

## PRAVNI OKVIR ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU NA DALJINU U BOSNI I HERCEGOVINI

### Uvod

Proces digitalizacije u svim segmentima života odvija se munjevitom brzinom. Financijske transakcije putem internetskih servisa su zbog njihove jednostavnosti i praktičnosti postale općeprihvaćene kako u poslovnom svijetu, tako i kod pružanja financijskih usluga prema pojedincima – potrošačima. Pandemija Covid-19 je intenzivirala razvoj digitalne tehnologije i pokrenula novi način razmišljanja u pogledu korištenja te tehnologije kod sklapanja različitih vrsta ugovora. Prodaja usluga na daljinu u današnje vrijeme podrazumijeva uglavnom prodaju putem Interneta. U radu ćemo vidjeti na koji način je u europskom pravu regulirano ugovaranje financijskih usluga na daljinu, u koje spadaju i usluge osiguranja, te u čemu se sastoji zaštita korisnika tih usluga. Nadalje, analizirat ćemo u kojoj mjeri legislativna djelatnost prati tehnološku transformaciju u segmentu ugovaranja financijskih usluga. Nakon toga, dat ćemo uvid u važeće propise u datoj oblasti u Bosni i Hercegovini, te ćemo vidjeti postoji li adekvatan regulatorni okvir za ugovaranje usluga osiguranja na daljinu, odnosno na koji način bi se isti trebao normirati u cilju stvaranja transparentnih pravila koja će omogućiti nesmetan razvoj takvog načina poslovanja u budućnosti, kao i sveobuhvatnu zaštitu korisnika usluga.

**Ključne riječi:** usluge na daljinu, osiguranje, potrošač, Direktiva 2002/65/EZ

---

\* Adriatic osiguranje d.d., kontakt: jasminda.jokic@adriatic.ba

## 1. Ugovor o uslugama na daljinu – pojam

Pojam ugovora na daljinu, odnosno distancionog ugovora, podrazumijeva posebnu tehniku sklapanja potrošačkog ugovora gdje se pregovaranje i zaključenje odvijaju posredstvom sredstava daljinske komunikacije, a ne u neposrednom fizičkom kontaktu ugovornih strana. Takav ugovor se sklapa u okviru organizirane prodaje proizvoda ili organiziranog pružanja usluga trgovca koji za potrebe sklapanja ugovora isključivo upotrebljava sredstva daljinske komunikacije. Razvoj ove vrste ugovaranja vezan je uz jačanje potrošačkog društva krajem dvadesetog stoljeća, a u samim počecima ugovori na daljinu su se sklapali putem tada razvijenih sredstava daljinske komunikacije kao što su telefon, telefaks, radio, televizija, kataloška prodaja i slično. U novom mileniju poslovno okruženje se promijenilo korištenjem modernih tehnologija, pa su nova sredstva daljinske komunikacije potisnula stara, a online prodaja, tj. prodaja putem Interneta korištenjem elektronske pošte, putem web stranice ili mobilne aplikacije postala je sinonim za distancionu prodaju.<sup>1</sup>

Zaključenje ugovora putem suvremenih sredstava daljinske komunikacije nosi svojevrstan rizik, posebno kad je ugovaratelj potrošač koji se smatra slabijom stranom u procesu ugovaranja.<sup>2</sup> U europskom pravu taj rizik je prepoznat već u ranoj fazi razvoja potrošačkog prava, te je s tim u vezi donesena Direktiva 97/7/EZ<sup>3</sup> o zaštiti potrošača kod ugovora na daljinu. U daljem razvoju europskog prava zaštite potrošača došlo je do objedinjavanja više direktiva koje su regulirale zaštitu potrošača u jedinstven sistem pravila sadržanih u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača.<sup>4</sup> Radi postizanja cilja direktive, odnosno visokog stupnja zaštite potrošača i uklanjanja prepreka proisteklih iz partikularizma nacionalnih propisa, ista počiva na principu maksimalne harmonizacije<sup>5</sup> što podrazumijeva da države članice ne smiju propisati odredbe koje odstupaju od njenih odredaba pri transponiranju u svoja nacionalna zakonodavstva, izuzev ako je direktivom drukčije određeno.<sup>6</sup>

1 Vidi više: Anita Petrović, „Distancioni B2C ugovori“, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Tuzli*, 2015., 132.

2 Daniel Dabrowski, Konrad Garnowski: „Consumer Distance Contracts Concluded by Electronic Means in the Directive 2001/83/EU“, *MEDEA – Summa Technologiae: Joint interdisciplinary conference*, 2017, 53.

3 Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, 1997 O JL 144 19

4 Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Sl. List EU L 304 22.11.2011., str. 64

5 Više o tome: Anita Petrović, Enes Bikić, *Pravo zaštite potrošača: obaveza informiranja i pravo na odustanak*, Pravni fakultet Tuzla, 2018., 150.

6 Čl. 4. Direktive 2011/83/EU

## 1.1. Financijske usluge na daljinu – Direktiva 2002/65/EZ

Financijske usluge same po sebi su kompleksne i prosječnom potrošaču teško razumljive. Radi se o složenim ugovorima za čije ugovaranje su često potrebne dodatne informacije i savjeti. Ugovaranje financijske usluge zahtijeva stručna znanja koja potrošač zbog nedostatka financijske pismenosti najčešće nema.<sup>7</sup> Istodobno, zbog svoje nematerijalne prirode ove usluge su pogodne za prodaju na daljinu, te je, u svrhu jačanja unutrašnjeg tržišta i sveobuhvatnije zaštite korisnika navedenih usluga, već u ranoj fazi razvoja potrošačkog *acquisa* prepoznat značaj njihove specijalne regulacije. Ranije spomenuta Direktiva 97/7/EZ nije se odnosila na financijske usluge te je europski zakonodavac donio posebnu Direktivu 2002/65/EZ o trgovini na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima.<sup>8</sup> Moramo naglasiti da u komunitarnom pravu ne postoji jednoznačna definicija pojma financijskih usluga,<sup>9</sup> a ona koju prihvaća Direktiva 2002/65 navedene usluge definira kao sve usluge bankarske, kreditne, osiguravajuće, osobne mirovinske, investicijske ili platne naravi. Dakle, usluge osiguranja su, zajedno s uslugama iz oblasti bankarstva, kreditiranja, osobne mirovine i plaćanja, obuhvaćene ovom Direktivom.

Potrošač financijskih usluga prema Direktivi jest svaka fizička osoba koja u ugovorima na daljinu djeluje s ciljevima koji su izvan njene trgovačke djelatnosti, poslovanja odnosno struke.<sup>10</sup>

Cilj ove Direktive bilo je donošenje zajedničkih pravila koja će omogućiti korisnicima financijskih usluga koje se ugovaraju putem sredstava daljinske komunikacije jednak tretman i visok stupanj zaštite. Jednako kao i spomenuta Direktiva 2011/83/EU o zaštiti potrošača, i Direktiva 2002/65/EZ se smatra direktivom maksimalne harmonizacije, što znači da je odstupanje od njenih odredaba dozvoljeno samo ukoliko ona to propisuje. Najznačajnije odredbe koje sadrži ova Direktiva odnose se na predugovornu obavezu informiranja korisnika financijske usluge i na pravo na odustanak.

## 2. Ugovaranje usluga osiguranja na daljinu

Ugovaranje usluga osiguranja putem sredstava daljinske komunikacije, što u moderno doba podrazumijeva uglavnom ugovaranje putem interneta, na našem tržištu još uvijek nije dobilo jednak zamah kao ugovaranje drugih financijskih usluga, što se može opravdati brojnim razlozima. Jedan od razloga je

7 Petrović, Bikić, ibid. 134.

8 Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23.09.2002. o trgovini 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. List EU L 271/16

9 Vidi više: Katarina Ivančević, „Zaštita korisnika finansijske usluge osiguranja pri zaključenju ugovora na daljinu u Srbiji, Evropska revija za pravo osiguranja, 1/2016, 11.

10 Čl. 1. Direktive 2002/65/EZ (definicije pojmova)

tradicionalni i konzervativni pristup koji podrazumijeva stav da je ugovaranje osiguranja među prisutnima najadekvatniji način ugovaranja te vrste usluge. Osim toga, kod zaključivanja složenih ugovora o osiguranju (npr. životnog) često je potrebna ocjena rizika, te takvi ugovori nisu prikladni za zaključenje putem sredstava daljinske komunikacije.<sup>11</sup>

Legislativna aktivnost na nacionalnom nivou ne prati tehnološki razvoj, pa je i to jedan od razloga zašto ugovaranje usluga osiguranja na daljinu još uvijek nije općeprihvaćeno. Međutim, ulaganje u *InsurTech* na globalnom nivou iz godine u godinu raste: u 2014. godini procjenjuje se da je uloženo oko 500 miliona dolara, u 2018. godini taj iznos bio je 2,7 milijarde dolara,<sup>12</sup>. Unatoč pandemiji Covid-19 koja je dovela do blagog pada i opće neizvjesnosti na tržištu osiguranja, samo u prvoj polovini 2020. godine ulaganje u nove tehnologije u oblasti osiguranja iznosilo je 2,2 milijarde dolara.<sup>13</sup> Navedene brojke dovoljno govore o procesu digitalizacije u oblasti osiguranja koja se odvija pred nama. Pandemija Covid-19 dodatno je ubrzala proces digitalizacije u prodaji svih vrsta roba i usluga, te su korisnici postali mnogo otvoreniji ka novim prodajnim kanalima, a njihova očekivanja u digitalnoj eri značajno su promijenjena. Procjenjuje se da mladi od 16 do 24 godine starosti u EU robu i usluge u 80% slučajeva kupuju online. Nesumnjivo je da će navedena ekspanzija *online* prodaje u narednom periodu doživjeti svoj procvat i u usluga osiguranja.

Napredak u razvoju internetskih servisa omogućava distribuciju jednostavnijih vidova osiguranja, što svakako treba iskoristiti kao prednost kako za ugovaratelje, odnosno potrošače, tako i za osiguratelje. Stoga se nameće potreba stvaranja pravnog okvira koji će omogućiti ekspanziju ove vrste prodaje.

U nastavku ćemo vidjeti sadržaj prava korisnika kod ugovaranja usluga osiguranja na daljinu koja su propisana u europskim propisima, te ćemo utvrditi, u smislu obaveza preuzetih Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju potpisanim s EU, postoji li zakonodavni okvir u BiH koji je usklađen s odnosnim europskim propisima u datoj oblasti.

## 2.1. Obaveza informiranja

Uspostava pravnog okvira zaštite korisnika finansijskih usluga na daljinu nametnula se kao potreba u cilju jačanja povjerenja potrošača u primjenu novih tehnologija ugovaranja takvih usluga, koje su inače same po sebi složene. S tim

11 S. Olević: „Pravni aspekti zaštite korisnika finansijske usluge osiguranja i zaštite podataka o ličnosti kod ugovora na daljinu“, Zbornik radova XXI savjetovanja Udruženja za pravo osiguranja Srbije i Udruženja osiguravača Srbije, Šabac, 2020., 355.

12 Alexander Geier: Customers Expectations in the Digital Age, Makler Intern, ÖVM – Österreichischer Versicherungsmaklerring und Verband der Risk-Manager und Versicherungs-Treuhänder, 03/2019

13 Izveštaj Deloitte-a: <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/financial-services/articles/fintech-insurtech-investment-trends.html> (11.03.2021.)

u vezi, bilo je potrebno dodatno ojačati položaj korisnika tih usluga. Jedan od vidova zaštite koji omogućava spomenuta Direktiva 2002/65/EZ o trgovanju na daljinu financijskim uslugama jest obaveza predugovornog informiranja korisnika financijskih usluga. Ova Direktiva predviđa četiri vrste informacija koje je dobavljač prije zaključenja ugovora dužan prenijeti potencijalnom ugovaratelju usluga, odnosno potrošaču, a to su: 1) informacije o pružatelju usluga, 2) informacije o financijskoj usluzi, 3) posebne informacije o načinu distribucije (ugovoru na daljinu), 4) informacije o pravnoj pomoći, odnosno pravnim lijekovima.<sup>14</sup>

Prvi set informacija odnosi se na dobavljača, odnosno pružatelja financijske usluge na daljinu, a tu spadaju osnovne obavijesti o njegovom nazivu i djelatnosti, odgovornoj osobi i slično. Informacije o financijskoj usluzi odnose se na podatke o glavnim obilježjima te usluge, ukupnoj cijeni, porezima i drugim troškovima, te načinu plaćanja. Nadalje, informacije o ugovoru na daljinu podrazumijevaju obavješćivanje potrošača o pravu na odustanak i svim drugim pravima jednostranog raskida, te o mjerodavnom pravu u slučaju spora. Kod ugovora o osiguranju te informacije su najčešće uobličene u uvjete osiguranja.

