

ЕВРОПСКЕ ДИРЕКТИВЕ И ПРАКСА ПОСРЕДОВАЊА У ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ И НАШЕМ РЕГИОНУ

1. АКУТЕЛНЕ ДИРЕКТИВЕ КОЈЕ РЕГУЛИШУ ПОСРЕДОВАЊЕ У ОСИГУРАЊУ

Основна и садржајно главна директива која уређује данас посредовање у осигурању у ЕУ је Директива о посредовању у осигурању бр. 2002/92/ЕЦ од 9 децембра 2002 (даље у тексту: Директива).

Циљеви Директиве су да:

1) отклањањем, пре свега, разлика у условима за обављање делатности посредника у државама чланицама допринесе остваривању слободе пружања услуга посредовања и јединству тржишта осигурања у оквиру ЕУ, а самим тим и бољем функционисању прекограничних послова осигурања и

2) побољша заштиту потрошача услуга осигурања, односно осигураника, пре свега, установљавањем одређених обавеза за посредника осигурања према осигураницима којима ће се обезбедити да осигураник добије производ осигурања који одговара његовим потребама. Заштита потрошача услуга осигурања у центру је, као што ће се касније видети, и свих осталих одредаба Директиве, па и оних који се односе на услове за обављање делатности посредника осигурања.

Циљеви Директиве су формулисани у преамбли, која има 24 тачке.

У преамбули и одредбама ове директиве подвлачи се на више места да код доношења прописа ради примене Директиве, државе чланице имају право да пропишу додатна правила, што значи строжија, потпунија или шира, од оних која у својим одредбама има Директива. То значи да је одредбама Директиве у домену у садржине, тј. питања које она регулише постигнута минимална усклађеност правних односа посредника осигурања у ЕУ.

Одредбе Директиве обухваћене су у 18 чланова и систематизовање су у четири поглавља:

У првом поглављу се одређује подручје примене директиве и дају дефиниције појмова које се у њој користе.

Предвиђа се да се Директива примењује само на професионалне посреднике, па се с тим у вези одређује да се Директива не примењује на она лица која нису професионални посредници у осигурању (чл. 1). А то су, према Директиви, лица која посредују у закључивању уговора о осигурању у оквиру неке друге професионале делатности којој је посредовање у осигурању допунска делатност њиховој основној делатности која се састоји у снабдевању робом или обављању услуга,

- ако је посредовање у осигурању преузето за недостатке, штету или губитак који настану на тој роби или услузи, **или**

- ако је ово осигурање преузето за обештећење или губитак притљага или неког другог ризика повезаног са путовањем а које обезбеђује онај који пружа услугу путовања, које може бити и осигурање живота или осигурање од одговорности када су она допунска осигурању путовања.

Следећи, **други услов** који искључује примену Директиве на напред наведена лица јесте да се према прописима државе чланице од ових лица тражи знање само о осигурању које се пружа.

Трећи услов је да ова лица не посредују у закључивању било које друге врсте осигурања од одговорности или осигурању живота и **четврти**, да осигурања у којима она посредују буду закључена, укључујући његова продужења, са трајањем не дужим од 5 година и да годишња премија за осигурања која ова лица закључују не прелази износ од 500 Е.

Директива не сматра посредницима у осигурању ни лица која пружају саветодавне послове у осигурању, под чиме Директива подразумева повремено пружање само општих информација о производима осигурања, **под условом** да сврха њихове делатности и саветаније: **а)** да се помогне клијенту у закључивању уговора о ре/осигурању или **б)** њихово извршење или **в)** да се изради стручна процена штетних догађаја.

Треба непоменути да **ова лица треба разликовати од саветника за осигурање** која се у извесном броју држава ЕУ сматрају посебном професијом и регулисани су у законима којима се регулише уговор о осигурању и/или посебним прописима о посредницима осигурања. То су лица **која професионално саветују** трећа лица, **осигуранике**, приликом: **а)** договарања, мењања, или преиспитивања уговора о осигурању или **б)** приликом коришћења права из уговора о осигурању у случају наступања осигураног случаја или **в)** које вансудски заступа осигураника против осигуравача, **а да од осигуравача не добија имовинску корист или да на било који други начин од њега зависе.**

У дефиницијама Директиве се даје појам посредовања у осигурању и реосигурању **кроз набрајање** на уопштени начин послова које посредници могу обављати, **а да се при томе не прави разлика** између послова заступника осигурања, брокера осигурања или банка-осигурања за која се само у преамбули наводи да имају доминанту улогу у дистрибуцији производа осигурања у ЕУ.

Према Директиви "**посредовање у осигурању**" означава послове: **а)** довођења у везу уговорних страна, **б)** прибављања понуде или обављање других предрадњи приликом закључивања уговора о осигурању, **в)** закључивање таквих уговора и **г)** помоћ у администрирању и извршавању таквих уговора, посебно у случају одштетног захтева.

У поглављу о дефиницијама значајно је и то што се у њему **одређује појам тзв. везаних посредника**. Њима се уједначава њихово значење у ЕУ тако што се сматра да се у њих **убрајају сва она физичка или правна лица која: а)** обављају делатност посредовања у осигурању за и у име једног или већег броја осигуравача **у случају производа који међусобно не конкуришу, б)** који не наплаћују премију нити примају

било какве суме намењене осигуранику и **в)** обављају их **на основу пуномоћи** тих осигуравача за њихове производе.

Везаним посредником према Директиви сматрају се и напред наведени непрофесионални посредници, тј. она лица на које се Директива не примењује.

Међу дефиницијама важна је она која одређује да се под **великим ризицима** сматрају они који су као такви дефинисани у тзв. Трећој директиви о неживотном осигурању (чл. 5 д, Директива 73/239/ЕЕЦ) и **с њом у вези одредба да се на закључивање уговора који имају за предмет велике ризике не односе одредбе** Директиве о обавези посредника на информисање осигураника.

У другом поглављу Директиве које носи не баш прикладан наслов "Услови за регистрацију" обухваћени су, поред саме регистрације, (други) услови да би се неко лице могло регистровати као професионални посредник осигурања. То су: **1)** стручна (професионална) оспособљеност, односно квалификованост за обављање послова посредовања, **2)** кредибилитет за обављање послова (добра репутација), **3)** постојање осигурања од професионалне одговорности или другог јемства за штете од (професионалне) одговорности за вршење послова (које посредник не мора да обезбеди уколико такво осигурање или упоредив инструменат гаранције обезбеђује осигуравач у чије има посредник поступа или ако је осигуравач преузео пуну одговорност за поступке посредника) и **4)** обезбеђење мера за заштиту осигуравача од инсолвентности посредника приликом преноса примљене премије од осигураника за осигуравача и таквих мера за заштиту осигураника од инсолвентности посредника за пренос накнада из осигурања и враћања премије примљене за осигураника од осигуравача.

У дискусији на округлом столу који је део Конференције коме је намењен овај прилог место је где се може разговарати колико су одредбе Директиве о "Условима за регистрацију" (и друге одредбе Директиве) спроведене у Закону о посредовању у осигурању и Закону о друштвима за осигурање Републике Српске. На пример, да ли се може у Републици Српској издати и ако може под којим условима дозвола за рад посредника ако је лице које оснива посредничку фирму био у прошлости у банкрутству.

Ово поглавље има и: **а)** одредбе о праву осигураника и других заинтересованих лица, као и удружења потрошача, на приговоре против посредника и **б)** одредбе о решавању вансудским путем њихових спорова са посредником и осигуравачем.

У трећем поглављу уређује се обавеза посредника у осигурању на давање (само) одређених информација осигуранику пре него што буде закључен уговор о осигурању, а када је то неопходно и приликом допуне и обнове уговора о осигурању.

Прву групу чине информације које се тичу тзв. сатусних питања и односа посредника са осигуравачем и клијентом (осигураником). Ту долази давање: **а)** података које се односе на идентитет и адресу посредника, **б)** података о регистру у који је посредник уписан и доказима којима о упису располаже, **в)** података о учешћу, директном или индиректном, већем од 10% у праву гласа или у капиталу осигуравача за кога посредује, **г)** података са истом садржином о учешћу осигуравача у праву гласа или

капиталу посредника и д) података о поступцима који постоје за улагање жалби осигураника против посредника и поступцима за вансудско решавање спорова посредника и осигураника).

Другу групу чине информације које је посредник дужан да саопшти клијенту (осигуранику) у погледу **обавеза** које преузима према клијенту уговором о посредовању и оне се сврставају у три врсте: **а)** (информације) да ли (посредник) пружа савете клијенту на основу фер и професионалне анализе довољно великог броја полиса које се у датом тренутку пласирају на тржишту и провере да ли оне, с обзиром на ризике покрића и услове покрића, задовољавају захтеве клијента за одређеним осигурањем, **б)** да ли (посредник) има уговорану обавезу да за клијента посредује само према једном или више осигуравача према којима је преузео обавезу да за њих искључиво посредује, и да о њиховом идентитету обавести клијента ако овај то захтева и **в)** да (посредник) нема уговорну обавезу да посредује за клијента искључиво код једног или више осигуравача и да даје савете на основу коректне анализе полиса довољног броја осигуравача на тржишту и препоруке која полиса би била адекватна за задовољење потреба клијента.

У трећем поглављу регулишу се још две обавезе за посредника које има пре закључења уговора о осигурању према клијенту (осигуранику). Оне се такође, језиком Директиве називају обавезама на давање информација. **Обе морају бити усклађене према сложености уговора о осигурању у чијем закључењу се посредује.** Једна од ове две обавезе осигуравача јесте да када осигураника обавести да савет даје на основу коректне (фер и професионалне) анализе довољног броја осигуравача и полиса које се продају на тржишту да му савет у погледу **ризика и услова покрића које треба да прихвати учини на основу информација које је добио од осигураника о његовим захтевима и потребама за осигурањем тако да осигураник закључи уговор о осигурању који задовољава његове (осигураникове) потребе.** А друга је да за сваки савет који је дао осигуранику наведе разлоге.

Директива изричито прописује, као што је напред речено, да **посредник нема обавезу на давање ових информација** клијенту када је ангажован у закључивању осигурања великих ризика, али и у пословима реосигурања.

Директива **прописује и форму** (на папиру или другом трајном медију, као и изузетке од те форме), **начин** (јасан и прецизан начин, разумљив осигуранику) и **језик** на коме се осигуранику морају саопштити све ове информације (службеном језику државе чланице или другом које странке договоре). И посебно у случају телефонске продаје.

У закључку разматрања обавеза осигуравача на давање информација осигуранику према Директиви о посредовању у осигурању можемо да констатујемо да се **њом не прописују информације** које је посредник дужан да пре закључења уговора о осигурању предочи осигуранику у погледу елемената садржине уговора који се закључује (предмету осигурања и осигураним ризицима, суми осигурања и франшизи, износу премије или начину њеног израчунавања, доспећу плаћања премије, месту и начину плаћања, уговореном периоду покрића и периоду осигурања, искључењима из осигурања

итд. Те информације посредник осигурања има обавезе да саопшти осигуранику на основу других директива које ћемо одмах поменути.

У **четвртом поглављу Директиве** прописује се обавеза за државе чланице ЕУ да донесу прописе о праву на судску заштиту клијента (осигураника) према посреднику и осигуравачу и дају прелазне одредбе.

Осим Директиве о посредовању у осигурању на посреднике осигурања, посебно у погледу информисања осигураника о елементима уговора који се закључује или обнавља уз ангажовање посредника, на посреднике се примењују следеће директиве: Директива о осигурању живота од 2002, тзв. Трећа директива о неживотном осигурању од 1992 и Директива о дистанцијом маркетингу финансијских потрошачких услуга од 2002. Поменјућу још и Директиву о електронској трговини од 2000 и Директиву о некоректној трговачкој пракси правних лица на унутрашњем тржишту од 2005. према којој не саопштавање разматраних информација посредника клијенту се сматра кажњивом нелојалном трговачком праксом.

2. УКРАТКО О ПРЕДЛОГУ НОВЕ ДИРЕКТИВЕ О ПОСРЕДОВАЊУ У ОСИГУРАЊУ

Европска комисија је 3 јула 2012 објавила текст предлога нове Директиве о посредовању у осигурању (даље у тексту: Предлог).

Циљеви ове нове директиве су амбициознији у односу на претходну, с обзиром да се у преамбули истиче да: **а)** поред заштите потрошача и **б)** јачања јединства, односно повезивања тржишта осигурања њоме обезбеђује и **в)** поштена (лојална) конкуренција посредника осигурања.

Уз преамбулу од 59 тачака, Предлог има 39 чланова који су разврстани у **девет поглавља**. У **првом** су смештени чланови којима се уређује подручје примене и дефинишу појмови, у **другом** (уређују) услови за регистрацију, затим, у **трећем** поједностављени поступак регистрације - пријавом активности посредника, у **четвртом** слобода вршења услуга осигурања, у **петом** организациони услови, у **шестом** захтеви у вези са правилима пословања, у **седмом** додатни захтеви за заштиту потрошача у вези са инвестиционим производима осигурања, у **осмом** санкције и у **деветом** завршне одредбе.

Овде ћу поменути неке од новина у односу на Директиву од 2002. О њима се и даље дискутује, као и свим другим које нећу поменути, у европским институцијама за осигурање и удружењима осигуравача држава чланица и данас је сасвим извесно да ће се коначни текст нове директиве у односу на Предлог значајно разликовати.

1. Редифинисан је и иновирани појам посредовања у ре/осигурању тако што је **тежиште дато на саветовању осигураника**, па је у том смислу предвиђено да је посредовање у ре/осигурању делатност: **а)** саветовања, **б)** предлагања или обављања припремних радњи које претходе закључењу уговора о ре/осигурању, **в)** закључење тих уговора и **г)** помоћ при вођењу и извршавању тих уговора, посебно у случају захтева

клијента ради активног вођења поступка процене и ликвидације штете. Сви ти послови сматрају се посредовањем и када их обављају осигуравачи преко својих запослених на које се није примењивала Директива од 2002.

Посредником осигурања се сматра физичко и правно лице, као и у Директиви од 2002, **које уз накнаду преузима наведене послова**. Посредником се према Предлогу сматра **и банка** када у оквиру своје понуде нуди и производе осигурања.

Дакле, и Предлог, као и Директива од 2002, не чине разлику између послова заступника и брокера приликом дефинисања послова које обављају, као и послова које обавља банка кад нуди производе осигурања већ је то препуштено да се дефинише националним законима држава чланица.

2. Проширен је појам везаног посредника, тако да се везаним посредницима осигурања сматрају и они који раде под надлежношћу и одговорности посредника осигурања за чији рад не одговара друштво за осигурање или посредник осигурања.

3. У погледу регистрације посредника Предлогом је предвиђено да државе чланице имају обавезу да од посредника захтевају информације од значаја за сагледавање постојања његових веза и повезаности по основу власничких удела са друштвима за осигурање и другим субјектима тржишта осигурања који би могли утицати на делатност посредника и вршење надзора над њиховим пословањем.

За лица која намеравају да обављају послове посредовања као допунску делатност предвиђен је поједностављени поступак регистрације - пријавом регистру ове допунске делатности.

4. Када је реч о захевима у погледу професионалног знања за обављање послова посредовања, Предлогом се предвиђа да државе чланице морају да обезбеде да посредници и запослени код осигуравача који обављају посредовање континуирано усавршавају своје знање и способности на нивоу који захева држава чланица према врсти - категорији посредника и које је одговарајуће за производе осигурања за које посредују.

Предлог овлашћује Европску комисију да донесе акта којима се: **а)** предвиђа шта се сматра одговарајућим знањем и способношћу посредника, **б)** утврђују мерила за одређивање захтеваног нивоа професионалне квалификације, искуства и способности и **в)** поступка који се очекује од посредника и осигуравача за континуирано иновирање знања посредника са циљем да се осигураницима обезбеди примерени ново услуга посредника.

5. У вези са осигурањем од професионалне одговорности, односно другим упоредивим инструментом гаранције за штету због професионалне непажње као условом за регистрацију, односно за обављање послова посредовања, у Предлогу су предвиђене измене најнижег износа суме осигурања за осигурање, односно упоредиву гаранцију у односу на решења важеће Директиве и ЕИОПА (Европска агенција за надзор осигурања и пензијских фондова) добија обавезу да прати промене индексе цена у ЕУ и предлаже промене ових износа.

6. Предлог проширује круг предуговорних информација које посредник мора да саопшти осигуранику као што је: **а)** информација да ли ради за осигураника или за

осигуравача и б) информација да и без захтева осигураника обелодани износ провизије који прима од осигуравача (обавеза је ограничена са трајањем до 2019).

7. Предлог **саветовање дефинише као обезбеђење од стране посредника личне препоруке осигураннику** било на његов (осигураников) захтев било на захтев осигуравача или на иницијативу самог посредника. Ово решење је жестоко критиковано јер се сматра да овако формулисана обавеза посредника на саветовање осигураника може да доведе до тога да посредник избегне саветовање и да зато саветовање мора бити *ex lege* обавеза посредника. Према Предлогу саветовање не мора постојати само код закључивања уговора о осигурању којима се купују једноставни производи осигурања.

8. Предлог **уводи један нови појам - инвестиционих производа осигурања** и установљава основна начела за њихову продају и информације које посредник и друштво за осигурање треба да пруже осигураннику када купује ове производе осигурања. За сваки инвестициони производ се предвиђа обавеза да осигуравач или други продавац овог производа изда проспекат из кога ће осигураник моћи да схвати колико је комплексан производ који купује и који и колики је ризик који он носи у погледу могућег губитка.

Успостављају се и строжији услови у погледу стручне оспособљености за посреднике који продају инвестиционе производе осигурања.

9. Предлог нове Директиве **уводи новине у погледу решавања приговора на поступке посредника и осигуравача и вансудског решавања спорова осигураника са њима у вези са одштетама**, тако што обавезује државе чланице да пропишу непристрасне и независне поступке и органе за ове приговоре и спорове.

Европски комитет за осигурање је предложио да се Предлог допуни тако што ће се државе чланице обавезати да пропишу да се пред тим телима на усменој расправи спроведи утврђивање чињеница, тј. изводе докази.

Уз одређене услове државе чланице се Предлогом обавезују да пропишу да посредници, односно осигуравачи морају да учествују у овим поступцима.

10. Предлог **уводи значајне обавезе за ЕИОПА**, као што је обавеза да на својој интернет страници успостави јединствен електронски регистар о евиденцијама посредника који прекогранично послују, који ће бити повезан са националним регистрима и допустан надлежним органима држава чланица.

ЕИОПА од четврте године од примене нове директиве и затим сваке друге године ће имати обавезу да подноси извештај Европској комисији о примени нове директиве у коме, између осталог, треба да процени да ли надлежни органи у државама чланицама за примену ове директиве имају довољна овлашћења и ефикасна средства за њену примену.

21 мај 2013.

Јован Славнић

