

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA BROKERSKE POSLOVE U OSIGURANJU I REOSIGURANJU

UVOD

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) je ANO d.o.o. za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju, Ilica 216, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska, OIB 47303262039 (u daljnjem tekstu: Brokersko društvo), upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu rješenjem br. Zg Tt-17/16050-3 od 14.04.2017.

Rješenjem od 18. siječnja 2007. godine KLASA UP/I-453-06/06-03-/70, Ur. broj 326-112-07-3 Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga / HANFA izdala je Brokerskom društvu dozvolu za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju. Brokersko društvo je upisano u Registar posrednika u osiguranju i reosiguranju koji se vodi kod HANFA-e.

Ovi Opći uvjeti poslovanja propisuju uvjete pružanja usluga Brokerskog društva u okvirima djelatnosti distribucije u osiguranju i reosiguranju te se primjenjuju na poslovni odnos između Brokerskog društva i Klijenta. Ovim Općim uvjetima poslovanja dopunjuju se eventualne posebne pogodbe koje su Brokersko društvo i Klijent sporazumno utvrdili u pisanom obliku. U slučaju neslaganja neke od odredbi ovih uvjeta i neke posebne pogodbe, primijenit će se odredbe posebne pogodbe.

Opći uvjeti poslovanja podložni su izmjenama koje će Brokersko društvo učiniti dostupnim Klijentu u pisanom obliku. Klijent ima pravo podnijeti pisani prigovor Brokerskom društvu protiv izmjene pojedinih odredbi Općih uvjeta poslovanja u roku od 30 dana računajući od dana kada su iste izmjene postale dostupne Klijentu. Izostanak pisanog prigovora ima učinak suglasnosti Klijenta na izmjene.

DEFINICIJA POJMOVA

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

Distribucija reosiguranja: jest aktivnost sudjelovanja, predlaganja ili provođenja drugih poslova u pripremi sklapanja ugovora o reosiguranju, sklapanja tih ugovora ili pomoć u upravljanju tim ugovorima i njihovoj provedbi, posebice u slučaju odštetnih zahtjeva, uključujući i kada ih obavlja društvo za reosiguranje bez intervencije brokera u reosiguranju.

Poslovi distribucije u osiguranju i reosiguranju: jesu poslovi u svezi s pregovaranjem s društvom za osiguranje, odnosno društvom za reosiguranje čiji je predmet nastojanje da se budućem ugovaratelju osiguranja, odnosno reosiguranja u skladu s njegovim zahtjevima, odnosno potrebama, omogući sklapanje ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju. Uz opisane poslove, poslovima distribucije u osiguranju i reosiguranju smatraju se i poslovi koji se odnose na pripreme sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju i pomoć pri izvršavanju prava iz ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju, a posebno pri rješavanju odštetnih zahtjeva naslovljenih na društvo za osiguranje, odnosno na društvo za reosiguranje.

Poslovi distribucije u osiguranju i reosiguranju ne uključuju pružanje pravnih ili poreznih savjeta.

Posrednik u osiguranju: jest fizička ili pravna osoba, osim društva za osiguranje ili društva za reosiguranje i njihovih zaposlenika i osim sporednog posrednika u osiguranju, koja za primitak ima pravo obavljati ili obavlja poslove distribucije osiguranja.

Stranka: jest fizička osoba – potrošač kako je određen zakonom kojim se uređuje zaštita 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.

Klijent: jest nalogodavac/ opunomoćitelj (fizička ili pravna osoba) koji izdaje ovlaštenje Brokerskom društvu za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju.

Ovlaštenje za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju: jest pisana isprava kojom Klijent ovlašćuje Brokersko društvo za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju sukladno njegovim potrebama i zahtjevima u svrhu sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno ugovora o reosiguranju i drugih poslova vezanih za osiguranje.

U slučaju izostanka Ovlaštenja za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju, Nalog Klijenta za poslove distribucije u osiguranju i reosiguranju upućen Brokerskom društvu, ima isti pravni učinak kao i Ovlaštenje za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju.

Nalog za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju: jest zahtjev Klijenta prema Brokerskom društvu za izvršenje jednog ili više poslova distribucije u osiguranju, odnosno reosiguranju. Zahtjev Klijenta mora biti pravodoban te mora sadržavati jasne i precizne smjernice u svezi s osiguranjem, odnosno reosiguranjem.

1. USLUGE BROKERSKOG DRUŠTVA

- 1.1. Brokersko društvo pruža Klijentu usluge koje su izričito naznačene i sporazumno utvrđene u pisanom Ugovoru o obavljanju usluga distribucije u osiguranju, odnosno reosiguranju.
- 1.2. U slučaju izostanka Ugovora iz prethodne točke, opseg usluga Brokerskog društva ograničen je na poslove definirane pod pojmom *Poslovi distribucije u osiguranju i reosiguranju*.
- 1.3. Pored poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju, Brokersko društvo može obavljati i poslove nudenja udjela u investicijskim fondovima, poslove ponude mirovinskih programa dobrovoljnih mirovinskih fondova i mirovinskih osiguravajućih društava u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje poslovanje investicijskih fondova, dobrovoljnih mirovinskih fondova i mirovinskih osiguravajućih društava.

1.4. Usluge Brokerskog društva ograničene su na pružanje savjeta vezano uz osiguranje/ reosiguranje i upravljanje rizicima. Ako izričito pisano nije ugovoreno drugačije, Brokersko društvo nije dužno obavljati dodatne poslove koje može obavljati brokersko društvo u osiguranju i reosiguranju, što posebno uključuje ispitivanje i procjene vezane za sigurnost ili sve potencijalne opasnosti i prijetnje poslovanju Klijenta.

2. BROKERSKA NAKNADA

2.1. Za pružene usluge distribucije u osiguranju/ reosiguranju, Brokersko društvo ostvaruje pravo na naknadu/ primitak za svoj trud na sljedeći način:

- a) Na honoriranoj osnovi, odnosno u obliku naknade koju izravno plaća Klijent;
- b) Na osnovi provizije bilo koje vrste, što znači da su primici uključeni u premiju osiguranja;
- c) Na osnovi bilo kojih drugih vrsta primitaka, uključujući ekonomsku korist bilo kakve vrste koja se nudi ili daje u pogledu ugovora o osiguranju;
- d) Na osnovi kombinacije bilo koje vrste primitaka navedenih u podtočkama a), b) i c) ove točke.

2.2. Brokersko društvo dužno je pravodobno prije sklapanja ugovora o osiguranju informirati Klijenta o naravi primljenih primitaka te na koji način ostvaruje pravo na naknadu/primitak u vezi s ugovorom o osiguranju.

2.3. Ako brokersku naknadu plaća Klijent, Brokersko društvo dužno je obavijestiti Klijenta o iznosu naknade ili, ako to nije moguće, o načinu izračuna naknade.

2.4. U slučaju prijevremenog prestanka važenja ugovora o osiguranju, odnosno ugovora o reosiguranju Brokersko društvo nije dužno izvršiti povrat brokerske naknade niti njezina dijela.

3. OBVEZE I ODGOVORNOSTI BROKERSKOG DRUŠTVA

3.1. Obveze Brokerskog društva

Brokersko društvo je dužno obavljati poslove distribucije osiguranja/ reosiguranja u skladu sa Zakonom o osiguranju te prilikom obavljanja poslova iz svoje djelatnosti postupati pažnjom dobrog gospodarstvenika te štiti interese Klijenta.

Brokersko društvo će usluge, odnosno poslove distribucije u osiguranju/ reosiguranju pružati isključivo u skladu s pravilima struke, odnosno:

- pošteno, pravedno, učinkovito te s integritetom;
- isključivo u okvirima uputa i zahtjeva Klijenta sadržanim u Nalogu za obavljanje poslova distribucije osiguranja i reosiguranja.

U svrhu zaštite interesa Klijenta, Brokersko društvo je obvezno:

- Načiniti odgovarajuću analizu rizika i načela pokrića;
- Pisano obrazložiti svoj prijedlog izbora društva za osiguranje, odnosno društva za reosiguranje i određenog osiguranja i izvijestiti Klijenta o primitku / naknadi iz točke 2. ovih Uvjeta;
- Po nalogu Klijenta obavljati poslove distribucije osiguranja ili reosiguranja radi sklapanja ugovora o osiguranju ili ugovora o reosiguranju u skladu sa zahtjevom Klijenta obzirom na

- osigurateljno pokriće, pri čemu ta obveza može biti ograničena samo na određene usluge distribucije osiguranja, odnosno distribucije reosiguranja;
- Provjeriti sadržaj police osiguranja, odnosno reosiguranja;
 - Uručiti ugovaratelju osiguranja i ugovaratelju reosiguranja policu osiguranja, odnosno ugovor o reosiguranju te druge akte koji se predaju ugovaratelju u skladu s odredbama Zakona o osiguranju;
 - Pružati pomoć Klijentu, odnosno ugovaratelju osiguranja, ugovaratelju reosiguranja, odnosno osiguraniku pri izvršavanju prava i obveza iz ugovora o osiguranju za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju, i to prije i nakon nastupanja osiguranog slučaja, te se brinuti da ugovaratelj osiguranja, ugovaratelj reosiguranja, odnosno osiguranik poduzme sve pravne radnje koje su bitne za očuvanje, odnosno realizaciju prava na temelju ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju u rokovima određenim za poduzimanje tih radnji;
 - Stalno provjeravati ugovore o osiguranju, odnosno o reosiguranju koje je ugovaratelj osiguranja, odnosno reosiguranja sklopio na temelju distribucije Brokerskog društva te izraditi prijedlog za izmjenu ovih ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju radi što bolje zaštite kada je to potrebno.

3.2. Odgovornost Brokerskog društva

Odgovornost za štetu Brokerskog društva, koja može proizaći iz poslovnog odnosa Brokersko društvo - Klijent, ograničena je, u mjeri dopuštenej zakonom, na iznos od KN 9.750.000,00, ako izričito nije pisano ugovoreno drugačije.

Brokersko društvo ne zastupa niti pruža jamstva i garancije vezane uz solventnost, likvidnost ili mogućnost bilo kojeg društva za osiguranje, odnosno društva za reosiguranje da uredno izvršava obveze iz sklopljenog ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju.

Brokersko društvo ne odgovara za eventualne štete koje nastupe zbog:

1. Djelovanja više sile, nemira, rata, prirodne nepogode i drugih događaja na koje nema utjecaja;
2. Propusta Klijenta u podnošenju pravodobnog Naloga za poslove distribucije osiguranja/ reosiguranja;
3. Propusta Klijenta u podnošenju odgovarajućih, pravodobnih i relevantnih informacija koje su značajne za procjenu rizika prilikom pripreme sklapanja ugovora o osiguranju/ reosiguranju ili obnove ugovora o osiguranju/ reosiguranju te za vrijeme cijela trajanja ugovora o osiguranju;
4. Propusta Klijenta u podnošenju odgovarajućih, pravodobnih i relevantnih informacija o nastupanju osiguranog slučaja i okolnostima nastanka štetnog događaja;
5. Namjernog ili nenamjernog davanja netočnih ili nepotpunih informacija vezanih za procjenu rizika prilikom ugovaranja osiguranja/ reosiguranja te davanja netočnih ili nepotpunih informacija vezanih za nastupanje osiguranog slučaja te podnošenja odštetnog zahtjeva osiguratelju;
6. Propusta Klijenta da djeluje sukladno savjetima i uputama Brokerskog društva;
7. Neispunjavanja obveza, nemara ili nedostatka pažnje bilo koje druge osobe.

4. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

4.1. Obveze Klijenta

Klijent je obavezan u svom odnosu s Brokerskim društvom postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja. Prilikom ispunjavanja svojih obveza, Klijent je dužan postupati s pažnjom dobrog gospodarstvenika, odnosno dobrog domaćina.

4.2. Relevantne informacije i informacije o osiguranom slučaju

Za vrijeme poslovnog odnosa s Brokerskim društvom, Klijent je obavezan Brokerskom društvu pružiti sve relevantne informacije koje su značajne za ocjenu rizika, a koje su mu poznate ili mu nisu mogle ostati nepoznate kako tijekom pripreme za sklapanje/ obnovu osiguranja tako i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju.

Za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, Klijent je obavezan obavijestiti Brokersko društvo o svakoj promjeni okolnosti koja može biti značajna za ocjenu rizika (povećanje/ smanjenje rizika) neovisno o tome jesu li promijenjene okolnosti nastupile postupkom Klijenta ili bez njegovog sudjelovanja.

U slučaju nastupanja štetnog događaja, Klijent se obavezuje Brokersko društvo obavijestiti bez odgode te pružiti mu sve informacije o okolnostima nastanka štetnog događaja i posljedicama.

4.3. Provjera i prigovor na dostavljenu dokumentaciju

Klijent je dužan pažljivo pregledati police osiguranja i druge dokumente u svezi s osiguranjem zaprimljene od Brokerskog društva te utvrditi odgovara li dostavljena dokumentacija njegovim zahtjevima i potrebama (uključujući, ali ne ograničavajući se na sekcije koje se odnose na primjenjive limite/ podlimite/ franšize/ uvjete osiguranja). U slučaju da polica osiguranja i drugi zaprimljeni dokumenti ne odgovaraju potrebama Klijenta ili je na istim dokumentima učinjena kakva omaška, Klijent ima pravo uložiti prigovor Brokerskom društvu u roku od petnaest dana računajući od dana zaprimanja dokumentacije. U slučaju izostanka prigovora u roku od petnaest dana, smatrat će se da je dostavljeni dokument/ polica u skladu sa zahtjevima i potrebama Klijenta.

4.4. Izostanak suradnje

U slučaju da je Brokersko društvo, sukladno Nalogu za obavljanje poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju, poduzelo poslove distribucije osiguranja/ reosiguranja, odnosno pružilo usluge distribucije osiguranja/ reosiguranja (načinilo odgovarajuću analizu rizika i načela pokrića; pregled ponuda po okončanju pregovaračkog postupka s društvom za osiguranje, odnosno reosiguranje; prijedlog odabira društva za osiguranje/ reosiguranje s obrazloženjem), a suradnja i realizacija ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju izostane, Klijent odgovara Brokerskom društvu za štetu ako je postupao protivno načelu savjesnosti i poštenja.

U slučaju izostanka suradnje, sva dokumentacija razmijenjena između Brokerskog društva i Klijenta smatra se strogo povjerljivom. Sva dokumentacija proizašla iz poslova distribucije u osiguranju i reosiguranju ostaje u vlasništvu Brokerskog društva te Klijent u odnosu na zaprimljene podatke ili dokumente (uključujući, a ne ograničavajući se na analizu rizika, pregled ponuda s preporukama) ne stječe nikakva prava u vezi s tim podacima ili dokumentima, osim uz izričitu pisanu suglasnost Brokerskog društva.

U slučaju korištenja zaprimljenih podataka ili dokumenata bez izričite suglasnosti Brokerskog društva, Klijent je dužan naknaditi Brokerskom društvu štetu koja je nastala uslijed takvog postupanja.

5. ČUVANJE POVJERLJIVIH INFORMACIJA I OSOBNIH PODATAKA

Sve povjerljive informacije koje zaprimi od Klijenta, Brokersko društvo će čuvati kao poslovnu tajnu te koristiti isključivo u svezi s pružanjem usluga distribucije u osiguranju, odnosno reosiguranju ili u svrhu zbog koje su zaprimljene informacije dostavljene, a u smislu ovih Općih uvjeta o poslovanju i Obavijesti o privatnosti dostupnoj na stranici www.ano.hr u kojoj Obavijesti je naznačeno na koji način Brokersko društvo prikuplja, čuva, prenosi i koristi povjerljive podatke.

Obveza čuvanja tajnosti nije primjenjiva u slučaju kada je:

- Klijent dao pisanu suglasnost Brokerskom društvu da postupa drugačije;
- Otkrivanje informacija i podataka neophodno za ispunjavanje pravnih obveza i udovoljavanju zahtjevima regulatornih tijela;
- Otkrivanje informacija razumno i neophodno za obavljanje poslova distribucije u osiguranju, odnosno reosiguranju (primjerice davanje/ otkrivanje informacija sadašnjim i potencijalnim osigurateljima, odnosno reosigurateljima);
- Kada su Informacije dostupne javnosti ili su u posjedu Brokerskog društva sukladno pozitivnim propisima.

6. ELEKTRONIČKA KOMUNIKACIJA

- 6.1. U svrhu brže i učinkovitije komunikacije, Brokersko društvo i Klijent prihvaćaju da će kao sredstvo međusobne komunikacije koristiti elektroničku poštu i web obrasce, uz koje će, kad je to potrebno, priložiti i dodatne elektroničke podatke/ dokumente.
- 6.2. Brokersko društvo i Klijent prihvaćaju pravnu valjanost zapisa elektroničke komunikacije i dokumenata u sustavu Brokerskog društva te u slučaju eventualnog spora odriču se prava pobijanja pravne valjanosti elektroničke pošte.
- 6.3. Brokersko društvo i Klijent prihvaćaju sigurnosne rizike svojstvene elektroničkoj komunikaciji te se obvezuju za vrijeme trajanja poslovnog odnosa u svojim računalnim sustavima primjenjivati procedure provjere prisutnosti virusa. Klijent treba voditi računa o činjenici da računalni sustav Brokerskog društva iz sigurnosnih razloga može blokirati određenu elektroničku poštu kao i o činjenici da o neisporučenoj pošti možda neće zaprimiti poruku s obavijesti o neisporuci.

7. UVJETI DOSTAVE INFORMACIJA

- 7.1. Brokersko društvo i Klijent prihvaćaju da se sve Informacije koje je Brokersko društvo obvezno dostaviti Klijentu prije sklapanja ugovora o osiguranju/ reosiguranju sukladno Zakonu o osiguranju (uključujući, ali ne ograničavajući se na Opće informacije koje pruža Brokersko društvo prije sklapanja ugovora o osiguranju, Informacije o sukobu interesa i transparentnosti, Informacije o proizvodu osiguranja, Uvjete osiguranja) dostavljaju Klijentu putem internetske stranice i/ili elektroničkim putem, obzirom da je dostava imenovanih informacija putem internetske stranice

i/ili elektroničkim putem prikladna u kontekstu poslovanja Brokerskog društva i Klijenta. Brokersko društvo u obvezi je obavijestiti Klijenta elektroničkim putem o adresi internetske stranice i mjestu na stranici na kojem se nalaze opisane Informacije.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

- 8.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od 22.03.2019. godine.
- 8.2. Za poslovni odnos Brokerskog društva i Klijenta mjerodavno je hrvatsko pravo. Eventualne sporove koji bi mogli proizaći iz poslovnog odnosa Brokerskog društva i Klijenta rješavati će sporazumno. U slučaju izostanka sporazuma, Brokersko društvo i Klijent prihvaćaju mjesnu nadležnost suda u Zagrebu.