

UDK: 368.022:004.738.5  
DOI: 10.5937/TokOsig2401105G**Dr Nenad B. Grujić<sup>1</sup>**

## **PRAVNE DILEME U VEZI S NAČINIMA ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU NA DALJINU – PUTEM MOBILNE APLIKACIJE I INTERNET PREZENTACIJE**

ORIGINALNI NAUČNI RAD

### **Apstrakt**

Autor u ovom radu konstatuje da su se u praksi pojavile dve dileme u vezi sa zaključenjem ugovora o osiguranju na daljinu putem mobilne aplikacije i internet prezentacije kao sredstava komunikacije na daljinu. Prva dilema odnosi se na upotrebu dvostruke autentifikacije kao načina zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu, dok se druga dilema tiče dozvoljenosti korišćenja uplate premije osiguranja kao načina zaključenja ugovora na daljinu. Obe dileme autor razrešava funkcionalnim i sistemskim tumačenjem odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i Zakona o obligacionim odnosima. Zaključuje da je dozvoljeno odstupanje od pismene forme ugovora, u smislu da je za zaključenje ugovora dovoljna dvostruka autentifikacija ugovarača osiguranja, te da nije potrebna i upotreba kvalifikovanog elektronskog potpisa druge ugovorne strane kad se ugovor zaključuje upotrebom mobilne aplikacije i internet prezentacije osiguravača ili distributera. Takođe, zaključuje da uplata premije osiguranja jeste dozvoljen način zaključenja ugovora na daljinu. Naposljetku, autor nastoji da pruži kriterijume za uspostavljanje odnosa između načina zaključenja ugovora na daljinu putem dvostruke autentifikacije i uplate premije kao načina zaključenja ugovora, konstatujući da se ta dva načina zaključenja ugovora ne isključuju, već da se dopunjuju.

***Ključne reči:*** ugovor o osiguranju, ugovor na daljinu, uplata premije, dvostruka autentifikacija, način zaključenja ugovora

---

<sup>1</sup> Autor je direktor Direkcije za pravne poslove Generali Osiguranja Srbija a.d.o. Beograd, imejl: nenad.grujic@generali.rs.  
Rad je primljen: 06.02.2024.  
Rad je prihvaćen: 18.02.2024.

## I. Načini zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu

Pre skoro pet godina autor je objavio rad u kojem se bavio pravima korisnika usluge osiguranja na jednostrani raskid ugovora o osiguranju na daljinu.<sup>2</sup> U uvodnim izlaganjima tog rada pored pojma ugovora na daljinu<sup>3</sup> dotakao se i načina zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu.<sup>4</sup> Tada nije imao dilemu da ugovor o osiguranju na daljinu može da se zaključi na četiri načina, u zavisnosti od sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi u tu svrhu. Ti načini su: (i) *potpisom ugovornih strana*; (ii) *upotrebom kvalifikovanog elektronskog potpisa*, u kom se slučaju ugovor zaključuje u formi elektronskog dokumenta;<sup>5</sup> (iii) *upotrebom najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacije) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti* (u kom se slučaju ugovor takođe zaključuje u formi elektronskog dokumenta), uz određena ograničenja u vezi s vrednošću tako zaključenih ugovora;<sup>6</sup> (iv) *uplatom premije osiguranja*, u kom se slučaju zaključuje tzv. osiguranje bez polise.<sup>7</sup> Takav stav bila je autorova prva reakcija na novu zakonsku regulativu odnosno na Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (dalje u radu: ZZKFU), koji je stupio na snagu nepunih godinu dana pre pisanja tog rada.

Međutim, pet godina nakon objavljivanja tog rada i šest godina od primene ZZKFU, praksa<sup>8</sup> je iznedrila određene dileme u vezi s načinima zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu. Zbog toga je autorova namera da ovim radom pokuša odgovoriti na te dileme.

---

<sup>2</sup> Nenad Grujić, „Pravo korisnika usluge osiguranja na jednostrani raskid ugovora o osiguranju zaključenog na daljinu“, *Pravo i privreda*, 7-9/2019, str. 525–538.

<sup>3</sup> Za pojam ugovora na daljinu videti: N. Grujić, str. 526–527; Katarina Ivančević, „Zaštita korisnika finansijske usluge osiguranja pri zaključenju ugovora na daljinu u Srbiji“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, br. 1/2016, str. 12.

<sup>4</sup> Detaljnije o zaključenju ugovora na daljinu: Andrej Pak, *Zaključenje i prestanak ugovora o osiguranju*, Novi Sad, 2016, str. 97–106.

<sup>5</sup> Videti: Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, *Službeni glasnik RS*, br. 44/2018, čl. 3. st. 2.

<sup>6</sup> Videti: Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, čl. 3 st. 3.

<sup>7</sup> U skladu sa: Zakon o obligacionim odnosima – ZOO, *Službeni list SFRJ*, br. 29/78, 39/85, 45/89 – odluka USJ i 57/89, *Službeni list SRJ*, br. 31/93, *Službeni list SCG*, br. 1/2003 – Ustavna povelja i *Službeni glasnik RS*, br. 18/2020, čl. 903.

<sup>8</sup> Interesantno je da su dileme nastale u praksi a da pravna nauka i sudovi nisu pružili odgovore na te dileme, niti su na drugi način pomogli praksi u njihovom rešavanju. To, čini se, dovoljno govori koliko su pravna nauka i sudska praksa kod nas udaljeni od realnih praktičnih potreba, uz određene izuzetke, naravno. Slično tome u vezi s potrošačkim sporovima i sudskom praksom: Marija Karanikić Mirić, „Zakonodavna hiperaktivnost i delotvorna zaštita potrošača“, *Perspektive implementacije evropskih standarda u pravni sistem Srbije, Knjiga 11* (Stevan Lilić), Beograd, 2021, str. 5.

## **II. Prva dilema – da li je dvostruka autentifikacija ugovarača osiguranja dovoljna za zaključenje ugovora o osiguranju na daljinu ili je neophodan i kvalifikovani elektronski potpis osiguravača odnosno distributera**

### **1. Praksa upotrebe dvostruke autentifikacije kao načina zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu i rađanje dileme**

U praksi se najpre pojavila dilema u vezi s upotrebom najmanje dva elementa za potvrdu korisničkog identiteta (autentifikacije) korisnika usluge osiguranja, odnosno, jednostavnije rečeno, za upotrebom dvostruke autentifikacije. Naime, praksa tj. osiguravači i distributeri usluge osiguranja<sup>9</sup> stidljivo su, u poslednjih nekoliko godina, počeli da koriste dvostruku autentifikaciju kao način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu. Pri tome, taj način zaključenja upotrebljava se uglavnom kada se kao sredstvo komunikacije za zaključenje ugovora o osiguranju na daljinu koristi elektronska pošta, mobilna aplikacija ili internet prezentacija osiguravača ili distributera usluge osiguranja. Ti pionirski poduhvati osiguravača i distributera otvorili su i pitanje da li je za zaključenje ugovora o osiguranju dovoljno da samo jedna strana, ugovarač osiguranja, svoju volju za zaključenje ugovora izrazi upotrebom dvostruke autentifikacije ili je, pored toga, potrebno da i osiguravač odnosno distributer kvalifikovanim elektronskim potpisom potpiše tako zaključeni ugovor o osiguranju koji ima formu elektronskog dokumenta. U odgovoru na to pitanje treba, s jedne strane, poći od regulatornog okvira, a s druge strane od sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi.

### **2. Regulatorni okvir za upotrebu dvostruke autentifikacije kao načina zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu**

Podsećamo, Zakon o obligacionim odnosima (ZOO) propisuje pisanu formu ugovora o osiguranju,<sup>10</sup> a ZZKFU odredbom čl. 3 st. 2 propisuje da se pisana forma,

---

<sup>9</sup> Pod distributerom usluge osiguranja, za potrebe ovog rada, podrazumevam društva za zastupanje, zastupnika u osiguranju, lica iz čl. 98 st. 2 Zakona o osiguranju – ZO, *Službeni glasnik RS*, br. 139/2014 i 44/2021, i lica koja uslugu osiguranja nude u skladu s odredbom čl. 113 ZO. Ovo zbog toga što samo ta lica od svih distributera usluge osiguranja imaju mogućnost zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu u ime i za račun osiguravača upotrebom sredstava komunikacije na daljinu – mobilna aplikacija, elektronska pošta i internet prezentacija. O pojmu distributera usluge osiguranja, videti: Nataša Petrović Tomić, *Pravo osiguranja, Sistem, Knjiga 1*, Službeni glasnik, prvo izdanje, Beograd, 2019, str. 242–243.

<sup>10</sup> Videti: ZOO, čl. 901 st. 1. „Pismena forma je najčešći oblik formalnih ugovora koji je danas u upotrebi. Ona iziskuje dva uslova: 1) pismeni tekst (sadržinu) ugovora, i 2) svojeručni potpis isprave.“ Jakov Radišić, *Obligaciono pravo (opšti deo)*, šesto izdanje, Beograd, 2000, str. 116.

prilikom zaključenja ugovora na daljinu u formi elektronskog dokumenta, postiže upotrebom kvalifikovanih elektronskih potpisa obe ugovorne strane.<sup>11</sup> Dalje, odredba čl. 3 st. 3 ZZKFU izričito propisuje da se dvostruka autentifikacija može koristiti kao način zaključenja ugovora o osiguranju zaključenih na daljinu u elektronskoj formi, samo od strane ugovarača osiguranja.<sup>12</sup> Za osiguravača ili distributera, upotreba kvalifikovanog elektronskog potpisa ostaje obaveza. Drugačije rečeno, ako osiguravač ili distributer nudi zaključenje ugovora o osiguranju na daljinu, i pri tome daje mogućnost ugovaraču osiguranja da volju za zaključenje ugovora izrazi upotrebom dvostruke autentifikacije, dužan je da obezbedi da ugovor s njegove strane bude potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, dok druga strana, ugovarač osiguranja, može da ili upotrebi kvalifikovani elektronski potpis ili dvostruku autentifikaciju (uz određena ograničenja u vrednosti tako zaključenog ugovora).

### 3. Praksa vs regulativa

Međutim, ova zakonska odredba, iako veoma jasna, makar kada se upotrebljava jezička metoda tumačenja, sasvim očigledno pada na testu praktičnosti. Barem kada je reč o mobilnoj aplikaciji i internet prezentaciji kao sredstvima komunikacije na daljinu koji služe zaključenju ugovora o osiguranju na daljinu, jer kod elektronske pošte kao sredstva komunikacije dilema ne postoji, odnosno ne bi trebalo da postoji. Koji su razlozi za to? Bez namere da se pruže potpuni razlozi za to, čini se da je ovo stoga što ni odredbe čl. 3 st. 2 i st. 3 ZZKFU nisu „kompatibilne“ sa sredstvima komunikacije na daljinu koja se zovu mobilna aplikacija i internet prezentacija.<sup>13</sup> Oba ta sredstva komunikacije na daljinu, nesumnjivo, mogu poslužiti kao način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu, ali nijedno od ta dva sredstva ne može da posluži kao sredstvo zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu u skladu sa odredbom čl. 3 st. 2 i st. 3 ZZKFU. Ovo stoga što ta sredstva komunikacije na daljinu podrazumevaju dostupnost usluge osiguranja 24 časa dnevno sedam dana u nedelji, i to u realnom vremenu. Prosečan korisnik usluge osiguranja koji namerava da pribavi uslugu upotrebom mobilne aplikacije ili internet prezentacije, očekuje da to može uraditi u bilo koje doba dana.<sup>14</sup> Još važnije, očekuje pribavljanje usluge brzo, efikasno i pouzdano. Međutim, odredbe čl. 3 st. 2 i 3 ZZKFU to ne omogućavaju.

<sup>11</sup> Videti: Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, čl. 3 st. 2.

<sup>12</sup> Zakon koristi termin *korisnik*.

<sup>13</sup> U slučaju upotrebe elektronske pošte ili sličnog sredstva komunikacije na daljinu, gde se podrazumeva učešće fizičkog lica na strani osiguravača ili distributera, upotreba kvalifikovanog elektronskog potpisa od strane osiguravača ili distributera nije upitna. Ta obaveza jasno proizlazi iz odredbe čl. 3 st. 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

<sup>14</sup> Slično tome, videti: EIOPA, EIOPA's Digital Strategy, Support consumers, markets and the supervisory community through digital transformation, 2023, <https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2023-10/EIOPA%20Digital%20Strategy.pdf>, pristupljeno: 6. 2. 2024, str. 3. U: Piotr Tereszkiwicz, Katarzyna

Ako svaki put kada ugovarač osiguranja pokrene proces zaključenja ugovora o osiguranju preko mobilne aplikacije ili internet prezentacije, osiguravač ili distributer mora u realnom vremenu da učestvuje u tom procesu te da obezbedi kvalifikovani elektronski potpis, to dovodi do ekonomske neisplativosti tako zaključenog ugovora o osiguranju.<sup>15</sup> Ovo zbog toga što tada osiguravač ili distributer mora da obezbedi dovoljan broj stručnih lica sa ovlašćenjima za zaključenje ugovora o osiguranju, sa kvalifikovanim elektronskim potpisima i dežurstvima 24 časa dnevno sedam dana u nedelji, uključujući praznike i neradne dane. Tako nešto, iako teorijski jeste moguće, suštinski nije moguće jer podrazumeva nesrazmerno visoke troškove koji će svakako uticati na visinu premije osiguranja, a posredno **će imati** i odvratajući uticaj na korisnike usluge osiguranja<sup>16</sup> od pribavljanja usluge upotrebom sredstava komunikacije na daljinu – mobilne aplikacije i internet prezentacije.<sup>17</sup> To svakako ne bi bilo prihvatljivo ni osiguravačima, ni distributerima, ni ugovaračima osiguranja,<sup>18</sup> a šire posmatrano, ni zakonodavcu, jer intencija zakonodavca zasigurno nije destimulacija digitalnih kanala distribucije usluge osiguranja.<sup>19, 20</sup> Naprotiv, čini mi

---

Poludniak-Gierz, „Consumer Protection in Polish Insurance Law”, in: Piotr Tereszkiwicz, Mariusz J. Golecki (ed.), *Protecting Financial Consumers in Europe*, Leiden Boston, 2023, str. 25–45.

<sup>15</sup> Zakonodavac je snižavanje troškova ugovornih strana (finansijske institucije i korisnika) proklamovao kao jedan od glavnih pozitivnih efekata donošenja Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. Videti: Narodna skupština Republike Srbije, *Obrazloženje Predloga zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu*, [http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/cir/pdf/predlozi\\_zakona/1274-18.pdf](http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/cir/pdf/predlozi_zakona/1274-18.pdf), pristupljeno: 6. 2. 2024, str. 16.

<sup>16</sup> Što je u suprotnosti sa članom (5) preambule Direktive 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i veća o trgovini na daljinu finansijskim uslugama namenjenim potrošačima. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja daljinu donet je pod neposrednim uticajem te direktive, u cilju ispunjavanja obaveze usklađivanja domaćeg prava s pravom Evropske unije. Videti: Zakon o potvrđivanju sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, s jedne strane, i Republike Srbije, s druge strane, *Službeni glasnik RS – Međunarodni ugovori*, br. 83/2008, čl. 91. Narodna skupština Republike Srbije, *Obrazloženje Predloga Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu*, str. 19.

<sup>17</sup> Pri tome se isključuje mogućnost da kvalifikovani elektronski potpis određenog lica bude sistemski generisan od strane softvera, bez učešća tog lica u postupku potpisivanja dokumenta. Iako takvo rešenje obezbeđuje kvalifikovani elektronski potpis na dokumentu, činjenica da ga je generisao računarski program a ne čovek oduzima takvom potpisu svojstvo potpisa u smislu odredbe čl. 50 st. 2 Zakona o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, *Službeni glasnik RS*, br. 94/2017 i 52/2021.

<sup>18</sup> Moderan regulatorni okvir prava osiguranja odlikuje zaštita interesa i osiguravača i ugovarača osiguranja. Videti: Nataša Petrović Tomić, „O hitnosti usvajanja izmjena regulatornog okvira osiguranja – prijedlog izmjena Zakona o obveznim odnosima Republike Hrvatske”, *Hrvatski časopis za OSIGURANJE*, No. 7, 2022, str. 50.

<sup>19</sup> O značaju digitalnih kanala distribucije osiguranja u savremenom svetu, videti: Miro Stipić, Marinko Jurilj, „Pravci razvoja alternativnih prodajnih kanala na hrvatskom tržištu osiguranja”, *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, Vol. 9 No. 3-4, 2015, str. 95-106. Maja Mihelja Žaja, Ljubica Milanović Glavan, Mateja Grgić, „Digitalna tehnologija kao čimbenik razvoja kanala distribucije u osiguranju”, *Hrvatski časopis za OSIGURANJE*, No. 3, 2020, str. 199–202.

<sup>20</sup> Štaviše, Predlog zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu podnet je u cilju unapređenja korišćenja informaciono-komunikacionih tehnologija u oblasti finansijskih usluga.

se da je zakonodavac izmenama i prilagođavanjima regulative u poslednjih deset godina značajno doprineo razvoju digitalnih kanala distribucije usluge osiguranja.<sup>21</sup>

Dakle, dosledna primena odredbe čl. 3 st. 3 ZZKFU preko mobilne aplikacije ili internet prezentacije, barem kada su u pitanju ugovori o osiguranju, imala bi suprotan efekat, bila bi naglašeno na štetu korisnika i dovela bi do značajnog poskupljenja usluge osiguranja, a verovatno i do nezadovoljstva brzinom, efikasnošću i pouzdanošću samog procesa.<sup>22</sup> To bi značilo da odredba čl. 3 st. 3 ZZKFU ne bi ostvarila svoju funkciju. Kako je u opravu sve funkcionalno, zakonodavac zasigurno nije imao nameru da odredbu čl. 3 st. 3 ZZKFU **učini nefunkcionalnom. U tom smislu, valjalo bi u jednačinu ubaciti i funkcionalno tumačenje odredbe čl. 3 st. 3 ZZKFU.**

#### **4. Kako pravno pomiriti zahteve prakse i regulative kod ugovaranja na daljinu preko mobilne aplikacije i internet prezentacije**

**Čini se da jedan potencijalni odgovor na tu dilemu pruža odredba čl. 901 st. 2 i 3 Zakona o obligacionim odnosima (ZOO).**<sup>23</sup> Naime, ta odredba dozvoljava da se ugovor o osiguranju zaključi potpisom samo jedne ugovorne strane, i to ugovarača osiguranja. Naime, ako ugovarač osiguranja **dâ** pisanu ponudu osiguravaču, ona ga obavezuje osam dana, a u tom roku on ima mogućnost da odbije ponudu,<sup>24</sup> te ukoliko je ne odbije, ugovor se smatra zaključenim, i to s danom kada je ponuda prispela.<sup>25</sup> U tom smislu, upotreba dvostruke autentifikacije u skladu sa odredbom čl. 3 st. 3 ZZKFU, čija je funkcija da posluži kao zamena za potpis ugovarača osiguranja, može ostvariti svoju funkciju tako što će zameniti potpis ugovarača osiguranja, samo ne na osiguravajućoj polisi već na ponudi za zaključenje polise osiguranja. Potrebno je samo da osiguravači i distributeri u mobilnim aplikacijama i na internet prezentacijama predvide da dvostrukom autentifikacijom ugovarač osiguranja daje ponudu

---

Videti: Narodna skupština Republike Srbije, Obrazloženje Predloga zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, str. 15.

<sup>21</sup> Primera radi, prema podacima dobijenim od „Generali osiguranje Srbija“ a.d.o. Beograd, ovo društvo za osiguranje je u 2023. zaključilo oko čak 110.000 ugovora o osiguranju putem digitalnih kanala distribucije (mobilna aplikacija i internet prezentacija).

<sup>22</sup> Činjenica da zahteva učešće fizičkog lica, na strani osiguravača ili distributera, u procesu zaključenja ugovora sasvim sigurno negativno utiče na brzinu, efikasnost i pouzdanost procesa. Samim tim, korisničko iskustvo neće i ne može biti u skladu s očekivanjima korisnika usluge osiguranja, koji, odlučujući se za pribavu usluge osiguranja putem mobilne aplikacije ili internet prezentacije, sasvim sigurno očekuju digitalno iskustvo sa svim prednostima i pogodnostima koje ono nosi, a koje u velikoj meri nalažu potrebe savremenog potrošača odnosno korisnika usluge osiguranja.

<sup>23</sup> Videti: ZOO, čl. 901 st. 2 i 3.

<sup>24</sup> Tačnije i preciznije, osiguravač može ponudu ugovarača osiguranja odbiti u roku od osam dana, osim u slučaju da je potreban lekarski pregled osiguranika, u kom slučaju taj rok iznosi 30 dana.

<sup>25</sup> Više o načinu zaključenja ugovora o osiguranju, prema odredbi čl. 901 st. 2 i 3 ZOO, videti: N. Petrović Tomić, str. 301–302.

u skladu sa odredbom čl. 901 st. 2 ZOO. Pri tome, imajući u vidu da odredba čl. 3 st. 1 ZZKFU predviđa shodnu primenu ZOO, nema prepreke za zaključenje ugovora o osiguranju na daljinu na taj način.

Drugi mehanizam za prevazilaženje ovog problema moglo bi da bude upravo pomenuto funkcionalno, ali i sistemsko tumačenje odredbe čl. 3 st. 3 ZZKFU. Naime, imajući u vidu da je cilj i funkcija te odredbe da se korisnicima usluga osiguranja (ugovaračima osiguranja) omogući lakši, jednostavniji i brži pristup usluzi, kao i da odredba čl. 3 st. 1 ZZKFU predviđa shodnu primenu ZOO, čini se da ima mesta primeni odredbe čl. 900 st. 2 ZOO. Ta odredba dopušta odstupanje od pismene forme ugovora ukoliko je to u nesumnjivom interesu osiguranika.<sup>26,27</sup> Čini se da nedvosmislenim kako je u nesumnjivom interesu osiguranika (ugovarača osiguranja) da mu se omogući zaključenje ugovora na brži, efikasniji i pouzdaniji način, a pri tome i značajno jeftinije.<sup>28</sup> U skladu s tim, odstupanje od pismene forme ugovora o osiguranju, u smislu da je za punovažnost ugovora o osiguranju zaključenog upotrebom mobilne aplikacije ili internet prezentacije osiguravača ili distributera usluge osiguranja dovoljan samo potpis jedne ugovorne strane, ugovarača osiguranja, pri čemu on potpisuje tj. izražava svoju volju za zaključenjem ugovora putem dvostruke autentifikacije koja zamenjuje potpis (u skladu sa odredbom čl. 3 st. 3 ZZKFU), čini se mogućim, dozvoljenim i opravdanim u skladu sa odredbom čl. 900 st. 2 ZOO.<sup>29</sup> Štaviše, čini se da se opravdano može postaviti i pitanje da li bi takav način zaključenja ugovora o osiguranju predstavljao odstupanje od pismene forme ugovora. Ovo zbog odredbe čl. 72 st. 4 ZOO, koja dozvoljava da se zahtev pismene forme ugovora zadovolji izjavama volje datim „sredstvom koje omogućava da se sa izvesnošću utvrdi sadržina i davalac izjave“.<sup>30,31</sup> Mobilna aplikacija i internet prezentacija, sasvim sigurno, jesu takva sredstva kada ih koristi osiguravač ili distributer, jer nesumnjivo i pouzdano može da se utvrdi davalac izjave volje kao i sadržina te izjave, jednako kao što za ugovarača osiguranja jeste dvostruka autentifikacija.

<sup>26</sup> Videti: ZOO, čl. 900 st. 2. Više o domenu primene i ograničenjima odredbe čl. 900 st. 2 ZOO, videti: Nataša Petrović Tomić, „O ograničenoj i umerenoj slobodi ugovaranja u ugovornom pravu osiguranja: fenomen ‘pokoravanja’ ugovora o osiguranju, *Anali Pravnog Fakulteta u Beogradu*, 1/2020, str. 113–114.

<sup>27</sup> Za stav da je odstupanje od pismene forme ugovora o osiguranju moguće po osnovu odredbe čl. 900 st. 2 ZOO, videti: Predrag Šulejić, *Pravo osiguranja*, Pravni Fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd, 2005, str. 190.

<sup>28</sup> Podsećam da je uključenje ljudskog faktora u proces zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu, u skladu sa odredbom čl. 3 st. 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, značajno poskupljuje proces zaključenja ugovora i ima neželjeni posredan uticaj na visinu premije osiguranja.

<sup>29</sup> Zaštita osiguranika kao osnovni cilj Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu nadopunjuje se zaštitnom funkcijom ugovornog prava osiguranja u domaćem pravu. O odnosu ugovornog potrošačkog prava i ugovornog prava osiguranja videti: Nataša Petrović Tomić, *Zaštita potrošača usluge osiguranja*, Pravni Fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd, 2015, str. 76 i dalje.

<sup>30</sup> Videti: ZOO, čl. 72 st. 4.

<sup>31</sup> Više o zadovoljenju pismene forme ugovora upotrebom sredstva komunikacije na daljinu, videti: Saša Nikšić, „Pisani oblik ugovora i drugih pravnih poslova“, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 72, No. 1-2, 2022, str. 311–315.

U tom smislu, imajući sve navedeno u vidu, jasno je da se ugovorima o osiguranju zaključenim na taj način, dakle na daljinu, preko mobilne aplikacije ili internet prezentacije kao sredstva komunikacije na daljinu, upotrebom samo dvostruke autentifikacije od strane ugovarača osiguranja kao načina zaključenja ugovora, ne može oduzeti punovažnost zbog odredbe čl. 900 st. 2 ZOO i odredbe čl. 3 st. 1 ZZKFU, ali i zbog odredbe čl. 72 st. 4 ZOO.

Treći, a možda i najsigurniji način prevazilaženja tog problema jeste da osiguravači i distributeri usluge osiguranja, kada koriste mobilnu aplikaciju i internet prezentaciju kao sredstvo komunikacije za zaključenje ugovora o osiguranju na daljinu, kao način zaključenja ugovora koriste uplatu premije osiguranja odnosno da napuste dvostruku autentifikaciju kao način zaključenja ugovora na daljinu. Ipak ne može se tvrditi da taj mehanizam, bez obzira na svoju sigurnost, predstavlja željeni scenario. Ovo stoga što u tom slučaju odredbe **čl. 3** ZZKFU ostaju nefunkcionalne, barem kada se kao sredstvo komunikacije na daljinu koriste mobilna aplikacija i internet prezentacija, što nije i ne treba da bude praksa. Međutim, ako bi se pošlo tim putem, neočekivano se otvara nova dilema.

### **III. Druga dilema – da li je uplata premije osiguranja dozvoljen način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu**

Naime, u praksi se postavilo pitanje da li je uplata premije osiguranja koja je kao način zaključenja ugovora o osiguranju predviđena odredbom čl. 903 ZOO uopšte moguća kao način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu nakon stupanja na snagu ZZKFU, budući da ovaj zakon ne pominje uplatu premije osiguranja kao način zaključenja ugovora na daljinu.<sup>32</sup> U skladu s tim, a posmatrajući užu temu ovog rada, dilema je i da li je uplata premije osiguranja mogući način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu ako se kao sredstvo komunikacije na daljinu koriste mobilna aplikacija i internet prezentacija osiguravača ili distributera. U odgovoru na to pitanje, opet prvo treba poći od regulative pa onda od potreba prakse.

#### **1. Uplata premije osiguranja je izvorno nastala baš za zaključenje ugovora na daljinu**

Odredba **čl. 903 ZOO**, koja predviđa uplatu premije osiguranja kao način zaključenja ugovora o osiguranju, izvorno je i imala funkciju da posluži za zaključenje

<sup>32</sup> Posebno imajući u vidu da Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu ne reguliše formu ugovora na daljinu, već to prepušta zakonima koji uređuju ugovore kojima se pruža finansijska usluga. O tome: Mirjana Radović, „Posebna zaštita korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu“, *Sloboda pružanja usluga i pravna sigurnost*, Institut za pravne i društvene nauke Pravnog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu, 2019, str. 825.



ugovora o osiguranju na daljinu. Uostalom, i sam naslov čl. 903 ZOO glasi *Osiguranje bez polise*, što samo potvrđuje da je intencija zakonodavca bila da se ova odredba koristi u slučajevima kada životne situacije (praksa) ne dozvoljavaju ispunjenje zahteva pisane forme ugovora, a potreba za osiguranjem postoji. Ta funkcija odredbe čl. 903 ZOO ne bi trebalo da bude sporna.<sup>33</sup>

## **2. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu nije isključio primenu odredbe čl. 903 ZOO**

Jezičkim tumačenjem odredaba ZZKFU, čini se očigledno je da je predviđena shodna primena ZOO (čl. 3 st. 1 ZZKFU). S druge strane, kao što smo prethodno rekli, iako propisuje pisanu formu ugovora o osiguranju, ZOO ipak dozvoljava tri izuzetka. Jedan je po osnovu odredbe čl. 903 ZOO (tzv. osiguranje bez polise), a drugi po osnovu čl. 900 st. 2 ZOO (kada je odstupanje od pisane forme ugovora o osiguranju dozvoljeno ukoliko je to u nesumnjivom interesu osiguranika), i treći, na osnovu odredbe čl. 901 st. 2 i 3 ZOO (zaključenje ugovora propuštanjem roka od strane osiguravača da odbije prispelu ponudu za zaključenje ugovora).<sup>34</sup> To je važno jer ZZKFU insistira na primeni odredaba čl. 3 st. 2 i 3 samo ako je putem ZOO propisana obavezna pisana forma ugovora o osiguranju. Međutim, s obzirom na to da putem ZOO nije propisana obavezna pisana forma ugovora o osiguranju, već on poznaje čak tri izuzetka od obavezne pisane forme, čini se da nema razloga da se i prilikom primene odredaba **čl. 3 st. 2 i st. 3** ZZKFU takođe prepoznaju i dozvole ta dva izuzetka (pod uslovom da je prva obrađena dilema uopšte izuzetak). U suprotnom, ako bi se zauzeo stav da nakon stupanja na snagu ZZKFU nije dozvoljeno zaključiti ugovor o osiguranju na daljinu uplatom premije osiguranja shodno odredbi čl. 903 ZOO, došli bismo u situaciju da bi ova odredba ostala bez ikakve upotrebne vrednosti, potpuno nefunkcionalna. Ovo zbog toga što je ta odredba (čl. 903 ZOO) pre pojave masovnih (i elektronskih) sredstva komunikacije na daljinu služila kao način zaključenja ugovora o osiguranju u situacijama kada osiguravač i ugovarač osiguranja nisu u neposrednom kontaktu, već za komunikaciju koriste tradicionalna sredstva komunikacije na daljinu (poštu, telefaks ili telefon), što je takve ugovore nesumnjivo činilo ugovorima o osiguranju na daljinu, a to bi prema ovom tumačenju sada bilo nemoguće. Uveren sam da intencija zakonodavca prilikom usvajanja ZZKFU nije bila da onemogući tradicionalne načine zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu koji su postojali decenijama.

<sup>33</sup> U tom smislu, videti: P. Šulejić, str. 190; N. Petrović Tomić, str. 302.

<sup>34</sup> Postojanje izuzetaka od pisane forme ugovora o osiguranju, pogotovo ovog trećeg izuzetka prema odredbama čl. 901 st. 2 i 3 ZOO navela je određene autore da zastupaju stav o neformalnom karakteru ugovora o osiguranju u našem pravu. Videti: Vladimir Kapor, Slavko Carić, *Ugovori robnog prometa*, Deveto izdanje, Novi Sad, 1996, str. 312–313.

Prema tome, čini se da uplata premije osiguranja kao način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu nije u suprotnosti sa odredbama ZZKFU. Pritom je veoma važno imati u vidu da odredba čl. 903 ZOO jeste izuzetak u odnosu na opšte pravilo o pisanoj formi ugovora iz čl. 901 ZOO, te bi trebalo nastojati da se, barem dok se regulativa ugovornog prava osiguranja ne promeni,<sup>35</sup> upotreba uplate premije osiguranja kao načina zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu koristi samo u slučajevima u kojima to nalaže životna situacija, potreba osiguranika ili priroda sredstva komunikacije na daljinu. Ovo stoga što uvažavanje raznih životnih situacija i jeste razlog zbog kojeg se odredba čl. 903 našla u tekstu ZOO, pa je tako treba i primenjivati. Takođe, ZOO uvek dozvoljava izuzetke ukoliko je to u nesumnjivom interesu osiguranika, pa nema razloga da tako ne bude i sa upotrebom uplate premije osiguranja kao načina zaključenja ugovora na daljinu. Na kraju, i ZZKFU u nizu svojih odredaba vodi računa o prirodi sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključenje ugovora na daljinu. Primenom sva tri navedena kriterijuma, čini se očiglednim zaključak da ništa nije prirodnije, razumnije ali i zakonitije nego koristiti uplatu premije osiguranja kao način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu kada se kao sredstvo komunikacije na daljinu koristi mobilna aplikacija ili internet prezentacija.

#### **IV. Umesto zaključka – odnos uplate premije osiguranja i dvostruke autentifikacije kao načina zaključenja ugovora na daljinu putem mobilne aplikacije i internet prezentacije**

Sada kada smo rešili ove dve dileme, ostaje da vidimo kakav je odnos ova dva načina zaključenja ugovora na daljinu kada se koriste sredstva komunikacije na daljinu – mobilna aplikacija i internet prezentacija. U kojoj meri ta dva načina zaključenja ugovora konkurišu jedan drugom, a u kojoj se nadopunjuju? Iako možda na prvi pogled deluje da su jedan drugom konkurencija odnosno da imaju jednak značaj i da se primenjuju kao način zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu u istim činjeničnim situacijama, čini se da to baš i nije tako. Naime, izgleda da u određivanju odnosa ova dva načina zaključenja ugovora treba početi od interesa kojima služe. Pođimo od toga da se osnovna razlika između ova dva načina zaključenja ugovora ogleda u momentu plaćanja premije osiguranja. U slučaju zaključenja ugovora uplatom premije osiguranja, očigledno je da se premija u celosti plaća u momentu

---

<sup>35</sup> Prednacrt građanskog zakonika Srbije (objavljen 29. 5. 2015) ide upravo u tom pravcu i uvodi neformalni karakter ugovora o osiguranju, što je inače u skladu s rešenjima većine država, gde se ugovor o osiguranju smatra zaključenim kada se postigne saglasnost o bitnim elementima ugovora. Više o tome: N. Petrović Tomić, str. 301. O razlozima za uvođenje neformalnog karaktera ugovora o osiguranju u naše pravo i protiv njega, videti: Slobodan Ilijić, „Način zaključenja ugovora o osiguranju u Prednacrtu građanskog zakonika Republike Srbije“, *Pravo i privreda*, 7-9/2017, str. 401–412.

zaključenja ugovora. Iz ugla osiguravača, to je povoljna okolnost jer ne mora da vodi računa o riziku da premija osiguranja neće biti plaćena, dok iz ugla ugovarača osiguranja nekada može biti povoljna okolnost (ako je iznos premije osiguranja umereno nizak i ukoliko time isključuje rizik da ostane bez pokrića zbog neplaćanja premije osiguranja, a potrebno mu je relativno hitno pokriće), a može biti i nepovoljna (ako je iznos premije osiguranja visok, pa mu plaćanje premije osiguranja u celosti u trenutku zaključenja ugovora predstavlja finansijski teret, ili ako, s druge strane, nema potrebu za hitnim pokrićem pa je spremniji na preuzimanje rizika od eventualnog budućeg neredovnog plaćanja premije i posledica koje to može da donese). U slučaju zaključenja ugovora upotrebom dvostruke autentifikacije kao načina zaključenja ugovora o osiguranju, premija osiguranja plaća se nakon zaključenja ugovora. Iz ugla osiguravača, to može biti povoljna okolnost (kada zbog visine premije osiguranja svesno preuzima rizik od toga da premija osiguranja ne bude plaćena zarad činjenja dostupnijim usluge osiguranja ugovaračima osiguranja i osiguranicima), **a može biti i nepovoljna (ako do ostvarenja tog rizika zaista i dođe<sup>36</sup>)**. Isto tako, iz ugla ugovarača osiguranja, to može biti povoljna okolnost (u slučaju kada zbog visine premije osiguranja lakše dođe do pokrića, jer nema obavezu plaćanja premije osiguranja odmah), a može biti i nepovoljna (kada nakon zaključenja ugovora ipak ostane bez pokrića jer nije redovno plaćao ili nije uopšte plaćao premiju osiguranja).

Prema tome, odgovor na pitanje kada će osiguravači i distributeri koristiti uplatu premije osiguranja, a kada dvostruku autentifikaciju za zaključenje ugovora o osiguranju na daljinu, preko mobilne aplikacije ili internet prezentacije, zavisice od vrste osiguranja, trajanja osiguranja, visine premije osiguranja, i ostalih specifičnosti koje samo praksa može da nametne. U tom smislu verovatno je da će dvostruka autentifikacija i uplata premije osiguranja u budućnosti prirodnim putem odrediti odnos između sebe i polja primene, i da jedno drugom neće biti konkurencija već dopuna.

## **Literatura**

- Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i veća o trgovini na daljinu finansijskim uslugama namenjenim potrošačima iz 2002. godine (DIRECTIVE 2002/65/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial

---

<sup>36</sup> Ovo naročito ako se ima u vidu da dvostruka autentifikacija kao način zaključenja ugovora o osiguranju još uvek nije prošla test sudske prakse. Uzimajući u obzir neka ranija iskustva, kao i druge okolnosti, biće veoma interesantno kako će naši sudovi tumačiti ne samo valjanost ugovora zaključenih na ovaj način, već i kako će ceniti dokaze o zaključenju tj. postojanju ugovora. To je „buduća neizvesna okolnost“ o kojoj bi čitava delatnost osiguranja, uključujući i zakonodavca, trebalo da vodi računa u godinama koje dolaze i da bude spremna na odgovor. Ne samo u smislu promene prakse, već i u smislu izmene propisa, ako to bude bilo potrebno.

services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC).

- EIOPA, EIOPA's Digital Strategy, Support consumers, markets and the supervisory community through digital transformation, 2023, <https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2023-10/EIOPA%20Digital%20Strategy.pdf>, pristupljeno: 6. 2. 2024.
- Grujić, N., „Pravo korisnika usluge osiguranja na jednostrani raskid ugovora o osiguranju zaključenog na daljinu“, *Pravo i privreda*, 7-9/2019, str. 525–538.
- Ilijić, S., „Način zaključenja ugovora o osiguranju u Prednacrtnu građanskog zakonika Republike Srbije“, *Pravo i privreda*, 7-9/2017, str. 400–413.
- Ivančević, K., „Zaštita korisnika finansijske usluge osiguranja pri zaključenju ugovora na daljinu u Srbiji“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, br. 1/2016, str. 10–19.
- Kapor, V., Carić, M., *Ugovori robnog prometa*, Deveto izdanje, Novi Sad, 1996.
- Karanikić Mirić, M., „Zakonodavna hiperaktivnost i delotvorna zaštita potrošača“, *Perspektive implementacije evropskih standarda u pravni sistem Srbije, Knjiga 11* (Stevan Lilić), Beograd, 2021, str. 1–18.
- Mihelja Žaja, M., Milanović Glavan, Lj., Grgić, M., „Digitalna tehnologija kao čimbenik razvoja kanala distribucije u osiguranju“, *Hrvatski časopis za OSIGURANJE*, No. 3, 2020, str. 191–214.
- Miro Stipić, Marinko Jurilj, „Pravci razvoja alternativnih prodajnih kanala na hrvatskom tržištu osiguranja“, *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, Vol. 9 No. 3-4, 2015, str. 95–106.
- Narodna skupština Republike Srbije, Obrazloženje Predloga zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, [http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/cir/pdf/predlozi\\_zakona/1274-18.pdf](http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/cir/pdf/predlozi_zakona/1274-18.pdf), pristupljeno: 6. 2. 2024.
- Nikšić, S., „Pisani oblik ugovora i drugih pravnih poslova“, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 72, No. 1-2, 2022, str. 299–328.
- Pak, A., *Zaključenje i prestanak ugovora o osiguranju*, Novi Sad, 2016.
- Petrović Tomić, N., *Zaštita potrošača usluge osiguranja*, Pravni Fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd, 2015.
- Petrović Tomić, N., *Pravo osiguranja, Sistem, Knjiga I*, Službeni glasnik, prvo izdanje, Beograd, 2019.
- Petrović Tomić, N., „O ograničenoj i umerenoj slobodi ugovaranja u ugovornom pravu osiguranja: fenomen ‘pokoravanja’ ugovora o osiguranju“, *Anali Pravnog Fakulteta u Beogradu*, 1/2020, str. 100–125.
- Petrović Tomić, N., „O hitnosti usvajanja izmjena regulatrnog okvira osiguranja – prijedlog izmjena Zakona o obveznim odnosima Republike Hrvatske“, *Hrvatski časopis za OSIGURANJE*, No. 7, 2022, str. 29–54.

- Radišić, J., *Obligaciono pravo (opšti deo)*, šesto izdanje, Beograd, 2000.
- Radović, M., „Posebna zaštita korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu“, *Sloboda pružanja usluga i pravna sigurnost*, Institut za pravne i društvene nauke Pravnog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu, 2019, str. 813–833.
- Šulejić, P., *Pravo osiguranja*, Pravni Fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd, 2005.
- Tereszkiewicz, P., Poludniak-Gierz, Katarzyna., „Consumer Protection in Polish Insurance Law“, in: Tereszkiewicz, Piotr., Golecki, Mariusz J., (ed.), *Protecting Financial Consumers in Europe*, Leiden Boston, 2023, str. 25–45.
- Vlada Republike Srbije, Komisija za izradu Građanskog zakonika Srbije, Prednacrt građanskog zakonika Srbije, 2015, <https://www.mpravde.gov.rs/files/NACRT.pdf>, pristupljeno: 6. 2. 2024.
- Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, *Službeni glasnik RS*, br. 94/2017 i 52/2021.
- Zakon o obligacionim odnosima, *Službeni list SFRJ*, br. 29/78, 39/85, 45/89 – odluka USJ i 57/89, *Službeni list SRJ*, br. 31/93, *Službeni list SCG*, br. 1/2003 – Ustavna povelja i *Službeni glasnik RS*, br. 18/2020.
- Zakon o osiguranju, *Službeni glasnik RS*, br. 139/2014 i 44/2021.
- Zakon o potvrđivanju sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, s jedne strane, i Republike Srbije, s druge strane, *Službeni glasnik RS – Međunarodni ugovori*, br. 83/2008.
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, *Službeni glasnik RS*, br. 44/2018.