



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: **Hanfa**) zaprimila je upit u vezi s tumačenjem odredaba Zakona o osiguranju (Narodne novine br. 30/2015, 112/2018, 63/2020, 133/2020, 151/2022, dalje u tekstu: ZOS), Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 19/2022, 59/2023, dalje u tekstu: ZZP) i Smjernica za obavljanje poslova osiguranja koje je Hanfa donijela 21. listopada 2020. (dalje u tekstu: Smjernice), i to u sljedećem dijelu:

- *Je li u suprotnosti sa odredbama ZOS-a da broker u osiguranju obavlja poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja (ugovor o fakultativnom reosiguranju) za isti predmet osiguranja, odnosno isti rizik, posebno uzimajući u obzir obvezu iz članka 403. stavka 2. ZOS-a koja navodi da je posrednik dužan obavljati poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja u skladu s pravilima struke i štiti interese svog nalogodavca, s obzirom da ne može istovremeno štiti interese i osiguratelja i ugovaratelja osiguranja/osiguranika, kako je prethodno navedeno?*
- *Predstavlja li takva praksa sukob interesa u smislu odredaba ZOS-a, odnosno Smjernice za obavljanje poslova osiguranja?*
- *Može li takva praksa predstavljati nepoštenu poslovnu praksu u smislu Zakona o zaštiti potrošača?*
- *Ukoliko je navedena praksa u skladu s odredbama ZOS-a ima li broker u osiguranju obvezu informirati ugovaratelja osiguranja da za isti predmet osiguranja, odnosno rizik gdje je broker posredovao kod ugovaranja ugovora o osiguranju (distribuciju osiguranja) obavlja i ujedno i poslove posredovanja kod ugovaranja ugovora o reosiguranju (distribuciju reosiguranja) te da navedena činjenica može biti od utjecaja na brokera kod davanja prijedloga izbora društva za osiguranje u smislu članka 403. stavka 3. točke 4. ZOS-a?*
- *Odnose li se odgovori na prethodno postavljena pitanja mutatis mutandis i na postupanja gdje poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja obavljaju društva za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju koja su međusobno u odnosu uske povezanosti u smislu odredaba ZOS-a (npr. društvo majka i društvo kćer unutar iste međunarodne grupacije brokera u osiguranju)?*

S obzirom na to da predmetni upit upućuje na nužnost poticanja, organiziranja i nadgledanja mjera za učinkovito funkcioniranje financijskih tržišta u smislu ujednačavanja postupanja subjekata nadzora iz članka 2. točke 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine br. 140/05 i 12/12) postupa se kako slijedi.

Na temelju odredbe članka 15. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga Hanfa je na sjednici Upravnog vijeća održano 22. studenoga 2024. donijela



SLUŽBENO STAJALIŠTE

Sukladno odredbi članka 399. točke 1. ZOS-a *distribucija osiguranja* je 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.

Sukladno točki 4. istog članka *distribucija reosiguranja* je aktivnost savjetovanja, predlaganja ili provođenja drugih poslova u pripremi sklapanja ugovora o reosiguranju, sklapanje tih ugovora ili pomoć u upravljanju tim ugovorima i njihovoj provedbi, posebice u slučaju odštetnih zahtjeva, uključujući i kada ih obavlja društvo za reosiguranje bez intervencije posrednika u reosiguranju.

Sukladno odredbi članka 401. stavka 1., a vezi s odredbom članka 402. stavka 1. ZOS-a, poslove distribucije osiguranja na području Republike Hrvatske mogu obavljati, između ostalih, broker u osiguranju, obrtnik broker u osiguranju i društvo za brokerske poslove u osiguranju koji po nalogu stranke obavljaju poslove distribucije osiguranja, pod uvjetom da su upisani u registar Hanfe.

Sukladno odredbi članka 401. stavka 2., a vezi s odredbom članka 402. stavka 2. ZOS-a, poslove distribucije reosiguranja na području Republike Hrvatske mogu obavljati broker u reosiguranju, obrtnik broker u reosiguranju ili društvo za brokerske poslove u reosiguranju koji po nalogu stranke obavlja poslove distribucije reosiguranja.

Niti jedna odredba ZOS-a ne zabranjuje da ista osoba brokera, obrtnika brokera odnosno društva za brokerske poslove (dalje u tekstu: broker) istovremeno obavljaju poslove distribucije i osiguranja i reosiguranja, pod uvjetom da isti ispunjavaju uvjete za obavljanje tih poslova propisanih ZOS-om i drugim primjenjivim propisima te vodeći računa o Smjernicama.

Isto tako, niti jedna odredba ZOS-a ne zabranjuje da isti broker sudjeluje u posredovanju pri sklapanju ugovora o osiguranju odnosno u posredovanju pri sklapanju ugovora o reosiguranju za isti rizik. Ovo sve pod uvjetom da predmetni posrednik u (re)osiguranju ispunjava sve svoje obveze propisane odredbama ZOS-a, odredbama kojima su propisani uvjeti informiranja i pravila poslovnog ponašanja pa tako i odredbama kojima se uređuje materija sukoba interesa, vodeći računa o Smjernicama.

S time u vezi, sama činjenica da isti broker sudjeluje u posredovanju pri sklapanju ugovora o osiguranju odnosno u posredovanju pri sklapanju ugovora o reosiguranju za isti rizik, ne bi se mogla smatrati sukobom interesa u smislu odredaba ZOS-a i Smjernica, osobito uzimajući u obzir obvezu brokera iz članka 403. stavka 3. točaka 4. (*pisano obrazložiti svoj prijedlog izbora društva za osiguranje odnosno društva za reosiguranje i određenog osiguranja i izvijestiti ga o primitku u skladu s odredbama ove glave*) i 9. ZOS-a (*stalno provjeravati ugovore o osiguranju, odnosno reosiguranju koje je ugovaratelj osiguranja, odnosno reosiguranja sklopio*

na temelju njegove distribucije te izraditi prijedloge za izmjenu ovih ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju radi što bolje zaštite kada je potrebno) kao i zabranu distributerima iz članka 430. stavka 3. ZOS-a (Distributer osiguranja osobito ne smije sklapati sporazume u vezi s nagrađivanjem, prodajnim ciljevima ili nečim drugim koji bi mogli njega ili njegove zaposlenike potaknuti da preporuča stranki određeni proizvod osiguranja koji ne odgovara njezinim potrebama.).

Isto tako, pod uvjetom da predmetni posrednik u (re)osiguranju ispunjava sve svoje obveze propisane odredbama ZOS-a, odredbama kojima su propisani uvjeti informiranja i pravila poslovnog ponašanja pa tako i odredbama kojima se uređuje materija sukoba interesa, sama činjenica da isti broker sudjeluje u posredovanju pri sklapanju ugovora o osiguranju odnosno u posredovanju pri sklapanju ugovora o reosiguranju za isti rizik ne bi se mogla smatrati niti nepoštenom poslovnom praksom u smislu odredaba ZZP-a.

U nastavku Hanfa navodi koje se ponašanje očekuje od brokera u slučaju kada isti sudjeluje u posredovanju pri sklapanju ugovora o osiguranju i u posredovanju pri sklapanju ugovora o reosiguranju za isti rizik:

S obzirom da je osnovna obveza brokera štiti interese svoje stranke, posebno je važno da broker razumije što je i kako nastaje sukob interesa, koji ga može dovesti u situaciju u kojoj možda neće moći postupati u najboljem interesu svoje stranke ili stranaka, kao u prethodno navedenoj situaciji kad obavlja više uloga u povezanom odnosu. Broker je dužan prepoznati mogućnost nastanka sukoba interesa u obavljanju poslova distribucije osiguranja/reosiguranja i o istom bez odgađanja i transparentno obavijestiti stranku, da bi stranka mogla donijeti informiranu odluku o korištenju usluga tog brokera. Dakle, ako postoji mogućnost nastanka sukoba interesa ili je njegov nastanak izvjestan, pri čemu taj sukob interesa nije moguće izbjeći, otkloniti niti kontrolirati, a broker sa navedenim okolnostima nije upoznao stranku ili stranke prije sklapanja ugovora ili odmah po nastanku sukoba interesa, broker postupi protivno svojim obvezama jer bi se mogao naći u situaciji sukoba interesa koji ne može riješiti i zbog kojeg neće biti u mogućnosti ispuniti svoje propisane i ugovorne obveze prema stranci ili strankama.

Nastavno na navedeno, od brokera se očekuje:

- poštovati visoke standarde integriteta i postupati na otvoren i kooperativan način te bez odgađanja obavijestiti stranku o svemu što je se tiče i što se može razumno očekivati da joj je potrebno otkriti, a posebno okolnosti koje predstavljaju ili mogu predstavljati sukob interesa,
- djelovati pošteno, pravedno i profesionalno, u skladu s najboljim interesima stranke, jer interesi stranke moraju biti ispred interesa brokera,
- poduzeti sve razumne korake kako bi izbjegao nanošenje štete interesu stranke,
- voditi poslove stranke tako da nepravedno ne ugrožava interese druge stranke,
- upravljati sukobima interesa koji se pojavljuju u vezi s njihovim aktivnostima,
- poduzeti sve razumne korake kako bi na razumljiv i pravovremen način strankama dao sve informacije koje su im potrebne kako bi mogle donijeti informiranu odluku o sklapanju ugovora, a također mora biti spreman pružiti strankama potpun i pošten izvještaj o ispunjavanju svojih obveza prema njima, a posebno
- izbjegavati situacije u kojima su njegovi interesi i obveze u sukobu sa interesima njegovih stranaka, ako tim sukobima interesa ne može adekvatno upravljati

(Adekvatno upravljanje smatra se upravljanje koje ovisi o prirodi, opsegu i složenosti poslovanja brokera, a kojim se osigurava poslovanje brokera u skladu s propisima).

