

Zaštita potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja

Šimunović, Stella

Professional thesis / Završni specijalistički

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:148:574359>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-06**



Repository / Repozitorij:

[REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economics & Business Zagreb](#)



PODACI I INFORMACIJE O STUDENTU POSLIJEDIPLOMSKOG STUDIJA

Prezime i ime: **Stella Šimunović**

Datum i mjesto rođenja: **15. srpnja. 1970. godine, Zagreb**

Naziv završenog fakulteta i godina diplomiranja: **Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu, 1996. godine**

PODACI O POSLIJEDIPLOMSKOM SPECIJALISTIČKOM RADU

1. Vrsta studija: Specijalistički
2. Naziv studija: Pravni i gospodarski okvir poslovanja u Europskoj uniji
3. Naslov rada: ZAŠTITA POTROŠAČA U PROIZVODIMA ŽIVOTNOG OSIGURANJA S ELEMETIMA ULAGANJA
4. UDK: _____
5. Fakultet na kojem je rad obranjen: Ekonomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

POVJERENSTVA, OCJENA I OBRANA RADA

1. Datum prihvaćanja teme: 10.07.2018.
2. Mentor: Prof. dr. sc. Hana Horak
3. Povjerenstvo za ocjenu rada:
 1. Prof. dr. sc. Drago Jakovčević
 2. Prof. dr. sc. Hana Horak
 3. Izv. prof. dr. sc. Dario Dunković
4. Povjerenstvo za obranu rada:
 1. Prof. dr. sc. Drago Jakovčević
 2. Prof. dr. sc. Hana Horak
 3. Izv. prof. dr. sc. Dario Dunković
5. Datum obrane rada: 12.03.2020.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
EKONOMSKI FAKULTET

STELLA ŠIMUNOVIĆ

**ZAŠTITA POTROŠAČA U PROIZVODIMA ŽIVOTNOG
OSIGURANJA S ELEMENTIMA ULAGANJA**

POSLIJEDIPLOMSKI
SPECIJALISTIČKI RAD

ZAGREB, 2020.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni/diplomski/specijalistički rad, odnosno doktorski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

ZAGREB, 22. SIVĀNJ A 2020.

(mjesto i datum)



(vlastoručni potpis studenta)

Sadržaj:

1	UVOD	1
1.1	Definiranje predmeta rada	1
1.2	Ciljevi rada	2
1.3	Metode istraživanja.....	3
1.4	Sadržaj rada	4
2	PROIZVODI ŽIVOTNOG OSIGURANJA S ELEMENTIMA ULAGANJA U EUROPSKOJ UNIJI I REPUBLICI HRVATSKOJ	5
2.1	Pojmovno određenje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.....	5
2.1.1	Definicija pojma proizvoda životnom osiguranju s elementima ulaganja	7
2.1.2	Definicija pojma potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja 11	
2.2	Izvori prava Europske unije.....	13
2.2.1	Novo zakonodavstvo u području zaštite potrošača kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.....	16
2.3	Izvori prava Republike Hrvatske	19
2.3.1	Implementacija novog zakonodavstva u Republici Hrvatskoj	19
3	ZAŠTITA POTROŠAČA U PODRUČJU PROIZVODA ŽIVOTNOG OSIGURANJA S ELEMENTIMA ULAGANJA	21
3.1	Zaštita potrošača u Europskoj uniji u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.....	21
3.1.1	Nadzorna tijela za područje osiguranja	21
3.1.2	Povijesni razvoj europskog zakonodavstva.....	23
3.1.3	Uredba o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode i Direktiva o distribuciji osiguranja	37
3.2	Razvoj zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.....	59
3.2.1	Regulatorni okvir zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja.....	61
3.2.2	Opće odrednice Zakona o osiguranju u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja	68
3.2.3	Alternativno rješavanje sporova	80
4	SUDSKA PRAKSA I ANALIZA SLUČAJA	81
4.1	Sudska praksa Suda Europske unije	81
4.1.1	Sudska praksa vezano uz obvezu pružanja informacija	82
4.1.2	Sudska praksa vezana uz klasificiranje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja kao osigurateljnog proizvoda	88
4.2	Razvoj sudske prakse u Republici Hrvatskoj	90

4.3	Implementacija u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja..	95
4.3.1	Financijska pismenost	95
4.3.2	Informacijska preopterećenost	98
5	ZAKLJUČAK	102
	POPIS LITERATURE	104
	POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA	113
	SAŽETAK.....	115
	SUMMARY	116
	ŽIVOTOPIS	117

1 UVOD

1.1 Definiranje predmeta rada

Opći trend smanjenja kamata na oročena sredstva, nepovjerenje u burze i strah od direktnog ulaganja na tržište dionica i investicijskih proizvoda, te promjene u području klasičnog osiguranja na način da osiguratelj više ne jamči osiguraniku određen prinos ili kamatu na uplaćenu premiju, doveo je na tržištu do pojave novih vrsta financijskih proizvoda, među kojima je i proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja.

Kako se radi o relativno novom proizvodu na tržištu osiguranja, čija prodaja iz godine u godinu raste¹, a za koji proizvod nije postojala dovoljna reguliranost, posebice vezano uz obveze osiguratelja u odnosu na pružanje informacija potrošačima o mogućim rizicima koji su vezani uz ulaganje i troškove, te radi ujednačenosti pristupa, osiguravanja jednakih prava zaštite potrošača unutar Europske unije i veće transparentnosti, u proteklih nekoliko godina na nivou Europske unije donesena je nova regulativa u području zaštite potrošača u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja.

Predmet istraživanja ovog rada je analiza novog regulatornog okvira Europske unije u području zaštite potrošača kod proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja, te ključnih promjena koje se uvode u svrhu jačanja zaštite potrošača. U ovom radu obrađeno je zakonodavstvo Europske unije koje se odnosi na izravnu zaštitu potrošača² u području životnih osiguranja s elementima ulaganja, koje se provodi kroz pružanje informacija potrošača prije i za vrijeme trajanja ugovora koje su potrebne za pravilno razumijevanje bitnih osobina proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.

Istraživanje će se posebno odnositi na Uredbu (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske

¹ EIOPA (2018) *Seventh Consumer Trends Report*, EIOPA-Bos-18-526, prosinac 2018., navodi da je prodaja proizvoda

životnog osiguranja s elementima ulaganja porasla u EU u 2017. godini za 42%, te dosegla €354 milijardi GWP-a (*Gross word product*) Dostupno na <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-18-526-Seventh%20Consumer%20Trends%20Report%20for%20Publication.pdf> [8. siječnja 2020.] str, 13 - 14

² Izravan pristup zaštite potrošača zasnovan je na ideji davanja barem minimuma informacija potrošačima prije sklapanja ugovora i tijekom trajanja ugovora, Keglević, A (2016) *Ugovorno pravo osiguranja obveza obavještanja i zaštite potrošača u domaćem, europskom i poredbenom pravu*. Zagreb: Školska knjiga d.d. str. 31

osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi)³ (dalje u tekstu: PRIIP Uredba), koja se primjenjuje od 01. siječnja 2018. godine, te Direktivu (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja⁴ (dalje u tekstu: IDD Direktiva), s kojom su članice bile dužne uskladiti zakone i druge propise do 1. srpnja 2018. godine, s primjenom od 1. listopada 2018. godine, što je u Republici Hrvatskoj učinjeno tek s 22. prosincem 2018. godine.

Važnost ove PRIIP Uredbe i IDD Direktive očituje se u sveobuhvatnoj zaštiti potrošača kroz osiguranje jednakih standarda u odabiru i uslugama kod kupnje i distribucije proizvoda osiguranja, bez obzira na to u kojoj je državi članici proizvod kupljen, te prekograničnu zaštitu u slučaju pritužbe i sporova, što će također biti obuhvaćeno istraživanjem u radu.

1.2 Ciljevi rada

Ciljevi ovog specijalističkog poslijediplomskog rada su:

- objasniti pojmovno određenje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja,
- sistematski prikazati razvoj regulative putem pregleda europskog i hrvatskog zakonodavnog okvira zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja,
- analizirati regulativu Europske unije uz prikaz svih ključnih promjena koje donosi nova PRIIP Uredba i IDD Direktiva,
- posebno dati prikaz promjena zaštite potrošača u području prekograničnog pružanja usluga,
- predstaviti novi sustav zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja u Republici Hrvatskoj kroz Zakon o izmjenama i dopunama zakona o osiguranju iz prosinca 2018.⁵, Zakon o provedbi uredbe o dokumentima s

³ 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) (Tekst značajan za EGP) SL L 352/1 9.12.2014. i 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), SL L 354/35, 23.12.2016

⁴ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja, SL L 26/19, 02.02.2016. i Direktiva (EU) 2018/411 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2018. o izmjeni Direktive (EU) 2016/97 u pogledu datuma početka primjene mjera država članica za prenošenje, SL L 76/28, 19.03.2018.

⁵ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju, Narodne novine – službeni dio, 112/2018

ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode iz prosinca 2018.⁶, te smjernice i preporuke Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga,

- analizirati potrebu podizanja razine financijske pismenosti potrošača u Republici Hrvatskoj kao jedan od preduvjeta unapređenja zaštite potrošača u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja,
- analizirati slučajeve Suda Europske unije i sudova Republike Hrvatske s ciljem analize uloge Suda Europske unije u proširenju i unapređenju zaštite potrošača u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja,
- razraditi i objasniti rezultate istraživanja o utjecaju nove regulative na zaštitu potrošača u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja,
- u zaključnim razmatranjima dati mišljenje o novoj regulativi u području zaštite potrošača kod kupnje proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja.

Očekivani doprinos rada je da će temeljem provedene analize regulative Europske unije u području osiguranja i novog sustava zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja u Republici Hrvatskoj, analize razloga uvođenja nove regulative, te analize razine financijske pismenosti potrošača u Republici Hrvatskoj, biti moguće uočiti određene prednosti nove regulative za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj, kao i područja u kojima je potrebno daljnje unapređenje u cilju učinkovitije implementacije nove regulative.

1.3 Metode istraživanja

Analitičke metode koje će se primijeniti su:

- Povijesna metoda - prikazom razvoja propisa o zaštiti potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja,
- Komparativna metoda - uspoređivanjem europskih i hrvatskih propisa o zaštiti potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja,
- Deskriptivna metoda - kojom će se opisati i sistematizirati nove propise,
- Indikativna kazuistička metoda – analizom slučajeva Suda Europske unije i sudova Republike Hrvatske u području zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja.

⁶ Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode, Narodne novine - službeni dio, 112/2018

1.4 Sadržaj rada

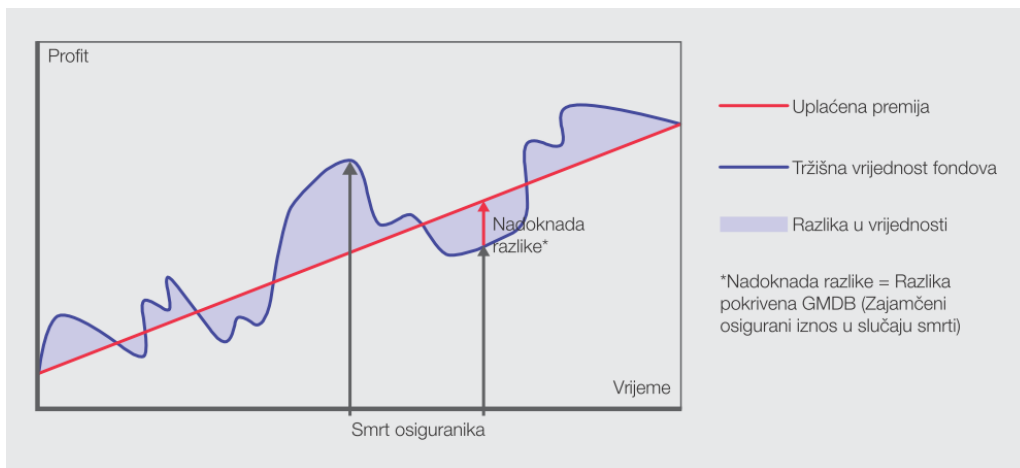
Rad se sastoji od pet poglavlja. Prvo poglavlje je uvodno. Drugo poglavlje obrađuje općenito pojam proizvoda o životnom osiguranju i potrošača, definicije pojmova iz Uredbe o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode, Direktive o distribuciji osiguranja i hrvatskog zakonodavstva, te navodi izvore prava Europske unije i Republike Hrvatske u području zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja. Treće poglavlje daje povijesni razvoj zakonodavstva u području proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja na nivou Europske unije kroz praćenje trendova na tržištu osiguranja, prve tri direktive u području životnog osiguranja, te prve direktive u posredovanju u osiguranju. Nakon toga dan je prikaz novog zakonodavstva Europske unije s posebnim naglaskom na odredbe Uredbe o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode i Direktive o distribuciji osiguranja vezano uz jačanje zaštite potrošača i unutarnjeg tržišta Europske unije. Treće poglavlje obuhvaća i kraći povijesni razvoj zakonodavstva u području životnog osiguranja u Republici Hrvatskoj, prilagodbu hrvatskog zakonodavstva s pravnim stečevinama Europske unije, te donosi pregled važećih propisa u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja. U četvrtom poglavlju analizirano je nekoliko presuda Europskog suda koje se odnose na pružanje informacija kod proizvoda životnog osiguranja, te presude kojima je jasno definirano da proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja spada u proizvode osiguranja. Dan je kratki pregled prakse hrvatskih sudova, te su predstavljeni podaci o financijskoj pismenosti i učinkovitosti novog regulatornog okvira na zaštitu potrošača u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja. U petom poglavlju navedena su zaključna razmatranja o pozitivnim učincima nove regulative u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja u odnosu na zaštitu potrošača kao i uočenim nedostacima, te su dani prijedlozi za daljnja poboljšanja.

2 PROIZVODI ŽIVOTNOG OSIGURANJA S ELEMENTIMA ULAGANJA U EUROPSKOJ UNIJI I REPUBLICI HRVATSKOJ

2.1 Pojmovno određenje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja

Proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja ili IBIP (*Insurance based investment product*) je noviji proizvod u području životnog osiguranja kod kojeg ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja, ulažući dio ili cijelu svoju premiju u odabrane investicije (pretežito investicijske fondove ili dionice), dok osiguratelj snosi osigurani rizik (smrt osiguranika). Vrijednost police osiguranja u slučaju isteka pokriva ili otkupa police osiguranja može biti manja ili veća od uloženog, dok se kod nastupa osiguranog slučaja (smrti osiguranika) isplaćuje uloženi iznos ili trenutna vrijednost police, što je od navedenog veće, nastavno prikazano i ilustrativnim prikazom.

Slika 1. Ilustrativni prikaz proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja



Izvor: Brošura multi elite unit link osiguranje života – SOCIETE GENERAL ŽIVOTNO OSIGURANJE, 2015

Radi se o relativno novom proizvodu na tržištu osiguranja koji objedinjuje elemente osigurateljnog proizvoda i financijskog proizvoda.

Jedan od glavnih uzroka porasta prodaje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja je okruženje jako niskih kamata, koje su na povijesno najnižim osnovama.

Kako je i vidljivo iz nastavno prikazanog **Grafikona 1.** od 2009. godine prinos na kamate je u velikom opadanju, da bi u 2016. godini dosegnuo skoro nulu, što je navelo potrošače na druge vrste dugoročnih ulaganja.

Grafikon 1. Prikaz pada kamata od 1994 - 2016

Figure 8: Euro area - Money Market - Euribor 1-year



Izvor: *Fourth Consumer Trends Report*⁷

Predmetni proizvod spada u kategoriju tzv. PRIIP proizvoda (*Package retails investment and insurance-based products*) (dalje u tekstu: PRIIP). Radi se o upakiranim investicijskim proizvodima za male ulagatelje gdje iznos koji se isplaćuje podliježe fluktuacijama zbog izloženosti referentnim vrijednostima ili učinkovitosti jedne imovine ili više njih koje mali ulagatelj (potrošač) nije izravno kupio⁸.

Razlika spram klasičnog životnog osiguranja je u tome što se kod klasičnog životnog osiguranja premije ulažu u obveznice i druge nisko rizične investicije, dok se kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja premija ulaže u visokorizične investicije. Nadalje, kod klasičnog životnog osiguranja, rizik investiranja snosi društvo za osiguranje, dok kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja rizik snosi ugovaratelj osiguranja, odnosno potrošač. S druge strane, upravo iz razloga visokorizičnog ulaganja postoji mogućnost višeg prinosa nego kod klasičnog životnog osiguranja, ali i mogućnost da sva uložena sredstva budu izgubljena, dok kod klasičnog osiguranja po isteku uvijek postoji vrijednost koja je zagarantirana za isplatu.

Prednost ovakvog ulaganja u odnosu na direktno ulaganje u investicijske fondove sastoji se u tome što u slučaju smrti postoji minimalni zagarantirani iznos za isplatu, dok kod direktnog ulaganja u investicijske fondove ne postoji garantiran iznos za isplatu. Nadalje, rizik je smanjen

⁷ EIOPA (2015) *Fourth Consumer Trends Report*, EIOPA-Bos-15-23, 16. prosinca 2015. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-15-233%20-%20EIOPA_Fourth_Consumer_Trends_Report.pdf [21. lipnja 2018.], str. 24

⁸ Članak 4. st. 1 točka 1. PRIIP Uredbe

i iz razloga što se u većini slučajeva uloženi iznos disperzira, primjerice u više vrsta investicijskih fondova. U nekim zemljama Europske unije kao prednost ovakvog proizvoda navodi se povoljan porezni tretman.

Proizvod se na tržištu osiguranja u Europskoj uniji pojavljuje pod nazivom *unit-linked (insurance) product*, *investment links insurance products* i slično, dok na hrvatskom tržištu osiguratelji koriste razne nazive poput fond polica, *unit-link* investicijsko osiguranje, investicijsko životno osiguranje, osiguranje invest, prospekt osiguranje i slično.

2.1.1 Definicija pojma proizvoda životnom osiguranju s elementima ulaganja

Pojam proizvoda životnog osiguranju s elementima ulaganja, prvenstveno je definiran PRIIP Uredbom, koja ga naziva „*investicijski osigurateljni proizvod*“, te IDD Direktivom.

Članak 4. stavak 1. točka 2. PRIIP Uredbe navodi da „*investicijski osigurateljni proizvod*“ znači osigurateljni proizvod koji nudi vrijednost dospelog duga ili otkupnu vrijednost osiguranja i kada je ta vrijednost dospelog duga ili otkupna vrijednost osiguranja u potpunosti ili djelomično izložena, izravno ili neizravno fluktuacijama tržišta.

Sličnu definiciju sadrži i IDD Direktiva, koja u članku 2. stavka 1. točka 17. definira „*investicijski proizvod osiguranja*“ kao osigurateljni proizvod koji nudi vrijednost dospelog duga ili otkupnu vrijednost osiguranja i kada je ta vrijednost dospelog duga ili otkupne vrijednosti osiguranja u potpunosti ili djelomično izložena, izravno ili neizravno, fluktuacijama tržišta i ne uključuje:

- a) proizvode neživotnog osiguranja iz Priloga I. Direktive 2009/138/EZ (kategorije neživotnog osiguranja)⁹;
- b) ugovore o životnom osiguranju kod kojih se naknade 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 nacionalnom pravu, priznato da im je prvotna svrha pružati ulagatelju dobit u mirovini, te koji ulagatelju daju pravo na određene koristi;

⁹ Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnosti II) preinačeno (Tekst značajan za EGP) SL L 335/1, 17.12.2009.

- d) službeno priznate programe strukovnih mirovina koji su u području primjene Direktive 2003/41/EZ ili Direktive 2009/138/EZ¹⁰;
- 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.

U hrvatskom zakonodavstvu proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja definiran je Zakonom o osiguranju¹¹ (dalje u tekstu: ZOS), koji je s 22. prosincem 2018. godine usklađen s IDD Direktivom, te članak 399. stavak 1. točka 16. definira „*investicijski proizvod osiguranja*“ kao 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 djelom, izravno ili neizravno, izložena fluktuacijama tržišta i ne uključuje:

- a) proizvode neživotnog osiguranja iz članka 7. stavka 2. ZOS-a;
- b) ugovore o životnom osiguranju kod kojih se osigurnine 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.

Iz navedenih definicija pravnom analizom proizlazi da PRIIP Uredba, IDD Direktiva i ZOS sadrže iste ključne elemente definiranja proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, a to su da se radi o:

- (i) proizvodu koji nudi vrijednost po isteku ili otkupu, te

¹⁰ Direktiva 2003/41/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. lipnja 2003. o djelatnostima i nadzoru institucija za strukovno mirovinsko osiguranje SL 235/10, 03.06.2003.; Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnosti II) preinačeno (Tekst značajan za EGP) SL L 335/1, 17.12.2009

¹¹ Zakon o osiguranju, Narodne novine - Službeni dio, 30/2015, 112/2018

- (ii) vrijednosti koja je u potpunosti ili djelomično, izravno ili neizravno, izložena fluktuacijama tržišta.

Međutim ZOS uz definiciju iz članka 399. i u uvodnom dijelu definira ugovor o životnom osiguranju s elementima ulaganja, te tako člankom 7. stavak 3. točka 3., kojim se nabrajaju vrste životnog osiguranja, navodi i „osiguranje života i rentno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja“, te ga definira kao osiguranje vezano uz vrijednost udjela UCITS (*Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*) fonda (dalje u tekstu: UCTIS) 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.

Razlog dvostrukih definicija u ZOS-u mogao bi biti u izmjenama ZOS-a iz 2018. godine, koje su rađene na način da je novom Glavom XXIII - distribucija osiguranja ZOS u cijelosti usklađen s IDD Direktivom, u sklopu koje glave su navedene i definicije proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja i potrošača, dok se istovremeno nije uzelo u obzir da predmetne definicije već postoje u drugim dijelovima zakona.

U stručnoj literaturi opisuju ga i kao „osigurateljni proizvod, koji akumulira kapital, te se uzima sa svrhom akumuliranja financijskih pogodnosti za ugovaratelja osiguranja u budućnosti“¹². Drugim riječima proizvod je namijenjen sredstvima koja se osiguravaju za mirovinu, te je zamijenio neke klasične oblike ulaganja za mirovinu u Europskoj uniji, poput ulaganja u dionice.

Postoji nekoliko vrsta proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja. U stručnoj literaturi navodi se¹³:

- (i) životno osiguranje gdje ugovaratelj osiguranja kupuje udjele u fondovima („units“), od tuda i naziv „unit-linked“ proizvod;
- (ii) životno osiguranje gdje je novčana vrijednost police vezana uz financijski indeks;

¹² Dacev, N. (2017) The Necessity of Legal Arrangement of Unit-linked Life Insurance Products. *UTMS Journal of Economic*, 8 (3), str. 259–269 Dostupno na <http://www.utmsjoe.mk/files/Vol.%208%20No.%203/UTMSJOE-2017-0803-05-Dacev.pdf> [10. lipnja 2018.] navodi:

„Unit-linked life insurance products refer to insurance products, which accumulate capital. They are taken with the purpose of accumulating a financial benefit for the policyholder at the future point of time (e.g. retirement).”

¹³ Ibidem, str.262

- (iii) životno osiguranje koje nudi pogodnost djelomičnog jamstva prinosa, a djelomično prinos ovisi o razvoju nekretnina odabranom od strane ugovaratelja osiguranja;
- (iv) životna osiguranja kod kojih ugovaratelj ima mogućnost sudjelovanja u dobiti osiguratelja, dodatno, uz zajamčeni prinos.

ZOS poznaje rentno osiguranje i životno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik, a koja osiguranja, sukladno spomenutom članku 7. stavak 3 točka 3. ZOS-a mogu biti vezana uz:

- (i) vrijednost udjela UCTIS fonda kako je definirano zakonom koji uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom,
- (ii) vrijednost imovine unutarnjeg fonda, te
- (iii) dionički indeks, odnosno drugu referentnu vrijednost.

U Hrvatskoj je većina proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja vezana uz ulaganja u udjele UCTIS fondova u grupaciji banaka, te prodaju putem banko kanala. Tako vodeće društvo za osiguranje u Republici Hrvatskoj u području životnih osiguranja, Croatia osiguranje d.d.¹⁴, ima proizvod *Croatia invest III* i *Life invest* u suradnji s Privrednom bankom Zagreb d.d. i njezinim investicijskim fondovima,¹⁵ slijedi Allianz Zagreb d.d., koji nudi Allianz Prospekt jednokratno i Allianz prospekt višekratno u suradnji sa Zagrebačkom bankom d.d.¹⁶, te Wiener osiguranje Vienna insurance group d.d. s proizvodom *Innova Activ* koji se nudi klijentima Erste & Steiermärkische Bank d.d.¹⁷.

Zato ga pojedini autori opisuju kao „ugovor o investicijskom osiguranju vezanim uz investicijske fondove“ gdje ugovaratelj osiguranja sklapajući tu vrstu osiguranja sudjeluje u razvoju vrijednosti vrijednosnih papira tako da pri sklapanju odabere investicijski fond u koji je osiguratelj dužan uložiti premije, te obveza osiguratelja na isplatu osigurane svote ovisi o referentnoj vrijednosti jedinice investicijskog fonda odabranog od strane osiguranika.¹⁸

¹⁴ Prema podacima kvartalnog izdanja za III tromjesečje 2019. statističkog izvješća Hrvatskog ureda za osiguranje Dostupno na <https://www.huo.hr/hrv/statisticka-izvjesca/18/> [10. siječnja 2020.]

¹⁵ Dostupno na <https://www.crosig.hr/hr/osiguranja/zivotno/kid-dokumenti-investicijskih-osiguranja-zivota/> [10. siječnja 2020.]

¹⁶ Dostupno na <https://www.allianz.hr/privatni-korisnici/proizvodi/zivot/allianz-prospekt-jednokratni/#b-5273> i <https://www.allianz.hr/privatni-korisnici/proizvodi/zivot/allianz-prospekt-visekratni/#b-5830> [10. siječnja 2020.]

¹⁷ Dostupno na <https://www.wiener.hr/innova-aktiv.aspx> [10. siječnja 2020.]

¹⁸ Preložnjak, B. (2010) Pravna priroda ugovora o ugovora o osiguranju života vezanog uz investicijske fondove, Zbornik pravnog fakulteta u Zagrebu, Vol. 61 No.3, 2011, str. 970

2.1.2 Definicija pojma potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja

I u odnosu na pojam potrošača u području osiguranja ne postoji jedinstvena definicija. Kako navode neki autori jedinstvena definicija pojma potrošača kao fizičke osobe ne postoji zato što se različiti nacionalni propisi i smjernice Europske unije koriste različitim definicijama potrošača. Pojam potrošača „kao fizičke osobe koja zbog svojih osobnih karakteristika, veličine i rizika koji osigurava zahtjeva posebnu zaštitu države“, vrlo je širok i preuzet je iz pojma potrošača kako je oblikovano trima direktivama s područja životnog i neživotnog osiguranja. On je puno širi od pojma potrošača iz potrošačkog *acquisa*.¹⁹

U Hrvatskoj, prava i obveze potrošača u ugovorima životnog osiguranja s elementima ulaganja regulirana su trima zakonima i to Zakonom o zaštiti potrošača²⁰ (dalje u tekstu: ZZP) kao općim zakonom u području potrošača, Zakonom o obveznim odnosima²¹ (dalje u tekstu: ZOO) koji općenito regulira ugovor o osiguranju, te ZOS-om koji regulira neke specifičnosti u odnosu na sklapanje ugovora o osiguranju, te pružanje informacija potrošaču, kao i zakonodavstvom Europske unije. Tu su prvenstveno PRIIP Uredba i IDD Direktiva, ali i drugi akti poput delegiranih uredbi i smjernica.

ZZP kao osnovni zakon o zaštiti potrošača u članku 5. stavak 1. točka 15. definira da je „*potrošač svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti*“, dakle daje uži pojam potrošača u koji nisu uključene pravne osobe, obrtnici te slobodna zanimanja kada sklapaju ugovor o osiguranju izvan svoje djelatnosti. U odnosu na ugovor životnog osiguranja s elementima ulaganja, ZZP regulira prava potrošača u odnosu na sklapanje potrošačkog ugovora o financijskim uslugama sklopljenom na daljinu.

ZOO ne sadržava definiciju pojma potrošača, ali definira odrednice ugovora o osiguranju, te prava i obveze vezano uz ugovor o osiguranju života.

¹⁹ Keglević, A., op. cit. str. 17

²⁰ Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine - Službeni dio, 41/2014, 110/2015, 14/2019

²¹ Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine - Službeni dio, 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018

ZOS, kao zakon koji je *lex specialis* u odnosu na ZZP u odnosu na odrednice vezano uz potrošače²², je nekonzistentan u definiranju pojma potrošač, te sadrži nekoliko odredbi vezano uz pojam potrošača u području osiguranja. Tako u sklopu članka 375. kojim se definira pojam zainteresirane osobe navodi da je „*potrošač svaka fizička osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju iz vrste osiguranja iz članka 7. ZOS-a, te korisnici usluga distribucije osiguranja i/ili reosiguranja*“, dakle daje širi pojam zaštite potrošača.

Međutim, u Glavi XXIII Distribucija osiguranja, članku 399. stavak 1. točki 3., ZOS-a propisuje još jednu definiciju potrošača: „*fizička osoba kako je određena zakonom kojim se uređuje zaštita osnovnih prava potrošača*“, dakle upućuje na ZZP-a te definiciju užeg pojma potrošača, što je u neskladu s prethodno navedenom širom definicijom potrošača iz članka 375. ZOS-a.

Također članak 399. stavak 1. točka 2. navodi i definiciju „*stranke*“ koja je „*fizička osoba - potrošač kako je određen zakonom kojim se uređuje zaštita osnovnih prava potrošača, kao i predstavnik grupe potrošača ili pravna osoba koja odabire i ima namjeru izravno ili neizravno sklopiti ili je već sklopila ugovor o osiguranju s društvom za osiguranje*“.

Uz to, u članku 380. ZOS-a navodi se obveza pružanja informacija prije sklapanja ugovora o osiguranju *ugovaratelju osiguranja*, što je terminologija preuzeta iz ZOO-a, bez definiranja samog pojma. Dakle, uz pojam *potrošača* i *stranke* postoji i pojam *ugovaratelja osiguranja*.

Iz navedene analize moguće je zaključiti da su svi pojmovi usmjereni na davanje informacija i zaštitu potrošača u širem smislu, ali radi jasnoće pojam potrošača u ZOS-u trebao bi biti ujednačen.

U odnosu na zakonodavstvo Europske unije, PRIIP Uredba u članku 4. stavaka 1. točka 6. ne navodi pojam potrošača vezano uz proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja, nego pojam „*malog ulagatelja*“, ta ga definira sukladno pojmu mali ulagatelj kako je definiran člankom 4. stavkom 1. točkom 11. Direktive 2014/65 EU²³, a to je klijent koji nije profesionalni

²² Članak 376. stavak 1. ZOS-a propisuje „Zaštita prava potrošača provodi se u skladu s odredbama ovoga Zakona i na temelju posebnog zakona kojim se uređuje zaštita potrošača“.

²³ Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenta i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (preinačena) (Tekst značajan za EGP), SL L 173/349 12.06.2014.

ulagatelj, te klijent u smislu Direktive 2002/92/EZ, ako se taj klijent ne bi mogao kategorizirati kao profesionalni ulagatelj definiran člankom 4. stavkom 1. točkom 10. Direktive 2014/65 EU.

Dakle pojam malog ulagatelja (potrošača) je širi od pojma potrošača te obuhvaća osim fizičkih osoba i druge osobe (primjerice pravne osobe, obrtnike, slobodna zanimanja i slično) kada sklapaju ugovor o osiguranju izvan svoje poslovne djelatnosti, te ga je moguće usporediti s pojmom „*stranke*“ iz članka 399. ZOS-a. Kako se, posebice kod proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja, radi o proizvodima koji su složeni i teško razumljivi prosječnoj osobi, te su osobe često ulagale bez razumijevanja povezanih rizika i troškova. Zato je potrebno ojačati položaj svih osoba koje ulaze u ugovorni odnos s društvima za osiguranja izvan svoje djelatnosti, s obzirom da društva za osiguranje imaju potrebna znanja o svom proizvodu, te o uvjetima prodaje svojih proizvoda, čime ostvaruju i bolju pregovaračku poziciju.

Konačno, iako IDD Direktiva u svom uvodnom dijelu i tekstu na puno mjesta navodi termin potrošač, te kao jedan od ciljeva donošenja predmetne direktive navodi jačanje zaštite potrošača, te ujednačenje zaštite potrošača na nivou Europske unije, istovremeno ne daje definiciju samog potrošača.

2.2 Izvori prava Europske unije

Izvori prava Europske unije proizlaze iz pravne stečevine Europske unije. Pravna stečevina Europske unije (*acquis communautaire*) ukupnost je svih pravnih normi u bilo kojem obliku koje su sadržane u osnivačkim ugovorima ili koje su donesene na temelju osnivačkih ugovora²⁴.

Ona obuhvaća, primarno zakonodavstvo, te sekundarno zakonodavstvo. Primarno zakonodavstvo obuhvaća akte države članica koje u njihovu stvaranju sudjeluju izravno, bez regulatorne aktivnosti institucije zajednice ili Unije. Primjer su primarnih izvora osnivački ugovori - Ugovori o Europskoj uniji²⁵ i Ugovor o Europskoj zajednici²⁶. Sekundarno zakonodavstvo uređeno je člankom 249. Ugovora o Europskoj zajednici (izvorno čl. 189. Ugovora o Europskoj ekonomskoj zajednici) koji propisuje da Europski parlament, djelujući

²⁴ Horak, H., Dumančić K., i Pecotić Kaufman J. (2010) *Uvod u Europsko pravo društva*. Zagreb: Školska knjiga d.d., str. 21.

²⁵ Ugovor o Europskoj uniji (pročišćena verzija), SL C 202/1, 7.06.2016.

²⁶ Čl. 249. ugovora iz Lisabona o izmjeni ugovora o Europskoj uniji i Ugovora o osnivanju Europske zajednice, SL C 306. 17.12.2007.

zajedno s Vijećem Europske unije (dalje u tekstu: Vijeće), te Vijeće i Europska komisija (dalje u tekstu: Komisija), donose uredbe, direktive, odluke, preporuke i mišljenja. Dakle, sekundarno zakonodavstvo nastaje u institucijama Europske unije i akti su tih institucija.²⁷

Iako proizvodi životnog osiguranja s elementima ulaganja postoje već dugi niz godina na unutarnjem tržištu Europske unije²⁸, te su dijelom bili obuhvaćeni pojedinim direktivama, primjerice Direktivom o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnosti II)²⁹ (dalje u tekstu: Solvency II Direktiva) donesene 2009. godine, koja navodi određene obveze društva za osiguranje kod osiguranja vezanog uz investicijske fondove, te Direktivom o tržištu financijskih instrumenata³⁰, nisu bili zasebno sveobuhvatno regulirani.

Stoga, kako bi se osigurala jedinstvena primjena propisa, u cilju zaštite potrošača i jačanja unutarnjeg tržišta Europske unije³¹, u proteklih nekoliko godina doneseno je na nivou Europske unije niz uredbi, direktiva, delegiranih uredbi, provedbenih uredbi i smjernica koje reguliraju stavljanje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja na tržište, prodaju, te praćenje tijekom postojanja proizvoda.

Uredbe se izravno primjenjuju i obvezujuće su za sve zemlje članice Europske unije, bez potrebe za bilo kakvim provedbenim nacionalnim zakonodavstvom. Uredbe su dio sekundarnog zakonodavstva koji najviše slični domaćim zakonima i primjenjuju se ondje gdje je bitna podudarnost.³² Europski zakonodavac se odlučio na donošenje PRIIP Uredbe, kako je navedeno u točki 40. Preambule, s obzirom na to da ciljevi PRIIP Uredbe, to jest poboljšanje zaštite malih ulagatelja i povećanje povjerenja malih ulagatelja u PRIIP-ove, uključujući kada se ti proizvodi prodaju preko granice, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog svog učinka

²⁷ Horak, H., op. cit. str. 21.

²⁸ Osiguranja života vezano uz jedinice investicijskih fondova devedesetih godina preuzela su ključnu ulogu u osigurateljskom tržištu zapadne Europe. Od 1997. do 2000. sklopljeno je više ugovora o investicijskom osiguranju života nego klasičnih ugovora, Predožnjak, B., op. cit. str. 968

²⁹ Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnosti II) preinačeno (Tekst značajan za EGP) SL L 335/1, 17.12.2009.

³⁰ Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (preinačena) (Tekst značajan za EGP) SL L 173/349, 12.06.2014.

³¹ Unutarnje tržište obuhvaća prostor bez unutarnjih granica u kojem se jamči sloboda kretanja robe, osoba, usluga i kapitala u skladu s odredbama Ugovora, Horak, H., Bodiroga-Vukobrat, N., Dumančić, K. (2015.) Sloboda pružanja usluga na unutarnjem tržištu Europske unije. Zagreb: Školska knjiga, str.10

³² Horak, H., op. cit. str. 21.

oni na bolji način mogu ostvariti na razini Europske unije. Pri tome PRIIP Uredba poštuje temeljna prava i pridržava se načela priznatih Poveljom Europske unije o temeljnim pravima³³.

Direktive su obvezujuće s obzirom na ciljeve koje žele postići i razdoblje tijekom kojeg se ciljevi moraju postići. Međutim, one nacionalnom zakonodavstvu ostavljaju izbor forme i sredstava za postizanje ciljeva.³⁴ Tako točka 2. Preambule IDD Direktive navodi da je oblik direktive primjeren kako bi se, prema potrebi, omogućilo usklađenje provedbenih odredbi u području koja su obuhvaćena IDD Direktivom s postojećim posebnostima određenog tržišta i pravnim sustavom u svakoj državi članici.

Uredbe i direktive su propisi prve razine koje donosi Europski parlament (dalje u tekstu: Parlament) i Vijeće.

Delegirani akti pravno su obvezujući akti kojima se Komisiji omogućuje dopuna ili izmjena dijelova zakonodavnih akata koji nisu ključni radi, primjerice, utvrđenja detaljnijih mjera. Komisija donosi delegirani akt i on stupa na snagu ako Parlament i Vijeće nemaju primjedbi.³⁵

Provedbeni akti pravno su obvezujući akti kojima se omogućuje da Komisija, pod nadzorom odbora koji se sastoji od predstavnika država članica, utvrđuje uvjete kojima se osigurava ujednačena primjena zakonodavstva Europske Unije.³⁶

Delegirane i provedbene akte, što su propisi druge razine, donosi Komisija.

Smjernice, su propisi treće razine, koje u području osiguranja donosi Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (*European Insurance and Occupational Pension Authority*) (dalje u tekstu: EIOPA) temeljem svojih ovlasti iz članka 16. Uredbe o osnivanju Europskog nadzornog tijela³⁷, s ciljem uspostavljanja dosljednih, učinkovitih i

³³ Povelja Europske unije o temeljnim pravima, SL C 202/1, 7. 6. 2016.

³⁴ Horak, H., op. cit. str. 21.

³⁵ Preuzeto s https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/types-eu-law_hr#zakonodavni-akti-u-odnosu-na-nezakonodavne-akte [10. lipnja 2018.]

³⁶ Ibidem

³⁷ Uredba (EU) br. 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju Europskog nadzornog tijela (Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje), o izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i o stavljanju izvan snage Odluke Komisije br. 2009/79/EZ SL L 331/48, 24.11.2010.

efektivnih nadzornih praksi unutar ESFS-a (*European System of Financial Supervision*), te osiguravanja zajedničke, ujednačene i dosljedne primjene prava Europske unije.

Nadležna tijela i sudionici financijskih tržišta moraju ulagati napore da se usklade s tim smjernicama i preporukama.

2.2.1 Novo zakonodavstvo u području zaštite potrošača kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja

U sklopu sveobuhvatne revizije i donošenja novog zakonodavstva u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja od 2014. godine donesena je nova regulativa vezano uz dokument s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode, u koju skupinu spadaju i proizvodi životnog osiguranja s elementima ulaganja i to:

- PRIIP Uredba;
- 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), SL L 295/11, 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), SL L 354/35, 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 (Tekst značajan za EGP), SL L 100/1, 12.04.2017.; te
- Ispravak Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. godine, SL L 120/31, 11.05.2017.

Iste godine usvojena je nova sveobuhvatna regulativa u odnosu na distribuciju osiguranja koja nameće daljnje obveze društvima za osiguranje i distributerima osiguranja vezano uz proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja, i to:

- IDD Direktiva;
- Provedbena Uredba Komisije (EU) 2017/1469 od 11. kolovoza 2017. o utvrđivanju standardiziranog formata dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja, SL L 209/19, 12.08.2017.;
- Delegirana uredba 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, SL L 341/8, 20.12.2017.;
- Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/2358 od 21. rujna 2017. o dopuni Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja, SL L 341/1, 20.12.2017.;
- Delegirana uredba Komisije (EU) 2018/541 od 20. prosinca 2017. o izmjeni Delegirane uredbe (EU) 2017/2358 i Delegirane Uredbe (EU) 2017/2359 u pogledu njihovih datuma primjene, SL L90/59, 06.04.2018.;
- Direktiva (EU) 2018/411 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2018. o izmjeni Direktive (EU) 2016/97 u pogledu datuma početka primjene mjera država članica za prenošenje, SL L 76/28, 19.03.2018.;
- Smjernice u skladu s Direktivom o distribuciji osiguranja koje se odnose na investicijske proizvode osiguranja koji sadržavaju strukturu koja potrošačima otežava razumijevanje uključenih rizika, EIOPA-17/651, 4.10.2017.³⁸

Iste godine (01. siječnja 2016. godine) stupila je na snagu i Solvency II Direktiva kojom je uveden novi regulatorni okvir tržišta osiguranja Europske unije.

Uz navedene izvore postoji i niz drugih uredbi i direktiva koje treba uzeti u obzir kao izvore prava Europske unije vezan uz zaštitu potrošača. To je prvenstveno regulativa koja se općenito

³⁸ Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/EIOPA-17-651_IDD_guidelines_execution_only_final_HR.pdf [18. lipnja 2018.]

odnosi na zaštitu potrošača, nevezano uz vrstu proizvoda koji je predmet prodaje, kao i regulativa koja se općenito tiče prodaje financijskih proizvoda, primjerice Direktiva o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima³⁹, kao i zakonodavstvo vezano uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova, poput Direktive o alternativnom načinu rješavanja sporova⁴⁰ i Uredbe o online rješavanja potrošačkih sporova⁴¹.

Izvor prava Europske unije predstavljaju i presude Suda Europske unije, kroz čiju sudsku praksu su ustanovljena i temeljna načela Europske unije. Temeljna pravna načela obvezujuća su za institucije Europske unije i države članice. Sud Europske unije može odredbe nacionalnih propisa koje su u suprotnosti s temeljnim načelima ukinuti. Nacionalni sudovi takve odredbe moraju izuzeti od primjene.⁴²

Presude Suda Europske unije su i sekundarni izvor prava iz razloga što sadrže opsežno tumačenje razumijevanja propisa u konkretnom slučaju zbog kojeg je pokrenut postupak, kao i mišljenje nezavisnog odvjetnika. Europska unija na svojim stranicama https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/ sadrži bazu podataka o relevantnoj sudskoj praksi Europske unije. Također sadrži odjeljke o tri suda, sudski kalendar, obavijesti o objavama presuda, knjižnicu, kao i odjeljak tiska i medija.⁴³

Također vrijedni izvor u području zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja su izvješća EIOPA-e, koja od 2012. godine objavljuje opsežna izvješća o trendovima potrošača u području osiguranja dostupna na <https://eiopa.europa.eu/publications/reports>, publikacije *Insurance Europe* - Udruge europskih osiguratelja i reosiguratelja dostupne na

³⁹ Direktiva 2002/65/EZ od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ, SL L 271/16, 09.10.2002

⁴⁰ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnim načinima rješavanja sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova) SL L 165/63, 18.06.2013.

⁴¹ Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o *online* rješavanju sporova), SL L 165/1, 18.06.2013.

⁴² Horak, H., Dumančić, K., Poljanec, K. (2015.) *European Market Law, Textbook*, Vol. 1. Ekonomski fakultet Zagreb. Dostupno na: <http://www.efzg.unizg.hr/UserDocsImages/KID/European%20Market%20Law%20online.pdf> [6.travnja 2018.], str. 41

⁴³ Horak, H., Dumančić, K., Poljanec, K., Vuletić, D. (2014) *European Market Law, Handbook*, Biriukov, P., Horak, H., Galushko, D. (ur.), Vol.1. Državno sveučilište u Voronježu, Pravni fakultet i Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Voronjež. Dostupno na: http://web.efzg.hr/dok/kid/EUROPEAN_MARKET_LAW.pdf [10.svibnja 2017.], str. 35

<https://www.insuranceeurope.eu/search/type/Publication>, te izvješća i podaci dostupni na portalu otvorenih podataka EU-a <https://data.europa.eu/euodp/hr/home>.

2.3 Izvori prava Republike Hrvatske

U Republici Hrvatskoj prava i obveze potrošača u odnosu na hrvatsko zakonodavstvo vezano za ugovor o životnom osiguranju s elementima ulaganja reguliraju tri zakona: ZOS, ZOO i ZZP.

Pojam „*životnih osiguranja kod kojih osiguratelj snosi rizik ulaganja*“ uveden je tek Zakonom o osiguranju koji je donesen 2005. godine⁴⁴. To je i razlog kasnijeg dolaska proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja na hrvatsko tržište osiguranja u usporedbi s tržištem osiguranja Europske unije.

Radi usklađenja s pravnim stečevinama Europske unije spomenuti Zakon o osiguranju donesen 2005. godine u cijelosti je zamijenjen ZOS-om, koji je stupio na snagu 1. siječnja 2016. godine. Daljnje izmjene uslijedile su radi usklađenja s IDD Direktivom 2018. godine, koje izmjene su stupile na snagu 22. prosinca 2018. godine.

2.3.1 Implementacija novog zakonodavstva u Republici Hrvatskoj

2016. godine Zakonom o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova⁴⁵, u pravni poredak Republike Hrvatske prenesena je i Direktiva o alternativnom načinu rješavanja sporova⁴⁶.

Istovremeno s izmjenama ZOS-a, 2018. godine stupio je na snagu i Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode⁴⁷, kojim zakonom je utvrđeno nadležno tijelo, područje rada i ovlasti nadležnog tijela, te prekršajne odredbe za provedbu PRIIP Uredbe.

⁴⁴ Zakon o osiguranju, Narodne novine - Službeni dio 51/05, 87/08, 82/09, 54/13 i 94/14

⁴⁵ Zakon o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova, Narodne novine - Službeni dio 121/2016

⁴⁶ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnim načinima rješavanja sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova) SL L 165/63, 18.06.2013.

⁴⁷ Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode, Narodne novine - Službeni dio NN 112/18

Uz zakone, od strane Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), doneseno je niz pravilnika, smjernica i preporuka u području osiguranja, dostupnih na <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/regulativa/>, koji zajedno sa zakonima čine cjelovit izvor prava u Republici Hrvatskoj u području životnih osiguranja s elementima ulaganja, te zaštite potrošača.

Dok su pravilnici doneseni od strane HANFA-e obvezatni za sve sudionike tržišta osiguranja, smjernice i preporuke imaju snagu obavijesti određenim skupinama subjekata nadzora i drugim adresatima o objašnjenju ili načinu primjene određenih propisa iz njezine nadležnosti ili s njima povezanih općih pravnih akata. U praksi HANFA očekuje od adresata njihovu obvezatnu primjenu.

Kao izvor prava treba uzeti u obzir i prateće propise vezano uz opće propise o zaštiti potrošača, te sudsku praksu u području zaštite potrošača.

Udruženje osiguravatelja Hrvatske gospodarske komore donijelo je Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike⁴⁸, u cilju promicanja etičkog postupanja, u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom, jačanja profesionalnog odnosa prema strankama te uzajamnog povjerenja i podizanja opće razine poslovanja i kolegijalne suradnje.

Radi se o autonomnom izvoru prava koji nije formalnopravni, državni izvor prava već je društveni izvor prava.⁴⁹

Kao autonomni izvor prava mogu se još izdvojiti i opći uvjeti poslovanja⁵⁰, te posebni i dopunski uvjeti poslovanja ukoliko su ugovoreni, koji čine sastavni dio ugovora o osiguranju.

⁴⁸ Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike od 18.10.2004. Dostupno na <https://www.hgk.hr/udruzenje-osiguravatelja> [18. lipnja 2018.]

⁴⁹ Horak, H., Dumančić, K., Šafranko, Z., Preložnjak, B., Poljanec, K. (2016) *Uvod u trgovačko pravo*. Zagreb, str. 61 Dostupno na <http://web.efzg.hr/dok/KID//UVOD%20U%20TRGOVAČKO%20PRAVO%202016.pdf> [2. svibnja 2018.]

⁵⁰ „Opći uvjeti poslovanja predstavljaju niz odredaba koje reguliraju odnose iz ugovora određujući unaprijed, poput zakona, sadržaj samog ugovora.“, Ibidem, str. 63

3 ZAŠTITA POTROŠAČA U PODRUČJU PROIZVODA ŽIVOTNOG OSIGURANJA S ELEMENTIMA ULAGANJA

3.1 Zaštita potrošača u Europskoj uniji u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja

Pravo potrošača na informaciju danas je nesporno priznato kao jedno od pet osnovnih prava potrošača (čl. 169 UFEU⁵¹).⁵² Članak 169. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (dalje u tekstu: UFEU) navodi: „Radi promicanja interesa potrošača i osiguranja visokog stupnja zaštite potrošača, Europska unija doprinosi zaštiti zdravlja i sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promicanju njihovih *prava na obaviještenost*, obrazovanje i organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa“.

U Republici Hrvatskoj zaštita potrošača navedena je u Ustavu Republike Hrvatske⁵³, koji u članku 129. a navodi zaštitu potrošača kao jedan od poslova iz lokalnog djelokruga kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana.

3.1.1 Nadzorna tijela za područje osiguranja

Radi boljeg i učinkovitijeg nadzora financijskih institucija i tržišta Europske unije, provođenja smjernice Solvency II Direktive, te povrata povjerenja u financijski sektor, 1. siječnja 2011. godine osnovana je EIOPA, kao jedno od tri tijela novog Europskog sustava financijskog nadzora.⁵⁴

EIOPA je neovisno savjetodavno tijelo Komisije, Parlamenta i Vijeća osnovana s ciljem:

- a) poboljšanja funkcioniranja unutarnjeg tržišta, što posebno uključuje pouzdanu, učinkovitu i dosljednu razinu uređenja i nadzora;
- b) osiguranja cjelovitosti, transparentnosti, učinkovitosti i urednom funkcioniranju financijskih tržišta;
- c) jačanja međunarodne usklađenosti nadzora;
- d) sprečavanja regulatorne arbitraže i promicanja jednakih uvjeta tržišnog natjecanja;

⁵¹ Ugovor o funkcioniranju Europske unije (pročišćena verzija), SL C 202/1, 7. 6. 2016.

⁵² Keglević, A., op. cit. str. 42.

⁵³ Ustav Republike Hrvatske Narodne novine - Službeni dio, 56/90, 135/97, 113/00, 28/01, 76/10, 5/14

⁵⁴ Podaci dostupni na https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/eiopa_hr [13. siječnja 2019.]

- e) osiguranja, da se preuzimanje rizika u vezi s osiguranjem, reosiguranjem i strukovnim mirovinskim osiguranjem uređuje i nadzire na odgovarajući način; te
- f) poboljšanja zaštite potrošača.⁵⁵

U ovlast EIOPA-e spada i razvoj nacrtu provedbenih tehničkih standarda, izdavanja smjernica i preporuka, izdavanje mišljenja, te razvijanje zajedničkih metodologija za ocjenu učinka karakteristika proizvoda i postupaka distribucije na financijsko stanje institucija i zaštitu potrošača⁵⁶.

U sklopu svog djelovanja u području zaštite potrošača, EIOPA surađuje sa stručnjacima iz nacionalnih nadležnih tijela u odborima, radnim skupinama i povjerenstvu u području zaštite potrošača, prikuplja, analizira i izvještava o trendovima potrošača u području osiguranja, uključujući i u proizvodima životnih osiguranja s elementima ulaganja u sklopu svojih godišnjih izvješća koje izdaje pod nazivom „*Consumer Trends Report*”. Zadnji dostupni izvještaj izdan je u prosincu 2019. te uključuje trendove potrošača za 2018. godinu.

U Republici Hrvatskoj nadzor nad financijskim uslugama, uključujući usluge osiguranja, provodi HANFA, osnovana 2005. godine⁵⁷, s ciljem očuvanje stabilnosti financijskog sustava i nadziranja zakonitosti poslovanja svojih subjekata nadzora, rukovodeći se načelima transparentnosti, izgradnje povjerenja među sudionicima financijskog tržišta i izvješćivanja potrošača.

HANFA poduzima niz aktivnosti u cilju zaštite potrošača kao korisnika financijskih usluga kroz:

- **preventivno djelovanje** koje se očituje kroz posredan i neposredan nadzor koji HANFA provodi nad svojim subjektima nadzora, utvrđujući pritom obavljaju li subjekti nadzora svoje poslovne aktivnosti u skladu s relevantnim zakonskim odredbama, kao i izdanim potrebnim ovlaštenjima za obavljanje pojedinih aktivnosti. Registri ovlaštenih pravnih i fizičkih osoba dostupni su na internetskim stranicama HANFA;

⁵⁵ čl. 1 st. 6 Uredbe (EU) br. 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju Europskog nadzornog tijela (Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje), o izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i o stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2009/79/EZ, SL L 331/48, 24.11. 2010.

⁵⁶ Ibidem čl. 8. st. 2.

⁵⁷ Temeljem Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, Narodne novine - Službeni dio 140/05, 154/11, 12/12

- **razvijanje svijesti o rizicima** povezanim uz ulaganja u financijske instrumente, kao i pravima i obvezama subjekata nadzora i korisnika njihovih usluga;
- **kontinuirano provođenje edukacije potrošača financijskih usluga** pružajući relevantne informacije putem svojih internetskih stranica, objavom zakonske regulative, edukativnih tekstova, publikacija, priručnika i podataka o rezultatima poslovanja subjekata nadzora te odgovarajući na upite, odnosno predstavke potrošača.⁵⁸

U djelokrug rada HANFA-e spada i osiguranje provedbe uredbi Europske unije, regulatornih i provedbenih tehničkih standarda te smjernica europskih nadzornih tijela, suradnja s EIOPA-om, kao i donošenje provedbenih propisa temeljem hrvatskih zakona, uključujući i Zakon o osiguranju.

3.1.2 Povijesni razvoj europskog zakonodavstva

Osnutkom Europske unije i razvojem njezine pravne stečevine, s vremenom se javila posebna kategorija osoba - *potrošači* koji su zbog svojih specifičnih karakteristika i položaja na tržištu zahtijevali posebnu zaštitu države. To je potaknulo mnoge zakonodavne inicijative kako bi se omogućio viši stupanj zaštite potrošača u ugovorima o osiguranju. Inicijativa je provedena na nacionalnoj razini u sklopu ugovornog prava svake države članice te na supranacionalnoj razini (razini Europske unije). Zaštita je tekla u dva smjera. Prvi se smjer odnosio na općenitu harmonizaciju javnopravnih pravila i razvoj stabilnog regulatornog okvira za pružanje usluga osiguranja kojima bi se posredno povećala razina zaštite i povjerenja potrošača u tržište osiguranja.⁵⁹

To je učinjeno donošenjem Prve direktive o usklađenju zakona, uredbe i administrativnih odredaba koje se odnose na osnivanje i vođenje poslova izravnog životnog osiguranja⁶⁰ 1979. godine (dalje u tekstu: Prva životna direktiva), te Druge direktive o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na izravno životno osiguranje i utvrđivanje odredaba za olakšavanje

⁵⁸ Podaci preuzet s <https://www.hanfa.hr/edukacija-i-potro%C5%A1a%C4%8Di/> [13. siječnja 2019.]

⁵⁹ Keglević, A., op. cit. str. 1-2

⁶⁰ *First Council Directive of 5 March 1979 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to the taking up and pursuit of the business of direct life assurance (79/267/EEC) SL L63/1*

učinkovitog ostvarivanja slobode pružanja usluga⁶¹ 1990. godine (dalje u tekstu: Druga životna direktiva). Harmonizacija javnopravnih pravila odvijala se kroz regulatorne zahtjeve za osnivanje i rad društva za životno osiguranje, pravila poslovanja, zahtjeva za solventnost, kao i harmonizacije kontrole i nadzora nad društvima za osiguranje.

Radi se o neizravnoj zaštiti potrošača (*indirect protection consumer*) u području osiguranja koja se provodi harmonizirajući cijeli sustav pristupa uslugama osiguranja.⁶²

Težište Prve životne direktive i Druge životne direktive prvenstveno je bilo usmjereno na stvaranje unutarnjeg tržišta osiguranja i veću slobodu pružanja usluga na unutarnjem tržištu Europske unije u području životnih osiguranja, a puno manje na zaštitu potrošača.

Konačna harmonizacija javnopravnih pravila i razvoja stabilnog regulatornog okvira za pružanje usluga osiguranja na unutarnjem tržištu Europske unije učinjena je donošenjem važeće Solvency II Direktive. Solvency II Direktiva donesena je s namjerom uvođenja novog regulatornog okvira tržišta osiguranja, odnosno ukupnog poslovanja osiguratelja i reosiguratelja u Europskoj uniji, sa svrhom jačanja jedinstvenosti Europskog tržišta osiguranja, jačanja povjerenja korisnika i investitora u djelatnosti osiguranja, snažnije zaštite osiguranika, bolje procjene dugoročnih rizika (posebno u životnim osiguranjima) kako bi se smanjio rizik insolventnosti. To je najobuhvatnija i najvažnija direktiva u djelatnosti osiguranja koja je relevantna za sva područja osiguranja.⁶³

Druga se razina odnosila na privatnopravne promjene uređenja pojedinih elemenata ugovornog odnosa iz posla osiguranja. Tu se posebice misli na razvijanje pojedinih instrumenata kojima bi se neposredno utjecalo na oblikovanje ugovora o osiguranju, a u koje spada i obavještavanje. Obveza obavještavanja potrošača, kako na razini Europske unije, tako i na nacionalnoj razini, s vremenom je postala jedan od glavnih instrumenata zaštite potrošača.⁶⁴ Riječ je o tzv. izravnoj zaštiti potrošača (*direct protection of consumer*). Ona se provodi tako da informacijski

⁶¹ Council Directive of 8 November 1990 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to direct life assurance, laying down provisions to facilitate the effective exercise of freedom to provide services and amending Directive 79/267/EEC (second life assurance Directive) SL L330/50

⁶² Keglević, A., op. cit. str. 31

⁶³ Ćurković, M. (2017) Ugovor o osiguranju – Komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima. Zagreb: Inženjerski biro d.d. str. 19

⁶⁴ Keglević, A., op. cit. str. 1

zahtjevi/odredbe iz smjernica utječu barem na minimalnu harmonizaciju nacionalnih država članica koje uređuju obvezu izvještavanja.⁶⁵

Minimalna harmonizacija znači da države članice moraju usvojiti minimum standarda propisanog direktivom, ali je dopušteno usvajanje i višega stupnja zaštite potrošača od onoga propisanog direktivom, donošenjem strožih ili zadržavanjem postojećih vlastitih nacionalnih propisa, s time da viši nacionalni stupanj zaštite potrošača ne smije povrijediti temeljne gospodarske slobode propisane UFEU-om. Nasuprot tome moguće je direktivama propisati obvezu maksimalne harmonizacije cijele direktive ili samo određenog dijela (tzv. *targeted full harmonization*).⁶⁶

Odredbo o minimalnoj harmonizaciji sadrži i važeća IDD Direktiva u području životnih osiguranja koja točkom 3. Preambule propisuje da se IDD Direktivom nastoji postići minimalno usklađenje, te se njome ne bi trebalo priječiti državama članicama, da zadrže ili uvedu strože odredbe s ciljem zaštite potrošača, pod uvjetom da su te odredbe u skladu s pravom Europske unije.

i) *Treća životna direktiva*

Povijesno gledano Prva životna direktiva i Druga životna direktiva sadrže određene obveze vezano uz zaštitu potrošača, no ta obveza nije razrađena navedenim direktivama. Odredbama Druge životne direktive uvedeno je člankom 15. pravo potrošača na odustanak od ugovora o osiguranju bez posljedica za ugovaratelja osiguranja, u roku od 14 do 30 dana od dana kada je ugovaratelj osiguranja (potrošač) primio obavijest da je ugovor o životnom osiguranju sklopljen (tzv. *postupak korištenja roka za razmišljanje*), te obveza obavještanja potrošača o navedenom pravu.

Treća generacija direktiva u području životnog osiguranja, Direktiva o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na izravno životno osiguranje (dalje u tekstu: Treća životna direktiva)⁶⁷

⁶⁵ Ibidem. str. 31

⁶⁶ Više o pojmu maksimalne harmonizacije Mišćenić, E. (2013) Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, str. 7-8 Dostupno na https://bib.irb.hr/datoteka/651718.M_Emilija_Miscenic.pdf [12. siječnja 2020.]

⁶⁷ Council Directive 92/96/EEC of 10 November 1992 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to direct life assurance and amending Directives 79/267/EEC and 90/619/EEC (third life assurance Directive) SL L 360/1

donesena 1992. godine, po prvi puta uvodi detaljnije odredbe o minimalnoj obvezi informiranja potrošača, prije i za vrijeme sklapanja ugovora o osiguranju, sukladno Aneksu II.

Tablica 1. Informacije koje se priopćavaju ugovarateljima osiguranja sukladno Aneksu II Treće životne direktive

A. Prije zaključenja ugovora

Informacije o društvu za osiguranje	Informacije o obvezi
(a)1 Naziv društva i njegov pravni oblik	(a)4 Definicija svih naknada iz osiguranja i svih opcija
(a)2 Ime države članice u kojoj se nalazi središnja uprava društva te, ako je to primjereno, zastupništvo odnosno podružnica koja zaključuje ugovor	(a)5 Trajanje ugovora
(a)3 Adresa središnje uprave te, ako je to primjereno, zastupništva odnosno podružnice koja zaključuje ugovor	(a)6 Način odstupanja od ugovora
	(a)7 Način plaćanja premije i trajanje uplata
	(a)8 Način obračuna i raspodjele bonusa
	(a)9 Naznaka otkupne vrijednosti i kapitalizirane vrijednosti te u kojoj su mjeri ove vrijednosti zajamčene
	(a)10 Informacije o premiji za svaku od naknada, uključujući osnovne naknade i dopunske naknade, ako one postoje
	(a)11 Kod osiguranja vezanih uz investicijske fondove, definicija udjela uz koje se vežu naknade
	(a)12 Kod osiguranja vezanih uz investicijske fondove, podatak o vrsti temeljne imovine
	(a)13 Postupak korištenja roka za razmišljanje
	(a)14 Opće informacije o mjerodavnim poreznim propisima za odgovarajuću vrstu osiguranja
	(a)15 Postupak rješavanja pritužbi ugovaratelja osiguranja, osiguranika i korisnika u vezi s ugovorima uključujući žalbeno tijelo, ako takvo tijelo postoji, ne dovodeći u pitanje pravo pokretanja sudskog postupka
	(a)16 Mjerodavno pravo za ugovor ako stranke nemaju mogućnost odabira odnosno, ako stranke imaju mogućnost odabira, pravo koje namjerava odabrati osiguratelj

B. Za vrijeme trajanja ugovora

Ugovaratelju osiguranja se tijekom čitavog razdoblja osiguranja uz opće i posebne uvjete osiguranja moraju dostavljati i sljedeće informacije:

Informacije o društvu za osiguranje	Informacije o obvezi
(b)1 Promjene naziva društva, njegovog pravnog oblika i adrese središnje uprave odnosno, ako je to primjereno, zastupništva ili podružnice koja je zaključila ugovor	(b)2 Sve informacije navedene u točkama (a)4 do (a)12 pod A u slučaju promjene uvjeta osiguranja odnosno izmjena mjerodavnog prava za ugovor
	(b)3 Godišnje, informacije o stanju bonusa

Izvor: Aneks II Treće životne direktive

Iz **Tablice 1.** vidljiva je obveza davanja točno određenog minimuma informacija prije sklapanja ugovora sukladno Aneksu II Točki A. i to: o društvu za osiguranje, obvezama iz ugovora o osiguranju, definiranja svih opcija, premija, pripisa dobiti, naznakama tablica otkupnih i

kapitaliziranih vrijednosti, te u kojoj mjeri je to zajamčeno, kao i obveza pružanja informacija prije sklapanja ugovora o osiguranju vezano uz *proizvode životnih osiguranja s elementima ulaganja* i to točne definicije udjela uz koji se vežu naknade, te strukturu ulaganja fonda. Sve navedeno mora biti jasno, točno i na službenom jeziku države članice obveze.

Sukladno Aneksu II Točka B. uvedena je obveza godišnjeg informiranja, ali samo o stanju bonusa, dok nije bila uvedena obveza godišnjeg informiranja o stanju fonda vezano uz police životnog osiguranja s elementima ulaganja. Hrvatski zakonodavac je prilikom usklađenja zakonodavstva s Trećom životnom smjernicom - konsolidirana verzija⁶⁸ ugradio obvezu informiranja o stanju fonda Zakonom o osiguranju iz 2005. godine⁶⁹.

Članak 31. st. 3. Treće životne direktive omogućavao je državama članicama propisivanje i drugih informacija, osim onih navedenih u Aneksu II, ali samo ako je to nužno za pravilno razumijevanje bitnih elemenata ugovora (*odredba o minimalnoj harmonizaciji*), što je kasnije bilo predmetom tumačenja Suda Europske unije u nekoliko presuda, od koji su dvije obrađene u ovom radu.

S ciljem jačanja unutarnjeg tržišta na području životnog osiguranja Treća životna direktiva uvodi po prvi puta sustav jedinstvenog odobrenja ili euro putovnicu (*single licenced principle, EC single passport system*), koji je od tada omogućio društvima za osiguranje registriranim u jednoj od zemalja država članica pružanje usluga u osiguranju u drugim zemljama članicama Europske unije, bez da pritom u toj drugoj državi članici imaju obvezu zasnivanja poslovnog nastana, što je značajan korak u integraciji unutarnjeg tržišta osiguranja.

Zbog velikog broja izmjena prvih triju životnih direktiva 2002. godine donesena je Direktiva o životnom osiguranju⁷⁰ (dalje u tekstu: Treća životna direktiva - konsolidirana verzija) u kojoj su konsolidirane odrednice svih triju direktiva o životnom osiguranju.

⁶⁸ Directive 2002/83/EZ of 5 November 2002 concerning life insurance (third life insurance – consolidated version) SL L 345/1

⁶⁹ Zakon o osiguranju, Narodne novine - službeni dio, (151/2005, 87/2008, 82/2009, 54/2013 i 94/2014)

⁷⁰ Directive 2002/83/EZ of 5 November 2002 concerning life insurance (third life insurance – consolidated version) SL L 345/1

ii) *Prva direktiva o posredovanju u osiguranju*

2002. godine, uz spomenutu Treću životnu direktivu - konsolidiranu verziju, donesena je i prva Direktiva o posredovanju u osiguranju⁷¹ (*Mediation Insurance Directive*) (dalje u tekstu: Prva direktiva o posredovanju ili MID I Direktiva), te Direktiva o oglašavanju i prodaji financijskih usluga na daljinu za potrošače⁷² (dalje u tekstu: Direktiva o prodaji financijskih usluga na daljinu) kojom je popunjena praznina nastala 90-ih godina pri sklapanju ugovora o financijskim uslugama na daljinu, uključujući i usluge osiguranja, koja je i danas na snazi.

Uz obvezu informiranja propisanu Trećom životnom smjernicom - konsolidirana verzija, Prva direktiva o posredovanju uvodi obvezu pružanja potrošačima dodatnih davanja informacija za posrednike u osiguranju prije sklapanja ugovora o osiguranju, poput imena i adrese posrednika, registra u kojem je posrednik upisan, imali li posrednik udjel više od 10% u predmetnom društvu za osiguranje udjela ili prava glasa, te o postupcima pritužbi. Posrednik je također bio obvezan pružiti informaciju potrošaču da li daje savjete vezano uz osiguranje, da li se nalazi u ugovornoj obvezi posredovanja s jednim ili više osiguratelja, te ukoliko daje savjete, daje li savjete na temelju nepristrane analize.

Prvom direktivom o posredovanju uveden je sustav jedinstvenog odobrenja ili euro putovnice i za posrednike u osiguranju.

Direktiva o prodaji financijskih usluga, člankom 3., također propisuje dodatne obveze informiranja potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu, koje su podijeljene u četiri grupe i to informacije o: 1. dobavljaču; 2. financijskoj usluzi; 3. ugovoru na daljinu, te 4. izvanrednim pravnim lijekovima.

Odredbama o obvezi pružanja informacija potrošačima prije i za vrijeme trajanja ugovora o životnom osiguranju uvedenim Trećom životnom direktivom, Prvom direktivom o posredovanju, te Direktivom o pružanju financijskih usluga na daljinu zadani su okviri informacija koje su i sadašnji sudionici na tržištu osiguranja, u nešto izmijenjenom obliku, dužni pružiti potrošaču kod prodaje životnih proizvoda s elementima ulaganja.

⁷¹ Direktiva 2002/92/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 9. prosinca 2002. o posredovanju u osiguranju, SL L 9,15., 15.01.2003.

⁷² Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/ EZ i 98/27/EZ

U odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja, iako ih spomenute direktive navode kao vrstu životnog osiguranja i nameću dodatne predugovorne i ugovorne obveze informiranja potrošača, ne daju definiciju samog proizvoda, niti propisuju dodatna pravila, stoga su se proizvodi prodavali u skladu s općim pravilima o prodaji proizvoda osiguranja.

iii) *Revizija Prve direktive o posredovanju*

Budući da rizici za potrošače u punom opsegu nisu bili uočeni do izbijanja financijske krize 2008. godine Prva direktiva o posredovanju nije sadržavala posebna pravila o posredovanju kod prodaje životnog osiguranja s elementima ulaganja. Komisija je 2010. godine uvidjela potrebu revidiranja navedene direktive te je kao početni korak uputila državama člancima i ostalim sudionicima na tržištu osiguranja anketu pod nazivom *Consultation document on the Review of the Insurance Mediation Directive (IMD) Commission Staff Working Paper*⁷³ (dalje u tekstu: *Consultation Document*), koja je bila podijeljena u nekoliko poglavlja i uključivala općenita pitanja o daljnjem razvoju posredovanja u osiguranju iz razloga što Prva direktiva o posredovanju nije postigla očekivane ciljeve, pogotovo u odnosu na harmonizaciju tržišta, pitanja o zaštiti ugovaratelja osiguranja, sukob interesa, te regulaciju prodaje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.

U odnosu na pitanja vezana uz prodaju *osigurateljnih proizvoda u investicijskom* paketu većina upitanih odgovorila je da ovu problematiku, kao vrlo značajnu pojavu zadnjeg desetljeća, treba zasebno regulirati, jer to zahtijevaju specifičnosti takvih proizvoda.⁷⁴

Takav stav proizlazi i iz izvještaja *EIOPA's Initial Overview of Key Consumer Trends in the EU* od 1. veljače 2012. godine, u kojem je EIOPA kao jedan od ključnih trendova potrošača u Europskoj uniji navela rastući interes za police životnih osiguranja s elementima ulaganja, nazvavši ga hibridnim proizvodom životnog osiguranja, te da se radi o kompleksnom proizvodu

⁷³ EIOPA (2010) *Consultation document on the Review of the Insurance Mediation Directive (IMD) Commission Staff Working Paper* Dostupno na https://ec.europa.eu/finance/consultations/2010/insurance-mediation/docs/consultation-document_en.pdf [13. siječnja 2020.]

⁷⁴ Ćurković, M. (2017) Obveza osiguravajućih društava u distribuciji osiguranja prema EU direktivi 2016/97 o distribuciji osiguranja (IDD), Zbornik radova s međunarodne znanstveno stručne konferencije Hrvatski dani osiguranja 2017., Hrvatski ured za osiguranje, studeni 2017. str.11

čiji povezani rizici i/ili troškovi nisu dovoljno transparentni potrošačima⁷⁵, dok je sljedeće godine u svom *Consumer Trends Report*-u identificirala problem manjka informacija ili davanja zavaravajućih informacija, te nedostatnih savjeta potrošačima, koji mogu dovesti do zavaravajuće prodaje raznih proizvoda osiguranja, posebice životnih osiguranja kao što su *unit-linked* proizvodi (proizvodi životnih osiguranja s elementima ulaganja) i to iz razloga nedostatnih informacija o rizicima, odnosno činjenice da je potrošač smatrao da proizvod ne odgovara njegovim potrebama⁷⁶.

Osim problema postojanja *sukoba interesa*⁷⁷ koji općenito postoji kod prodaja police osiguranja, kod prodaje životnih osiguranja s elementima ulaganja uočen je dodatni problem vezano uz naknade koje društva za osiguranje i posrednici u osiguranju primaju od investicijskih društava za prodaju udjela u njihovim fondovima, kod prodaje polica životnog osiguranja s ulaganjem u investicijske fondove.

Prema podacima *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of asset management services and insurance undertakings* 81% društava za osiguranje, od ukupno 218 društava za osiguranje iz Europske unije koja su sudjelovala u ispitivanju (od čega 7 iz Republike Hrvatske), prima novčane poticaje i naknade od društava za upravljanje investicijskim fondovima.⁷⁸ Sektor osiguranja najveći je institucionalni ulagatelj u Europskoj uniji, te je prema podacima za 2015. godinu: 40% imovine osiguratelja činilo ulaganja u investicijske fondove⁷⁹, ukupna primljena naknada iznosila je 3.7 Bilijuna Eura⁸⁰,

⁷⁵ EIOPA (2012) *EIOPA's Initial Overview of Key Consumer Trends in the EU* od 1. veljače 2012. godine (EIOPA-CCPFI-11/029) Dostupno na <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-CCPFI-11029-Overview-of-Consumer-Trends-20120201.pdf> [18. lipnja 2018.], str. 3

⁷⁶ EIOPA (2013) *Consumer Trends Report*-u, EIOPA-BoS-13/175 rev1, od 15. prosinca 2013. godine Dostupno na <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/Consumer-Trends-Report.pdf> [18. lipnja 2018.], str. 2

⁷⁷ Članak 3 Delegirana uredba 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, SL 341/8, 20120.2017. definira **sukob interesa** kao sukobe interesa do kojih dolazi tijekom obavljanja aktivnosti distribucije osiguranja u pogledu prodaje investicijskih proizvoda osiguranja, a koji uključuje rizik od nastanka štete za interese potrošača, posrednici u osiguranju i društva za osiguranje 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 sljedeće kriterije: (a) ne podudara se s interesom za ishod aktivnosti distribucije osiguranja potrošača ili potencijalnog potrošača; (b) može utjecati na ishod aktivnosti distribucije osiguranja na štetu potrošača.

⁷⁸ EIOPA (2017) *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of asset management services and insurance undertakings*, EIOPA-BoS-17-064, Dostupno na <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/16.%20EIOPA-BoS-17-064-Report-Thematic%20review%20on%20monetary%20incentives%20and%20remuneration.pdf> [10. lipnja 2018.]

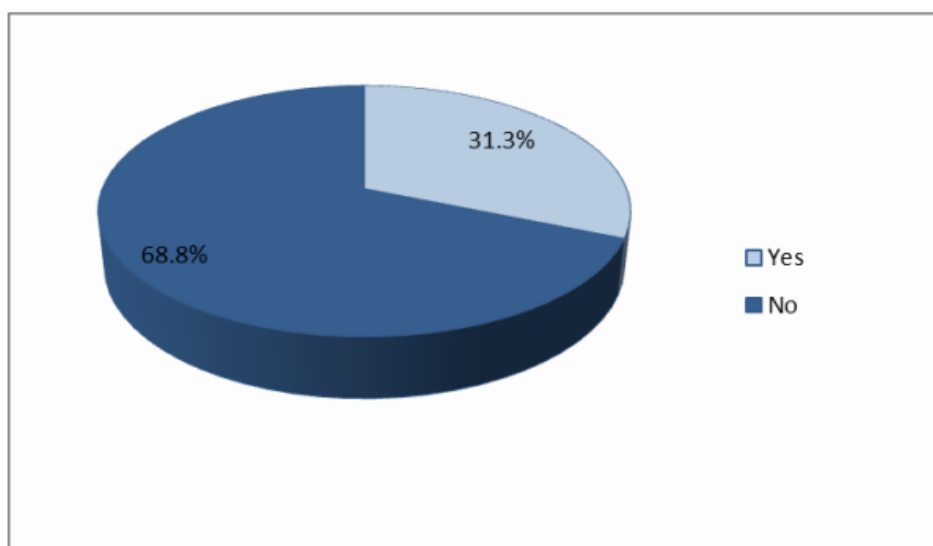
⁷⁹ Ibidem str. 10

⁸⁰ Ibidem str. 22

što je prosječno 0,56% naknade, odnosno na svakih 1,000 Eura koje je društvo za osiguranje investiralo primilo je 5,60 Eura naknade⁸¹. Stoga su posrednici i društvo za osiguranje nudili proizvod koji će donijeti najveću naknadu investicijskog fonda, a ne onaj koji najbolje odgovara potrebama potrošača, što je uočeno kao problem *sukoba interesa*.

Grafikon 2. A Postotak prikazanih naknada i poticaja potrošačima primljenih od strane investicijskih fondova

Figure 27: Share of participants disclosing monetary incentives and remuneration received to policyholders

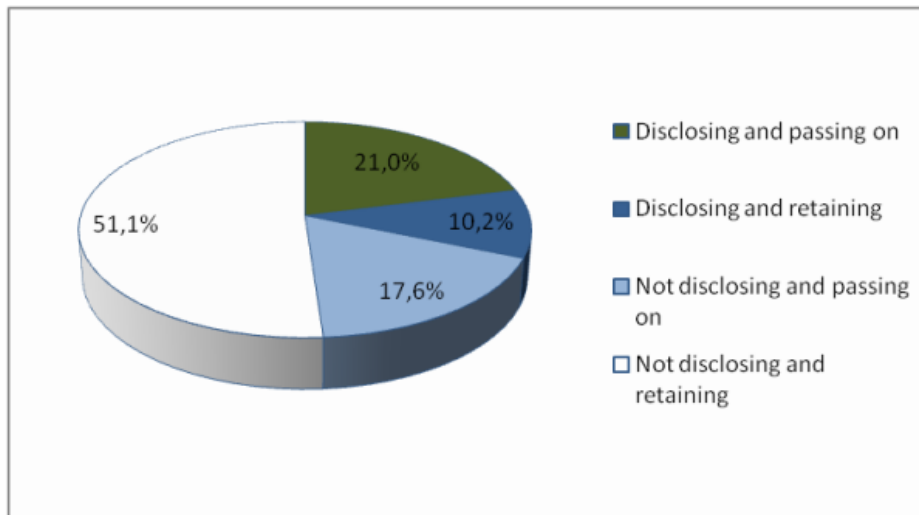


Kao što je i vidljivo iz **Grafikona 2. A** 68.8% društava ne otkriva ugovarateljima osiguranja iznose primljenih naknada i poticaja koje zaprime od investicijskih i drugih fondova kao nagradu za uloženu premiju ugovaratelja osiguranja.

⁸¹ Ibidem str. 31

Grafikon 2. B Podaci o prikazanim i prosljeđenim naknadama i poticajima

Figure 28: Share of participants disclosing and/or passing monetary incentives and remuneration received to policyholders



Izvor Grafikon 2. A i 2 B: *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of asset management services and insurance undertakings*⁸²

Grafikon 2. B pokazuje da samo 21% društava za osiguranje prikazuje i prosljeđuje iznose naknada, te 10,2% prosljeđuje naknade iako ih ne otkriva ugovarateljima osiguranja. Isti izvještaj navodi da je 60% društava za osiguranje koji su prikazali primljene iznose naknade, prikaz izvršilo zbog zakonske obveze,⁸³ zbog čega je i bilo potrebno propisati detaljne kriterije za utvrđivanje sukoba interesa, te obveze informiranja o primljenim naknadama.

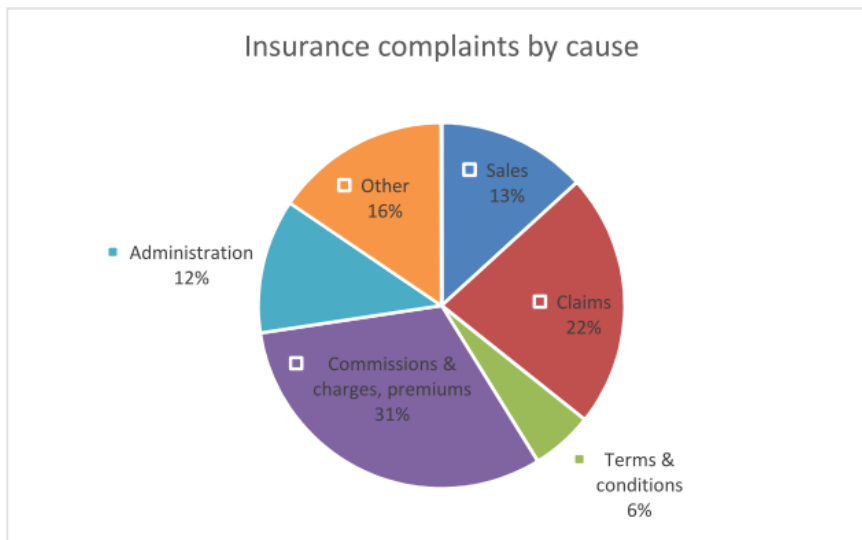
Uočen je i problem *netransparentnosti* u naknadama i troškovima koji se naplaćuju, te koje terete samu policu osiguranja. Tako je primjerice problem netransparentnosti troškova u prodaji osigurateljnih proizvoda vidljiv iz izvješća EIOPE *Third Consumer Trends Report* iz 2014. Izvješće navodi da se od ukupnog broja pritužbi, skoro jedna trećina, odnosno 31% odnosi na pritužbe vezane uz obračunate naknade, premije i troškove. Isto izvješće navodi da se najviše prigovora potrošača u području životnih osiguranja odnosi na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja, vezano uz netransparentnost troškova i nedostatak informacija prilikom kupnje proizvoda, što je vidljivo i iz nastavno prikazanog **Grafikona 3.**⁸⁴

⁸² Ibidem str.70

⁸³ Ibidem

⁸⁴ EIOPE (2014) *Third Consumer Trends Report, EIPA-Bos-14/207 od 2. prosinca 2014.*, Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-14-207-Third_Consumer_Trends_Report.pdf [13. siječnja 2020.]

Grafikon 3. Prigovori u sektoru osiguranja razvrstani po uzroku

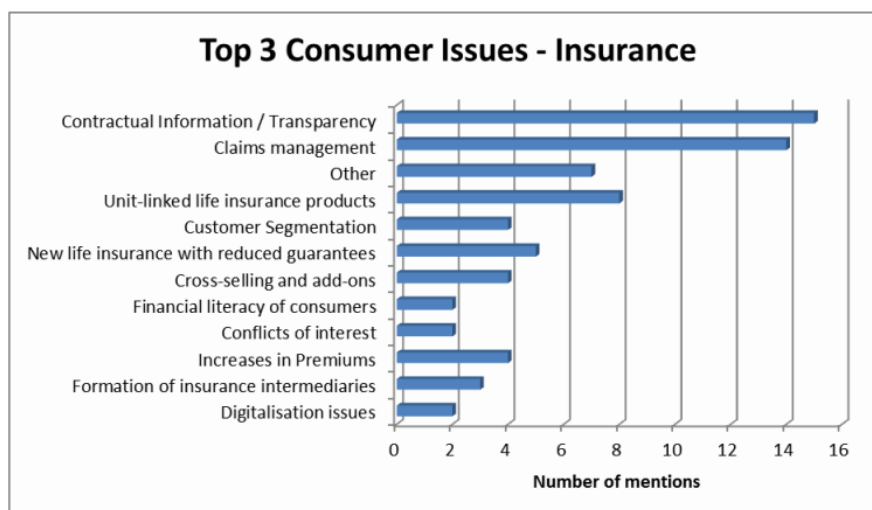


Izvor: *Third Consumer Trends Report*⁸⁵

I iz izvješće EIOPA za sljedeću godinu *Fourth Consumer Trends Report* vidljiv je nastavak tendencija prigovora potrošača u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja. Kako i prikazuje **Grafikon 4.** nadzorna tijela zemalja članica su među tri glavna problema kod potrošača u osiguranju identificirala proizvod životnih osiguranja s elementima ulaganja.⁸⁶

Grafikon 4. Top 3 problema za potrošače u osiguranju

Figure 5: NCA survey - Top 3 Consumer Issues - Insurance



Izvor: *Fourth Consumer Trends Report*⁸⁷

Source: EIOPA Consumer Protection and Financial Innovation Committee, number of responses: 29

⁸⁵ Ibidem str. 9

⁸⁶ EIOPA (2015) *Fourth Consumer Trends Report*, EIOPA-Bos-15-23 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-15-233%20-%20EIOPA_Fourth_Consumer_Trends_Report.pdf [21. lipnja 2018.]

⁸⁷ Ibidem str.17

iv) *Direktiva o tržištu financijskih instrumenata*

Kako kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja nije postojala jasna distinkcija da li se radi o osigurateljnom ili investicijskom proizvodu, kao prvi korak regulacije navedenog proizvoda europski zakonodavac se odlučio u tekst nove Direktive o tržištu financijskih instrumenata⁸⁸ iz 2014. godine (*Market in Financial Directive*) (dalje u tekstu: MIFID II Direktiva) ugraditi i definiciju „investicijskog proizvoda koji se temelji na osiguranju“, te dodatne zahtjeve zaštite potrošača povezane s investicijskim proizvodima koji se temelje na osiguranju, kao i odredbe o sukobu interesa, ali na način da su predmetne odredbe bile predviđene kao izmjena Prve direktive o posredovanju.

Kako je i navedeno u točki (87) Preambule MIFID II Direktive: „Ulaganja koja uključuju ugovore o osiguranju često su kupcima dostupna kao potencijalne alternative ili zamjene za financijske instrumente iz ove Direktive. Kako bi mali ulagatelji imali trajnu zaštitu te kako bi se osigurali jednaki uvjeti među različitim proizvodima, važno je da investicijski proizvod koji se temelji na ulaganju podliježe odgovarajućim zahtjevima. Budući da bi zahtjeve za zaštitu ulagatelja u ovoj Direktivi trebalo primjenjivati jednako na ona ulaganja koja su u okviru ugovora o osiguranju, zbog različitih tržišnih struktura i karakteristika proizvoda primjerenije je da su zahtjevi navedeni u aktualnoj revidiranoj Direktivi 2002/92/EZ nego da ih se navodi u ovoj Direktivi.“

Tako su izmijenjenom Prvom direktivom o posredovanju, po prvi puta na tržištu osiguranja Europske unije definirani proizvodi životnih osiguranja s elementima ulaganja na način da „*investicijski proizvod koji se temelji na osiguranju*“ znači osiguravajući proizvod koji nudi vrijednost dospjelog duga ili otkupnu vrijednost osiguranja i kada je ta vrijednost dospjelog duga ili otkupna vrijednost osiguranja u potpunosti ili djelomično izložena, izravno ili neizravno, fluktuacijama tržišta te ne uključuje:

- a) proizvode neživotnog osiguranja iz Priloga I. Direktive 2009/238/EZ⁸⁹ (kategorije neživotnog osiguranja);

⁸⁸ Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (preinačena) (Tekst značajan za EGP) SL L 173/349, 12.06.2014.

⁸⁹ Solvency II Direktiva

- b) ugovore životnog osiguranja u kojima se koristi po ugovoru mogu isplatiti samo nakon smrti ili s obzirom na invalidnost uzrokovanu ozljedom, bolešću ili nemoći;
- c) mirovinske proizvode kojima je, prema nacionalnom pravu, priznato da im je prvotna svrha pružati ulagatelju dobit u mirovini, te koji ulagatelju daju pravo na određene koristi;
- d) službeno priznate programe profesionalne mirovine koji su u području primjene Direktive 2003/41/EZ⁹⁰ ili Direktive 2009/138/EZ;
- e) pojedinačne mirovinske proizvode za koje je prema nacionalnom pravu potreban doprinos poslodavca i za koje poslodavac ili zaposlenik nemaju izbora što se tiče mirovinskog proizvoda ili pružatelja.

Nepromijenjena definicija kasnije je ugrađena i u IDD Direktivu.

S obzirom na specifičnost proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, europski zakonodavac je uvidio da nije dovoljan postojeći zakonodavni okvir unutar Prve direktive o posredovanju, nego da bi trebalo izraditi zasebni okvir za društva za osiguranje i posrednike u osiguranju u odnosu na distribuciju proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja, sličan postojećem okviru u MIFID II Direktivi, kako bi se i u odnosu na takve proizvode detaljnije propisali predmetni okviri i uvjeti.

Stoga je EIOPA, kako i navodi u uvodnom dijelu izvješća od 01. listopada 2014. godine objavljenog pod nazivom „*Consultation paper on Conflict of Interest in direct and intermediated sale insurance-based investment products*”⁹¹, zaprimila 19. svibnja 2014. godine od Europske komisije zahtjev da provede tehničke konzultacije među učesnicima na tržištu osiguranja, s ciljem utvrđivanja do koje granice kriteriji u prethodno spomenutoj MIFID II Direktivi i pratećim provedbenim propisima, trebaju biti prilagođeni i/ili nadopunjeni za životna osiguranja s elementima ulaganja, te pronalaženja adekvatnih kriterija za utvrđivanje vrsta sukoba interesa čije postojanje može naštetiti interesu kupca ili potencijalnog kupca životnih osiguranja s elementima ulaganja.

⁹⁰ Direktiva 2003/41/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. lipnja 2003. o djelatnostima i nadzoru institucija za strukovno mirovinsko osiguranje SL 235/10, 03.06.2003

⁹¹ EIOPA (2014) *Consultation paper on Conflict of Interest in direct and intermediated sale insurance-based investment products*, EIOPA-CP-14/041, 1. listopad 2014. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Consultations/EIOPA-CP-14-041_Consultation_Paper_on_IMD.pdf [21. lipnja 2018.]

Naime, osim osnovnih definicija financijskih proizvoda i okvira pravila sukoba interesa, MIFID II Direktiva propisivala je i niz detaljnih pravila, kako vezano uz sprečavanje sukoba interesa, tako i u odnosu na druge aspekte zaštite potrošača, poput obveze pružanja ključnih informacija vezano uz financijski proizvod, tzv. KID-ove (*Key Investor information*) (dalje u tekstu: KID), što nije postojalo u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja.

EIOPA svoje zaključke objavljuje u *Final Report on the Discussion Paper on Conflicts of Interest in direct and intermediated sales of insurance-based investment products (PRIIPS)*⁹², te navodi da iz provedenih konzultacija sa sudionicima tržišta osiguranja i reosiguranja proizlazi da postoji potreba za uspostavom okvira pravila vezano uz sukob interesa kod distribucije proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, prilagodbom pravila o sukobu interesa iz provedbene direktive vezano uz implementaciju MIFID II Direktive, ali uzimajući u obzir specifičnosti sektora, te ostavljajući dovoljno vremena sudionicima za prilagodbu novim pravilima.

Kako je uočen i problem lošeg postupanja s prigovorima potrošača, kao prenosnicu do donošenja nove cjelovite direktive u posredovanju - IDD Direktive, koja je obuhvatila i postupak pritužbi i prigovora potrošača, 2012. godine donesena je Smjernica o rješavanju pritužbi od strane društava za osiguranje⁹³, kako bi se osigurala primjerena zaštita ugovaratelja osiguranja, te kako bi postupci društava za osiguranje u pogledu rješavanja svih pritužbi koje zaprime podlijegali minimalnoj razini konvergencije u području nadzora. 2014. godine donesene su i Smjernice za postupanje s pritužbama od strane posrednika u osiguranju⁹⁴.

U Republici Hrvatskoj usklađenje s navedenim smjernicama provedeno je donošenjem Pravilnika o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju⁹⁵.

⁹² EIOPA (2014) *Final Report on the Discussion Paper on Conflicts of Interest in direct and intermediated sales of insurance-based investment products (PRIIPS)*, EIOPA-CCPFI-14/099, 1. listopada 2014. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-CCPFI-14-099_EIOPA_Final_Report_on_the_Discussion_Paper.pdf [21. lipnja 2018.]

⁹³ Smjernice o rješavanju pritužbi od strane društava za osiguranje EIOPA-Bos-12/069, 14. lipnja 2012. Dostupno na <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/regulativa/zakoni-i-drugi-propisi-te-op%C4%87e-smjernice/> [18. lipnja 2018.]

⁹⁴ Smjernice za postupanje s pritužbama od strane posrednika u osiguranju, EIOPA-Bos-13/164 HR Dostupno na <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/regulativa/zakoni-i-drugi-propisi-te-op%C4%87e-smjernice/> [18. lipnja 2018.]

⁹⁵ Pravilnik o postupanju društava za osiguranje s pritužbama, osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju, Narodne novine - Službeni dio, (73/13, 146/14)

3.1.3 Uredba o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode i Direktiva o distribuciji osiguranja

Kao prvi korak uspostave zasebnih pravila u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja, te kako bi se popunila pravna praznina do donošenja sveobuhvatne nove direktive o posredovanju u osiguranju, donesena je *PRIIP Uredba* 26. studenog 2014. Ona je trebala biti u primjeni od 31. prosinca 2016., međutim zbog niza prigovora koji su uputili osiguratelji iz Europske Unije vezano uz nemogućnost prilagodbe do navedenog roka, njena primjena odgođena je do 01. siječnja 2018. godine. Dakle sudionicima tržišta ostavljeno je više od tri godine za prilagodbu.

- i) *Uredba o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode*

Kako se u području financijskih usluga, osim proizvoda životnih osiguranja s elementima osiguranja, malim ulagateljima nude i drugi upakirani investicijski proizvodi, koji također nisu regulirani zakonskim okvirima, *PRIIP Uredba*, kako je i navedeno u točki 6. Preambule, odnosi se na sve proizvode, neovisno o njihovom obliku ili izradi, koje izdaje grana financijskih usluga kako bi se malim ulagateljima pružile mogućnosti ulaganja, ako iznos koji se vraća malom ulagatelju podliježe fluktuacijama zbog izloženosti referentnim vrijednostima ili podliježe učinkovitosti jedne ili više imovina koje mali ulagatelj nije izravno kupio.

PRIIP Uredba je donesena, kako i navodi točka 4. Preambule, radi sprečavanja različitosti, te potrebe uspostave jedinstvenih pravila o transparentnosti na razini Europske unije, koja će se primjenjivati na sve sudionike tržišta *PRIIP*-ovima, te time poboljšati zaštitu malih ulagatelja. Sukladno članku 1. *PRIIP Uredba* utvrđuje jedinstvena pravila o:

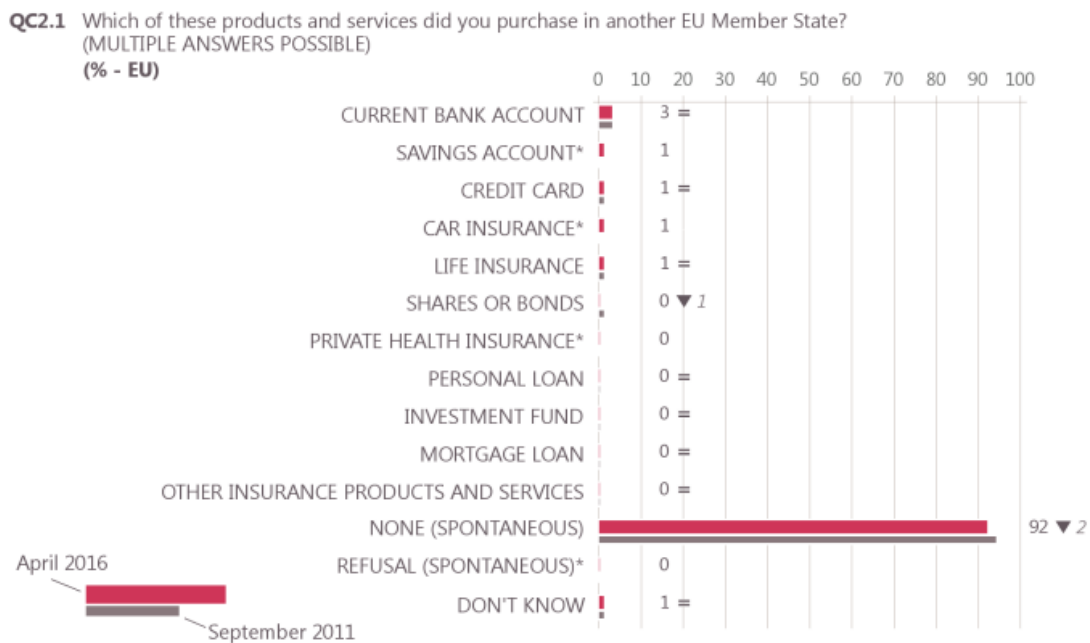
- (i) obliku i sadržaju dokumenta s ključnim informacijama, KID-a, koju sastavljaju osiguratelji, te
- (ii) dostavljanju dokumenta s ključnim informacijama malim ulagateljima,

kako bi malim ulagateljima omogućio razumijevanje i usporedbu ključnih obilježja i rizika, između ostalih, proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja.

Nadalje točkom 22. Preambule navedeno je da je dokument s ključnim informacijama temelj donošenja odluka o ulaganjima malih ulagatelja. Iz tog razloga na izdavateljima PRIIP-a značajna je odgovornost prema malim ulagateljima da osiguraju *nedvosmislenost, točnost i usklađenost dokumenata s odgovarajućim dijelovima ugovornih dokumenata* PRIIP-a. Stoga je važno osigurati da mali ulagatelji imaju učinkovito pravo na pravnu zaštitu. Također treba osigurati da svi mali ulagatelji diljem Europske unije imaju isto pravo na naknadu štete pretrpljene zbog neusklađenosti s PRIIP Uredbom.

Naime, iako su temeljem postojeće regulative postojali uvjeti za kupnju osigurateljnih proizvoda u drugoj zemlji članici, trend potrošača na unutarnjem tržištu i dalje je pokazivao kupnju proizvoda životnih osiguranja u zemlji prebivališta. Tako primjerice *Special Eurobarometer 446, Summary, Financial Product and Service Report* iz srpnja 2016.g.⁹⁶ navodi da je samo 8% ispitanika kupilo financijski proizvod u drugoj državi članici.

Grafikon 5. Prikaz proizvoda kupljenih u drugoj članici europske unije



Base: Respondents who claimed to hold at least one financial product or service (n=24,714)

Izvor: *Special Eurobarometer 446, Summary, Financial Product and Service Report*⁹⁷

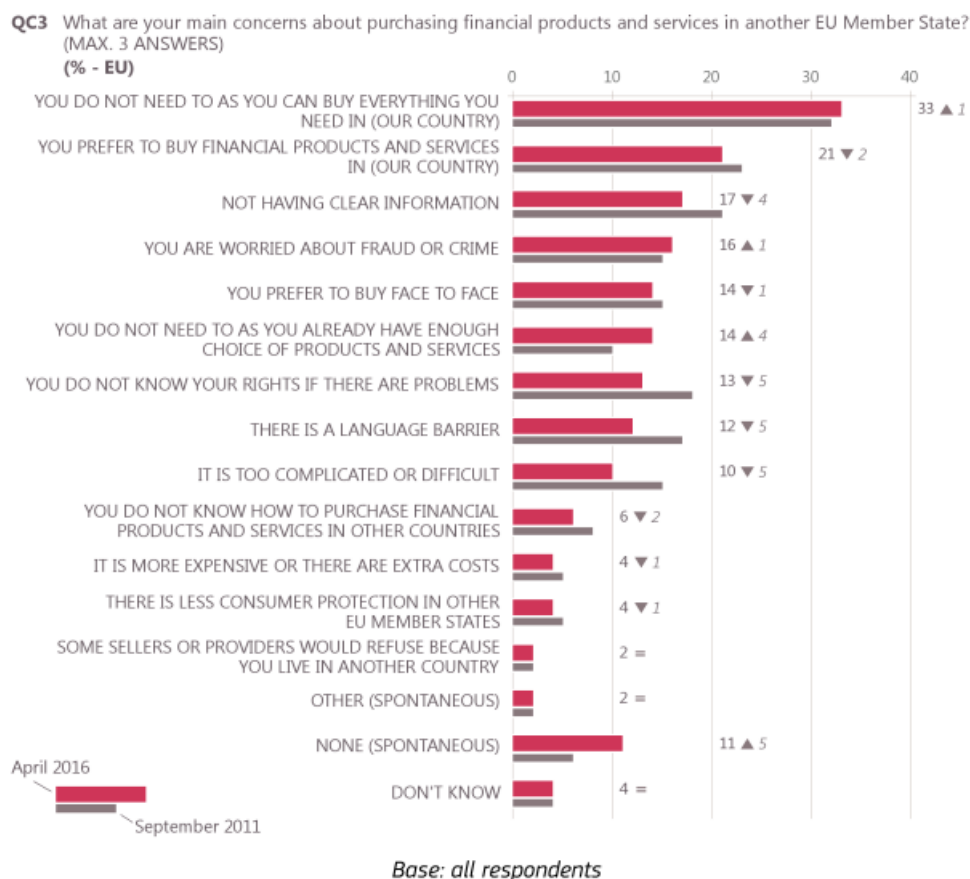
⁹⁶ Europska komisija (2016) *Special Eurobarometer 446, Summary, Financial Product and Service Report*, lipanj 2016. Dostupno na https://data.europa.eu/euodp/hr/data/dataset/S2108_85_1_446_ENG [10. siječnja 2020.], str. 7

⁹⁷ Ibidem, str. 7

Iz **Grafikona 5.** je vidljivo da je samo 1% ispitanika kupilo proizvod životnog osiguranja u drugoj članici Europske unije, s time da je anketa pokazala da su mlađi ljudi, njih 11% u dobi od 15-24 godine, skloniji kupnji financijskih proizvoda u drugoj zemlji članici.

Ispitanici su anketirani i o razlozima zbog kojih ne kupuju financijski proizvod u drugoj zemlji članici Europske unije.

Grafikon 6. Glavni razlozi zbog kojih potrošači ne kupuju financijski proizvod u drugoj zemlji članici Europske unije



Izvor: *Special Eurobarometer 446, Summary, Financial Product and Service Report iz srpnja 2016.g., str. 10⁹⁸*

Kao što je vidljivo iz **Grafikona 6.** neki od glavnih razloga su: nepostojanje jasne informacije (17%), nepoznavanja prava u slučaju problema (13%), jezična barijera (12%), kao i postojanje manje zaštite potrošača u drugoj zemlji članici (4%).

⁹⁸ Ibidem, str. 10

Stoga se upravo PRIIP uredbom željela osigurati ujednačenost informacija potrošačima u svim državama članicama, te poboljšana pravna zaštita svim malim ulagateljima u Europskoj uniji, putem standardiziranih dokumenata s ključnim informacijama i uspostavljanja odgovarajućih postupaka i mehanizama koji omogućuju malim ulagateljima da učinkovito ulažu pritužbe protiv izdavatelja PRIIP-ova, te učinkovitih postupaka pravne zaštite u slučaju prekograničnih sporova, posebno ako se izdavatelj PRIIP-a nalazi u drugoj državi članici.

Odgovornost za izradu dokumenata s ključnim informacijama je na izdavatelju PRIIP proizvoda (u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja to su društva za osiguranje), te je sukladno članku 11. PRIIP Uredbe dana mogućnost potrošaču zahtijevati od izdavatelja PRIIP-a naknadu štete sukladno nacionalnom pravu, ukoliko se dokaže gubitak koji je uzrokovan oslanjanjem na dokument s ključnim informacijama, što je još jedan korak u boljoj zaštiti potrošača kod kupnje proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja.

Poglavljem III PRIIP Uredbe uvedena je obveza EIOPA-e, te nadležnih tijela država članica, praćenja tržišta za investicijske osigurateljne proizvode koji se stavljaju na tržište, distribuiraju ili prodaju u Europskoj uniji, te su dane ovlasti EIOPA-i i nadležnim tijelima država članica da mogu privremeno zabraniti ili ograničiti stavljanje na tržište, distribuciju ili prodaju određenih investicijskih osigurateljnih proizvoda ili investicijskih osigurateljnih proizvoda koji imaju posebna obilježja ili vrstu financijskog djelovanja ili praksu društva za osiguranje ili reosiguranje.

Propisane su i visoke administrativne novčane kazne, od 5.000.000,00 Eura na više za pravne osobe, kao i druge sankcije i mjere, te mogućnost država članica utvrđivanja pravila o određivanju odgovarajućih administrativnih sankcija i mjera, što je Republika Hrvatska i učinila donošenjem Zakona o provedbi Uredbe o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode⁹⁹.

U cilju standardizacije dokumenta s ključnim informacijama za potrošače koji kupuju proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja, donesena je 2017. godine Delegirana uredba o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi) utvrđivanjem regulatornih tehničkih

⁹⁹ Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode, Narodne novine - Službeni dio, (112/2018)

standarda u vezi s prikazom, sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata¹⁰⁰ (dalje u tekstu: Delegirana uredba s ključnim informacijama), koja detaljno navodi informacije, te način izrade dokumenta i pojedinih informacija koje se moraju dostaviti potrošaču prije kupnje proizvoda. Do tada je obveza izrade dokumenta s ključnim informacijama za potrošače postojala samo u odnosu na investicijske fondove za male ulagatelje koji direktno kupuju udjele u investicijskim fondovima.

Tablica 2. Predložak standardiziranog dokumentima s ključnim informacijama za proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja

Dokument s ključnim informacijama (KID)	
Svrha Ovaj dokument sadrži ključne informacije o ovom investicijskom 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 proizvodima.	Što se događa ako [ime izdavatelja PRIIP-a] nije u mogućnosti izvršiti isplatu? Informacije o tome postoji li jamstveni program, naziv jamca ili upravitelja programa za zaštitu ulagatelja, među ostalim i rizika koji su pokriveni i rizika koji nisu pokriveni.
Proizvod [Naziv proizvoda][Ime izdavatelja PRIIP-a][prema potrebi, oznaka ISIN ili UP][web-mjesto izdavatelja PRIIP-a] Nazovite [broj telefona] za dodatne informacije [Nadležno tijelo izdavatelja PRIIP-a u vezi s dokumentom s ključnim informacijama][datum izdavanja dokumenta s ključnim informacijama]	Koji su troškovi? Troškovi tijekom vremena Predložak i opisna objašnjenja u skladu s Prilogom VII.
[Upozorenje (prema potrebi) Spremate se kupiti proizvod koji nije jednostavan i koji je možda teško razumjeti]	Sastav troškova Predložak i opisna objašnjenja u skladu s Prilogom VII. Opisna objašnjenja informacija o ostalim distribucijskim troškovima.
Kakav je ovo proizvod? Vrsta Ciljevi Ciljani mali ulagatelj [Koristi i troškovi osiguranja]	Koliko bih ga dugo trebao držati i mogu li podići novac ranije? Preporučeno [obvezno minimalno] razdoblje držanja: [x] Informacije o mogućnostima i uvjetima dezinvestiranja prije roka dospijeća te o eventualnim naknadama i kaznama. Informacije o posljedicama unovčavanja prije isteka roka ili preporučenog razdoblja držanja.
Koji su rizici i što bih mogao dobiti zauzvat? Pokazatelj rizika Opis profila rizika – nagrade Zbirni pokazatelj rizika Predložak zbirnog pokazatelja rizika i opisna objašnjenja iz Priloga III., među ostalim i o mogućem najvećem gubitku: mogu li izgubiti sav uloženi kapital? Jesam li izložen riziku nastanka dodatnih financijskih obveza? Postoji li kapitalna zaštita od tržišnog rizika?	Kako se mogu žaliti?
Scenariji uspješnosti Predlošci scenarija uspješnosti i opisna objašnjenja utvrđeni Prilogom V. sadržavaju prema potrebi informacije o uvjetima povrata za male ulagatelje ili ugrađene gornje granice te izjavu da porezni propisi matične države članice malog ulagatelja mogu imati utjecaj na samu isplatu	Druge relevantne informacije

Izvor: Prilog I Delegirana uredba o dokumentima s ključnim informacijama¹⁰¹

¹⁰⁰ 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 (Tekst značajan za EGP), SL L 100/1, 12.04.2017.

¹⁰¹ Ibidem, Prilog I

U prilogu I Delegirane uredbe o dokumentima s ključnim informacijama određen je predložak standardiziranog formata dokumenta s ključnim informacijama, prikazan u **Tablici 2.**, kako bi potrošač lakše pratio i usporedio istovrsne proizvode i informacije na tržištu.

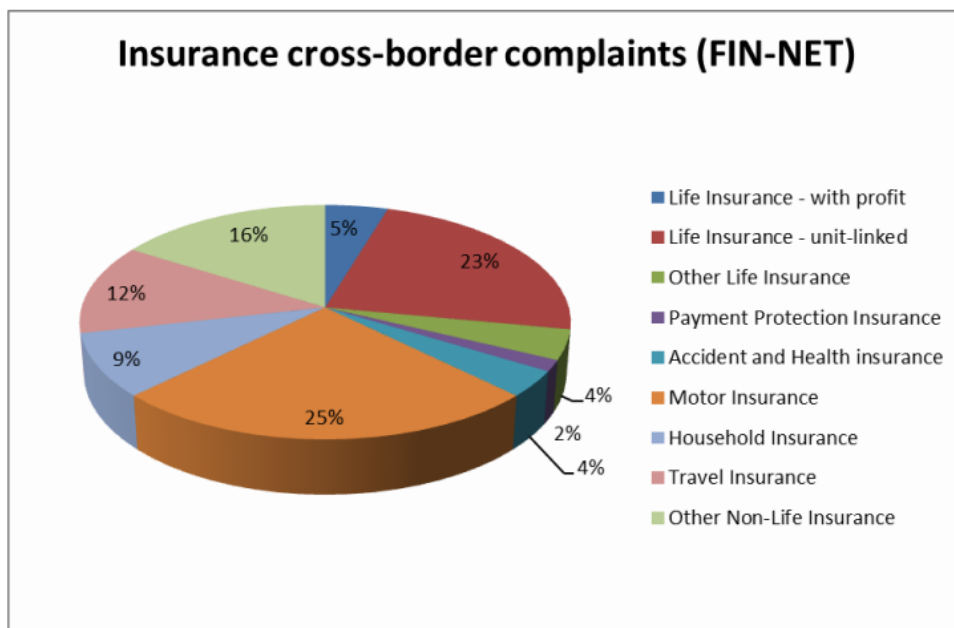
Delegirana uredba o ključnim dokumentima u primjeni je od 01. siječnja 2018. godine, osim članka 14. stavak 2., koji je vezan uz obvezu pružanja dodatnih informacija za UCTIS fondove, a koje informacije se do prijelaznog perioda, a to je 31. prosinca 2019. godine, mogu upotrijebiti temeljem dokumenta s ključnim informacijama izdanim temeljem Direktive o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (UCITS)¹⁰².

ii) *Direktiva o distribuciji osiguranja*

PRIIP Uredba je definirala proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja samo u jednom dijelu, te je i dalje prodaja proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja ostala sveobuhvatno neregulirana i bila predmetom brojnih pritužbi potrošača.

Grafikon 7. Prekogranični prigovori potrošača prikazani po vrsti proizvoda za 2014. godinu

Figure 4: Insurance Cross-Border Complaints



Izvor: *Fourth Consumer Trends Report*¹⁰³

Source: European Commission and FIN-NET, Number of responses: 12

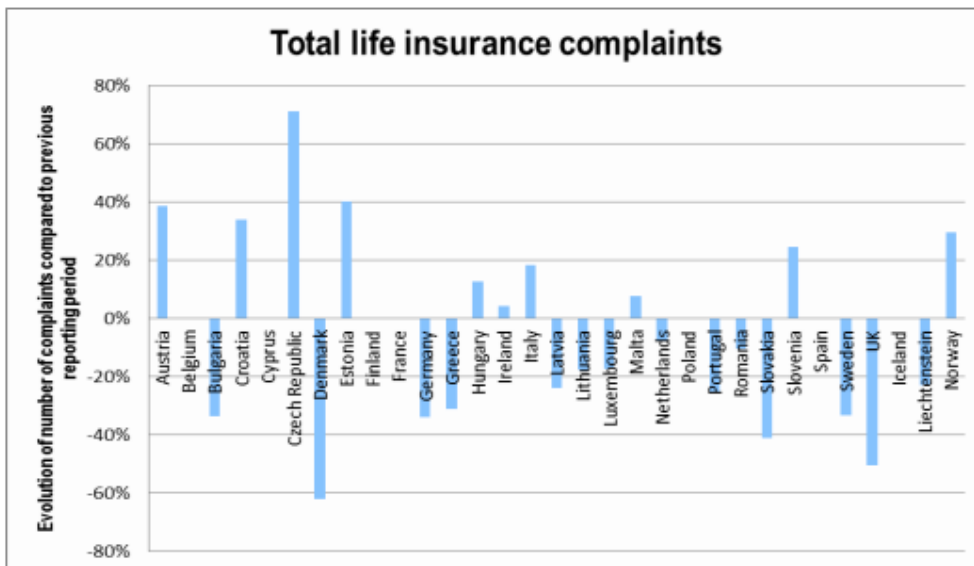
¹⁰² Direktiva 2009/65/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 13. srpnja 2009. o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (UCITS), SL L302/32

¹⁰³ EIOPA (2015) *Fourth Consumer Trends Report*, EIOPA-Bos-15-23, 16. prosinca 2015. Dostupno na [https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-15-233%20-%20EIOPA Fourth Consumer Trends Report.pdf](https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-15-233%20-%20EIOPA%20Fourth%20Consumer%20Trends%20Report.pdf) [21. lipnja 2018.], str. 16

Tako je primjerice iz **Grafikona 7**. EIOPA *Fourth Consumer Trends Report*-a iz 2015. godine, vidljivo da se najveći broj pritužbi potrošača, putem FIN-NET (*Financial Dispute Resolution Network*) mreže (dalje u tekstu: FIN-NET mreža), u području životnih osiguranja u 2014. godini, temeljem podataka Europske komisije i FIN-NET mreže odnosi upravo na unit-linked proizvode (23%), dok postotak pritužbi na sva ostala životna osiguranja iznosi 21%.¹⁰⁴

Izveštaj EIOPA-e za sljedeću godinu *Fifth Consumer Trend Report* navodi porast pritužbi u Republici Hrvatskoj u 2015. godini za preko 30%, za razliku od nekih drugih zemalja, primjerice Danske, gdje je zabilježen pad od preko 60%, kako je i vidljivo iz **Grafikona 8.**, što pokazuje određeni trend poboljšanja u prodajnoj praksi društva za osiguranje, barem u nekim zemljama Europske unije. U odnosu na vrstu pritužbi, isti izvještaj navodi da se i dalje najviše njih odnosi na proizvode životnih osiguranja s elementima ulaganja.

Grafikon 8. Prikaz ukupnih pritužbi kod društva za osiguranje po zemljama



Source: EIOPA Committee on Consumer Protection and Financial Innovation

Izvor: *Fifth Consumer Trends Report*¹⁰⁵

S druge strane došlo je do velikog porasta prodaje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja (prema EIOPA *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration*

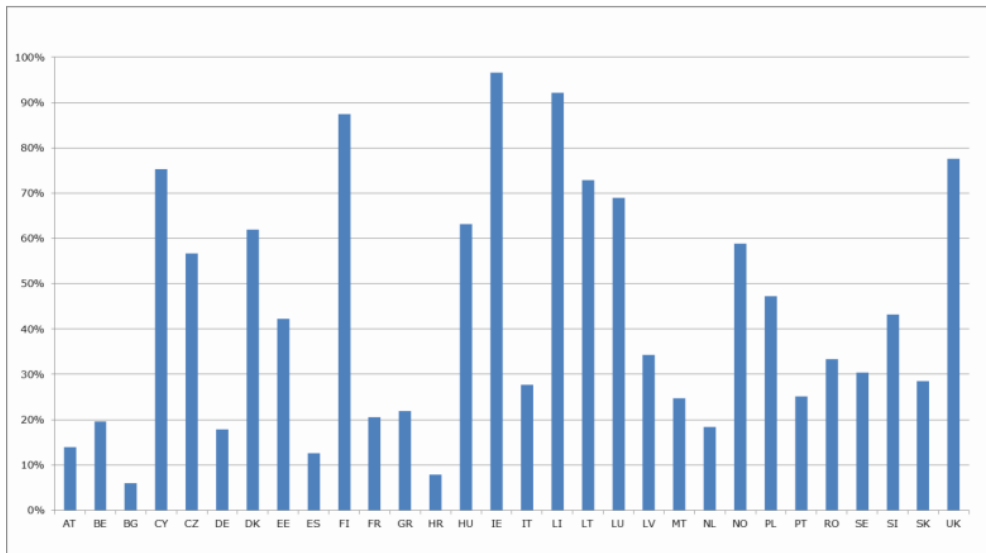
¹⁰⁴Ibidem

¹⁰⁵ EIOPA (2016) *Fifth Consumer Trends Report*, EIOPA-BoS-16-239 16. prosinca 2016. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/06.0_EIOPA-BoS-16-239%20-%20EIOPA%20Fifth%20Consumer%20Trends%20report%20-%20Clean%20after%20BoS.pdf [27. prosinca 2019.], str. 11

between providers of assets management services and insurance undertakings iz 2015. godine¹⁰⁶) u nekim zemljama, poput primjerice Irske ili Lihtenštajna, što je vidljivo iz **Grafikona 9**.

Grafikon 9. Prikaz prodanih polica životnog osiguranja s elementima ulaganja u odnosu na ostale vrste životnih osiguranja za 2015. godinu

Figure 33: GWP of unit-linked business as percentage of total life insurance GWP per Member State – 2015¹⁰⁵



Izvor: *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of assets management services and insurance undertakings*¹⁰⁷

U odnosu na Hrvatsku **Grafikon 9**, pokazuje postotak prodaje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja za manje od 10%, dakle još uvijek prevladava prodaja klasičnih proizvoda životnih osiguranja, dok je postotak prodanih polica životnog osiguranja s elementima ulaganja u nekim zemljama poput Irske ili Lihtenštajna iznosi preko 90%, Finske preko 80%, te Velike Britanije i Cipra preko 70%.

Iako Solvency II Direktiva navodi i neke odrednice vezano uz pružanje usluga osiguranja i zaštitu potrošača 2016. godine donesena je IDD Direktiva, kojom se sveobuhvatno regulira pružanje usluga distribucije osiguranja, sloboda pružanja usluga i poslovnog nastana posrednika u osiguranju, organizacijski uvjeti, uvjeti informiranja ugovaratelja osiguranja,

¹⁰⁶ EIOPA (2017) *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of assets management services and insurance undertakings*, EIOPA-Bos-17-064,26 April 2017, https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/16.%20EIOPA-BoS-17-064-Report_Thematic%20review%20on%20monetary%20incentives%20and%20remuneration.pdf [10. lipnja 2018.]

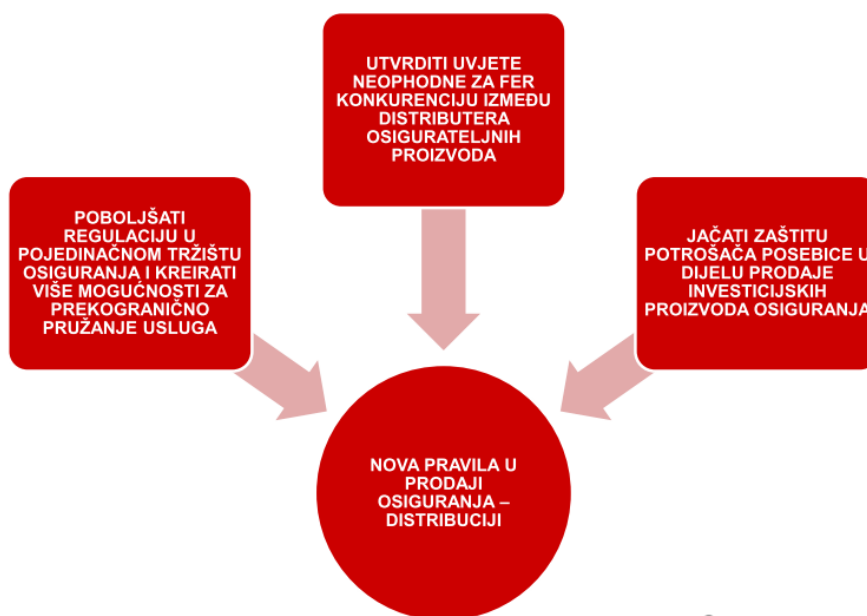
¹⁰⁷ Ibidem, str. 90

pravila ponašanja, sukob interesa i transparentnost, za sve proizvode osiguranja i dodatno u odnosu na proizvode životnih osiguranja s elementima ulaganja. IDD Direktiva zamijenila je Prvu direktivu o posredovanju.

Glavni cilj i predmet IDD Direktive, kako je navedeno točkom 2. Preambule, je usklađivanje nacionalnih odredbi u vezi s distribucijom osiguranja, kako bi se:

- (1) dodatno ojačalo unutarnje tržište za proizvode životnog osiguranja,
- (2) ojačalo povjerenje potrošača u financijski sektor kroz bolji regulatorni tretman distribucije proizvoda osiguranja, te
- (3) povećala razina zaštite potrošača u cijeloj Europskoj uniji

Slika 2. Glavne odrednice IDD Direktive



Izvor: HANFA - *Prezentacija Direktiva o distribuciji osiguranja* ¹⁰⁸

Slika 2. sažeto navodi osnovne odrednice novih pravila u prodaji IDD Direktive, a to su: 1) širi pojam distributera i distribucije, 2) kreiranje boljih uvjeta za jačanje unutarnjeg tržišta, 3) poboljšanje regulacije na pojedinom tržištu, 4) zaštita potrošača kroz bolju informiranost

¹⁰⁸ Orehovec, Lj. *Prezentacija Direktiva o distribuciji osiguranja*, HANFA, 26.01.2017. str. 6 Dostupno na <https://www.hgk.hr/documents/ljorlovacdirektiva-o-distribuciji-osiguranja-iddhgk-2612017final58946dba39f8c.pdf> [26. ožujka 2019.]

potrošača općenito, te 5) zaštita potrošača posebno u odnosu na prodaju proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.

1) Širi pojam distributera i distribucije

S obzirom na postojanje raznovrsnih kanala distribucije, poput (kako nabroja točka 5. Preambule) brokera u osiguranju, posrednika u osiguranju, prodavatelja bankoosiguranja, društava za osiguranje, putničkih agencija i poduzeća za iznajmljivanje vozila, IDD Direktivom obuhvaćene su sve osobe koje se bave prodajom proizvoda osiguranja, odnosno u novoj terminologiji IDD Direktive - distribucijom osiguranja, uključujući i društva za osiguranja i društva za reosiguranje koja do sada nisu bila obuhvaćena pojmom distributera osiguranja¹⁰⁹, te je dana preciznija definicija distribucije osiguranja¹¹⁰ koja uključuje i prodaju putem interneta, te posredstvom internetskih stranica koje nude mogućnost usporedbe, primjerice <https://kompare.hr/>, koji način prodaje do sada nije bio reguliran kod prodaje proizvoda osiguranja. Time su se nametnule jednake obveze svim sudionicima tržišta osiguranja koji se bave distribucijom proizvoda osiguranja.

2) Jačanje unutarnjeg tržišta

Vezano uz unutarnje tržište točkom 9. Preambule IDD Direktive navedeno je da i dalje postoje znatne razlike među nacionalnim odredbama koje stvaraju prepreke pri ostvarenju i obavljanju poslovanja distribucije osiguranja na unutarnjem tržištu.

Europski sud u svojoj praksi tumači pojam *zajedničkog tržišta* tako da je potrebno prevladati sve zapreke u trgovini unutar zemalja Unije radi stapanja nacionalnih tržišta u jedinstveno tržište (engl. *single market*), čiji se uvjeti što je više moguće smatraju uvjetima stvarnog unutarnjeg tržišta. Dakle uklanjanje svih zapreka u trgovini između država članica temelj je jedinstvenog tržišta. Uklanjanje prepreka, odnosno ograničenja koja postoje sastoji se zapravo

¹⁰⁹ čl. 2. st. 1 t. 8 IDD Direktive „distributer osiguranja“ znači svaki posrednik u osiguranju, sporedni posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje.

¹¹⁰ čl. 2. st. 1. t.1 IDD Direktive „distribucija osiguranja“ znači djelatnost predlaganja ugovora o osiguranju, savjetovanje o njima ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanja takvih ugovora, ili pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva, uključujući pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru potrošači 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 potrošač može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju.“

u harmonizaciji različitih nacionalnih pravnih uređenja.¹¹¹ Upravo harmonizacijom nacionalnih odredbi u vezi s distribucijom osiguranja putem IDD Direktive moguće je postići zadani cilj integracije unutarnjeg tržišta distribucije osiguranja.

Republika Hrvatska je pristupanjem Europskoj uniji 01. srpnja 2013. godine postala dio zajedničkog tržišta.

Točkom 19. Preambule IDD Direktive navedeno je da nemogućnost slobodnog obavljanja poslova posrednika u osiguranju na čitavom području Europske unije ometa pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta osiguranja, dok točka 20. Preambule navodi da bi se posrednici u osiguranju i reosiguranju te sporedni posrednici u osiguranju trebali moći koristiti slobodom poslovnog nastana i slobodom pružanja usluga, koje su zajamčene UFEU-om.

Sloboda poslovnog nastana (FOE - *Freedom of establishment*) je jedna od četiri gospodarske slobode. Jamči se odredbom čl. 49 UFEU, te se pod pojmom podrazumijeva stvarno obavljanje gospodarske aktivnosti, stalno i trajno, putem slobodnog poslovnog nastana u drugoj državi članici tijekom neodređenog razdoblja.¹¹²

Sloboda pružanja usluga (FOS - *Freedom of service*) podrazumijeva pravo fizičkih osoba koja imaju poslovni nastan odnosno sjedište, državljanstvo ili prebivalište na teritoriju neke od država članica Europske unije da uđu na teritorij druge države članice te stalno ili privremeno pružaju ili primaju usluge bez ograničenja i pod istim uvjetima kao i državljani te zemlje pod uvjetom da ne krše odredbe o poslovnom nastanu.¹¹³ Također spada u jedno od četiri gospodarske slobode zajamčene člankom 56. UFEU-a.

Stoga u cilju jačanja unutarnjeg tržišta, olakšanog pristupa slobodi poslovnog nastana i slobodi pružanja usluga distribucije osiguranja IDD Direktiva:

- uvodi jedinstveni elektronički registar s evidencijama posrednika u osiguranju i reosiguranju, te sporednih posrednika u osiguranju;

¹¹¹ Bodoriga-Vukobrat, N., Horak, H. i Martinović, A. (2011) Temeljne gospodarske slobode u Europskoj uniji. Zagreb: Inženjerski biro d.d., str. 209

¹¹² Horak, H., Dumančić, K., Šafranko, Z. (2013) Sloboda poslovnog nastana trgovačkih društava u pravu Europske unije. Zagreb, Ekonomski fakultet, (elektroničko izdanje), str. 5 Dostupno na <http://web.efzg.hr/dok/KID//SLOBODA%20POSLOVNOG%20NASTANA.pdf> [10. svibnja 2018.]

¹¹³ Bodoriga-Vukobrat, N. op. cit. str. 212

- uvode se načela uređenja međusobnog priznavanja znanja i sposobnosti posrednika, te usklađenje nacionalnih odredbi o stručnim uvjetima i upisu u registar osoba koje obavljaju poslove distribucije osiguranja ili reosiguranja;
- uvodi se jedinstveni elektronički registar i informacije o pravilima općeg dobra svih država članica primjenjivih na distribuciju osiguranja i reosiguranja, kako bi se olakšalo prekogranično poslovanje;
- razrađene su odredbe o upisu u registar posrednika, o ostvarivanju poslovnog nastana, te izvršavanju slobode poslovnog nastana;
- propisane su nadležnosti tijela država članica domaćina, te nadležnosti tijela matične države;
- propisane su obveze matičnih država članica i država članica domaćina na blisku suradnju u provedbi obveza određenih IDD Direktivom, kada posrednici u osiguranju posluju u različitim državama članicama na temelju slobode pružanja usluga i poslovnog nastana.

3) Usklađenje regulatornog okvira

U odnosu na usklađenje regulatornog tretmana distribucije proizvoda osiguranja u cilju jačanja zaštite potrošača uvedeno je niz obveza, poput:

- obveze osiguravanja visokog stupnja profesionalizma i stručnosti posrednika u osiguranju i reosiguranju, te sporednih posrednika, kao i obveza njihovog kontinuiranog osposobljavanja i razvoja;
- obveza da i relevantne osobe unutar upravljačke strukture posrednika ili distributera u osiguranju, uključujući i društva za osiguranje, posjeduju odgovarajuću razinu znanja i stručnosti za obavljanje poslova distribucije;
- obveza osiguranja od profesionalne odgovornosti za posrednike koje vrijedi za područje čitave Europske unije;
- uvođenje pravila kojima se osigurava da se sukobi interesa, te politike naknade ne odraze negativno na interese potrošača, te obveza redovitog preispitivanja politike i postupaka u vezi sa sukobom interesa;
- obveza za održavanje, vođenje i preispitivanje postupaka za odobrenje svakog pojedinog proizvoda;

- obveza uspostave prikladnog i učinkovitog postupka izvansudskih pritužbi i sporova između potrošača i distributera osiguranja; te
- uvođenje visokih administrativnih novčanih kazni u visini kao i kod PRIIP Uredbe.

Vezano uz nadgledanje i upravljanje proizvodima osiguranja donesena je i Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/2358 od 21. rujna 2017. o dopuni IDD Direktive u pogledu zahtjeva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja¹¹⁴, koja društvima za osiguranje nameće obvezu utvrđivanja postupka odobrenja proizvoda, te njegovo praćenje i preispitivanje.

4) Pravila informiranja općenito

Propisana je puno šira obveza pružanja informacija potrošačima u odnosu na Prvu direktivu o posredovanju, koja uključuje:

- obvezu pružanja određenih općih informacija od strane distributera osiguranja
- informacije vezano uz *sukob interesa* i to barem sljedeće informacije:
 - a. obvezu obavještanja potrošača o statusu osobe koja prodaje proizvode osiguranja,
 - b. obvezu pružanja dodatnih informacija o eventualnim troškovima,
 - c. prodaja proizvoda mora biti popraćena ispitivanjem zahtjeva i potreba na temelju informacija prikupljenih od potrošača (personalizirana preporuka),
- uvođenje jedinstvenih pravila o načinu primanja informacija od strane potrošača kako bi se potrošaču omogućio odabir načina primanja informacija, te je uvedena mogućnost uporabe elektroničkih sredstava komunikacije,
- obvezu izrade dokumenta s ključnim informacijama od strane proizvođača osigurateljnog proizvoda.

S obzirom na velik broj informacija, kako bi potrošači dobili lako čitljive, razumljive i usporedive informacije o proizvodu osiguranja donesena je Provedbena Uredba o utvrđivanju standardiziranog formata dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja¹¹⁵, kojom je

¹¹⁴ Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/2358 od 21. rujna 2017. o dopuni Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja, SL L 341/1, 20.12.2017.

¹¹⁵ Provedbena Uredba Komisije (EU) 2017/1469 od 11. kolovoza 2017. o utvrđivanju standardiziranog formata dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja, SL L 209/19, 12.08.2017.

utvrđen standardizirani dokument s informacijama o proizvodu osiguranja i za ostale proizvode osiguranja, tzv, IPID (*Insurance Product Information Documents*), sličan standardiziranom formatu propisanom za proizvode osiguranja s elementima ulaganja sukladno PRIIP uredbi.

5) Dodatne obveze vezano uz proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja

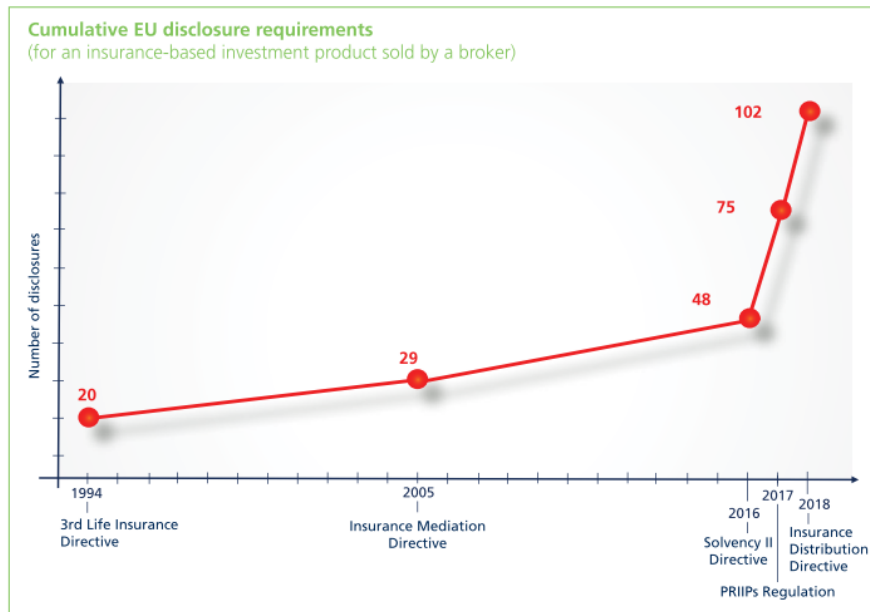
Uz pružanje općih informacija za distributere proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja uvedene su još dodatne obveze u odnosu na potrošače:

- posrednici ili društva za osiguranje koji prodaju investicijske proizvode osiguranja potrošačima ili daju savjete o njima, moraju posjedovati odgovarajuću razinu znanja i stručnosti u vezi s ponuđenim proizvodima,
- uz informacije po PRIIP Uredbi, obvezni su pružiti dodatne informacije o troškovima distribucije koji su povezani s investicijskim proizvodima osiguranja, a nisu već uključeni u informacije po PRIIP Uredbi, poput troškova i naknada koje društva za osiguranje i posrednici plaćaju investicijskim fondovima, odnosno primaju od investicijskih fondova,
- utvrđivanja postojanja sukoba interesa, te
- izradu procjene primjerenosti i prikladnosti proizvoda za pojedinog potrošača, te izvještavanje potrošača o istom.

Propisno je i pravo država članica nametanja strožih uvjeta u pogledu proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, posebno u odnosu prihvaćanja honorara, provizije ili nemonetarne koristi od trećih osoba, te pružanje usluga savjetovanja, što su neke države članice i učinile.

Iz predstavljene analize jasno proizlazi da je došlo do velikog porasta broja informacija koje je distributer u osiguranju dužan dostaviti potrošaču za proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja osiguranja, što pokazuje nastavno prikazani **Grafikona 10.** gdje se broj informacija od početnih dvadeset povećao na preko stotinu, ne računajući još dodatne informacije koje je distributer dužan pružiti ukoliko se radi o prodaji na daljinu, te informacije vezano uz obradu osobnih podataka.

Grafikon 10. Prikaz porasta broja informacija od 1994. - 2018. godine za proizvode osiguranja s elementima ulaganja



Izvor: *Insurance Europa Annual Report 2015 – 2016*, str. 7¹¹⁶

Donesena je i Delegirana uredba u pogledu obveze informiranja i pravila poslovnog ponašanja koja se primjenjuju na distribuciju investicijskih proizvoda osiguranja¹¹⁷, koja detaljnije regulira utvrđivanje sukoba interesa kod prodaje investicijskih proizvoda osiguranja, politike upravljanja sukobima interesa i procjene poticaja i sustava poticaja, kao i način na koji su distributeri dužni prikupiti informacije od budućeg ugovaratelja osiguranja kako bi izradili procjenu primjerenosti i pouzdanosti, odnosno da li nuđeni proizvod odgovara potrebama potrošača.

Konačno, EIOPA je u listopadu 2017. donijela i Smjernice u skladu s Direktivom o distribuciji osiguranja koje se odnose na investicijske proizvode osiguranja koji sadržavaju strukturu koja potrošačima otežava razumijevanje uključenih rizika.¹¹⁸ Smjernice se odnose na procjenu društva za osiguranje i posrednika u osiguranju da li određeni investicijski proizvod spada u

¹¹⁶ Insurance Europa (2016) *Annual Report 2015 – 2016* svibanj 2016 Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/annual-report-2015-2016> [18. studenog. 2019.]

¹¹⁷ Delegirana uredba 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, SL L 341/8, 20.12.2017.

¹¹⁸ Smjernice u skladu s Direktivom o distribuciji osiguranja koje se odnose na investicijske proizvode osiguranja koji sadržavaju strukturu koja potrošačima otežava razumijevanje uključenih rizika, EIOPA-17/651, 4.10.2017 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/EIOPA-17-651_IDD_guidelines_execution_only_final_HR.pdf [18 lipnja 2018.]

kategoriju „jednostavnih investicijskih proizvoda“ kod kojih nije potrebna izrada primjerenosti i prikladnosti stranke.

iii) *Pravila općeg dobra (general good provisions)*

Člankom 11. IDD Direktive nametnuta je obaveza državama članicama objave pravila općeg dobra.

Iako ne postoji precizna definicija pojma „*general good*“, općenito rečeno, pravila općih dobra u sektoru osiguranja su pravila zemlje domaćina kojima su društva za osiguranje ili distributeri osiguranja, koja posluju pod uvjetima Solvency II ili IDD Direktive, obvezna prilagoditi svoje poslovanje u toj zemlji, bez obzira posluju li temeljem slobode pružanja usluga ili slobode poslovnog nastana.

Svrha objave pravila općeg dobra, kako navodi točka 39. Preambule IDD Direktive je olakšanje prekograničnog poslovanja i osiguranje potrošačima bolje transparentnosti. Države članice trebale bi osigurati objavljivanje općih dobrih pravila primjenjivih na svojem teritoriju, te javno dostupan jedinstveni elektronički registar i informacije o općim dobrim pravilima svih država članica primjenjivim na distribuciju proizvoda za osiguranje i reosiguranje, kako bi omogućilo društvima za osiguranje ili distributerima osiguranja koji posluju u drugim državama članicama temeljem slobode pružanja usluga ili slobode poslovnog nastana upoznavanje s navedenim pravilima zemlje domaćina.

Sukladno prethodno spomenutoj obvezi, nakon što su nadležna tijela država članica objavila informacije o pravilima općeg dobra u predmetnoj državi, a koje su u Hrvatskoj dostupne na stranicama HANFA-e na <https://www.hanfa.hr/insurance-market/general-good-provisions>, EIOPA je sukladno svojoj obvezi iz članka 11. IDD Direktive na svojoj internetskoj stranici <https://eiopa.europa.eu/consumer-protection/general-good-provisions>, navela hiper-poveznice na internetske stranice nadležnih tijela na kojima su objavljene informacije o pravilima općeg dobra, koje informacije odnosno pravila su u svim zemljama članicama dostupne i na engleskom jeziku.

EIOPA je u srpnju 2019. godine objavila i izvještaj pod nazivom „*Country-by Country Analysis of National General Good Rules*”¹¹⁹ koji također obuhvaća podatke o kontaktnoj točki odgovornoj za pružanje informacija o pravilima općeg dobra svake pojedine države članice, te kratku analizu pravila općeg dobra svake pojedine zemlje članice.

Uz navedeno objavljeno i izvješće EIOPA pod nazivom *Insurance Distribution Directive - Report Analysis National General Good Rules*¹²⁰, koje obuhvaća pravila općeg dobra po temama: zahtjeve za informacijama i pravila poslovanja; dodatni zahtjevi za proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja; registracijski i organizacijski zahtjevi, ostale teme, te usporedbu pravila po pojedinim zemljama.

Prema podacima iz predmetnog izvješća na dan 31. ožujka 2019. godine od 28 zemalja Unije, EIOPA je identificirala 2 zemlje (Finsku i Nizozemsku) kod kojih su potrebni daljnji koraci kako bi se osigurala adekvatna objava pravila općih dobra. Nadalje 20 od 28 zemalja, među kojima je i Hrvatska, su osigurale jasnu objavu na internetskim stranicama svih pravila općih dobra u smislu članka 11(1) IDD Direktive.¹²¹

Izvješće navodi da je EIOPA primijetila kako su pojedine članice Europske unije nametnule dodatna pravila za distributere osiguranja iz drugih članica Europske unije, što može uzrokovati dodatne troškove poslovanja distributerima iz drugih članica Europske unije, te stoga navedeno ima utjecaja i na pravilno funkcioniranje IDD Direktive i unutarnjeg tržišta. Naime, pojedinim člancima IDD Direktive dane su opcije zemljama članice Europske unije da uvedu pravila općeg dobra u njihovom sadržaju ili stroža pravila od propisanih IDD Direktivom.

Nastavno je tabelarni prikaz po zemljama Unije koji prikazuje koje su opcije iz IDD Direktive izabrale pojedine zemlje.

¹¹⁹EIOPA (2019) *Country-by Country Analysis of National General Good Rules* EIOPA, 2019 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA_IDD_General%20Good_country%20analysis_July2019.pdf [5. siječnja 2020.]

¹²⁰ EIOPA (2019) *Insurance Distribution Directive -Report Analysis National General Good Rules* EIOPA, 2019 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA_IDD-General%20good_July2019.pdf [5. siječnja 2020.]

¹²¹ Ibidem, str. 3-4

Tablica 3. Prikaz po zemljama Europske unije preuzetih opcija iz IDD Direktive

	A Member State has exercised the option when implementing the IDD
	A Member State has completed the implementation of IDD, but has chosen not to exercise the option
	A Member State has not yet completed the implementation of the IDD and, therefore, the decision on which options will be exercised has not yet been taken

IDD article	Key aspect of the option	AT	BE	BG	CY	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE
20(7), subparagraph 2	Provision of the IPID together with other information															
22(1), subparagraph 2	Information exemption for professional clients															
22(2), subparagraph 1-2	Stricter information requirements and COB rules															
22(2), subparagraph 3	Mandatory advice for any insurance product, or for certain types of insurance products															
22(3)	Remuneration restriction for any insurance product															
24(7)	Cross-selling															
29(1), subparagraph 3	Standardised information															
29(3), subparagraph 1-2	Remuneration restriction for IBIPs															
29(3), subparagraph 3	Mandatory advice for IBIPs															
29(3), subparagraph 4	Independent advice															
30(3)	Execution only															

IDD article	Key aspect of the option	IS	IT	LI	LT	LU	LV	MT	NL	NO	PL	PT	RO	SE	SI	SK	UK
20(7), subparagraph 2	Provision of the IPID together with other information																
22(1), subparagraph 2	Information exemption for professional clients																
22(2), subparagraph 1-2	Stricter information requirements and COB rules																
22(2), subparagraph 3	Mandatory advice for any insurance product, or for certain types of insurance products																
22(3)	Remuneration restriction for any insurance product																
24(7)	Cross-selling																
29(1), subparagraph 3	Standardised information		*														
29(3), subparagraph 1-2	Remuneration restriction for IBIPs		*														
29(3), subparagraph 3	Mandatory advice for IBIPs		*														
29(3), subparagraph 4	Independent advice																
30(3)	Execution only																

Izvor: *Insurance Distribution Directive - Report Analysis National General Good Rules, Annex II: Options exercised according to member state*¹²²

U odnosu na članak 29. IDD Direktive, koja ostavlja zemljama članicama mogućnost propisati obvezu distributerima osiguranja davanja savjeta prilikom kupnje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja. Iz **Table 3.** vidljivo je da je to učinilo samo osam država članica, dok je većina drugih država članica uključujući i Hrvatsku, propustila propisati tu obvezu, što i dalje ostavlja prostor za nedovoljnu informiranost potrošača kod kupnje takvih proizvoda. Vezano uz ograničenja primanje naknada kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja **Table 3.** pokazuje da je to učinilo samo deset država članica, dok su samo Češka, Italija, Rumunjska i Slovačka propisali stroža pravila u odnosu na oboje.

Iz **Table 3.** vidljivo je da je Hrvatska propisala strožu obvezu samo u odnosu na članak 20. st. 2. IDD Direktive vezano za izradu i dostavu dokumenta s informacijama o proizvodu za sve proizvode životnih osiguranja, što nije obveza propisna IDD Direktivom.

¹²² Ibidem str. 27 - 28

S obzirom na različitost preuzetih opcija iz IDD Direktive zaključak EIOPE je kako će biti potrebno velik broj aktivnosti daljnjeg praćenja kako bi se osigurala pravilna objava i primjena pravila općeg dobra na način da se osigura pravilno funkcioniranje IDD Direktive i unutarnjeg tržišta.

iv) *FIN-NET mreža*

2001. godine osnovana je FIN-NET mreža od strane Europske komisije, kako bi promicala suradnju među nacionalnim pravobraniteljima koji rade u području financijskih usluga, te osigurala potrošačima pristup postupcima alternativnog rješavanja sporova (ARS) u prekograničnim sporovima o pružanju financijskih usluga.¹²³

FIN-NET je mreža nacionalnih organizacija koje su nadležne za izvansudsko rješavanje pritužbi potrošača u području financijskih usluga, što uključuje bankovne usluge, platni promet, usluge osiguranja i investicijske usluge. U mrežu su uključene zemlje Europskog gospodarskog prostora (EGP-a), odnosno Europska unija, Island, Lihtenštajn i Norveška.

Rješavanje sporova regulirano je Direktivom o alternativnim načinima rješavanja sporova¹²⁴, Uredbom o online rješavanju sporova¹²⁵, te Memorandumom o razumijevanju¹²⁶ koji navodi mehanizam i druge uvjete koje članovi, koji namjeravaju surađivati u izvansudskom rješavanju prekograničnih financijskih sporova, trebaju uzeti u obzir, ali nije pravno obvezujući za stranke u postupku.

U slučaju spora, primjerice između potrošača iz Hrvatske i davatelja financijskih usluga u Europskoj uniji, potrošač bi trebao svoju žalbu prvo uputiti dotičnom inozemnom davatelju financijskih usluga, te ukoliko potrošač ne uspije riješiti spor direktno s inozemnim davateljem financijskih usluga, može se obratiti instituciji za izvansudsko rješavanje sporova u zemlji

¹²³ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_hr

¹²⁴ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnim načinima rješavanja sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova) SL L 165/63, 18.06.2013.

¹²⁵ Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o *online* rješavanju sporova), SL L 165/1, 18.06.2013.

¹²⁶ *Memorandum of Understanding on Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Service*, 12.05.2016. Dostupno na https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/memorandum-of-understanding_en.pdf [5. siječnja 2020.]

davatelja financijskih usluga ili instituciji za izvansudsko rješavanje sporova u Hrvatskoj koja je član FIN-NET mreže. U Hrvatskoj to je Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, te Centar za mirenje pri Hrvatskoj Gospodarskoj komori.

U veljači 2016. godine Europska komisija pokrenula je i novu Internet platformu pod nazivom *Online Dispute Resolution* (ODR) temeljem spomenute Uredbe o online rješavanju sporova, putem koje je omogućeno potrošačima Europske unije rješavanje domaćih i prekograničnih sporova koji su nastali kupnjom putem Interneta, što uključuje i kupnju proizvoda osiguranja.

Prema posljednjem dostupnom izvješću pod nazivom *FIN-NET Activity Report 2016*, iz prosinca 2017.¹²⁷, broj članova FIN-NET mreže krajem 2016. godine brojio je 59 članova.

Tablica 4. Statistika obrađenih predmeta FIN-NET mreže za 2016. godinu

Year	Total number of cross-border cases handled by FIN-NET members	Cross-border cases by sectors			
		Banking	Insurance	Investments	Other
2016	2571	1202	592	514	160

Izvor: *FIN-NET Activity Report*, str. 5¹²⁸

Isto izvješće navodi, kako je vidljivo iz **Tablice 4.** da su članovi FIN-NET mreže u 2016. godini prijavili postupanje u ukupno 2.571 slučaja prekograničnih sporova, od čega se 592 spora odnose na sektor osiguranja, dakle radi se o relativno malom broju prijave potrošača putem navedene mreže.

¹²⁷ FIN-NET (2017) *Activity Report 2016*, prosinac 2017., str. 5 Dostupno na https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-activity-report-2016_en [5. siječnja 2020.]

¹²⁸ Ibidem, str. 5

Tablica 5. Pregled članica Europske unije uključenih u FIN-NET mrežu po skupinama financijskih usluga

Country	Banking	Payments	Insurance	Investments
Austria	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Belgium	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Bulgaria				
Czech Republic	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET(*)	FIN-NET
Cyprus				
Denmark	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Estonia	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Finland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
France	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Croatia	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Germany	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Greece	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Hungary	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Iceland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Ireland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Italy	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Latvia				
Liechtenstein	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Lithuania	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Luxembourg	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Malta	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Netherlands	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Norway	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Poland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Portugal	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Romania				
Slovenia				
Slovakia	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Spain	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Sweden	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
United Kingdom	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET

(*) life insurance only

Izvor: *FIN-NET Activity Report 2016, str. 12*¹²⁹

Prema podacima iz istog izvješća, kako je vidljivo iz **Tablice 5.**, neke članice Europske unije u 2016. godini još se nisu uključile u FIN-NET mrežu, poput Slovenije i Bugarske, dok u nekim zemljama FIN-NET mreža ne obuhvaća i sporove iz područja osiguranja, dakle i proizvode životnih osiguranja s elementima ulaganja.

¹²⁹ Ibidem, str. 12

3.2 Razvoj zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja

U Hrvatskoj je tržište proizvoda osiguranja s elementima ulaganja relativno malo. Tako je prema *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of asset management services and insurance undertakings*¹³⁰ 2015. godine u Hrvatskoj samo 12 društva za osiguranje nudilo proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja s vrijednosti godišnje premije 30 milijuna Eura (usporedbe radi u istom periodu Irska i Italija imale su vrijednost godišnje premije od preko 31 milijardu Eura)¹³¹. Međutim i hrvatsko tržište je pratilo trendove rasta prodaje polica životnog osiguranja s elementima ulaganja, te tako i prema izvješću EIOPA *Fifth Consumer Trends Report*¹³² 2015. godinu navodi porast premija osiguranja kod proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja od čak 67%.

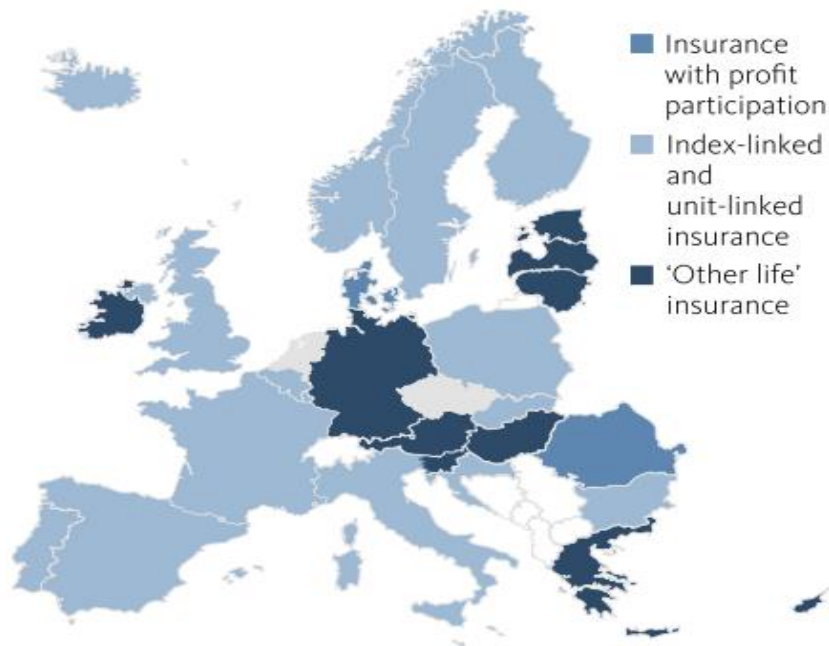
¹³⁰ EIOPA (2017) *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of asset management services and insurance undertakings*, EIOPA-BoS-17-064, str. 87 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/16.%20EIOPA-BoS-17-064-Report_Thematic%20review%20on%20monetary%20incentives%20and%20remuneration.pdf [10. lipnja 2017.]

¹³¹ Ibidem str. 87-89

¹³² EIOPA (2016) *Fifth Consumer Trends Report*, EIOPA-BoS-16-239 16. prosinca 2016, str. 13 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/06.0._EIOPA-BoS-16-239%20-%20EIOPA%20Fifth%20Consumer%20Trends%20report%20-%20Clean%20after%20BoS.pdf [27. prosinca 2019.]

Slika 3. Mapa Europske unije s naznakom zemalja u kojima je porasla prodaja polica životnog osiguranja s elementima ulaganja u 2017. godini

Figure 3 – Life insurance lines of business that experienced the highest GWP growth in 2017*



Source: EIOPA Solvency II Database

Izvor: *Seventh Consumer Trend Reports*¹³³

Trend povećanja prodaje polica osiguranja s elementima ulaganja u većini zemalja članica Europske unije, uključujući i Hrvatsku, nastavljen je i u 2016. godini, te prema podacima *Seventh Consumer Trend Reports*¹³⁴, kako je i vidljivo iz **Slike 3.** za 2017. godinu iznosi 42%.

Sklapanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju s Europskim zajednicama i državama članicama 2001. godine¹³⁵ Republika Hrvatska obvezala se, među ostalim prilagoditi svoje zakonodavstvo pravnoj stečevini tadašnje Europske zajednice, a danas Europske unije. Implementacija smjernica s područja osiguranja i područja zaštite potrošača u domaći pravni sustav spada u ispunjenje dijela preuzetih obveza.¹³⁶

¹³³ EIOPA (2018) *Seventh Consumer Trends Reports* EIOPA-BOS-18-526, od prosinca 2018, str. 14 Dostupno na <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-18-526-Seventh%20Consumer%20Trends%20Report%20for%20Publication.pdf> [27. prosinca 2019.]

¹³⁴ Ibidem str. 12

¹³⁵ Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europske zajednice i njihovih država članica, Luxemburg, 29. listopada 2001., Narodne novine - Međunarodni ugovori (14/2001)

¹³⁶ Keglević, A, op. cit. str. 309

3.2.1 Regulatorni okvir zaštite potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja

U Hrvatskoj, zaštita potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja regulirana je trima zakonima i to Zakonom o zaštiti potrošača kao općim zakonom u području potrošača, Zakonom o obveznim odnosima koji općenito regulira ugovor o osiguranju, te Zakonom o osiguranju koji regulira neke specifičnosti u odnosu na sklapanje ugovora o osiguranju, te pružanje informacija potrošaču, odnosno, kako ga neki autori nazivaju, trostrukim sustavom zaštite osiguranika pojedinca¹³⁷.

Godina 2005. bila je iznimno važna za uređenje hrvatskog ugovornog prava osiguranja. U veljači te godine usvojen je ZOO koji je uveo velike promjene u uređenje ugovora o osiguranju imovine i osoba uklanjajući neke propuste koje su u prijašnjem uređenju izazvale nezadovoljstvo. U prosincu 2005. godine Hrvatski sabor donio je i Zakon o osiguranju¹³⁸ (dalje u tekstu: Zakon o osiguranju iz 2005.) koji je zamijenio dotadašnje propise s područja osiguranja i koji je prvi puta propisao izričite odredbe o osigurateljnoj obvezi obavještanja u našem pravnom sustavu.¹³⁹

Cilj promjena bio je usklađenje hrvatskih propisa u području osiguranja i zaštite potrošača s pravnom stečevinom Europske unije, kao sveobuhvatna revizija postojećeg Zakona o obveznim odnosima koji je donesen 1978. godine, te desetak puta od tada mijenjan i nadopunjavan¹⁴⁰.

i) Zakon o obveznim odnosima

ZOO je stupio na snagu 01. siječnja 2006. godine, te je i danas u odnosu na ugovore osiguranja ostao nepromijenjen, iako su donesene izmjene i dopune zakona 2008., 2011., 2015. i 2018. godine.

¹³⁷ Keglević, A. (2013) Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju - Otvorena pitanja i dvojbe - Zbornik pravnog fakulteta u Rijeci, Vol. 34 No. 1, 2013, str. 211

¹³⁸ Zakon o osiguranju, Narodne novine - Službeni dio, (51/2005, 87/2008, 82/2009, 54/2013 i 94/2014)

¹³⁹ Keglević, A. op.cit. str. 328-329

¹⁴⁰ Zakon o obveznim odnosima Narodne novine Službeni list SFRJ, (29/1978, 39/1985, 46/1985, 57/1989), Narodne novine - Službeni dio (53/1991, 73/1991, 3/1994, 111/1993, 107/1995, 7/1996, 91/1996, 112/1999, 88/2001, 35/2005)

ZOO sadržava opsežne odredbe o ugovoru o osiguranju dajući tome temeljni pravni okvir uređenja ugovornog prava osiguranja.¹⁴¹

Ugovori o životnom osiguranju regulirani su zajedničkim odredbama ZOO mjerodavnim za osiguranje imovine i osiguranje osoba (članci 921 - 947), te dodatno zasebnim poglavljem III, kojim je regulirano osiguranje osoba (članci 966 - 989).

Zajedničkim odredbama ZOO-a definiran je pojam osiguranog slučaja, sklapanje ugovora o osiguranju, odredbe o polici osiguranja, obveze ugovaratelja osiguranja (potrošača), koje obveze uključuju i dužnost ugovaratelja osiguranja prijave okolnosti značajne za ocjenu rizika, te prava društva za osiguranje u slučaju netočne prijave, obveze društva za osiguranja, te odredbe vezane uz trajanje osiguranja.

Zasebne odredbe ZOO-a o osiguranju osoba sadrže dodatne odredbe o sadržaju police životnog osiguranja, posljedicama neplaćanja premije ili netočne prijave osiguranika, osiguranju treće osobe i maloljetnika odnosno osoba lišenih poslovne sposobnosti, isključenju pojedinih rizika, pravu ugovaratelja osiguranja prije nastupa osiguranog slučaja, te osiguranju života u korist treće osobe.

U odnosu na obvezu informiranja potrošača prije sklapanja ugovora o osiguranju ZOO u članku 926. st.1. navodi minimum informacija koje moraju biti navedene na polici: 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, dok u stavku 3. obvezuje društva za osiguranje upozoriti 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.

ZOO ne sadržava izričitu zakonsku odredbu o nekoj općoj dužnosti stranaka o međusobnom obavještanju. On regulira jedino obvezu obavještanja o nekim specifičnim informacijama vezanim za određene aspekte pojedinih ugovora, primjerice obavještanje o informacijama vezanim za sadržaj police životnog osiguranja (čl. 967.). Dapače, ZOO ne uređuje obvezu

¹⁴¹ Keglević, A. op. cit. str. 311

obavještanja za obje ugovorne strane, nego samo za osiguranika. Osigurateljeva obveza obavještanja uređena je zakonom o osiguranju.¹⁴²

I u odnosu na prigovore i pravo raskida vezano za ugovorni odnos društva za osiguranje i potrošača, nastao temeljem sklopljene police životnog osiguranja, ZOO regulira samo pravo prigovora društva za osiguranje (člankom 945.), odnosno pravo poništaja ili raskida (člancima 932. i 933.), dok je pravo prigovora i raskida odnosno odustanka od ugovora sa strane potrošača, odnosno ugovaratelja osiguranja, regulirano odredbama ZOS-a.

Dakle obveza i informiranja i posljedice propuštanja davanja dužnih informacija za potrošača regulirana je ZOO-om, dok je za osiguratelja navedeno regulirano ZOS-om. Stoga se opravdano postavlja pitanje da li bi sve obveze stranaka u ugovoru o osiguranju trebalo objediniti unutar istog zakonskog propisa.

ii) *Zakon o zaštiti potrošača*

Zakonom o zaštiti potrošača, koji je stupio na snagu 7. kolovoza 2007. godine¹⁴³, uveden je pojam *potrošačkog ugovora o financijskim uslugama sklopljenim na daljinu*, koje usluge uključuju i osiguranja, te propisana obaveza pružateljima financijskih usluga, dakle i društvima za osiguranje, u primjerenom roku prije sklapanja ugovora o osiguranju obavijestiti potrošača o davatelju financijskih usluga, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, te načinu rješavanja sporova.

Člankom 63. navedenog zakona predviđeno je i pravo potrošača na jednostrani raskid bez posljedica u roku od 14 odnosno 30 dana od dana sklapanja ugovora na daljinu. Kako u navedenom trenutku predmetno pravo nije bilo predviđeno Zakonom o osiguranju do 2014. godine, navedeno pravo bilo je predviđeno samo za ugovore o životnom osiguranju sklopljene na daljinu, iako je u zakonodavstvo Europske unije pravo na raskid uvedeno već Drugom životnom direktivom koja je usvojena 1990. godine.

¹⁴² Ibidem str. 311-312

¹⁴³ Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine - Službeni dio (79/2007, 125/2007, 79/2009, 89/2009, 75/2009, 133/2009, 78/2012, 56/2013, 41/2014)

ZZP, koji je u cijelosti usklađen s pravnim stečevinama Europske unije, stupio je na snagu u travnju 2014. zamijenivši Zakon o zaštiti potrošača iz 2007. Iako je koncepcija novog ZZP-a drugačija od prethodnog, odredbe o ugovorima o prodaji financijskih usluga potrošačima sadržajno se nisu mijenjale (premda su renumerirane).¹⁴⁴

iii) *Harmonizacija hrvatskog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije*

U odnosu na životno osiguranje s elementima ulaganja, iako je proizvod postojao na tržištu osiguranja u Hrvatskoj, te je 1999. godine izmjenama Zakona o osiguranju iz 1994.¹⁴⁵ člankom 55.b spomenut kao, *ulaganja za račun i rizik vlasnika police osiguranja*, u hrvatsko zakonodavstvo uveden je tek Zakonom o osiguranju iz 2005. godine. Do tada je zakonodavstvo u području osiguranja poznavalo samo osiguranje života i rento osiguranje. Zakon o osiguranju donesen 2005. godine nije definirao životno osiguranje s elementima ulaganja, ali je uvedena obveza pružanja, kako općih informacija za sve vrste osiguranja, tako i dodatnih informiranja u odnosu na životna osiguranja s elementima ulaganja.

Tako je člankom 89. po prvi puta uvedena obveza informiranja potrošača prije sklapanja ugovora o osiguranju općenito, te dodatno kod proizvođača životnih osiguranja s elementima ulaganja, sukladno informacijama predviđenim Aneksom II Treće životne direktive.

Ukoliko je ugovor o osiguranju života sklopljen putem posrednika ili zastupnika o osiguranju (sada distributer u osiguranju) uvedena je obveza i za posrednike u osiguranju i zastupnike u osiguranju pružanja dodatnih informacija sukladno Prvoj direktivi o posredovanju.

Zakon o osiguranju iz 2005. propustio je propisati pravo ugovaratelja osiguranja na odustanak od ugovora o životnom osiguranju u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti osiguratelja o sklapanju ugovora (*cooling off period*), te je pravo na odustanak ugovaratelja osiguranja uveden tek 2014. godine, izmjenama Zakona o osiguranju iz 2005.

Zakonom o osiguranju iz 2005. zakonodavac je također propustio propisati bilo kakve kazne ukoliko se navedene informacije ne pruže potrošaču prilikom sklapanja ugovora o osiguranju. To je ispravljeno tek 2016. godine donošenjem ZOS-a, te je postojao period od 10-ak godina u

¹⁴⁴ Keglević, A. op. cit. str. 313

¹⁴⁵ Zakon o osiguranju Narodne novine – Službeni dio (9/1994, 20/1997, 50/1999, 116/1999, 11/2002, 140/2005, 151/2005)

kojem sudionici na tržištu osiguranja nisu snosili nikakve prekršajne posljedice zbog nepružanja propisanih informacija potrošaču.

U odnos na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja nije postojala nikakva zakonska obveza društva za osiguranje o pružanju bilo kakvih pojašnjenja ili savjetovanja vezano uz navedeni proizvod, te fondove u koje potrošač ulaže svoju premiju.

HANFA je u cilju zaštite potrošača zbog relativno novog proizvoda na hrvatskom tržištu, koji sve više dobiva na važnosti i zbog različitih tumačenja i primjene važećih zakonskih i pod zakonskih odredbi 21. prosinca 2006. izdala Mišljenje o osiguranjima kod kojih osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik¹⁴⁶, te navela da:

1. sukladno odredbama ZOO-a, članak 926., polica osiguranja kod kojih osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik mora sadržavati: ugovorne strane (naziv i sjedište); ime, prezime, adresu i datum rođenja osigurane osobe; rizik odnosno rizike obuhvaćene osiguranjem; datum početka i datum isteka osiguranja; iznos odnosno iznose osigurane svote za pojedini rizik; premiju osiguranja; nadnevak izdavanja police; potpise ugovornih strana;
2. sukladno odredbama Zakona o osiguranju iz 2005., članak 89. kod sklapanja ugovora o osiguranju društvo za osiguranje dužno je ugovaratelja osiguranja pisano obavijestiti o podacima iz članka 89.;
3. uz sve navedeno, prema odredbama Zakona o osiguranju (iz 2005.), članak 89. stavak 3., kod ugovora o životnom osiguranju vezanih za jedinice investicijskih fondova društvo za osiguranje dužno je prije sklapanja ugovora o osiguranju, ugovaratelja osiguranja pisano obavijestiti i o prospektu fonda, a naročito o strukturi ulaganja;
4. kod izdavanja potvrde ugovaratelju osiguranja o uplaćenju premiji životnog osiguranja kod kojeg osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik, društvo za osiguranje kao osnovicu za obračun porezno priznatog izdatka dužno je navesti

¹⁴⁶ Mišljenje o osiguranjima kod kojih osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik, HANFA, 21.12.20106. Dostupno na http://www.iusinfo.hr/OfficialPosition/Content.aspx?SOPI=MMIN201D20061221N70&Doc=MMIN_HR [7. siječnja 2020.]

samo onaj dio premije koji ima štednu komponentu tj. onaj dio premije iz kojeg se formira matematička pričuva osiguranja života;

5. dio premije osiguranja kod kojeg osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik, iz kojeg se formira matematička pričuva osiguranja života, društvo za osiguranje ulaže sukladno odredbama članka 122. i 123. Zakona o osiguranju iz 2005.
6. dio premije osiguranja kod kojeg osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik, iz kojeg se formira posebna pričuva osiguranja, društvo za osiguranje ulaže sukladno odredbama članak 115. i 116. Zakona o osiguranju iz 2005.
7. preostalu premiju osiguranja kod kojeg osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik, društvo za osiguranje ulaže sukladno prospektu kojeg je osiguraniku dalo na uvid pri zaključivanju ugovora o osiguranju.

Sukladno članku 90. Zakona o osiguranju iz 2005. postojala je obveza pisanog obavještanja za vrijeme trajanja ugovora o životnom osiguranju kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja o vrijednosti imovine po polici osiguranja. Također je uvedena obveza godišnjeg informiranja o stanju fonda. U cilju daljnje zaštite ugovaratelja osiguranja, HANFA je kod životnih osiguranja s elementima ulaganja putem internih dopisa pojedinim društvima za osiguranje nametnula obvezu i češćeg informiranja, te izvanrednog obavještanja kod velikih oscilacija u vrijednosti fondova, odnosno polica životnih osiguranja s elementima ulaganja, prepoznavši da je godina dana preveliki period za pružanje informacija potrošaču kod ulaganja koja ovise o fluktuacijama na tržištu.

Člankom 65. Zakona o osiguranju iz 2005. bila je propisana obveza da promidžbene aktivnosti i informacije o društvima za osiguranje i proizvodima koje nude na tržištu moraju sadržavati jasne, istinite i potpune informacije koje se temelje na vjerodostojnim podacima.

Člankom 268. Zakona o osiguranju iz 2005. bilo je regulirano pravo potrošača na podnošenje pisanog prigovora društvu za osiguranje, ako se društvo za osiguranje ne pridržava pisanih uvjeta, te dužnost društva za osiguranje na odgovor potrošaču u roku od 15 dana. Međutim, navedenim zakonom nije bila propisana obveza društava za osiguranje uspostave učinkovitog postupka rješavanja pritužbi i prigovora unutar društva. HANFA je navedeno regulirala tek donošenjem Pravilnika o postupanju društva za osiguranje s pritužbama osiguranika,

ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju¹⁴⁷, koji je donesen sukladno Smjernicama za rješavanje pritužbi od strane društava za osiguranje¹⁴⁸, te stupio na snagu 26. lipnja 2013., dakle netom prije pristupanja Hrvatske Europskoj uniji.

Predmetnim pravilnikom definiran je pojam pritužbe kao „izjava nezadovoljstva upućena društvu za osiguranje od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju“, reguliran je postupak podnošenja i postupanja po pritužbi, te je po prvi puta uvedena obveza vođenja registra pritužbi, te dostave podataka o broju i vrsti pritužbi HANFA-i na godišnjoj osnovi. Pravilnik je prestao važiti stupanjem na snagu novog Zakona o osiguranju iz 2016., koji je u sam tekst zakona ugradio odredbe o postupanju s pritužbama.

Iz navedenog proizlazi da do 2013. godine, pravo na prigovor potrošača kod ugovora o osiguranju nije bilo zasebno regulirano u području osiguranja, nego su vrijedila samo opća pravila sukladno tada važećem Zakonu o zaštiti potrošača, te je potrošač u mnogim slučajevima, umjesto izvansudskog rješavanja sporova, bio prisiljen radi ostvarenja svojih prava iz ugovora o osiguranju pokretati skup i dugotrajan postupak pred hrvatskim sudovima. Prava potrošača u skladu s Aneksom II Treće životne direktive usklađena su tek 2013. godine, pristupanjem Hrvatske Europskoj uniji.

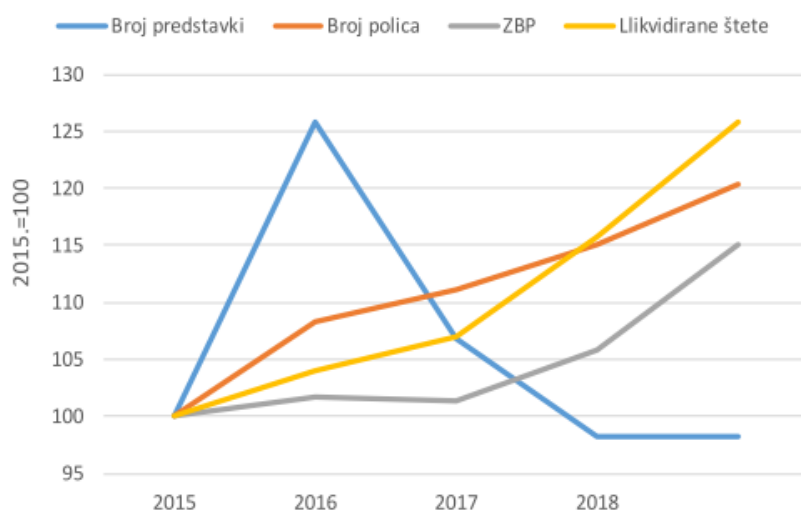
Prema podacima HANFA-e nastavno prikazanim u **Grafikonu 11.** u periodu od 2015. do 2017. godine vidljiv je velik porast pritužbo od strane potrošača, pogotovo u 2016. godini.

¹⁴⁷ Pravilnik o postupanju društva za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju Narodne novine - Službeni dio, (73/13, 146/14)

¹⁴⁸ Smjernice o rješavanju pritužbi od strane društava za osiguranje EIOPA-Bos-12/069, 14. lipnja 2012 Dostupno na <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/regulativa/zakoni-i-drugi-propisi-te-op%C4%87e-smjernice/> [18. lipnja 2018.]

Grafikon 11. HANFA - broj predstavki 2015-2018

Broj predstavki zadržan na niskim razinama unatoč stabilnom rastu broja polica te s njima povezanih iznosa likvidiranih šteta



Izvor: Hanfa

Izvor: HANFA Osigurati kontinuitet poslovanja u izazovnom okruženju – rizici i prilike¹⁴⁹

Kao još jedan korak zaštite potrošača do stupanja na snagu PRIIP Uredbe HANFA je 2016. godine donijela Preporuke o sadržaju i dostavi dokumenta s ključnim informacijama za životna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja¹⁵⁰, kojima je dala uputu društvima za osiguranje o izradi dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja s elementima ulaganja sukladno odrednicama iz PRIIP Uredbe.

3.2.2 Opće odrednice Zakona o osiguranju u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja

Donošenjem ZOS-a 2016. godine, te usklađenjem s odrednicama IDD Direktive 2018. godine, po prvi puta je u hrvatsko zakonodavstvo uveden pojam „*investicijskog proizvoda osiguranja*“ kao proizvod osiguranja koji nudi vrijednost po isteku ili otkupnu vrijednost police osiguranja

¹⁴⁹ HANFA (2019) Osigurati kontinuitet poslovanja u izazovnom okruženju – rizici i prilike, Dani osiguranja, Opatija 7. studeni 2019.

¹⁵⁰ Preporuke o sadržaju i dostavi dokumenta s ključnim informacijama za životna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja, HANFA, 26.02.2016. dostupno na <https://www.hanfa.hr/getfile/43440/Preporuke%20OS.pdf> [6. veljače 2020.]

i kod kojeg je ta vrijednost po isteku ili otkupna vrijednost u potpunosti ili dijelom, izravno ili neizravno, izložena fluktuacijama na tržištu.

Uvedene su *opće obveze* društva za osiguranje i posrednike u osiguranju koje se odnose na organizacijske uvjete i pravila o primjerenosti, sukobu interesa i transparentnosti, uvjeti dostave informacija, unakrsnoj prodaji, te uvjeti za nadgledanje proizvoda i upravljanje, te dodatni uvjeti u pogledu ugovora o životnom osiguranju s elementima ulaganja i to načela o sprečavanja sukoba interesa, te s time u vezi i dodatne informacije za stranke, obvezi procjene primjerenosti i prikladnosti, te izvještavanju stranaka.

U skladu s načelom minimalne harmonizacije hrvatski zakonodavac je propisao obvezu izrade dokumenta s ključnim informacijama o proizvodu osiguranja za sve proizvode životnog osiguranja, što nije obaveza propisna IDD Direktivom, nego je propisana samo za neživotna osiguranja. Za proizvode klasičnog životnog osiguranja gdje ugovaratelj osiguranja ima pravo na sudjelovanje u dobiti društva za osiguranje, HANFA je zatražila izradu dokumenta s ključnim informacijama sukladno PRIIP Uredbi smatrajući i da dobit društava za osiguranje ovisi o fluktuacijama na tržištu.

U odnosu na pitanje *sukoba interesa* uvedena su pravila koja obvezuju posrednike u osiguranju i društva za osiguranje tijekom provođenja svih poslova distribucije osiguranja na poduzimanje odgovarajućih mjera 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, te ako organizacijske ili administrativne mjere koje su posrednici u osiguranju ili društva za osiguranje poduzeli u skladu sa zakonom radi rješavanja sukoba interesa nisu dovoljne kako bi se u razumnoj mjeri osiguralo sprečavanje rizika od nastanka štete za interese stranaka, dužni su jasno i pravodobno obavijestiti stranku o svojstvima odnosno izvorima sukoba interesa prije sklapanja ugovora u osiguranju.

Plaćanje i primanje *naknade ili provizije* dozvoljeno je pod uvjetom da ne šteti kvaliteti te usluge koja se pruža stranci 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.

Kako je jedan od ciljeva IDD Direktive bio jačanje unutarnjeg tržišta kroz bolju regulaciju prava poslovnog nastana i prava slobode pružanja usluga u sektoru osiguranja, to su i izmjenama Zakona o osiguranju iz 2018., člancima 416 - 412, uvedene odredbe vezane uz ostvarivanje slobode pružanja usluga, povrede obveza pri korištenju slobode pružanja usluga, izvršavanje slobode poslovnog nastana, povrede obveza pri korištenju slobode poslovnog nastana, podjeli nadležnosti između matičnih država članica i država članica domaćina, te odredbe o ovlasti u odnosu na nacionalne odredbe donesene u interesu općeg dobra.

Uvedena je obveza i za distributere u osiguranju uspostavljanja učinkovitosti postupka izvansudskih rješavanja sporova.

Popisane su i jako visoke kazne i to do 38.000.000,00 ili najviše 5% ukupnog godišnjeg prihoda za distributere osiguranja (posrednike u osiguranju i društva za osiguranje), u slučaju nepoštivanja prethodno navedenih odredbi i ne pružanju strankama prije sklapanja ugovora svih potrebnih informacija.

Hrvatski je zakonodavac ZOS-om propustio propisati obvezu savjetovanja prije sklapanja ugovora o osiguranju s elementima ulaganja, što su neke druge članica Europske unije, poput Austrije učinile, iako se radi o kompleksnom proizvodu koji prosječni potrošač teško razumije. IDD Direktivom navedeno je propisano kao mogućnost, a ne kao obveza, te je ostavljeno zemljama članicama propisati kao obvezu za sve ili neke vrste proizvoda životnog osiguranja.

Za sada je ZOS-om propisana mogućnost pružanja savjeta o investicijskom proizvodu osiguranja, te ukoliko posrednik u osiguranju odluči ne pružiti usluge savjetovanja, što je većina posrednika i izabrala u svojoj praksi. Propisana je obveza u sklopu procjene primjerenosti i prikladnosti zatražiti od potrošača dostavu informacija u vezi sa 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 potrošaču predviđena investicijska usluga ili proizvod, što se u praksi svelo na popunjavanje kratkog upitnika kako bi se ispunila zakonska formalnost, bez da je potrošaču pojašnjen sam proizvod, te rizici i naknade koje prate proizvod.

i) Informacija o proizvodu životnog osiguranja s elementima ulaganja

Kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja uvedeno je niz predugovornih i ugovornih informacija koje su društva za osiguranje i distributeri u osiguranju dužni dostaviti potrošaču prije i za vrijeme trajanja ugovora.

Predugovorne informacije propisane odredbama ZOS-a i PRIIP Uredbom dostavljaju se potrošaču kroz nekoliko dokumenata:

- A. Informacije društva za osiguranje
- B. Informacije posrednika u osiguranju
- C. Dokument s informacijama o proizvodu

Uz navedeno, sukladno odredbama ZOO-a, ugovaratelju osiguranja potrebno je dostaviti i policu osiguranja, te opće uvjete poslovanja društva za osiguranje.

A. Informacije društva za osiguranje

Sukladno članku 380. opće predugovorne informacije uključuju podatke o:

1. tvrtki i sjedištu 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. ovoga stavka, potrebno je navesti i tvrtku i sjedište podružnice društva za osiguranje preko koje se sklapa ugovor o osiguranju
3. uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju koji se namjerava sklopiti
4. roku u kojem ponuda obvezuje ponuditelja
5. pravu društva za osiguranje na opoziv ponude za sklapanje ugovora o osiguranju i odustanku od sklopljenog ugovora o osiguranju
6. uvjetima za prestanak i raskid ugovora
7. vremenu trajanja ugovora o osiguranju
8. visini premije osiguranja,
9. načinu plaćanja premije osiguranja,
10. visini doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada koji se naplaćuju osim premije osiguranja i ukupan iznos plaćanja

11. informaciji o postupku rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima, uključujući i adresu za primanje pritužbi
12. tijelu nadležnom za rješavanje pritužbe
13. tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvom za osiguranje.
14. 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
15. određivanju svake naknade i svake opcije
16. osnovici, mjerilima te uvjetima za sudjelovanje u dobiti
17. pravu na isplatu pripisane dobiti u svim slučajevima isplate
18. tablicama otkupne vrijednosti
19. tablicama kapitaliziranih svota po godinama trajanja osiguranja
20. informaciji 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
21. drugim posebnim informacijama koje su potrebne da bi ugovaratelj osiguranja pravilno razumio rizike na kojima se temelji ugovor i obveze ugovornih strana
22. informacijama o sporazumima za primjenu razdoblja mirovanja koje sadržavaju uvjete i posljedice sklapanja tih sporazuma, kad je primjenjivo
23. mjerodavnom pravu koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju, kad strane nemaju slobodu izbora prava
24. slobodi izbora mjerodavnog prava i prava koje društvo za osiguranje predlaže da se izabere kao mjerodavno, te
25. kod ugovora o životnom osiguranju kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja:
 26. u slučaju osiguranja vezanih uz vrijednost udjela UCITS fonda, podatke sadržane u prospektu i pravilima UCITS fonda kako su definirani zakonom kojim se uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom
 27. u slučaju osiguranja vezanih uz vrijednost imovine ili udjela unutarnjeg fonda, podatke sadržane u pravilima unutarnjeg fonda iz članka 162. stavka 5. ZOS-a

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

U slučaju da društvo za osiguranje vrši direktnu prodaju proizvoda osiguranja dužno je dati informaciju o naravi primitaka koju primaju njegovi zaposlenici u vezi s ugovorom o osiguranju za poslove distribucije osiguranja, te osigurati da zaposlenik da potrošaču i sljedeće informacije:

29. o nazivu i adresi društva za osiguranje
30. informaciju da je zaposlenik društva za osiguranje
31. informaciju daje li ili ne daje savjete o proizvodima osiguranja koje distribuira
32. informaciju o mogućnosti potrošača, stranaka i drugih zainteresiranih strana da podnesu pritužbu na rad društva za osiguranje, te o postupcima izvanjudskog rješavanja pritužbi i sporova.

B. Informacije posrednika u osiguranju

Člankom 431. ZOS-a propisana je obveza dostave dodatnih informacija od strane posrednika u osiguranju:

1. svoje ime i prezime i adresu, ako se radi o obrtniku odnosno naziv i adresu ako se radi o pravnoj osobi
2. informaciju da je posrednik u osiguranju
3. daje li ili ne daje savjet o proizvodima osiguranja koje distribuira
4. informaciju o mogućnosti zainteresiranih stranaka iz članka 375. ZOS-a da podnesu pritužbu na rad posrednika u osiguranju iz članka 402. ZOS-a
5. o postupcima izvanjudskog rješavanja pritužbi i sporova iz članka 427. ZOS-a
6. informaciju o registru u koji je upisan i način provjere toga upisa i
7. informaciju postupa li po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društva za osiguranje

U cilju sprečavanja sukoba interesa i transparentnosti, člankom 432. ZOS-a dodatne obveze pružanja informacija posrednika u osiguranju uključuju podatke:

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

9. 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
10. u vezi sa sadržajem ugovora koji je predložio ili u vezi s kojim je dao savjet dužan je dati informaciju o tome:
 11. je li pod ugovornom obvezom obavljanja distribucije osiguranja za jednog ili više društava za osiguranje i
 12. 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
13. narav primljenih primitaka u vezi s ugovorom o osiguranju
14. radi li u vezi s ugovorom o osiguranju
 15. na honorarnoj osnovi, odnosno u obliku naknade koju izravno plaća stranka
 16. na osnovi provizije bilo koje vrste, što znači da su primici uključeni u premiju osiguranja
 17. na osnovi bilo kojih drugih vrsta primitaka, uključujući ekonomsku korist bilo kakve vrste koja se nudi ili daje u pogledu ugovora o osiguranju
 18. na osnovi kombinacije bilo koje vrste primitaka navedene u prethodnim točkama.

Ukoliko naknadu izravno plaća stranka, posrednik u osiguranju dužan je obavijestiti potrošača o:

19. iznosu naknade ili, ako to nije moguće,
20. načinu izračuna naknade.

Uz navedeno, distributeri u osiguranju dužni su pružiti sljedeće informacije vezano uz *proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja*:

21. kada je riječ o savjetovanju, dobiva li stranka od posrednika u osiguranju ili društva za osiguranje periodičnu procjenu primjerenosti investicijskih proizvoda osiguranja koji su preporučeni toj stranki
22. 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;

23. 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 stranki i kako stranka može platiti za njega, što obuhvaća i sva plaćanja treće strane.

C. Dokument s ključnim informacijama o proizvodu

Prije sklapanja ugovora o osiguranju distributer osiguranja, na temelju informacija koje je dobio od potrošača, utvrđenih zahtjeva i potreba potrošača, dužan je dati potrošaču objektivne informacije o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku kako bi se potrošaču omogućilo da donese odluku o sklapanju ugovora o osiguranju na temelju primljenih informacija.

Sukladno PRIIP Uredbi kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja dokument s ključnim informacijama o proizvodu sadrži:

1. naziv PRIIP-a
2. ime i kontaktne podatke izdavatelja PRIIP-a
3. informacije o nadležnom tijelu izdavatelja PRIIP-a
4. datum dokumenta
5. prema potrebi, upozorenje o razumijevanju koje glasi: „*Spremate se kupiti proizvod koji nije jednostavan i koji je možda teško razumjeti.*”
6. u odjeljku pod naslovom „*Kakav je ovo proizvod?*” prirodu i glavna obilježja PRIIP-a, uključujući:
 7. vrstu PRIIP-a
 8. njegove ciljeve i način njihova ostvarenja
 9. posebno ostvaruju li se ciljevi pomoću izravne ili neizravne izloženosti temeljnoj ulagateljskoj imovini
 10. opis temeljnih instrumenata ili referentne vrijednosti uključujući i određivanje tržišta u koje PRIIP ulaže
 11. prema potrebi posebne okolišne ili društvene ciljeve koji se proizvodom žele ostvariti, kao i način određivanja povrata
 12. opis vrste malog ulagatelja kojem se PRIIP namjerava prodavati, osobito što se tiče sposobnosti podnošenja ulagateljskih gubitaka

13. vremenski horizont ulaganja
14. ako PRIIP nudi koristi od osiguranja, pojedinosti o tim koristima od osiguranja, uključujući okolnosti koje ih aktiviraju
15. rok PRIIP-a ako je poznat
16. u odjeljku pod naslovom „*Koji su rizici i što bih mogao dobiti zauzvrat?*” kratak opis profila rizika i nagrade koji obuhvaća sljedeće elemente:
 17. zbirni pokazatelj rizika
 18. dopunjen opisnim objašnjenjem tog pokazatelja, njegovih glavnih ograničenja i
 19. opisnim objašnjenjem rizika koji su materijalno relevantni za PRIIP i koji nisu na primjeren način obuhvaćeni zbirnim pokazateljem rizika
 20. moguće najveće gubitke uloženog kapitala, uključujući informacije o sljedećem:
 21. može li mali ulagatelj izgubiti cijeli uloženi kapital ili
 22. snosi li mali ulagatelj rizik nastanka dodatnih financijskih preuzetih obveza ili obveza, uključujući potencijalne obveze, osim kapitala uloženog u PRIIP i
 23. ovisno o slučaju, uključuje li PRIIP kapitalnu zaštitu od tržišnog rizika, te
 24. pojedinosti o njegovu pokriću i ograničenjima, posebno s obzirom na trenutak kada se primjenjuje
 25. odgovarajuće scenarije uspješnosti i pretpostavke za njihovo ostvarivanje
 26. ovisno o slučaju, informacije o uvjetima povrata za male ulagatelje ili ugrađene gornje granice
 27. izjavu da porezni propisi matične države članice malog ulagatelja mogu imati utjecaj na samu isplatu
28. u odjeljku pod naslovom „*Što se događa ako [ime izdavatelja PRIIP-a] nije u mogućnosti izvršiti isplatu?*” kratak opis je li povezani gubitak pokriven naknadom za ulagatelja ili jamstvenim programom, a ako je to točno,
 29. koji je to program,
 30. naziv jamca i
 31. koji su rizici pokriveni tim programom, a koji nisu

32. u odjeljku pod naslovom „*Koji su troškovi?*” troškove povezane s ulaganjem u PRIIP, koji obuhvaćaju kako
 33. izravne tako i
 34. neizravne troškove koje snosi mali ulagatelj, uključujući i
 35. jednokratne i ponavljajuće troškove, prikazane pomoću zbirnih pokazatelja tih troškova te, kako bi se osigurala usporedivost
 36. ukupne agregirane troškove izražene u novčanim jedinicama i postocima, kako bi se pokazali skupni utjecaji ukupnih troškova na ulaganje
37. u odjeljku pod naslovom „*Koliko bih ga dugo trebao držati i mogu li podići novac ranije?*”
 38. ovisno o slučaju, postoji li rok za odustajanje ili otkazni rok za PRIIP
 39. naznaku preporučenog i ovisno o slučaju, obveznog minimalnog razdoblja držanja
 40. mogućnost provođenja i uvjeti za deinvestiranje prije roka dospijeca, uključujući i sve primjenjive naknade i sankcije, uzimajući u obzir profil rizika i nagrade PRIIP-a te ciljni razvoj tržišta
 41. informacije o mogućim posljedicama unovčavanja prije isteka roka ili preporučenog razdoblja držanja, kao što je gubitak kapitalne zaštite ili dodatne potencijalne naknade
42. u odjeljku pod naslovom „*Kako se mogu žaliti?*” informacije o tome kako i kome mali ulagatelj može uložiti pritužbu na proizvod ili ponašanje izdavatelja PRIIP-a ili osobu koja savjetuje o proizvodu ili ga prodaje
43. u odjeljku pod naslovom „*Druge relevantne informacije*” kratku naznaku svih dodatnih informativnih dokumenata koje malom ulagatelju treba dostaviti u predugovornoj ili/i post-ugovornoj fazi, isključujući sve promidžbene materijale.

Iz navedenog prikaza vidljivo je da se radi o **stotinjak informacija** koje potrošač prima prije sklapanja ugovora o osiguranju života s elementima ulaganja, kroz nekoliko dokumenata, od kojih se neke informacije i dupliraju, koje potrošač zbog opsežnosti neće biti u stanju kvalitetno pročitati i razumjeti prije donošenje odluke o kupnji proizvoda.

S obzirom na navedeno, HANFA je dana 19. lipnja 2018. godine, sukladno svojim zakonskim ovlastima, radi zaštite interesa osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju i javnog interesa, te radi doprinosa stabilnosti financijskog sustava i promicanja i očuvanja povjerenja u tržište osiguranja, uputila smjernice i upute sudionicima na tržištu osiguranja kojima se objašnjava na koji način je potrebno primjenjivati odredbe ZOS-a koje se odnose na predugovorne informacije ugovaratelju osiguranja prethodno navedene pod A. *Informacije društva za osiguranje i promidžbene aktivnosti*.¹⁵¹

Predmetnim smjernicama HANFA je izdala uputu da sve predugovorne informacije moraju biti u sklopu jednog dokumenta, te ukoliko su iste dio općih uvjeta moraju biti zajedno navedene na posebnom mjestu u uvjetima osiguranja, a ne bi smjele biti raspršene u uvjetima o osiguranju i pomiješane s ostalim odredbama ugovora o osiguranju, sve kako bi ugovaratelju osiguranja bilo jasno da je riječ o informacijama koje je zakonodavac ocijenio posebno važnim da ih ugovaratelj osiguranja dobije prije sklapanja ugovora.¹⁵²

U slučaju životnih osiguranja s elementima osiguranja, HANFA je spomenutim smjernicama napomenula da nije dovoljno ugovaratelja osiguranja uputiti na internetsku stranicu na kojoj se nalazi prospekt i pravila UCTIS fonda, ako su ti podaci dani na stranom jeziku, nego da isti moraju biti dani na hrvatskom jeziku.

Uz navedene predugovorne informacije društva za osiguranje su dužna i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, u odnosu na proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja dostavljati jednom godišnje pisanu obavijest o vrijednosti imovine po polici osiguranja. Kako se radi o imovini kod koje su moguće velike fluktuacije zakonodavac bi trebao propisati i obvezu češćeg obavještavanja, pogotovo kod velikih promjena po vrijednosti police, što je za sada propustio.

HANFA je u srpnja 2019. donijela i novi Pravilnik o izvještavanju o značajnim promjenama i izvještavanju na zahtjev Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga¹⁵³, kojim je nametnuta obveza za izdavatelje i distributere proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja,

¹⁵¹ HANFA, Predmet: Informacije ugovaratelju osiguranja, promidžbene aktivnosti – upute i smjernice, dostavljaju se, Klasa: 974-11/18-05/21, URBROJ: 326-01-660-661-18-1, 19. lipnja 2018., str. 1

¹⁵² Ibidem, str. 7

¹⁵³ Pravilnik o izvještavanju o značajnim promjenama i izvještavanju na zahtjev Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Narodne novine - Službeni dio, (66/2019)

dostave HANFA-i svih dokumenata s ključnim informacijama o proizvodima životnih osiguranja s elementima ulaganja u roku od 8 dana od stavljanja na tržište u Republici Hrvatskoj. Takva obveza nije propisana PRIIP Uredbom niti IDD Direktivom.

Kao još jedan korak zaštite od 2013. godine na snazi je Pravilnik o promidžbenim aktivnostima¹⁵⁴ koji obvezuje društva za osiguranje dostaviti HANFA-i na odobrenje sve promidžbene informacije koje sadrže podatke o financijskom stanju, položaju na tržištu i rezultatima poslovanja tog društva za osiguranje, u roku od 15 dana prije objave, kao i voditi evidencije o promidžbenim aktivnostima.

Iz prethodno navedenih aktivnosti HANFA-e vidljiva je njena aktivna uloga u zaštiti potrošača tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj.

ii) Zakon o provedbi uredbe o dokumentima s ključnim informacijama

U prosincu 2018. godine donesen je i Zakon o provedbi uredbe o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode¹⁵⁵. Navedenim zakonom utvrđene su i ovlasti HANFA-e, nadzorne mjere, mehanizmi koji potiču prijave mogućih ili stvarnih kršenja PRIIP Uredbe, te prekršajne odredbe. Zakonom su navedene ovlast HANFA-e u odnosu na proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja, a to su: naložiti objavu, izmjenu ili usklađenje dokumenta s ključnim informacijama s PRIIP Uredbom, te rješenjem zabraniti ili ograničiti u Republici Hrvatskoj ili iz Republike Hrvatske oglašavanje, distribuciju i/ili prodaju određenih investicijskih osigurateljnih proizvoda i/ili investicijskih osigurateljnih proizvoda koji imaju posebna obilježja. Također su predviđene i visoke prekršajne kazne za pravne osobe izdavatelje proizvoda životnih osiguranja s elementima ulaganja, kao i osoba koje savjetuju ili prodaju navedene proizvode.

iii) Informacije o pravilima općeg dobra – HANFA

HANFA je također, sukladno svojim obvezama, objavila na svojoj stranici <https://www.hanfa.hr> Informacije o pravilima općeg dobra hrvatskog prava (obvezne odredbe

¹⁵⁴ Pravilnik o promidžbenim aktivnostima Narodne novine - Službeni dio, (93/13, 30/15)

¹⁵⁵ Zakon o provedbi uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode, Narodne Novine - Službeni dio, (112/18)

hrvatskog prava)¹⁵⁶ na hrvatskom i engleskom jeziku, koje sadrže pravila općeg dobra Zakona o osiguranju i Zakona o obveznim osiguranjima u prometu. U odnosu na Zakon o osiguranju pravila sadrže:

1. popis izvještaja i informacija koja su društva za osiguranje dužna dostavljati HANFA-i,
2. popis svih informacija koje je društvo za osiguranje dužno predati ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju sukladno Zakonu o osiguranju iz 2018. (informacije koje su u prethodnom dijelu ovog poglavlja rada nabrojane), te za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju,
3. sadržaj obavijesti,
4. sastavne dijelove police osiguranja općenito, te dodatno za police životnog osiguranja sukladno odredbama ZOO-a, te
5. informacije koje pružaju posrednici u osiguranju i obveze posrednika u osiguranju vezano uz sklapanje ugovora o osiguranju.

3.2.3 Alternativno rješavanje sporova

2016. godine donesen je i Zakon o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova, koji je nadopunjen 2019. godine¹⁵⁷, kojim zakonom je u pravni poredak Republike Hrvatske prenesena Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova¹⁵⁸, te provedba Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova¹⁵⁹. Kako je i navedeno u članku 3. Zakona o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova, svrha je omogućiti potrošačima da na dobrovoljnoj osnovi pokreću postupke za rješavanje sporova protiv trgovaca pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, koja osiguravaju neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i ekonomično rješavanje sporova, u svrhu ostvarivanja visoke razine zaštite potrošača i pravilnog funkcioniranja unutarnjeg tržišta.

¹⁵⁶ Informacije o pravilima općeg dobra hrvatskog prava (obvezne odredbe hrvatskog prava), HANFA Dostupno na <https://www.hanfa.hr/media/3593/pravila-op%C4%87eg-dobra.pdf> [6. siječnja 2020.]

¹⁵⁷ Zakon o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova, Narodne novine - Službeni dio, 121/16, 32/19

¹⁵⁸ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, SL L 165/63, 18. 6. 2013.

¹⁵⁹ Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova¹⁵⁹ i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova, SL L 165/1, 18. 6. 2013.

Odredbe zakona primjenjive su i na rješavanje sporova između društva za osiguranje i potrošača pokrenutih putem, prethodno objašnjene, FIN-NET mreže, koje su Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje¹⁶⁰, te Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori¹⁶¹ punopravni članovi od 2014. godine.

ZOS propisuje obvezu distributera osiguranja uspostave adekvatnog i učinkovitog, nepristranog i neovisnog postupka izvansudskih rješavanja pritužbi i sporova sa strankama koji se odnose na prava i obveze koje proizlaze iz ZOS-a, te drugim relevantnim zakonodavnim aktima Europske unije i propisima Republike Hrvatske i uz pomoć drugih tijela ovlaštenih za mirno rješavanje sporova.

Uz zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova u Hrvatskoj je na snazi od 2011. godine i Zakon o mirenju¹⁶² temeljem kojeg je moguće provesti izvansudsko rješavanje spora pri centrima za mirenje.

4 SUDSKA PRAKSA I ANALIZA SLUČAJA

4.1 Sudska praksa Suda Europske unije

Sud Europske unije tumači pravo Europske unije kako bi se osigurala njegova ujednačena primjena u svim državama članicama Europske unije, te rješava pravne sporove između nacionalnih vlada i institucija Europske unije. Pet najčešćih postupaka odnosi se na: tumačenje prava, provedbu prava, poništenje pravnih akata, osiguranje djelovanja, te kažnjavanje institucija Europske unije.¹⁶³

Presude Suda Europske unije imaju utjecaj ne samo *inter partes* (između stranaka) nego *erga omnes* (prema svima). Države članice su obvezne poštivati i djelovati u skladu s presudama Suda Europske unije. Članak 4(3) Ugovora o Europskoj uniji¹⁶⁴ propisuje obvezu lojalne

¹⁶⁰ Podaci preuzeti s <http://www.huo.hr/hrv/objave/93/centar-za-mirenje-pri-hrvatskom-uredu-za-osiguranje-primljen-u-clanstvo-fin8211-net-a/394/detalji/> [11. siječnja 2020.]

¹⁶¹ Podaci preuzeti s <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/clanstvo-u-fin-net-u-financial-dispute-resolution-network> [11. siječnja 2020.]

¹⁶² Zakon o mirenju, Narodne novine - Službeni dio (18/11)

¹⁶³ Dostupno na https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/court-justice_hr [18. siječnja 2020.]

¹⁶⁴ Ugovor o Europskoj uniji (pročišćena verzija), SL C 202/1, 7. 6. 2016.

suradnje svih državnih tijela, sukladno njihovim ovlastima, uključujući i nacionalne sudove.¹⁶⁵ Obvezujuća primjena propisa Europske unije i presuda Suda Europske unije daje pravo građanima Europske unije da se pred svojim nacionalnim sudovima pozivaju na propise i presude Suda Europske unije.

Mnogobojne presude Suda Europske unije utjecale su na donošenje ili promjenu pojedinih akata Europske unije. I samo načelo izravnog učinka prava Europske unije utvrđeno je sudskom praksom, započetom presudom *Van Gend en Loos*¹⁶⁶ iz 1963. godine.

Nastavno su prikazane presude Suda Europske unije značajne za tumačenje obveza pružanja predugovornih informacija o proizvodu osiguranja, te presude kojima je potvrđeno da proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja spada u grupu osigurateljnih proizvoda.

4.1.1 Sudska praksa vezano uz obvezu pružanja informacija

*1) Predmet Axa Royale Belge C-386/00*¹⁶⁷

U predmetu *Axa Royale Belge* bilo je pitanje primjene članka 31. st. 3. Treće životne direktive koji propisuje da država članica može zahtijevati da društva za osiguranje, uz informacije navedene u Prilogu II Treće životne direktive, ugovaratelju osiguranja pruže i druge informacije, ali samo ako je to nužno za pravilno razumijevanje bitnih elemenata ugovora.

Prethodno pitanje postavljeno je vezano uz propust navođenja na ponudi ili u polici osiguranja određenih informacija propisanih belgijskim pravom, koje informacije ne spadaju u minimum informacija propisanih Prilogom II Treće životne direktive.

Pitanje je bilo da li je nacionalni propis kojim je propisana obveza da ponuda za životno osiguranje ili u odsutnosti ponude, polica životnog osiguranja, mora sadržavati obavijest ugovaratelju osiguranja da je raskid, smanjenje ili otkup postojeće police osiguranja radi

¹⁶⁵ Horak, H., Dumančić, K., Poljanec, K., op. cit. str. 40

¹⁶⁶ Više o predmetu *Van Gend en Loos* u knjizi Horak, H., Dumančić, K., Poljanec, K., Vuletić, D., op. cit. str. 90-97

¹⁶⁷ Presuda od 5. ožujka 2002. *Axa Royale Belge SA protiv Georges Ochoa and Stratégie Finance SPRL*, Case C-386/00, EU:C:2001:612

sklapanja drugog ugovora o osiguranju općenito štetan za ugovaratelja osiguranja, u suprotnosti s pravom Europske zajednice, u konkretnom slučaju člankom 31. Treće životne direktive.

Sud Europske unije je u predmetu *Axa Royale Belge* presudio da, uzimajući u obzir namjeru zakonodavca da se neopravdano ne ograniči izbor proizvoda osiguranja ponuđenih na unutarnjem tržištu, dodatne informacije, koje bi države članice mogle zahtijevati temeljem članka 31. st. 3. Treće životne direktive, morale biti *jasne, točne i potrebne za pravilno funkcioniranje bitnih osobina proizvoda osiguranja ponuđenih ugovaratelju osiguranja*, što po ocjeni suda ne predstavlja obavijest ugovaratelju osiguranja da je raskid, smanjenje ili otkup postojeće police osiguranja radi sklapanja drugog ugovora o osiguranju općenito štetan za ugovaratelja osiguranja, iz razloga što je navedena obavijest neodređena i preopćenita, te se njome ne postiže svrha propisivanja dodatnih informacija.

Dakle kako bi potrošač u potpunosti mogao iskoristiti raznovrsniji izbor osiguranja koji se nudi na jedinstvenom tržištu osiguranja, sud je utvrdio da potrošaču treba pružiti sve potrebne informacije kako bi mogao odabrati osiguranje koje najbolje odgovara njegovim potrebama, ali je to pravo države članice ovisilo o dva uvjeta koji su povezani:

(i) o cilju informacija (jesu li zahtijevane informacije bile „potrebne“ za pravilno razumijevanje bitnih osobina proizvoda osiguranja ponuđenih potencijalnom ugovaratelju osiguranja) i

(ii) o sadržaj dodatnih informacija (jesu li informacije koje ona zahtijeva „jasne“ i „točne“¹⁶⁸).

Presuda je bitna jer je donijela tumačenje kriterija kod propisivanja dodatnih informacija, koja tumačenja su citirana i u kasnijim presudama, ali i iz razloga što je jasno naglasila potrebu za dostavom jasne i točne informacije potrošaču prije sklapanja ugovora o osiguranju.

2) *Predmet Endress C-209/12*¹⁶⁹

Presuda *Endress* značajna je u odnosu na utvrđenje prava potrošača na raskid ugovora o životnom osiguranju, u određenom roku nakon sklapanja ugovora, bez posljedica za potrošača.

¹⁶⁸ Točka 60. Mišljenja nezavisne odvjetnice Elenaor Sharpetston od 12. lipnja 2014. u predmetu C-51/13, EU:C:2014:1921

¹⁶⁹ Presuda od 19. Prosinca 2013. Walter Endress protiv Allianz Lebensversicherungs AG, C-209/12, EU:C:2013:864

W. Endress je sklopio ugovor o životnom osiguranja s društvom Allianz Lebensversicherungs AG (Njemačka) 01. prosinca 1998. godine. Allianz je dostavio opće uvjete poslovanja i informacije za potrošače W. Endressu tek nakon sklapanja ugovora o životnom osiguranju, zajedno s policom osiguranja. Dakle kada je društvo Allianz prihvatilo sklapanje ugovora W. Endressa nije obavijestilo o pravima, uključujući i o pravu na otkaz od ugovora o životnom osiguranju u roku od 14 do 30 dana od primitka obavijesti o njegovom zaključenju, kako je to bilo propisano člankom 15. st.1 Druge životne direktive, uzimajući u obzir i članak 31. st. 1 Treće životne direktive.

S druge strane Članak 5a Zakona o ugovorima o osiguranja (Versicherungsvertragsgesetz) (u daljnjem tekstu: VVG) propisivao je pravo na prigovor u roku od 14 dana, koji rok počinje teći kada su ugovaratelju osiguranja dostavljene police osiguranja i cjelokupna dokumentacija, te je ugovaratelj osiguranja prilikom izdavanja police osiguranja u pisanom obliku jasno istaknutim slovima poučen o pravu na prigovor, početku roka i njegovom trajanju. Međutim bez obzira na navedeno pravo VVG propisuje da pravo prigovora istječe godinu dana nakon uplate prve premije.

Prethodno pitanje bilo je da li članak 15. st. 1. prve alineje Druge životne direktive, uzimajući u obzir članak 31. st. 1 Treće životne direktive, treba tumačiti tako da je s njim u suprotnosti odredba članka 5a VVG-a koja ugovaratelju osiguranja priznaje pravo na otkaz ili prigovor koje istječe nakon najviše godinu dana od uplate prve rate premije osiguranja, čak i ako ugovaratelj osiguranja nije bio poučen o svom pravu na otkaz ili prigovor.

Sud Europske unije je u svojoj presudi utvrdio da se članak 15. st. 1. Druge životne direktive u vezi s člankom 31. Treće životne direktive, treba tumačiti tako da je s njim u suprotnosti nacionalna odredba koja ugovaratelju osiguranja, kada o tom pravu nije bio obaviješten, priznaje pravo na otkaz najdulje godinu nakon uplate prve premije.

U objašnjenju presude navodi se da su takve nacionalne odredbe, koje propisuju prestanak prava ugovaratelja osiguranja na otkaz ugovora u trenutku kada nije bio obaviješten o tom pravu, u suprotnosti s ostvarenjem ključnog cilja informiranja Druge i Treće direktive o životnom osiguranju i stoga s njihovim korisnim učinkom. S obzirom na to da su ugovori o osiguranju pravno kompleksni financijski proizvodi koji se mogu znatno razlikovati ovisno o osiguratelju koji ih nudi i mogu uključivati značajne, moguće dugoročne financijske obveze, ugovaratelj osiguranja nalazi se u slabijem položaju u odnosu na osiguratelja koji je usporediv s onim u

kojem se nalazi potrošač prilikom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija. Stoga se osiguratelj ne smije valjano pozivati na razloge pravne sigurnosti kako bi popravio položaj koji je prouzročeo njegovim vlastitim propustom da ispuni zahtjeve koji proizlaze iz prava Europske unije o priopćavanju utvrđenog popisa informacija, u što ulaze osobito one koje se odnose na pravo ugovaratelja da otkáže ugovor.¹⁷⁰

Presuda se u točki 24. poziva i na prethodno navedenu presudu *Axa Royale Belge* vezano uz navode „o potrebi pružanja svih potrebnih informacija kako bi potrošač mogao odabrati osiguranje koje bi najbolje odgovaralo njegovim potrebama“.

Ono što je dodatno istaknula nezavisna odvjetnica Eleanor Sharpston u svom mišljenju od 11. srpnja 2013. je da će presuda suda u ovom predmetu vjerojatno utjecati i na druge ugovaratelje osiguranja s obzirom na znatan broj ugovora o životnom osiguranju na koji se sporna odredba članka 5a VVG-a primjenjuje. Prema podacima koje je Allianz naveo presuda bi mogla utjecati na više od 108 milijuna ugovora o osiguranju sklopljenih u periodu od 1995. i 2007. Također je istaknula da se otkazati može samo ugovor koji je sklopljen, te da ugovaratelj osiguranja ne može ostvariti svoje pravo na otkaz ako nije pravilno i pravovremeno o njemu obaviješten. Kako ni Druge ni Treća životna direktiva nisu predvidjele posljedice u slučaju da informacije, uključujući pravo na otkaz, nisu priopćene prije sklapanja ugovora, posljedice ovise o odluci suda koji je uputio zahtjev.¹⁷¹

Presudom je potvrđeno pravo potrošača na predugovornu obaviještenost i pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju bez posljedica za ugovaratelja osiguranja (*cooling – off period*), sukladno odredbama Druge životne direktive.

(iii) *Predmet Nationale-Nederlanden Levensverzekering C-51/13*¹⁷²

Predmet *Nationale-Nederlanden Levensverzekering* se kao i predmet *Axa Royale Belge* bavio pitanjem tumačenja članka 31. st. 3. Treće životne direktive, s time da je u ovom predmetu predmet sklapanja bio ugovor o životnom osiguranju s elementima ulaganja.

¹⁷⁰ Presude od 19. Prosinca 2013. Walter Endress protiv Allianz Lebensversicherungs AG, C-209/12, EU:C:2013:864, t. 26, t. 29 i t. 32

¹⁷¹ Mišljenje nezavisne odvjetnice Eleanor Sharpston od 11. srpnja 2013 u predmetu C-2019/12 EU:C:2013:472 t. 26, t. 34., t. 39

¹⁷² Presuda od 29. travnja 2015., *Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV. protiv Hubertrusa Wilhelmsa Van Leeuwena*, C-51/13 EU:C:2015:286

H.W. Van Leeuwen je 1999. s Nationale-Nederlanden Levensverzekering (dalje u tekstu: NNL) sklopio životno osiguranje s elementima ulaganja, odnosno kako se u presudi navodi životno osiguranje u okviru kojeg kumulirana vrijednost na dan zatvaranja nije zajamčena, nego ovisi o rezultatima investicija. Prije sklapanja životnog osiguranja H.W. Van Leeuwen je od strane NNL-a dostavljen „prijedlog fleksibilno osigurane investicije“ s tri primjera investicija u kapital, na temelju različitih prinosa i troškova vođenja. Nakon sklapanja ugovora nastao je spor u pogledu visine troškova i premija za pokrivanje rizika smrti koje odbija društvo za osiguranje od uplaćenih premija osiguranja. Jedan dio spora odnosio se na pitanje je li NNL priopćio dovoljno informacija o navedenim troškovima i premijama za rizik prije sklapanja ugovora o osiguranju.

Naime, kako navodi Mišljenje nezavisne odvjetnice Eleanor Sharpston od 12. lipnja 2014.¹⁷³ H.W. Van Leeuwen je 2008. nakon što je primio sažeto izvješće NNL-a otkrio da gotovo 60% premije koju je platio nije bilo iskorišteno za ulaganje nego za različite troškove i premiju rizika, te se žalio da se iz informacije koju je primio ničim nije moglo naslutiti da bi NNL mogao zadržati tako velik dio premije.

Prema mišljenju suda koji je uputio zahtjev treba smatrati da je, ograničivši se na slanje ugovaratelju osiguranja informacija o visini troškova i premija za rizik na prinos, NNL zadovoljio zahtjeve iz članka 2. Uredbe o informiranju ugovaratelja osiguranja u koju su preneseni zahtjevi iz članka 31. Treće životne direktive, ali je povrijedio „otvorena i/ili nepisana“ pravila nizozemskog prava koja u konkretnom slučaju uključuju obvezu dužne pažnje osiguravajućeg društva, dobru predugovornu vjeru, te primjerenost i pravičnost.

Prethodno pitanje bilo je protivi li se pravu Europske unije, a osobito članku 31. st. 3. Treće životne direktive, da su, na temelju otvorenih i/ili nepisanih pravila nizozemskog prava, poput pravičnosti i primjerenosti koja uređuju (pred) ugovorni odnos između osiguratelja životnog osiguranja i kandidata za ugovor o osiguranju, osiguravatelji životnog osiguranja obvezni priopćiti ugovarateljima osiguranja više informacija o troškovima i premijama za rizike osiguranja od onog što su 1999. propisivale odredbe nizozemskog prava.

¹⁷³ Mišljenje nezavisne odvjetnice Eleanor Sharpston od 12. lipnja 2014. u predmetu C-51/13 EU:C:2014:1921, t.19

Sud Europske unije je utvrdio da članak 31. st. 3. Treće životne direktive treba tumačiti tako da se ne protivi tomu da je osiguravajuće društvo na temelju općih načela unutarnjeg prava, poput „otvorenih i/ili nepisanih pravila“ iz glavnog postupka, ugovaratelju osiguranja obvezno priopćiti određene dodatne informacije uz one iz Priloga II Treće životne direktive, pod uvjetom da su zahtijevane informacije jasne, precizne i nužne za to da ugovaratelj osiguranja pravilno razumije bitne elemente ugovora i da jamče dovoljnu pravnu sigurnost.

Točka 29. presude navodi da pravni temelj na kojem država članica želi upotrijebiti mogućnost predviđenu člankom 31. st. 3. Treće životne direktive mora biti takav da, u skladu s načelom pravne sigurnosti, *osiguravajućim društvima omogućiti da s dovoljno predvidljivosti znaju koje dodatne informacije moraju priopćiti i na koje ugovaratelj osiguranja može računati*, dok je točkom 30. navedeno da se predvidljivost odnosi na mogućnost osiguravajućeg društva da utvrdi narav i značajke osigurateljnih proizvoda koje nudi, koje bi bile takve da opravdavaju potrebu priopćavanja dodatnih informacija ugovaratelju osiguranja.

U tom smislu i zaključak nezavisne odvjetnice Eleanor Sharpston navodi da se potencijalnom ugovaratelju osiguranja koji namjerava kupiti proizvod životnog osiguranja s ulagačkom komponentom na temelju kojeg se dio premije ulaže, prije sklapanja ugovora o životnom osiguranju moraju pružiti informacije o premiji i definiciji osigurnine, tako da mu se omogući razumijevanje veze između premije i osigurnine, različita uporaba premije i mjerila koja utječu na iznos premije koja se koristi za ulaganje i za druge namjere. Prema tome vrsta i narav proizvoda moraju se uzeti u obzir pri utvrđivanju obveze iz Aneksa II a (10) Treće životne direktive - Informacije o premiji za svaku naknadu, uključujući osnovne naknade i dopunske naknade ako one postoje, u vezi sa stavkom a (4) - Definicija svih naknada i svih opcija.¹⁷⁴

Dakle uz kriterij utvrđen presudom *Axe Royale Belge*, na koju se i ova presuda poziva, a to je da dodatne informacije moraju biti *jasne, precizne i nužne*, ovom presudom dodan je još jedan kriterij, a to je da bi dodatne informacije trebale jamčiti *pravnu sigurnost*.

Presuda je potvrdila potrebu za transparentnosti i pružanjem jasnijih informacija o troškovima i naknadama općenito, te posebice kada se radi o složenom proizvodu poput životnog osiguranja s elementima ulaganja.

¹⁷⁴ Mišljenje nezavisne odvjetnice Eleanor Sharpston od 12. lipnja 2014. u predmetu C-51/13 EU:C:2014:1921, t.65

4.1.2 Sudska praksa vezana uz klasificiranje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja kao osigurateljnog proizvoda

1) *Predmet Ángel Gonzáles Alonso C-166/11*¹⁷⁵

Presuda Ángel Gonzáles Alonso C-166/11 je značajna iz razloga što je predmetnom presudom sud izričito utvrdio da proizvodi životnih osiguranja s elementima ulaganja spadaju u grupu proizvoda životnih osiguranja.

Zaposlenik društva Nationale Nederland 2007. posjetio je Mr Gonzáles Alonsa na njegovom poslu i ponudio mu financijski proizvod koji je Mr Gonzáles Alonso prihvatio, te potpisao brojne dokumente za policu osiguranja pod nazivom „Segur Fondo Dinámico“, koja čini životno osiguranje i uključuje pogodnost pokrića u slučaju smrti u kombinaciji s investicijskim proizvodom. 2008. godine Mr Gonzáles Alonso je zatražio povrat svih uplaćenih sredstava, što je društvo za osiguranje odbilo.

Pitanje se odnosilo na tumačenje da li je člankom 3. st. 2 (d) Direktive o zaštiti potrošača vezano uz ugovore pregovarane izvan poslovnih prostorija¹⁷⁶ isključena primjena navedene direktive u odnosu na ugovor koje je sklopljen, s obzirom da se direktiva ne primjenjuje na ugovore o osiguranju.

Sud Europske unije je u presudi utvrdio da ugovor koji je sklopljen izvan poslovnih prostorija, u sklopu kojeg ugovora je ponuđeno *životno osiguranje kao protučinidbu za mjesečno plaćanje premija radi ulaganja u fiksni prinos, promjenjivi prinos i financijske proizvode, čiji financijski rizik preuzima ugovaratelj osiguranja*, koji je ponudilo društvo, spada izvan granica primjene Direktive o zaštiti potrošača vezano uz ugovore pregovarane izvan poslovnih prostorija.

U mišljenju je navedeno da ugovor koji povezuje životno osiguranje s ulaganjem pripada vrsti životnog osiguranja, te da točka A Priloga II potvrđuje da se Treća životna direktiva primjenjuje na takve miješane proizvode, te da su u skladu sa stavkama a (11) i a (12) pod točkom A Priloga II Treće životne direktive, definicija udjela uz koje se vežu naknade i podaci o vrsti temeljne

¹⁷⁵ Presuda od 1. ožujka 2012, Ángel Lorenzo González Alonso protiv National Nederlanden Vida Cia De Seguros y Raseguros SAE, C-166/11 EU:C:2012:119

¹⁷⁶ Council Directive of 20 December 1985. to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises(85/577/EEC) SL L 372/31 31.12.1985.

imovine, informacije koje se moraju pružiti potencijalnim ugovarateljima osiguranja kao i da se i na pravo na otkaz primjenjuju odrednice Priloga II Treće životne direktive.¹⁷⁷

S obzirom da do donošenja IDD Direktive nije postojala jasna zakonska distinkcija između investicijskog i osigurateljnog proizvoda ovom presudom ja utvrđeno da proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja spada u grupu životnog osiguranja, te je dana i njegova definicija „životno osiguranje kao protučinidba za mjesečno plaćanje premija radi ulaganja u fiksni prinos, promjenjivi prinos i financijske proizvode, čiji financijski rizik preuzima ugovaratelj osiguranja“.

2) *Predmet Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag C-542/16*¹⁷⁸

U ovom predmetu pitanje spora je razlikovanje između posredovanja u području osiguranja i onog u području financijskih usluga. Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje Prve direktive o posredovanju.

Zahtjev je upućen u okviru spora Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag s jedne strane i Dödsboet Efter Ingvar Mattsson i ostalih s druge strane, u vezi s gubitkom iznosa uloženih u proizvode u okviru kapitalnih životnih osiguranja ugovorenih s društvom za posredovanje u osiguranju koju su pak ugovorila osiguranje od profesionalne odgovornosti s Länsförsäkringarom.

Pitanje se odnosilo na primjenu Prve direktive o posredovanju na djelatnost posrednika u osiguranju koji nije imao namjeru zaključiti stvarni ugovor o osiguranju, da li je važno da takva namjera nije postojala prije poduzimanja te djelatnosti ili je do njezina izostanka došlo tek naknadno, te primjenjuje li se Prva direktiva o osiguranju na financijski ili drugi savjet koji je dan u okviru posredovanja u osiguranju.

Sud Europske unije je u presudi utvrdio da se članak 2. točka 3. Prve direktive o posredovanju, koji navodi da „posredovanje u osiguranju“ znači djelatnost prezentacije ili predlaganja

¹⁷⁷ Presuda od 1. ožujka 2012, Ángel Lorenzo González Alonso protiv National Nederlanden Vida Cia De Seguros y Raseguros SAE, C-166/11 EU:C:2012:119 t. 29, t. 31 t. 33

¹⁷⁸ Presuda od 31. svibnja 2018. Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag protiv Dödsboet efter Ingvar Mattsson i drugi C-542/16 EU:2018:369

ugovora o osiguranju ili obavljanja drugih pripremnih radnji za zaključivanje ugovora o osiguranju ili zaključivanja takvih ugovora ili pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva, treba tumačiti na način da obavljanje pripremnih radnji za zaključivanje ugovora o osiguranju ulazi u pojam „posredovanje u osiguranju”, čak i kada predmetni posrednik u osiguranju nema namjeru zaključiti stvarni ugovor o osiguranju.

Nadalje sud je naveo da financijski savjeti o ulaganju kapitala dani u okviru posredovanja u osiguranju, koji se odnose na zaključivanje ugovora o kapitalnom životnom osiguranju, obuhvaćeni su područjem primjene Prve direktive u posredovanju, a ne onim Direktive o tržištima financijskih instrumenata.¹⁷⁹

U mišljenju nezavisnog odvjetnika Manuela Camposa Sánchez-Bordone¹⁸⁰ navedeno je ako se sporni ugovori mogu okvalificirati kao ugovori o kapitalnom životnom ulaganju „*unit-link*“ ili vezani uz investicijske proizvode osiguranja, posrednik u osiguranju koji savjetuje onog tko ih ugovara obavlja djelatnost uređenu Prvom direktivom o posredovanju.

Presuda u ovom predmetu značajna je jer će biti korisna za tumačenje novih propisa u području životnih osiguranja s elementima osiguranja, što je istaknuo i nezavisni odvjetnik Manuela Camposa Sánchez-Bordone u svom mišljenju.

4.2 Razvoj sudske prakse u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj, a posebice u odnosu na ugovore životnog osiguranja s elementima ulaganja, ne postoji bogata sudska praksa. To iz razloga što do 2005. godine nije postojala osigurateljna obveza dostave informacija potrošaču prije sklapanja ugovora o osiguranju, 2006. i 2007. godine uslijedilo je i novi ZOO i ZZP, dok je tek donošenjem Zakona o osiguranju iz 2018. godine uveden pojam „investicijski proizvod osiguranja“, te nametnuto niz obveza društvima za osiguranje i posrednicima u osiguranju u odnosu na potrošače.

¹⁷⁹ Direktive 2004/39/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o tržištima financijskih instrumenata te o izmjeni direktiva Vijeća 85/611/EEZ i 93/6/EEZ i Direktive 2000/12/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 93/22/EEZ SL L 145/1 21.04.2004.

¹⁸⁰ Mišljenje nezavisnog odvjetnika Manuela Camposa Sánchez-Bordone od 21. studenog 2017. u EU:C:2017:879

1) *Predmet Potrošač - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača protiv osam hrvatskih banaka Pž-6632/2017 – predugovorne obveze informiranja potrošača*

U odnosu na financijski sektor i zaštitu potrošača donesena je presuda u prvoj kolektivnoj tužbi¹⁸¹ koja je pokrenuta u Republici Hrvatskoj od strane Potrošač - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača protiv osam hrvatskih banka u tzv. „Slučaju franak“, koja je presuda dala temelj zaštite potrošača u odnosu na pružanje informacija prije sklapanja ugovora, te u konačnici dovela i do promjene zakona u Republici Hrvatskoj. Iako se presuda odnosi na sklapanje ugovora o kreditu, moguće ju je primijeniti i na druge ugovore iz financijskog sektora, te tako i na ugovore o životnom osiguranju s elementima ulaganja.

Odlučujući o žalbi tuženika Visoki trgovački sud Republike Hrvatske je u svojoj presudi Pž-6632/2017-10 od 14. lipnja 2018.¹⁸² utvrdio da su tužitelji „povrijedili kolektivne interese i prava potrošača korisnika kredita zaključujući ugovore o kreditima koristeći u istima ništetne i nepoštene ugovorne odredbe u ugovorima o potrošačkom kreditiranju - ugovorima o kreditima na način da je ugovorena valuta uz koju je vezana glavnica švicarski franak, a da *prije zaključenja i u vrijeme zaključenja predmetnih ugovora nisu kao trgovci potrošače u cijelosti informirali o svim potrebnim parametrima bitnim za donošenje valjane odluke utemeljene na potpunoj obavijesti*, a tijekom pregovora i u svezi zaključenja predmetnih ugovora o kreditu, što je imalo za posljedicu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana, pa su time tuženici postupali suprotno odredbama tada važećeg Zakona o zaštiti potrošača, te suprotno odredbama ZOO-a.“¹⁸³

Dakle, ne ulazeći u cjelokupnu analizu opsežne prethodno spomenute presude, u odnosu na zaštitu potrošača bitno je istaknuti da je presudom izričito navedeno da:

- i. trgovci potrošače nisu u cijelosti informirali o svim potrebnim parametrima bitnim za donošenje valjane odluke utemeljene na potpunoj obavijesti; te
- ii. da su ugovorne odredbe kojima se glavnica veže za valutu švicarski franak prosječnom potrošaču nerazumljive.

¹⁸¹ Više o pojmu prava na tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača Horak, H., Šafranko, Z. (2013) Potrošač na unutarnjem tržištu. Zbornik okruglog stola, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str 56-78 Dostupno na <http://web.efzg.hr/dok/kid/ZBORNİK%20RADOVA%20POTROS AC %20-%20eknjiga%20fin.pdf> [10.svibnja 2018.] str. 56 - 78

¹⁸² Presuda Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske, Pž-6632/2017-10, 14. 06. 2018.

¹⁸³ Ibidem str. 2

Iako za sada nema sličnih presuda u odnosu na proizvode životnih osiguranja s elementima ulaganja, s obzirom na kompleksnost samog proizvoda, te postupanje distributera osiguranja kod prodaje predmetnih proizvoda na hrvatskom tržištu, moguće je da će slične presude u individualnim predmetima biti donesene i u odnosu na zaštitu potrošača kod sklapanja takvih ugovora.

S obzirom na neujednačenu sudsku praksu uveden je institut oglednog postupka koji bi trebao pridonijeti efikasnijem ujednačavanju sudske prakse. Njime Vrhovni sud Republike Hrvatske dolazi u situaciju da unaprijed zauzme pravno shvaćanje o pitanju koje je predmet većeg broja tužbi koje su se pojavile na sudovima, kao što je u slučaju predmet Potrošač - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača protiv osam hrvatskih banaka. Pravno shvaćanje koje zauzme Vrhovni sud, obavezno je za sve niže sudove koji će rješavati takve predmete, što će pridonijeti pravnoj sigurnosti i zaštiti potrošača u sporovima istim ili sličnim predmetu Franak.

2) Predmet Rev 2515/13 – tumačenje općih uvjeta poslojavanja kao tipskih ugovora u korist stranke

U malobrojnoj novijoj sudskoj praksi u Republici Hrvatskoj vezano za ugovore o osiguranju može se izdvojiti presuda Vrhovnog suda Republike Hrvatske Rev 2515/13 od 08.11.2017.¹⁸⁴, u kojoj je sud dao odgovore na pravna pitanja vezano uz tumačenje općih uvjeta poslovanja društva za osiguranje kao unaprijed otisnutih ugovora (tipskih ugovora), procijenivši da su važna za osiguranje jedinstvene primjene prava i ravnopravnosti svih u njegovoj primjeni.

U konkretnom slučaju se radilo o ugovoru o osiguranju koji je sklopljen prema unaprijed otisnutom sadržaju police osiguranja na kojoj polici je bilo naznačeno da su tablice i uvjeti sastavni dio ugovora o osiguranju.

U navedenom predmetu revizijski sud je dao odgovore na tri postavljena pravna pitanja:

"1. Da li polica osiguranja koju je unaprijed pripremio i predložio osiguratelj predstavlja ugovor koji je sklopljen prema unaprijed otisnutom sadržaju (tipski ugovor) u smislu tumačenja odredbi

¹⁸⁴ Presuda Vrhovnog suda Republike Hrvatske Rev 2515/13, 08.11.2017.

članka 320. (ranije članak 100.) Zakona o obveznim odnosima?

2. Ako je osiguratelj unaprijed pripremio i predložio ugovor (policu osiguranja života) da li nejasne odredbe toga ugovora treba tumačiti u korist druge strane?

3. Da li činjenica da se pri tumačenju tuženikovih posebnih odredbi koje su sastavni dio tablice invaliditeta pojavila dvojba o smislu i značenju istih, upućuje na potrebu tumačenja tih odredbi u smislu članka 320. ZOO-a?“.

Članak 320. stavak 1. ZOO-a navodi „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 ugovorne strane.“

U odnosu na policu osiguranja, čiji su sastavni dijelovi i opći uvjeti poslovanja, sud je utvrdio da je riječ o (tipskom) ugovoru koji je sklopljen prema unaprijed otisnutom sadržaju (koji je pripremio osiguratelj), pa da u smislu odredbe članka 100. ZOO nejasne odredbe treba tumačiti u korist druge strane (ovdje tužiteljice). U slučaju postojanja dvojbe glede tumačenja posebnih ugovornih odredbi Tablica invaliditeta, već sama ta činjenica upućuje na potrebu tumačenja istih u smislu članka 100. ZOO.

Ovo tumačenje sudovi su obvezni primjenjivati u budućim presudama, što je svakako pozitivan korak u zaštiti potrošača kod sklapanja ugovora o osiguranju.

3) *Presuda Pž- 277/0 – Prihvat ponude za osiguranje potpisom obrasca*

Od starije sudske prakse može se izdvojiti presuda Visokog trgovačkog suda Pž-277/04 od 18.01.2007.¹⁸⁵ Predmet spora je bio da li je među strankama sklopljen ugovor o osiguranju imovine potpisom obrasca za prikupljanje podataka, s obzirom da je na prvoj stranici obrasca bilo navedeno da „Ispunjeni i potpisani obrazac od strane posrednika ugovaratelja i osiguranika ne obvezuje osiguratelja. Ovaj obrazac dobiva snagu ponude osiguranja potpisom osiguratelja“. Na preslici obrasca, koju je uz prijedlog za ovrhu dostavio tužitelj nema žiga i potpisa

¹⁸⁵ Presuda Visokog trgovačkog suda, Pž 277/04, 18.01.2007.

osiguratelja, niti datuma prihvaćanja. Također obrazac ne sadrži podatke o trajanju osiguranja i vremenu pokrića koji su bitni sastojci ugovora o osiguranju.

Sud je zaključio da se obrazac za prikupljanje podataka za osiguranje imovine ne može smatrati pisanom ponudom čijim prihvatom se smatra sklopljen ugovor o osiguranju. Ugovor o osiguranju sklapa se na temelju usmene ili pisane ponude, a sklopljen je kad ugovaratelji potpišu policu osiguranja ili list pokrića.

4) Presuda Pž-3426/04 – Dostava općih i posebnih uvjeta poslovanja

Postoji nekoliko primjera sudske prakse vezanih uz dostavu Općih i posebnih uvjeta poslovanja, poput Presude Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske Pž-3426/04 od 26.09.2006.¹⁸⁶, gdje je sud prihvatio da je ugovaratelj osiguranja bio upoznat s odredbama općih uvjeta iz razloga što je „prije datuma i potpisa za osiguravatelja i ugovaratelja stajala odredba: „Osiguranje je sklopljeno temeljem Uvjeta za osiguranje automobilske kaska, Općih uvjeta za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja i dopunskih uvjeta za osiguranje auto nezgode koji su uručeni ugovaratelju osiguranja“, te je prema tome osiguratelj jasno upozorio ugovaratelja da su sastavni dio police osiguranja i Uvjeti za osiguranje automobilske kaska i predao mu ih.“

Naime u praksi se često događalo da osiguratelj na polici osiguranja sitnim slovima iznad potpisa navede razna izuzeća, kao i odredbu o općim uvjetima koja čine sastavni dio police osiguranja, te da su isti uručeni ugovaratelju osiguranja, tako da ugovaratelj potpisom police nije niti svjestan da time potvrđuje primitak općih i/ili posebnih uvjeta osiguranja, koje često u praksi nije niti primio. To je jedan od razloga zbog čega su i uvedene obveze dodatnog informiranja sukladno odredbama Zakona o osiguranju, kako bi se obvezalo osiguratelje na bolje informiranje potrošača prilikom sklapanja police osiguranja.

S obzirom da su police životnog osiguranja s elementima ulaganja relativno nov proizvod na hrvatskom tržištu, kao i propisi doneseni vezano uz navedene proizvode, tek predstoji buduća sudska praksa koja će pokazati pozitivne ili negativne učinke donesenih propisa.

¹⁸⁶ Presuda Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske Pž-3426/04 od 26.09.2006

4.3 Implementacija u području proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja

Iz niza obveza o dostavi informacija prije i za vrijeme trajanja ugovora o životnom osiguranju s elementima ulaganja proizlazi da je europski zakonodavac u donesenoj regulativi zauzeo informacijski model zaštite potrošača, smatrajući da će davanjem dovoljno podataka o proizvodu životnog osiguranja s elementima ulaganja omogućiti potrošaču donošenje racionalne odluke o kupnji proizvoda. Međutim upitno je koliko potrošači imaju koristi od informacijskog modela, jer on ovisi o nekoliko čimbenika. Neki od njih su¹⁸⁷:

1. Sposobnost i volja pojedinih fizičkih osoba da zaista obrade primljene informacije se razlikuju. Kao mjerilo informacijskog modela u Europskoj se uniji koristi mjerilo „prosječnog potrošača koji je razumno dobro informiran i koji je razumno pažljiv i oprezan“.
2. Kognitivne sposobnosti potrošača kao fizičke osobe su ograničene. Fizička osoba može obraditi samo ograničenu količinu podataka. U slučaju iznošenja prevelike količine informacija, informacijski model neće biti djelotvoran.

4.3.1 Financijska pismenost

U odnosu na prvi čimbenik, sposobnost pojedine fizičke osobe da obradi određenu količinu informacija, jedan od glavnih problema koji se javlja kod potrošača u obradi informacija vezanih uz proizvod životnog osiguranja s elementima ulaganja je financijska pismenost.

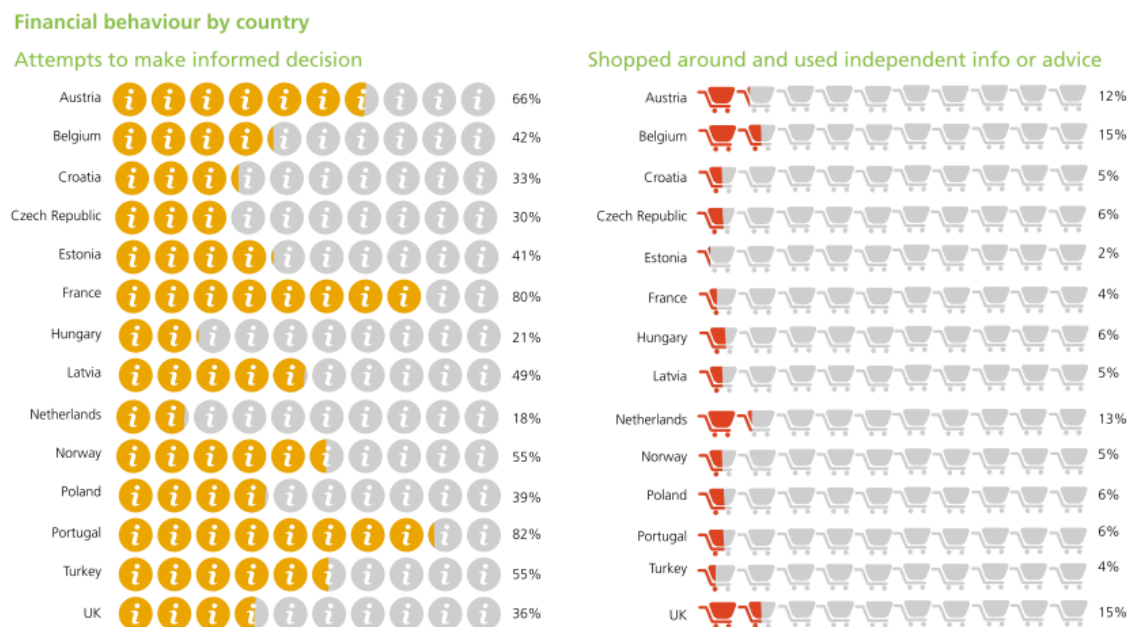
Ključnu ulogu u podizanju financijske pismenosti ima financijska edukacija građana Europske unije s ciljem podizanja razine znanja koje bi im omogućilo razumijevanje svih informacija o proizvodu životnog osiguranja s elementima ulaganja ali i mijenjanja ponašanja kod donošenje odluke o kupnji proizvoda.

Kako je i vidljivo iz **Tablice 6.** istraživanje OECD-a (*The Organisation for Economic Co-operation and Development*) iz 2015. godine je pokazalo da je preko 80% građana Europske unije odabralo financijski proizvod bez da je pregledalo druge proizvoda ili zatražilo nezavisan

¹⁸⁷ Keglević, A. op cit. str. 43

savjet.¹⁸⁸ HANFA je iste godine u suradnji s Hrvatskom narodnom bankom provela istraživanje financijske pismenosti, prema metodologiji OECD-a, koje je pokazalo da prosječna ocjena financijske pismenosti građana Republike Hrvatske iznosi 11,2 od mogućih 21 boda¹⁸⁹.

Tablica 6 - Financijsko ponašanje građana Europske unije kod kupnje financijskog proizvoda po zemljama



Source: OECD/INFE 2015 measurement exercise, "Financial education in Europe. Trends and recent developments", OECD, April 2016

Izvor: Insurance Europa (2017), *Financial education in digital age Initiatives by the European insurance industry*, ožujak 2017¹⁹⁰

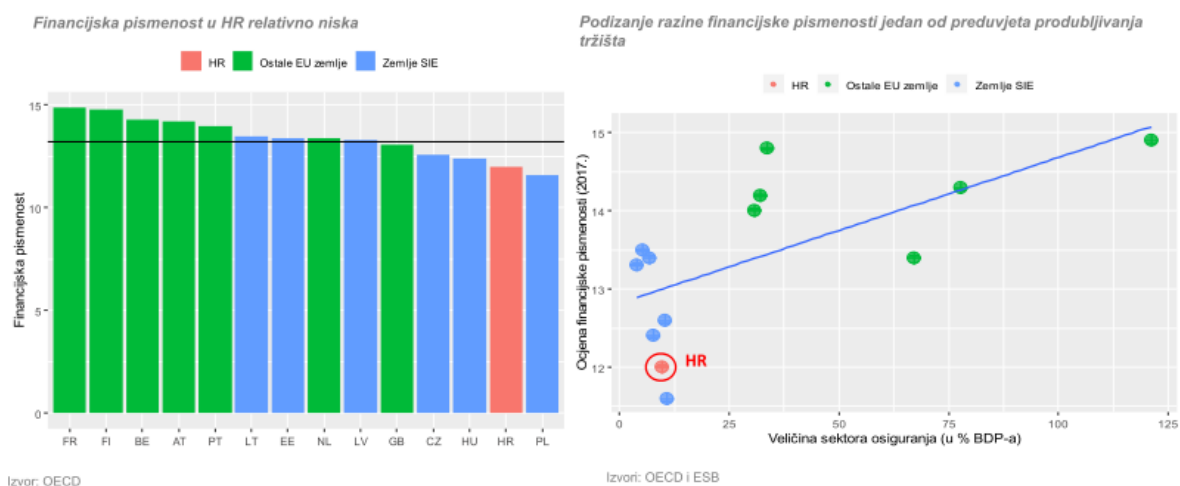
To potvrđuju i podaci HANFA-e nastavno prikazani u **Grafikonu 12.** koji pokazuju da je prosjek hrvatske financijske pismenosti ispod razine prosjeka Europske unije, te da je podizanje razine financijske pismenosti jedan od preduvjeta produbljivanja tržišta osiguranja u Hrvatskoj.

¹⁸⁸Insurance Europa (2017), *Financial education in digital age Initiatives by the European insurance industry*, ožujak 2017, str. 6 Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/sites/default/files/attachments/Financial%20education%20in%20a%20digital%20age.pdf> [21. siječnja 2020.]

¹⁸⁹ Podaci dostupni na <https://www.hanfa.hr/vijesti/04022016-predstavljani-rezultati-istrazivanja-mjerenje-financijske-pismenosti/>

¹⁹⁰ Insurance Europa (2017), *Financial education in digital age Initiatives by the European insurance industry*, ožujak 2017, str. 6 Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/financial-education-digital-age-initiatives-european-insurance-industry> [21. siječnja 2020.]

Grafikon 12. Prosjek financijske pismenosti u Hrvatskoj naspram Europske unije



Izvor: HANFA *Osigurati kontinuitet poslovanja u izazovnom okruženju – rizici i prilike*¹⁹¹

Insurance Europe naglašava vitalnu potrebu financijske edukacije građana te osobito ističe činjenicu da je financijsko obrazovanje proces koji za potrošače traje cijeli život, zbog čega su mnoge aktivnosti obrazovanja i podizanja svijesti koje provode nacionalna udruženja osiguratelja usmjerene na škole i mlađe generacije. Insurance Europe provodi svoje aktivnosti financijske edukacijske pod nazivom „*InsureWisley*“.

U tom smislu mnoge zemlje Europske unije, među kojima je i Hrvatska¹⁹², usvojile su nacionalne strategije financijske edukacije. Kako se i navodi u uvodnom dijelu cilj Nacionalnoga strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za 2015. do 2020. godinu jest stvaranje podloge za sustavnu i sveobuhvatnu integraciju financijskog obrazovanja u obrazovne procese, uz poticanje državnih tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, nevladinih organizacija, financijskih institucija i drugih pravnih subjekata, profesionalnih udruga i strukovnih udruženja aktivnih na financijskim područjima, socijalnih partnera, te komunikacijskih kanala i mreža na aktivno sudjelovanje u financijskom obrazovanju.

U 2019. godini u izdanju Štedopisa objavljen je online priručnik za nastavnike o financijskoj pismenosti za završne razrede srednjih škola u sklopu projekta sufinanciranog od Ministarstva

¹⁹¹ HANFA (2019) *Osigurati kontinuitet poslovanja u izazovnom okruženju – rizici i prilike*, Dani osiguranja, Opatija 7. studeni 2019.

¹⁹² Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 29. siječnja 2015. godine usvojila Zaključak kojim se prihvaća Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine Narodne novine - službeni dio (11/15)

znanosti i obrazovanja, koji prati četiri nastavne cjeline udžbenika (Zaštita potrošača, Novac, Financijske institucije i financijski proizvodi, Planiranje osobnih financija)¹⁹³.

Osim u sklopu nacionalnih programa i putem nadzornih tijela država članica provodi se niz aktivnosti vezano uz financijsku pismenost potrošača. Sukladno tome HANFA je svoje aktivnosti usmjerila na kontinuirano provođenje edukacije potrošača financijskih usluga pružajući relevantne informacije putem svojih internetskih stranica, objavom zakonske regulative, edukativnih tekstova, publikacija (poput objave brošure „Financijska pismenost“¹⁹⁴), priručnika i podataka o rezultatima poslovanja subjekata nadzora te odgovarajući na upite, odnosno predstavke potrošača.¹⁹⁵

4.3.2 Informacijska preopterećenost

Kontinuirane promjene regulatornog okvira proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja rezultirale su povećanim troškovima za osigurateljnu industriju, ali i dodatnim zbunjivanjem potrošača s obzirom na veliku količinu informacija koju zaprimaju kod kupnje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja.

Iz nastavno prikazane **Slike 4.** vidljiv je broj informacija koje su posrednici u osiguranju dužni dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora o životnom osiguranju s elementima ulaganja. Tako primjerice u Hrvatskoj, ukoliko se proizvod prodaje na daljinu putem posrednika, s obzirom na tri različita zakona koja reguliraju prodaju proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, potrošaču će biti potrebno pružiti četiri seta informacija i to: Informacije o proizvodu osiguranja (PRIIP Uredba), Predugovorne informacije (ZOS), informacije koje je dužan dostaviti posrednik u osiguranju (ZOS), te informacije kod prodaje financijskog proizvoda na daljinu (ZZP), što uzrokuje multipliciranje istih ili sličnih informacija, primjerice u odnosu na troškove i naknade, te dovodi do informacijske preopterećenosti, odnosno do činjenice da je „kvantiteta prevladala kvalitetu“.

¹⁹³ Podaci dostupni na <https://www.stedopis.hr/izasao-prvi-prirucnik-za-nastavnike-o-financijskoj-pismenosti/> [21. siječnja 2020.]

¹⁹⁴ Brošura Financijska pismenost, HANFA, svibanj 2017. Dostupno na <https://www.hanfa.hr/media/1459/fin-pismenost-bro%C5%A1ura.pdf> [6. siječnja 2020.]

¹⁹⁵ <https://www.hanfa.hr/edukacija-i-potro%C5%A1a%C4%8Di/>

Slika 4. - Usporedba broja informacija za potrošače prije i nakon donošenja PRIIP Uredbe



Izvor: Insurance Europe (2019) *Making EU insurance that works and benefit consumers*¹⁹⁶

S druge strane društva za osiguranja i posrednici navode minimalne informacije s ciljem zadovoljenja zakonskih formalnosti, te je i dalje upitna jasnoća i točnost prezentiranih informacija.

Stoga bi u sklopu procjene koja će se izvršiti sukladno članku 41. IDD Direktive u odnosu na provjeru praktične primjene IDD Direktive, kao i procjenu o tome donose li posebna pravila o poslovanju za distributere investicijskih proizvoda osiguranja prikladne i proporcionalne rezultate, uzimajući u obzir potrebu za jamčenjem zadovoljavajuće razine zaštite potrošača u skladu sa standardima zaštite ulagača, specifične značajke investicijskih proizvoda osiguranja i svojstva njihovih distribucijskih kanala, trebalo razmotriti problem količine i multipliciranja informacija.

Kako navodi i *Insurance Europa Annual Report 2018-2019*¹⁹⁷, osamnaest mjeseci nakon primjene je jasno da pravila iz PRIIP Uredbe ne funkcioniraju. Informacije pružene potrošaču

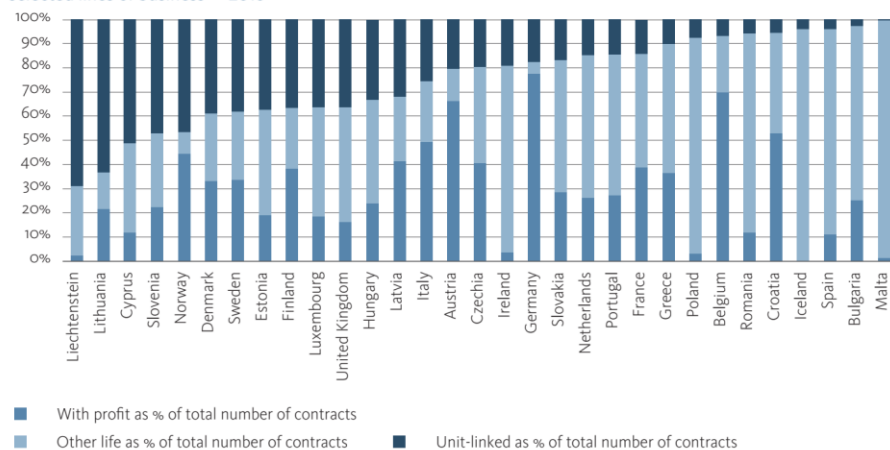
¹⁹⁶ Insurance Europe (2019) *Making EU insurance that works and benefit consumers*, prosinac 2019 str. 8-9 Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/new-publication-making-eu-insurance-regulation-works-and-benefits-consumers> [21. siječnja 2020.]

¹⁹⁷ Insurance Europe (2019) *Annual Report 2018-2019*, svibanj 2019 Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/annual-report-2018-2019> [21. siječnja 2020.]

nisu jasne, te i dalje ne daju ključne elemente proizvoda, te su ponegdje i zavaravajuće. Stoga je potrebno revidiranje PRIIP Uredbe u odnosu na informacije, načina na koji se navode i korist informacija za potrošača.

Grafikon 13. Podaci o prodanim policama po vrstama životnog osiguranja za 2018.

Figure 4 — Life insurance contracts at the end of the year as a percentage of total life insurance contracts^(*) for selected lines of business — 2018



Source: EIOPA Solvency II database.

Izvor: *Consumer Trend Report 2019*¹⁹⁸

Iako je nakon porasta od 42% u 2017. godini za 2018. godinu podaci iz EIOPA *Consumer Trend Report-a* za 2019. godinu¹⁹⁹ pokazuju da nema porasta prodaje proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, što je vidljivo i iz **Grafikona 13.** u usporedbi s podacima za 2015. godinu prikazanim u **Grafikonu 9.**, te se i dalje, prema podacima iz istog izvješća, glavni prigovori potrošača odnose, kako je vidljivo iz **Slike 5.** nastavno prikazane, na informacije o proizvodima, sukob interesa te pružene savjete.

¹⁹⁸ EIOPA (2019) *Consumer Trends Report 2019*, 12. prosinac 2019. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/2019.6124_EN_Consumer%20trends%20report%20final.pdf [20. siječnja 2020.]

¹⁹⁹ Ibidem, str, 32

Slika 5. Prigovori potrošača vezano uz proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja prema podacima za 2018.

Figure 5 — Issues of concern in relation to unit-linked insurance — survey of NCAs⁽¹⁶⁾



Source: Committee on Consumer Protection and Financial Information consumer trends questionnaires.

Izvor: *Consumer Trend Report 2019*²⁰⁰

Prema podacima *Consumer Trend Report 2019*, u 2018. godini broj prigovora kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja je pao za 30%, što je pozitivan pomak.

Uzrok pozitivnog pomaka može biti u boljoj reguliranosti proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, boljoj informiranosti potrošača kroz podizanju razine svijesti o svim aspektima proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja kao složenog financijskog proizvoda, te podizanje razine financijske pismenosti.

²⁰⁰ Ibidem, str. 12

5 ZAKLJUČAK

Pravnom analizom zakona Republike Hrvatske i pravne stečevine Europske unije utvrđeno je da postoji neujednačenost u pojmu proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja, te se koriste razni pojmovi poput: „*investicijski osigurateljni proizvod*“ (Uredba o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode), „*investicijski proizvod osiguranja*“ (Direktiva o distribuciji osiguranja), „*životna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja*“ (Zakon o osiguranju), „*osiguranje vezano uz vrijednost udjela UCTIS fonda*“ (Zakon o osiguranju). Uz to Zakon o osiguranju sadrži i dvije definicije ugovora o životnom osiguranju s elementima ulaganja.

Niti pojam potrošača u području ugovora o životnom osiguranju nije konzistentno definiran. Tako i sam Zakon o osiguranju sadrži na jednom mjestu širi pojam potrošača (članak 375.), dok na drugom mjestu upućuje na užu pojam potrošača (članak 399. stavak 1. točka 3.). Uz navedeno sadrži i pojam stranke (članak 399. stavak 1. točka 3.), ugovaratelja osiguranja (članak 380.), te zainteresirane osobe (članak 375.), dok prethodno spomenuta Uredba i Direktiva još sadrže i pojam malog ulagatelja.

Kako različiti pojmovi mogu izazivati zabunu kod potrošača trebalo bi uskladiti pojmove i definicije, pogotovo unutar istog pravnog propisa. Kako je u hrvatskom zakonodavstvu obveza i informiranja i posljedice propuštanja davanja dužnih informacija za potrošača regulirana odredbama Zakona o obveznim odnosima, dok je za društva za osiguranje navedeno regulirano Zakonom o osiguranju, kod budućih promjena zakona, obveze stranaka u ugovoru o osiguranju trebalo bi objediniti unutar istog zakonskog propisa.

Europska unija je u zadnjih nekoliko godina donošenjem opsežne regulative u području životnog osiguranja s elementima ulaganja, prvenstveno Direktive o distribuciji osiguranja i Uredbi o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode, te drugih pratećih propisa, napravila veliki korak u regulaciji prava potrošača prilikom i za vrijeme trajanja ugovora o životnom osiguranju s elementima ulaganja, te jačanju unutarnjeg tržišta osiguranja Europske unije.

Donesena regulativa dala je pozitivne učinke kroz lakši pristup informacijama i bolju informiranost potrošača, nametanje strožih propisa distributerima u osiguranju, što je u konačnici dovelo i do jačanja svijesti potrošača o potrebi za boljom informiranošću pri kupnji proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja. Tomu su doprinijele i aktivnosti koje poduzima EIOPA i nadzorna tijela država članica.

Međutim, razvijajući svaki propis zasebno, bez uzimanja u obzir drugih povezanih zakona, novo zakonodavstvo Europske unije dovelo je do propisivanja previše informacija. Pravna analiza pokazala je da potrošač prima preko stotinu predugovornih informacija, od kojih se neke i preklapaju, što dovodi do informacijske preopterećenosti potrošača. Uzme li se u obzir i problem financijske nepismenosti potrošača u Europskoj uniji, te u Hrvatskoj koji je još na nižoj razini od prosjeka Europske unije, u kombinaciji s multipliciranjem istih ili sličnih informacija kroz razne dokumente koji se dostavljaju potrošaču prije sklapanja ugovora o životnom osiguranju s elementima ulaganja, proizlazi da donesena regulativa za potrošača može imati, umjesto pozitivnog, negativan efekt.

Stoga bi u daljnjim koracima i revidiranju postojećeg zakonodavstva trebalo uzeti u obzir efekte svih povezanih zakona te svesti obvezu informiranja potrošača na prihvatljivu razinu bez dupliciranja podataka, kao i ujednačiti pojmove. Kako se kod proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja radi o financijski složenom proizvodu, trebalo bi poduzeti daljnje korake u podizanju financijske pismenosti koja bi dovela i do promjene ponašanja potrošača kod kupnje takvog proizvoda, te uvesti obvezu za distributere u osiguranju o savjetovanja potrošača kod kupnje složenih proizvoda osiguranja.

POPIS LITERATURE

Knjige

Bodoriga-Vukobrat, N., Horak, H. i Martinović, A. (2011) Temeljne gospodarske slobode u Europskoj uniji. Zagreb: Inženjerski biro d.d.,

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

Horak, H., Bodiřoga-Vukobrat, N., Dumančić, K. (2015.) Sloboda pružanja usluga na unutarnjem tržištu Europske unije. Zagreb: Školska knjiga

Horak, H., Dumančić K., i Pecotić Kaufman J. (2010) Uvod u Europsko pravo društva. Zagreb: Školska knjiga d.d.

Horak, H., Dumančić, K., Poljanec, K. (2015.) European Market Law, Textbook, Vol. 1. Zagreb, Ekonomski fakultet Zagreb (elektroničko izdanje) Dostupno na: <http://www.efzg.unizg.hr/UserDocsImages/KID/European%20Market%20Law%20online.pdf> [6. travnja 2018.]

Horak, H., Dumančić, K., Poljanec, K., Vuletić, D. (2014) European Market Law, Handbook, Biriukov, P., Horak, H., Galushko, D. (ur.), Vol.1. Državno sveučilište u Voronježu, Pravni fakultet i Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Voronjež (elektroničko izdanje) Dostupno na: http://web.efzg.hr/dok/kid/EUROPEAN_MARKET_LAW.pdf [10. svibnja 2018.]

Horak, H., Dumančić, K., Šafranko, Z., Preložnjak, B., Poljanec, K. (2016) *Uvod u trgovačko pravo*. Zagreb, Ekonomski fakultet (elektroničko izdanje) Dostupno na <http://web.efzg.hr/dok/KID//UVOD%20U%20TRGOVAČKO%20PRAVO%202016.pdf> [2. svibnja 2018.]

Horak, H., Dumančić, K., Šafranko, Z. (2013) Sloboda poslovnog nastana trgovačkih društava u pravu Europske unije. Zagreb, Ekonomski fakultet, (elektroničko izdanje), Dostupno na <http://web.efzg.hr/dok/KID//SLOBODA%20POSLOVNOG%20NASTANA.pdf> [10. svibnja 2018.]

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

Članci

Belanić, L. (2014) Obveze informiranja i savjetovanja potrošača usluga osiguranja u europskoj uniji. *Pravo i porezi*, 10 (2014), str. 90 - 95

Ćurković, M. (2017) Obveza osiguravajućih društava u distribuciji osiguranja prema EU direktivi 2016/97 o distribuciji osiguranja (IDD), Zbornik radova s međunarodne znanstveno stručne konferencije Hrvatski dani osiguranja 2017., Hrvatski ured za osiguranje, studeni 2017.

Ćurković, M. (2009) Ugovor o investicijskom osiguranju života. Pravo i porezi, 11, str. 3-10

Dacev, N. (2017) The Necessity of Legal Arrangement of Unit-linked Life Insurance Products. UTMS Journal of Economic, 8 (3), 259–269 Dostupno na <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/195313/1/1011455609.pdf> [10. svibnja 2018.]

Horak, H., Šafranko, Z. (2013) Potrošač na unutarnjem tržištu. Zbornik okruglog stola, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str 56-78 Dostupno na <http://web.efzg.hr/dok//kid/ZBORNIK%20RADOVA%20POTROSAC%20-%20eknjiga%20fin.pdf> [10. svibnja 2018.]

Keglević, A. (2013) Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju - Otvorena pitanja i dvojbe -, Zbornik pravnog fakulteta u Rijeci, Vol. 34 No. 1, 2013, str. 209 - 237

Mišćenić, E. (2013) Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, Dostupno na https://bib.irb.hr/datoteka/651718.M_Emlia_Miscenic.pdf [12. siječnja 2020.]

Orehovec, Lj. Presentacija Direktiva o distribuciji osiguranja, HANFA, 26.01.2017. Dostupno na <https://www.hgk.hr/documents/ljorlovacdirektiva-o-distribuciji-osiguranja-iddhgk-2612017final58946dba39f8c.pdf> [26. ožujka 2019.]

Preložnjak, B. (2010) Pravna priroda ugovora o osiguranju života vezanog uz investicijske fondove. Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu (0350-2058) 61 (2011), 3, 967-1010

Studije i izvješća

EIOPA (2019) *Country-by Country Analysis of National General Good Rules* EIOPA, 2019 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA_IDD_General%20Good_country%20analysis_July2019.pdf https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA_IDD_General%20good_July2019.pdf [5. siječnja 2020.]

EIOPA (2019) *Insurance Distribution Directive -Report Analysis National General Good Rules* EIOPA, 2019 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA_IDD_General%20good_July2019.pdf [5. siječnja 2020.]

EIOPA (2019) *Consumer Trends Report 2019*, 12. prosinca 2019. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/2019.6124_EN_Consumer%20trends%20Report%20final.pdf [20. siječnja 2020.]

EIOPA (2018) *Seventh Consumer Trends Report*, EIOPA-Bos-18-526 prosinac 2018. Dostupno na <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-18-526-Seventh%20Consumer%20Trends%20Report%20for%20Publication.pdf> [8. siječnja 2020.]

EIOPA (2017) *Report on Thematic review on monetary incentives and remuneration between providers of asset management services and insurance undertakings*, EIOPA-BoS-17-064. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/16.%20EIOPA-BoS-17-064-Report_Thematic%20review%20on%20monetary%20incentives%20and%20remuneration.pdf [10. lipnja 2018.]

EIOPA (2016) *Fifth Consumer Trends Report*, EIOPA-BoS-16-239 16. prosinca 2016 Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/06.0_EIOPA-BoS-16-239%20-%20EIOPA%20Fifth%20Consumer%20Trends%20report%20-%20Clean%20after%20BoS.pdf [27. prosinca 2019.]

EIOPA (2015) *Fourth Consumer Trends Report*, EIOPA-Bos-15-23, 16. prosinca 2015. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-15-233%20-%20EIOPA_Fourth_Consumer_Trends_Report.pdf [21. lipnja 2018.]

EIOPA (2014) *Consultation paper on Conflict of Interest in direct and intermediated sale insurance-based investment products*, EIOPA-CP-14/041, 1. listopada 2014. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Consultations/EIOPA-CP-14-041_Consultation_Paper_on_IMD.pdf [21. lipnja 2018.]

EIOPA (2014) *Final Report on the Discussion Paper on Conflicts of Interest in direct and intermediated sales of insurance-based investment products (PRIIPS)*, EIOPA-CCPFI-14/099, 1. listopada 2014. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-CCPFI-14-099_EIOPA_Final_Report_on_the_Discussion_Paper.pdf [21. lipnja 2018.]

EIOPA (2014) *Third Consumer Trends Report*, EIOPA-Bos-14/207 od 2. prosinca 2014., Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-14-207-Third_Consumer_Trends_Report.pdf [13. siječnja 2020.]

EIOPA (2013) *Consumer Trends Report-u*, EIOPA-BoS-13/175 rev1, od 15. prosinca 2013. godine Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/Consumer_Trends_Report.pdf [18. lipnja 2018.]

EIOPA (2012) *EIOPA's Initial Overview of Key Consumer Trends in the EU* od 1. veljače 2012. godine (EIOPA-CCPFI-11/029) Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-CCPFI_11029_Overview_of_Consumer_Trends_20120201.pdf [18. lipnja 2018.]

EIOPA (2010) *Consultation document on the Review of the Insurance Mediation Directive (IMD) Commission Staff Working Paper* Dostupno na https://ec.europa.eu/finance/consultations/2010/insurance-mediation/docs/consultation-document_en.pdf [13. siječnja 2020.]

Europska komisija (2017) *FIN-NET Activity Report 2016*, prosinac 2017. Dostupno na https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-activity-report-2016_en [5. siječnja 2020.]

Europska komisija (2016) *Special Eurobarometer 446, Summary, Financial Product and Service Report*, Europska komisija, lipanj 2016. Dostupno na https://data.europa.eu/euodp/hr/data/dataset/S2108_85_1_446_ENG [10. siječnja 2020.]

HANFA (2019) *Osigurati kontinuitet poslovanja u izazovnom okruženju – rizici i prilike*, Dani osiguranja, Opatija 7. studeni 2019.

HANFA (2017) *Brošura Financijska pismenost*, svibanj 2017. Dostupno na <https://www.hanfa.hr/media/1459/fin-pismenost-bro%C5%A1ura.pdf> [6. siječnja 2020.]

Insurance Europe (2019) *Making EU insurance that works and benefit consumers*, prosinac 2019 str. 8-9 Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/new-publication-making-eu-insurance-regulation-works-and-benefits-consumers> [21. siječnja 2020.]

Insurance Europe (2019) *Annual Report 2018-2019*, svibanj 2019 Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/annual-report-2018-2019> [21. siječnja 2020.]

Insurance Europa (2017) *Financial education in digital age Initiatives by the European insurance industry*, ožujak 2017. Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/financial-education-digital-age-initiatives-european-insurance-industry> [21. siječnja 2020.]

Insurance Europe (2016) *Annual Report 2015 – 2016, 2016*. Dostupno na <https://www.insuranceeurope.eu/annual-report-2015-2016> [18. studenog. 2019.]

Propisi EU

Ugovor o Europskoj uniji (pročišćena verzija), SL C 202/1, 7. 6. 2016.

Ugovor o funkcioniranju Europske unije (pročišćena verzija), SL C 202/1, 7. 6. 2016.

Ugovor iz Lisabona o izmjeni ugovora o Europskoj uniji i Ugovora o osnivanju Europske zajednice, SL C 306. 17.12.2007.

Povelja Europske unije o temeljnim pravima, SL C 202/1, 7. 6. 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), SL L 354/35, 23.12.2016.

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) SL L 351/1, 9.12.2014. (Tekst značajan za EGP)

Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o *online* rješavanju sporova), SL L 165/1, 18.06.2013.

Uredba (EU) br. 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju Europskog nadzornog tijela (Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje), o izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i o stavljanju izvan snage Odluke Komisije br. 2009/79/EZ SL L 331/48, 24.11. 2010.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2018/541 od 20. prosinca 2017. o izmjeni Delegirane uredbe (EU) 2017/2358 i Delegirane Uredbe (EU) 2017/2359 u pogledu njihovih datuma primjene, SL L90/59, 06.04.2018.

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 (Tekst značajan za EGP), SL L 100/1, 12.04.2017.

Delegirana uredba 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, SL L 341/8, 20.12.2017.

Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/2358 od 21. rujna 2017. o dopuni Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja, SL L 341/1, 20.12.2017.

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), SL L 295/11, 29.10.2016.

Provedbena Uredba Komisije (EU) 2017/1469 od 11. kolovoza 2017. o utvrđivanju standardiziranog formata dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja, SL L 209/19, 12.08.2017.

Ispravak Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. godine, SL L 120/31, 11.05.2017.

Direktiva (EU) 2018/411 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2018. o izmjeni Direktive (EU) 2016/97 u pogledu datuma početka primjene mjera država članica za prenošenje, SL L 76/28, 19.03.2018.

Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja, SL L 26/19, 02.02.2016.

Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenta i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (preinačena) (Tekst značajan za EGP), SL L 173/349, 12.06.2014.

Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnim načinima rješavanja sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova) SL L 165/63, 18.06.2013.

Direktiva 2009/65/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 13. srpnja 2009. o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (UCITS), SL L302/32, 13.07.2009.

Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnosti II) preinačeno (Tekst značajan za EGP) SL L 335/1, 17.12.2009.

Direktive 2004/39/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o tržištima financijskih instrumenata te o izmjeni direktiva Vijeća 85/611/EEZ i 93/6/EEZ i Direktive 2000/12/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 93/22/EEZ SL L 145/1 21.04.2004.

Direktiva 2003/41/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. lipnja 2003. o djelatnostima i nadzoru institucija za strukovno mirovinsko osiguranje SL 235/10, 03.06.2010.

Direktiva 2002/65/EZ od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ, SL L 271/16, 09.10.2002.

Directive 2002/83/EZ of 5 November 2002 concerning life insurance (third life insurance – consolidated version) SL L 345/1

Direktiva 2002/92/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 9. prosinca 2002. o posredovanju u osiguranju, SL L 9,15., 15.01.2003

Council Directive 92/96/EEC of 10 November 1992 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to direct life assurance and amending Directives 79/267/EEC and 90/619/EEC (third life assurance Directive) SL L 360/1

Council Directive of 8 November 1990 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to direct life assurance, laying down provisions to facilitate the effective exercise of freedom to provide services and amending Directive 79/267/EEC (second life assurance Directive) SL L330/50

Council Directive of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises (85/577/EEC) SL L 372/31 31.12.1985.

First Council Directive of 5 March 1979 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to the taking up and pursuit of the business of direct life assurance (79/267/EEC) SL L63/1

Smjernice u skladu s Direktivom o distribuciji osiguranja koje se odnose na investicijske proizvode osiguranja koji sadržavaju strukturu koja potrošačima otežava razumijevanje uključenih rizika, EIOPA-17/651, 4.10.2017. Dostupno na https://eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/EIOPA-17-651_IDD_guidelines_execution_only_final_HR.pdf [18. lipnja 2018.]

Smjernice za postupanje s pritužbama od strane posrednika u osiguranju, EIOPA-Bos-13/164 HR. Dostupno na <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/regulativa/zakoni-i-drugi-propisi-te-op%C4%87e-smjernice/> [18. lipnja 2018.]

Smjernice o rješavanju pritužbi od strane društava za osiguranje EIOPA-Bos-12/069, 14. lipnja 2012. Dostupno na <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/regulativa/zakoni-i-drugi-propisi-te-op%C4%87e-smjernice/> [18. lipnja 2018.]

Memorandum of Understanding on Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Service, 12.05.2016. Dostupno na https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/memorandum-of-understanding_en.pdf [5. siječnja 2020.]

Propisi RH

Ustav Republike Hrvatske (pročišćeni tekst), Narodne novine- Službeni dio (56/1990, 135/1997, 113/2000, 28/2001, 76/2010, 5/2014)

Zakon o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova, Narodne novine - Službeni dio (121/2016)

Zakon o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, Narodne novine - Službeni dio (140/2005, 154/2011, 12/2012)

Zakon o mirenju, Narodne novine - Službeni dio (18/11)

Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine - Službeni dio (35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018)

Zakon o obveznim odnosima Narodne novine Službeni list SFRJ, (29/1978, 39/1985, 46/1985, 57/1989), Narodne novine - Službeni dio (53/1991, 73/1991, 3/1994, 111/1993, 107/1995, 7/1996, 91/1996, 112/1999, 88/2001, 35/2005)

Zakon o osiguranju, Narodne novine - Službeni dio (30/2015, 112/2018)

Zakon o osiguranju, Narodne novine - Službeni dio (51/2005, 87/2008, 82/2009, 54/2013 i 94/2014)

Zakon o osiguranju Narodne novine – Službeni dio (9/1994, 20/1997, 50/1999, 116/1999, 11/2002, 140/2005, 151/2005)

Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europske zajednice i njihovih država članica, Luxemburg, 29. listopada 2001., Narodne novine - Međunarodni ugovori (14/2001)

Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode, Narodne novine - Službeni dio (112/2018)

Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine - Službeni dio (41/2014, 110/2015)

Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine - Službeni dio (79/2007, 125/2007, 79/2009, 89/2009, 75/2009, 133/2009, 78/2012, 56/2013, 41/2014)

Pravilnik o izvještavanju o značajnim promjenama i izvještavanju na zahtjev Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Narodne novine – Službeni dio (66/2019)

Pravilnik o promidžbenim aktivnostima Narodne novine - Službeni dio (93/2013, 30/2015)

Pravilnik o postupanju društava za osiguranje s pritužbama, osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju, Narodne novine - Službeni dio (73/2013, 146/2014)

Preporuke o sadržaju i dostavi dokumenta s ključnim informacijama za životna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja – Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. (2016) Dostupne na <https://www.hanfa.hr/getfile/43440/Preporuke%20OS.pdf> [10. lipnja 2018.]

HANFA (2019) Informacije o pravilima općeg dobra hrvatskog prava (obvezne odredbe hrvatskog prava) Dostupno na <https://www.hanfa.hr/media/3593/pravila-op%C4%87eg-dobra.pdf> [6. siječnja 2020.]

HANFA (2018) Predmet: Informacije ugovaratelju osiguranja, promidžbene aktivnosti – upute i smjernice, dostavljaju se, Klasa: 974-11/18-05/21, URBROJ: 326-01-660-661-18-1, 19. lipnja 2018.

HANFA (2016) Mišljenje o osiguranjima kod kojih osiguranik na sebe preuzima investicijski rizik, HANFA, 21.12.20106. Dostupno na http://www.iusinfo.hr/OfficialPosition/Content.aspx?SOPI=MMIN201D20061221N70&Doc=MMIN_HR [7. siječnja 2020.]

KODEKS poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike od 18.10.2004. Dostupno na <https://www.hgk.hr/udruzenje-osiguravatelja> [18. lipnja 2018.]

Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine Narodne novine - službeni dio (11/15)

Sudska praksa Europske unije

Presuda od 31. svibnja 2018. Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag protiv Dödsboet efter Ingvar Mattsson i drugi C-542/16 EU:2018:369

Mišljenje nezavisnog odvjetnika Manuela Camposa Sánchez-Bordone od 21. studenog 2017. u EU:C:2017:879

Presuda od 29. travnja 2015, Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV. protiv Hubertrusa Wilhelmusa Van Leeuwena, C-51/13 EU:C:2015:286

Mišljenje nezavisne odvjetnice Eleanor Sharpston od 12. lipnja 2014. u predmetu C-51/13 EU:C:2014:1921

Presuda od 19. prosinca 2013. Walter Endress protiv Allianz Lebensversicherungs AG, C-209/12 EU:C:2013:864

Mišljenje nezavisne odvjetnice Eleanor Sharpston od 11. srpnja 2013. u predmetu C-209/12 EU:C:2013:472

Presuda od 1. ožujka 2012. Ángel Lorenzo González Alonso protiv National Nederlanden Vida Cia De Seguros y Raseguros SAE, C-166/11 EU:C:2012:119

Presuda od 5. ožujka 2002. Axa Royale Belge SA protiv Georges Ochoa and Stratégie Finance SPRL, C-386/00 EU:C:2001:612

Sudska praksa Republike Hrvatske

Presuda od 14. lipnja 2018. Visoki trgovački sud Republike Hrvatske u predmetu Pž-6632/2017

Presuda od 8. studenog 2017. Vrhovnog suda Republike Hrvatske u predmetu Rev-2515/13

Presuda od 18. siječnja 2007. Visoki trgovački sud Republike Hrvatske u predmetu Pž-277/04

Presuda od 26. rujna 2006. Visoki trgovački sud Republike Hrvatske u predmetu Pž-3426/04

Internet izvori

Proizvodi Allianz Dostupno na <https://www.allianz.hr/privatnikorisnici/proizvodi/zivot/allianz-prospekt-jednokratni/#b-5273> i

<https://www.allianz.hr/privatni-korisnici/proizvodi/zivot/allianz-prospekt-visekratni/#b-5830> [10. siječnja 2020.]

Proizvodi Croatia osiguranja Dostupno na <https://www.crosig.hr/hr/osiguranja/zivotno/kid-dokumenti-investicijskih-osiguranja-zivota/> [10. siječnja 2020.]

Proizvodi Wiener osiguranje Vienna insurance group d.d. Dostupno na <https://www.wiener.hr/innova-aktiv.aspx> [10. siječnja 2020.]

Statističkih izvješća Hrvatske ureda za osiguranje Dostupno na <https://www.huo.hr/hrv/statisticka-izvjesca/18/> [10. siječnja 2020.]

POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA

Popis slika

Slika 1. Ilustrativni prikaz proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja

Slika 2. Glavne odrednice IDD Direktive

Slika 3. Mapa Europske unije s naznakom zemalja u kojima je porasla prodaja polica životnog osiguranja s elementima ulaganja u 2017. godini

Slika 4. Usporedba broja informacija za potrošače prije i nakon donošenja PRIIP Uredbe

Slika 5. Prigovori potrošača vezano uz proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja prema podacima za 2018.g.

Popis tablica

Tablica 1. Informacije koje se priopćavaju ugovarateljima osiguranja sukladno Aneksu II Treće životne direktive

Tablica 2. Predložak standardiziranog dokumenta s ključnim informacijama za proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja

Tablica 3. Prikaz po zemljama Europske unije preuzetih opcija iz IDD Direktive

Tablica 4. Statistika obrađenih predmeta FIN-NET mreže za 2016. godinu

Tablica 5. Pregled članica Europske unije uključenih u FIN-NET mrežu po skupinama financijskih usluga

Tablica 6. Financijsko ponašanje građana Europske unije kod kupnje financijskog proizvoda po zemljama

Popis grafikona

Grafikon 1. Prikaz pada kamata od 1994 - 2016

Grafikon 2.A Postotak prikazanih naknada i poticaja potrošačima primljenih od strane investicijskih fondova

Grafikon 2. B Podaci o prikazanim i prosljeđenim naknadama i poticajima

Grafikon 3. Prigovori u sektoru osiguranja razvrstani po uzroku

Grafikon 4. Top 3 problema za potrošače u osiguranju

Grafikon 5. Prikaz proizvoda kupljenih u drugoj članici europske unije

Grafikon 6. Glavni razlozi zbog kojih potrošači ne kupuju financijski proizvod u drugoj zemlji članici Europske unije

Grafikon 7. Prekogranični prigovori potrošača prikazani po vrsti proizvoda za 2014. godinu

Grafikon 8. Prikaz ukupnih pritužbi kod društva za osiguranje po zemljama

Grafikon 9. Prikaz prodanih polica životnog osiguranja s elementima ulaganja u odnosu na ostale vrste životnih osiguranja za 2015. godinu

Grafikon 10. Prikaz porasta broja informacija od 1994. - 2018. godine za proizvode osiguranja s elementima ulaganja

Grafikon 11. HANFA - broj predstavki 2015-2018

Grafikon 12. Prosjek financijske pismenosti u hrvatskoj naspram Europske unije

Grafikon 13. Podaci o prodanim polica po vrstama životnog osiguranja za 2018.

SAŽETAK

U radu se prikazuje pregled temeljnih pojmova i propisa vezano uz zaštitu potrošača u proizvodima životnog osiguranja s elementima ulaganja. Navedene su osnovne definicije proizvoda životnog osiguranja s elementima ulaganja i pojma potrošača u navedenom proizvodu, kako ga definira zakonodavstvo Europske unije i Republike Hrvatske.

Prikazan je povijesni razvoj zakonodavnog okvira Europske unije vezano uz proizvode životnog osiguranja s elementima ulaganja, te trendovi potrošača koji su doveli do novog regulatornog okvira. Naveden je prikaz izvora prava i propisa Europske unije i Republike Hrvatske u području zaštite potrošača kod životnog osiguranja s elementima ulaganja, s posebnim osvrtom na Uredbu o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), Direktivu o distribuciji osiguranja, te postupak prilagodbe hrvatskog zakonodavstva u području zaštite potrošača u ugovorima o životnom osiguranju s elementima ulaganja.

Obrađeno je nekoliko presuda Europskog suda i hrvatskih sudova u zaštiti potrošača u prodaji proizvoda osiguranja s elementima ulaganja, te su navedeni koraci koji se poduzimaju u cilju daljnjeg poboljšanja zaštite potrošača u tom području.

SUMMARY

This paper presents an overview of the terms and regulations in the field of insurance-based investment products. Definitions of the insurance-based investment products and consumers thereof, as determined by the legislation of the European Union and Croatian, is explained.

An overview of historical development of European Union legislation in the field of the insurance-based investment products and consumer trends that led to those changes are presented. Most important legislation of the European Union and the Republic of Croatia in the area of consumer protection related to the insurance-based investment products is provided in this paper, with the emphasis on Regulation on key information for package retail and insurance-based investment products (PRIIPs) and Insurance distribution Directive and harmonisation process of Croatian legislation with legislation of the European Union.

Several judgements of the European Court and Croatian courts relating to consumer protection in sale of insurance-based investment products are processed and steps undertaken with the aim to further improve consumer position noted.

ŽIVOTOPIS

Osobni podaci:

Ime i prezime: Stella Šimunović
Datum rođenja: 15.07.1970.
Adresa: Ulica Jurja Križanića 1, 10000 Zagreb
Br.tel.: 091-4610-704
E-mail: stella.simunovic@hondl.hr

Obrazovanje:

2016 - Specijalistički poslijediplomski studij
„Pravni i gospodarski okvir poslovanja u
Europskoj uniji“
1998 Položen pravosudni ispit
1990-1996 Sveučilište u Zagrebu Pravni fakultet
1985-1989 II Opća Gimnazija u Zagrebu (tada pod
nazivom Centar za kulturu i umjetnost)

Radno iskustvo:

2013 - danas Odvjetničko društvo Hondl, Konić,
Šimunović, Batur i partneri - partner
2003- 2013 Odvjetničko društvo Šimunović & Batur
- partner
2003 Odvjetnički ured Šimunović
1999 - 2003 KPMG Croatia d.o.o. – *Assistant
Manager*, pravni odio
1997-1999 Odvjetničko društvo Hondl i partneri -
odvjetnički vježbenik
1989-1990 Japan Motors Ltd, London, Velika
Britanija, asistent

Ostalo:

- Ovlašteni miritelj u trgovačkim sporovima
- Jezici-engleski jezik/aktivno; njemački jezik/pasivno;
- MS Office alati
- Vozačka dozvola-B kategorije
- Različiti seminari, radionice i međunarodne konferencije iz područja mirenja i trgovačkog prava