

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: **Hanfa**) zaprimila je 29. travnja 2022. godine, upit u vezi s tumačenjem odredaba Zakona o osiguranju (NN br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, dalje u tekstu: ZOS) i to članka 402., stavka 1., točke 7. te članka 432., stavka 1., točke 4. i 5.

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) postupka se kako slijedi.

Na temelju odredbe članka 15. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga Hanfa je na sjednici Upravnog vijeća održanoj 2. lipnja 2022. donijela

SLUŽBENO STAJALIŠTE

I. Točkom 7., stavka 1., članka 402. ZOS-a propisana je kao **kategorija posrednika** u osiguranju, **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. Navedeno potvrđuje kako kreditna institucija **može ugovoriti obavljanje poslova distribucije osiguranja s jednim ili više društava za osiguranje za distribuciju više vrsta osiguranja.**

Opće informacije koje pruža posrednik u osiguranju pravodobno prije sklapanja ugovora o osiguranju sadrže između ostalog i informaciju postupa li posrednik po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje (točka 6., stavka 1. članka 431. ZOS). Također, posrednik u osiguranju dužan je pravodobno prije sklapanja ugovora o osiguranju dati strankama i informaciju 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 (točka 3b., stavka 1. članka 432. ZOS). Navedeno upućuje kako **posrednik mora pravodobno prije sklapanja ugovora o osiguranju informirati stranku o tome postupa li po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društava za osiguranje** te informaciju koje je to društvo za osiguranje odnosno društva za osiguranje.

II. Točkom 4. i 5., stavka 1. članka 432. ZOS-a propisano je kako **posrednik u osiguranju dužan je pravodobno prije sklapanja ugovora o osiguranju dati strankama i informaciju o naravi primljenih primitaka** u vezi s ugovorom o osiguranju te radi li u vezi s ugovorom o osiguranju na honorarnoj osnovi, odnosno u obliku naknade koju izravno plaća stranka, na osnovi provizije bilo koje vrste, što znači da su primici uključeni u premiju osiguranja, na osnovi bilo kojih drugih vrsta primitaka, uključujući ekonomsku korist bilo kakve

vrste koja se nudi ili daje u pogledu ugovora o osiguranju ili na osnovi kombinacije bilo koje prethodno navedene vrste primitaka. Navedeno upućuje kako je **dopuštena kombinacija primitak koji bi se osim provizije sastojao i od druge ekonomske korist**, a o čemu stranka mora biti informirana prije sklapanja ugovora o osiguranju. U ovakvom slučaju je nužno izbjegavati formulacije koje bi stranku mogle navesti na pogrešne zaključke ili implicirati manje (ukupne) troškove za stranku od onih stvarnih, odnosno ako su takvi primici uključeni u premiju osiguranja koju plaća stranka, ta okolnost treba biti jasno i nedvosmisleno navedena u općim informacijama posrednika u osiguranju.

Vezano uz primitke, skreće se pažnja kako **provizija** za distribuciju osiguranja **ili bilo koji drugi primitak** moraju biti određeni **u pisanom obliku** te se njihov **obračun i visina ne smiju naknadno mijenjati** za sklopljene ugovore (stavak 14., članak 435. ZOS).

Sukladno odredbi članka 430. ZOS-a **prilikom distribucije** osiguranja distributeri osiguranja moraju uvijek **postupati pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka** te **ne smiju primati niti davati primitke kao niti ocjenjivati učinkovitost svojih zaposlenika na način koji je protivan najboljem interesu stranaka**. 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, a imajući u vidu odredbu stavka 2., članka 433. ZOS-a sukladno kojoj svaki ponuđeni ugovor o osiguranju mora biti u skladu sa zahtjevima i potrebama stranke.

III. U slučaju distribucije investicijskih proizvoda osiguranja, uz načela članka 430. ZOS-a, **posrednik u osiguranju** koji provodi distribuciju investicijskih proizvoda osiguranja dužan je **provoditi i održavati učinkovite organizacijske i administrativne mjere za sprečavanje sukoba interesa** u smislu članka 436.e ZOS-a, kako ne bi naštetio interesima stranaka, a koje moraju biti proporcionalne obavljenim poslovima, prodanim proizvodima osiguranja i vrsti distributera (članak 436.d ZOS).

Sukladno stavku 1. i 2. članka 436.e ZOS-a posrednici u osiguranju dužni su tijekom provođenja svih poslova distribucije osiguranja 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. Tek **ako organizacijske ili administrativne mjere** radi rješavanja sukoba interesa koje su posrednici u osiguranju poduzeli u skladu s člankom 436.d ZOS-a **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**. Osim obveza iz članaka 380. i 381., članka 432. stavka 1. točke 4. i 5., članka 432. stavka 4. i članka 435. stavka 3. ZOS-a, **smatra se da posrednici u osiguranju ispunjavaju svoje obveze** iz članka 430. stavka 1., članka 436.d ili članka 436.e ZOS-a **ako plaćaju naknadu ili proviziju** odnosno iste primaju, ili **ako pružaju bilo kakvu nenovčanu korist** u vezi s distribucijom investicijskog proizvoda osiguranja ili dodatnih usluga odnosno ako ih primaju od bilo koje strane osim stranke ili osobe koja djeluje za račun stranke, **isključivo kada plaćanje ili korist ne šteti kvaliteti te usluge koja se pruža stranki i ne ometa posrednika u osiguranju ili društvo za osiguranje** prilikom ispunjavanja dužnosti da djeluju pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka (stavak 4., članak 436.f ZOS).

Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2017/2359 od 21. rujna 2017. o dopuni Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu obveze informiranja i pravila poslovnog ponašanja koja se primjenjuju na distribuciju investicijskih proizvoda osiguranja (u daljnjem tekstu: Delegirana uredba 2017/2359) propisano je kako se poticajem smatra naknada, provizija ili nenovčana korist koju daje posrednik ili društvo u vezi s distribucijom investicijskog proizvoda osiguranja bilo kojoj strani osim potrošača ili osobe koja djeluje u njegovo ime, a sustav poticaja se definira kao skup pravila kojima se uređuje plaćanje poticaja, uključujući uvjete za plaćanje poticaja. Člankom 8. Delegirane uredbe 2017/2359 propisano je kako se smatra da **poticaj ili sustav poticaja negativno utječe na kvalitetu usluge koja se pruža potrošaču ako njegova priroda i opseg predstavljaju motiv za obavljanje aktivnosti distribucije osiguranja na način koji nije u skladu s obvezom poštenog, pravednog i profesionalnog djelovanja u skladu s najboljim interesima potrošača**. Za potrebe procjene utječe li poticaj ili sustav poticaja negativno na kvalitetu usluge koja se pruža potrošaču posrednici u osiguranju obvezni su provesti sveobuhvatnu analizu uzimajući u obzir sve relevantne čimbenike koji mogu povećati ili umanjiti rizik od negativnog učinka na kvalitetu usluge koja se pruža potrošaču i sve organizacijske mjere koje poduzima posrednik u osiguranju koji obavljaju aktivnosti distribucije osiguranja radi sprečavanja rizika od negativnog učinka. Pri tome se posebno uzimaju u obzir kriteriji propisani stavkom 2. članka 8. Delegirane uredbe 2017/2359. Sukladno odredbi članka 4. Delegirane uredbe 2017/2359 posrednik u osiguranju uspostavlja, provodi i održava učinkovite politike upravljanja sukobima interesa utvrđene u pisanom obliku, primjerene veličini, organizaciji te vrsti, opsegu i složenosti poslovanja. Sukladno stavku 1., članka 3. Delegirane uredbe 2017/2359, za potrebe utvrđivanja vrsta sukoba interesa do kojih dolazi tijekom obavljanja aktivnosti distribucije investicijskih proizvoda osiguranja, a koji uključuje rizik od nastanka štete za interese potrošača, posrednici u osiguranju procjenjuju imaju li oni, relevantna osoba ili bilo koja osoba koja je s njima izravno ili neizravno povezana putem kontrole, interes za ishod aktivnosti distribucije osiguranja koji ispunjava kriterij nepodudaranja s interesom za ishod aktivnosti distribucije osiguranja potrošača ili potencijalnog potrošača i kriterij mogućnosti utjecanja na ishod aktivnosti distribucije osiguranja na štetu potrošača.

IV. Posrednik u osiguranju je kod paralelne distribucije različitih vrsta proizvoda osiguranja dužan u obzir uzeti i sve sukobe interesa koje mogu za njega proizaći iz strukture naknada, primjerice, u odnosu na prikladnost pojedinog proizvoda za stranku i visinu i strukturu naknade (ili potencijalne naknade, u slučaju prava na godišnju naknadu u visini udjela u pozitivnom tehničkom rezultatu) koju posrednik ostvaruje ili može ostvariti. Ovdje se također mogu pojaviti i dodatni potencijalni sukobi interesa, kao što je distribucija investicijskih proizvoda osiguranja u kojima se nude investicijske opcije vezane za investicijske fondove iz grupe kojoj pripada posrednik u osiguranju, na što je posrednik u osiguranju posebno dužan obratiti pažnju. Kao što je prethodno navedeno, **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 preporuče stranki određeni proizvod osiguranja koji ne odgovara njezinim potrebama**. Posrednik u osiguranju je u takvim slučajevima dužan ustrojiti interne mehanizme putem kojih će:

- kontinuirano upravljati takvim sukobima interesa, te osigurati da se isti redovito kontroliraju, kao i da se struktura naknada i poticaja transparentno predoče potrošaču,
- provesti sveobuhvatnu analizu kako bi se procijenilo utječe li poticaj ili sustav poticaja negativno na kvalitetu usluge koja se pruža potrošaču, te implementirati organizacijske mjere radi sprečavanja rizika od negativnog učinka,

- osigurati da su sve potrebne informacije za razumijevanje karakteristika, prednosti i nedostataka proizvoda osiguranja jasno i jednostavno predloženi potrošaču prije sklapanja ugovora o osiguranju, kako bi isti mogli donijeti informiranu odluku.

V. Ovo službeno stajalište objavljuje se na internetskoj stranici Hanfe.

KLASA: 008-02/21-03/01
URBROJ: 326-01-70-72-22-7
Zagreb, 2. lipnja 2022.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman