

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA POSREDOVANJE U OSIGURANJU I REOSIGURANJU

**UVOD** Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja za posredovanje u osiguranju i reosiguranju (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) je ANO d.o.o. za posredovanje u osiguranju i reosiguranju, Istarska ulica 1, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska, OIB 47303262039 (u daljnjem tekstu: Posrednik), upisan 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 Posredniku dozvolu za obavljanje djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju. Posrednik je upisan u Registar posrednika u osiguranju i reosiguranju koji se vodi kod HANFA-e. Ovi Opći uvjeti poslovanja propisuju uvjete pružanja usluga Posrednika u okvirima djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju te se primjenjuju na poslovni odnos između Posrednika i Klijenta. Ovim Općim uvjetima poslovanja dopunjuju se eventualne posebne pogodbe koje su Posrednik 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 Posrednik učiniti dostupnim Klijentu u pisanom obliku. Klijent ima pravo podnijeti pisani prigovor Posredniku 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 Posredovanje u osiguranju i reosiguranju:** je djelatnost pokretanja, predlaganja ili obavljanja poslova pripreme za sklapanje ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju, pomoć pri izvršavanju prava iz ugovora o osiguranju, odnosno ugovora o reosiguranju, a posebno pri rješavanju odštetnih zahtjeva naslovljenih na društvo za osiguranje, odnosno društvo za reosiguranje. **Poslovi posredovanja u osiguranju odnosno reosiguranju:** su 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 posredovanja 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 posredovanja u osiguranju ne uključuju pružanje pravnih ili poreznih savjeta. **Klijent:** je nalogodavac / opunomoćitelj (fizička ili pravna osoba) koja izdaje ovlaštenje Posredniku za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju, odnosno reosiguranju. **Ovlaštenje za posredovanje:** je pisana isprava kojom Klijent opunomoćuje Posrednika za posredovanje u poslovima osiguranja, odnosno reosiguranja 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 posredovanje, Nalog Klijenta za posredovanje upućen Posredniku, ima isti pravni učinak kao i Ovlaštenje za posredovanje. **Nalog za posredovanje:** je zahtjev Klijenta prema Posredniku za izvršenje jednog ili više poslova posredovanja o osiguranju, odnosno reosiguranju. Zahtjev Klijenta mora biti pravodoban te mora sadržavati jasne i precizne smjernice u svezi s osiguranjem, odnosno reosiguranjem.

### 1. USLUGE POSREDNIKA

- 1.1. Posrednik pruža Klijentu usluge koje su izričito naznačene i sporazumno utvrđene u pisanom Ugovoru o obavljanju usluga posredovanja.
- 1.2. U slučaju izostanka Ugovora iz prethodne točke, opseg usluga Posrednika ograničen je na poslove definirane pod pojmom *Poslovi posredovanja u osiguranju i reosiguranju*.
- 1.3. Pored poslova posredovanja u osiguranju i reosiguranju, Posrednik može obavljati i poslove nuđenja udjela u investicijske fondove, 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 Posrednika ograničene su na pružanje savjeta vezano uz osiguranje i upravljanje rizicima. Ako izričito pisano nije ugovoreno drugačije, Posrednik nije dužan obavljati dodatne poslove koje može obavljati društvo za posredovanje u osiguranju i reosiguranju, što posebno uključuje ispitivanje i procjene vezane za sigurnosti ili sve potencijalne opasnosti i prijetnje poslovanju Klijenta.

### 2. POSREDNIČKA NAKNADA

- 2.1. Pravo na naknadu za svoj trud, odnosno pružene usluge Posrednik naplaćuju u obliku posredničke nakade / provizije od društva za osiguranje, odnosno društva za reosiguranje s kojim je osiguranje sklopljeno i to u visini utvrđenoj ugovorom o poslovnoj suradnji s predmetnim društvom za osiguranje, odnosno reosiguranje.
- 2.2. Posrednik nema pravo od Klijenta zahtijevati plaćanje provizije ili kakvu drugu naplatu osim ako nije ugovorom s Klijentom izričito pismeno drukčije ugovoreno.
- 2.3. Ako je ugovorom s Klijentom izričito ugovoreno da Posrednik ima pravo na proviziju ili bilo kakvu drugu naplatu, Posrednik nema pravo od društva za osiguranje zahtijevati proviziju ili bilo kakvu drugu naplatu po istom ugovoru o osiguranju, odnosno ugovoru o reosiguranju u kojem je posredovao.
- 2.4. Posrednik pravo na proviziju stječe početkom važenja ugovora o osiguranju, odnosno ugovora o reosiguranju.
- 2.5. U slučaju prijevremenog prestanka važenja ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju Posrednik nije dužan izvršiti povrat posredničke naknade niti njezina dijela.

### 3. OBVEZE I ODGOVORNOSTI POSREDNIKA

#### 3.1. Obveze Posrednika

Posrednik je dužan prilikom obavljanja poslova iz svoje djelatnosti postupiti pažnjom dobrog gospodarstvenika te štiti interese Klijenta. Posrednik će usluge, odnosno poslove posredovanja u osiguranju pružati isključivo u skladu s pravilima struke, odnosno:

- pošteno, pravedno, učinkovito te s integritetom;
- isključivo u okvirima uputa i zahtjeva Klijenta sadržanih u Nalogu za posredovanje.

U svrhu zaštite interesa Klijenta, Posrednik je obavezan:

- Načiniti odgovarajuću analizu rizika i načela pokrića;
- Obrazložiti Klijentu svoje preporuke;
- Posredovati prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju s obzirom na osigurateljno pokriće;
- Uručiti klijentu police osiguranja izdane od društva za osiguranje što je prije moguće;
- Provjeriti sadržaj police osiguranja;
- Pružati pomoć klijentu za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, i to prije i nakon nastupanja osiguranog slučaja, te se brinuti da Klijent poduzme sve pravne radnje koje su bitne za očuvanje, odnosno realizaciju prava iz ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju.

#### 3.2. Odgovornost Posrednika

Posrednikova odgovornost za štetu, koja može proizaći iz poslovnog odnosa Posrednik Klijent, ograničena je, u mjeri dopuštenoj zakonom, na iznos od KN 9.700.000,00, ako izričito nije pisano ugovoreno drugačije. Posrednik ne zastupa niti pruža jamstva i garancije vezane uz solventnost, likvidnost ili mogućnost bilo kojeg društva za osiguranje, odnosno reosiguranje da uredno izvršava obveze iz sklopljenog ugovora o osiguranju. Posrednik 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 posredovanje;
3. Propusta Klijenta u podnošenju odgovarajućih, pravodobnih i relevantnih informacija koje su značajne za procjenu rizika prilikom pripreme sklapanja ugovora o osiguranju ili obnove ugovora osiguranju 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 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 Posrednika;
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 Posrednikom postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja. Prilikom ispunjavanja svojih obveza, Klijent je dužan postupiti s pažnjom dobrog gospodarstvenika, odnosno dobrog domaćina.
- 4.2. **Relevantne informacije i informacije o osiguranom slučaju** Za vrijeme poslovnog odnosa s Posrednikom, Klijent je obavezan Posredniku 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 Posrednika o svakoj promjeni okolnosti koja može biti značajna za ocjenu rizika (povećanje / smanjenje rizika) neovisno o tome jesu li promjene okolnosti nastupile postupkom Klijenta ili bez njegova sudjelovanja. U slučaju nastupanja štetnog događaja, Klijent se obvezuje Posrednika obavijestiti bez odgode te pružiti mu sve informacije o okolnostima nastanka štetnog događaja i posljedica.
- 4.3. **Provjera i prigovor na dostavljenu dokumentaciju** Klijent je dužan pažljivo pregledati police osiguranja i druge dokumente u svezi s osiguranjem zaprimljene od Posrednika 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 Posredniku 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 s zahtjevima i potrebama Klijenta.
- 4.4. **Izostanak suradnje** U slučaju da je Posrednik, sukladno Nalogu za posredovanje, poduzeo poslove posredovanja u osiguranju (načinio odgovarajuću analizu rizika i načela pokrića; pregled ponuda po okončanju pregovaračkog postupka s društvom za osiguranje, odnosno reosiguranje; dao preporuke s obrazloženjem), a suradnja i realizacija ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju posredovanjem Posrednika izostane, sva dokumentacija razmijenjena između Posrednika i Klijenta smatra se strogo povjerljivom. Sva dokumentacija proizašla iz poslova posredovanja u osiguranju ostaje u vlasništvu Posrednika te Klijent u odnosu na zaprimljene podatke ili dokumente (uključujući, a ne ograničavajući se na analizu rizika, pregled ponuda sa preporukama) ne stječe nikakva prava u vezi s tim podacima ili dokumentima, osim uz izričitu pisanu suglasnost Posrednika. U slučaju korištenja zaprimljenih podataka ili dokumenta bez izričite suglasnosti Posrednika, Klijent je dužan naknaditi Posredniku imovinsku i neimovinsku štetu koja je nastala uslijed takvog postupanja.

#### 5. ČUVANJE POVJERLJIVIH INFORMACIJA I OSOBNIH PODATAKA

Sve povjerljive informacije koje zaprimi od Klijenta, Posrednik će čuvati kao poslovnu tajnu i koristiti isključivo u svezi pružanjem usluga posredovanja 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](http://www.ano.hr) u kojoj Obavijesti je naznačeno na koji način Posrednik prikuplja, čuva, prenosi i koristi povjerljive podatke.

Obveza čuvanja tajnosti nije primjenjiva u slučaju kada je:

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

#### 6. ELEKTRONSKA KOMUNIKACIJA

- 6.1. U svrhu brže i učinkovitije komunikacije, Posrednik i Klijent prihvaćaju da će kao sredstvo međusobne komunikacije koristiti elektronsku poštu i web obrasce, uz koje će, kad je to potrebno, priložiti i dodatne elektronske podatke / dokumente.
- 6.2. Posrednik i Klijent prihvaćaju pravnu valjanost zapisa elektronske komunikacije i dokumenata u sustavu Posrednika te u slučaju eventualnog spora odriču se prava pobijanja pravne valjanosti elektronske pošte.
- 6.3. Posrednik i Klijent prihvaćaju sigurnosne rizike svojstvene elektronskoj 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 Posrednika iz sigurnosnih razloga može blokirati određenu elektroničku poštu kao i o činjenici da o neisporečenoj pošti možda neće zaprimiti poruku s obavijesti o neisporuci.

#### 7. ZAVRŠNE ODREDBE

- 7.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od 01.09.2017. godine
- 7.2. Za poslovni odnos Posrednika i Klijenta mjerodavno je hrvatsko pravo. Eventualne sporove koji bi mogli proizaći iz poslovnog odnosa posredovanja, Posrednik i Klijent rješavati će sporazumno. U slučaju izostanka sporazuma, Posrednik i Klijent prihvaćaju mjesnu nadležnost suda u Zagrebu.