Zaključenje ugovora upotrebom sredstava daljinske komunikacije ne smije dovesti do nepotpunog ili ograničavajućeg informiranja potrošača. U tom smislu su propisana posebna pravila s ciljem da se korisniku obezbijedi odgovarajući nivo informiranosti neophodan za pravilnu ocjenu financijske usluge.<sup>15</sup> Iako su pravni odnosi *business-to-consumer* (B2C) uspostavljeni zbog informacijske asimetrije, odnosno manjka informacija na strani potrošača, kad se radi o financijskim uslugama neki od njih su razumni, iskusni i dobro informirani prilikom ugovaranja financijskih usluga. Stoga se u praksi Suda EU iskristalizirao termin *prosječni potrošač* kao dobro informiran, pažljiv i obazriv i to je postao pravni standard pri zaključivanju u svakom pojedinačnom slučaju.<sup>16</sup>

Ugovor o osiguranju po svom obliku spada u *ugovore po pristupu*. Po definiciji, ugovor o pristupu (adhezioni ili formularni ugovor) je takav ugovor u kojem ponuditelj kao ekonomski moćnija ugovorna strana određuje uvjete ugovora, obično u formi općih uvjeta poslovanja, a druga strana ima opciju samo da ih prihvati ili odbije.<sup>17</sup> Razlika između ugovora po pristupu i ugovora kojima prethode pregovori jest jednostrano određenje sadržaja ugovora. Bitne karakteristike su da taj ugovor sastavlja jedna strana, da je ta strana u povlaštenom položaju i da ugovor sadrži brojne klauzule na koje se najčešće ne obraća

14 Svaka od ovih vrsta dalje se raščlanjuje na podvrste informacija koje je pružatelj usluga dužan dati korisniku (čl. 3.st. 1.toč.1-3. Direktive 2002/65/EZ)

15 Ivančević, 13.

16 Vidi: A. Petrović: „Informiranje kao mehanizam zaštite korisnika financijskih usluga – prednosti i ograničenja“, Društveni ogledi, 3/2016, 80.

17 Marija Jakovljević, „Ugovori u privredi i njihova forma“, PRAVO – teorija i praksa, br. 01-03/2019, 94.

pažnja.<sup>18</sup> Ugovor o osiguranju je tipičan primjer ugovora po pristupu gdje se ističe ekonomska nadmoć osiguravatelja u odnosu na ugovaratelja osiguranja koji se uvjerava u kompleksnost ugovora o osiguranju kojeg je potpisao tek kad nastupi osigurani slučaj i kad potražuje naknadu iz osiguranja.<sup>19</sup>

Ukratko ćemo napomenuti da, osim direktiva iz oblasti zaštite potrošača, komunitarni propisi iz oblasti osiguranja tokom svog dugogodišnjeg razvoja podigli su obavezu informiranja ugovaratelja osiguranja na viši nivo. Temeljne odredbe o pružanju informacija ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju nalazimo u tzv. Direktivama treće generacije neživotnog<sup>20</sup> i životnog osiguranja.<sup>21</sup> Direktiva o neživotnim osiguranjima djelimično je izmijenjena i dopunjena Direktivom Solvency II<sup>22</sup> koja je nametnula povećani broj predugovornih informacija koje je osiguratelj dužan dati osiguraniku.<sup>23</sup> Donošenjem Direktive o distribuciji osiguranja (IDD)<sup>24</sup> osigurateljima su nametnuti dodatni zahtjevi u pogledu informiranja osiguranika, a postignut je još veći mehanizam zaštite potrošača u tom segmentu.

Kod zaključenja ugovora o osiguranju suština dužnosti osiguratelja u pogledu informiranja potencijalnog osiguranika u predugovornoj fazi odnosi se na pružanje relevantnih informacija koje se tiču bitnih sastojaka ugovora. Tu se postavlja pitanje da li svaki osiguranik treba biti jednako zaštićen pravilima protekcionističkog karaktera ili se one trebaju odnositi samo na osiguranike potrošače, kako ih definiraju propisi o zaštiti potrošača<sup>25</sup> U teoriji se pojavljuju mišljenja da čak i kad je potencijalni osiguranik finansijski jači, pretpostavlja se da nema dovoljno potrebnih znanja o predmetu osiguranja, kao i njegovom pravnom tumačenju, te mu treba pomoći da donese ispravnu odluku.<sup>26</sup> Sadržaj

18 Nataša Petrović Tomić, Zaštita potrošača usluga osiguranja, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, 2015., 94.

19 Ibid, 55.

20 Treća direktiva neživotnog osiguranja, puni naziv: Direktiva Vijeća 92/49/EEZ od 18. juna 1992. o usklađivanju zakonskih, podzakonskih i upravnih akata kojise tiču neposrednog osiguranja, s iznimkom osiguranja života te kojom se dopunjuju Direktive 73/239/EEZ i 88/357/EEZ, OJ L 228, str. 1–23.

21 Treća direktiva životnog osiguranja, puni naziv: Direktiva 2002/83/EZ od 5. 11. 2002 o životnim osiguranjima, OJ L 345, str. 1–51.

22 Puni naziv je: Direktiva 2009/138/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solvencnost II), OJ L 335/1 od 17. 12. 2009, str. 153–307.

23 Jasmina Đokić, „Transparentnost kod ugovora o osiguranju: obaveza informiranja i savjetovanja osiguranika“, *Analiz Pravnog fakulteta u Zenici*, 17/2016, 177.

24 Direktiva (EU) 2016/97 Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja, OJ L 26, 2.2.2016, p. 19–59

25 O tome vidi u: N. Petrović Tomić, „Zaštita potrošača usluga osiguranja“, Beograd, 2015, 81-86. Autorica navodi tri kategorije osoba koje se mogu smatrati potrošačima usluga osiguranja: 1. fizičke osobe koje pribavljaju osiguranje za lične ili porodične svrhe, 2. fizičke osobe koje pribavljaju osiguranje izvan profesionalne djelatnosti i 3. pravne osobe male ili srednje veličine. Osiguranici koji se osiguravaju od tzv. velikih rizika ne mogu se svrstati u potrošače usluga osiguranja.

26 S. Unan, „Insurer’s Pre-contractual Duties to Inform and Warn/Advise“, u *Insurer’s Precontractual Information Duty*, Sigorta Hukuku Türk Derneği (AIDA – Turkey), 2013, 9.

informacije treba biti zasnovan na potrebama klijenta, kao i prethodnim pregovorima između ugovornih strana o sadržaju ugovora.<sup>27</sup>

## 2.2. Pravo na odustanak

Iako jedno od temeljnih načela ugovornog prava *pacta sunt servanda* jamči sigurnost i povjerenje pri zaključenju ugovora, u potrošačkom pravu EU razvio se institut prava na odustanak od ugovora koji je oponentan navedenom pravilu. Pravo na odustanak kao jedan od ključnih instrumenata zaštite, potrošaču omogućava da u određenome razdoblju nakon zaključenja ugovora (eng. *withdrawal period* ili tzv. *cooling-off period*), odustane od ugovora ne navodeći razloge.<sup>28</sup> Ovo pravo je posebno značajno kod ugovaranja na daljinu jer se potrošač kod takvih ugovora smatra još više podložnim za donošenje ishitrene odluke. Dešava se da zaključenjem ugovora jednim klikom miša potrošač ulazi u obavezujući pravni odnos bez razmišljanja o eventualnim implikacijama.<sup>29</sup>

Prema Direktivi 2002/65/EZ, pravo na odustanak podrazumijeva pravo potrošača da ima pravo na odustajanje od ugovora, bez sankcija i bez navođenja razloga, i to u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora na daljinu.<sup>30</sup> Ovaj rok je predviđen za odustanak od svih ugovora o financijskim uslugama na daljinu, izuzev za ugovor o životnom osiguranju za koji je predviđen rok od 30 dana od dana obavještenja o sklapanju ugovora. Kod ugovora o osiguranju to znači da potrošač ima pravo na odustanak od ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, pod uvjetom da je primio predugovorne informacije i odgovarajuće uvjete ugovora o osiguranju prije sklapanja ugovora. Ukoliko je potrošač primio predugovorne informacije i uvjete ugovora nakon dana sklapanja ugovora, rok počinje teći od dana prijema tih informacija. Tu se uočava potreba predugovornog informiranja o pravu na odustanak. Naime, ukoliko osiguratelj u fazi predugovornog informiranja nije pružio informaciju potrošaču o pravu na odustanak, rok za odustanak od ugovora može biti neograničen. Navedena obaveza predstavlja razlog za povećani oprez osiguratelja jer ga stavlja u nepovoljan položaj ukoliko prije zaključenja ugovora nije ugovaratelju dao adekvatne informacije o pravu na odustanak.<sup>31</sup>

Pravo na odustanak bilo je predmet tumačenja Suda EU po zahtjevu za prethodno odlučivanje njemačkog suda u predmetu *Romano v DSL Bank*.<sup>32</sup>

27 A. Kegljević, „Pre-contractual Information Duty and Unfair Contract Terms“, u *Insurer's Precontractual Information Duty*, Sigorta Hukuku Türk Derneği (AIDA – Turkey), 2013, 77.

28 Emilija Mišćenić, „Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj“, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, 2013, 156.

29 Basak Bak, The Right of Withdrawal in Distance Contracts under Law on consumer protection no. 6502, *Law and Justice Review*, 11/2015, 129.

30 Članak 6. st. 1. Direktive 2002/65/EZ

31 Više o obavezi predugovornog informiranja o pravu na odustanak vidi u: Bikić – Petrović, 137-138.

32 C-143/18 *Romano v DSL Bank*, ECLI:EU:C:2019:701

Tužitelji koji su s bankom sklopili ugovor o stambenom kreditu, nakon deset godina uredne otplate kredita, zahtijevali su odustanak od ugovora zbog neadekvatnog informiranja o pravu na odustanak u predugovornoj fazi. Sud EU je iznio tumačenje da, ukoliko je ugovor već ispunjen, korisnik usluge nema pravo tražiti odustanak u slučaju da je pružatelj izvršio obavezu predugovornog informiranja o pravu na odustanak u skladu s Direktivom 2002/65/EZ, iako njemačkim pravom nije isto regulirano.

Što se tiče ugovora o osiguranju, propisan je jedan izuzetak u kojem nije predviđeno pravo odustajanja, a to su kratkoročne police putničkog osiguranja i osiguranja prtljage koje ne traju duže od mjesec dana.<sup>33</sup> Ukoliko potrošač ostvari pravo na odustanak ugovora, dužan je platiti samo uslugu koja mu je pružena, a pružatelj usluge je dužan vratiti iznose koje je od njega primio najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavijesti o odustajanju. Međutim, državama članicama je Direktivom ostavljena mogućnost odstupanja od ove odredbe, odnosno mogućnost propisivanja da osiguratelj od potrošača ne može zahtijevati plaćanje bilo kakvog iznosa prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju.<sup>34</sup>

### 2.3. Teret dokazivanja

Poseban značaj je uvođenje pravila o teretu dokazivanja po kojem pružatelj financijske usluge na daljinu snosi teret dokaza u vezi s obavezom informiranja potrošača. Ova obaveza nije bila predviđena u Direktivi 97/7/EZ o prodaji na daljinu. To u praksi znači da u slučaju podnošenja tužbe protiv pružatelja usluge, isti je dužan dokazati da je ispunio svoje obaveze informiranja potrošača. Ugovorna odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača smatra se nepravičnom. Ako je zaključenju ugovora o osiguranju prethodio postupak pregovaranja ravnopravnih strana, test nepravičnosti se ne primjenjuje. Međutim, ako se radi o adhezijskom ugovoru, što je u pravilu slučaj kod B2C ugovora, prethodno pregovaranje je isključeno i teret dokazivanja ispunjenja obaveze informiranja je na osiguratelju.<sup>35</sup>

## 3. Pametni ugovori – budućnost ugovaranja osiguranja?

Osim sklapanja ugovora putem elektronske trgovine, u posljednje vrijeme se često govori i o tzv. „**pametnim ugovorima**“ koji se zasnivaju na *blockchain* tehnologiji. To su digitalni protokoli za prijenos informacija koji koriste matematičke algoritme za automatsko izvršavanje transakcija. Pametni ugovori

<sup>33</sup> Članak 6. st. 2. t. b) Direktive 2002/65/EZ

<sup>34</sup> Članak 7. st. 2. Direktive 2002/65/EZ

<sup>35</sup> A. KEGLEVIĆ, Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju, Zb. Prav. fak. Sveuč. Rij. (1991) v. 34, br. 1, 209-237 (2013), 222.



omogućavaju razmjenu novca, imovine, dionica i bilo čega drugog što ima vrijednost na transparentan način bez posredovanja treće strane. Nastaju kada se klasični ugovori pretvore u programski kôd i čuvaju u *blockchain* mreži.<sup>36</sup> Smatra se da postoji širok potencijal primjene pametnih ugovora u području osiguranja u budućnosti. Na primjer, pametnim ugovorom može se omogućiti automatsko pokrivanje štete nastale uslijed kašnjenja ili otkazivanja putovanja avionom. U takvim slučajevima, tehnologija bi omogućila automatizaciju primjene obaveznih pravila potrošačkog prava, čime bi se prava potrošača automatski ostvarivala, odnosno osiguranik nema potrebu za poduzimanjem bilo kakve pravne radnje.<sup>37</sup> Jedan od vodećih francuskih osiguratelja – AXA *assurances* uveo je mogućnost osiguranja od otkaza putovanja putem pametnih ugovora preko javne *blockchain* mreže Ethereum.<sup>38</sup> Za očekivati je da će ova vrsta tehnologije uvelike utjecati na budućnost svih financijskih usluga, pa tako i na djelatnost osiguranja, te ostaje da se vidi na koji način će europski zakonodavac uspostaviti regulatorni okvir za njenu primjenu. Razdoblje od 2020. do 2030. godina smatra se „digitalnom decenijom Europe“, a jedan od projekata strategije pod nazivom „*Shaping European digital future*“ predstavlja i donošenje sveobuhvatnog inovativnog pravnog okvira za digitalna sredstva plaćanja i pametne ugovore.<sup>39</sup>

#### 4. Ugovor o osiguranju na daljinu u pravu BiH

Na nacionalnom nivou zaštita potrošača usluga osiguranja se regulira na različite načine, te pored odredaba sadržanim u općim građanskim zakonima, razlikuje se dvojak pristup navedenoj zaštiti: putem posebnih zakona o ugovoru o osiguranju koje poznaju razvijena zakonodavstva (npr. Njemačka, Francuska, Švicarska) ili putem zakona o zaštiti potrošača.<sup>40</sup> Pored odredaba kojima se regulira zaključenje ugovora među prisutnima, nacionalni propisi država članica Europske Unije, kao i nekih drugih država, sadrže i propise kojima se omogućava ugovaranje osiguranja na daljinu. U nastavku ćemo vidjeti na koji način se reguliraju prava potrošača usluga osiguranja u Bosni i Hercegovini, te ćemo u svrhu pronalaženja adekvatnog rješenja za regulaciju pružanja usluga osiguranja na daljinu, paralelno dati usporedbe s odnosnim

36 Branko Pavlović: „Blockchain tehnologija u osiguranju – nove tendencije s potencijalom većim od rudarenja bitcoina“, Zbornik 29. Susreta osiguravača i reosiguravača, Sarajevo, 2018., 239-255.

37 Andrea Đurović: „Pametni ugovori – revolucija u ugovornom pravu“, dostupno na: <https://www.otvorenavratapravosudja.rs/teme/privredno-pravo/pametni-ugovori-revolucija-u-ugovornom-pravu> (10.03.2021.)

38 Stan Higgins: „French insurance giant AXA has launched a new flight delay insurance product that uses public ethereum blockchain to store and process payouts“, dostupno na: <https://www.coindesk.com/axa-using-ethereums-blockchain-new-flight-insurance-product> (10.03.2021.)

39 Više o tome: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/blockchain-technologies> (11.03.2021.)

40 Više o tome: N. P. Tomić: Zaštita potrošača usluga osiguranja, 59.

propisima u Republici Hrvatskoj, kao članici EU i Republici Srbiji, kao jednoj od država sa statusom kandidata za pristupanje EU.

#### 4.1. Zakon o obligacionim odnosima

Ugovor o osiguranju reguliran je Zakonom o obligacionim odnosima (ZOO) iz 1978. godine,<sup>41</sup> te kao jedan od osnovnih učinaka obaveza, ZOO predviđa odgovornost za štetu koju pretrpi druga strana zbog neblagovremenog obavještanja.<sup>42</sup> Obaveza informiranja osiguranika prema ZOO-u se sastoji jedino od obaveze osiguratelja da upozori ugovaratelja osiguranja da su opći i posebni uvjeti osiguranja sastavni dio ugovora i da mu ih preda zajedno s policom, kao i da izvršenje te obaveze mora biti konstatirano na polici.<sup>43</sup> Dakle, ZOO ne predviđa obavezu predugovornog informiranja osiguranika, već je osiguratelj dužan sve bitne informacije o ugovoru dostaviti osiguraniku zajedno s policom.

ZOO različito regulira raskid ugovora o osiguranju kod neživotnog i životnog osiguranja. Kod neživotnih vrsta imamo različit pristup kad je ugovor sklopljen na neodređeni rok trajanja i kad je rok trajanja određen ugovorom. Ako se radi o neodređenom roku, svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, s tim da je dužna drugu stranu obavijestiti najkasnije tri mjeseca prije dospelosti.<sup>44</sup> Kod ugovora zaključenih na rok duži od pet godina, ugovor se može raskinuti po proteku roka od 5 godina, uz otkazni rok od 6 mjeseci.<sup>45</sup> Zakon ne predviđa mogućnost jednostranog raskida ugovora koji je zaključen na rok kraći od 5 godina, što upućuje na zaključak da se takav ugovor može raskinuti samo putem sporazuma s drugom ugovornom stranom.

Zakonske mogućnosti raskida ugovora o osiguranju predviđene su još i u slučajevima davanja netačnih informacija značajnih za ocjenu rizika i neobavještanje osiguratelja o promijenjenim okolnostima tokom trajanja ugovora,<sup>46</sup> kao i u slučaju neplaćanja premije.<sup>47</sup> Navedene mogućnosti su, vidimo, rezervirane samo za osiguratelje, što ugovaratelja osiguranja, posebno kad je riječ o potrošaču, stavlja u nepovoljan položaj.

Njegov položaj je još nepovoljniji kod ugovora o osiguranju života. Naime, osim odredaba o raskidu ugovora zbog netačne prijave značajnih okolnosti (čl. 944.) i raskidu kao posljedici neplaćanja premije (čl. 945.), jednostrani raskid na zahtjev ugovaratelja osiguranja moguć je samo ako je plaćena premija za minimalno tri godine osiguranja, u kojem slučaju ugovaratelj ima pravo na otkupnu vrijednost (čl. 954. ZOO).

41 Glava XXVII – Osiguranje, čl. 897. – 965. ZOO, Službeni list RBiH, 2/92, 13/93 i 13/94

42 Čl. 268. ZOO-a

43 Čl. 902. ZOO-a

44 Čl. 922. st. 2. ZOO-a

45 Čl. 922. st. 3. ZOO-a

46 Čl. 914. ZOO-a

47 Čl. 912. i 913. ZOO-a

Nesumnjivo je da su odredbe o informiranju osiguranika i raskidu ugovora o osiguranju svojstvene vremenu u kojem je nastao najvažniji građanskopravni propis bivše Jugoslavije, koji je u gotovo neizmjenjenom obliku na snazi u entitetima BiH i danas. Kako vidimo, zakon ne poznaje pojam zaključivanja ugovora na daljinu, obaveza informiranja regulirana je načelno, a jednostrani raskid od strane ugovaratelja osiguranja moguć je pod znatno otežanim uvjetima.

Međutim, prelazak na sustav slobodnog tržišta i približavanje euroatlanskim integracijama iziskivalo je donošenje novih specijalnih propisa, od kojih su u Federaciji BiH za datu temu najznačajniji Zakon o zaštiti potrošača BiH, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH i Zakon o osiguranju FBiH, te ćemo u nastavku teksta vidjeti pružaju li njihove odredbe adekvatan zakonodavni okvir za zaključenje ugovora o osiguranju na daljinu.

## 4.2. Zakon o zaštiti potrošača BiH

Prvi Zakon o zaštiti potrošača BiH (u daljem tekstu: ZZZP BiH)<sup>48</sup> donesen je 2002. godine, a predviđen je kao privremeno rješenje do donošenja novog ZOO-a. Zbog nedostatka političke volje za prenošenje nadležnosti s entitetskog na državni nivo odbačen je Nacrt Zakona o obligacionim odnosima BiH, te se pristupilo donošenju novog Zakona o zaštiti potrošača u BiH iz 2006. godine.<sup>49</sup> U ovom Zakonu implementirane su dotad donešene potrošačke direktive EU. Pravo na informaciju je jedno od osnovnih prava sadržanih u ZZZP BiH.<sup>50</sup> Zakonski je potrošač definiran kao svaka fizička osoba koja kupuje, stječe ili koristi proizvode ili usluge za svoje osobne potrebe i za potrebe svog domaćinstva.<sup>51</sup> Doslovnim tumačenjem ovakve formulacije koja kumulativno zahtijeva ispunjenje uvjeta „osobnih potreba“ i „potreba svog domaćinstva“ dolazi se do sužene primjene zakonskih odredaba,<sup>52</sup> što u kontekstu kupovine i prodaje usluga osiguranja znatno ograničava kategoriju osiguranika kojima ovaj zakon pruža zaštitu.

Kad govorimo o prodaji na daljinu, absorbirane su samo odredbe direktiva koje se odnose na prodaju proizvoda i usluga na daljinu općenito. Odredbe o prodaji finansijskih usluga na daljinu nisu sadržane u ZZZP BiH. U pogledu ugovora o osiguranju, ZZZP sadrži samo dvije odredbe: prvom upućuje na primjenu propisa kojim su uređeni obligacioni odnosi i propisa iz oblasti

48 Sl. glasnik BiH br. 17/02

49 Z. Meškić, „Zakon o zaštiti potrošača BiH u svjetlu prava EU“, *Pravo i pravda*, Sarajevo, br. 1/2012, 424.

50 Čl. 3. ZZZP BiH

51 Čl. 1. st. 3. ZZZP BiH

52 Z. Meškić/ A. Brkić: „Zaštita potrošača od nepravednih ugovornih odredbi – Usklađivanje obligacionog prava BiH sa Direktivom 93/13/EEZ“, *Anali Pravnog fakulteta u Zenici*, br. 01/2010, 60.

osiguranja<sup>53</sup>, a drugom predviđa pravo potrošača na jednostrani raskid u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora.<sup>54</sup> Zakonodavac je ovom odredbom možda želio na jednak način zaštititi potrošača u slučaju raskida ugovora o osiguranju sklopljenog između prisutnih stranaka i kod ugovora na daljinu. Ali, ne postoji detaljna razrada pravnih posljedica u slučaju jednostranog raskida, ne pravi se razlika između raskida ugovora o životnom i neživotnom osiguranju, niti su predviđena isključenja jednostranog raskida kratkoročnih polica. Također, ne postoji odredba o teretu dokazivanja ispunjenja obaveze informiranja. Možemo zaključiti da je ZZP na neadekvatan način transponirao odredbe potrošačkog *acquisa* u pogledu prodaje finansijskih usluga na daljinu, a posebno usluga osiguranja.

### 4.3. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH

Prevelik plasman potrošačkih kredita početkom ovog stoljeća bio je jedan od motiva za donošenje novog *lex specialisa*, odnosno Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga<sup>55</sup> koji se pretežno oslanja na Direktivu 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditiranju.<sup>56</sup> Zakon polazi od restriktivnog pristupa poimanja potrošača kao fizičke osobe i detaljno regulira obaveze predugovornog i posteriornog informiranja, kao i pravo na odustanak.<sup>57</sup> Ovim specijalnim propisom nije izvršena distinkcija između prodaje finansijskih usluga među prisutnima i na daljinu. Međutim, polje primjene *ratione materiae* obuhvaća usluge bankarstva, leasinga, mikrokreditiranja i posebnih finansijskih pogodbi, ali ne i usluge osiguranja.

U Republici Srpskoj je zaštita korisnika finansijskih usluga propisana isključivo za sektor bankarstva putem Zakona o bankama,<sup>58</sup> s tim da Zakon uopće ne sadrži pojam potrošača već korisnika bankarskih usluga. Jednako kao i ranije spomenuti Zakon u FBiH, sadrži odredbe o informiranju i pravu na odustanak, ali ne posvećuje pažnju prodaji usluga na daljinu.

Vidjeli smo da u potrošačkom pravu EU u finansijske usluge svakako spadaju i usluge osiguranja, ali naši zakonodavci su, očito vođeni interesima zaštite korisnika u segmentu bankarstva, osigurateljnu djelatnost izostavili iz predmetne regulacije.

53 Čl. 68. ZZP BiH

54 Čl. 69. ZZP BiH

55 Službene novine Federacije BiH, br. 31/14

56 Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, OJ 2008, L 133/66

57 Detaljnu analizu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH vidi u: A. Petrović: „Novo pravno uređenje finansijskih usluga u BiH – koliko su korisnici stvarno zaštićeni?“, Zbornik Pravnog fakulteta u Nišu, broj 70, god. LIV, str. 801-822.

58 Zakon o bankama RS, Službeni glasnik RS, broj 3/16

#### 4.4. Zakon o osiguranju FBiH

U cilju stvaranja jedinstvenog tržišta u BiH kao i prilagođavanja zakonodavstvu EU, nametnula se potreba reguliranja područja osiguranja na nov i suvremen način. Tako su 2004.<sup>59</sup> i 2005. godine doneseni entitetski zakoni koji sadrže statusne odredbe i odredbe o nadzoru društava za osiguranje<sup>60</sup>, zatim zakoni o obaveznom osiguranju od odgovornosti za motorna vozila<sup>61</sup>, te zakoni o posredovanju u osiguranju.<sup>62</sup>

U svjetlu daljnjeg približavanja euroatlanskim integracijama, nakon stupanja na snagu Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, poduzete su daljnje aktivnosti usklađivanja propisa s europskom pravnom stečevinom. U Federaciji BiH 2017. godine donesen je novi Zakon o osiguranju (u daljem tekstu: ZOS)<sup>63</sup> koji zaštititi potrošača posvećuje znatno veću pažnju nego raniji propisi.<sup>64</sup> ZOS sadrži definiciju potrošača u užem smislu, odnosno definira ga kao fizičku osobu koja ima prava i obaveze po ugovoru o osiguranju. Obaveza predugovornog informiranja osiguranika, kao i davanja informacija za vrijeme trajanja ugovora je u velikoj mjeri usklađena s odnosnim odredbama EU direktiva iz oblasti osiguranja. Međutim, ZOS ne sadrži set specifičnih informacija koje je osiguratelj dužan pružiti ugovaratelju prilikom zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu. Iz navedenog vidimo da je ZOS, kao najnoviji propis iz oblasti osiguranja, propustio regulirati ugovaranje osiguranja na daljinu i na taj način, putem specijalnog propisa pružiti pravni okvir kojim bi se na transparentan način uobličila prava i obaveze ugovornih stranaka kod prodaje usluga osiguranja putem sredstava daljinske komunikacije.

Ukratko ćemo napomenuti da je u Republici Srpskoj još uvijek na snazi Zakon o društvima za osiguranje iz 2005. godine, koji je pretrpio nekoliko izmjena i dopuna, ali nijedna od njih se ne odnosi na zaštitu potrošača usluga osiguranja, pa tako ni osiguranja koje se ugovara putem sredstava daljinske komunikacije. Izvorni tekst zakona sadrži vrlo uzak krug pravila koja se odnose na obavezu informiranja osiguranika.<sup>65</sup> Iako predviđa kako predugovornu, tako i obavezu informiranja nakon zaključenja ugovora za sve vrste osiguranja i za sve osiguranike, spomenuti propis ne precizira obim i vrstu informacija koje je osiguratelj dužan dati u pojedinom stadiju ugovornog odnosa.

59 Zakon o agenciji za osiguranje BiH, Sl. glasnik BiH br. 12/2004

60 Zakon o društvima za osiguranje u privatnom osiguranju FBiH (Sl. novine br. 24/05) i Zakon o društvima za osiguranje RS (Službeni glasnik RS br. 17/05)

61 Zakon o odgovornosti za motorna vozila i ostale odredbe o obaveznom osiguranju od odgovornosti (Sl. novine FBiH br. 24/05) i istoimeni Zakon u RS (Sl. glasnik RS br. 17/05)

62 Zakon o posredovanju u privatnom osiguranju (Sl. novine FBiH br. 22/05) i istoimeni Zakon u RS (Sl. glasnik RS br. 17/05).

63 Zakon o osiguranju, Službene novine Federacije BiH, br. 23/17

64 Čl. 197. – 213. Zakona o osiguranju FBiH

65 Čl. 23. Zakona o osiguranju Republike Srpske

#### 4.5. Iskustva iz regije

Iz prethodnog izlaganja vidjeli smo da je pravo na odustanak od ugovora, dođuše veoma površno, regulirano Zakonom o zaštiti potrošača BiH, a obaveza informiranja osiguranika potrošača je predmet regulacije entitetskih zakona iz oblasti osiguranja. Međutim, nijedan od ovih zakona eksplicitno ne navodi prava i obaveze ugovornih stranaka kod zaključivanja ugovora o osiguranju na daljinu. Osim toga, dodatnim specijalnim zakonima o zaštiti korisnika finansijskih usluga nisu obuhvaćene usluge osiguranja.

Republika Hrvatska je u postupku prilagodbe propisa europskoj pravnoj stečevini, regulaciju ugovora o finansijskim uslugama na daljinu propisala u Zakonu o zaštiti potrošača.<sup>66</sup> Ugovori o osiguranju obuhvaćeni su finansijskim uslugama koje regulira spomenuti Zakon. Odredbama Zakona o zaštiti potrošača u cijelosti su implementirane odredbe o obavezi informiranja, pravu na odustanak (jednostrani raskid), o teretu dokazivanja i ostale odredbe iz Direktive 2002/65/EZ o prodaji finansijskih usluga na daljinu za potrošače, u koje spada i pružanje usluga osiguranja. Stvorene su pretpostavke za nesmetan razvoj prodaje osiguranja na daljinu, te veći broj osiguravajućih društava u svom poslovanju uvelo je i taj vid prodaje. Štaviše, kao odgovor na potrebe tržišta nedavno je osnovano i prvo posve digitalno osiguranje motornih vozila – „LAQO“.

Republika Srbija, koja je u statusu kandidata za članstvo u EU od 2012. godine, svoje zakonodavstvo postupno usklađuje s europskom pravnom stečevinom. Na tom pravcu prepoznat je značaj trgovine finansijskim uslugama na daljinu, pa je 2018. godine donesen poseban zakon – **Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu**.<sup>67</sup> Ovaj Zakon je *lex specialis* u odnosu na ostale propise kojima se regulira zaštita potrošača i ugovorni odnosi i u značajnoj mjeri je usuglašen s odredbama Direktive 2002/65/EZ. Pod zakonski pojam finansijske usluge spadaju i usluge osiguranja. Međutim, ono što je posebno znakovito jeste reguliranje pojma korisnika finansijske usluge koji je znatno širi od pojma potrošača iz spomenute Direktive i potrošačkog *acquisa* uopće. Naime, korisnikom se smatra, pored fizičke osobe, još i preduzetnik u smislu odredaba Zakona o privrednim društvima, kao i poljoprivrednik kao nosilac ili član poljoprivrednog gazdinstva.<sup>68</sup> Zakon detaljno regulira obavezu informiranja korisnika usluge, pravo na odustanak i pravne posljedice istoga. Dodatni mehanizam zaštite korisnika kod ugovaranja usluga osiguranja na daljinu propisan je odredbom po kojoj korisnik nije dužan platiti srazmjeran dio premije u slučaju jednostranog raskida (odustanka) od ugovora o osiguranju. Navedeno rješenje je problematično, pogotovo u pogledu obaveznog

66 Čl. 80. -94. Zakona o zaštiti potrošača, Narodne novine RH, broj 41/14, 110/15 i 14/19.

67 Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, Službeni glasnik R Srbije, br. 44/2018.

68 Ivančević, 12.

osiguranja od autoodgovornosti jer korisnik usluge može biti oslobođen obaveze iz ugovora ako iskoristi pravo na odustanak, a vidjeli smo da se rok za izjavljivanje odustanka od ugovora može prolongirati ovisno o ispunjenju obaveze osiguratelja na davanje informacija korisniku. Osim toga, vidjeli smo da Direktiva 2002/65/EZ propisivanje da se od potrošača ne može zahtijevati plaćanje ikakvog iznosa prilikom odustajanja daje kao mogućnost, a ne i obavezu državama članicama. Srbija se, vidimo, opredijelila za taj dodatni zaštitni mehanizam. Iako je stvoren adekvatan pravni okvir za ugovaranje osiguranja na daljinu, veoma mali broj osiguravajućih društava pruža taj vid usluge, i uglavnom se online prodaju kratkoročne police putnog osiguranja.

## 5. Zaključak

Europski zakonodavac je već početkom ovog stoljeća prepoznao značaj regulacije zaštite korisnika – potrošača kod sklapanja ugovora o financijskim uslugama putem sredstava daljinske komunikacije. Korisnicima usluga osiguranja pružena je i dodatna zaštita putem više direktiva iz oblasti osiguranja. Prodaja na daljinu u današnje vrijeme ubrzanog razvoja tehnoloških trendova podrazumijeva uglavnom prodaju putem Interneta. Pandemija Covid-19 u velikoj mjeri je ubrzala proces digitalizacije poslovanja, a ujedno je utjecala na svijest korisnika usluga i njihovu spremnost na prihvaćanje promjena i korištenje tehnologije u svakodnevnom aktivnostima. Također smo vidjeli da je u zadnjih nekoliko godina zapažen iskorak u sferu tzv. „pametnih ugovora“ koji bi u skoroj budućnosti mogli donijeti revoluciju u osigurateljnoj djelatnosti. Promjene u digitalnoj tehnologiji odvijaju se veoma brzo, što predstavlja izazov kako za osiguratelje, tako i za zakonodavce i zahtijeva njihovu prilagodbu potrebama suvremenog tržišta. Za očekivati je da će ugovaranje osiguranja na daljinu doživjeti svoj procvat u narednom periodu. Suština zaštite potrošača usluga osiguranja kod ugovora na daljinu odnosi se na njihovu transparentnu i pravovremenu informiranost o osiguratelju, osigurateljnoj usluzi i uvjetima ugovora, kao i o pretpostavkama za jednostrani raskid ugovora i pravnim posljedicama istoga.

Iz prethodnog izlaganja vidjeli smo da entitetski zakonodavci u Bosni i Hercegovini još uvijek nisu posvetili pažnju regulaciji ugovaranja financijskih usluga na daljinu. Globalno tržište osiguranja doživljava transformaciju u smjeru digitalnih poslovnih modela prodaje usluga, te je za očekivati u bliskoj budućnosti da će se taj trend proširiti i na naše relativno nerazvijeno tržište koje je naviknuto na tradicionalni način ugovaranja osiguranja. Da bi se omogućio razvoj prodaje osiguranja na daljinu, te da bi se pružila adekvatna zaštita potrošača koji se odluče na kupnju usluge putem tog prodajnog kanala, nužno stvoriti odgovarajući pravni okvir. Djelatnost osiguranja u Bosni i Hercegovini je predmet nadležnosti entitetskih zakonodavaca, te bi se putem donošenja

specijalnih propisa o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu pružila njihova adekvatna zaštita i izbjegli bi se eventualni nesporazumi ugovornih strana kod takvog načina zaključivanja ugovora.

## Literatura

- A. Petrović, „Distancioni B2C ugovori“, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Tuzli*, 2015.,132-183.
- A. Petrović, Enes Bikić, „Pravo zaštite potrošača: obaveza informiranja i pravo na odustanak“, Pravni fakultet Tuzla, 2018.,
- A. Petrović: „*Novo pravno uređenje finansijskih usluga u BiH – koliko su korisnici stvarno zaštićeni?*“, Zbornik Pravnog fakulteta u Nišu, broj 70, god. LIV, str. 801-822.
- K. Ivančević, „Zaštita korisnika finansijske usluge osiguranja pri zaključenju ugovora na daljinu u Srbiji, *Evropska revija za pravo osiguranja*, 1/2016, 10-19.
- S. Olević: „Pravni aspekti zaštite korisnika finansijske usluge osiguranja i zaštite podataka o ličnosti kod ugovora na daljinu“, Zbornik radova XXI savjetovanja Udruženja za pravo osiguranja Srbije i Udruženja osiguravača Srbije, Šabac, 2020., 351-365.
- D. Dabrowski, K. Garnowski: „Consumer Distance Contracts Concluded by Electronic Means in the Directive 2001/83/EU“, u: *MEDEA – Summa Technologiae: Joint interdisciplinary conference*, 2017.
- A. Geier: *Customers Expectations in the Digital Age*, Makler Intern, ÖVM – Österreichischer Versicherungsmaklerring und Verband der Risk-Manager und Versicherungs-Treuhänder, 03/2019
- A. Petrović: „Informiranje kao mehanizam zaštite korisnika finansijskih usluga – prednosti i ograničenja“, *Društveni ogledi*, 3/2016, 77-115.
- M. Jakovljević, „Ugovori u privredi i njihova forma“, *PRAVO – teorija i praksa*, br. 01-03/2019, 85-97.
- J. Đokić, „Transparentnost kod ugovora o osiguranju: obaveza informiranja i savjetovanja osiguranika“, *Anali Pravnog fakulteta u Zenici*, 17/2016, 169-195.
- S. Unan, „Insurer’s Pre-contractual Duties to Inform and Warn/Advise“, u *Insurer’s Precontractual Information Duty*, Sigorta Hukuku Türk Derneği (AIDA – Turkey), 2013, 9-28.
- A. Kegljević, „Pre-contractual Information Duty and Unfair Contract Terms“, u *Insurer’s Precontractual Information Duty*, Sigorta Hukuku Türk Derneği (AIDA – Turkey), 2013, 77-100.
- A. KEGLEVIĆ, Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju, *Zb. Prav. fak. Sveuč. Rij.* (1991) v. 34, br. 1, 209-237 (2013),
- E. Miščenić, „Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj“, *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 2013, 145-176.



- B Bak, „The Right of Withdrawal in Distance Contracts under Law on consumer protection no. 6502“, Law and Justice Review, 11/2015
- B. Pavlović: „Blockchain tehnologija u osiguranju – nove tendencije s potencijalom većim od rudarenja bitcoina“, Zbornik 29. Susreta osiguravača i reosiguravača, Sarajevo, 2018., 239-255.
- Andrea Đurović: „Pametni ugovori – revolucija u ugovornom pravu“, dostupno na: <https://www.otvorenavratapravosudja.rs/teme/privredno-pravo/pametni-ugovori-revolucija-u-ugovornom-pravu> (10. 03. 2021.)
- Stan Higgins: „French insurance giant AXA has launched a new flight delay insurance product that uses public ethereum blockchain to store and process payouts“, dostupno na: <https://www.coindesk.com/axa-using-ethereums-blockchain-new-flight-insurance-product> (10. 03. 2021.)
- Z. Meškić, „Zakon o zaštiti potrošača BiH u svjetlu prava EU“, *Pravo i pravda*, Sarajevo, br. 1/2012, 424.
- Z. Meškić/A. Brkić: „Zaštita potrošača od nepravednih ugovornih odredbi – Usklađivanje obligacionog prava BiH sa Direktivom 93/13/EEZ“, *Anali Pravnog fakulteta u Zenici*, br. 01/2010, 60.
- Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, 1997 O JL 144 19
- Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. 09. 2002. o trgovini na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ, Sl. List EU L 271/16
- Zakon o zaštiti potrošača, Sl. glasnik BiH br. 17/02
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Službene novine Federacije BiH, br. 31/14
- Zakon o bankama RS, Službeni glasnik RS, broj 3/16
- Zakon o osiguranju, Službene novine Federacije BiH, br. 23/17
- Zakon o društvima za osiguranje RS (Službeni glasnik RS br. 17/05, 01/06, 64/06, 74/10, 47/17, 58/19)
- Zakon o zaštiti potrošača RH, Narodne novine RH, broj 41/14, 110/15 i 14/19.
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, Službeni glasnik R Srbije, br. 44/2018.
- Presuda C-143/18 *Romano v DSL Bank*, ECLI:EU:C:2019:701