



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, 152/2024, 151/2025; dalje u tekstu: ZOS), i to u sljedećem dijelu:

- *Ima li posrednik u osiguranju koji postupa na temelju pisanog naloga i ovlaštenja ugovaratelja osiguranja, u svrhu analize rizika, procjene zahtjeva i potreba klijenta, izrade odnosno revizije programa osiguranja te pripreme tržišnog ispitivanja i savjetovanja klijenta, pravni temelj i regulatorno opravdanje tražiti od društva za osiguranje preslike aktivnih polica i podatke o povijesti šteta?*
- *Treba li društvo za osiguranje, kada zaprimi valjano pisano ovlaštenje ugovaratelja osiguranja kojim je posrednik u osiguranju izričito određen kao osoba kojoj se pojedini podaci mogu priopćiti za određenu namjenu, takve podatke dostaviti u opsegu koji je nužan i razmjeran svrsi zahtjeva?*
- *Može li se općenito pozivanje na poslovnu tajnu smatrati dostatnim razlogom za odbijanje dostave takvih podataka u slučaju kada postoji izričit pisani pristanak stranke da posrednik u osiguranju pribavi podatke od društva za osiguranje?*
- *Može li općenito pozivanje na interne politike društva za osiguranje imati prednost pred zakonskim okvirom koji posredniku u osiguranju nalaže zaštitu interesa nalogodavca, analizu rizika i savjetovanje, a istodobno dopušta priopćavanje povjerljivih podataka na temelju pisanog pristanka stranke?*
- *U situacijama u kojima se traže agregirani, minimizirani ili na drugi način razmjerno ograničeni podaci o štetama, bez podataka koji nisu nužni za svrhu zahtjeva, treba li društvo za osiguranje primijeniti odgovarajuće mjere ograničenja opsega dostave, a ne samo odbiti zahtjev u cijelosti?*
- *Je li sustavno odbijanje ili ignoriranje takvih zahtjeva, protivno cilju i smislu regulatornog okvira distribucije osiguranja te standardu savjesnog, poštenog i profesionalnog postupanja na tržištu osiguranja?*

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 održanoj 29. srpnja 2026. donijela

SLUŽBENO STAJALIŠTE

I. U okviru važećeg regulatornog okvira, prvenstveno Zakona o osiguranju (Narodne novine br. 30/2015, 112/2018, 63/2020, 133/2020, 151/2022, 152/2024 i 151/2025; dalje u tekstu: ZOS), predmetnu situaciju potrebno je sagledati kroz međusobno povezane odredbe o distribuciji osiguranja, obvezama posrednika i zaštiti interesa stranke.

Sukladno odredbi članka 399. stavka 1. točke 1. ZOS-a distribucija osiguranja je, između ostalog, djelatnost predlaganja ugovora o osiguranju kao i savjetovanja o ugovorima o osiguranju.

Prema odredbi članka 403. stavka 2. ZOS-a posrednik u osiguranju dužan je obavljati poslove distribucije osiguranja i distribucije reosiguranja u skladu s pravilima struke i štiti interese svog nalogodavca. Odredbama članka 430. stavaka 1. i 2. ZOS-a propisano je kako prilikom distribucije osiguranja distributeri osiguranja moraju uvijek postupati pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka te kako sve informacije koje se odnose na distribuciju osiguranja moraju biti korektne, jasne i ne dovoditi u zabludu.

Nadalje, odredbama članka 433. stavaka 1. i 2. ZOS-a propisano je kako prije sklapanja ugovora o osiguranju distributer osiguranja dužan pojasniti, na temelju informacija koje je dobio od stranke, zahtjeve i potrebe stranke te stranci 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 odnosno kako svaki ponuđeni ugovor o osiguranju mora biti u skladu sa zahtjevima i potrebama stranke.

Dakle, obvezu zaštite interesa nalogodavca iz članka 403. stavka 2. i članka 430. stavaka 1. i 2. ZOS-a potrebno je tumačiti zajedno s obvezom utvrđivanja zahtjeva i potreba stranke iz članka 433. ZOS-a. U tom smislu, pribavljanje podataka koji su objektivno potrebni za razumijevanje postojećeg osigurateljnog pokrića može predstavljati sastavni dio postupanja brokera radi izvršavanja njegovih zakonskih obveza i pružanja preporuke koja odgovara stvarnim potrebama stranke.

Dodatno, odredbom članka 403. stavka 3. ZOS-a posebno su propisane obveze brokera u osiguranju i/ili reosiguranju, obrtnika brokera u osiguranju i/ili reosiguranju te društva za brokerske poslove u osiguranju i/ili reosiguranju kako slijedi:

- načiniti odgovarajuću analizu rizika i informirati stranku u skladu sa zakonom
- pisano obrazložiti svoj prijedlog izbora društva za osiguranje i određenog osiguranja i izvijestiti ga o primitku u skladu s odredbama zakona
- po nalogu stranke obavljati poslove distribucije osiguranja radi sklapanja ugovora o osiguranju u skladu sa zahtjevom stranke s obzirom na osigurateljno pokriće, pri čemu ta obveza može biti ograničena samo na određene usluge distribucije osiguranja
- provjeriti sadržaj police osiguranja, odnosno ugovora o reosiguranju

- pružati pomoć ugovaratelju osiguranja, ugovaratelju reosiguranja, odnosno osiguraniku pri izvršavanju prava i obveza iz ugovora o osiguranju za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju, i to i prije i nakon nastupanja osiguranog slučaja te se ponajprije brinuti da ugovaratelj osiguranja, ugovaratelj reosiguranja, odnosno osiguranik poduzme sve pravne radnje koje su bitne za očuvanje, odnosno realizaciju prava na temelju ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju u rokovima određenim za poduzimanje tih pravnih radnji te
- 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.

Navedene odredbe ne predstavljaju samo formalnu obvezu, već zahtijevaju stvarno razumijevanje osigurateljne situacije stranke. U tom smislu, stav je Hanfe kako podaci o postojećim policama osiguranja i povijesti šteta mogu predstavljati jedan od ključnih činjeničnih temelja za pravilno utvrđivanje zahtjeva i potreba, osobito u situacijama kada se radi o složenijim ili opsežnijim osigurateljnim pokrićima.

Radi ispunjavanja navedenih obveza distributer osiguranja u pravilu treba raspolagati dostatnim i pouzdanim informacijama o postojećem osigurateljnem pokriću i, kada je to relevantno za konkretnu vrstu osiguranja, o štetnom iskustvu stranke.

Dakle, odredbama ZOS-a propisuje se standard postupanja u informiranju stranke, zahtijevajući da informacije budu jasne, točne i ne dovode u zabludu. Prema mišljenju Hanfe, navedeni standard pretpostavlja da se preporuka i informiranje temelje na dostatnim, pouzdanim i relevantnim informacijama, jer bi u suprotnom postojala mogućnost da pružene informacije ne odražavaju stvarni profil rizika i potrebe stranke. Ovo osobito kod brokera, obzirom broker djeluje u interesu stranke te je dužan osigurati da preporuka bude u potpunosti prilagođena potrebama i okolnostima konkretnog klijenta. U tom smislu, postupanje u interesu stranke podrazumijeva stvarnu i sadržajnu analizu njezine osigurateljne situacije, što može uključivati i uvid u postojeće police i štetno iskustvo. Pritom broker u opisanim okolnostima ne postupa kao treća osoba koja traži podatke radi vlastitih poslovnih interesa, već kao osoba koja na temelju pisanog ovlaštenja ugovaratelja osiguranja izvršava zakonom propisane poslove distribucije osiguranja u interesu svoje stranke. Takvo postupanje ujedno doprinosi ostvarenju ciljeva distribucije osiguranja propisanih ZOS-om, odnosno omogućavanju da preporuka bude utemeljena na stvarnim potrebama i okolnostima stranke.

II. S druge strane, točno je kako je odredbom članka 386. stavka 1. ZOS-a propisano da je društvo za osiguranje dužno kao povjerljive čuvati sve podatke, informacije, činjenice i okolnosti za koje je saznalo u poslovanju s pojedinim društvom za osiguranje, odnosno ugovarateljem osiguranja, osiguranikom i korisnikom osiguranja, odnosno s drugim imateljem prava iz osiguranja. Točno je i kako je odredbom članka 387. stavka 1. ZOS-a propisano da članovi tijela društva za osiguranje, dioničari društva za osiguranje, osobe koje obavljaju reviziju, zaposlenici društva za osiguranje, povjerenici, članovi posebne uprave, likvidatori, odnosno druge osobe kojima su vezano za njihov rad u društvu za osiguranje ili uz pružanje usluga za društvo za osiguranje na bilo koji način dostupni podaci koji se u smislu ZOS-a i propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka smatraju povjerljivim podacima, ne smiju te podatke priopćavati, odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, iskoristiti ih protiv interesa društva za osiguranje i korisnika njegovih usluga ili omogućiti da ih koriste treće osobe.

Međutim, prema mišljenju Hanfe, gore opisana obveza povjerljivosti nije apsolutna te ne isključuje mogućnost dostave podataka u situacijama kada za to postoji odgovarajući pravni temelj, uključujući izričito ovlaštenje ugovaratelja osiguranja. To proizlazi i iz samog članka 387. ZOS-a, kojim su propisane iznimke od obveze čuvanja povjerljivih podataka, uključujući slučaj kada je stranka dala izričitu pisanu suglasnost za priopćavanje određenih podataka.

Naime, odredbom članka 387. stavka 2. točke 1. ZOS-a propisano je kako obveza čuvanja povjerljivih podataka prestaje u slučaju kada je stranka dala izričit pisani pristanak da se pojedini povjerljivi podaci priopće za određenu namjenu ili određenoj osobi.

Slijedom navedenog, stav je Hanfe kako pisano ovlaštenje ugovaratelja osiguranja kojim se broker ovlašćuje na pribavljanje određenih podataka za jasno definiranu svrhu može predstavljati odgovarajući pravni temelj za dostavu traženih podataka, uz uvjet da su ovlaštenje, svrha i opseg zahtjeva dovoljno određeni te da su ispunjene i druge pretpostavke propisane mjerodavnim propisima.

III. Napominje se kako ugovaratelj osiguranja može za istu ili sličnu svrhu dati odgovarajuće ovlaštenje većem broju brokera u osiguranju. Sama činjenica postojanja ovlaštenja drugog brokera ne utječe na valjanost ovlaštenja koje je dano konkretnom brokeru, pa je društvo za osiguranje dužno zaprimljene zahtjeve razmatrati na jednak i nediskriminirajući način, vodeći računa o sadržaju i opsegu svakog pojedinog ovlaštenja.

U tom smislu, dodatno se napominje da se odgovornost za zakonitost obrade osobnih podataka procjenjuje u svakom pojedinom slučaju, pri čemu su i broker i društvo za osiguranje dužni osigurati da obrada i razmjena podataka budu odgovarajuće dokumentirane. Pitanje zakonitosti obrade osobnih podataka dodatno se procjenjuje u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka. Broker treba raspolagati jasnim i dovoljno određenim ovlaštenjem, dok društvo za osiguranje treba razumno procijeniti njegov opseg te, prema potrebi, ograničiti dostavu na podatke koji su nužni za ostvarenje svrhe zahtjeva.

IV. Ujedno, prema mišljenju Hanfe, u situacijama u kojima dio traženih podataka nije nužan za ostvarenje svrhe zahtjeva, odgovarajući pristup može biti ograničavanje opsega dostave (primjerice agregiranjem ili izuzimanjem pojedinih elemenata), umjesto potpunog odbijanja zahtjeva.

Slijedom svega navedenog, Hanfa smatra da broker u osiguranju koji postupi na temelju valjanog pisanog ovlaštenja ugovaratelja osiguranja može imati odgovarajući pravni temelj za traženje podataka o postojećim policama osiguranja i povijesti šteta, budući da je pribavljanje tih podataka nužno za ispunjavanje njegovih zakonskih obveza u pogledu utvrđivanja zahtjeva i potreba stranke, provođenja nepristrane analize tržišta i davanja informirane preporuke u interesu klijenta.

Interne procedure društva za osiguranje mogu uređivati način provjere identiteta podnositelja zahtjeva, valjanosti ovlaštenja i opsega podataka koji se dostavljaju, ali same po sebi ne mogu predstavljati samostalan pravni temelj za uskraćivanje dostave podataka ako su ispunjene pretpostavke propisane zakonom.

Društva za osiguranje trebala bi zaprimljene zahtjeve razmatrati uzimajući u obzir sadržaj ovlaštenja, svrhu zahtjeva, načelo razmjernosti i načelo minimizacije podataka te, kada su za to ispunjene pretpostavke, omogućiti dostavu podataka u opsegu koji je nužan za ostvarenje legitimne svrhe zahtjeva. Općenito odbijanje zahtjeva isključivo pozivanjem na poslovnu tajnu ili interne akte, bez razmatranja sadržaja ovlaštenja, svrhe zahtjeva i opsega traženih podataka, nije samo po sebi dostatno obrazloženje za odbijanje zahtjeva, već je svaki zahtjev potrebno ocijeniti uzimajući u obzir okolnosti konkretnog slučaja.

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

KLASA: 008-02/21-03/01
URBROJ: 326-01-70-72-26-19
Zagreb, 29. srpnja 2026.

ZAMJENICA PREDSJEDNIKA UPRAVNOG VIJEĆA
Anamarija Staničić