U situaciji iz predmetnog upita i sličnim slučajevima u kojima broker može imati više uloga i potencijalno suprotstavljenih obveza, osim obveze otkrivanja strankama prirode i izvjesnosti nastanka sukoba interesa, broker mora imati utvrđen način kontrole i upravljanja sukobom interesa radi zaštite i ostvarenja interesa svojih stranaka. Naime, izvjesno je i da različite provizije ili drugi primitci koje će broker primiti za izvršenje navedenih povezanih ugovornih obveza u vezi s istim predmetom osiguranja, mogu imati potencijal sukoba interesa, tim više ako u njegovim prihodima prevladavaju prihodi od distribucije reosiguranja povezani s ugovorima o osiguranju u kojima je bio broker osiguranika, jer primitak, koji bi mogao biti u sukobu s pravilom postupanja u najboljem interesu stranke, može biti svaka naknada ili provizija koja potiče brokera da ponudi proizvod osiguranja koji nije u skladu sa zahtjevima i potrebama stranke ili gdje naknada ili provizija nije u razumnom odnosu s uslugama koje broker pruža stranci. S obzirom na navedeno, a prema obvezama iz članka 432. stavka 1. točke 4. ZOS-a, broker je dužan pravodobno, prije sklapanja ugovora o osiguranju, pružiti stranci informacije o naravi njegovih primitaka u vezi s tim ugovorom o osiguranju te transparentno obavijestiti stranku o informacijama propisanim člankom 432. stavkom 1. točkom 5. ZOS-a, pisano, u skladu s člankom 436. ZOS-a. Iznimke od pružanja informacija propisane su odredbama članka 435. stavaka 1. i 2. ZOS-a.

Prema članku 435. stavku 10. ZOS-a, broker može sa strankom ugovoriti naknadu za pomoć u ostvarivanju prava na naknadu štete, neovisno o tome na koji je način ostvario proviziju za poslove distribucije osiguranju, stoga se sukoba interesa i obveze brokera u vezi istog, procjenjuju s obzirom i na sadržaj preuzete ugovorne obveze brokera odnosno ugovora koji je broker sklopio sa svakom od stranaka za obavljanje poslova distribucije.

U svakom slučaju, sukob interesa zahtijeva poduzimanje aktivnosti od strane brokera, a to može biti: izbjegavanje sukoba interesa ili kontrola i upravljanje sukobom interesa uz obavezno otkrivanje sukoba interesa stranci.

Iz svega navedenog jasno je da je obveza i odgovornost brokera osigurati visoke standarde etike i integriteta u svom poslovanju, a kad je to potrebno i osobito kada djeluje i za osiguranika i za osiguratelja kao stranke, obavezan je pisano utvrditi i primjenjivati učinkovitu politiku za kontrolu sukoba interesa u navedenoj situaciji, osim što mora obavijestiti stranke o postojanju sukoba interesa, da bi svaka od stranaka mogla donijeti informiranu odluku o sklapanju ugovora s navedenim brokerom ili nastavku tog ugovornog odnosa. U interesu je brokera da ima pisanu potvrdu stranke da je o postojanju sukoba interesa pisano obaviještena prije sklapanja ugovora s tim brokerom.

Slijedom navedenog, kada broker obavlja poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja u vezi s istim ugovorom o osiguranju, očekuje se, između ostalog, da broker:

- pisano obrazloži svoj prijedlog izbora društva za osiguranje i izbora društva za reosiguranje i predloženog proizvoda osiguranja i izvijesti ugovaratelja osiguranja i ugovaratelja reosiguranja o primitku u skladu s odredbama Glave XXIII ZOS-a, prema odredbi članka 403. stavka 3. točke 4. ZOS-a,
- stalno provjerava ugovore o osiguranju i ugovore o reosiguranju koje je ugovaratelj osiguranja odnosno ugovaratelj reosiguranja sklopio na temelju njegovih usluga distribucije te izradi prijedloge za izmjenu ugovora o osiguranju i/ili ugovora o

reosiguranju radi što bolje zaštite stranke kada je potrebno, u skladu s odredbom članka 403. stavka 3. točke 9. ZOS-a,

- postupa pošteno, pravedno i profesionalno, u skladu s najboljim interesima svojih stranaka, u skladu s odredbom članka 430. stavkom 1. ZOS-a,
- ne prima niti daje primitke kao niti ocjenjuje učinkovitost svojih zaposlenika na način koji je protivan najboljem interesu stranaka, a osobito ne sklopi sporazume u vezi s nagrađivanjem, prodajnim ciljevima ili nečim drugim, koji bi mogli njega ili njegove zaposlenike potaknuti da preporuče stranki određeni proizvod osiguranja koji ne odgovara njezinim potrebama, prema odredbi članka 430. stavka 3. ZOS-a,
- strankama da informaciju postupa li po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društva za osiguranje, u skladu s odredbom članka 431. stavka 1. točki 6. ZOS-a ili da je zaposlenik društva za osiguranje, u skladu s odredbom članka 431. stavka 2. točki 2. ZOS-a te
- pravodobno, prije sklapanja ugovora o osiguranju pruži stranci informacije propisane člankom 432. ZOS-a, koje se odnose na sukob interesa i transparentno informiranje stranke.

Odgovoran broker se neće obvezati na pružanje usluga stranci ako procijeni da postoje okolnosti ili situacije zbog kojih neće moći ispuniti svoje obveze i učinkovito zaštititi interese stranke.

S obzirom na sve gore navedeno, a osobito s obzirom na obveze brokera iz članka 403. stavka 3. točke 4.¹ ZOS-a i obveze propisane odredbom članka 432. stavka 1.² ZOS-a, Hanfa je stava kako je u predmetnom slučaju broker dužan stranku pravovremeno informirati o činjenici kako isti ujedno obavlja i poslove posredovanja kod sklapanja ugovora o reosiguranju (distribuciju reosiguranja).

Svi naprijed izneseni odgovori mogu se *mutatis mutandis* primijeniti i kada poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja obavljaju društva za brokerske poslove u osiguranju i

¹ Radi ispunjavanja obveze iz ovoga članka broker u osiguranju i/ili reosiguranju, obrtnik broker u osiguranju i/ili reosiguranju te društvo za brokerske poslove u osiguranju i/ili reosiguranju dužni su (...) pisano obrazložiti svoj prijedlog izbora društva za osiguranje odnosno društva za reosiguranje i određenog osiguranja i izvijestiti ga o primitku u skladu s odredbama ove glave (...).

² Osim informacija iz članka 431. ovoga Zakona posrednik u osiguranju dužan je pravodobno prije sklapanja ugovora o osiguranju pružiti stranki i sljedeće informacije:

1. ima li udjel, izravni ili neizravni, koji predstavlja 10 % ili više prava glasa ili kapitala u predmetnom društvu za osiguranje

2. ima li određeno društvo za osiguranje odnosno matično društvo određenog društva za osiguranje udjel, posredno ili neposredno, koji predstavlja 10 % ili više prava glasa ili kapitala u posredniku u osiguranju

3. u vezi sa sadržajem ugovora koji je predložio ili u vezi s kojim je dao savjet dužan je dati informaciju o tome:

a) daje li savjete na temelju nepristrane i personalizirane analize

b) je li pod ugovornom obvezom obavljati poslove distribucije osiguranja isključivo s jednim ili više društava za osiguranje, u kojem slučaju treba dostaviti imena tih društava za osiguranje

c) je li pod ugovornom obvezom obavljanja distribucije osiguranja za jednog ili više društava za osiguranje i daje li savjete na temelju nepristrane i personalizirane analize, u kojem slučaju treba navesti imena društava za osiguranje s kojima može poslovati i s kojima posluje

4. narav primljenih primitaka u vezi s ugovorom o osiguranju

5. radi li u vezi s ugovorom o osiguranju

a) na honorarnoj osnovi, odnosno u obliku naknade koju izravno plaća stranka

b) na osnovi provizije bilo koje vrste, što znači da su primici uključeni u premiju osiguranja

c) na osnovi bilo kojih drugih vrsta primitaka, uključujući ekonomsku korist bilo kakve vrste koja se nudi ili daje u pogledu ugovora o osiguranju

d) na osnovi kombinacije bilo koje vrste primitaka navedene u podtočkama a), b) i c) ove točke.

reosiguranju koja su međusobno u odnosu uske povezanosti u smislu relevantnih odredaba ZOS-a.

KLASA: 008-02/21-03/01
URBROJ: 326-01-70-72-24-15
Zagreb, 22. studenoga 2024.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman