

Analiza elektroničkog poslovanja u osiguranju u RH

Miloš, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **RRiF College of Financial Management / RRiF Visoka škola za financijski menadžment**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:198:304569>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-27**



Repository / Repozitorij:

[Repository of Final Examination Papers University of Applied Sciences RRiF - Final Examination Papers and Diploma Papers](#)



RRiF VISOKA ŠKOLA ZA FINANCIJSKI MENADŽMENT U ZAGREBU

PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ RAČUNOVODSTVO I FINACIJE

Ivana Miloš

ZAVRŠNI RAD

ANALIZA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U OSIGURANJU U RH

Zagreb, 2021.

RRiF VISOKA ŠKOLA ZA FINANCIJSKI MENADŽMENT U ZAGREBU

PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ RAČUNOVODSTVO I FINACIJE

ZAVRŠNI RAD

ANALIZA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U OSIGURANJU U RH

Ime i prezime studenta: Ivana Miloš

Matični broj studenta : 477/16-I

Mentor: dr sc. Ksenija Klasić, profesor visoke škole

Zagreb, 2021.

**Zahvaljujem se profesorici Klasić na iznimno profesionalnom odnosu, strpljenju i želji
za pomoći prilikom rada na temi.**

ANALIZA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U OSIGURANJU U RH

SAŽETAK

U radu je prikazana aktualna ponuda svih vrsta osiguranja online putem gdje se ukazuje na uzlazni trend razvoja i rasta različitih kanala u distribuciji osiguranja. Obuhvaćena su sva osiguravajuća društva koja su registrirana u Republici Hrvatskoj. Posebno je obrađen aspekt zaštite osobnih podataka (GDPR), koji zahtijeva prilagodbu poslovnih i tehnoloških procesa u skladu sa zadnjim Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju kao i uloga marketinga u distribuciji proizvoda osiguranja.

Pretraživanjem online sadržaja 15 osiguravajućih društava nastojalo se saznati u kojoj mjeri je učinkovito elektroničko poslovanje u osiguranju s obzirom na neprekidne zahtjeve tržišta, te koliko je uspješno prilagođavanje poslovnih procesa potrebama korisnika u pogledu izbora ponuda kao i visokih zahtjeva kibernetičke sigurnosti.

Ključne riječi : kibernetička sigurnost, marketing, online osiguranje, zaštita osobnih podataka

ANALYSIS OF THE ELECTRONIC BUSINESS IN INSURANCE OF THE REPUBLIC CROATIA

SUMMARY

The study presents the current offer of all available types of online insurance, which shows the ascending trend of development and growth of various channels in the distribution of insurance. All insurance companies registered in the Republic of Croatia are included in this study.

The aspect of personal data protection (GDPR), which requires the adjustment of business and technological processes in accordance with the latest Law on Amendments to the Law on Insurance, as well as the role of marketing in the distribution of insurance products, has been specifically addressed.

By searching the online content of 15 insurance companies, it has been aimed to find out how much is electronic insurance business is effective in order to meet permanent market demands, as well as how successfully can adjust business processes to customer needs in terms of variety of choices and high cyber security requirements.

Key word: cyber security, GDPR, marketing, online insurance

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. ZAKONSKA REGULATIVA.....	2
2.1. Zakon o osiguranju	3
2.1.1. <i>Insurance Distribution Directive (EU) 2016/97</i>	3
2.1.2. <i>Distribucija osiguranja RH</i>	4
2.1.3. <i>Obveza informiranja ugovaratelju osiguranja kod sklapanja ugovora o osiguranju</i> ...	5
2.2. Zakon o obveznim odnosima (NN, br. 35/05, 41/08, i 78/15).....	8
2.3. Zakon o zaštiti potrošača	9
3. ULOGA HANFA-e.....	11
3.1. Registri.....	12
3.2. Program kontinuirane edukacije	15
4. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA	17
4.1. Opća uredba o zaštiti osobnih podataka	17
4.2. Povjerljivost elektroničke komunikacije - ePrivacy	19
4.3. Agencija za zaštitu osobnih podataka.....	20
4.4. Službenik za zaštitu osobnih podataka	21
5. ANALIZA PONUDE PROIZVODA DOSTUPNIH ONLINE.....	21
5.1. Online marketing	25
5.2. Upravljanje i korištenje kolačićima (cookies)	30
5.2.1. <i>Google Analytics</i>	32

5.3. Kibernetička sigurnost	33
5.3.1. Vrste plaćanja.....	34
5.4. Analiza online ponude 15 osiguravajućih društava	37
6. ANALIZA UČINKOVITOSTI WEB STRANICA.....	45
6.1. Primjeri online kupnje auto osiguranja.....	45
6.2. Primjer sklapanja ugovora o putnom osiguranju preko posrednika osiguranja.....	47
6.3. Primjer online prijave štete	51
6.4. Primjer korištenja digitalne aplikacija	53
7. ZAKLJUČAK.....	55
8. POPIS LITERATURE.....	58
9. POPIS PRILOGA	61

1. UVOD

Rad se bavi analizom dostupnih online proizvoda osiguranja koji se nude na web stranicama osiguravajućih društava te drugih najčešćih kanala distribucije osiguranja. Analizom se želi istražiti učinkovitost web stranica u postupku od prihvaćanja ponude, ugovaranja osiguranja do rješavanja štete.

Istaknuta je uloga i značaj Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA), primjena Insurance Distribution Directive (u daljnjem tekstu: IDD) izdana od strane financijskog tijela Europske Unije koja je donijela velike promjene i omogućila da se uredi tržište osiguranja u pogledu primjene i nadzora zaštite osobnih podataka, razumijevanja obveza i odgovornosti svih sudionika u distribuciji osiguranja.

Analizom je obuhvaćeno 15 društava za osiguranje i društava za reosiguranje koji se nalaze u registru objavljenom na stranicama HANFA-e. (slika br 1. u poglavlju 3.1.Registri). Pregledom web stranica svih 15 društava pristupilo se prikupljanju i sortiranju raspoloživih podataka o načinu i mogućnosti ugovaranja osiguranja i prijave štete online putem. Podaci su razvrstani prema Pravilniku o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno reosiguranja: (Čl. 2-7 ; NN26/16, NN 42/19)

Analizom se želi pokazati koje vrste osiguranja je moguće ugovoriti online putem, za koje vrste osiguranja je moguće prijaviti štetu, kako se razmjenjuju i štite osobni podaci. Da li je i kako online proces napredan u odnosu na klasičan način ugovaranja osiguranja, te na koji način marketing utječe na percepciju korisnika u smislu povjerenja koje će ukazati određenom osiguravajućem društvu prilikom izbora nekog proizvoda.

2. ZAKONSKA REGULATIVA

Zakonska regulativa na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj (dalje: RH) podložna je čestim promjenama. Razlog su brze društvene i ekonomske promjene na globalnoj razini pa tako i u RH. Djelatnost osiguranja u Hrvatskoj regulira više zakona, podzakonskih akata i uredbi koje je potrebno zajedno sagledati. Često se novine koje proizlaze iz dinamičnih odnosa u svijetu osiguranja ne mogu jednako brzo pratiti i pokriti jednim zakonom pa je potrebno sagledati i druge propise, uredbe, direktive EU i podzakonske akte koji uređuju neke od bitnih odnosa kada je riječ o pravima i obvezama koji proizlaze iz ugovora o osiguranja. Stoga se navode sljedeći zakoni:

- Zakon o osiguranju
- Zakon o obveznim odnosima
- Zakon o obveznim osiguranjima u prometu
- Zakon o provedbi opće uredbe o zaštiti podataka

U nastavku će se izdvojiti samo neki dijelovi koji pobliže upućuju ili na bilo koji način spominju odredbe o ugovoru o osiguranju koji se odnosi na online ugovaranje osiguranja kao i druge relevantne aspekte koji proizlaze iz takvih odnosa kao što su zaštita potrošača i zaštita osobnih podataka. Dakle, potrebno je utvrditi da li je i na koji način obuhvaćena specifičnost online načina ugovaranja osiguranja u gore spomenutim zakonima.

2.1. Zakon o osiguranju

Zakon o osiguranju (Narodne novine 30/15 i 112/18) koji je stupio na snagu 22. prosinca 2018. donio je određene promjene u sektoru osiguranja, a posebno u području načina distribucije osiguranja te obveze edukacije distributera osiguranja. To se, osim na zaposlenike društva za osiguranje, odnosi i na gotovo 20.000 fizičkih osoba - posrednika u osiguranju koji se nalaze u postojećem registru Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA).

2.1.1. *Insurance Distribution Directive (EU) 2016/97*

Insurance Distribution Directive (dalje u tekstu: IDD) izdana je od strane financijske regulatorne institucije Europske unije (dalje u tekstu: EU) . koji se zove Europska agencija za osiguranje i profesionalno mirovinsko osiguranje - European Insurance and Occupational Pension Authority (dalje u tekstu: EIOPA).

EIOPA je neovisno savjetodavno tijelo Europske komisije, Europskog parlamenta i Vijeća EU kao i jedna od EU agencija koja provodi posebne pravne i tehničke zadatke, te daje savjete i pomaže oblikovanju informiranih politika i zakona na EU i nacionalnoj razini.

Jedan od glavnih ciljeva EIOPA za razdoblje 2020- 2022 je digitalizacija i održivo financiranje koje bi omogućilo dosljednu kvalitetu nadzora kao i zaštitu potrošača. Fokus je usmjeren na utjecaj novih poslovnih modela koji omogućuju korištenje novih tehnologija u nadzorne svrhe. Istražuje se potencijalno povećanje rizika iz cyber strategija te se radi na usklađivanju zahtjeva za kibernetičkom sigurnošću i informatičkim upravljanjem. Tako će se uspostaviti zajednički europski pristup tehnološkim inovacijama čime se promovira razmjena informacija o cyber sigurnosti i cyber napadima.

IDD regulira način dizajniranja i distribucije proizvoda osiguranja na području EU. Zadatak direktive je uskladiti regulaciju tržišta osiguranja na jedinstvenom europskom tržištu i poboljšati standarde zaštite potrošača. IDD ima za cilj osigurati da distributeri preuzimaju odgovornost za potrošačke ishode i da prodani proizvodi zadovoljavaju potrebe potrošača. IDD se bavi svim propisima koji se trebaju uskladiti s Direktivom o distribuciji osiguranja. Kao i ostale direktive EU, IDD propisuje minimalne usklađujuće smjernice i sankcije, te time omogućuje državama

članicama da uvedu dodatne strože odredbe ili dodaju dodatne aktivnosti u područje primjene propisa sve dok su u skladu s IDD.

2.1.2. Distribucija osiguranja RH

Kako je navedeno u prethodnom poglavlju, IDD ostavlja prostor svakoj državi članici da sama dodatno uredi zakonski okvir kako bi se bolje i učinkovitije ispunila sama svrha ove direktive. Imajući u vidu da se distribucijom osiguranja mogu baviti različite pravne i fizičke osobe, od primarno osiguravajućih društava, brokera u osiguranju sve do prodavatelja bankoosiguranja i sporednih posrednika postavlja se pitanje na koji se sve način može osigurati da potrošači dobiju pravovremene i adekvatne informacije, te koju razinu zaštite, koja bi trebala biti jednaka bez obzira na kanal prodaje, distributer pruža potrošaču.

U članku 399 Zakona o izmjenama i dopunama zakona o osiguranju zakonodavca uvodi i objašnjava pojam *distribucija osiguranja*« sljedećim riječima :

„Distribucija osiguranja« je 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 informacija 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 ili drugom mediju.“¹

¹ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (Narodne Novine br. 112/2018)

URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_12_112_2170.html

2.1.3. Obveza informiranja ugovaratelju osiguranja kod sklapanja ugovora o osiguranju

Prema Zakonu o osiguranju (pročišćeni tekst – NN 30/15, 112/18) različito se reguliraju opće informacije koje pruža posrednik u osiguranju ili društvo za osiguranje prije sklapanja osiguranja (članak 431 – članak 433) i informacije koje daju sporedni posrednici u osiguranju, te izuzeća u pogledu pružanja informacija i klauzula o fleksibilnosti koje regulira članak 435 i uvjeta dostave informacija sadržanih u članku 436 koji između ostalog navodi :“*Informacije iz članaka 431., 432., 433. i 436. ovoga Zakona mogu se dostaviti preko internetske stranice ako je ona osobno upućena stranki ili ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:*

1. dostava tih informacija putem internetske stranice prikladna je u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke
2. stranka je pristala na dostavu tih informacija putem internetske stranice
3. stranka je elektroničkim putem obaviještena o adresi internetske stranice i mjestu na stranici na kojem se nalaze te informacije
4. osigurano je da su te informacije dostupne na internetskoj stranici onoliko dugo koliko je stranki razumno potrebno da se njima koristi.

(6) U svrhu primjene odredbi iz stavaka 4. i 5. ovoga članka, pružanje informacija uz korištenje trajnog medija koji nije papir ili preko internetske stranice smatra se prikladnima u kontekstu poslovanja između distributera osiguranja i stranke ako postoje dokazi da stranka raspoloživo redovitim pristupom internetu što se smatra naznačena adresa elektroničke pošte stranke².

² URL: www.hanfa.hr/media/3120/zos_prociscena_verzija-nn_30_15.pdf (pristupljeno 1.prosinca 2020.)

U poglavlju II koje govori o obvezi informiranja ugovaratelju osiguranja kod sklapanja ugovora o osiguranju Članak 380., točka 8 glasi:

U slučaju sklapanja ugovora o osiguranju putem internetske stranice informacije iz ovoga članka moraju biti stavljene na raspolaganje na internetskoj stranici i prihvaćene od ugovaratelja osiguranja prije samog sklapanja osiguranja.³

Gore navedeno znači da osiguranik koji pristaje na online poslovanje u svijetu osiguranja već prilikom otvaranja korisničkog računa ili registriranjem na neku od digitalnih platformi davanjem svojih osobnih podataka, pa tako i e-mail adrese pristaje na sklapanje ugovora na daljinu što još prilikom nekog konkretnog online ugovaranja osiguranja svojim neposrednim prethodnim potvrđivanjem daje pristanak na način i uvjete sklapanja ugovora na daljinu.

Dakle, kako bi osiguratelj izvršio svoju zakonsku obvezu dostavljanja dokumenta stranki s informacijama o proizvodu osiguranja i uvjetima osiguranja potrebno je iste učiniti dostupnim i ažurnim putem aplikacije ili web mjesta i to na jasan i nedvojbena način na za to prikladnom mjestu. Tako korisnik daje svoju POTVRDU da je pročitao i razumio relevantnu predugovornu dokumentaciju o određenoj vrsti osiguranja. Isto tako potvrđuje da je upoznat s odredbama vezanim za prikupljanje i zaštitu osobnih podataka. Ovaj važan korak osmišljen je tako da korisnik ne može nastaviti sa daljnjim korakom u postupku sklapanja ugovora ako nije dao svoju suglasnost i potvrdu, a time i preuzeo odgovornost da se upoznao sa dostavljanim dokumentima i odredbama iz uvjeta o osiguranju i informacija o proizvodu.

Ovisno o vrsti osiguranja mogu se vidjeti svi dokumenti vezani za sve vrste pokrića rizika koje je moguće ugovoriti kod nekog osiguratelja.

³ Ibid, str 272

Na taj način korisnik ima mogućnost proširiti pokriće ovisno o svojim preferencijama, a to može učiniti vraćanjem na prethodni korak i odabirom neke od željenih opcija. Sljedeći korak vodi do izračuna premije, rekapitulacije i na koncu do plaćanja čime se potvrđuje prihvaćanje i sklapanje ugovora.

Nakon toga slijedi primitak police u digitalnom oblik na prethodno naznačenu e-mail adresu što znači da se sklapanjem ugovora na ovaj način primjenjuje odredba iz članka 927. Zakona o obveznim odnosima kada je ugovor o osiguranju sklopljen uplatom premije osiguranja što je i navedeno na samoj polici osiguranja.⁴

⁴ Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine br. 35/2005)

2.2. Zakon o obveznim odnosima (NN, br. 35/05, 41/08, i 78/15)

Imajući u vidu da je stari Zakon o obveznim odnosima iz 1978. vrijedio sve do donošenja novog Zakona o obveznim odnosima iz 2005. godine koji je stupio na snagu 2006. godine, kao i da su mnoge odredbe po pitanju osiguranja zadržane iz prethodnog Zakona znači da iste ne odgovaraju današnjim potrebama tržišta osiguranja, a posebno se ne mogu implementirati u elektroničko poslovanje u osiguranju.

„nakon donošenja ZOO-a 2005. na tržištu su se pojavili novi proizvodi, kao što su specifični ugovori o osiguranju pravne zaštite, ugovor o asistenciji, ugovori o osiguranju života s rizikom (u cijelosti ili djelomično) na ugovaratelju osiguranja , ugovori o privatnom zdravstvenom osiguranju, za koje više nisu adekvatne ili dostatne odredbe ZOO-a 2005“⁵

Ipak, ZOO iz 2005 godine, osim nove moderne definicije ugovora o osiguranju, osiguranog slučaja, načela *konsenzualizma*⁶ ugovora o osiguranju, uvodi rok u kojem osiguratelj mora riješiti prijavljenu štetu ili zahtjev za naknadom u roku od maksimalno 30 dana od primitka zahtjeva za isplatom. Na ovaj način osiguratelj ne može, bez opravdanog razloga, odgađati likvidaciju štete. Opravdan razlog moga bi biti nedostatna dokumentacija ili nepostojeći dokaz o pravnoj osnovanosti odštetnog zahtjeva. Također, Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima⁷ preuzeto je Pravo EU, odnosno Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II).

⁵Čurković, M. (2018). Hrvatski dani osiguranja 2018. : Zbornik radova s međunarodne stručne konferencije. Zagreb: Hrvatski ured za osiguranje. Str. 17

⁶ Konsenzualni ugovor (prema lat. consensus: slaganje, suglasnost), ugovor koji se smatra sklopljenim samim sporazumom stranaka, tj. prihvatom ponude,

URL: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32863> (pristupljeno 14. studenog 2020.).

⁷ Zakon o izmjenama i dopunama zakona o obveznim odnosima (Narodne novine br. 78/2015)

Prava i obveze koji proizlaze iz osiguranja, a nisu uređena Zakonom o osiguranju uređena su u Glavi VIII ZOO-a pod nazivom Ugovorni obvezni odnosi, u Odsjeku 27 gdje se od članka 921 do članka 989 reguliraju odredbe vezane za Ugovor o osiguranju.

2.3. Zakon o zaštiti potrošača

Uzimajući u obzir da se korisnik web stanica nekog osiguravajućeg društva, osim potencijalno svojstava osiguranika, može, u svojoj interakciji s osiguravateljem pojaviti i u svojstvu potrošača, stoga je dobro spomenuti i odredbe tog zakona kako bi se korisnik mogao pozvati i na ta pravila ukoliko su ona više razumljiva u odnosu na neki slučaj.

Prema Zakonu o potrošačima sklapanje ugovora na daljinu, odnosno putem interneta spada u »sredstva daljinske komunikacije« jer se odvija bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca pa je moguće da korisnik zbog nedovoljnog nerazumijevanja ključnih odredbi ugovora koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora koji se propisuje u čl. 87 *„Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.*⁸

Osim toga Zakon se poziva na usklađenost s pravnim aktima EU koji se odnose na zaštitu potrošača što znači da se Potrošač RH može pozvati na EU pravo ukoliko je ono za njega povoljnije a neko pitanje nije jasno regulirano gore već u navedenim zakonima.

Nadalje, zakon opisuje nedozvoljene utjecaje trgovca (u ovom slučaju to može biti bilo koji ovlaštenu distributer u osiguranju – broker u osiguranju, sporedni predstavnik u osiguranju, itd.) koji se može opisati kao ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, traženje da se dostave određeni dokumenti koji nisu relevantni za odštetni zahtjev na temelju police osiguranja, sustavno izbjegavanje jasnog odgovora na opetovana pitanja u vezi tumačenja ugovornih odredbi, itd.

⁸ Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/2014)

Ukratko, odredbe ovog zakona također pozivaju na etičnost, transparentnost i omogućavanje ostvarivanja prava na informiranje kao i izobrazbu potrošača i srodnih udruga.

3. ULOGA HANFA-e

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA) je samostalna pravna osoba s javnim ovlastima osnovana 2005. godine spajanjem triju postojećih nadzornih institucija: Komisije za vrijednosne papire, Agencije za nadzor mirovinskih fondova i osiguranja te Direkcije za nadzor društava za osiguranje.

*“Temeljni su ciljevi Hanfe promicanje i očuvanje stabilnosti financijskog sustava i nadzor zakonitosti poslovanja subjekata nadzora, a u ostvarivanju svojih ciljeva Hanfa se rukovodi načelima transparentnosti, izgradnje povjerenja među sudionicima financijskih tržišta i izvješćivanja potrošača”.*⁹

HANFA je članica EIOPA-e, a u svom djelokrugu i dalekosežnosti je između ostalog ovlaštena za donošenje provedbenih propisa na temelju Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, zakona koji uređuju osiguravajuća društva, osiguranje i reosiguranje te financijske usluge, obavljati nadzor poslovanja pravnih osoba koje se bave poslovima osiguranja, te nalagati mjere za uklanjanje utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, izdavati i oduzimati dozvole, odobrenja, licencije kao i organizirati i nadgledati mjere za učinkovito funkcioniranje financijskih tržišta, voditi knjige, evidencije i registre u skladu s odredbama Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga i posebnih propisa iz točke 1. postupaka za jedinstveno obavljanje nadzora unutar svog djelokruga i nadležnosti te poduzimati druge mjere i obavljati druge poslove u skladu sa zakonskim ovlaštenjima,

⁹ HANFA. Preuzeto 16. 11 2020 iz ZOS: www.hanfa.hr/media/3120/

3.1. Registri

Na stranicama HANFA-e u izborniku TRŽIŠTA OSIGURANJA – REGISTRI između ostalog može se naći i preuzeti registar u elektroničkim formatima: XML datoteke s popisom društava za osiguranje i društava za reosiguranje kojih je na dan 20.10.2020 bilo 15.

Slijedom uputa HANFA-e savjetuje se prije sklapanja ugovora o osiguranju, uvidom u registar, provjeriti ima li distributer osiguranja odobrenje u nekoj od kategorija za obavljanje poslova distribucije.

Za usporedbu se navodi da je dana 13.01.2020., za potrebe ovog rada, pristupano na spomenuti registar objavljen na stranicama HANFA- na popisu bilo dvadeset (20) društva. Razlog tomu je vrlo dinamično tržište osiguranja koje prati jednako aktivne promjene u gospodarstvu u cjelini pa se posljedično društva spajaju, prodaju svoje udjele drugim društvima ili nastaju nova kao što su društva ERGO osiguranje d.d., Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9, OIB: 90874864964 i ERGO životno osiguranje d.d., Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9, OIB: 18136809551 zaključno s danom 30. studenog 2019. godine izvršila prijenos portfelja osiguranja na društvo Zavarovalnica Sava, d.d., Maribor, Cankarjeva ulica 3, odnosno operativno na podružnicu ovog društva Sava osiguranje, društvo za osiguranje, d.d. - Podružnica Hrvatska što je utjecalo na broj društava koja su ušla u odabir za analizu.

Slično se može reći za društvo Generali koji je na svojim internetskim stranicama u izborniku O NAMA – NOVOSTI objavilo potpisivanje ugovora o stjecanju poslovanja Izvor osiguranja d.d. u Hrvatskoj, osiguravatelja specijaliziranog za neživotna osiguranja¹⁰ čime društvo širi svoj portfolio proizvoda osiguranja i jača svoju poziciju na hrvatskom tržištu što je i cilj svih osiguravajućih društava da budu maksimalno konkurentni na tržištu osiguranja.

Osim općih podataka omogućen je pregled svih djelatnosti društva zajedno s poveznicom na sudski registar.

¹⁰ URL: <https://www.generali.hr/novosti?p=4> (pristupljeno 20.listopada 2020)

- 1. banke i stambene štedionice** koje imaju dozvolu za obavljanje poslova distribucije osiguranja
- 2. Društva za zastupanje u osiguranju** u RH na dan 13.01.2020. ima petnaest (15) registriranih društava za zastupanje u osiguranju¹¹. Popis se sastoji od naziva društva, adrese, OIB-a, imena odgovorne osobe/a , datuma upisa u sudski registar, naziva države u kojima društvo prekogranično pruža usluge , te naziv društva koje zastupa. Za samo tri (3) može se naći podatak o nazivu društva koje zastupa.

Slika 1: Društva za osiguranje i društva za reosiguranje

Br.	Naziv ▲	OIB ▲
1	ADRIATIC OSIGURANJE d.d. ▼	94472454976
2	AGRAM LIFE osiguranje d.d. ▼	18742666873
3	Allianz Hrvatska d.d. ▼	23759810849
4	CROATIA osiguranje d.d. ▼	26187994862
5	EUROHERC osiguranje d.d. ▼	22694857747
6	GENERALI OSIGURANJE d.d. ▼	10840749604
7	GRAWE Hrvatska d.d. ▼	28406115764
8	HOK - OSIGURANJE d.d. ▼	00432869176
9	Hrvatsko kreditno osiguranje d.d. ▼	46406681143
10	MERKUR OSIGURANJE d.d. ▼	08937835435
11	OTP Osiguranje d.d. ▼	98164456048
12	TRIGLAV OSIGURANJE d. d. ▼	29743547503
13	UNIQA osiguranje d.d. ▼	75665455333
14	Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. ▼	52848403362
15	Wüstenrot životno osiguranje d.d. ▼	10931821267

¹¹ URL: <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri/drustva-za-osiguranje-i-drustva-za-reosiguranje/> (pristupljeno 05.prosinca 2020.).

1. Društva za brokerske poslove u osiguranju i/ili reosiguranju - u RH na dan 13.01.2019. ima pedeset (50). Popis se sastoji od naziva društva , adrese, OIB-a, imena odgovorne osobe/a , datuma upisa u sudski registar te naziv države u kojima društvo prekogranično pruža usluge. Od pedeset društava za samo dva postoji podatak o pružanju takve usluge, a to su VECTO društvo s ograničenom odgovornošću za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju pruža usluge u Sloveniji Willis Towers Watson.
2. Dioničko društvo za brokerske poslove u osiguranju i reosiguranju pruža usluge u Belgiji i Irskoj.
3. Obrtnici zastupnici u osiguranju - na dan 15.01.2020. izlistano je četiri stotine trideset (430) registriranih obrta. Popis se sastoji od naziva društva, adrese, OIB-a, imena odgovorne osobe/a, datuma upisa u sudski registar, naziv države u kojima društvo prekogranično pruža usluge, naziv društva koje zastupa, te registarski broj obrta. Od pregledanih 230 obrta za samo 20 postoji podatak o nazivu društava koje zastupa.
4. Društva za zastupanje u osiguranju na stanicama za tehnički pregled vozila - na dan 15.01.2020. na popisu se nalazi dvadeset šest (26) društava. Osim općih podataka popis se sastoji od naziva i adrese stanice za tehnički pregled.
5. Obrti za zastupanje u osiguranju na stanicama za tehnički pregled vozila – na dan 15.01.2020. na popisu se nalazi sedam (7) obrta.
6. HP-Hrvatska pošta d.d. i Financijska agencija d.d.
7. Ovlaštenih zastupnika u osiguranju, brokera u osiguranju i/ili reosiguranju i sporednih posrednika – kojih ima 15591 od čega je 5096 neaktivnih na dan 01.08.2020.

Slika 2: Primjer Izvatka iz sudskog registra ovlaštenih zastupnika



Na temelju članka 411. stavka 1. točaka 1., 4. i 11. Zakona o osiguranju ("Narodne novine" broj 30/15 i 112/18) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga vodi registar zastupnika u osiguranju, brokera u osiguranju i/ili reosiguranju i sporednih posrednika.

**Izvadak iz registra ovlaštenih zastupnika u
osiguranju, brokera u osiguranju i/ili reosiguranju i
sporednih posrednika**

Nives Vujanić

OIB
48984964742

Imenovani/a je stekao/la pravo na obavljanje poslova distribucije osiguranja i upisan/a je u registar zastupnika u osiguranju, brokera u osiguranju i/ili reosiguranju i sporednih posrednika pod registarskim brojem ZO 17866.

Vrsta osiguranja za koju imenovani/a ima ovlaštenje: Distribucija osiguranja - skupina životnih i investicijskih osiguranja (Datum stjecanja ovlaštenja: 21.03.2017), Distribucija osiguranja - skupina neživotnih (Datum stjecanja ovlaštenja: 21.03.2017).

Na dan ishođenja ovog izvotka, imenovani može obavljati poslove distribucije osiguranja u sljedećoj kategoriji posrednika ili sporednog posrednika: Broker u osiguranju.

Ovo je izvadak iz registra ovlaštenih zastupnika u osiguranju, brokera u osiguranju i/ili reosiguranju i sporednih posrednika Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga koji je javno objavljen na internetskim stranicama www.hanfa.hr.

Zagreb, 16.01.2020.

*Izvor: URL: <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri/zatupnici-u-osiguranju/?search=vujani%C4%87>
(pristupljeno 20. rujna 2020.).*

3.2. Program kontinuirane edukacije

Pravilnikom o stručnosti i primjerenosti distributera osiguranja i distributera reosiguranja i upisu u registar (NN 16/19) utvrđena je obveza edukacije za sve distributere osiguranja i reosiguranja i ostale upisane u registar HANFA-e u minimalnom trajanju od 15 sati godišnje. Svi posrednici koji su upisani u registar Agencije do 23. veljače 2019. smatra se da imaju ispunjene uvjete

stručnosti u skladu sa Zakonom o osiguranju. Ova odredba je jedna od značajnih novina vezanih za edukaciju distributera osiguranja.

Propisana edukacija obuhvaća stjecanje znanja, osim o uvjetima osiguranja i važećem zakonodavstvu, i edukaciju iz područja procjene potrebe potrošača, poslovnoj etici, rješavanju pritužbi i odštetnog zahtjeva, poznavanje investicijskih opcija i financijskih rizika, mirovinskog sustava, tržišta štednih proizvoda, sukobu interesa i drugom¹²

Ovisno o ispunjavanju različitih kriterija koje HANFA propisuje u čl. 10 pravilnika, osim Hrvatskog ureda za osiguranje (HUO) kao centar za edukaciju djelatnika u osiguranju kao ovlaštenu edukator koji provodi program kontinuirane edukacije, stručno usavršavanje mogu održavati i organizirati društva za osiguranje, društva za zastupanje u osiguranju, Hrvatska gospodarska komora, kreditne institucije, Fina, HP – Hrvatska pošta, sveučilišne i obrazovne institucije, te druge pravne osobe.

“Edukator je dužan u najkraćem mogućem roku, ali ne dužem od 15 dana od završetka održane edukacije, upisati broj sati za svakog pojedinačnog polaznika njegove edukacije u registar posrednika odnosno sporednih posrednika u osiguranju.”¹³

Prema članku 10. Pravilnika i oni edukatori koji mogu, osim za svoje zaposlenike te posrednike i sporedne posrednike u osiguranju s kojima imaju neku vrstu ugovornog odnosa za distribuciju osiguranja i/ili reosiguranja, edukacije provoditi i za vanjske korisnike, odnosno posrednike i sporedne posrednike u osiguranju s kojima nemaju nikakav ugovorni odnos.

Za sporedne posrednike u osiguranju određeno je godišnje sudjelovanje na minimalno 10 sati stručne edukacije prema potrebnim modulima za područja za koja su licencirani obavljati poslove distribucije osiguranja.

¹²

¹³ Pravilnik o stručnosti i primjerenosti distributera osiguranja i distributera reosiguranja i upisu u registar (Narodne novine br. 16/19;čl.13)

4. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

4.1. Opća uredba o zaštiti osobnih podataka

Opća uredba o zaštiti osobnih podataka poznatija kao GDPR (The General Data Protection Regulation) je najjači zakon o privatnosti i sigurnosti na svijetu. Iako ga je izradila i donijela EU, on se odnosi na sve subjekte koji prikupljaju podatke koji se odnose na osobe iz EU.

U RH propis je stupio na snagu 25. svibnja 2018. čime je prestao važiti Zakon o zaštiti osobnih podataka iz 2003. godine kao i Uredba o načinu vođenja i obrascu evidencije o zbirkama osobnih podataka te Uredba o načinu pohranjivanja i posebnim mjerama tehničke zaštite posebnih kategorija osobnih podataka.

U djelatnosti osiguranja obrađuju se gotovo sve kategorije osobnih podataka. Ugovaratelj ili osiguratelj osiguranja već u prvom kontaktu, osim općih podataka, ovisno o vrsti ponude, može zatražiti i one podatke koji spadaju u kategoriju strogo povjerljivih. Obrada osobnih podataka potrebna je radi rješavanja odštetnih zahtjeva u redovnom ili sudskom postupku ili radi ispunjavanja zakonskih obveza. U tom smislu mogu se prikupljati podaci iz matičnih i poreznih evidencija, platnih lista osobnog dohotka, medicinske dokumentacije i dr.

Ovisno o distribucijskom kanalu, vrsti osiguranja, svrsi i načinu obrade podataka osiguravajuće društvo može se pojaviti u ulozi voditelja zbirke osobnih podataka ili izvršitelja obrade osobnih podataka u ime voditelja zbirke osobnih podataka.

U slučajevima kada osobne podatke korisnika/osiguranika osiguratelj dijeli s trećim osobama, onda te osobe dalje postupaju kao voditelji obrade osobnih podataka. To mogu biti tijela javne vlasti, druga društva u okviru grupe kojoj pripada osiguravajuće društvo, reosiguratelji, posrednik u osiguranju, pružatelji zdravstvenih usluga, istražitelji prijevera, banke, konzultanti, stručni suradnici, odvjetnici, procjenitelji štete, liječnici cenzori itd. uz uvjet da se podaci obrađuju isključivo u definirane svrhe.

Važno je znati da korisnik može zatražiti sve informacije o svojim osobnim podacima, njihovoj obradi ili izmjeni ukoliko su isti netočni ili nepotpuni. Stoga, osiguravatelj mora omogućiti točnost i ažurnost podataka kako bi se svrha obrade mogle uspješno ostvariti, a podatke čuvati

onoliko dugo koliko korisnik osiguranja koristi uslugu koju je ugovorio, koliko je određeno zakonom ili koliko je potrebno da bi zaštitili interesi obje strane.

Ugovor o osiguranju je povjerljive prirode te je društvo za osiguranje dužno čuvati sve podatke, informacije, činjenice i okolnosti za koje je saznalo u poslovanju prilikom prikupljanja podataka. To se odnosi i na primjenu odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi se zaštitili osobni podaci, a time prava i slobode zajamčene ustavom RH.

Potpisivanjem ugovora o osiguranju, zapravo se daje pisana suglasnost da će podaci biti dostupni za određenu namjenu i određenoj osobi. Ta suglasnost može biti navedena na samoj ponudi za osiguranje, u ugovoru o osiguranju ili na zasebnom papiru.

Osiguranik može povući svoju privolu za korištenje osobnih podataka ako nema druge pravne osnove za njihovu obradu ili ako su podaci netočni, nepotpuni i ako nisu više nužni za ispunjavanje svrhe za koju su primarno bili prikupljeni.

Obrada podataka u statističke svrhe odvija se bez posebne suglasnosti od strane ispitanika ali za to utvrđen način:

„voditelji obrade osobnih podataka prilikom prijenosa osobnih podataka tijelima nadležnima za službenu statistiku nisu dužni obavještavati ispitanike o prijenosu osobnih podataka u statističke svrhe. Osobni podaci obrađeni u statističke svrhe ne smiju omogućiti identifikaciju osobe na koju se podaci odnose“¹⁴

S druge strane, obveza čuvanja povjerljivih podataka može prestati ako se izričito pisanim putem daje pristanak da se određeni podaci priopće za određenu namjenu ili određenoj osobi.

¹⁴ Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, članak 33 Nar.nov.42/2018

URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_805.html,(pristupljeno 14.studenog 2020)

4.2. Povjerljivost elektroničke komunikacije - ePrivacy

ePrivacy uredba (Direktiva 2002/58/EC Vijeća EU) regulira zaštitu privatnosti pojedinca tijekom elektroničke komunikacije. To podrazumijeva sve oblike elektroničke komunikacije poput elektroničke pošte, sms poruka ili komunikaciju putem različitih aplikacija, kao i sve oblike komunikacije na internetu. Dok je u središtu pažnje GDPR-a zaštita osobnih podataka, e-Privacy stavlja fokus na samu povjerljivost komunikacije. Uredba ePrivacy nadopunjuje odredbe GDPR-a koje su osnova za primjenu ove uredbe.

Za vrijeme šestomjesečnog predsjedanja Vijećem EU, Hrvatska je 21. veljače 2020. pokrenula raspravu i prijedlog za izmjenu direktive iz 2002. godine, koja je otkazala daljnju raspravu o nacrtu uredbe o e-privatnosti zbog krize COVID-19, na čemu se dalje nastavlja raditi s njemačkim predsjedništvom.

Iako je zajednički cilj EU članica osigurati maksimalnu zaštitu osobnih podataka prilikom razmjene istih putem elektroničkih medija, unutar EU kao i s trećim zemljama, bilo je neslaganja oko određenih prijedloga pa je daljnja rasprava o nacrtu uredbe odgođena zbog krize virusom COVID-19. Između ostalog, neke države članice traže veću jasnoću oko usluga organizacija koje se financiraju putem oglašavanja. Države članice izrazile su različite stavove vezano za promjene koje se predlažu u nacrtu. Valjan razlog za obradu metapodataka elektroničkih komunikacija i postavljanje kolačića ili sličnih tehnologija na terminalima krajnjih korisnika uzima se kao „legitimni interes“, ovisno o posebnim uvjetima i zaštitnim mjerama. Ipak, ovakav pristup ostavlja prostor za različito tumačenje tog interesa, pa neke države članice zalažu se za uži i konkretniji popis dopuštenih područja obrade, kao i ponovno uvođenje nekih brisanih odredbi direktive. Također, istaknuta je potreba održavanja prave ravnoteže između prava i interesa krajnjih korisnika i interesa davatelja usluga.¹⁵

¹⁵ URL: "<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/online-privacy>" (pristupljeno 14. studeni 2020.).

Države članice osiguravaju da je pohranjivanje podataka ili uspostavljanje pristupa već pohranjenim podacima na terminalnoj opremi pretplatnika ili korisnika, dozvoljeno samo pod uvjetom da je korisnik dao svoj pristanak, nakon što je iscrpno i razumljivo, obaviješten o namjeni postupka obrade.

Iako su svi operateri koji pružaju usluge elektroničke komunikacije obvezni zaštititi sve oblike komunikacije najnaprednijom dostupnom tehnologijom, korisnici online usluga očekuju napredak i višu razinu zaštite svojih bankovnih računa i ostalih osobnih podataka kako ne bi bili predmet zloupotrebe ili kibernetičkog napada.

4.3. Agencija za zaštitu osobnih podataka

Agencija za zaštitu osobnih podataka (u daljnjem tekstu: AZOP) je samostalna pravna osoba koja ima funkciju zaštite podataka građana dostupnih tijelima javne uprave i državnim službama. AZOP je osnovana na inicijativu EU u cilju zaštite podataka građana, te se podaci poput jedinstvenog matičnog broja građana (JMBG), osobnog identifikacijskog broja (OIB), te ostale informacije o pojedincu ne smiju zloupotrebljavati, niti koristiti mimo odobrenja osobe kojoj pripadaju. Isto pravilo vrijedi i u međunarodnom poslovanju unutar država EU. Cilj agencije je podizanje društvene svijesti o važnosti i zaštiti osobnih podataka svakog pojedinca, kako bi se steklo povjerenje u državne institucije i onemogućila svaka zloupotreba ovih podataka. S obzirom na sve veće kolanje informacija, AZOP nudi brojne edukacije, radi na unapređenju odgovorene primjene zakonskih propisa u cilju zaštite informacija, te provodi nadzor nad primjenom istih.

AZOP je pravna osoba s javnim ovlastima, koja samostalno i neovisno obavlja poslove u okviru djelokruga i nadležnosti utvrđenih Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“, broj 42/18) kojim se osigurava provedba Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. 04. 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka (Opće uredbe o zaštiti podataka). Neovisnost tijela za zaštitu osobnih podataka propisuje osim toga i Konvencija za zaštitu osoba glede automatizirane obrade osobnih podataka (Konvencija 108 Vijeća Europe) i Dodatni protokol uz Konvenciju za zaštitu osoba glede automatizirane obrade osobnih podataka u vezi nadzornih tijela i međunarodne razmjene podataka. Hrvatski sabor je zakonom potvrdio Konvenciju za zaštitu osoba glede

automatizirane obrade osobnih podataka i Dodatni protokol uz Konvenciju za zaštitu osoba glede automatizirane obrade osobnih podataka u vezi nadzornih tijela i međunarodne razmjene podataka¹⁶.

4.4. Službenik za zaštitu osobnih podataka

Službenika za zaštitu osobnih podataka prema odredbama opće uredbe o zaštiti podataka, imenuje voditelj obrade osobnih podataka.

Osiguravajuća društva spadaju u primjer djelatnosti kod kojih se redovito i sustavno obrađuju osobni podaci svih kategorija čime su u obvezi imenovati službenika za zaštitu osobnih podataka koji vodi računa da se podaci obrađuju na adekvatan način.

Službeniku za zaštitu osobnih podataka mogu se postaviti upiti u vezi obrade osobnih podataka kao i uputiti pritužbu ukoliko postoji sumnja u neprimjereno postupanje s osobnim podacima.

Za ovu svrhu postoji posebna e-mail adresa koja se može pronaći na službenim stranicama osiguravajućeg društva.

5. ANALIZA PONUDE PROIZVODA DOSTUPNIH ONLINE

Nije poznato da li i na koji način osiguravajuća društva prate police sklopljene online putem, te da li se takvi podaci prikupljaju, razmjenjuju ili objavljuju. Hrvatski ured za osiguranje (u daljnjem tekstu „HUO“) je udruženje društava za osiguranje i društava za reosiguranje u Republici Hrvatskoj. HUO objavljuje statističke podatke o stanju tržišta osiguranja na mjesečnoj, tromjesečnoj i godišnjoj razini. Izvješća se temelje na podacima koje je svako društvo za osiguranje individualno unijelo u sustav i verificiralo, a gdje se navodi da su najzastupljeniji kanali distribucije neživotnog osiguranja u 2019. godini bili interni zastupnici sa 43,1% udjela u zaračunatoj premiji, agencije s 21,6% brokeri s 13,1%, te zaposlenici društava

¹⁶ AZOP <https://azop.hr/djelatnost-agencije> (pristupljeno 20.rujna.2020)

(bez provizije) s 12,7 %, a ostali prodajni kanali imali su udjel manji od 10%. Prodaja životnog osiguranja u najvećem dijelu se odvijala preko bankoosiguranja 43,9% koja uz agencije bilježi porast u odnosu na 2018. godinu. Zaposlenici društava generirali su 9,3% zaračunate premije životnih osiguranja u 2019 godini.¹⁷

Nastavno na gornje podatke objavljene na stranicama HUU u publikaciji o ključnim informacijama za 2019. godinu, analogijom se može pretpostaviti da se bi se slični podaci dobili i praćenjem online prodaje bar kada je riječ o vrstama zaračunate premije i vrsti likvidiranih šteta po vrstama osiguranja.

Slični pokazatelji se mogu vidjeti u nastavku gdje su objavljeni statistički podaci o zaračunatoj bruto premiji po prodajnim kanalima za razdoblje od 01.01.2019. - 31.12.2019. godine za 25 vrsta osiguranja. Ova tablica objavljena je na stranicama HANFA-a, u izborniku publikacije - statistika gdje se objavljuju razna financijska izvješća. Kako se može vidjeti u donjoj tablici zaračunata bruto premija prati se prema 6 kanala prodaje gdje je sadržan i online način prodaje ali se isti ne prati posebno.

¹⁷ URL: https://huo.hr/upload_data/site_files/kljucne-informacije-20191.pdf

Izvor: HUU, Statistički podaci osiguranja, Publikacija :Ključne-informacije-2019, str. 20.(pristupljeno 20.rujna 2020)

Tablica 1: **SP - 24 - O** Statistički podaci o zaračunatoj bruto premiji po prodajnim kanalima za razdoblje 01.01.2019.- 31.12.2019

(svote u milijunima kuna)

Šifra	VRSTE OSIGURANJA	ZARAČUNATA BRUTO PREMIJA PO PRODAJNOM KANALU						
		Bez provizije	Interni	Agencije	Brokeri	Banko	Ostali	Ukupno
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Osiguranje od nezgode	60.133	242.743	87.619	44.902	62.505	1.247	499.146
2	Zdravstveno osiguranje	70.531	226.663	87.730	62.143	153.474	5.443	605.981
3	Osiguranje cestovnih vozila	118.894	588.137	397.920	129.141	3.175	6.745	1.244.010
4	Osiguranje tračnih vozila	12	136	39	1.753	0	0	1.939
5	Osiguranje zračnih letjelica	4.316	1.590	203	3.334	67	0	9.508
6	Osiguranje plovila	9.881	42.521	69.119	36.199	1.072	75	158.865
7	Osiguranje robe u prijevozu	5.056	6.881	5.401	15.742	45	67	33.190
8	Osiguranje od požara i elementarnih šteta	105.158	240.712	130.917	158.139	47.005	1.444	683.373
9	Ostala osiguranja imovine	136.764	283.078	159.842	168.397	19.056	1.362	768.497
10	Osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila	278.502	1.296.725	538.568	123.360	5.527	17.346	2.260.026
11	Osiguranje od odgovornosti za upotrebu zračnih letjelica	2.544	556	321	496	88	0	4.003
12	Osiguranje od odgovornosti za upotrebu plovila	2.007	16.473	15.543	3.785	116	46	37.966
13	Ostala osiguranja od odgovornosti	113.651	128.731	61.926	161.785	1.993	677	468.760
14	Osiguranje kredita	2.525	13.193	982	9.963	357.182	-720	383.124
15	Osiguranje jamstava	2.532	3.170	2.127	3.688	2	20	11.536
16	Osiguranje raznih	22.902	53.281	13.445	40.526	8.079	1.830	140.060
17	Osiguranje troškova pravne zaštite	2.810	1.085	1.156	16	6	26	5.096
18	Osiguranje pomoći (asistencija)	8.640	50.385	27.943	11.047	2.169	6.069	106.251
19	Životna osiguranja	264.813	680.068	525.353	26.016	997.224	4.624	2.498.095

20	Rentno osiguranje	62	5.586	2.873	3	3.123	8	11.654
21	Dopunska osiguranja uz osiguranje života	17.417	45.210	38.660	1.270	27.384	570	130.508
22	Osiguranje za slučaj vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili	1.580	1.270	1.416	6	2	9	4.281
23	Osiguranje života i rentno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja	1.926	44.350	56.994	1.137	317.323	172	421.899
24	Tontine	0	0	0	0	0	0	0
25	Osiguranje s	0	0	0	0	0	0	0
UKUPNO (neživotna osiguranja, vrste 01 - 18)		946.849	3.196.051	1.600.793	974.409	661.553	41.669	7.421.323
UKUPNO (životna osiguranja, vrste 19)		285.796	776.483	625.292	28.432	1.345.054	5.381	3.066.434
S V E U K U P N O (vrste 01 - 25)		1.232.644	3.972.534	2.226.084	1.002.840	2.006.607	47.050	10.487.756

Izvor: HANFA. URL: <https://www.hanfa.hr/media/4940/statistika-osiguranja-2019.xlsx> (pristupljeno 28. Studenog 2020.).

5.1. Online marketing

Iako je predmet istraživanja osiguranje, teško je ne dotaknuti se važnosti i uloge marketinga. Imajući u vidu da je riječ o prodaji bez obzira na način na koji se ona obavlja, svjedočimo o različitim promidžbenim aktivnostima koje prate prodaju nekog proizvoda ili usluge. Tako se u slučaju online prodaje osiguranja susrećemo sa učincima marketinga koji prate distribuciju raznih proizvoda osiguranja.

Zadaća i cilj, te principi marketinga primarno su vezani uz učinke prodaje pa se može pretpostaviti da takve aktivnosti kao prioritet imaju obuhvatiti što više potencijalnih korisnika kako bi se potaknulo zanimanje za baš određeni proizvod ili uslugu za koju je osmišljena promidžbena akcija.

Kako bi tu zadaću uspješno obavili neprestano se koriste različite baze podataka koje sadržavaju osobne podatke. Pitanje je koliko prosječni korisnik može procijeniti da li je neka web stranica i marketinški sadržaj usklađen sa zahtjevima GDPR-a te da li može jednostavno i brzo provjeriti pravni sadržaj dostupnih obavijesti (pravila privatnosti, pravila o korištenju kolačića, pop-up obavijesti o kolačićima), te ostalih dokumenata koje osiguratelj osiguranja treba učiniti dostupnim korisniku. Pravna savjetnica¹⁸ koja je provodila edukaciju za HANFU, a specijalizirana za e-commerce i trgovačko pravo u segmentu zaštite osobnih podataka, IT komunikacije i zaštite potrošača upravo upozorava na neusklađenost internet stranica sa svim zahtjevima u području zaštite osobnih podataka te načina upotrebe kolačićima (engl. cookies) putem kojih se prikupljaju i obrađuju osobni podatci korisnika.

Osim toga, bavi se i pitanjima nepoštene poslovne prakse koja se može očitovati baš u potrebi da se neki proizvod ili promidžbena poruka učini privlačna što većem broju korisnika što može biti suprotno interesima potrošača jer može utjecati na donošenje krive odluke. Jednako nedopuštena je zavaravajuća i agresivna poslovna praksa koja se može biti sadržana u pružanju

¹⁸ URL:<https://ecommerce.hr/vision-compliance-webinar-najcesce-greske-u-web-prodaji/>
Dijana Kladar 25. 08. 2020.

netočnih ili nepotpunih informacijama. Kao primjer se može navesti slučaj on-line sklapanja AO opisan u prilogu br.1 gdje se naglašeno istaknuti popust od 7,7% na online ugovaranje iz reklamne ponude poslana „vjernom klijentu,, ne vidi na koraku rekapitulacije gdje bi isti trebao biti jasno izražen. Dakle, slobodno se može reći da se ovakvom marketinškom porukom korisnika navodi da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.¹⁹

Ovdje posebno možemo istaknuti ulogu digitalnog marketinga koja će učiniti da svijet osiguranja uđe u svakodnevicu na način da informativne sadržaje o proizvodima osiguranja učini zanimljivim, duhovitim, prijateljskim i lako dostupnim putem digitalnih aplikacija koje osiguravatelji omogućuju na pametnim telefonima.

Imajući na umu moć marketinga u cjelini očekivano je da će osiguravajuća društva ulagati u ovaj vid komunikacije s potencijalnim korisnicima. Zanimljivo je da se aplikacije zovu „*Moja Croatia, Moj Allianz,*“ što sugerira na bliskost i povjerenje, kao kada se kaže „moj doktor, moj frizer, moj osobni bankar itd.,“ Prilog br.2 *Moja Croatia* - digitalna aplikacija - nagradna igra uspješno ilustrira ulogu i značaj digitalnog marketinga. Nagradna igra je osmišljena tako da korisnik otvaranjem prozora na adventskom kalendaru sudjeluje u tjednoj i velikoj glavnoj nagradi. Igrice kao i nagrade su privlačne i zanimljive kao i sama aplikacija koja korisnika, osim pregleda svih polica, računa, dokumenata, praćenje statusa prijavljenih šteta, na zanimljiv način informira o novim proizvodima osiguravatelja. Pomno osmišljeni upitnici o navikama, interesima i željama također dolaze do korisnika putem digitalnih aplikacija čime se obavlja i uloga istraživanja tržišta, a podaci prikupljaju brže i jednostavnije.

Ovdje dolazimo do ciljeva IDD direktive u pogledu podizanja kvalitete edukacije i informiranosti koje osiguravatelj mora pružiti korisnicima. Dakle, može se reći da digitalni pristup u svijetu osiguranja može omogućiti kvalitetno informiranje i adekvatnu zaštitu korisnika jer tehnološke mogućnosti postoje, samo je potrebno uskladiti interese i uspostaviti fer odnose na obostrano zadovoljstvo kako bi korisnik u svakom trenutku bio jasno informiran

¹⁹ <https://ecommerce.hr/web-prodaja-u-vrijeme-covid-19-nepostena-poslovna-praksa/>
Dijana Kladar 17. 04. 2020. (pristupljeno 14.studenog 2020).

te imao saznanje o svim pokrićima rizika određenog osiguranja kao i promjene koje utječu na isto.

U nastavku se navode neki primjeri promidžbenih poruka i sadržaja na koje se nailazi prilikom pretraživanja web stranica osiguravajućih društava čija se online ponuda analizira u ovom radu. Takve obavijesti najčešće se nalaze na početnim stranicama:

- *Uz 30% popusta odaberite svoj IKEA FAMILY PAKET osiguranja kućanstva po mjeri,....! Svakom osiguraniku i korisniku IKEA FAMILY kartice ADRIATIC daruje vatrogasni aparat!*²⁰
- *Ugovorite dopunsko zdravstveno osiguranje do 30.11. i darujemo vam besplatan paket krvnih pretraga Lab Prevent!*²¹
- *U periodu od 1. listopada do 30. studenog 2020. ugovorite Wiener paket osiguranja imovine Moj (o)siguran dom uz posebnu pogodnost za vrijeme trajanja prve osigurateljne godine – besplatnu Wiener kućnu asistenciju.*²²
- *prvo ONLINE osiguranje novih mobitela + Kupovinom putem UNIQA web shopa ostvarujete 10% popusta na odabrane proizvode*²³

U nastavku primjer marketinške akcije Croatia osiguranja gdje se na slici br.2 prikazuje dopis od 12. kolovoza 2020. gdje se korisnik obavještava o pogodnostima i različitim popustima kod mnogobrojnih tvrtki partnera, a koje su mu omogućene uz poslanu karticu „dobra prilika,, . Slika br.3 prikazuje sadržaj primljenog e-maila od 11.studenog 2020. gdje se nudi isti program pod nazivom „dobra prilika“. Ovdje se želi naglasiti da je upravo korištenjem određenih kolačića koji omogućuju analizu ponašanja korisnika u marketinške svrhe korisnik kontaktiran na sve

²⁰ <https://www.adriatic-osiguranje.hr/akcije/>,(pristupljeno 14.studenog 2020).

²¹ https://crosig.hr/?gclid=EAIaIQobChMIofL8meWH7QIVC553Ch2vtA8sEAAYASAAEgKoPPD_BwE

²² <https://www.wiener.hr/moj-osiguran-dom.aspx> (pristupljeno 14.studenog 2020).

²³ <https://www.uniqa.hr/shop/online-osiguranje-mobitela/4006>, (pristupljeno 14.studenog 2020).

raspoložive načine iako isti nije izričito pitan da li želi primati takve obavijesti putem svoje elektroničke pošte.

Slika 3: dopis Croatia osiguranja – obavijest o programu pogodnosti -Dobra prilika

CROATIA
OSIGURANJE
1864

Dobra prilika
S policom Croatia osiguranja
do brojnih pogodnosti!

CROATIA OSIGURANJE d.d.
Vukotroševa Jagića 33, 10000 Zagreb
www.crosig.hr

34
IVANA MILOŠ
ULICA FERDINANDA BUDICKOG 6
10000 ZAGREB

Zagreb, 12. kolovoza 2020.

Dobra prilika koju niste propustili

Hvala vam što ste se pridružili programu pogodnosti Croatia osiguranja – Dobra prilika!
Vašu vjernost nagrađujemo pogodnostima kod naših brojnih partnera od kojih izdajamo:

CRODUX **T** **CIKARUTO** **VARTEKS** **NAVIGARE**
popust na gorivo i piće u bari za kućanstvo popust 20% ka. popust do 25% popust 10% popust 15% popust 20% popust 10%

U sklopu programa raspoložete različitim pogodnostima.

- UGODNA I SIGURNA VOŽNJA – popusti vezani uz vozila i putovanja
- DOM KAKAV ŽELITE – popusti vezano uz dom i kućanstvo
- AKTIVAN I ZDRAV ŽIVOT – popusti vezani uz zdravlje i aktivan način života

Karticu možete početi upotrebljavati odmah, na jednostavan način:

- djelatnik na prodajnom mjestu partnera provlači vašu karticu kroz POS uređaj, sadržaj slipa kartice pokazat će imate li pravo na popust ili ne.

Pravo na popuste imate sve dok traje vaša polica osiguranja, u trenutku kada polica istekne pravo na popuste bit će ukinuto. Korisnička kartica nije sredstvo plaćanja i služi samo za autorizaciju popusta. O popisu partnera, pogodnostima i novostima programa obavještavat ćemo vas putem e-pošte, a iste informacije dostupne su na korisničkom portalu Moja Croatia www.mojacroatia.crosig.hr te web stranici www.crosig.hr. Za dodatna pitanja i provjeru korisničkih prava u svakom nam se trenutku možete obratiti na info@crosig.hr. Uživajte u brojnim dobrim prilikama koje vam donosi Croatia osiguranje!

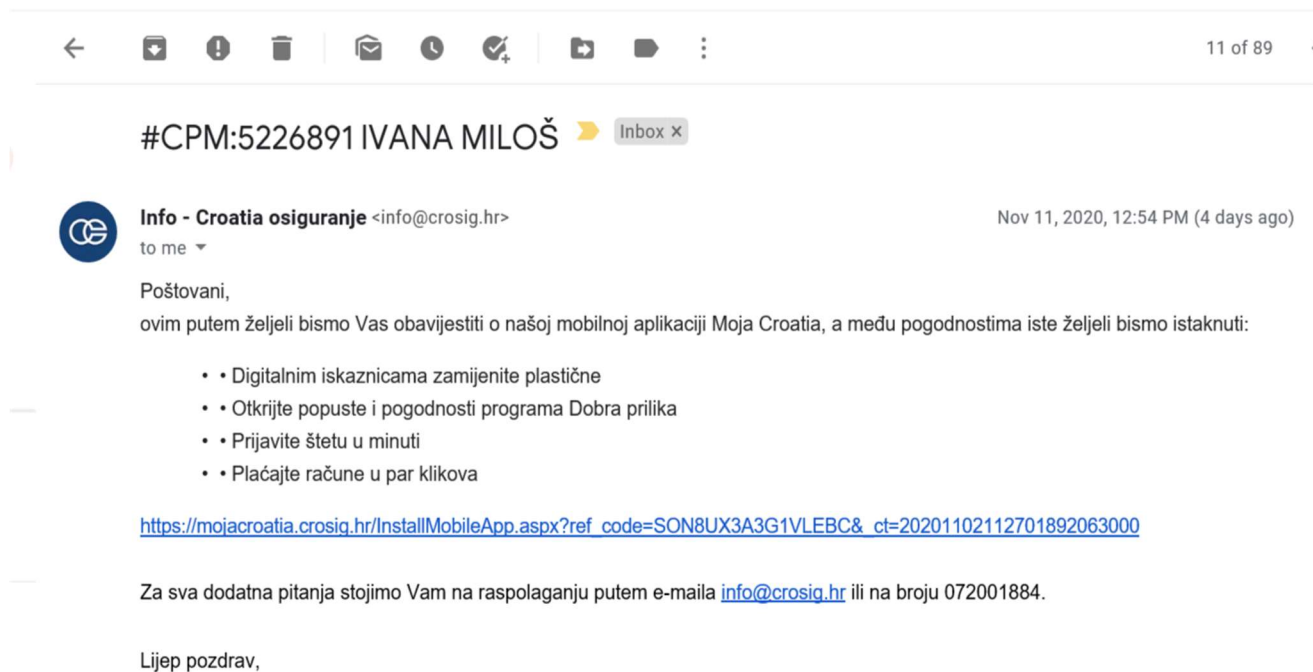
62778432

CROATIA OSIGURANJE
IVANA MILOŠ
6277 8432 1130 5616

S poštovanjem,
osigurala Croatia.


Opći uvjeti programa za korisnike i popis partnera programa su u svakom trenutku dostupni na mrežnoj stranici tvrtke na adresi www.crosig.hr, korisničkom portalu "Moja Croatia" ili adresi info@crosig.hr.

Slika 4: e-maila obavijest o programu pogodnosti - Dobra prilika



Slika 5: Primjer mjesečne akcije dostupne na digitalnoj aplikaciji Moja Croatia

Mjesečne akcije



Popust 30% na serološko testiranje na Covid-19 IgG i IgM...

Popust vrijedi u prosincu za testiranje na prisustvo antitijela na virus Covid-19, bez obzira jeste li imali simptome bolesti: IgM antitijela ukazuju na trenutnu primarnu infekciju koronavirusom (100 kn), IgG antitijela znači da ste bili u kontaktu s virusom i preboljeli infekciju (140 kn) ili test IgM i IgG antitijela (210 kn). Testirati se mogu asimptomatski klijenti u Croatia Poliklinikama u Koprivnici, Puli, Splitu i Zagrebu.

Izvor: digitalna aplikacija Moja Croatia, (pristupljeno 12. prosinca 2020.)

5.2. Upravljanje i korištenje kolačićima (cookies)

Kolačić je mala datoteka koja traži dopuštenje da se instalira na hardver računala korisnika. Rečenica na koju se nailazi svaki put kada se surfa internetom i posjećuje neka nova web stranica „U svrhu pružanja boljeg korisničkog iskustva www.xxxx.hr koristi kolačiće (cookies)...“ uglavnom ostaje sugestija da se pritisne tipka PRIHVACAM koja je uvijek istaknuta i podebljana u odnosu POSTAVKE KOLAČIČA.

Pritiskom na tipku PRIHVACAM pristaje se na instaliranje datoteke čime se omogućuje da kolačići pomažu analizirati promet internetom te javljaju kada se posjeti neka stranica. Kolačići omogućuju da web aplikacije reagiraju na osobne potrebe pojedince, a da pritom korisnik ostaje anonimn. Web aplikacije na taj način prilagođavaju svoj rad potrebama i interesima korisnika prikupljajući i pamteći podatke o njihovim afinitetima.

Ulaskom Hrvatske u EU, dužni smo vas temeljem posebnih regulacija informirati o procesima koji se događaju prilikom korištenja naših internetskih stranica. Prilikom pretraživanja interneta općenito, kako bi vam se omogućila brza, jednostavna i učinkovita usluga, internetske stranice koriste se opcijom pohranjivanja kolačića na Vaše računalo. Slijedom novih zakonskih obaveza koje EU stavlja pred domaće internetske stranice, za prikupljanje informacija potrebno je, prije njihova pohranjivanja kao kolačića na Vašem računalu, dobiti pristanak korisnika.²⁴

Slijedom navedenog potrebno je razlikovati vrste kolačića, pa u nastavku navodimo neke od najčešćih:

- Obavezni/potrebni kolačići - neophodni su kako bi stranica ispravno funkcionirala i ne mogu biti isključeni što dalje znači da moraju biti uključeni.
U slučaju blokade u pregledniku, neki dijelovi stranice ne bi ispravno radili.
Rok trajanja ovih kolačića je tri godine.

²⁴ www.adriatic-osiguranje.hr/servisne-informacije/upravljanje-kolacicima/ , (pristupljeno 10.listopada 2020.).

- Funkcionalni kolačići - pamte postavke korisnika kako bi pružili bolju uslugu ili izgradili korisnički profil s ciljanim relevantnim oglasima. Rok trajanja ovih kolačića može biti više od godine dana ili do uklanjanja kolačića u internetskom pregledniku.
- Oglašivački kolačići - jedinstveno identificiraju korisnički preglednik i uređaj. Mogu ih postaviti pružatelji usluga treće strane kao u slučaju bankoosiguranja kada na primjer banka uz uvjete stambenog kredita nudi policu osiguranja otplate kredita gdje će se putem poveznice prebaciti na web stranicu osiguravajućeg društva. Pomoću ovih kolačića omogućavaju se dodatne funkcije i prilagodba kako bi se dobilo iskustvo ciljanog oglašavanja na različitim web lokacijama. Rok trajanja ovih kolačića može biti više od godine dana ili do uklanjanja kolačića u internetskom pregledniku.
- Analitički kolačići - uglavnom se koriste kolačići koji bilježe promet kako bi identificirali koje se stranice koriste. Na taj način pomaže se analizirati podatke o prometu na web stranicama i poboljšanju ponude web stranice kako bi se prilagodila potrebama svojih korisnika. Tako dobiveni podaci koriste se isključivo radi statističkih analiza.

Slika 6: Izjava web-stranice o korištenju kolačića

Ova web-stranica koristi kolačiće

Kolačiće upotrebljavamo kako bismo personalizirali sadržaj i oglase, omogućili značajke društvenih medija i analizirali promet. Isto tako, podatke o vašoj upotrebi naše web-lokacije dijelimo s partnerima za društvene medije, oglašavanje i analizu, a oni ih mogu kombinirati s drugim podacima koje ste im pružili ili koje su prikupili dok ste upotrebljavali njihove usluge. Nastavkom korištenja naših internetskih stranica vi prihvaćate našu upotrebu kolačića.

Samo nužni kolačići **Omogući sve kolačiće** [Sakrij detalje](#) ^

Izjava o kolačićima		O kolačićima			
Nužni (2)	Nužni kolačići čine stranicu upotrebljivom omogućavajući osnovne funkcije kao što su navigacija stranicom i pristup zaštićenim područjima. Web-stranica ne može ispravno funkcionirati bez ovih kolačića.				
Za postavke (0)					
Statistički (9)					
Marketinški (16)					
Nerazvrstani (0)					
	Naziv	Davatelj usluga	Svrha	Ističe	Vrsta
	ASP.NET_SessionId	www.uniqa.hr	Preserves the visitor's session state across page requests.	Session	HTTP
	CookieConsent	Cookiebot	Stores the user's	1 godina	HTTP

Izjavu o kolačićima je ažurirao Cookiebot dana 28/10/2020

Izvor:

URL:"https://www.uniqa.hr/kupionline/382?gelid=EAIaIQobChMIyP_QkMuH7QIViPdRCh1y9QxuEAAYASA AEgLtZvD_BwE" (pristupljeno 16.studeni 2020.).

Uglavnom, kolačići pomažu izradi boljih web stranica tako što omogućuju praćenje kojim stranicama i koliko često se pristupa, odnosno koje su vam stranice korisne a koje nisu. Kolačići nam ni na koji način ne osiguravaju pristup vašem računalu ili bilo kakvim podacima o vama, osim onih koje ste voljni s nama podijeliti. Kolačiće možete prihvatiti ili odbiti. Većina web preglednika automatski prihvaća kolačiće, ali obično možete, ukoliko to želite, podesiti postavke svog preglednika da ih onemogućuje, ali u tom slučaju možda nećete moći u potpunosti iskoristiti sve prednosti naših web stranica.

Za očekivati je da, ukoliko se korisnik želi registrirati na neku od digitalnih aplikacija osiguravajućeg društva, morati će dati svoje osobne podatke kao i privolu za njihovo prikupljanje, obradu i dijeljenje s trećim stranama ovisno o potrebi.

5.2.1. *Google Analytics*

Kako bi se uspješno analizirala učinkovitost web stranica i ostale mogućnosti internetskog marketinga, implementiraju se različite druge tehnologije za analizu podataka, a najčešća je Google Analytics.

Google Analytics omogućuje JavaScript kodove koji služe pohranjivanju informacija o stranici koju je korisnik posjetio (npr. URL stranice). JavaScript kodovi koriste HTTP kolačiće kako bi "zapamtili" radnje/interakcije korisnika na prethodnim stranicama.

Povezivanjem s drugim web stranicama host web stranice sadrže hyperlink-ove za web stranice koje su vlasništvo i kojima upravlja treća strana. Te druge web stranice imaju svoje izjave o privatnosti koje je potrebno dodatno pročitati. Većina korisnika neće ponovno čitati postavke o kolačićima ili izjave o privatnosti što znači da ne očekuje da će njihova IP adresa biti na bilo koji način kompromitirana. Odnosno, korisnik bi trebao biti zaštićen samom nacionalnom i europskom regulativom da se uobičajenim korištenjem interneta ne može izložiti nekoj kibernetičkoj ugrozi.

5.3. Kibernetička sigurnost

Kibernetička sigurnost se odnosi na sve informacijske sustave pa tako i na internet okruženje gdje se odvija online prodaja i distribucija osiguranja. Sektor infrastrukture financijskog tržišta, prema zakonu o kibernetičkoj sigurnosti operatora ključnih usluga i davatelja digitalnih usluga, spada u ključne usluge bez iznimke u pogledu kriterija za utvrđivanje važnosti negativnog učinka incidenta gdje je HANFA određena kao nadležno sektorsko tijelo. Navedeno znači da osiguravajuća društva moraju najmanje, provoditi zaštitu koja se sastoji od: *„tehničkih i organizacijskih mjera za upravljanje rizicima, uzimajući pri tome u obzir najnovija tehnička dostignuća koja se koriste u okviru najbolje sigurnosne prakse u području kibernetičke sigurnosti i mjera za sprečavanje i ublažavanje učinaka incidenata na sigurnost mrežnih i informacijskih sustava i mjere za upravljanje rizikom operatora ključnih usluga“*²⁵ kako bi se nesmetano moglo trgovati na internetskom tržištu na način koji je predviđen zakonom u pogledu sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu ili elektroničkim putem. Isto se odnosi i na sigurnost razmjene već spomenutih osobnih podataka kao i drugih digitalnih sadržaja između svih subjekta koji sudjeluju u razmjeni metapodataka. *„Najznačajniji trend u podizanju kibernetičke sigurnosti vezanih uz olakšavanje usklađivanja s europskom pravnom regulativom bilježe investicije u međunarodne certifikate koja se odnose na informacijsku sigurnost (prednjači ISO 27001), trust servise odnosno ponajviše elektroničke potpise i elektroničke identitete (eID) te sigurnosne certifikate podatkovnih centara (data centers), kolokacijskih servisa i infrastrukture u oblaku (cloud services). Od certifikata kibernetičke sigurnosti IoT proizvoda (Internet of Things) najčešća su ulaganja u međunarodno priznate standarde vezane uz informacijsku sigurnost (npr. ISO 27001 i srodne standarde) te digitalne sealove (Security Assurance Level) kod plasmana te vrste proizvoda na jedinstveno europsko digitalno tržište“*.²⁶

²⁵ Zakon o kibernetičkoj sigurnosti operatora ključnih usluga i davatelja digitalnih usluga, čl.14

(Narodne Novine br. 64/2018).

²⁶ URL: <https://lider.media/sto-i-kako/napokon-stize-eprivacy-gazda-gdpr-u-no-pojavio-se-problem-s-metapodacima-130399> Autor Natalija Parlov Una

5.3.1. Vrste plaćanja

Kod vrste i načina plaćanja prilikom online kupovine osiguravateljnih proizvoda može se reći da uz već spomenute ključne usluge koje podliježu zakonu o kibernetičkoj sigurnosti nisu uočene bitne razlike od ostalih web shopova koji moraju zadovoljiti zahtjeve po pitanju sigurnosti, a koji se odvijaju putem platnih usluga sektora bankarstva. Autorizacija kreditnih kartica provodi se putem sustava koji moraju jamčiti najviše standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi korisnici takvih sustava uključeni u 3D secure zaštitu što za korisnika treba značiti sigurnu kupovinu. Brojevi kreditnih kartica kupaca ne čuvaju se u sustavu, a sami upis štiti se SSL (Secure Sockets Layer) enkripcijom podataka.

SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa i zloupotrebe prilikom njihovog prijenosa. SSL certifikat ima i svoje napredne verzije i protokole koji se neprestano unapređuju u cilju bolje zaštite od svih potencijalnih cyber napada ili *phisinga* od strane kriminalnih aktivnosti pomoću kojih se probija sustav pomoću neautentičnih certifikata.²⁷

WSPay™ sustav radi kontinuirano na povećanju sigurnosti i potvrđivanju toga, što dokazuje certifikat o usklađenosti s PCI DSS standardima. PCI Data Security Standard (PCI DSS) je norma koja definira sigurnosne mjere za obradu, spremanje i prenošenja (komunikaciju) kartičnih podataka.

Prilikom pretraživanja osiguravateljnih web stranica najčešće se nailazi na napomenu da se koristi WSPay™ (Web secure payment gateway), a to je zapravo ime tvrtke koja pruža usluge autorizacije kreditnih kartica u stvarnom vremenu. Ovaj međunarodni pružatelj usluga od 2004. godine pruža podršku brojnim web trgovinama na svjetskom tržištu čime je prepoznat kao

²⁷ URL: <https://www.websecurity.digicert.com/security-topics/what-is-ssl-tls-https> (pristupljeno 12. prosinca 2020)

pouzdan i kompetentan partner koji omogućuje sigurnu upotrebu različitih metoda plaćanja i kartičnih brendova (Amex, Diners, Mastercard, Visa i Maestro).²⁸

U skladu sa svojom ulogom profesionalnog i modernog partnera koji je orijentiran prema zahtjevu klijenta osiguravatelji nude razne vrste plaćanja koje su prikazane u donjoj tablici.

Tablica 2: vrste plaćanja po osiguravatelju za online kupovinu

OSIGURAVATELJ	UPLATNICA (po predračunu)	DEBITNE KARTICE	KREDITNE KARTICE	OBROČNO PLAĆANJE	NAPOMENA
ADRIATIC OSIGURANJE D.D.	X	X	X	X	WSPay™
AGRAM LIFE OSIGURANJE D.D.	X	X	X	X	(SSL) protokola sa 128-bitnom enkripcijom
ALLIANZ ZAGREB D.D.	X	X	X	X	e-Commerce Zaba, HT PayWay sustav za plaćanje
CROATIA OSIGURANJE D.D.		X	X	X	(PUI), zaštićeni server plaćanja
EUROHERC OSIGURANJE D.D.		X	X	X	Secure Socket Layer (SSL) enkripcija
GENERALI OSIGURANJE D.D.		X	X		HT PayWay sustav za plaćanje
GRAWE HRVATSKA D.D.		X	X		HT PayWay sustav za plaćanje
HOK-OSIGURANJE D.D.	X	X	X	X	HOK digital, WSPay sustav za plaćanje
MERKUR OSIGURANJE D.D.	X	X	X		HT PayWay sustav za plaćanje
TRIGLAV OSIGURANJE D.D.		X	X	X	WSPay™ sustav za plaćanje
UNIQA OSIGURANJE D.D.	X	X	X		WSPay™, SSL protokol 256-bitna enkripcija
WIENER OS.VIENNA INS.GR.		X	X		WSPay™, SSL 256-bitna enkripcija, 3D secure zaštita

Izvor: Autor

²⁸ URL: <https://www.wspay.eu/md/25/wspay-sigurni-sustav-za-online-autorizaciju-kreditnih-kartica-u-realnom-vremenu> (pristupljeno 12.prosinca 2020.).

U skladu s nastojanjima da se što više udovolje željama kupaca prilikom online kupovine, osim kartičnog plaćanja, neki osiguravatelji nude i mogućnost plaćanja uplatnicom što se može vidjeti iz sadržaja e-mail (slika br.6) gdje osiguravatelj šalje uplatnicu putem e-mail-a prema odabranoj vrsti plaćanja od strane ugovaratelja police.

Slika 7: Uplatnica za premiju osiguranja



Poštovana gospođo Miloš,

u prilogu se nalazi uplatnica za premiju osiguranja po Vašoj polici broj 1510-173670333/03.

Detalje možete pregledati i pomoću usluge [Moj Allianz](#).

Zahvaljujemo Vam što ste odabrali primanje uplatnica *e-mailom* umjesto poštom u papirnatom obliku i time pridonijeli očuvanju okoliša.

Imate li dodatnih pitanja, uvijek su Vam na raspolaganju djelatnici Službe za kontakte s klijentima na broju telefona 072 100 001 i *e-mail* adresi osiguranje@allianz.hr.

S poštovanjem,
Vaš Allianz

Izvor: Autor, e-mail korespondencija

5.4. Analiza online ponude 15 osiguravajućih društava

Kako je već spomenuto u uvodu kao uzorak za analizu uvrštena su sva osiguravajuća društva koja su izlistana u izborniku Registri na službenim stranicama HANFA-e ²⁹ pod nazivom društva za osiguranje i društva za reosiguranje.

Kriterij za razvrstavanje podataka je pravilnik o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja, odnosno reosiguranja koji je objavljen u Narodnim novinama br. 23/16, 27/16, 42/19.

Podaci su uneseni prema 3 razine:

- Skupine osiguranja članak 2.
- Vrste osiguranja, članak 5. i 6.
- Vrste rizika unutar vrsta osiguranja, članak 7. ³⁰

Podaci su se unosili u excel tablicu na način da je za svako osiguravajuće društvo predviđen unos za mogućnost ugovaranja on-line osiguranja i mogućnost prijave štete i to prema vrstama rizika unutar vrste osiguranja, a time i skupine osiguranja. Pretraživanjem web stranica i pregledom svih proizvoda za koje je pojedini osiguravatelj naznačio da je moguće ugovaranje osiguranja online putem ili prijave štete pristupilo se pregledu dostupnih dokumenata s informacijama o proizvodu osiguranja gdje se može vidjeti o kojoj vrsti osiguranja je riječ te koje pokriva se nudi, a koje je isključeno.

Kako se uglavnom nude razni proizvodi i paketi osiguranja gdje je zastupljeno više vrsta rizika ponekad je prema vrsti pokriva bilo teško, sa stopostotnom sigurnošću, utvrditi za koje vrste rizika se odnosi online ponuda.

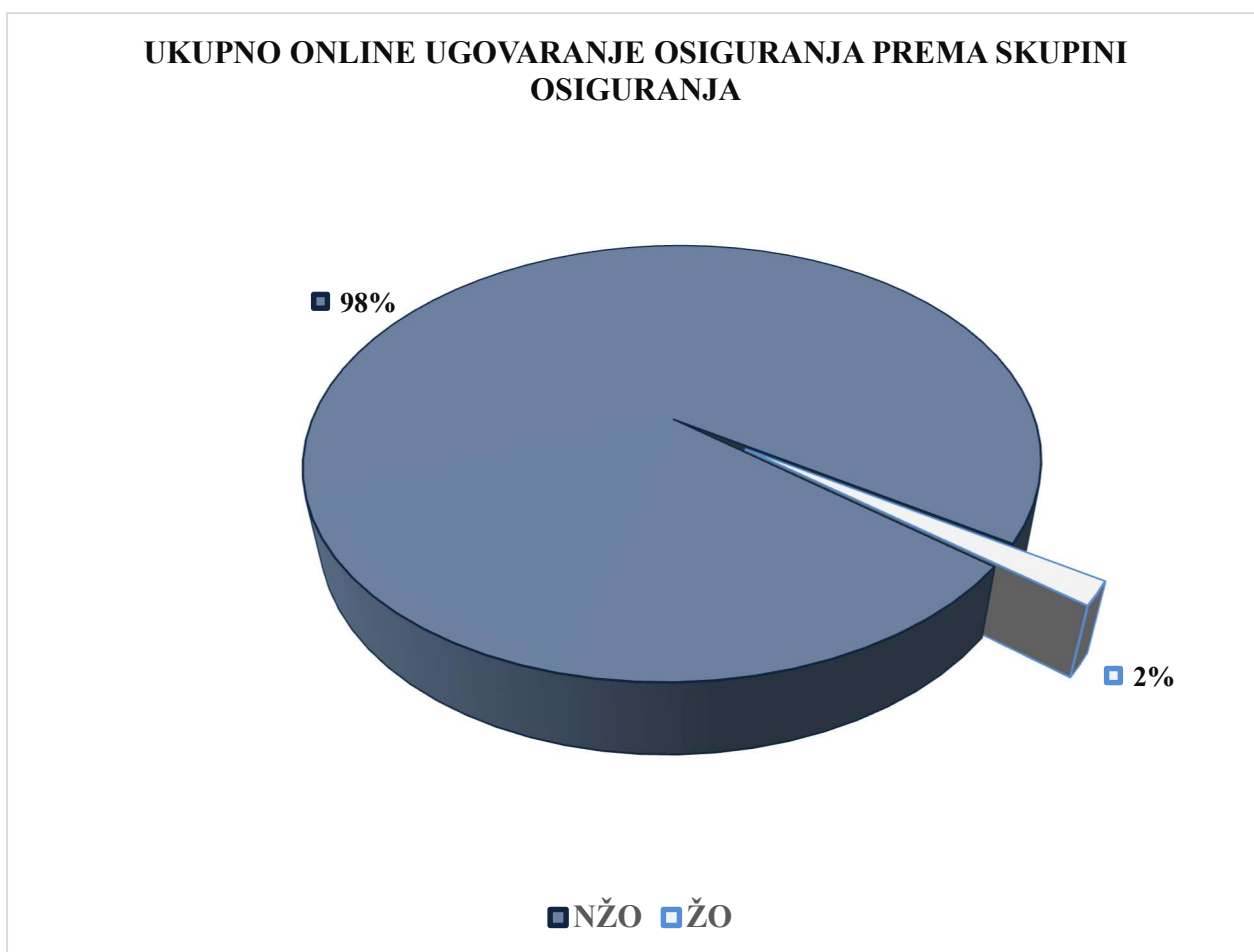
²⁹ URL: <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri/>(pristupljeno 15. listopada 2020.).

³⁰URL: https://www.hanfa.hr/media/4197/pravilnik-o-rasporedu-vrsta-rizika-po-skupinama-i-vrstama-osiguranja-odnosno-reosiguranja-nn-23_16-27_16-42_19.pdf

Daljnijim unosom podataka u excel tablicu napravljena je pivot tablica radi preglednosti i kvalitetnije analize, te u svrhu izrade grafikona:

ONLINE PONUDA PREMA SKUPINI OSIGURANJA

Grafikon 1: Društva za osiguranje i društva za reosiguranje



Izvor: Autor

Iz prikazanog grafikona očekivano se može zaključiti da mali broj, samo 2% od ukupnog on-line osiguranja, se odnosi na životna osiguranja. Većina životnih osiguranja nije obvezana, a u kulturi i navikama te generalno ekonomskoj moći pojedinaca i društava RH nema većeg interesa za ugovaranje i kupnju životnih osiguranja.

Za razliku od životnih, u skupinu neživotnih osiguranja spada veći broj vrsta osiguranja među kojima su i neka najčešća obvezna osiguranja:

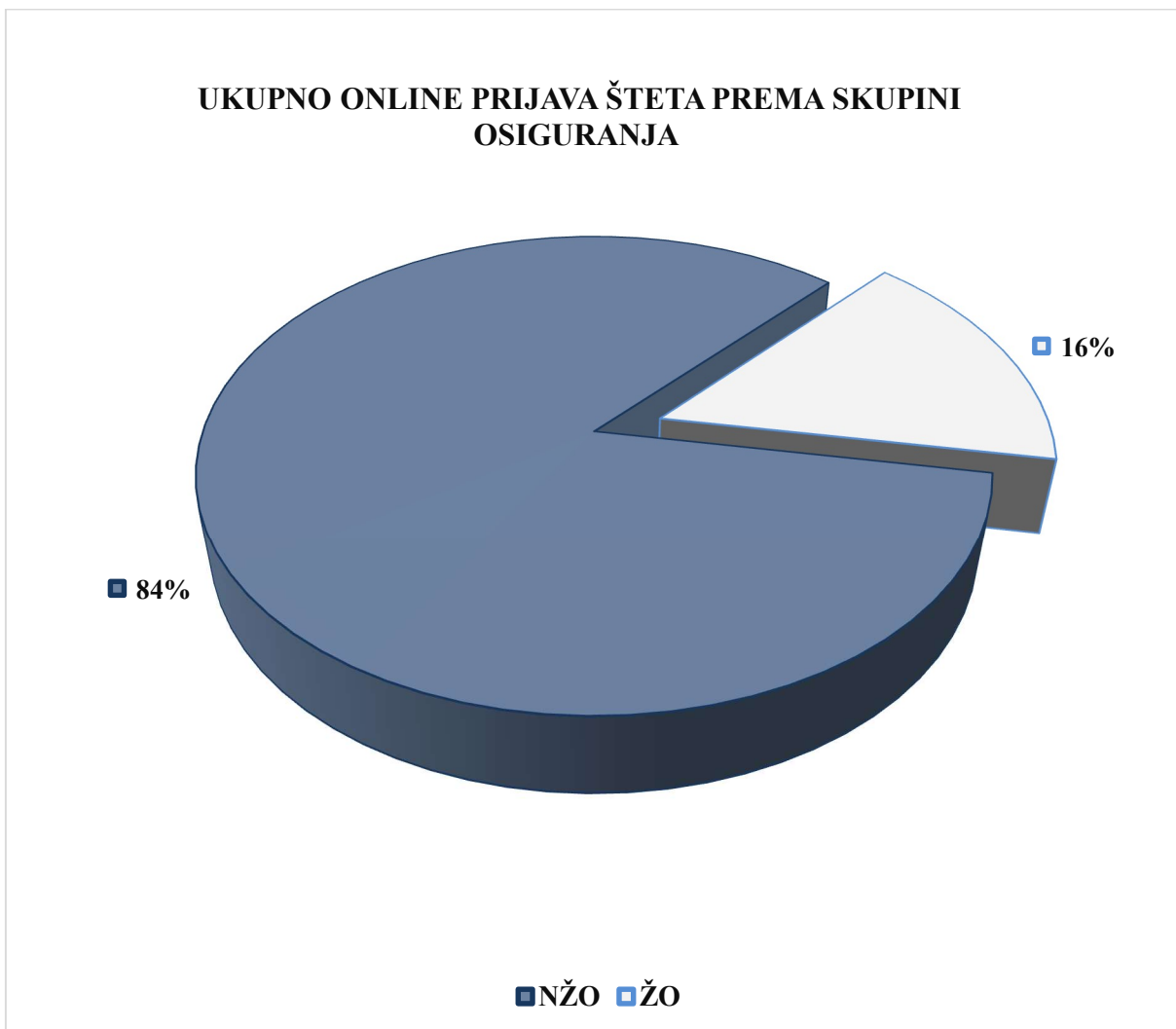
- ✓ Obvezno osiguranje vlasnika odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete trećim osobama, poznatije kao auto osiguranje
- ✓ Obvezno osiguranje putnika u javnom prijevozu od posljedica nezgode
- ✓ Obvezno osiguranje od odgovornosti vlasnika odnosno korisnika brodica na motorni pogon za štete trećim osobama

Slijedom navedenog važno je spomenuti i zajednička obilježja svih vrsta neživotnih osiguranja što dodatno objašnjava visoki postotak od 98%. „s obzirom na to da neživotna osiguranja obuhvaćaju imovinske i osobne rizike te osiguranje od odgovornosti, potrebno je izdvojiti njihova zajednička obilježja. Ponekad neko od njih može biti značajkom neke od vrsta životnih osiguranja. Neživotna osiguranja imaju i drugih značajki, no one karakteriziraju pojedine vrste osiguranja. Stoga su zajednička obilježja svih vrsta neživotnih osiguranja:

- *trajanje osiguranja je, u pravilu, jednogodišnje ,ako je osiguranje sklopljeno kao višegodišnje ili dugoročno osiguranje onda se obnavlja svake godine,*
- *premija se može, ali ne mora mijenjati svake godine,*
- *moguće je proširenje pokrića,*
- *ugovor je na snazi i nakon nastale štete (osim u slučaju smrti u osiguranju nezgode),*
- *može se dogoditi više šteta po jednoj polici,*
- *nema štednu komponente,*
- *zaračunata bruto premija je policirana premija ²³³*
- *računa se prijenosna premija³¹*

³¹ Klasić, K i Andrijanić, I. (2013). Osnove osiguranja: načela i praksa,3 izm. i dopunjeno izd. Zagreb: TEB-poslovno savjetovanje d.o.o str 144

Grafikon 2: Ukupno online prijava šteta prema skupini osiguranja



Izvor : Autor

Mogućnost online prijave štete je u stalnom porastu zbog pandemije COVID-19. Općenito, zbog spomenutih obilježja NŽO te mogućnosti raznih kombinacija pokriva rizika unutar nekog osiguravateljnog proizvoda teško je toliko brzo razviti uspješan online proizvod što je analizom i utvrđeno jer je vidljivo da je omogućena prijava štete za više osiguranja nego ugovaranje/ kupnju istih. U donjoj tablici se može vidjeti primjer za vrstu osiguranja – OSTALA OSIGURANJA IMOVINE gdje nekoliko osiguravajućih društava daje mogućnost prijave štete po osiguranju ali ne i ugovaranje.

Tablica 3: Odnos prijave štete i online kupnje kod vrste osiguranja ostala os. imovine

OSIGURAVATELJ	SKUPINA OS.	VRSTA OSIGURANJA	VRSTE RIZIKA	Online prodaja	PRIJAVA ŠTETE
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje građevinskih objekata u izgradnji	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje objekata u montaži	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje filmske djelatnosti	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stvari u rudarskim jamama	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje informatičke opreme	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje zaliha u hladnjačama	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje usjeva i nasada	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje životinja	√	√
Allianz Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Ostala osiguranja imovine	√	√
Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√	√
Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√	√
Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma	√	√
Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva	√	√
Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje informatičke opreme	√	√

Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje usjeva i nasada	√
Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje životinja	√
Croatia osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Ostala osiguranja imovine	√ √
EUROHERC OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√ √
EUROHERC OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√ √
EUROHERC OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma	√ √
EUROHERC OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva	√ √
EUROHERC OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje građevinskih objekata u izgradnji	√
EUROHERC OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Ostala osiguranja imovine	√ √
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje građevinskih objekata u izgradnji	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje objekata u montaži	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje informatičke opreme	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje životinja	√
GENERALI OSIGURANJE D.D.	NŽO	Ostala os. imovine	Ostala osiguranja imovine	√
GRAWE Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√
GRAWE Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√

GRAWE Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma		√
GRAWE Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva		√
GRAWE Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje informatičke opreme		√
GRAWE Hrvatska d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Ostala osiguranja imovine		√
HOK-osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma		√
HOK-osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva		√
HOK-osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma		√
HOK-osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva		√
HOK-osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje građevinskih objekata u izgradnji		√
HOK-osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje objekata u montaži		√
Merkur osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma		√
Merkur osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva		√
Merkur osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma		√
Merkur osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje informatičke opreme		√
Merkur osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Ostala osiguranja imovine		√
TRIGLAV osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√	√
TRIGLAV osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√	√
TRIGLAV osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma	√	√
TRIGLAV osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva	√	√
TRIGLAV osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje informatičke opreme	√	√

TRIGLAV osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje usjeva i nasada	√
TRIGLAV osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje životinja	√
UNIQA osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√
UNIQA osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√
UNIQA osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma	√
UNIQA osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva	√
UNIQA osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje zaliha u hladnjačama	√
UNIQA osiguranje d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Ostala osiguranja imovine	√
Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje strojeva od loma	√
Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje od provalne krađe i razbojstva	√
Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje stakla od loma	√
Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje kućanstva	√
Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje informatičke opreme	√
Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.	NŽO	Ostala os. imovine	Osiguranje zaliha u hladnjačama	√

6. ANALIZA UČINKOVITOSTI WEB STRANICA

Obzirom na to da nema unificiranog ili obvezujućeg izgleda sadržaja web stranica osiguravajućih društava korisniku je teže napraviti komparaciju proizvoda ili usporediti određene elemente i odredbe. Potrebna je, već spomenuta, solidna edukacija, ne samo osiguravateljnih proizvoda, nego općenito o pojmu i svrsi tržišta osiguranja sa svim njenim poveznicama s pravnim, sigurnosnim i ostalim odredbama kako bi se moglo uspješno navigirati i komunicirati pomoću aplikacija. Važno je naglasiti potrebu svijesti o rizicima povezanim uz ugovaranje određenog osiguranja kao i obvezama korisnika i subjekata nadzora. Kako bi obje strane odgovorno preuzele svoju ulogu potrebno je kontinuirano provođenje edukacije korisnika pružajući relevantne informacije koje mogu biti sadržane u obavijestima iz zakonske regulative, edukativnih tekstova, publikacija, priručnika i podataka o rezultatima poslovanja.

Većina navedenog je ponuđena putem korisničke zone gdje korisnik može pretražiti i upoznati se s najčešćim pitanjima i odgovorima (FAQ) kao i izravnim *Chat-om* s agentom osiguranja. Na web stranicama neki osiguratelji objavljuju tzv. *Rječnik osigurateljnih termina* kako bi se korisnik upoznao sa specifičnim pojmovima iz osiguravateljne industrije. Na stranicama se, osim obaveznih dokumenta (informacijama o obradi podataka, informaciji o proizvodu osiguranja, predugovorne informacije ugovaratelju, opće i posebne uvjete, itd.) mogu naći informacije o podnošenju pritužbe, zaštiti osobnih podataka i sankcijske klauzule.

6.1. Primjeri online kupnje auto osiguranja

Za potrebe ovog istraživanja provedeno je on-line ugovaranje obveznog osiguranja automobilske odgovornosti za štete prema trećim osobama. U prvom slučaju osiguravajuće društvo obraća se personaliziranom promotivnom porukom klijentu koristeći raspoložive osobne podatke (ime i prezime, adresa, e-mail, OIB i dr.) koje ima u svojoj bazi podataka temeljem sklapanja AO dvije godine ranije. Osiguravatelj u svojoj poruci ističe prednosti online ugovaranja navodeći popust od 7,7% kao i mnoge druge pogodnosti koje se mogu ostvariti putem korištenja kartice „dobra prilika“ na raznim prodajnim mjestima.

Kako bi sustav omogućio online ugovaranje osiguranja, odnosno, u konkretnom slučaju produženju AO police isti je potrebno zatražiti najranije 30 dana prije isteka trajanja važeće police. U nastavku je kratko opisano 5 koraka prema kojima je dizajnirana aplikacija za navedeno osiguranje:

1. Osnovni podaci - registarska oznaka auta, ime i prezime (u prvom pokušaju nije bilo moguće prijeći na sljedeći korak zbog gore navedenog ograničenja, aplikacija prema broju registarske oznake automatski prepoznaje datum registracije i daje napomenu o nemogućnosti davanja informativne ponude za AO ranije od 30 dana) .
2. Podaci o vozilu (broj police, marka i model vozila, dr.), popusti, dodatno osiguranje vozila, dodatno osiguranje vozača i putnika itd.
Kod koraka 2 „vozilo i ugovaratelj“ obavezno je „kliknuti potvrda“ što naravno podrazumijeva da su informacije stavljene od strane ugovaratelja osiguranja pročitane. Nadalje, ovdje su prikazani i svi dokumenti za obvezno AO, odnosno informacije o proizvodu, pred ugovorene informacije ugovaratelju, te uvjeti osiguranja. Svi dokumenti se mogu štampati ili preuzeti u pdf. obliku.
3. Izračun premije – u ovom koraku je prikazana struktura ukupne premije, a koja ovisi o prethodno odabranim opcijama iz prethodnog koraka 2 koje se odnose na odabrano pokriće, popuste, bonus/malus te mogućem odabiru navedenih doplataka.
4. Rekapitulacija - pregled svih obaveznih podataka koji se nalaze na polici zajedno sa stavkama koje čine ukupnu premiju.
5. Naplata – zadnji korak u kojem su pružene informacije o procesu naplate. Ovdje se može odabrati vrsta plaćanja između kartičnog plaćanja na rate i jednokratnog plaćanja za koje se odobrava popust (3. koraka – izračun premije, klikom na „*popust na plaćanje odjednom*„). Ovo je ujedno i zadnji korak prije samo autorizacije plaćanja prilikom čega se javlja poruka o nazivu certificiranog sustava koji osiguravatelj koristi kao zaštitu povjerljivih podataka i cyber napada.

U konkretnom primjeru na koraku rekapitulacija može se vidjeti da je izračun ukupne premija znatno veći nego se očekuje na temelju odabranog osnovnog pokrića (2.701,01 kn u odnosu na iznos od 1.380,43 kn koji je plaćen prema ispostavljenom računu i sklopljenoj polici AO) što

je zanimljiv pokazatelj da i naizgled napredni sustavi i to u slučaju jednog od najčešće korištenih izračuna i aplikacija može imati grešku.

Istovremeno, na ovom primjeru se može vidjeti kako se u realnom vremenu prati aktivnost korisnika, učinkovitost aplikacije, te pruža promptna podrška od strane korisničke podrške osiguravatelja. Klijent je istovremeno kontaktiran putem telefonskog poziva i putem e-mail-a gdje su dva različita zastupnika obavijestila o pogrešnom izračunu te ponudila nastavak sklapanja ugovora putem prihvaćanja ponude e-mail-a, putem pružajući dodatne pogodnosti vezane za već spomenutu karticu.

Ovaj primjer je slikovito prikazan u **prilogu br.1** gdje se može vidjeti kronologija događaja zajedno s prikazom opisanih koraka od 1-5.

6.2. Primjer sklapanja ugovora o putnom osiguranju preko posrednika osiguranja

Jedno od najčešće ugovaranih osiguranja je putno osiguranje koje spada pod vrstu osiguranja: OSIGURANJE POMOĆI (ASISTENCIJA), a korisniku se nudi prilikom kupovine nekog putnog aranžmana. Obzirom da je riječ o relativno malom iznosu većina korisnika će prihvatiti ponudu za sklapanje osiguranja za koju obično prvo saznaje od prodavatelja osiguranja koji ukazuje na važnost sigurnosti i benefite od putnog osiguranja kako bi se odlučili sklopiti policu putnog osiguranja. U nastavku se iznosi primjer putnog osiguranja za slučaj otkaza od puta za turističko putovanje u RH.

U ovom slučaju se turistička agencija pojavljuje kao sporedni posrednik u osiguranju koji *označuje fizičku ili pravnu osobu, koja za primitak ima pravo obavljati ili obavlja poslove distribucije osiguranja kao sporednu djelatnost, čija glavna poslovna djelatnost nije distribucija osiguranja, a može distribuirati samo određene proizvode osiguranja koji ne obuhvaćaju životno osiguranje ili rizik od odgovornosti, osim ako ono što obuhvaćaju dopunjuje robu ili uslugu koje posrednik pruža kao svoju glavnu poslovnu djelatnost.*³²

³² Klasić, K. (2019). Distribucija osiguranja u RH prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju. *Financije, pravo i porezi* | 3/19, TEB, str. 237-250.

Putnička agencija obavještava korisnika o osiguravateljnom prihvatu ponude za sklapanje ugovora, a time i police putnog osiguranja. Nakon čega se dostavlja polica te ostali dokumenti u pdf. obliku (Informacije o obradi podataka, Informacije o proizvodu osiguranja, Uvjeti putnog osiguranja i tablica za određivanje postotaka trajne invalidnosti kao posljedica nezgode).

Zanimljivo je reći da je korisnika zanimalo isključivo osiguranje pokrića za slučaj otkaza putovanja što je zapravo i bilo ponuđeno s napomenom da se isto ne odnosi na razlog otkaza putovanja zbog bolesti uzrokovanog Corona virusom. Naknadno u dokumentima nigdje nije pronađeno takvo ograničenje. Na slici br.8 može se vidjeti da osim pokrića za otkaz putovanja polica sadrži i osiguranje od posljedica nesretnog slučaja što korisniku nije bilo iskomunicirano prilikom same ponude nego tek naknadno, odgovor na e-mail upit, s objašnjenjem da osiguranje od otkaza nije moguće samostalno ugovoriti nego se veže za osiguranje od nezgode. U konkretnom slučaju ne može se reći da je osiguraniku nanesena neka šteta ali se postavlja pitanje o uspješnosti primjene glavnih načela IDD direktive. Kako će nerazumljiva i nepotpuna informacija utjecati na mogući ishod u slučaju ostvarenje osiguranog slučaja?

Nadalje, djelatnica agencije nije znala odgovoriti zašto se spomenuto ograničenje ne navodi u uvjetima putnog osiguranja i to u poglavlju D, točki 4. OSIGURANJE OTKAZA ILI PREKIDA PUTOVANJA na stranici 7³³ na koju se referirala prilikom razgovora o ograničenju. Osiguranje predstavlja financijsku zaštitu osiguranika koje je sklopio radi potrebe i povjerenja prema ponuđenom proizvodu. Ovdje se posebno stavlja fokus na zaštitu osiguranika koji predstavlja slabiju stranu u ovom pravnom odnosu jer nedovoljno poznaje složenu terminologiju osiguranja, te nema potrebne „know-how“ sposobnosti kako bi sa sigurnošću mogao razlučiti bitne sastavnice određenog ugovora.

Ovakva i slična komunikacija također može upućivati na neprofesionalnu poslovnu praksu o čemu se treba voditi računa te pravovremeno zatražiti dodatno objašnjenje od osiguratelja.

³³Uniq, UPO 1/2018 Tisak: siječanj 2018

Na ovaj način otvara se komunikacija i izravno ukazuje na potencijalno područje koje je potrebno poboljšati u pogledu kvalitetnijeg informiranja određenih proizvoda.

Slika 8: Sklapanje police putnog osiguranja

to Mondo, me ▾

Poštovana gospodo Miloš,

Osiguranje od otkaza nije moguće samostalno ugovoriti tako da ga vežemo za osiguranje od nezgode (najmanja moguća svota je za osiguranje do 5.000 eura)

a ne uz putno zdravstveno osiguranje kako ga u Hrvatskoj već imate.

srdačan pozdrav

Naziv / Name: MONDO-TRAVEL D.O.O
Adresa / Address: NIKOLE TESLE 14, 10000 ZAGREB
OIB / I.D. No.: 03548466362

OSIGURANIK / INSURED PERSON:

Redni br. No.	Ime i Prezime: Name and Surname:	Datum rođenja: Date of birth:	OIB: Personal identification number.:	Sport: Sport:
1.	IVANA MILOŠ			NE

Početak osiguranja / Commencement day: 16.10.2020. (00:00h)

Istek osiguranja / Expiry date: 18.10.2020. (24:00h)

Osigurateljno pokriće / Insurance coverage

Osigurani iznos / Sum insured

Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja / Personal accident insurance Osigurani iznos za slučaj smrti / osnovica za invaliditet u EUR	5.000,00 € / 10.000,00 €
Otkaz putovanja / Trip cancellation	965,00 Kn

Ukupna premija / Total premium:

30,00 kn

Temeljem članka 40. st. 1. toč.a) Zakona o porezu na dodanu vrijednost PDV se ne obračunava.
VAT is not calculated in accordance with Art. 40 para. 1 item a) of the Law on VAT.

Polica je izdana elektronskim putem i smatra se valjanom bez pečata i potpisa.

Ugovor je sklopljen sredstvom daljinske komunikacije (Ugovor sklopljen na daljinu) i to putem internetske stranice osiguratelja na dan 25.09.2020.

Fwd: Fwd: Uvjeti osiguranja COVID 19



Inbox x

[Redacted]

to me, Mondo ▾

Poštovana gospođo Miloš,

Vežano za naš jučerašnji razgovor u prilogu vam šaljem članak u kojem je sve navedeno iz općih uvjeta osiguranja:

Članak 26.

Osim slučajeva navedenih u članku 10. određuju se i slijedeća isključenja obveze Osiguratelja:

1. Iz osigurateljnog pokrića isključen je otkaz putovanja iz sljedećih razloga:
 - a) bolesti koje su nastupile prije početka osiguranja ili čiji su znakovi u tom trenutku već bili prepoznatljivi;
 - b) posljedica nezgode ako se nezgoda dogodila prije početka osiguranja i ako su te posljedice u tom trenutku bile prepoznatljive;
 - c) profesionalnih razloga;
 - d) epidemije bolesti u zemlji u koju ili iz koje Osiguranik putuje.

srdačan pozdrav

Izvor: Autor, polica putnog osiguranja sklopljena 16.10.2020.

6.3. Primjer online prijave štete

Likvidacija štete započinje zaprimanjem zahtjeva za prijavu štete koji u većini slučajeva dolazi od samog osiguranika, iznimka je kada je riječ o osiguranikovom nasljedniku koji se utvrđuje pravomoćnim rješenjem o nasljeđivanju u slučaju smrti ili drugog opravdanog razloga.

*„Proceduru obrade štete, odnosno likvidacije štete, čine sljedeći procesi:
-prijava štetnog događaja, koja uključuje prikupljanje svih potrebnih dokumenata i procjena visine štete,*

-rješavanje štete

-isplata štete.

Često osiguravatelji ne počinju s obradom štete dok osiguranik ne dostavi sve potrebne podatke i dokumente. Ponekad taj posao može potrajati duže vrijeme. Zakonom o obveznim odnosima propisani su rokovi u kojima šteta mora biti riješena, no produženje tog roka je moguće ako osiguranik nije dostavio sve potrebne dokumente.

Svaka nastala šteta je specifična te nema #kuharice# po kojoj se rješavaju štete. Često u postupku rješavanja štete sudjeluju stručnjaci raznih profila, koji izrađuju nalaze na temelju kojih osiguravajuća društva isplaćuju odštete oštećenima“.³⁴

Nastavno na gornje navode autora o specifičnosti svake nastale štete analizom web stranica osiguravajućih društava došlo se do sličnog zaključka. Naime, primjer koji se navodi u nastavku potvrđuje da nema određenog online dostupnog obrasca koji bi mogao odgovarati svim vrstama sklopljenih polica, pa se stoga koristi jedan opći obrazac koji prilikom ispunjavanja, u nekim slučajevima može biti zbunjujući jer neke rubrike nisu primjenjive za konkretnu prijavu štete.

Kako bi se započela prijava štete, između ostalih podataka, potrebno je upisati broj važeće police osiguranja kako bi bilo moguće prijeći na sljedeći korak, odnosno istražiti daljnje funkcionalnosti unutar određene aplikacije.

³⁴ Ibid, str.26

Iako nije moguće napraviti veću analizu ili pokazati više primjera kako bi se utvrdila učinkovitost prijave štete online putem važno je reći da je prijava štete ipak omogućena kod većine osiguravatelja putem njihovih web stranicama, digitalnih platformi i aplikacija.

Primjer koji se navodi u nastavku pokazuje da je štetu bilo moguće prijaviti iako sadržaj obrasca ne odgovara „tailor made,, pokriću grupne životne police temeljem koje osiguranik prijavljuje štetu. Riječ je o polici grupnog životnog osiguranja gdje je ugovaratelj osiguranja trgovačko društvo, a osiguranik su zaposlenici prema popisu koji ugovaratelj osiguranja dostavlja osiguratelju prije sklapanja ugovora i koji čini sastavni dio police. U polici se navodi podatak o korisniku osiguranja u slučaju smrti bez obzira na uzrok, a to su osobe navedene u popisu ugovaratelja osiguranja i to za svakog osiguranika posebno. Ova policica ima i klauzulu vezanu za specifičnost samog pokrića te podatak o maksimalnoj isplati po jednom štetnom događaju obzirom na ponuđena pokrića i navedenoj premiji.

Ipak, u konkretnom slučaju, dovoljno je prijaviti štetu popunjavanjem broja police i ostalih općih podataka kako bi se smatralo da se prijava registrirala u sustavu.

Ovisno o vrsti štetnog slučaja daljnja komunikacija se može odvijati na više načina, a obično je to e-mail korespondencija ili komunikacija putem telefona.

Kako je u većini slučajeva, za osiguranika, važno da čim prije prijavi štetu, smatra se da je prvi korak uspješno i brzo obavljen jer šteta može nastati i vikendom pa se ne mora čekati određeno radno vrijeme u kojemu se komunicira s osiguravateljem.

6.4. Primjer korištenja digitalne aplikacija

Polazeći od ideje da su online aplikacije dostupne i praktične za korisnike veliki broj osiguravajućih društava je razvilo svoje digitalne aplikacije kako bi korisnicima omogućili što brži i jednostavniji način komunikacije. U tom smislu povjerenje i odnos sa odgovarajućim osiguravajućim društvom ima presudnu ulogu.

Naime, ukoliko je klijent općenito zadovoljan sa odabranim osiguravajućim društvom vrlo vjerojatno će se u slučaju potrebe za bilo kojim drugim osiguranjem prvo obratiti onom osiguravatelju s kojim već ima sklopljenu neku policu osiguranja.

Upravo, prilikom ovakvih situacija dolazi do izražaja prednosti korištenja online aplikacije jer se na **jednom mjestu** omogućuje pregled svih policica osiguranja. Osim spomenutog, omogućeno je sljedeće:

- ažurni pregled svih policica osiguranja
- brži način prijave štete i zahtjeva za isplatom
- pregled statusa prijavljenih šteta i isplata
- financijski status policica i praćenje stanja investicijskih proizvoda
- uvid u izdane uplatnice i račune
- dostupnost svih relevantnih dokumenata
- online chat s agentom
- pristup portalima, uglavnom, moguć i putem pametnog telefona

U nastavku se može vidjeti primjer korisničkog portala jednog osiguravajućeg društva na koji se, nakon uspješne registracije, može pristupiti online aplikaciji putem pametnog telefona i poveznica bankoosiguranja s kojim osiguravajuće društvo ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji, a to je mobilna aplikacija m-Zaba kao i e-Zaba, internet bankarstvo Zagrebačke banke.

Slika 9: Aplikacija Moj Allianz

The screenshot shows the Allianz 'Moj Allianz' app interface. At the top, there is a navigation bar with the Allianz logo on the left and menu items: 'Police', 'Financije', 'Moji podaci', 'Kontakti', and 'Opće informacije'. On the far right, the name 'IVANA MILOŠ' is displayed. Below the navigation bar is a banner for 'OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI' (Liability Insurance) featuring a child painting a car. Below the banner, there are two summary cards: '1 Aktivne police na kojima sam ugovaratelj' (Active policies I am the policyholder) and '2 Neaktivne police istekle u posljednjih 12 mjeseci' (Inactive policies expired in the last 12 months). The main content is a table of active policies with columns for 'Vrsta osiguranja', 'Broj police', 'Datum početka', and 'Datum isteka'. Each row includes 'Detalji police' and 'Prijava štete' buttons.

Vrsta osiguranja	Broj police	Datum početka	Datum isteka		
Automobilska odgovornost	04400800894	23.8.2020.	23.8.2021.	Detalji police	Prijava štete
Osiguranja od nezgode	1610-173670233	28.5.2020.	28.5.2021.	Detalji police	Prijava štete
Osiguranja imovine	1430-1736673149	25.5.2020.	25.5.2021.	Detalji police	Prijava štete
AllLife	049023	1.7.2004.	1.7.2034.	Detalji police	Zahtjev za naknadom

The screenshot shows the 'Prijavite štetu online.' (Report damage online.) section of the app. It includes the text 'Molimo odaberite vrstu osiguranja i prijavite štetu' (Please select the type of insurance and report the damage). Below this, there are three cards for different insurance types: 'Automobilska odgovornost' (Automobile liability), 'Automobilski kasko' (Automobile comprehensive), and 'Imovina i kućni ljubimci' (Property and pets). Each card features an icon, the insurance name, and a 'PRIJAVI ŠTETU' (REPORT DAMAGE) button.

Izvor: Autor

Ovisno o tome kako je osmišljen interakcijski sustav kao i navigacijska struktura same aplikacije ovaj pregled može biti više ili manje privlačan, praktičan i na koncu učinkovit.

7. ZAKLJUČAK

Online mogućnosti pretraživanja i uspoređivanja više ponuda različitih osiguravatelja olakšava donošenje odluke prilikom odabira police koja najbolje odgovara potrebama osiguranika. Svi osiguravatelji na svojim web stranicama objavljuju atraktivne ponude, akcije i pogodnosti za određene proizvode koji su usmjereni prema ciljanim skupinama osiguranika.

Koristeći se različitim promidžbenim porukama i digitalnim „ukrasima“ osiguravajuća društva nude svoje proizvode korisnicima putem svih raspoloživih marketinških alata što, naravno, izravno utječe na interes korisnika hoće li se više ili manje zadržati na određenoj stranici ili web shop-u čime se potencijalno ukazuje na mogućnost sklapanja ugovora o osiguranju kao i ukupnog povjerenja prema određenom osiguravatelju.

Općenito, kod ugovaranja osiguranja potrebno je razlikovati obvezno i neobvezno osiguranje kao i razlog osiguranja koje također neizravno upućuje na određene kanale distribucije. U velikoj većini slučajeva korisnik kredita ugovorit će policu osiguranja otplate kredita preko iste poslovne banke kod koje je sklopljen ugovor o kreditu. Jednako tako, u slučaju putovanja bilo unutar ili izvan RH agencije nude neke od paketa putnog osiguranja ili pak samo putno osiguranje za slučaj otkaza putovanja koje kao pokriće dolazi uz osiguranje od posljedica nesretnog slučaja. Obzirom da je riječ o relativno malom iznosu korisnik neće tražiti druge ponude nego će ugovor sklopiti preko putničke agencije kao ugovaratelja osiguranja.

Kako ne postoje javno dostupni statistički podaci o udjelu online ugovorenih osiguranja u ukupnom osiguranju teško je govoriti o brojevima ali se može očekivati da je isti u porastu u odnosu na prethodne godine.

U prilog toj tvrdnji može se navesti ukupni globalni pa tako i domaći porast elektroničkog i digitalnog prometa i poslovanja u svim gospodarskim granama i djelatnostima.

Veliki utjecaj trendu porasta elektroničkog poslovanja u osiguranju ima i Covid-19 pandemija zbog koje su države širom svijeta uvele posebne mjere zaštite koje se odnose na obvezu fizičke distance velikog broja stanovništva od „samoizolacije“ do potpunog „lockdown-a“ što je preko noći ubrzalo postojeće elektroničko poslovanje te digitalizaciju mnogih poslovnih procesa neophodnih za funkcioniranje života suvremenog čovjeka.

U tom kontekstu je za očekivati da je online osiguranje u porastu ali ipak samo u onoj mjeri u kojoj se stanovništvo inače koristi elektroničkim poslovanjem i digitalnim aplikacijama. Pojednostavljeno, to znači da će samo populacija koja ima navike i kulturu komunikacije elektroničkim putem, a ujedno ima aktivan interes i financijsku mogućnost za nekom vrstom osiguranja može inicirati ugovaranje neke police osiguranja. Takav pojedinac zna što želi, upoznat je s uvjetima osiguranja, razumije prednosti brzo sklopljenog posla, te se dobro osjeća u digitalnom okruženju gdje, na primjer, policu za auto osiguranje može ugovoriti i platiti u nekoliko minuta pomoću nekoliko klikova, te istu u digitalnom obliku imati dostupnu pri ruci, na svom pametnom telefonu.

Kao dobar primjer može se spomenuti nedavni potres u Zagrebu³⁵ koji je za mnoge, na tragičan način ukazao na važnost osiguranja, te pokrenuo mnoge rasprave i inicijative za potrebom edukacije svih sudionika u distribuciji osiguranja kao i potencijalnog korisnika osiguranja. Stoga, potrebno je dodatno istaknuti što korisnici osiguranja trebaju znati o osnovnim pojmovima u osiguranju, riziku u osiguranju, važnim elementima osiguranja, te pravnom okviru i zaštiti.

Online dokumenti koje osiguravatelj mora učiniti dostupnim na svojim stranicama za većinu prosječnih korisnika nisu razumljivi ali zato je omogućena promptna podrška putem online chata s agentom ili besplatnim telefonskim pozivom koji se snima radi poboljšanja usluge korisnicima. Takav pristup daje određenu prednost u odnosu na klasičnu komunikaciju. Podrška je usmjerena na pomoć prilikom razumijevanja stručne terminologije, na uspostavljanje povjerenja prema određenom proizvodu i zaštiti koju klijent očekuje od osiguravajućeg društva u cjelini. Podrška uključuje i druge radnje koje se provode u skladu s principima transparentnosti čime su prava korisnika više u fokusu jer se informacije razmjenjuju u okruženju koje se više nadzire i kontrolira.

³⁵ Potres u Zagrebu jačine 5,5 stupnjeva po Richteru dogodio se u Zagrebu, u nedjelju, 22. ožujka 2020

URL: https://hr.wikipedia.org/wiki/Potres_u_Zagrebu_2020.(pristupljeno 13. listopada 2020.).

Sa aspekta zaštite osobnih podataka i kibernetičke sigurnosti teško je utvrditi u kojoj mjeri neko osiguravajuće društvo ima bolju razinu zaštite u odnosu na drugo. Sva društava su u obvezi osigurati zaštitu osobnih podataka te onemogućiti njihovu zloupotrebu.

RH, kao članica EU, u obvezi je omogućiti i poduprijeti sve organizacije i društva koja provode mjere zaštite u različitim elektroničkim sustavima koji obrađuju sve vrste podataka, a posebno osobne.

Kako ne postoji apsolutna sigurnost niti u jednom području života i djelovanja tako ne postoji ni u elektroničkom okruženju ali zajedničkim odgovornim ponašanjem sudionika u postupku prikupljanja, obrade i razmjene podatka može se očekivati da će takav rizik biti manji nego da iste razmjenjujete u papirnatom obliku.

Osiguravajuća društva su upoznata sa sve većim zahtjevima u pogledu kvalitete podrške i zaštite korisnika , te činjenice da isto utječe na njihovu reputaciju i poziciju na tržištu osiguranja.

Općenito, zbog svega navedenog, elektroničko poslovanje pruža napredniju razmjenu podatka i informacija zbog čega mu se s pravom daje prednost u svakodnevnom poslovanju, neprestano se unapređuju poslovni procesi i primjenjuju najnovija tehnološka rješenja. Elektroničko poslovanje osiguranja u RH svakako ima budućnost u digitalnom svijetu.

8. POPIS LITERATURE

KNJIGE

- [1] Ćurković, M. (2018). Hrvatski dani osiguranja 2018.: Zbornik radova s međunarodne stručne konferencije. Zagreb: Hrvatski ured za osiguranje.
- [2] Klasić, K. i Andrijanić, I. (2013). Osnove osiguranja: načela i praksa, 3. izm. i dopunjeno izd. Zagreb: TEB-poslovno savjetovanje d.o.o.
- [3] Klasić, K. (2019). Distribucija osiguranja u RH prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju. Financije, pravo i porezi | 3/19, TEB.

IZVORI S INTERNETA

- [1] Adriatic osiguranje, upravljanje kolačićima. Izvor: URL: www.adriatic-osiguranje.hr/servisne-informacije/upravljanje-kolacicima/ (pristupljeno 10.listopada 2020.)
- [2] AZOP - Agencija za zaštitu osobnih podataka. Izvor: URL: <https://azop.hr/djelatnost-agencije> (pristupljeno 20. rujna 2020.)
- [3] Generali osiguranje d.d. Izvor: URL: iz www.generali.hr (pristupljeno 14. studenog 2020.)
- [4] HANFA, (7.1.2020), HANFA iz ZOS. Izvor: URL: www.hanfa.hr/media/3120/ (pristupljeno 16.studenog 2020.).
- [5] HANFA, tržište osiguranja, registri. Izvor: URL: <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri/> (pristupljeno 15.listopada 2020.)
- [6] HOK osiguranje, digitalna prijava. Izvor: URL: <https://digital.hok-osiguranje.hr/news/1054/Digitalno-osiguranje> (pristupljeno 13.listopada 2020.)
- [7] HOK osiguranje, novosti. Izvor: URL: <https://digital.hok-osiguranje.hr/news/1054/Digitalno-osiguranje> (pristupljeno 13. listopada 2020.)
- [8] Konsenzualni ugovor (prema lat. consensus: slaganje, suglasnost), ugovor koji se smatra sklopljenim samim sporazumom stranaka, tj. prihvatom ponude. Izvor: URL: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32863> (pristupljeno 14. studenog 2020.)

- [9] Lider Media, stigao novi nacrt za ePrivacy. Opet je problem s metapodacima; autor Natalija Parlov Una. Izvor: URL: <https://lider.media/sto-i-kako/napokon-stize-eprivacy-gazda-gdpr-u-no-pojavio-se-problem-s-metapodacima-130399> (pristupljeno 13. listopada 2020.)
- [10] Najčešće greške u web prodaji, Dijana Kladar, 25.08.2020. Izvor: URL: <https://ecommerce.hr/vision-compliance-webinar-najcesce-greske-u-web-prodaji/> (pristupljeno 15. listopada 2020.)
- [11] Potres u Zagrebu jačine 5,5 stupnjeva po Richteru dogodio se u Zagrebu, u nedjelju, 22. ožujka 2020. Izvor: URL: https://hr.wikipedia.org/wiki/Potres_u_Zagrebu_2020. (pristupljeno 13. listopada 2020.)
- [12] Pravilnik o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno reosiguranja („Narodne novine“ br. 23/16, 27/16, 42/19). Izvor: URL: [URL:https://www.hanfa.hr/media/4197/pravilnik-o-rasporedu-vrsta-rizika-po-skupinama-i-vrstama-osiguranja-odnosno-reosiguranja-nn-23_16-27_16-42_19.pdf](https://www.hanfa.hr/media/4197/pravilnik-o-rasporedu-vrsta-rizika-po-skupinama-i-vrstama-osiguranja-odnosno-reosiguranja-nn-23_16-27_16-42_19.pdf) (pristupljeno 15. listopada 2020.)
- [13] Pravilnik o stručnosti i primjerenosti distributera osiguranja i distributera reosiguranja i upisu u registar (Narodne novine br. 16/19;čl.13). Izvor: URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_16_348.html (pristupljeno 14. studenog 2020.)
- [14] Statistički podaci osiguranja, publikacija ključne informacije-2019., strana 20. Izvor: URL: https://huo.hr/upload_data/site_files/kljucne-informacije-20191.pdf (pristupljeno 20. rujna 2020.)
- [15] Zakon o izmjenama i dopunama zakona o obveznim odnosima (Narodne novine br. 78/2015). Izvor: URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_78_1495.html (pristupljeno 14. studenog 2020.)
- [16] Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (Narodne Novine br. 112/2018). Izvor: URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_12_112_2170.html (pristupljeno 7. siječnja 2020.)
- [17] Zakon o osiguranju (Narodne novine br.30/15, 112/18). Izvor: URL: www.hanfa.hr/media/3120/zos_prociscena_verzija-nn_30_15.pdf (pristupljeno 7. siječnja 2020.)
- [18] Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine«, br. 41/2014). Izvor: URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_03_41_723.html (pristupljeno 14. studenog 2020.)

[19] Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, članak 33 Nar. nov. 42/2018
Izvor: URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_805.html,
(pristupljeno 14. studenog 2020)

GRAFIKONI

Grafikon 1 Društva za osiguranje i društva za reosiguranje.....	38
Grafikon 2 Ukupno online prijava šteta prema skupini osiguranja	Error! Bookmark not defined.

POPIS SLIKA

Slika 1: Društva za osiguranje i društva za reosiguranje.....	13
Slika 2: Primjer Izvatka iz sudskog registra ovlaštenih zastupnika.....	15
Slika 3: dopis Croatia osiguranja – obavijest o programu pogodnosti -Dobra prilika	28
Slika 4: e-maila obavijest o programu pogodnosti - Dobra prilika	29
Slika 5: Primjer mjesečne akcije dostupne na digitalnoj aplikaciji Moja Croatia.....	29
Slika 6: Izjava web-stranice o korištenju kolačića	31
Slika 7: Uplatnica za premiju osiguranja.....	36
Slika 8: Sklapanje police putnog osiguranja.....	49
Slika 9: Aplikacija Moj Allianz.....	54

TABLICE

Tablica 1: SP - 24 - O Statistički podaci o zaračunatoj bruto premiji po prodajnim kanalima za razdoblje 01.01.2019.- 31.12.2019.....23-24

Tablica 2: vrste plaćanja po osiguravatelju za online kupovinu.....35

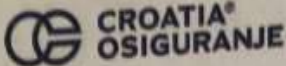
Tablica 3: Odnos prijave štete i online kupnje kod vrste osiguranja ostala os. imovine.....41-44

9. POPIS PRILOGA

Prilog 1: Crosig -primjer ugovaranja AO putem WebShop

Prilog 2: Moja Croatia - digitalna aplikacija_nagradna igra

Prilog 1: Crosig -primjer ugovaranja AO putem WebShop



MILOŠ IVANA
ULICA FERDINANDA BUDICKOG 6
10000 ZAGREB

Poštovana gđo. Miloš,

kao vjernog klijenta Croatia osiguranja, obavještavamo Vas o posebnoj promotivnoj ponudi obveznog auto osiguranja.

Obvezno auto osiguranje zakonom je propisano za sve vlasnike vozila i štiti Vas od odgovornosti za štetu koju možete nanijeti vozilom trećim osobama u prometu.

Jednostavno i brzo!

Omogućili smo Vam brzo i jednostavno ugovaranje na daljinu. Ugovorite obvezno auto osiguranje kod naših zastupnika osobno, e-mailom ili telefonom, ili posjetite www.crosig.hr. Na našoj web stranici, uz jednostavan izračun cijene i isporuku digitalne police odmah na e-adresu, za *online* kupnju ostvarujete i popust od 7,7 %.

Iskoristite Dobru priliku!

Ugovorite Croatia obvezno auto osiguranje i zatražite karticu *Dobre prilike*, kojom ostvarujete popuste kod više od 90 tvrtki partnera, uključujući i **uštede do 400 kn** na gorivu.

OSOBA ZA KONTAKT
KONTAKT CENTAR
T 072 00 1884, info@crosig.hr

Ostvarite
7,7 %
popusta za online
ugovaranje!
www.crosig.hr

Osiguranje od automobilske odgovornosti

1 Osnovni podaci → 2 Vozilo i ugovaratelj 3 Izračun premije 4 Rekapitulacija 5 Naplata

Datum isteka police izlazi iz predviđenog vremenskog intervala za produženje police preko webshopa CROATIA osiguranja d.d. (30 dana prije i 60 dana nakon datuma isteka police). Ukoliko želite produžiti policu izvan zadanog intervala molimo nazovite besplatni telefon 0800 1884 (radnim danom od 8 do 20h i subotom od 8 do 15h).

[Dalje →](#)
[← Natrag na web](#)

Registarska oznaka

Ime i prezime (ili tvrtka)

Ime i prezime / Tvrtka

Fizička ili pravna osoba?

 Fizička
 Pravna

OIB (saznajte svoj OIB)

Datum rođenja ugovaratelja

Ulica

Poštanski broj

Mjesto

Kontakt telefon

E-mail za dostavu digitalne police

[Dalje](#)
[← Prethodni korak](#)
[← Natrag na web](#)

Osiguranje od automobilske odgovornosti

1 Osnovni podaci 2 Vozilo i ugovaratelj 3 Izračun premije 4 Rekapitulacija 5 Naplata

Podaci police i vozila

Broj police	04400631419
Datum isteka	23.08.2020 17:00
Registarska oznaka	ZG2011HI
Šasija	WDD1690071J998354
Vrsta vozila	OSOBNI AUTOMOBILI
Tehnička karakteristika	80KW
Marka vozila	MERCEDES
Tip vozila	KLASA A
Model vozila	180 CDI
Godina proizvodnje vozila	2011

Dalje →

← Prethodni korak

← Natrag na web

Popusti

<input checked="" type="checkbox"/> Komercijalni popust	- 472,69 kn
<input checked="" type="checkbox"/> Popust na plaćanje odjednom	- 123,62 kn
<input checked="" type="checkbox"/> Zeleni popust na online kupnju	- 206,25 kn

kliknite za novi izračun.

Izračunaj prethodni korak

← Prethodni korak

← Natrag na web

Dodatna osiguranja vozača i putnika

Odaberite pokriće **AO PLUS osiguranja**:

Bez dodatnog AO PLUS osiguranja

Odaberite pokriće **osiguranja vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja**:

Bez dodatnog osiguranja vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja

Dodatna osiguranja vašeg vozila

- Kasko DUO [više](#)
- Lom stakla [više](#)
- Sudar sa životinjama [više](#)
- Kasko Tuča [više](#)
- Oštećenje s krova [više](#)
- Provala [više](#)

Potvrda

Potvrđujem da sam upoznat sa Informacijom ugovaratelju osiguranja/osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju koje sadrže i odredbe u svezi zaštite osobnih podataka, kao i sa pripadajućom predugovornom dokumentacijom za odabrana osiguranja. Kod prikupljanja podataka od drugih osoba potvrđujem da sam iste upoznao da će njihovi osobni podaci biti proslijeđeni CROATIA osiguranju d.d. isključivo za potrebe sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju i obvezujem se da ću iste u razumnom roku upoznati s odredbama o zaštiti osobnih podataka od strane CROATIA osiguranja d.d. kao voditelja obrade, a temeljem zaprimljene Informacije.

Dalje →

← Prethodni korak

← Natrag na web

Prikazuju se dokumenti samo za odabrane proizvode

Informacije o proizvodu

 Informacije o proizvodu Obvezno osiguranje od AO

Predugovorne informacije ugovaratelju

 Informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu

Uvjeti osiguranja

 Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti

 Dodatak polici

Želim vidjeti sve dokumente vezane za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti

Prikazuju se svi dokumenti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti

Informacije o proizvodu

 Informacije o proizvodu Obvezno osiguranje od AO

 Informacije o proizvodu Kasko DUO

 Informacije o proizvodu kasko lom stakla

 Informacije o proizvodu kasko sudar sa životinjama

 Informacije o proizvodu kasko tuča

 Informacije o proizvodu kasko oštećenja s krova

 Informacije o proizvodu kasko provala

 Informacije o proizvodu Croatia asistencija

 Informacije o proizvodu osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)

 Informacije o proizvodu AO PLUS

Predugovorne informacije ugovaratelju

 Informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu

Uvjeti osiguranja

 Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti

 Dodatak polici

 Uvjeti za osiguranje troškova kaznene pravne zaštite i novčane naknade za ozljede vozaču odgovornom za prometnu nezgodu (AO plus)

 Opći uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)

 Dopunski uvjeti za osiguranje vozača, putnika i radnika od posljedica nesretnog slučaja za vrijeme upravljanja i vožnje motornim i drugim vozilima

 Dopunski uvjeti za osiguranje vozača, putnika i radnika od posljedica nesretnog slučaja za vrijeme upravljanja i vožnje motornim i drugim vozilima sa dodatnim osiguranjem troškova liječenja nastalih zbog sudjelovanja u prometnoj nesreći

 Uvjeti za osiguranje automobilskog kaska

Osiguranje od automobilske odgovornosti

1	2	3	4	5
Osnovni podaci	Vozilo i ugovaratelj	Izračun premije	Rekapitulacija	Naplata

Ugovorite Croatia obvezno auto osiguranje i ostvarite **do 400 kn popusta na gorivo** uz program pogodnosti **Dobra prilika**.

Ostvarite dodatnih **5% popusta** odabirom jednokratnog plaćanja.

Izračun premije

Bonus / Malus BONUS 10 %

Obavezno osiguranje od automobilske odgovornosti 3.151,26 kn

Doplatci

Najam vozila/"Rent-a-car" [više](#)

Zaštita CO bonusa osobni automobili [više](#)

"Taxi" vozilo [više](#)

Ukupna premija

2.701,01 kn

Premija osiguranja	3.151,26 kn
Komercijalni popust	- 472,69 kn
Popust na plaćanje odjednom	- 123,62 kn
Zeleni popust na online kupnju	- 206,25 kn
Porez na premiju osiguranja AO 15%	352,31 kn

[Dalje →](#)

[← Prethodni korak](#)

[← Natrag na web](#)

Osiguranje od automobilske odgovornosti

1	2	3	4	5
Osnovni podaci	Vozilo i ugovaratelj	Izračun premije	Rekapitulacija	Naplata

Informacije o procesu naplate

Kartično plaćanja radi se preko certificiranog CorvusPay sustava.

Jednokratno plaćanje omogućeno je za sljedeće kartice:

- American Express®
- Premium Visa
- MasterCard®
- Maestro®
- Visa
- Diners
- Discover

Za prelazak na CorvusPay ekran za autorizaciju pritisnite 'Dalje'.

Iznos narudžbe:

2.701,01 kn

Želim iskorisiti promo kod

[Primijeni](#)

[Dalje →](#)

[← Prethodni korak](#)

[← Natrag na web](#)



From: [REDACTED]
To: Milos, Ivana
Subject: [EXTERNAL] Ponuda AO Croatia
Date: 18 August 2020 12:01:50
Attachments: Ponuda AO Miloš.pdf

Poštovana gospodo Miloš,

javljam Vam se vezano za Vaš izracun preko našeg Webshopa. Nažalost imamo grešku u sustavu i krivi je izracun.

Ponudu Vam šaljem u privitku, a za dodavanje dodatnih osiguranja na polici, stojim Vam na raspolaganju.

Ugovaranjem police osiguranja autoodgovornosti kod nas ostvarujete pravo na karticu Dobra prilika. Kartica je besplatna, bez članarina, bez skupljanja bodova i sl. Njome ostvarujete pravo na razne popuste kod naših partnera. Najnovija pogodnost koju možete ostvariti s karticom je ušteda 0,30kn po litri goriva na Crodux-u (400kn/god).

Ukoliko se odlucite za našu ponudu postoji mogucnost da Vam policu dostavimo na adresu koja Vam odgovara, te da istu dobijete putem e-maila ili ju naravno možete podici u našoj poslovnici u Ulici Vatroslava Jagica 33.

Takoder ovo je cijena isključivo preko mene kao agenta, pa možete daljnu komunikaciju nastaviti direktno sa mnom.

Za sva pitanja i daljnji dogovor stojim Vam na raspolaganju.

S poštovanjem,

[REDACTED]
Financijski zastupnik
Sektor za osiguranje građanstva
Regija Zagreb zapad
Ulica Vatroslava Jagica 33, 10000 Zagreb

M +385 91 459 8785



Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb
T +385 01 6332 000, F +385 01 6332 020
info@crosig.hr, www.crosig.hr
OIB: 26187994862

6912 12

INFORMATIVNI IZRAČUN POLICA OSIGURANJA

OD AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI br. 016243641236

Ugovaratelj: MILOŠ IVANA
OIB: [REDACTED]; Datum rođenja: [REDACTED]
ZAGREB, ULICA FERDINANDA MANDELIĆA 10, 10110 ZAGREB-TREŠNJEVKA

Osiguranik: MILOŠ IVANA
OIB: [REDACTED]; Datum rođenja: [REDACTED]
ZAGREB, ULICA FERDINANDA MANDELIĆA 10, 10110 ZAGREB-TREŠNJEVKA

Trajanje: Početak: 18.08.2020. u 11:52 Istek: 18.08.2021. u 11:52
Jednogodišnje

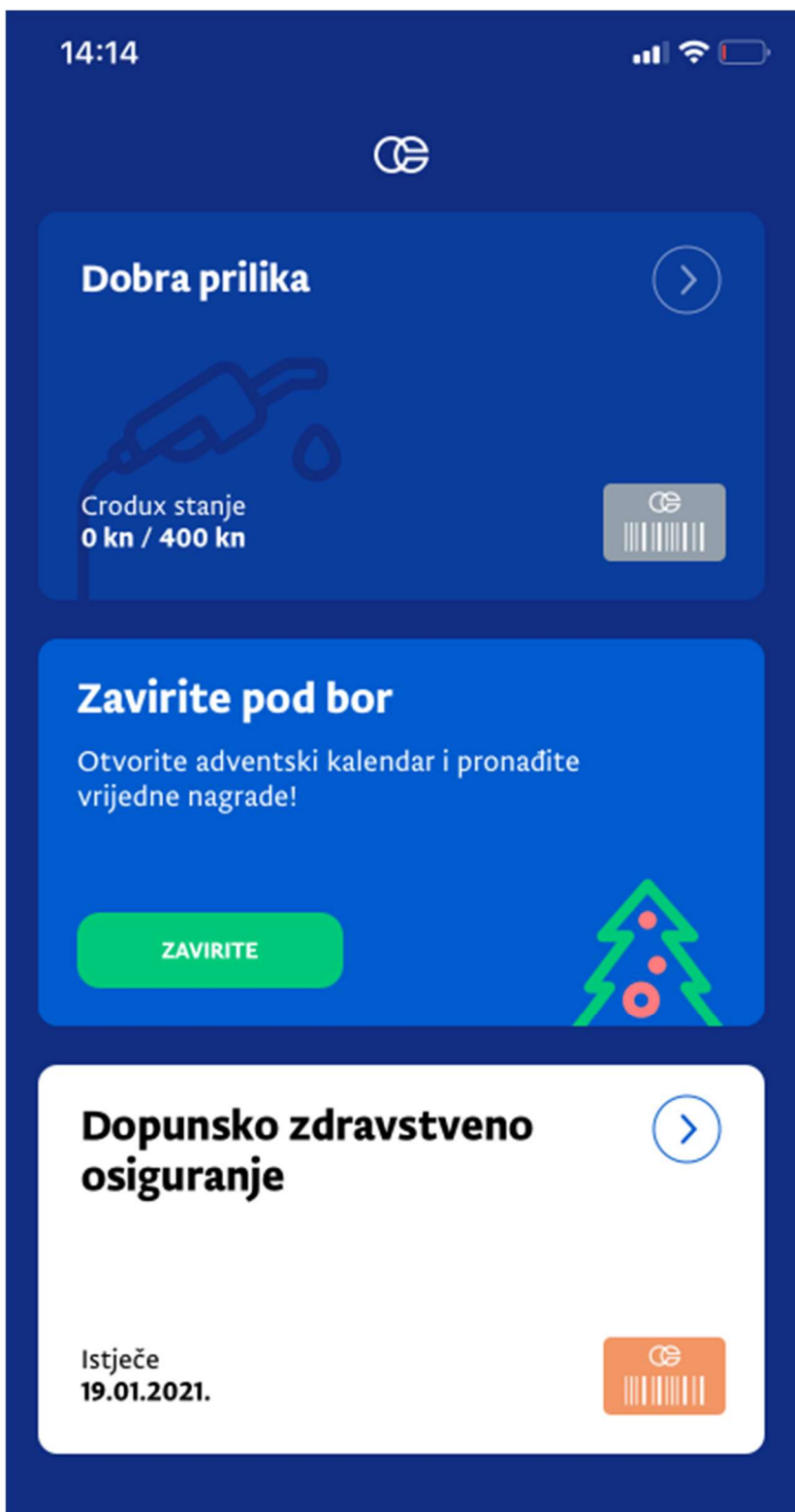
Rectangular Strip

Osigurana svota po štetnom događaju: 9.394.000,00 kn za stvari i 46.739.000,00 kn za osobe

Predmet osiguranja: OSOBNI AUTOMOBILI	Broj šasijske: WDD169007U998354	Godina proizvodnje: 2011
Marka, tip, model: MERCEDES KLASA A -	Reg.oznaka: ZG2011HI	Tehnička karakteristika: 80,00 KW
Opis		Premija (kn)
PREMIJA OBVEZNOG OSIGURANJA AO, BONUS 50 %		1.750,70
Komercijalni popust 15 %		-262,61
Popust na plaćanje odjednom 5 %		-74,40
Autonezgodna za vozača i 4 putnika uz osigurnine po osobi za slučaj smrti 40.000,00 kn ili trajnog invaliditeta 80.000,00 kn		118,80
Premija obračunata do: 18.08.2021.		
UKUPNO		1.532,49
Porez na premiju AO (15%) osnovica 1.413,69 kn		212,05
UKUPNO za naplatu:		1.744,54kn

Napomena: Oslobođeno poreza na dodanu vrijednost temeljem Zakona o porezu na dodanu vrijednost. Porez na premiju osiguranja automobilske odgovornosti obračunat na temelju Zakona o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila.

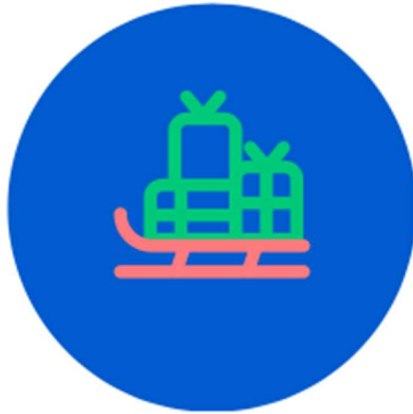
Prilog 2: Moja Croatia - digitalna aplikacija_nagradna igra



14:15



12.12.2020.



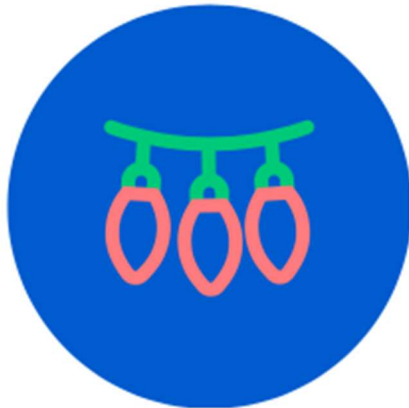
Poželite bližnjima puno zdravlja u Novoj.

Za Božić i na Novu bližnjima se uvijek želi dobro zdravlje - to je zato što u životu ne postoji ništa vrjednije. Najbolje ga je zaštititi policom dopunskog zdravstvenog osiguranja koja pokriva doplate i participacije te vam omogućava druge brojne pogodnosti.

14:16



10.12.2020.



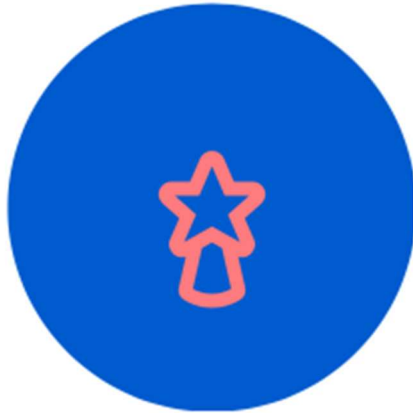
Djed Mraz slobodno neka leti, vi ipak vozite oprezno.

Oprez i razboritost za volanom neka vam uvijek budu na prvom mjestu. A na drugom neka bude naša policia obaveznog auto osiguranja koje pokriva štetu koju u slučaju prometne nezgode nanese drugim osobama.

14:16



06.12.2020.



Da vas ne nasanjkaju dok ste na sanjkanju.

Provalnici ne dolaze kad je vama zgodno. Ali, uz naše sveobuhvatne pakete imovinskog osiguranja, jednom policom osigurat ćete svoju imovinu i stvari u svojem domu od posljedica provale, pa će vam takva situacija barem biti manje nezgodna.

14:16



08.12.2020.



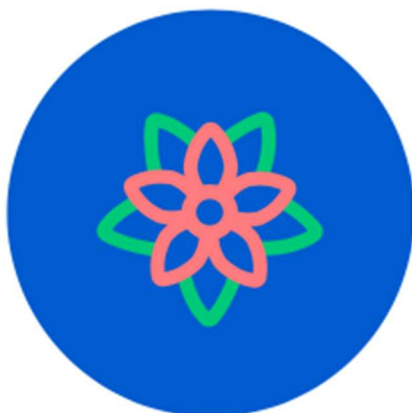
Spremni ste za zimsko vrijeme, ali jeste li spremni za zimsko nevrijeme?

A što ako ga bude? Ne treba se brinuti, ali ne škodi biti pripremljen - uz naše pakete imovinskog osiguranja možete osigurati svoju imovinu i stvari u domu od štete nastale elementarnim nepogodama.

14:16



07.12.2020.



Gripu nitko ne upakira u šareni papir, a neki je svejedno dobiju ispod bora.

Dogodi se, što se može? Ne puno, ali ima rješenja.
Croatia dopunsko zdravstveno osiguranje u
potpunosti pokriva doplate i participacije u
troškovima zdravstvene zaštite, pa se barem o tome
nećete morati brinuti.

14:16



11.12.2020.



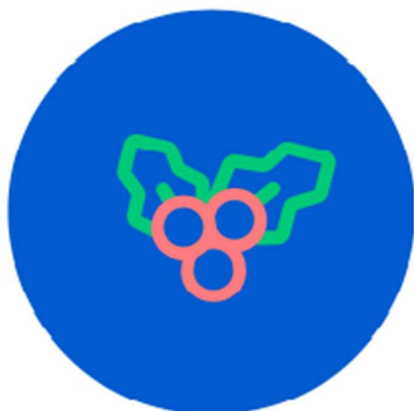
Što si dobio za Božić? - Temperaturu.

Bolest ne pita je li vam to zgodno ili praktično, samo se pojavi. Zato je najmudrije imati dodatno zdravstveno osiguranje, koje i tijekom blagdana omogućava specijalističke preglede i dijagnostičke usluge, bez čekanja u dugačkim redovima.

14:17

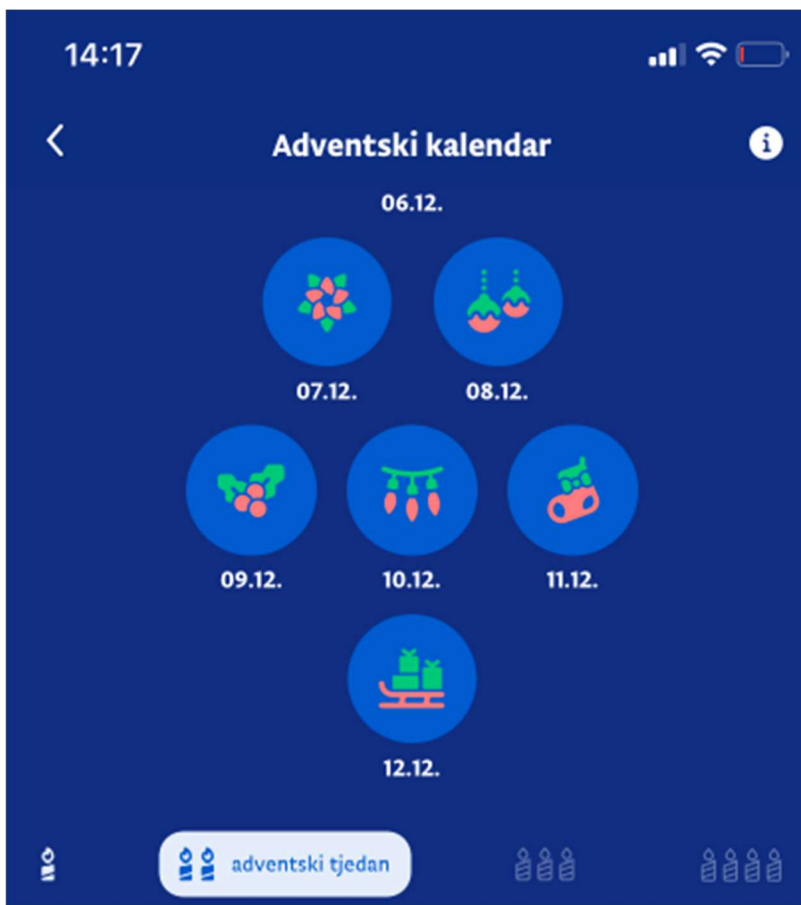


09.12.2020.



Stvorite zdravu novu naviku za zdraviju novu godinu.

Vrijeme je novogodišnjih odluka - odlučite biti bolji prema sebi i upoznajte prednosti dodatnog zdravstvenog osiguranja koje pokriva preglede i pretrage bez uputnica i lista čekanja u više od 600 zdravstvenih ustanova.



Čestitamo!

Otvorili ste sve prozore iz ovog tjedna i ušli u izvlačenje za tjedne nagrade.

Ispod bora ovog tjedna



XIAOMI MI 1S EU ELEKTRIČNI ROMOBIL

Pregled

