje, letenje zmajem, padobranstvo itd.)?				NE
13.c.	na putovanju u krizna područja, trope ili sudjelujući u ekspedicijama? kojim:				NE
14.	Planirate li pristupiti vojnim oružanim snagama?				NE
15.	Bavite li se sportom? kojim i da li rekreativno, amaterski ili profesionalno:				NE
16.a.	Jeste li ikad boravili u nekoj izvaneuropskoj zemlji? gdje, kada, kako dugo, svrha:				NE
16.b.	Planirate li u dogledno vrijeme boraviti u nekoj izvaneuropskoj zemlji dulje od 15 dana?				NE
17.	Jesu li kod članova Vaše obitelji, (majka, otac, braća i sestre) a prije navršanih 65 godina života nastupile bolesti kao što su šećerna bolest, oboljenje krvnih žila ili srca, moždani udar, oboljenje bubrega, multipla skleroza, duševne ili nasljedne bolesti, Parkinsonova bolest, Alzheimerova bolest, karcinom ili neki drugi tumori?				NE
	Starost	Zdravstveno stanje, ako nije zdrav navesti oboljenje	Kada, kako dugo	Starost u trenutku smrti ukoliko je umro	Razlog smrti
majka:					
otac:					
braća i sestre:					

Dodatne napomene važne za procjenu rizika:

Potpisom potvrđujem slijedeće

Potpvrđujem da sam prije provođenja analize zahtjeva i potreba upoznat s informacijama o distribuciji osiguranja koji su sastavni dio ovog dokumenta.

Ujedno potvrđujem da sam upoznat da xx obraduje moje podatke sukladno "Informacijama o obradi podataka" koje se nalaze na www.xx.hr pod rubrikom Zaštita podataka.

Potpvrđujem da mi je dan izbor da mi se predugovorne informacije dostave na papiru ili elektroničkim putem na moju e-mail adresu.

Davanje moje e-mail adrese predstavlja moj izbor da mi se sve predugovorne informacije dostavljaju na tu e-mail adresu, umjesto u papirnatom obliku, a to su: Obrazac za utvrđivanje zahtjeva i potreba klijenta, Uvjeti osiguranja, Klauzule, Informacije o obradi podataka, Informacije vezano uz distribuciju osiguranja, Informacije ugovaratelju uz ponudu, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, Dokument s ključnim informacijama za investicijske proizvode, Dokument s ekološkim i socijalnim obilježjima proizvoda za investicijske proizvode, Informativni izračun i Ponuda osiguranja, kao i da se sva komunikacija između Osiguratelja i mene vezano za ugovor o osiguranju odvija putem ove adrese izuzev obavijesti i potvrda koje su temeljem propisa ili ustaljene prakse u papirnatom obliku.

Potpvrđujem da je e-mail adresa moja te da imam redovit pristup internetu.

Upoznat sam da se ova e-mail adresa odnosi na komunikaciju vezano uz sve ugovore o osiguranje koje imam ili ću imati zaključene s xx.

I u slučaju kada ste naveli e-mail adresu za dostavu naprijed navedenih predugovorne informacije i komunikacije putem elektroničke pošte, na Vaš zahtjev, dokumenti će Vam biti dostavljeni besplatno i u papirnatom obliku.

Informacija o marketingu

Vaša email adresa može biti korištena u svrhe izravnog marketinga za nudenje proizvoda xx i povezanih društava u skladu sa strateškim usmjerenjem xx. Vaš prigovor možete istaknuti na zastitapodataka@xx.hr ili na adresu sjedišta xx.

DA, potvrđujem

NE, ne potvrđujem

Završna izjava: Izbor mjerodavnog prava za ugovor: Stranke su se usuglasile o primjeni prava Republike Hrvatske za ovaj ugovor o osiguranju.

Obrada podataka koji se odnose na zdravlje osiguranika vrši se temeljem Zakona o osiguranju.

Svojim potpisom osiguranik oslobađa obveze čuvanja profesionalne tajne liječnike i sve druge nadležne fizičke i pravne osobe, ako je to na zahtjev i prema procjeni osiguravatelja potrebno radi prikupljanja obavijesti značajnih za procjenu rizika koji preuzima i na temelju koje će odlučiti hoće li i pod kojim uvjetima prihvatiti ovu ponudu i sklopiti ugovor o osiguranju odnosno ako je to potrebno za izvršenje ugovora o osiguranju.

Ugovaratelj osiguranja/osiguranik izjavljuje da je primio/la, pročitao/la i razumio/la informacije vezano uz distribuciju osiguranja uključivo i informacije vezano uz investicijske proizvode osiguranja, dokument s informacijama o proizvodu osiguranja kao i dokument s ključnim informacijama, kao i predugovorne informacije propisane Zakonom o osiguranju što potvrđuje svojim potpisom na ovoj ponudi. Potpisom ove ponude potvrđujem da je proizvod koji želim ugovoriti proizvod koji zadovoljava moje potrebe i u skladu je s mojim zahtjevima a rezultat je utvrđivanja i procjene mojih zahtjeva i potreba provedenih od strane distributera osiguranja.

Ugovaratelj osiguranja/ osiguranik svojim potpisom potvrđuje da je primio, da je upoznat sa sadržajem i suglasan s Uvjetima vezanim uz osiguranja sklopljena ovom Ponudom, a to su: Uvjeti za osiguranje života xx te ostali Uvjeti temeljem kojih se ugovara svaka pojedina vrsta osiguranja i vrsta rizika. Uvjeti temeljem kojih se zaključuje osiguranje navedeni su uz samo osiguranje. Potpisom ove ponude za osiguranje, ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik potvrđuje da su svi navedeni podaci točni, potpuni i ažurni te da je primio, pročitao i razumio Informacije o obradi podataka koje su prilog ovoj ponudi za osiguranje, a koje se nalaze i na web stranici društva www.xx.hr – Zaštita podataka.

Svojim potpisom potvrđujem da sam upoznat/a da xx, kao voditelj obrade podataka, smije moje osobne, povjerljive i druge podatke obrađivati u svrhu ispunjavanja obveza xx, vezano uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kako je to uređeno Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, pripadajućim podzakorskim aktima i relevantnom pripadajućom regulativom (dalje u tekstu svi navedeni propisi: „SPNFT regulativa“). Potvrđujem da sam upoznat/a da je davanje navedenih podataka vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma obvezno te da sam upoznat/a s uvjetima pod kojim se navedeni podaci mogu dati nadležnim državnim tijelima i drugim osobama, a također da sam upoznat/a da imam pravo zahtijevati ispravak (Izmjenu ili dopunu) danih podataka kao i da imam pravo na pristup navedenim podacima. Također se obvezujem da ću bez odgađanja obavijestiti xx, o bilo kojoj promjeni podataka vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

Upoznat/a sam da je pravo na pristup, primatelji navedenih podataka, ispravak navedenih podataka te moguće posljedice uskrate davanja tih podataka regulirano prvenstveno člancima 73. – 78. Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, ali i ostalom SPNFT regulativom, Općom uredbom o zaštiti podataka, Zakonom o provedbi opće uredbе o zaštiti podataka te svom pripadajućom regulativom uz navedeni Zakon te Zakonom o osiguranju. U slučaju uskrate davanja navedenih traženih podataka vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma xx neće biti u mogućnosti sklopiti ugovor o osiguranju odnosno ispuniti svoje zakonske i ugovorne obveze. Cjeloviti prikaz propisa koji se odnose na navedene podatke vezane uz opisane obveze koje se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma objavljeni su u „Narodnim novinama“, službenom listu Republike Hrvatske (www.nn.hr).

Zastupnik ovlašten za zastupanje u osiguranju naveden u ovoj ponudi, svojim potpisom potvrđuje da je proveo i poduzeo sve mjere utvrđivanja identiteta stranke i stvarnog vlasnika stranke sukladno SPNFT regulativi, utvrdio svrhu i predviđenu prirodu poslovnog odnosa te poduzeo sve potrebne mjere sukladno SPNFT regulativi.

Valjanost ponude

Osnovni elementi na temelju kojih je izrađena ova ponuda kao što su osigurani rizici, opseg pokrića, uvjeti osiguranja, cijena, itd. vrijede najkasnije do **03.06.2022.**

Ovu ponudu ugovaratelj osiguranja može podnijeti xx najkasnije do naznačenog datuma.

Ukoliko ugovaratelj osiguranja ponudu podnese nakon tog datuma, xx istu nije u obavezi uzeti u razmatranje.

Mjesto, datum kreiranja ponude:

Datum potpisivanja ponude:

Potpis zastupnika

Potpis osiguranika

Potpis ugovaratelja osiguranja

PODACI ZA PLAĆANJE : IBAN: **XX** | Opis plaćanja: **XX** | Model i poziv na broj: **XX** | Iznos za uplatu: **42,48 €** | Plativo po srednjem tečaju HNB-a na dan uplate

7.5. Praktični primjer – Predugovorne informacije prema članku 380. ZOS-a

Informacije ugovaratelju osiguranja uz ponudu: Osiguranje za doživljenje ili slučaj smrti ili nastup određene teške bolesti

1. Informacije o Osiguratelju

Naziv Društva je: XY d.d. (dalje: XY).

Sjedište XYa:

e-mail: XY <http://www.XY.hr>

MB:; MBS; Trgovački sud u ____, OIB:

XYposjeduje odobrenje za obavljanje poslova osiguranja temeljem Rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga - HANFA, broj:.

2. Opis produkta

2.1. Osiguranje života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određenih teških bolesti -osnovno osiguranje

Pokrića su kako slijedi:

- Doživljenje - po isteku osiguranja isplaćuje se osigurnina u visini ugovorene osigurane svote
 - Smrt - isplaćuje se osigurnina
 - Nastup jedne od teških bolesti - isplaćuje se osigurnina uslijed jedne od bolesti navedene u čl.5. Uvjeta za osiguranje života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti xxx, a u skladu s karencom propisanom čl.7. uvjeta xxxxxx.
- Mogu se osigurati samo zdrave osobe od navršениh 16 do pristupnih 55 godina života.

Informacije o predmetu osiguranja i rizicima nalaze se u čl.5. uvjeta xxxxxx.

Minimalna osigurana svota je 2.000 €, a najviša osigurana svota po osiguraniku 150.000 € računajući već zaključena osiguranja.

Ovisno o visini osigurane svote Osiguratelj vas može pozvati na liječnički pregled.

2.2. Dopunska osiguranja

Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)

Moguće je ugovoriti pakete osiguranja koji sadrže sljedeća pokrića: smrt uslijed nezgode, trajni invaliditet, dnevnu naknadu za boravak u bolnici i naknadu za prijelom kosti.

Informacije o predmetu osiguranja i rizicima nalaze se u čl.7. i 9. Općih uvjeta za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) xxxxxxxx.

Minimalne odnosno maksimalne osigurane svote navedene su u ponudi osiguranja.

Osiguranje za slučaj nastanka kritičnih stanja uslijed nezgode

Osiguranje pokriva događaj prve pojave jednog od kritičnih stanja nastalog kao nedvojbena i isključiva posljedica nesretnog slučaja uz uvjet da je osiguranik preživio period od 30 dana od prve pojave barem jednog od definiranih kritičnih stanja. Kritična stanja mogu biti: teške opekline, sljepoća, gluhoća, koma, transplantacija vitalnih organa, paraliza, gubitak ekstremiteta.

Informacije o predmetu osiguranja i rizicima nalaze se u čl.24. uvjeta xxxxxx.

Minimalna osigurana svota je 5.000 €, a maksimalna 20.000 €.

Osiguranje za slučaj određenih kirurških operacija

Kao dopunsko osiguranje moguće je ugovoriti osiguranje od određenih kirurških operacija propisanih čl.7. Uvjeta osiguranja za slučaj određenih kirurških operacija xxxxxxxxxxxx te sukladno odredbama o karenici iz čl.9. uvjeta xxxxxxxxxxxx.

Mogu se osigurati samo zdrave osobe od navršениh 18 do pristupnih 55 godina.

Informacije o predmetu osiguranja i rizicima nalaze se u čl.7. uvjeta xxxxxxxx.

Minimalna osigurana svota je 1.000 €, a maksimalna 6.000 €.

Osiguranje kućne njege

Moguće je kao dopunsko osiguranje ugovoriti osiguranje pružanja usluge kućne njege koja se sastoji od: posjete liječnika, posjete medicinske sestre, pomoći u kućanstvu kako je propisano čl.1. Klauzule za osiguranje kućne njege xxxxxxxxxxxx

Informacije o predmetu osiguranja i rizicima nalaze se u čl.3. klauzule xxxxxx, a informacije o osiguranim svotama nalaze se u čl.4. iste klauzule.

Osiguranje plaćanja premije u slučaju privremene

nesposobnosti za rad i/ili gubitka posla u prve tri godine

Moguće je kao dopunsko osiguranje ugovoriti osiguranje plaćanja premije u slučaju privremene nesposobnosti za rad i/ili gubitka posla osiguranika kako je propisano čl.9. i 10. Klauzule za osiguranje plaćanja premije u slučaju privremene nesposobnosti za rad i/ili gubitka posla xxxxxxxxxxxx Maksimalni broj mjesečnih naknada tijekom cijelog trajanja osiguranja je 12. Osigurateljno pokriće za slučaj privremene nesposobnosti za rad osiguranika počinje 2 mjeseca od početka ugovora, a za slučaj gubitka posla osiguranika 6 mjeseci nakon početka ugovora. U pravilu se ugovara za stalno zaposlene osobe. Zaposleni u vlastitom trgovačkom društvu ili u društvu koje je vlasništvom s njim povezano, odnosno obrtu ne mogu ugovoriti ovo osiguranje.

Informacije o predmetu osiguranja i rizicima nalaze se u čl.6. klauzule xxxxxxxxxxxx, a osigurnina je definirana čl.8. iste klauzule.

3. Uvjeti XY-a koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Na ugovor o osiguranju života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti iz točke 2.1. ovih informacija primjenjuju se uvjeti xxxxxxxx.

Ukoliko je ugovoreno dopunsko osiguranje od posljedica nesretnog slučaja primjenjuju se i uvjeti xxxxxxxx i Tablice za određivanje postotka trajnog invaliditeta kao posljedica nesretnog slučaja (nezgode) xxxxxxxxxxxx. Na dopunsko osiguranje za slučaj nastanka kritičnih stanja uslijed nezgode primjenjuju se i uvjeti xxxxxxxxxxxx.

Za dopunsko osiguranje od određenih kirurških operacija primjenjuju se i uvjeti xxxxxxxxxxxx. Za dopunsko osiguranje kućne njege primjenjuje se i klauzula xxxxxxxx.

Za dopunsko osiguranje plaćanja premije primjenjuje se i klauzula xxxxxxxxxxxx.

Koji se uvjeti i klauzule primjenjuju na ugovor o osiguranju navedeno je na ponudi a bit će navedeno i na polici osiguranja.

Uvjeti, klauzule, ove informacije te ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku i sva daljnja komunikacija u vezi s ugovorom o osiguranju odvija se na hrvatskom jeziku.

4. Rok na koji ponuda obvezuje ponuditelja, opoziv ponude i pravo na odustanak

Fisana ponuda učinjena XY-u za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana, a ako je za odluku o prihvatu ponude potreban liječnički pregled osiguranika, onda za vrijeme od 30 dana od kad je ponuda prispjela XY-u.

Ponuditelj može opozvati ponudu dok ista nije prihvaćena. Smatra se da je ponuda prihvaćena ako XY u roku od 8 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je za odluku o primitku ponude potreban liječnički pregled, ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta.

Ugovaratelj osiguranja može odustati od ugovora o osiguranju u roku od 30 dana od dana kada je primio obavijest XY-a o sklapanju ugovora, pri čemu ugovaratelj osiguranja ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora. Zahtjev za odustanak podnosi se pisanim putem i može biti predan u direkciju XY-a ili na prodajnom mjestu/uredu XY-a, odnosno putem pošte poslan na adresu XY-a iz točke 1. ovih informacija.

5. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Ugovor o osiguranju prestaje:
Nastupom osiguranog slučaja: doživljenja, smrću osiguranika, nastupom jedne od teških bolesti; otkupom police sukladno čl.22. uvjeta XXXXXX; raskidom ugovora od strane XY-a iz razloga neplaćanja premije sukladno čl.11. uvjeta xxxxxxxxxxxx; poništajem ugovora zbog namjernog netočnog prijavljivanja ili prešućivanja okolnosti sukladno čl.13. uvjeta XXXXXX; raskidom ugovora od strane XYa zbog nenamjernog netočnog prijavljivanja i prešućivanja sukladno čl.14. uvjeta XXXXXX, prestankom ugovora po sili zakona zbog neprihvatanja povećanja premije koju je XY predložio u slučaju nenamjernog netočnog prijavljivanja i/ili

prešućivanja sukladno čl.14. uvjeta XXXXXXXXX; utvrđenjem ništetnosti ugovora zbog netočne prijave godina života osiguranika sukladno čl.16. st.1. uvjeta XXXXXXXX; raskidom Ugovora od strane XY-a u slučaju promjene rizika sukladno čl.17. uvjeta XXXXXXXX, prestankom po sili zakona iz razloga neprihvatanja promjene premije od strane ugovaratelja u slučaju promjene rizika sukladno čl.17. uvjeta XXXXXXXX.

Zahtjev za raskid ugovora, kad je to moguće ugovaratelj osiguranja podnosi pisanim putem na adresu XY-a iz točke 1. ovih informacija. XY ugovor o osiguranju raskida putem pisane obavijesti upućene ugovaratelju osiguranja na adresu koja će biti navedena na polici osiguranja ili na adresu koju mu je ugovaratelj naknadno dostavio.

Prestankom ugovora o osiguranju života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti prestaju i sva dopunska osiguranja koja su ugovorena uz ugovora o osiguranju života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti.

Dopunsko osiguranje od posljedica nesretnog slučaja prestaje i iz razloga navedenih u čl.8.,12.,13. i 26. uvjeta XXXXXXXX.

Dopunsko osiguranje za slučaj određenih kirurških operacija prestaje i iz razloga navedenih u čl.8.,13.,15.,16.,18.,20. i 27. uvjeta XXXXXXXX.

Dopunsko osiguranje plaćanja premije prestaje i iz razloga navedenih u čl.4. klauzule XXXXXXXX.

Informacije o uvjetima za prestanak i raskid osiguranja kućne njege nalaze se u uvjetima XXXXX čl.6.

6. Vrijeme trajanja osiguranja

Trajanje osiguranja navedeno je na ponudi a bit će navedeno i na polici osiguranja i uređeno je čl.6. uvjeta XXXXXXX; za dopunsko osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i osiguranja kritičnih stanja uslijed nezgode čl. 8. uvjeta XXXXXXX; za dopunsko osiguranje za slučaj određenih kirurških operacija čl.8. uvjeta XXXXXXX i za dopunsko osiguranje plaćanja premije čl.4. klauzule XXXXXXX.

Minimalno trajanje ugovora o osiguranju je 10 godina.

7. Visina premije osiguranja

Premija osiguranja utvrđuje se temeljem cjenika XY-a i iskazana je na godišnjem nivou, za osnovno i dopunsko pokriće i u ukupnom iznosu, a ovisi o osiguranoj svoti i širini pokrića, vremenu trajanja osiguranja, pristupnoj dobi i zanimanju osiguranika, i iskazana je u informativnom izračunu, ponudi a bit će iskazana ina polici osiguranja. Kod osoba podložnih većoj opasnosti po život i zdravlje mogu se primijeniti doplatci na premiju ili posebni uvjeti. Premija se ugovara u €, a plaća se prema srednjem tečaju HNB-a na dan zaduženja premije (dan kada XY vrši obračun premije). Premija se u pravilu plaća godišnje, ali se plaćanje premije može ugovoriti i obročno: mjesečno, tromjesečno i polugodišnje. Prva premija odnosno prvi obrok dospijeva do dana stupanja na snagu ugovora o osiguranju.

Za ispodgodišnje plaćanje primjenjuju se doplate: 2% za polugodišnje, 3% za tromjesečno i 5% za mjesečno plaćanje. Kod godišnje dinamike plaćanja premije, kada se premija plaća putem kartica banaka ili kartičnih kuća koje od vlasnika računa potražuju iznos premije u više obroka, primjenjuje se doplatak na premiju od 3,5%.

Premija se plaća putem platnog naloga ili u gotovini na blagajni XY-a. Ako se premija plaća putem platnog naloga smatra se da je premija plaćena kad je banka, pošta ili druga pravna osoba koja obavlja poslove platnog prometa primila uplatu.

Odredbе o plaćanju premije pobliže su određene čl.9.,10. i 11. uvjeta xxxxxx; za dopunsko osiguranje od posljedica nesretnog slučaja čl.12. uvjeta xxxxxx, te za dopunsko osiguranje određenih kirurških operacija čl.10.,11.,12. i 13. uvjeta xxxxxxxx.

8. Dopinosi, porezi i drugi troškovi

Prema trenutno važećim poreznim propisima, usluge osiguranja oslobođene su Poreza na dodanu vrijednost

(PDV-a). Na usluge osiguranja primjenjuju se porezni propisi Republike Hrvatske.

Osim premije osiguranja ugovaratelj osiguranja snosi i transakcijske troškove vezane za uplatu premije osiguranja ako se premija plaća putem platnog naloga u visini koju naplaćuje banka, pošta ili druga pravna osoba koja obavlja poslove platnog prometa.

9. Način rješavanja pritužbi

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena XY-u od strane ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika, koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju. Pritužbe se podnose na e-mail adresu: XYpritužbe@XXXX.hr, telefonom, telefakom, putem web obrasca za pritužbe ili poštom na broj/adresu sjedišta XY-a iz točke 1. ovih informacija ili usmeno na zapisnik. Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja XY-a je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, no XY će, kada je to moguće, uzeti u obzir i pritužbe odnosno prigovore zaprimljene nakon roka od 15 dana te o tome obavijestiti podnositelja. Pritužba treba sadržavati: ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba, razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe, dokaze kojima se potvrđuje navodi iz pritužbe, kada ih je moguće priložiti, kao i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza, datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja te punomoć za zastupanje kada je pritužba podnesena po punomoćniku, no XY će, kada je to moguće, uzeti u obzir i pritužbe odnosno prigovore koji ne sadrže sve naprijed navedeno te o tome obavijestiti podnositelja. XY će putem Komisije za rješavanje pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe, odnosno ukoliko je potrebno obaviti pregled ili neku drugu radnju, taj rok produžiti će se za onoliko vremena koliko je potrebno da se ta radnja obavi. XY može pritužbu uvažiti, djelomično uvažiti, odbaciti ili odbiti. Sve pritužbe odnosno prigovori evidentiraju se u registru pritužbi odnosno prigovora.

10. Način rješavanja sporova

Informacije o načinu rješavanja sporova nalaze se u čl.32. uvjeta XXXXXXX; za dopunsko osiguranje od posljedica nesretnog slučaja u čl.30. uvjeta XXXXXXX te za dopunsko osiguranje za slučaj određenih kirurških operacija u čl.29. uvjeta XXXXXXX.

11. Izvješće o solventnosti i financijskom stanju XY-a

Izvješće o solventnosti i financijskom stanju XY-a iz čl.168. Zakona o osiguranju možete naći na:

<https://www.XXXXX.hr/poslovnii-rezultati>

12. Tablice otkupnih i kapitaliziranih vrijednosti

Tijekom trajanja osiguranja, pod uvjetima iz čl.22. (otkup) i čl.24. (kapitalizacija) uvjeta XXXXXXX ugovaratelj osiguranja ima pravo otkupa odnosno kapitalizacije ugovora o osiguranju.

Zahtjev za otkup ili kapitalizaciju podnosi se XY-u pisanim putem i može biti predan u direkciju XY-a ili na prodajnom mjestu/uredu XY-a, odnosno putem pošte poslan na adresu XY-a iz točke 1. ovih informacija. Individualizirane tablice otkupnih i kapitaliziranih vrijednosti prilog su ovim informacijama, te će biti sastavni dio ugovora o osiguranju.

Za otkupne i kapitalizirane vrijednosti čiji izračun je baziran na matematičkoj pričuvi garantira XY. Iz Vašeg ulaganja oblikuje se matematička pričuva. Imovina matematičke pričuve životnih osiguranja je posebna imovina Osiguratelja kojom se upravlja odvojeno od ostale imovine i njome je osigurana isplata zahtjeva ugovaratelja osiguranja. Imovina matematičke

pričuve u slučaju stečaja Osiguratelja ne ulazi u stečajnu masu i isključivo je namijenjena namirenju potraživanja isplate osigurnine. Možete pretrpjeti financijski gubitak ako imovina za pokriće matematičke pričuve nije dostatna za cjelokupnu isplatu tražbine. U tom slučaju tražbina se isplaćuje u visini koja je u jednakom omjeru između cjelokupne vrijednosti imovine za pokriće matematičke pričuve i tehničkih pričuva prema računovodstvenim propisima namijenjenim pokriću svih obveza Osiguratelja za koje je dužan oblikovati matematičke pričuve.

13. Mirovanje

Nema mogućnosti mirovanja ugovora.

14. Mjerodavno pravo

Za uređenje odnosa prije sklapanja ugovora mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

Ugovaratelj osiguranja se obavještava da se na ovaj ugovor o osiguranju primjenjuje pravo Republike Hrvatske ukoliko strane ugovora o osiguranju nemaju pravo izbora mjerodavnog prava.

Ugovaratelj osiguranja se obavještava da ima pravo izbora mjerodavnog prava prema uredbi EZ 593/2008 kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom te da može odabrati jedno od slijedećih prava:

- pravo države u kojoj osiguranik ima uobičajeno boravište,
- pravo države članice čiji je osiguranik državljanin,
- pravo države članice gdje se nalazi rizik u vrijeme sklapanja ugovora, a to je u slučaju ugovora o osiguranju života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti i dopunskih osiguranja uz ugovor o osiguranju života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti država članica u kojoj ugovaratelj osiguranja ima svoje prebivalište odnosno uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, država članica u kojoj se nalazi njegov poslovni nastan na koji se odnosi ugovor.

U mjeri u kojoj ugovorne strane nisu odabrale mjerodavno pravo, ugovor o osiguranju podliježe pravu države članice u kojoj se nalazi rizik u vrijeme sklapanja ugovora.

XY predlaže izbor prava Republike Hrvatske kao prava koje je mjerodavno za Ugovor o osiguranju u slučajevima kad stranke imaju pravo na odabir.

15. Nadzor nad XY-om

Nadzor nad XY-om obavlja Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga - HANFA, Ulica Franje Račkog 6, 10000 Zagreb.

16. Ostale informacije

Sastavni dio ovih informacija su i uvjeti osiguranja koji se predaju ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju.

XY će za vrijeme trajanja osiguranja pisano obavijestiti ugovaratelja osiguranja u slučaju promjene prethodno navedenih podataka.

7.6. Praktični primjer – Informacije o socijalnim i okolišnim značajkama proizvoda prema SFDR regulativi

Naziv proizvoda

Kako se ovdje radi o životnom osiguranju vezanom uz fond koje ulaže u fondove, ovaj proizvod nema vlastitu oznaku ISIN.

Fondovi u koje se ulaže u okviru proizvoda imaju sljedeće oznake ISIN:
XXX, YYY, ZZZ

Referentno razdoblje: 01. 11. 2020. – 31. 10. 2021.

Okolišna i/ili socijalna obilježja

Ovaj proizvod: promiče okolišna ili socijalna obilježja, no njegov cilj nije održivo ulaganje

ne ulaže u održive investicije

djelomično ulaže u održive investicije

Cilj mu je održivo ulaganje. Održivo ulaganje znači ulaganje u gospodarsku aktivnost koja pridonosi okolišnom ili socijalnom cilju, pod uvjetom da ulaganje značajno ne utječe na okolišni ili socijalni cilj i da uložena poduzeća primjenjuju priznatu praksu upravljanja.

Je li određeno referentno mjerilo kojim se mjeri postizanje okolišnih ili socijalnih obilježja koja promiče financijski proizvod?

Da

Ne

Prema definiciji utvrđenoj u članku 2. točka 17. Uredbe (EU) 2019/2088 „održiva ulaganja“ su samo ona ulaganja koja mjerljivo doprinose ostvarenju okolišnih ili socijalnih ciljeva. Predmetni financijski proizvod uzima u obzir kriterije održivosti i izabire ulaganja ali ne prema tome što ista pridonose postizanju konkretnih okolišnih ili socijalnih ciljeva.



U kojoj mjeri su ispunjena okolišna i/ili socijalna obilježja koja se promiču ovim financijskim proizvodom?

Kako su se razvili pokazatelji održivosti?

Pokazatelji održivosti mjere kako se postižu okolišna ili socijalna obilježja koja promiče financijski proizvod.

Ovaj proizvod promiče okolišna ili socijalna obilježja u smislu članka 8. Uredbe (EU) 2019/2088 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga („u daljnjem tekstu: Uredba o objavama“). Uz to, obuhvaćena su i obilježja upravljanja društvom.

Financijski proizvod ispunjava uvjete za dodjelu Austrijskog znaka za okoliš (UZ49) te se svake godine verificira i certificira. Austrijski znak za okoliš certificira financijske proizvode koji su zbog svojih strategija ulaganja i procesa upravljanja održiviji u odnosu na slične proizvode na tržištu.

Načelo „ne nanosi bitnu štetu“ (članak 3. slovo b u vezi s člankom 17. Uredbe o taksonomiji) primjenjuje se samo na ona ulaganja na kojima se temelji financijski proizvod kod kojih se uzimaju u obzir kriteriji EU-a za okolišno održive gospodarske djelatnosti. Kod ulaganja na kojima se temelji preostali udio ovog financijskog proizvoda ne uzimaju se u obzir kriteriji EU-a za okolišno održive gospodarske djelatnosti.

Odredbe koje vrijede za podfondove krovnih fondova koji nose certifikat Austrijskog znaka za okoliš ili koji dokazano mogu nositi znak za okoliš možete pronaći na internetskoj stranici dotičnog podfonda:

- www.____.at

Za pojedinačne naslove vrijede odredbe koje se nalaze u nastavku:

Ulaganju se pristupa na holistički način. Faktori okoliš, društvo i korporativno upravljanje uzimaju se u obzir i za kriterije za isključenje i za pristup *best in class*.

U prvom koraku ESG analize izuzeti su oni naslovi kod kojih su prema Austrijskom znaku za okoliš ispunjeni sljedeći kriteriji za isključenje (<https://www.umweltzeichen.at/de/für-interessierte/richtlinien/>): isključuju se društva koja posluju na području nuklearne energije, naoružanja, fosilnih goriva i genetskog inženjeringa, kao i društva koja sustavno, ozbiljno i trajno krše ljudska ili radna prava te društva koja ne priznaju i koja se ne pridržavaju minimalnih standarada Međunarodne organizacije rada koji se odnose na prisilni rad, rad djece, slobodu udruživanja i diskriminaciju. Države u koje se ulaže također moraju ispunjavati minimalne uvjete u pogledu političkih, socijalnih i okolišnih standarada.

U drugom se koraku koriste ESG rejtinzi koje je izradilo društvo XY. Izabrani su naslovi koji imaju minimalnu ESG ocjenu 60, što u kombinaciji s definiranim negativnim kriterijima dovodi do isključenja oko dvije trećine svih naslova iz dionica i obveznica u cjelokupnom globalnom investicijskom okruženju XY (pristup *best in class*). Sva društva analizirana su kroz jedinstveni postupak i na temelju opsežnog kataloga kriterija. Cilj je dobiti sveobuhvatnu procjenu održivosti poduzeća te identificiranje onih društava u pojedinim sektorima koja se posebno zalažu za održivi razvoj. U tu se svrhu društva ocjenjuju na temelju velikog broja kriterija koji se odnose na sva ESG područja.

U izvještajnom razdoblju provjerena je usklađenost sa zahtjevima prije svakog novog ulaganja, a za postojeće stavke na mjesečnoj razini, i to u pogledu promjena mogućnosti ulaganja u skladu s kriterijima održivosti. Ako je određena stavka izgubila mogućnost ulaganja prema kriterijima održivosti, ista je bila prodana u roku od tri mjeseca. Time je osigurana usklađenost financijskog proizvoda s kriterijima za dodjelu Austrijskog znaka za okoliš.

Znak za okoliš je u 3. kvartalu 2021. godine podvrgnut vanjskoj verifikaciji ažuriranja i njegova dodjela je iznova potvrđena.



Koja top ulaganja su bila u ovaj financijski proizvod?

Popis sadržava ulaganja, koja čine **najveći udio ulaganja financijskog proizvoda** tijekom referentnog razdoblja.

Financijski se proizvod temelji na tri fonda: XXX, YYY, ZZZ.

XXX fond, raspored ulaganja po sredstvima:

- _____
- _____

YYY fond, raspored ulaganja po sredstvima:

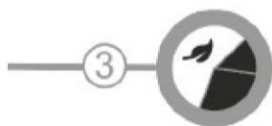
- _____
- _____

ZZZ fond, raspored ulaganja po sredstvima:

- _____
- _____

Top pozicije podfondova dostupne su na internetskim stranicama pojedinog upravitelja imovinom:

- _____
- _____



Koliki je bio udio ulaganja povezanih s održivosti?

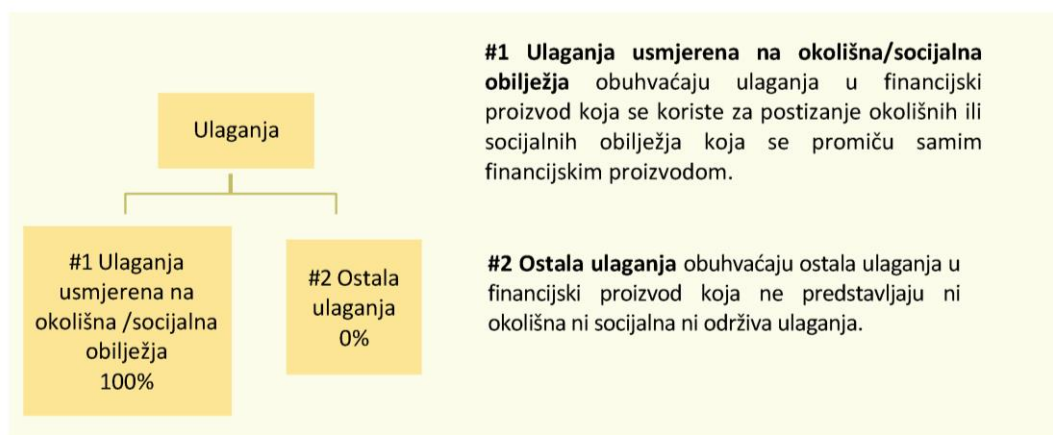
Raspodjela imovine opisuje udio ulaganja u određenu imovinu.

● Kakva je bila raspodjela imovine?

Financijski proizvod ulaže u podfondove koji nose certifikat Austrijskog znaka za okoliš ili koji dokazano mogu nositi znak za okoliš kao i u korporativne i državne obveznice koje imaju okolišna ili socijalna obilježja koja se promiču.

Aktivno će se ulagati isključivo u stavke koje spadaju u kategoriju „#1 Ulaganja usmjerena na okolišna/socijalna obilježja“. Stoga se u pravilu teži 100%-tnoj raspodjeli stavki pod „#1 Ulaganja usmjerena na okolišna/socijalna obilježja“. Stopa „#1 Ulaganja usmjerenih na okolišna/socijalna obilježja“ uvijek je veća od 90%.

U referentnom razdoblju, na referentni datum 31. 10. 2021., 100% stavki svrstano je u kategoriju „#1 Ulaganja usmjerena na okolišna/socijalna obilježja“.



● Koje su investicije bile obuhvaćene "#2 Ostalim ulaganjima", koja je bila njihova svrha i jesu li postojale minimalne mjere zaštite okoliša i socijalne zaštite?

Pod „#2 Ostala ulaganja“ spadaju stavke koje više ne spadaju u „#1 Ulaganja usmjerena na okolišna/socijalna obilježja“ zbog naknadnog pogoršanja ESG rejtinga ili pojave novog kriterija za isključenje – te se stavke prodaju unutar tri mjeseca.

Fond može držati gotovinska novčana sredstva i ekvivalente gotovinskih novčanih sredstava.

U referentnom razdoblju, na referentni datum 31. 10. 2021., nije bilo ulaganja svrstanih u kategoriju „#2 Ostala ulaganja“.

● **Kako su se pokazatelji štetnih učinaka uzimali u obzir?**

Bitni štetni učinci su najbitniji negativni učinci odluka o ulaganju na čimbenike održivosti u pogledu okolišnih i socijalnih pitanja te pitanja u vezi sa zaposlenicima, poštovanja ljudskih prava, borbe protiv korupcije i podmićivanja.

Kriteriji za dodjelu znaka za okoliš jamče uzimanje u obzir određenih negativnih učinaka na čimbenike održivosti isključivanjem poduzeća koja posluju na području nuklearne energije, naoružanja, fosilnih goriva i genetskog inženjeringa, kao i društva koja sustavno, ozbiljno i trajno krše ljudska ili radna prava te društva koja ne priznaju i koja se ne pridržavaju minimalnih standarada Međunarodne organizacije rada koji se odnose na prisilni rad, rad djece, slobodu udruživanja i diskriminaciju. Države u koje se ulaže također moraju ispunjavati minimalne uvjete u pogledu političkih, socijalnih i okolišnih standarada.

● **U koje je gospodarske sektore ulagano?**

Ulaganja su se vršila u sve gospodarske sektore osim u sektor „nafta i plin“ kako se fosilna goriva kategorički isključuju Austrijskim znakom za okoliš.



Koje su mjere poduzete za ispunjenje okolišnih i/ili socijalnih obilježja tijekom referentnog razdoblja?

U izvještajnom razdoblju provjerena je usklađenost sa zahtjevima prije svakog novog ulaganja, a za postojeće stavke na mjesečnoj razini, i to u pogledu promjena mogućnosti ulaganja u skladu s kriterijima održivosti. Ako je određena stavka izgubila mogućnost ulaganja prema kriterijima održivosti, ista je bila prodana u roku od tri mjeseca; na primjer ako je provjera mogućnosti ulaganja u skladu s kriterijima održivosti u 3. kvartalu 2021. godine dovela do dezinvestiranja u visini 500 tis. EUR-a i do zamjene stavki s višim kriterijima održivosti.

Društvo XY je u dijalogu s raznim upraviteljima podfondova istaknulo značaj Austrijskog znaka za okoliš i aktivno potaknulo ponovnu certifikaciju s Austrijskim znakom za okoliš.

7.7. Praktični primjer – IPID

Životno osiguranje

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Društvo: YX osiguranje d.d. Hrvatska

Proizvod: Osiguranje života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti

Ovaj dokument je sažetak ključnih informacija koje se odnose na osiguranje života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti. Potpune predgovorne i ugovorne informacije o proizvodu nalaze se u drugim dokumentima.

Vrsta osiguranja

Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja (mješovito osiguranje)

Radi se o osiguranju života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa jedne od određenih 15 teških bolesti navedenih u uvjetima osiguranja. Po nastupu osiguranog slučaja isplaćuje se osigurnina.



Pokriće osiguranja

Osigurana pokrića

- ✓ Slučaj smrti osiguranika
- ✓ Slučaj doživljenja osiguranika
- ✓ Nastup određene teške bolesti osiguranika
- ✓ Nastup određene teške bolesti djece osiguranika

Osigurane svote

Minimalna osigurana svota 2.000 €

Najviša osigurana svota 150.000 €, po osiguraniku, računajući već zaključena osiguranja

Osigurana svota za slučaj nastupa teške bolesti djeteta osiguranika iznosi 1/3 ugovorene osigurane svote, ali najviše 10.000 €

Ugovorena pokrića navedena su na ponudi a bit će navedena i na polici osiguranja.



Što nije pokriveno osiguranjem

- ✗ Samoubojstvo osiguranika u prvoj godini kod višekratnog plaćanja premije
- ✗ Namjerno izazivanje smrti osiguranika od strane korisnika
- ✗ Ako su netočno prijavljene godine života osiguranika, a stvarne godine osiguranika prelaze granicu do koje XY sklapa osiguranje života
- ✗ Ako su namjerno netočno prijavljene ili prešućene okolnosti takve da XY ne bi sklopio ugovor da je znao pravo stanje



Ograničenja pokrića

XYXY nije u obvezi isplatiti osiguranu svotu nego samo matematičku pričuvu ako je osiguranik slučaj nastupio uslijed npr.:

- ! djelovanja alkohola i/ili narkotičkih sredstava na osiguranika
- ! upravljanja letjelicama, plovnim objektima, motornim i drugim vozilima bez odgovarajuće dozvole
- ! samoubojstva osiguranika unutar tri godine kod jednokratnog plaćanja premije ili unutar 2. i 3. godine kod višekratnog plaćanja premije
- ! ako nije posebno ugovoreno i plaćena odgovarajuća uvećana premija za povećani rizik MO je u obavezi isplatiti osiguranu svotu smanjenu u razmjeru između plaćene premije i premije prema stvarnom riziku
- ! XY je u obvezi isplatiti 50% osigurane svote ako osiguranik umre uslijed bolesti u prvih 6 mjeseci osiguranja, a osiguranje je sklopljeno bez liječničkog pregleda
- ! Osigurateljno pokriće za teške bolesti kao što su bypass-operacije, multipla skleroza, dobroćudni tumori mozga i karcinom počinu 3 mjeseca nakon početka osiguranja
- ! Pravo potraživanja osigurane svote za nastup osig. slučaja moždanog udara se ostvaruje najranije 6 mjeseci od događaja
- ! i ostala ograničenja navedena u čl.19. Uvjeta za osiguranje života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti (dalje: uvjeti XXXXXX)



Zemljopisni opseg osiguranja

✓ Osigurateljno pokriće vrijedi u cijelom svijetu



Koje su moje obveze

Obveze ugovaratelja

- Prijavljivanje svih okolnosti važnih za ocjenu rizika
- Plaćanje premije osiguranja
- Obavješćavanje XY-a o promjeni zanimanja (rizika) osiguranika i promjeni adrese

Obveze osiguranika/korisnika

- Pisanim putem prijaviti osigurani slučaj i priložiti svu potrebnu dokumentaciju
- U slučaju nastupa određene teške bolesti prijavu osiguranog slučaja treba izvršiti najkasnije 3 mjeseca od nastupanja



Kada i kako platiti osiguranje

Premija osiguranja se plaća prilikom sklapanja ugovora o osiguranju u pravilu odjednom i unaprijed, a može se plaćati obročno u ugovorenim rokovima

Ako se ugovara osiguranje uz jednokratnu uplatu premije za cijelo trajanje osiguranja, premija se plaća odjednom i unaprijed prije početka osiguranja

Premija se plaća u kunskoj protuvrijednosti EUR po srednjem tečaju HNB na dan zaduženja premije osiguranja

Premija se može plaćati uplatnicom, trajnim nalogom, direktnim terećenjem (računa ili kartica ugovaratelja osiguranja) obustavom od plaće ili uplatom na blagajni XY-a, ____, Zagreb

Premija se plaća do isteka ugovora ili prestanka ugovora po drugim osnovama



Datum početka i završetka pokrića

Osigurateljno pokriće počinje od datuma početka ugovora koji će biti naveden na polici uz uvjet da je prethodno uplaćena premija, ali ne prije isteka karence

Osiguranje traje do isteka ugovora o osiguranju ili prestanka po drugoj osnovi



Raskid ugovora

Osiguranje života za slučaj doživljenja ili smrti ili nastupa određene teške bolesti se može raskinuti tijekom cijelog trajanja ugovora o osiguranju. Ako se ugovara osiguranje uz jednokratnu uplatu premije, raskid (otkup) je moguć ako je od početka osiguranja proteklo najmanje godina dana

Zahtjev za raskid ugovora ugovaratelj osiguranja podnosi pisanim putem na adresu sjedišta XY-a

7.8. Praktični primjer – KID

DOKUMENT S KLJUČNIM INFORMACIJAMA

Svrha

Ovaj dokument sadrži ključne informacije o ovom investicijskom osigurateljnom proizvodu. Nije riječ o promidžbenom materijalu. Informacije su propisane zakonom kako bi vam pomogle u razumijevanju prirode rizika, troškova, mogućih dobitaka i gubitaka ovog proizvoda, te kako bi Vam pomogle da ga usporedite s drugim investicijskim proizvodima

Proizvod

Naziv proizvoda: XYZ

Izdavatelj: XY

Za dodatne informacije nazovite broj telefon _____

Nadležno tijelo: Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkog 6, Zagreb.

Datum izrade dokumenta: 1.10.2020. Datum zadnje revizije dokumenta s ključnim informacijama: 15.12.2021

Spremate se kupiti proizvod koji nije jednostavan i koji je možda teško razumjeti.

Kakav je ovo proizvod?

Vrsta	Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja (mješovito osiguranje) kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja. Proizvod nudi mogućnost ugovaranja dopunskog osiguranja za slučaj smrti uslijed nezgode.
Ciljevi	<p>Ciljevi proizvoda su pružiti osigurateljnu zaštitu u slučaju smrti u kombinaciji s ulaganjem u investicijske fondove u kojima su pretežno obveznice i dionice izdavatelja koje odlikuje ekološki prihvatljiva i društveno odgovorna politika upravljanja s različitim strategijama ulaganja:</p> <ul style="list-style-type: none">• XXX fond predstavlja konzervativnu strategiju ulaganja i do 40% imovine fonda ulaže se u međunarodne dionice i vrijednosne papire jednakovrijedne dionicama.• YYY fond predstavlja uravnoteženu strategiju ulaganja i do 75% imovine fonda ulaže se u međunarodne dionice i vrijednosne papire jednakovrijedne dionicama.• ZZZ fond predstavlja dinamičnu strategiju ulaganja i do 100% imovine fonda ulaže se u međunarodne dionice i vrijednosne papire jednakovrijedne dionicama. <p>Društvo za upravljanje fondovima je XY, a upravljanje provodi XZ. Informacije o navedenim fondovima dostupne su na internetskoj stranici xxxxxxxx u dokumentima Prospekt i pravila fonda i Ključne informacije za ulagatelje.</p> <p>Ugovaratelj osiguranja, kod kupovine proizvoda, bira jednu od dvije ponudene metode upravljanja sredstvima:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1. u kojem sredstva kroz trajanje osiguranja prolaze kroz sva tri fonda s usmjeravanjem investicijske strategije, i to od dinamične, preko uravnotežene do konzervativne uz unaprijed zadano trajanje pojedine faze u skladu s člankom 5. Uvjeta za osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja xxxxxxxx• 2. u kojem ugovaratelj osiguranja samostalno odabire jedan od fondova u koji se ulaže premija osiguranja za ulaganje. U jednom trenutku premija osiguranja za ulaganje ulaže se u samo jedan fond. Promjenom fonda, u novi fond ulaže se premija osiguranja za ulaganje ali isto tako se prenosi i vrijednost police koja je do tada akumulirana u prethodnom fondu. <p>Vrijeme trajanja se ugovara pri zaključenju ugovora. Ugovor prestaje u slučaju smrti osiguranika, a najkasnije u slučaju prestanka ugovorenog razdoblja.</p>
Ciljani mali ulagatelj	<p>Proizvod je prvenstveno namijenjen ulagateljima koji pored osiguranja za slučaj smrti žele ulagati financijska sredstva kroz ugovor o osiguranju te pritom imaju dovoljno znanja ili iskustva, ili su kroz prodajni razgovor adekvatno informirani o svojstvima i rizicima ovog proizvoda kako bi donijeli odluku o ugovaranju osiguranja.</p> <p>Proizvod je namijenjen osobama koje su spremne dugoročno ulagati na rok ne kraći od 10 godina i ne duži od 40 godina te na sebe preuzeti rizik ulaganja u smislu da vrijednost ulaganja može tijekom razdoblja ulaganja rasti ili pasti ispod vrijednosti uloženog, odnosno svjesni su da prilikom isteka ugovora ili prilikom otkupa mogu i izgubiti jedan dio uložene sredstva, ovisno o kretanjima cijene udjela fondova.</p> <p>Proizvod nije namijenjen osobama koje očekuju garanciju isplate u slučaju isteka ugovora ili otkupa osiguranja.</p>
Koristi i troškovi osiguranja	<p>Proizvod nudi:</p> <ul style="list-style-type: none">• isplatu vrijednosti obračunskih jedinica u investicijskim fondovima na polici (vrijednost police) u slučaju da osiguranik doživi istek• garantiranu osiguranu svotu u slučaju smrti osiguranika i isplatu vrijednosti obračunskih jedinica u investicijskim fondovima na polici (vrijednost police) u slučaju da osiguranik umre prije isteka ugovora, osim u slučaju smrti zbog bolesti u prvih 6 mjeseci trajanja osiguranja, a osiguranje je ugovoreno bez liječničkog pregleda i smrt nije nastupila u trudnoći i porodu kada se umjesto cijele isplaćuje 50% ugovorene svote za slučaj smrti i vrijednost police osiguranja. <p>Pravo na otkup stječe se nakon protekle najmanje 1 (jedne) godine od početka osiguranja i uz uvjet da je za to razdoblje u potpunosti plaćena premija. Kod otkupa isplaćuje se vrijednost police umanjena za troškove XY-a u iznosu od 10% do 2% vrijednosti police ovisno o trenutku otkupa.</p> <p>Isplate iz osiguranja prikazane su u odjeljku "Koji su rizici i što bih mogao dobiti za uzvrat?". Sve brojke se odnose na primjer jednog malog ulagača pristupne dobi od 40 godina koji ne konzumira nikotin, s ugovorenim razdobljem od 25 godina sa jednokratnom premijom od 10.000 EUR i pretpostavljenim godišnjim prinosom izabranog investicijskog fonda od 3%. Osigurana svota za slučaj smrti iznosi 2.000 EUR, a premija rizika potrebna za zaštitu u slučaju smrti je neovisna o spolu i ovisi o godinama osigurane osobe i iznosi u prosjeku 9,01 EUR godišnje. Time je u slučaju doživljenja isteka ugovora, prouzročeno smanjenje zarade za 0,08%</p>

godišnje i uzeto je u obzir s podacima u odjeljcima „Koji su rizici i što bih mogao dobiti zauzvrnat?“ i „Koji su troškovi?“. Ovdje iskazani iznosi ne uzimaju u obzir Vaše osobne porezne obveze koje bi mogle biti od utjecaja na to koliko ćete dobiti natrag.

Koji su rizici i što bih mogao dobiti zauzvrnat?

Pokazatelj rizika

1	2	3	4	5	6	7
<<nizak rizik						visok rizik>>



Ovaj indikator rizika polazi od pretpostavke da ćete zadržati produkt do kraja (npr. 25 godina). Ako ugovor prijevremeno raskinete prije stjecanja prava na otkup, neće Vam biti plaćeno ništa. U slučaju da raskinete ugovor poslije stjecanja prava na otkup, isplaćena svota može biti znatno manja od visine uplaćene premije, ovisno o godinama trajanja osiguranja i trenutka otkupa. Molimo pogledajte odjeljak: Koliko bih dugo trebao držati ulaganja i mogu li podići novac ranije?

Zajednički pokazatelj rizika Vam pomaže procijeniti rizik povezan s ovim proizvodom u usporedbi s drugim investicijskim proizvodima. On pokazuje kolika je vjerojatnost da izgubite novac kod ovog proizvoda jer se tržišta razvijaju na određeni način. Ovaj produkt smo na skali od 1 do 7 uvrstili u klase rizika 4 i 5, pri čemu klasa 4 predstavlja srednji stupanj rizika, a klasa 5 srednje visoku kategoriju rizika. Mogući gubici iz budućeg kretanja vrijednosti ulaganja procjenjuju se sa srednjim do srednje visokim stupnjem. Tijekom cijelog perioda ostanka u osiguranju garantirana je minimalna ugovorena svota koja će se isplatiti za slučaj smrti, a isplata može biti i veća, ovisno o vrijednosti police. Vrijednost police ovisi o vrijednosti obračunske jedinice fonda koja je neizvjesna u budućnosti te shodno tome, isplata po izlasku iz osiguranja/otkupu nije zajamčena.

Ovaj proizvod ne uključuje nikakvu zaštitu od budućih tržišnih kretanja, tako da biste mogli izgubiti određeni dio ili vaše cjelokupno ulaganje

U proizvodu ne postoji rizik nastanka dodatnih financijskih obaveza osim ugovorene premije osiguranja i troškova promjene fonda, kada se naplaćuje.

Ugovaratelj utječe na visinu rizika i mogući prinos odabirom fondova. Ažuran profil rizičnosti fonda dostupan je na internetskoj stranici svakog pojedinog fonda. Poveznice na internetske stranice fondova dostupne na internetskoj stranici:

Budite svjesni valutnog rizika. Obveze iz osiguranja i vrijednost police ugovaraju se u eurima dok se uplate i isplate iz osiguranja provode u kunama. Zbirni pokazatelj rizika ne uzima u obzir valutni rizik.

Scenarij uspješnosti

U ovoj tablici prikazuje se novac koji bi korisnici Vašeg osiguranja mogli dobiti natrag u sljedećih 25 godina. Prikazani scenarij nije točan pokazatelj. Ono što ćete dobiti razlikovat će se ovisno o kretanjima na tržištu i o tome koliko dugo držite proizvod.

Uspješnost proizvoda osiguranja ovisi o uspješnosti investicijskog fonda koji je mali ulagatelj izabrao kao ulaganje. Infomacije o navedenim fondovima dostupne su na internetskoj stranici _____ u dokumentima Prospekt i pravila fonda i Ključne informacije za ulagatelje.

Navedeni iznosi izračunati su za primjer naveden u **Koristi i troškovi osiguranja** i uključuju sve troškove proizvoda i ne uzimaju u obzir vašu osobnu poreznu situaciju koja može utjecati na to koliko ćete novaca dobiti natrag.

Scenarij u slučaju smrti

Ulaganje:	10.000 EUR		
Premija za rizik smrti (prosječno godišnje):	9,01 EUR		
Pretpostavljeni prinos fonda: 3% godišnje	Nakon proteka 1 godine	Nakon proteka 13 godina	Istekom preporučenog razdoblja držanja od 25 godina
Što mogu dobiti korisnici Vašeg osiguranja nakon umanjenja za troškove	11.646,91 € - 11.661,96 €	13.417,70 € - 13.677,05 €	15.347,55 € - 15.957,83 €
Akumulirani iznos premije za slučaj smrti	1,80 €	50,76 €	225,24 €

Prikazani iznosi „Što mogu dobiti korisnici Vašeg osiguranja nakon umanjenja za troškove“ uključuju i iznos svote osiguranja za slučaj smrti od 2.000,00 €

Što se događa kad XY nije u mogućnosti izvršiti isplatu?

Iz Vašeg ulaganja oblikuje se posebna pričuva za naknade osigurane ugovorom o osiguranju koje se direktno vezane za vrijednost ulaganja (vrijednost police). Imovina za vrijednost police je posebna imovina XY-a kojom se upravlja odvojeno od ostale imovine. U slučaju stečaja XY-a ta imovina ne ulazi u stečajnu masu i isključivo je namijenjena namirenu potraživanja po policama kojima pripada.

U slučaju likvidacije investicijskog fonda XY će, bez dodatnih troškova, prenijeti vrijednost obračunskih jedinica u drugi fond koji će se, u što većoj mjeri, podudarati s likvidiranim fondom.

Eventualni gubitak do kojeg bi došlo zbog likvidacije investicijskog fonda i prijenosa vrijednosti obračunskih jedinica u drugi fond nije pokriven nadoknadom za ugovaratelja osiguranja ili jamstvenim programom.

Koji su troškovi?

Učinak na prinos na godišnjoj razini pokazuje utjecaj ukupnih troškova koje plaćate, uključujući i troškove kod prijevremenog izlaska iz ugovora. U ukupnim troškovima su uzeti u obzir jednokratni, kontinuirani i povremeni troškovi. Ovdje iskazani iznosi odgovaraju kumuliranim troškovima produkta s obzirom na proteklo vrijeme trajanja osiguranja. Kod navedenih brojeva se polazi od pretpostavke, da ulažete 10.000,00 € jednokratno u produkt XYZ. Na visinu ovih troškova nemate utjecaj, s obzirom su oni zadani do tada uplaćenom

prelijom i trenutkom prijevremenog raskida. Stvarni troškovi ovise o prinosu fonda u koji ulažete i ugovorenom trajanju.

Prikazani troškovi su procijenjene veličine i mogu se promijeniti u budućnosti.

Informacije o navedenim fondovima dostupne su na internetskoj stranici: _____ u dokumentima Prospekt i pravila fonda i Ključne informacije za ulagatelje.

Troškovi tijekom vremena

Osoba koja vam prodaje ili vas savjetuje o ovom proizvodu može vam zaračunati druge troškove. Ako to bude slučaj, ta će vam osoba pružiti informacije o tim troškovima te će vam pokazati učinak koji će svi troškovi imati na vaše ulaganje tijekom vremena.

	Raskid nakon proteka 1 godine	Raskid nakon proteka 13 godina	Po isteku, nakon proteka preporučenog razdoblja držanja od 25 godina
Ukupni troškovi	1.557,57 € € - 1.570,72 €	2.546,17 € €- 2.711,72 € €	3.334,87 € - 3.626,29 €
Učinak na prinos na godišnjoj razini	16,04% % - 16,18% %	2,3% % - 2,48% %	1,66% %-1,84%

Sastav troškova

U ovoj tablici je prikazan učinak na prinos na godišnjoj razini

Jednokratni troškovi	Ulazni troškovi	0,23%	Učinak troškova koje plaćate pri sklapanju ugovora o osiguranju. Uključuje troškove distribucije vašeg proizvoda te početne troškove ugovaranja osiguranja
	Izlazni troškovi	0%	
Kontinuirani troškovi	Transakcijski troškovi portfelja	1,02- 1,19%	Utjecaj troškova Osiguratelja koji nastaju zbog prodaje i kupnje predmetnog ulaganja
	Ostali kontinuirani troškovi	0,41% - 0,42%	Utjecaj troškova koje Vam godišnje oduzimamo za upravljanje policom kao i troškovi za zaštitu u slučaju smrti (riziko premija) opisanih u Odjeljku "Kakav je ovo proizvod?".
Povremeni troškovi	Naknada za uspješnost	0%	
	Udjeli u dobiti	0%	

Troškovi promjene fonda kod upravljanja sredstvima Moj izbor

Kod načina upravljanja sredstvima Moj izbor, za vrijeme trajanja osiguranja, ugovaratelj osiguranja ima mogućnost promijeniti investicijski fond pri čemu je promjena fonda prva dva puta besplatna, a cijena svake naredne promjene fonda naplaćuje se prema važećem cjeniku XY-a koji je dostupan na internetskoj stranici: _____. U trenutku izrade ovog KID-a cijena promjene fonda iznosi 5 EUR.

Koliko bih dugo trebao držati ulaganje i mogu li podići novac ranije?

Preporučeno razdoblje držanja: do kraja ugovorenog vremena trajanja ovisno o Vašoj želji za osigurateljnom zaštitom. Za malog ulagača pristupne dobi 40 godina, koji se koristi kao primjer u izračunima u ovom KID-u, preporučeno razdoblje držanja je 25 godina. Prijevremeni raskid ugovora (otkup) je moguć ali, kako je već navedeno, rezultira povećanim troškovima.

Prijevremeni raskid ugovora (otkup), moguć je najranije nakon isteka prve godine osiguranja. Otkupna vrijednost je naročito u prvim godinama osiguranja značajno manja od Vaše uplaćene premije.

Podaci o mogućim posljedicama i troškovima otkupa navedeni su u članku 22. Uvjeta za osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja XYZ.

Troškovi ulaska u ugovor, sukladno Odjeljku "Koji su troškovi?", opterećuju početni razvoj ugovornih vrijednosti. Individualizirani podaci o mogućim posljedicama otkupa s raznim pretpostavljenim prinosima fonda dostupne su u Vašim predugovornim informacijama. Kod prijevremenog raskida ugovora gubite osigurateljnu zaštitu.

Kako mogu uložiti pritužbu?

Pritužbu može podnijeti ugovaratelj, osiguranik ili korisnik. Pritužba se odnosi na pružanje usluga odnosno na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju. Ako želite uložiti pritužbu istu možete uložiti usmeno na zapisnik, pisano: na e-mail adresu: _____, telefonom, telefakom, putem web obrasca za pritužbu ili poštom na adresu XY-a _____, ili usmeno na zapisnik. O Vašoj pritužbi odlučuje Komisija za rješavanje pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba u roku od 15 dana od dana primitka Vaše pritužbe.

Više o mogućnosti ulaganja pritužbi možete pronaći na internetskoj stranici: _____

Druge korisne informacije

Individualne informacije o željenom produktu u njegovoj konkretnoj verziji dobit će te prije nego potpišete ponudu s Vaše strane o zaključenju ugovora o osiguranju. Bitan sadržaj ugovora je reguliran uvjetima za osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja kod kojeg ugovaratelj snosi rizik ulaganja XYZ koje dobivate prije zaključenja ugovora o osiguranju. U sklopu predugovornog informiranja dobivate Informacije ugovaratelju osiguranja uz ponudu osiguranje života za slučaj smrti s doživljenjem kod kojeg ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja - XYZ te Dokument s informacijama o proizvodu dopunskog osiguranja od nezgode uz proizvod XYZ ako je ovo pokrivaće ugovoreno.

Informacije o investicijskim fondovima u koje XY ulaže nalaze se u dokumentima Prospekt i pravila fonda i Ključne informacije za ulagatelje pojedinog fonda koji su Vam dostupni na internetskoj stranici: _____. Ove dokumente ćemo Vam, na Vaš izričiti zahtjev, dostaviti i u tiskanom obliku.

7.9. Praktični primjer – Polica osiguranja života

POLICA

ŽIVOTNO OSIGURANJE

Osiguranje za doživljenje ili slučaj smrti
ili nastup određene teške bolesti

Ugovor broj:

XXXXXXX

Ugovaratelj osiguranja

Ime i prezime
Adresa

Broj partnera:

XXXXXXX

Razlog ispostavljanja police: novi ugovor

Početak osiguranja: 01.06.2022 Istek osiguranja: 31.05.2042

Verzija: 1

Početak 1. verzije: 01.06.2022

Br	Opis produkta, osiguranik ili osigurani predmet	Produkt	Dio osiguranja	Osigurana svota EUR	Godišnja premija EUR
1.	Osiguranje za doživljenje ili slučaj smrti ili nastup određene teške bolesti - ŽIVOT 15 PLUS	xxxxxxx			450,00
	ZORAN MAGDA, 09.05.1986			7.880,91	
2.	Dopunsko osiguranje od nesretnog slučaja	YYYYYY			35,50
	ZORAN MAGDA, 09.05.1986		Trajna invalidnost - osnovica	10.000,00	
			Dnevna naknada za boravak u bolnici	8,00	
			Naknada za prijelom kosti	100,00	
			Smrt uslijed nezgode	5.000,00	

Dinamika plaćanja: mjesečno

Doplatak/popust za dinamiku plaćanja: Rata premije EUR: 42,49

5 %

Trajanje osiguranja:

Produkt	Istek osiguranja
MDD152	31.05.2042
SS11/M3	31.05.2042

Korisnici:

Osigurani slučaj	Postotak	Ime i prezime/Naziv
smrt	100,0	Zakonski nasljednici
doživljenje	100,0	Ime i prezime, datum rođenja
teška bolest	100,0	Ime i prezime, datum rođenja

Sastavni dijelovi ugovora o osiguranju: Ponuda, Uvjeti za osiguranje života za slučaj smrti ili doživljenja ili nastupa određene teške bolesti XXX, Opći uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) XXXX, Klauzula XXX.

Klauzula XXX

Ugovor je sklopljen bez liječničkog pregleda osigurane osobe.

Otkupne i kapitalizirane vrijednosti

U slijedećim tabelama navedene otkupne i kapitalizirane vrijednosti su informativne.

Datum otkupa	Otkupna vrijednost EUR	Datum kapitalizacije	Kapitalizirana vrijednost EUR
31.05.2025	765,00	31.05.2025	889,00
31.05.2026	1.115,00	31.05.2026	1.284,00
31.05.2027	1.470,00	31.05.2027	1.679,00
31.05.2028	1.831,00	31.05.2028	2.073,00
31.05.2029	2.199,00	31.05.2029	2.468,00
31.05.2030	2.573,00	31.05.2030	2.863,00
31.05.2031	2.953,00	31.05.2031	3.257,00
31.05.2032	3.341,00	31.05.2032	3.653,00
31.05.2033	3.737,00	31.05.2033	4.051,00
31.05.2034	4.140,00	31.05.2034	4.449,00
31.05.2035	4.552,00	31.05.2035	4.849,00
31.05.2036	4.973,00	31.05.2036	5.252,00
31.05.2037	5.405,00	31.05.2037	5.658,00
31.05.2038	5.848,00	31.05.2038	6.067,00
31.05.2039	6.304,00	31.05.2039	6.482,00
31.05.2040	6.773,00	31.05.2040	6.901,00
31.05.2041	7.259,00	31.05.2041	7.328,00

U slučaju zahtjeva za otkupom osiguranja sukladno Uvjetima, izračunat će se stvarna otkupna vrijednost sukladno proteklom trajanju osiguranja i do tada uplaćenju premiji.

U slučaju zahtjeva za kapitalizacijom osiguranja bez daljnje obveze plaćanja premije sukladno Uvjetima, stvarna kapitalizirana vrijednost izračunat će se na dan do kad je uplaćena premija osiguranja.

Zagreb, 12.05.2022.

UGOVARATELJ OSIGURANJA:

UPRAVA OSIGURATELJA: