

Mira Todorović SIMEONIDES*

Obaveze i odgovornost brokera osiguranja sa akcentom na razmeni informacija i obavezi davanja saveta

UDK 368.023.5

Dostavljen: 18. 12. 2011.

Prihvaćen: 26. 1. 2012.

Naučna polemika

Apstrakt

Tekst stavlja akcenat na pitanje odgovornosti brokera osiguranja prema klijentima, kada su klijenti ugovarači osiguranja ili osiguranici. Zato je neophodno da se prvo ustanovi koje bi bile obaveze brokera prema klijentima i šta bi se smatralo povredom tih obaveza. Postoje značajne razlike među evropskim zemljama u pogledu definicije usluga brokera osiguranja, njihovih obaveza i posledica povreda tih obaveza. Ovaj članak će se prevashodno baviti zakonodavstvom Grčke, Srbije i Velike Britanije. Zakonodavstvo Evropske unije (dalje u tekstu: EU) pokušava da obezbedi minimum harmonizacije radi zaštite ugovarača osiguranja. „U ovom momentu je tržište osiguranja, kao i mnoga druga tržišta, okarakterisano lošom informisanošću svih strana u transakciji, stalnom potragom za najjeftinijim osiguranjem i asimetričnim pregovaračkim položajima strana.”¹

U ovom tekstu je naglasak na razmeni informacija između brokera i osiguranika pre i po zaključenju ugovora o osiguranju, o pripisivanju znanja brokera i znanja osiguranika. Predstavljeno je pitanje kada se smatra da je broker obavezan da da savet i nekoliko slučajeva odgovornosti brokera za davanje saveta. Takođe su pomenuta neka relevantna pitanja vezana za predloge izmena Direktive EU o posredovanju u osiguranju (dalje u tekstu: DPO).²

Ključne reči: posredovanje, osiguranje, posrednici, brokeri, odgovornost brokera

* Partner u advokatskoj firmi I.K. Rokas & Partneri, Atina, e-mail: m.todorovic@rokas.com.

¹ Evropsko udruženje posrednika u osiguranju (*The European Federation of Insurance Intermediaries - BIPAR*) – Insurance intermediation, dostupno na: <http://www.bipar.eu/en/home/multidimensional-activity> od 10. 12. 2011.

² Direktiva 2002/92/EK Evropskog parlamenta i Saveta od 9. decembra 2002. o posredovanju u osiguranju, nazvana Direktivom o posredovanju u osiguranju.

1. UVOD

Obaveze posrednika osiguranja su obično regulisane u nekoliko zakonodavnih akata, ugovorom između posrednika osiguranja i osiguranika, i kodeksima ponašanja. Zakoni koji regulišu ovu materiju su zakoni o privatnom osiguranju ili *lex specialis* o posrednicima osiguranja, građanski zakonici sa odredbama o nalogu i zastupanju, posredovanju, odgovornosti za povredu ugovornih obaveza ili propisi i pravo presedana o odgovornosti za nehat u slučaju obaveze postupanja sa dužnom pažnjom, regulativa o zaštiti potrošača, odredbe o distribuciji finansijskih proizvoda i paketa finansijskih proizvoda. „SFPO³ podstiče trgovinska udruženja i zainteresovane strane da razvijaju kodekse ponašanja.”⁴ Ona zaključuje da se takvi kodeksi mogu posmatrati kao dodatak regulativi i zakonodavstvu i da su značajni za povećanje poverenja javnosti u industriji osiguranja. Oni takođe mogu da poprave i razjasne odnose između osiguravača, posrednika i potrošača.

Definicija brokera osiguranja se razlikuje u uporednom pravu. Često se smatra da je nezavisno lice koje deluje u ime i za račun osiguranika dok prima naknadu od osiguravača. Ovde ćemo se posebno baviti rešenjima u grčkom, srpskom i pravu Velike Britanije. DPO ne pravi jasnu razliku između agenata i brokera osiguranja.

Regulativa EU pokriva neka pitanja odgovornosti brokera o kojima je dosta diskutovano u literaturi, a naročito ona koja se odnose na nezavisnost brokera, uticaj naknade brokera na njegovo ponašanje kroz precizne obaveze obelodanjivanja odnosa sa osiguravačima koji

³ Svetsko udruženje posrednika u osiguranju.

⁴ Principi Svetskog udruženja posrednika u osiguranju, *Regulation on insurance intermediaries*, June 2002. Dostupno na: <http://www.wfii.net/en/key-issues-positions/regulation>, od 12.12.2011.

nude taj proizvod na tržištu⁵, obavezu informisanja i postupanje sa novcem klijenta. Druga relevantna pitanja, kao na primer pitanje odgovornosti za nezaključene odgovarajućeg pokriva osiguranja za račun klijenta je za sada nedovoljno i samo indirektno regulisano u regulativi EU.

2. DEFINICIJA BROKERA OSIGURANJA I OPIS NJEGOVIH DUŽNOSTI

DPO ne prati tradicionalnu razliku između zastupnika osiguranja i brokera osiguranja. DPO poznaje podelu na vezane zastupnike i na posrednike osiguranja. Posredovanje je definisano kao „aktivnost uvođenja, predlaganja ili izvršavanja drugih pripremnih radnji za zaključenje ugovora osiguranja, ili zaključenja takvih ugovora, ili pomaganja u administraciji ili izvršenju takvih ugovora, a naročito u slučaju postojanja potraživanja“.⁶ Shodno tome, posrednik osiguranja je fizičko ili pravno lice koje se profesionalno bavi posredovanjem. Većina država članica (dalje u tekstu: DČ) EU predlaže da se prilikom izmena DPO ova definicija, koja je bazirana na opisu aktivnosti, dopuni sa osnovnom definicijom zastupnika i brokera, pošto izgleda da ove kategorije postoje u većini DČ.⁷ Smatra se da bi to mogla biti početna tačka za buduću harmonizaciju u ovoj oblasti.

Grčko pravo je regulisalo da broker osiguranja dela po nalogu osiguranika, te se tako broker smatra njihovim zastupnikom, iako ga plaćaju osiguravači.⁸ Tako se on razlikuje od posrednika u trgovačkim ugovorima pošto se smatra da njegov položaj nije u sredini, između dve strane. Njegova obaveza je da poveže osiguranike sa osiguravačima ili reosiguravačima, izvede sve pripreme aktivnosti za zaključenje ugovora o osiguranju, primi izjave o saglasnosti u vezi sa ponudom i prihvatom ponude, kao i o drugim pitanjima za koje je potrebna saglasnost obe strane prilikom pregovora i zaključenja ugovora od osiguravača i osiguranika i da pomogne prilikom izvršenja ugovora a naročito u slučaju nastupanja osiguranog rizika.

⁵ DPO, član 12.1–4.

⁶ DPO, član 2, paragraf 3.

⁷ Komitet nadzornika evropskog osiguranja i profesionalnih penzija (dalje u tekstu: KNEOPP) savet o DPO reviziji od 10. oktobra 2010 godine. Ref: CEIOPS CCP-59/10, dostupno na: <https://eiopa.europa.eu/publications/submissions-to-the-ec/index.html>, od 10. 12. 2011.

⁸ Grčki zakon br. 1569/1985 o posredovanju u ugovorima privatnog osiguranja, organizovanju udruženja eksperata za udese motornim vozilima, rad kancelarije za međunarodno osiguranje i druge odredbe, član 15a.

Suprotno tome, srpsko pravo⁹ gleda brokera osiguranja više u njegovoj posredničkoj ulozi. On može da dela u ime i za račun osiguravača ili osiguranika. Delatnost brokera osiguranja je da poveže osiguranike ili ugovarače osiguranja sa osiguravačima radi pregovora o zaključenju osiguranja, na osnovu naloga osiguravača ili na osnovu naloga osiguranika ili ugovarača osiguranja. Pored posredovanja u užem smislu, on može da pruža savetodavne usluge ili pomaže u obradi zahteva i u proceni rizika i štete. Ipak, kada radi za račun osiguranika, on je obavezan po zakonu da pruži objašnjenje i savet.

U Velikoj Britaniji (Engleska i Vels) postoji zakonska obaveza brokera da dela u skladu sa načelom poštenja u ostvarenju onog što on smatra da je interes njegovog klijenta. Zakonska definicija brokera osiguranja ne postoji. Potrebno je pribaviti ovlašćenje od Agencije za finansijski nadzor (dalje u tekstu: AFN) u skladu sa Zakonom o finansijskim uslugama i tržištima, za obavljanje određenih aktivnosti kao što su pomaganje u administraciji i izvršenje ugovora o osiguranju, savetovanje o investicijama, savetovanje o polisama osiguranja, dogovaranje poslova u vezi sa investicijama.¹⁰ Oni se moraju povinovati Pravilnicima AFN, uključujući Izvornik o obavljanju poslova osiguranja (dalje u tekstu: IOPO) za neinvesticiono osiguranje, Izvornika o obavljanju poslova za investicione proizvode osiguranja (dalje u tekstu: IOP) a od 2009. godine i novim pravilima i uputstvima o efektivnom upravljanju sukoba interesa koji su regulisani u delu Pravilnika o sistemima i kontroli (dalje u tekstu: SiKo).¹¹ Zapažena je tendencija AFN da se udaljava od režima zasnovanog na pravilima i da se približava režimu zasnovanom na principima, što daje brokerima veću fleksibilnost ali može predstavljati problem za interpretaciju principa i njihovu primenu.¹²

3. OPŠTE O OBAVEZAMA I ODGOVORNOSTIMA BROKERA OSIGURANJA

DPO nameće brokerima osiguranja obavezu da imaju osiguranje od profesionalne odgovornosti (dalje u

⁹ Srpski Zakon o osiguranju (*Službeni glasnik*, br. 22/2004, 70/2004, 61/2005, 85/2005, 101/2007, 63/2009 i 107/2009), član 72.

¹⁰ *FSA regulation of insurance selling and administration*, dostupno na: http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/ins_reg.pdf od 8. 12. 2011.

¹¹ Roberts, Alexis (2008) “Insurance broker remuneration: law and regulation”, od 11. marta 2008, str. 2, dostupno na: <http://www.out-law.com/page-8927>, od 10. 12. 2011.

¹² Wynn, Richard (2008) “Regulation brings responsibility”, *The Broker*, strana 33, dostupno na: <http://www.biba.org.uk/PDFfiles/regulationbringsresponsibility.pdf>, od 10.12.2011.

tekstu: PO) ili drugu odgovarajuću garanciju u slučaju odgovornosti za profesionalni nehat u iznosu od jedan milion evra po potraživanju ili u ukupnom godišnjem iznosu od jedan i po milion evra, osim ukoliko osiguravač preuzme odgovornosti za delovanje posrednika.¹³ Ona ne reguliše obaveze koje bi trebalo da budu pokrivene ovom polisom PO.

Na osnovu različitih definicija brokera osiguranja i razvijene prakse, obaveze brokera osiguranja mogu biti podeljene u tri kategorije na osnovu vremena njihovog ispunjenja.

- *Priprema i posredovanje kod zaključenja ugovora o osiguranju*

Smatraju se osnovnim obavezama brokera. One uključuju davanje svih neophodnih informacija o samom brokeru, o osiguravaču, o njihovom odnosu, o proizvodu osiguranja i riziku koji on pokriva. Mogu da uključe davanje saveta o proizvodima osiguranja koji su dostupni na tržištu i izbor onog koji najviše odgovara klijentu, naročito u slučaju složenih investicionih proizvoda osiguranja. Zastupanje osiguranika pred osiguravačem, a naročito pomoć prilikom popunjavanja formulara za zahtev za osiguranje i davanje saveta vezanih za obelodanjivanje svih relevantnih informacija, obično spada u njegove obaveze. Naplata premije osiguranja i njena uplata osiguravaču je uobičajena. Postoji obaveza čuvanja ličnih podataka klijenata.

- *Pomoć tokom trajanja ugovora*

Obaveza koja se obično pominje je podsećanje osiguranika da obnovi pokriće osiguranja i pomoć prilikom zaključenja novog ugovora. Može da uključuje i druge odgovarajuće informacije i po potrebi objavljivanje tih informacija.

- *Pomoć posle nastupanja osiguranog slučaja*

Uobičajeno je da broker osiguranja proveri i objasni uslove polise osiguranja i moguće prigovore, pomogne oko prikupljanja podataka o događaju, pravnom osnovu, visini štete, uputi osiguravača u proceduru prikupljanja dokaza, pomogne prilikom popunjavanja formulara za prijavu i kontaktira osiguravača do plaćanja naknade za štetu ili beneficija. Može da uključi i primanje novca od osiguravača i slanje osiguraniku. Svaka protivzakonita aktivnost brokera koja je prouzrokovala štetu osiguraniku može se okarakterisati kao greška u činjenju ili propuštanje koja povlači odgovornost. Većina ispitanih zemalja „prihvata da broker treba da produži pružanje usluga i posle zaključenja ugovora o osiguranju radeći

¹³ DPO, član 4.3.

u najboljem interesu svojih klijenata, pomažući im u popunjavanju odštetnog zahteva, kao i usluga obrade štete”.¹⁴ Takođe, većina ispitanih zemalja traži da broker posveti pažnju jednaku dobrom profesionalcu, kao i da pokaže umešnost i posveti pažnju jednog profesionalca prilikom ispunjenja bilo kojeg naloga klijenta.¹⁵

Broker može ograničiti svoju odgovornost ugovaranjem polise osiguranja od PO, kao i ugovaranjem u ugovoru o zastupanju ograničenja svoje odgovornosti, ali se ograničenje normalno ne primenjuje za namernu povredu ili povredu prouzrokovanu grubom nepažnjom. Očekuje se povećanje potraživanja vezanih za brokere koji su prekoračili svoje ovlašćenje. „A kako i osiguravači takođe osećaju posledice ekonomske recesije, oni će biti sve manje raspoloženi da podrže brokera koji je prekoračio ovlašćenje”.¹⁶ Pored toga, klijenti će verovatno postati zahtevniji.

Najčešće povrede obaveza brokera su: propust da obezbedi pokriće osiguranja na vreme, propust da obnovi polis osiguranja, propust da izvrši instrukcije klijenta, davanje nepotpunog ili pogrešnog saveta, propust da pruži adekvatne informacije u vezi sa svojim posredničkim uslugama i propust da osigura rizik kod pouzdanog i solventnog osiguravača.

4. OBAVEZE INFORMISANJA BROKERA I UGOVARAČA OSIGURANJA

DPO reguliše da će pre zaključenja inicijalnog ugovora osiguranja, i, ukoliko je neophodno, prilikom njegove izmene ili obnavljanja, posrednik osiguranja, osim kod osiguranja velikih rizika i posredovanja u reosiguranju, obavestiti klijenta bar o pitanjima koja su navedena u direktivi a koja se uglavnom odnose na identifikaciju brokera, pitanja vezana za njegovu nezavisnost i procedure vansudskog potraživanja i obeštećenja.¹⁷ U pogledu izbora osiguravača posrednik je obavezan da pruži informacije da li ima ekskluzivan ugovor sa jednim ili više osiguravača i njihova imena, ili pruža savete na osnovu fer analize tržišta ili radi sa nekoliko osiguravača bez ekskluzivnosti i bez posebne analize tržišta, u kom slučaju je dužan otkriti njihova imena.

Pored obaveze osiguravača vezanih za same proizvode osiguranja, kao i eventualnih dodatnih obaveza in-

¹⁴ *A comparative review on insurance mediation (2010) AIDA*, Working Party Distribution of insurance products, Editor Prof. Dr. Ioannis Rokas, Bruilant, str. 182.

¹⁵ *Isto*.

¹⁶ Roddis, Mark (2008) “When the going gets tough”, *PI Matters*, the Broker Magazine published by BIBA, str. 31.

¹⁷ DPO, član 12.1, 12.2 i 12.3 Informacije koje daje posrednik osiguranja.

formisanja, regulisanih zakonodavstvima DČ, bilo koja dodatna obaveza obaveštavanja se ugovara u ugovoru o nalogu između osiguravača i brokera.

U Velikoj Britaniji, AFN planira da uvede dodatna pravila za obelodanjivanje informacija za proizvode čiste zaštite (kao što su teške bolesti, zaštita prihoda i životno osiguranje koje nije vezano za investicije) u okviru IOPO pravila. Postoji takođe diskusija na nivou EU o dodatnim obavezama informisanja za pojedine proizvode, kao na primer kod PMIP-a.¹⁸

DPO takođe obavezuje posrednika osiguranja da „specificira, a naročito na osnovu informacija koje je dobio od potrošača, zahteve i potrebe potrošača”.¹⁹ Naravno, ugovarač osiguranja ima obavezu da pruži relevantne informacije, ali to nije u okviru cilja ovog teksta. Broker je obavezan da pita i da sazna tačne zahteve i potrebe klijenta da bi mogao da mu predloži pokriće osiguranja. On može da odgovara za nehat pri obavljanju ove obaveze.

5. ZASTUPANJE I PRIPISIVANJE ZNANJA I GREŠAKA BROKERA

Znanje i greške brokera osiguranja se pripisuju ili osiguravajućoj kompaniji ili ugovaraču osiguranja zato što on radi ili u ime osiguravača ili ugovarača osiguranja. U konkretnim slučajevima je činjenično pitanje za koga je broker radio. Pripisivanje znanja je normalna pravna posledica zastupanja, tako da se znanje zastupnika pripisuje njegovom principalu. To pravilo se između ostalog primenjuje na obavezu brokera da informiše i njegovu pomoć tokom popunjavanja formulara zahteva za pokrićem osiguranja, a naročito pri odgovoru na pitanja vezana za materijalne činjenice značajne za rizik osiguranja. U modernom svetu distribucione mreže rastu i pitanje znanja i krivice posrednika postaje sve češći predmet sporova i obrade u pravnoj literaturi.²⁰

Opravdanje za pripisivanje znanja brokera osiguraniku se razlikuje u uporednom pravu: može se odnositi na postojanje kontrole brokera od strane principala uključujući činjenicu da je principal izabrao zastupnika ili da razlog leži u raspodeli rizika jer principal uvećava svoj profit korišćenjem zastupnika i jer je i zastupnik u poziciji da preduzme zaštitne mere da bi sprečio grešku.²¹

¹⁸ Paket maloprodajnih investicionih proizvoda.

¹⁹ DPO, član 12.3.

²⁰ Chrissanthis, Christos (2010) “Representative power of Insurance Intermediaries, Insurance Intermediaries, Distribution of Insurance Products”, edited by Ioannis Rokas, Ant. N. Sakkoulas Publishers / Bruylant, str. 49–71.

²¹ Isto.

Dok je u slučaju zastupnika osiguranja situacija jednostavna i čista jer „prirodno, što je poznato zastupniku znači da je poznato i kompaniji”²² (osiguravaču), ne mora biti tako jasno u slučaju brokera. Prvo pitanje je koga je broker zastupao i da li postoji bilo kakvo opravdanje da se to znanje brokera pripíše osiguravaču.

To pitanje se postavlja kada broker pogreši dok daje uputstva i savet osiguraniku. Na primer u sporu *Winter v Irish Life Insurance plc*²³, ugovarač osiguranja je kupio životno osiguranje preko velike firme nezavisnih brokera osiguranja. Broker je znao da oba ugovarača osiguranja pate od cistične fibroze, ali ova informacija nije obelodanjena osiguravaču. Slučaj je raspravljan pred Visokim sudom pred sudijom Piterom Vebsterom, koji je našao da su brokera zastupali ugovarače osiguranja a ne osiguravača. Odnos između brokera i osiguravača je nedovoljan da bi se smatralo da postoji zastupanje. Nije dovoljno što je osiguravač platio proviziju brokeru, ili mu dao reklamni materijal sa odštampanim imenom brokera, ili snabdeo ga uputstvima i izvršio obuku o načinu popunjavanja formulara. Sudija je stavio akcenat na činjenicu da je ugovarač osiguranja pristupio brokerima radi pronalaženja osiguranja.

Suprotno tome, u sporu *Roberts v Plaisted*²⁴, gospodin Roberts je osigurao hotel kod Lojdsovog brokera. Hotel je imao i diskoteku, koja je pokazana brokeru kad je pregledao prostorije. Posle požara, gospodin Roberts je podneo odštetni zahtev u iznosu od 70.000 funti. Osiguravač je odbio isplatu po osnovi neobelodanjivanja postojanja diskoteke. Apelacioni sud je odlučio u korist gospodina Roberta nalazeći da se osiguravač odrekao obelodanjivanja informacije, mada osnovi za to odricanje nisu najjasniji.

Uobičajena je praksa za posrednike da popune formular u ime podnosioca molbe. Podnosioca molbe odbija dužina i složenost preloženog formulara te se lako složila da ga kroz upitnik vodi posrednik, često preko telefona. Tada posrednik zabeleži odgovore na formularu,

²² Miltiadis, Nektarios (1998) *Uvod u privatno osiguranje*, izdanje Finansijski forum, (na grčkom jeziku) str. 106.

²³ *Winter v Irish Life Insurance plc*. [1995] 2 Lloyds Rep 274 and the English Law Commission and the Scottish Law Commission Insurance Contract Law, Issues Paper 3, Intermediaries and Pre-contract information, March 2007, str. 16, dostupno na: http://www.justice.gov.uk/lawcommission/docs/ICL3_Intermediaries_and_Pre-contract_Information.pdf, od 10. 12. 2011.

²⁴ *Roberts v Plaisted* [1989] 2 Lloyds Rep 341 and the English Law Commission and the Scottish Law Commission Insurance Contract Law, Issues Paper 3, Intermediaries and Pre-contract information, March 2007, str. 10, dostupno na: http://www.justice.gov.uk/lawcommission/docs/ICL3_Intermediaries_and_Pre-contract_Information.pdf, od 10. 12. 2011.

koji posle potpiše podnosilac molbe.²⁵ Pravila o pripisivanju bi trebalo naročito da se primenjuju u sledećim slučajevima: kada materijalne činjenice nisu posebno naglašene u upitniku a ugovarač osiguranja je potpuno informisao brokera, koji je propustio da obavesti osiguravača ili podaci o tim činjenicama nisu predstavljeni na pravi način i broker je nepravilno savetovao ugovarača osiguranja kako da popuni upitnik, ili je došlo do pogrešnog predstavljanja činjenica koje su pravilno napisane u upitniku ili je ugovarač pogrešno odgovorio zbog pogrešnog saveta brokera, ili je broker propustio da pravilno savetuje osugranika u vezi sa pitanjima koja nisu obuhvaćena upitnikom.²⁶

Tada se postavlja pitanje ko je odgovoran za ovakve nepreciznosti. Presedan engleskog prava je *Newsholme Borthers* protiv *Road Transport i General Insurance co ltd.*²⁷ U tom sporu, tužilac je osigurao motorni autobus preko čoveka pod imenom Vili, koji mu je rekao da su ga *Road Transport i General Insurance* ovlastili da prikuplja ponude za njih. On je popunio formular, koji je kasnije odobrio osiguravač. Kada je nastalo potraživanje ispostavilo se da je Vili dao neprecizne odgovore na tri pitanja iz formulara, iako je njemu tužilac dao tačne informacije. Osiguravač odbija odgovornost zbog povrede garancije te odbija i potraživanje. Apelacioni sud je našao da je osiguravač imao pravo da odbije odgovornost jer je prilikom popunjavanja upitnika Vili radio kao zastupnik *Newholme Brothers*. Sudija Skruton je obrazložio: „Ako je odgovor netačan, a zastupnik to zna, on čini prevaru koja sprečava da njegovo znanje bude znanje osiguravača. Ako je odgovor netačan, ali on to ne zna, ja ne razumem kako bi on mogao imati bilo kakvo znanje koje bi se moglo pripisati osiguravaču. U svakom slučaju, imam poteškoće da razumem kako je čovek koji je bez čitanja potpisao dokument za koji zna da je to predlog za zaključenje osiguranja, i koji poseduje izjavu čija je sadržina u suštini netačna, kao i obećanje da je ona tačna, a na osnovu ugovora da može da izbegne posledice svog nehata, govoreći da je osoba koju je on zamolio da popuni formular za njega, zastupnik onoga kome je upućen taj predlog.”²⁸

Mali je broj prijavljenih slučajeva sa različitim posledicama. Ipak postoje predlozi, kao i razvoj vezan za zaštitu slabe strane a naročito potrošača. Postoje ozbilj-

²⁵ English and Scottish Law Commission, Issues paper 3, Intermediates and Pre-contract information, London March 2007, str. 24.

²⁶ *Isto*.

²⁷ [1929] 2 KB 356.

²⁸ *Isto*, str. 374–5 i and the English Law Commission and the Scottish Law Commission Insurance Contract Law, Issues Paper 3, Intermediaries and Pre-contract information, March 2007, str. 25.

ne kritike u slučaju gde je zastupnik izvršio prevaru na sopstvenu inicijativu (na primer, jer je bio nestrpljiv da dobije proviziju), kao i predlozi da bi to trebalo da bude izuzetak u odnosu na gore navedeno pravilo. Ukoliko je zastupnik prodaje zaposlen kod osiguravača kao zastupnik osiguravača, moglo bi se smatrati da bi osiguravač trebalo da nosi veću odgovornost za njegovu prevaru nego osiguranik.²⁹ Postoje kritike i na sadržinu upitnika koji priprema osiguravač. Postoje slučajevi, mada retko, da znanje brokera treba pripisati osiguravaču a ne osiguraniku, zato što aktivnosti brokera više pomažu osiguravaču da poveća broj zaključenih polisa, nego osiguraniku da dobije osiguravajuće pokriće. Ukoliko je osiguravajuće pokriće odbijeno zbog neobeldodanjanja činjenica, osiguravač profitira od posredovanja.

U srpskom pravu gore prezentirano pitanje još nije regulisano. Opšta pravila o zastupanju ne govore o znanju zastupnika dok se član 914 Zakona o obligacionim odnosima odnosi na posebnu situaciju jer se posledice propuštanja ugovarača osiguranja da pruži materijalne informacije osiguravaču ili pružanje netačnih informacije odnose na osobu koja je zaključila ugovor u ime i za račun druge osobe ili u korist druge osobe, ukoliko su ove osobe znale da je materijalna inoformacija netačna ili da nije pružena.

Principi Evropskog ugovornog prava osiguranja³⁰ u članu 1:206 regulišu sledeće: „Ako je nekome povereno od strane ugovarača osiguranja, osiguravača ili korisnika ovlašćenje bitno za zaključenje ili izvršenje ugovora, relevantno znanje koje ta osoba ima ili bi trebalo da ima tokom ispunjavanja svojih dužnosti će biti smatrano da je znanje ugovarača osiguranja, osiguranika ili korisnika, u zavisnosti od okolnosti.” Predloženo rešenje bi moglo biti prihvaćeno u srpskom pravu, sa izuzetkom da prevarna radnja brokera, kada je poznata osiguravaču, ne bi mogla da škodi osiguraniku.

6. ZASTUPANJE

Zastupanje regulisano u građanskim zakonicima se takođe primenjuje i na zastupanje kod posredovanja u osiguranju. Ali odgovornost za pregovore kod ugovora o nalogu između brokera i ugovarača osiguranja je obično regulisana posebnim pravilima i smatra se da potpada ili pod delikte ili kvaziugovornu odgovornost. Posledica može biti obaveza naknade štete.

²⁹ The English Law Commission and the Scottish Law Commission, Insurance Contract Law, Issues paper 3, Intermediates and Pre-contract information, str. 27.

³⁰ Reinstatement of European Insurance Law, as of 27 July 2011, dostupno na: <http://www.restatement.info/>, od 10. 12. 2011.

Pravo V. Britanije definiše zastupanje kao odnos koji nastaje kada jedna osoba, principal, ovlasti drugu, zastupnika, da radi u njegovo ime, a druga pristane na to. Odnos nastaje na osnovu ugovora čija je najvažnija posledica da on omogućava zastupniku da zaključi ugovor između njegovog principala i trećeg lica.³¹ Zastupnik osiguravača može postati zastupnik osiguranika kada mu pomaže da popuni formular ponude.³² Brokери osiguranja su u većini slučajeva zastupnici osiguranika, a ne osiguravača ali mogu biti zastupnici osiguravača za određenu namenu kao što je pružanje privremenog osiguravajućeg pokrića dok se ne izda polisa.³³ Zastupanje ne mora da bude u obliku pisanog ugovora. Osnovne obaveze zastupnika su da izvršava naloge, da postupa sa dužnom pažnjom i sposobnostima i da obavlja poverenu dužnost (lojalnost i vernost).³⁴

U svakom slučaju opšte je pravilo zastupanja da zastupnik zavisi od ovlašćenja i naloga koje mu da principal. Ukoliko ne postoji nalog za određenu stvar koja je regulisana običajima tržišta osiguranja, on može da primeni ta pravila. „Principal neće uspeti u dokazivanju da je zastupnik odstupio od naloga ukoliko su oni bili dvosmisleno postavljeni zbog čega je zastupnik njih logično razumeo drugačije od namere principala, jer bi takvo ponašanje bilo u skladu sa standardom razumne pažnje i sposobnosti. Zastupnik će odgovarati za štetu koju je prouzrokovao iz nehata samo ukoliko propusti da primeni odgovarajući standard pažnje i sposobnosti u izvršavanju datih instrukcija.”³⁵

U grčkom pravu „odgovornost brokera prema osiguraniku je ograničena na korektno izvršavanje i primenu pisanih instrukcija osiguranika”.³⁶ Što se tiče valjanosti ugovora o zastupanju, odnos posredovanja mora biti dokazan, ne može se pretpostaviti.³⁷ Grčki građanski zakonik³⁸ predviđa da je zastupnik odgovoran za svoju grešku. Znači da će biti odgovoran za nameru, grubu nepažnju i za običnu nepažnju. Ipak moguće je da se strane dogovore da ne odgovara za običnu nepažnju. Za-

³¹ Treitel, Guenter (2007) *The Law of Contract*, 12th Edition, Sweet & Maxwell, London, str. 752.

³² *Isto*, str. 456.

³³ *Stocton v. Mason* [1978] 2 Lloyd's Rep. 430 (osim u slučaju pomorskog osiguranja)

³⁴ Treitel, *Isto*, str. 799.

³⁵ Rokas, Ioannis (2010) "Issues attached to the role of Insurance Intermediaries", AIDA, str. 44.

³⁶ Član 15e grčkog zakona br. 1569/1985 o posredovanju u ugovorima privatnog osiguranja, organizovanju udruženja eksperata za udese motornim vozilima, rad kancelarije za međunarodno osiguranje i druge odredbe.

³⁷ A. Argiriadis, r. Cadziniolau – Angelidou, L. Salidis, *Isto*, str. 39 i Rokas, Ioannis, *Isto*, Par. 1303 i beleške 13–16 na str. 881.

³⁸ Grčki Građanski zakonik, član 713–726.

stupnik može da zastupa principala pred drugim licima samo ukoliko postoji pisani ugovor o zastupanju, a ne na osnovu usmenog ugovora.³⁹ Ugovorom o zastupanju regulišu se obaveze zastupnika uključujući i ovlašćenja zastupnika. Zastupnik može da odstupi od naloga principala samo ukoliko ne može da obavesti principala, a očigledno je da bi se i principal složio sa odstupanjem da je znao za činjenice koje su uzrokovale potrebu za odstupanjem. Iako postoji propisana opšta obaveza zastupnika da pruži principalu odgovarajuće informacije i nepisana obaveza da zaštiti interese principala, on ne bi imao obavezu da istražuje da li je ispunjenje tih naloga stvarno u interesu klijenta. On bi mogao imati ovu obavezu samo ukoliko bi zastupanje bilo ugovoreno zbog njegovih posebnih sposobnosti koje principal ne poseduje. On ima obavezu da obavesti principala o mogućem riziku ili šteti.

Sadržaj ugovora sa brokerom je često unapred napisan standardizovani ugovor te bi se na njega primenjivale odredbe o dodatnoj zaštiti potrošača kod ugovora po pristupu.

Srpski Zakon o obligacionim odnosima⁴⁰ ne reguliše obavezu zastupnika (nalogoprimca) da pruža savete. Nalogoprimac je obavezan da izvrši instrukcije principala sa pažnjom dobrog poslovnog čoveka ili domaćina, ostajući u granicama naloga i uvek štiteći interese principala. Ukoliko zastupnik smatra da bi izvršenje instrukcija bilo štetno za principala, on bi bio obavezan da skrene pažnju i da traži nove instrukcije; ukoliko principal ne bi dao nove instrukcije, nalogoprimac bi bio obavezan da zaštiti interese principala, postupajući kao dobar poslovni čovek, odnosno domaćin. On može da odstupi od instrukcija samo posle dobijanja odobrenja od principala ili u slučaju nedostatka vremena ili drugog razloga, samo ukoliko bi sudeći po svim okolnostima, on osnovano mislio da bi to bilo u najboljem interesu principala.

Po nastupanju rizika, sve DČ⁴¹ prihvataju da bi broker trebalo da sledi izvršenje ugovora o osiguranju, služeći najbolje interesu klijenta, da pomogne klijentu u popunjavanju zahteva za potraživanja od osiguravača i da pruži usluge obrade zahteva. On bi trebalo da sarađuje sa osiguravačem radi postizanja nagodbe.

Brokери osiguranja često ugovaraju da preuzmu odgovornost za tekuće upravljanje pokrićem osiguranja. To se često posmatra kao čista administracija. Ali ovo može da obuhvati obaveze da se upozori klijent na potencijalne povrede odredbi i uslova polise.

³⁹ Grčki Građanski zakonik, član 217.2.

⁴⁰ ZOO, član 749–770 (ugovor o nalogu).

⁴¹ *A comparative review on insurance mediation* (2010) AIDA, Working Party Distribution of insurance products, Editor Prof. Dr. Ioannis Rokas, Bruilant.

Srpski Zakon o osiguranju u članu 84 reguliše obavezu brokera da pruži pomoć osiguraniku tokom trajanja ugovora osiguranja, pre i posle nastupanja rizika, da se stara o osiguranju u pogledu vremenskih ograničenja za radnje koje mogu zastareti: prati primenu ugovora i piše nacrt njegovih izmena ukoliko je potrebno za bolju sigurnost osiguranika.

7. OBAVEZA PRUŽANJA SAVETA

DPO ne reguliše obavezu brokera da pruži savet. Ona reguliše da u slučaju kada broker preporučuje određenog osiguravača ili pokriva on mora dati izjavu da li je ta preporuka bazirana na fer analizi tržišta ili on radi sa nekolicinom osiguravača. Ukoliko obavesti klijenta da daje savet na osnovu fer analize, obavezan je da stvarno izvrši takvu analizu. DPO smatra da je analiza fer ako je obuhvatila dovoljno veliki broj ugovora o osiguranju dostupnih na tržištu koja bi mu omogućila da preporučuje jedan, u skladu sa profesionalnim kriterijumom, koji bi ugovor bio adekvatan da odgovori potrebama korisnika. DPO takođe predviđa da pre zaključenja bilo kog posebnog ugovora postoji obaveza davanja minimuma informacija i objašnjenja o specifikaciji ugovora, naročito na osnovu informacija koje su dobijene od klijenta, zahteva i potreba klijenta, kao i obaveza navođenja razloga za svaki savet koji mu je dat za određeni proizvod osiguranja. Ovi detalji se prilagođavaju u skladu sa složenosti predloženog ugovora o osiguranju.

DPO ne reguliše obavezu brokera da savetuje klijenta ali ukoliko pruža savet ili preporuku da uzme pokriva osiguranja od određenog osiguravača tvrdeći da je istražio tržište, on mora biti baziran na dovoljno velikom broju ugovora o osiguranju, mora istražiti materijalne činjenice i potrebe osiguranika i dati razlog za takav savet.

Postoji obaveza istraživanja finansijske situacije osiguravača u većini zemalja. Postavlja se pitanje da li je to teoretska obaveza i da li broker ima načina da ispita finansijsko stanje osiguravača. Šta ukoliko se izvrši kontrola ali procena nije ispravna?

U Srbiji, brokeri su u obavezi da pruže objašnjenje i savet o pitanjima relevantnim za zaključenje ugovora osiguranja. Oni su obavezni da zaštite interese njihovih klijenata i dozvola brokeru može biti oduzeta ukoliko se ispostavi da su interesi klijenta bili ugroženi.⁴² Pored toga⁴³ obaveza brokera da da objašnjenja i savete kad je klijent osiguranik uključuje obavezu da: izradi analizu rizika i predloži odgovarajuće pokriva, izradi pocenu

solventnosti osiguravača, na osnovu podataka o osiguravaču, posreduje radi pregovaranja u zaključenju ugovora o osiguranju sa osiguravačem koji, će na osnovu okolnosti konkretnog slučaja, obezbediti najbolje pokrivaće za osiguranika, obavesti osiguravača o osiguranikovo namerni da zaključi osiguranje i ponudi osiguraniku uslove i objasni metod računanja premije i prokontroliša sadržaj polise osiguranja. Obaveza brokera da predloži najbolje pokrivaće u datim okolnostima izgleda da je opterećujuća za jednostavne ugovore osiguranja.

U Grčkoj savet i preporuka se smatraju delom obaveze brokera osiguranja. Ali odgovorost za štetu koja bi proistekla iz tog saveta ili preporuke postoji samo ukoliko je broker preuzeo tu odgovornost u brokerskom ugovoru ili je namerno dao pogrešan savet ili preporuku.⁴⁴ Savet je u ovoj odredbi dispozitivna odredba koja se odnosi na aktivnosti u interesu onog kome se savet daje te je tako drugačija od obaveze davanja informacije. Ugovorno preuzimanje odgovornosti može biti: a) u posebnom ugovoru o garanciji odgovornosti (u kom slučaju zastupnik preuzima da plati štetu, kada može ograničiti iznos štete, ukoliko je savet nekorektan, bez obzira na postojanje nehata) i b) preuzimajući ugovornu obavezu da pruži savet. Takva obaveza može biti deo ugovora o zastupanju ili nekog drugog ugovora. Sadržaj obaveze da pruži savet bilo bi pružanje savesnog, dobro argumentovanog, kompletnog (celovitog), preciznog i razumljivog saveta tako da ne postoji nekorektna (pogrešna) slika. Ukoliko je savet dogovoren kao posebna obaveza, u slučaju zakašnjenja ili lošeg ispunjenja obaveze, zastupnik će imati obavezu da plati štetu u skladu sa opštim pravilima o ugovornim štetama, uključujući pravila o zabrani klauzula neodgovornosti za namernu ili krajnju nepažnju. Broker je odgovoran za svoju grešku u činjenju ili nečinjenju tokom izvršenja zastupanja a to uključuje izbor odgovarajućeg osiguravača za određeni rizik, ali ne i za činjenja i nečinjenja osiguravača, osim ukoliko se to posebno ne ugovori. Ipak, ugovaranje odgovornosti za osiguravača ne bi bilo u okviru pravne prirode zastupanja. On bi mogao ugovoriti povećan nivo pažnje (da pruži najbolji savet) jer je to razlog zbog kog se ugovarač osiguranja i obraća brokeru. Greške i propusti brokera uključuju povredu obaveze pružanja pune pažnje i izuzetno bi trebalo prihvatiti da greška ili propust postoje bez odgovornosti.⁴⁵

Na kraju izlaganja govoriće se o sudskoj interpretaciji namerne strana i opsega obaveze brokera da istražuje okolnosti koje se odnose na osiguranika a koje su relevantne za pokrivaće iz osiguranja kao, i nivoa i jednostav-

⁴⁴ Grčki Građanski zakonik, član 729.

⁴⁵ Rokas, K. Ioannis (2006) *Privatno osiguranje*, Ekdosis Ant. N. Sakoula, str. 885 i Predsednički dekret o brokerima osiguranja br. 190/06 kojim je DPO uvedena u grčko pravo.

⁴² Srpski Zakon o osiguranju, član 81.1 a).

⁴³ Srpski Zakon o osiguranju, član 84.

nosti objašnjenja pokriva iz osiguranja, kao i interpretaciji osnovnih obaveza osiguranika koje proizlaze iz polise koje se predstavljaju ugovaraču osiguranja pre potpisivanja ili obnavljanja polise. Nekoliko nedavnih odluka sudova V. Britanije i Italije daje interesantne primere.

U sporu *Jones v Environcom*⁴⁶ sud je zaključio da bi broker osiguranja trebalo da proveri da li je klijent u potpunosti razumeo obavezu obelodanjivanja činjenica u ugovoru o osiguranju od oštećenja imovine i rizika prekida obavljanja posla. Ovo obično zahteva posebna usmena i pismena obaveštenja kada se prvi put zaključuje ugovor o osiguranju i kad se obnavlja. Environcom reciklira frižidere. U tom procesu on koristi neke lakozapaljive materijale koji su u periodu između 2005. i 2007. doveli do nekoliko ozbiljnih požara u fabrici, koji su bili prijavljeni osiguravaču, i nekoliko manjih požara, koji nisu bili prijavljeni osiguravaču pošto nije tražena naknada. Negde u maju 2007. trebalo je obnoviti polisu osiguranja i osiguravač je prvo odbio da ga pokriće, ali ga je kasnije broker ubedio da ponudi pokriće pod strožim uslovima. U maju, junu i septembru 2007. došlo je do novih požara koji su kulminirali velikim požarom koji se dogodio u septembru 2007. godine. Osiguravač se proglasio neodgovornim zbog neobelodanjivanja svih prethodnih požara. U 2009. godini je postignuta nagodba u iznosu od 950.000 funti pa je Environcom ostatak potraživanja u iznosu od 6 miliona funti tražio od brokera po osnovu nehatnog propuštanja da ga tačno obavesti o njegovoj obavezi da informiše osiguravača o materijalnim činjenicama. Prilikom obnove polise, broker je poslao dokumenta osiguranja Environkomu sa propratnim pismom u kome ga je podsetio na obavezu informisanja osiguravača o svim materijalnim činjenicama koje mogu da utiču na pokriće. Sudija je zaključio da je broker povredio svoju obavezu, ali da povreda nije prouzrokovala osiguraniku nikakvu štetu, jer da je obavestio osiguravača o tako čestim požarima, nijedan osiguravač ne bi prihvatio da ga osigura. Za ovaj rad interesantan je zaključak sudije da broker mora savetovati klijenta o obavezi obaveštavanja osiguravača o svim materijalnim činjenicama i objasniti posledice propuštanja. Broker bi trebalo da navede vrstu činjenica koje bi trebalo obelodaniti i da pokuša da sazna od osiguranika sve materijalne činjenice, naročito jer osiguranik može da smatra da neke činjenice nisu relevantne te da propusti da ih obelodani. Sudijin stav je da dokument koji je bio poslat Environkomu nije pomogao da on razume kada je potrebno dati informaciju, šta bi bila materijalna činjenica i koje bi bile posledice

⁴⁶ *Jones v Environcom*, odluka prvostepenog suda sudije David Stila u Komercijalnom sudu, u slučaju *Nicholas G Jones v Environcom Ltd and MS plc*, dostupno na: www.out-law.com/page-11025, od 10. 12. 2011.

nedavanja informacije. U svakom slučaju ispostavilo se da je Environkom u svom poslovanju kršio i licencu upravljanja otpadom, te tako čak i da je uspeo da pribavi drugo osiguranje, te da je ova materijalna činjenica bila obelodanjena osiguravaču i polisa ne bi bila važeća. Ipak, konačna posledica ovog slučaja od značaja za sve brokere osiguranja je viđena kao dalje proširenje odgovornosti brokera. „Upozorenje o cilju brokerove obaveze savetovanja o obelodanjivanju činjenica bi bilo upozorenje za celu industriju. Teško da broker može da da svom klijentu uopšteni savet sa 'primerima' o prirodi materijalnih činjenica bez razumevanja procesa koji klijent obavlja.”⁴⁷ Sledeće pitanje je da li „će biti neophodno da savestan broker izvrši detaljnu istragu svog klijenata o njegovim proizvodnim i drugim procesima, kao i da mu daje savete o prirodi materijalnih činjenica.”⁴⁸

Sličan je zaključak italijanskog Vrhovnog suda⁴⁹ u kome sud potvrđuje zahteve za odgovarajućim ponašanjem za italijanske brokere osiguranja. *Intramekanika Bertolini* je pokrenula tužbu pred milanskim sudom protiv brokera *Marsh* tvrdeći da nije pružio zadovoljavajući nivo pažnje, koju je po zakonu bio dužan da pruži, kada joj je pomogao i posavetovao je. Broker je, s druge strane, tvrdio da je Bertolini propustio da dostavi dovoljne i detaljne informacije brokeru. Vrhovni sud je potvrdio prethodnu sudsku odluku tvrdeći da je dužnost brokera da pomogne klijentu kako u utvrđivanju sadržaja ugovora, tako i u administraciji i ispunjenju samog ugovora. Sud je zaključio da broker dela kao klijentov savetnik, sa obavezom da analizira koji ugovorni modeli na tržištu najviše odgovaraju klijentovim interesima da bi mu ponudio pokriće osiguranja koje mu najviše odgovara.

U sporu *Ramco v Weller*⁵⁰, pitanje odgovornosti brokera se odnosilo na dovoljnost i adekvatnost pokrivača osiguranja. Osiguranik je trgovao viškom vojnih zaliha. U nekim ugovorima sa Ministarstvom odbrane regulisana je njegova odgovornost za gubitke zaliha, a u nekim nije. On je dao nalog brokeru da pronade pokriće za robu koja mu je poverena. Osiguranje je pokrilo materijalnu štetu na „zalihama ... u svojini osiguranika ili na kojima osiguranik ima državinu, a odgovoran je za njih”. Došlo je do požara u prostorijama za koji nije bio odgovoran osiguranik, ali je veći deo zaliha bio oštećen.

⁴⁷ Counlson, Edward (2010) “Plasma gunfire – Insurance brokers’ duties and *Jones v Environcom* and *Miles Smith Insurance Brokers* (third party)”, *Wire*, Davies Arnold Cooper.

⁴⁸ *Isto*.

⁴⁹ *Bertolini v Marsh*, Italijanski vrhovni sud, odluka br. 12973, 27. maj 2010, Hogan Lovells Global Insurance and Reinsurance Bulletin Winter 2010 Issue 3

⁵⁰ *Ramco v Weller*, dostupno na: <http://www.out-law.com/page-9347>, od 10. 12. 2011.

Osiguranik je podneo zahtev po polisi osiguranja, ali ga je osiguravač uspešno odbio. Osiguranik je tužio brokera. Osiguranik je komisionar robe (imao je državinu, ali je Ministarstvo odbrane zadržalo svojinu do prodaje robe). Njegova polisa osiguranja je pokrivala robu „u državini za koju je osiguranik odgovoran“. Kao što je pomenuto ranije, osiguranik nije bio odgovoran za oštećenje robe. Broker je nabavio polisu koja je obezbeđivala samo ograničeno pokriće, samo za odgovornost osiguranika a ne za oštećenje robe bez obzira na odgovornost, kao i za pravne troškove sudskog postupka. Sudija je našao da je broker odgovoran. Zaključak je bio da je broker dužan po ugovoru, ali i u skladu sa vanugovornom odgovornošću da pokaže razumnu pažnju i sposobnost prilikom savetovanja klijenta, kao i da pribavi odgovarajuće pokriće. Osiguranje treba da pokrije klijentove potrebe i da bude takvo da klijent ne bude uvučen u sudske postupke. Broker treba da istraži sa klijentom prirodu njegovih poslova. Broker treba da pažljivo razmotri uslove polise pre nego što predloži tekst ugovora o osiguranju. Ne postoji indicija da polisa sa širim pokrićem ne bi mogla biti pribavljena ili da bi čak koštala više. Broker je bio obavezan na naknadu štete koja je bila jednaka punoj vrednosti robe. Ali sam broker treba, u skladu sa odredbama njegovog ugovora sa vlasnikom robe, da preda vlasniku ono što je na ime osiguranja primio preko svojih sopstvenih gubitaka.

8. IZMENE DPO

Komisija EU trenutno razmatra DPO. Ona je organizovala javne konsultacije o pojedinim pitanjima koje su trajale od novembru 2010. do januara 2011. Među pitanjima koja se odnose na sadržaj ovog teksta je i predlog da se postave drugačiji zahtevi za obaveštavanje kada brokeri prodaju PMIP, tako stvarajući dva režima prodaje osiguranja, jedan za opšte proizvode osiguranja i drugi za PMIP.⁵¹ Ovo praktično znači uvođenje pravila MiFiD.⁵² U tom smislu Izveštaj o dobroj praksi obelodanjivanja i prodaje varijabilnih anuiteta koji je pripremio KNEOPP smatra da dobra praksa prodaje varijabilnih anuiteta treba da osigura da se potrebe i zahtevi potrošača uzmu u obzir, i da zbog njihove složenosti ova vrsta proizvoda bi trebalo uvek da se prodaje putem saveta prodavca. Dobra prodajna praksa bi trebalo da se fo-

⁵¹ Consultation by Commission Services on legislative steps for the Packaged Retail Investment Products Initiative, dostupno na: http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2010/prips_en.htm, od 10. 12. 2011.

⁵² Direktive o finansijskim proizvodima, *Markets in Financial Instruments Directive 2004/39/EC* ili MiFiD.

kusira na ciljeve potrošača kako bi se odredili njegovi zahtevi i potrebe.⁵³ Broker bi trebalo da proveri lične okolnosti, koristi jednostavan opis proizvoda uključujući i ilustracije, koristi jednostavan jezik i da razume moguće posledice u budućnosti.

Izmene DPO trebalo bi dalje da se koncentrišu na nedovoljan kvalitet informacija koje se daju potrošačima i kodekse poslovnog ponašanja (konflikt interesa i transparentnost). Potencijalni konflikt interesa se vidi u dvostrukoj ulozi brokera kao savetnika klijenta i kao distribucionim kanal za osiguravače.⁵⁴ Ovaj konflikt može da utiče na objektivnost saveta koje oni daju klijentima i njihovih sopstvenih poslovnih interesa.

Postojali su predlozi da se informacije o naknadama brokera daju samo na zahtev, dok je predstavnik nemačkih osiguravača predložio da „kvalitet saveta bi trebalo da bude važniji za korisnika od informacije o njegovoj naknadi“.⁵⁵ Predstavnik KFU odgovoran za posredovanje u osiguranju je komentarisao da maloprodajni kupci treba da znaju više o proizvodu, usluzi i pokrivenom riziku nego o pitanjima naknade brokera.⁵⁶

Najvažnija kritika sadašnje primene DPO, vezana za pitanja ovog članka, jeste da su informacije koje se daju korisnicima jako različitog kvaliteta zavisno od proizvoda osiguranja i pretežnih zakonodavnih zahteva. Ipak, uopšteno govoreći informisanje je zbijeno, suviše pravničko, puno stručnog žargona i teško svarljivo.⁵⁷

9. ZAKLJUČAK

Pregled grčkog, srpskog i prava Velike Britanije, njihovih rešenja, učinjenih predloga, kao i razvoja u pravu EU, isto kao i razvoja prakse i kodeksa ponašanja, pokazuju da je davanje informacija i objašnjenja ugovaračima osiguranja u vezi sa pokrićem iz osiguranja i dobijanje odgovarajućih informacija od ugovarača osiguranja neophodno za brokera da bi mogao da posavetuje ili preporučiti određeno osiguravajuće pokriće. On

⁵³ Report on Good Practices for Disclosure and Selling of Variable Annuities prepared by European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), EIOPA-CP-11/007, 27 October 2011.

⁵⁴ The Commission's Business Insurance Sector Inquiry 2007.

⁵⁵ The Public Hearing on the Revision of the IMD – From IMD1 to IMD2, 10 December 2010, European Commission, Directorate General Internal Market and Services, str. 5.

⁵⁶ *Isto*.

⁵⁷ The Consultation document on the Review of the Insurance Mediation Directive, Commission Staff Working Paper, dostupno na: http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2010/insurance-mediation/consultation-document_en.pdf, od 15. 12. 2011.

mora razumeti potrebe osiguranika. Često da bi to stigao, mora prikupiti bar osnovne informacije o poslovima osiguranika ili predmetu osiguranja i okolnostima koje se na njega odnose. On treba da prouči tržište osiguranja u potrazi za najboljim uslovima osiguranja i da proveri solventnost osiguravača koga predlaže. U većini slučajeva on će se smatrati bolje obaveštenim i specijalizovanim od osiguranika tako da će biti odgovoran za pravilno postavljena pitanja osiguraniku. On mora biti pažljiv kada pomaže osiguraniku u popunjavanju formulara i kod davanja informacija osiguraniku i osiguravaču. Ipak, nivo njegove istrage, objašnjenja i saveta neće biti isti za složene investicione proizvode osi-

guranja. Možda bi regulisanje brokerske odgovornosti za zastupanje i savet o adekvatnom pokriću osiguranja na nivou EU mogao doprineti daljoj harmonizaciji ove oblasti i njenoj univerzalnoj primeni.

U pogledu srpskog tržišta, institut brokera osiguranja je relativno nov i još uvek nedovoljno razvijen u praksi, u poređenju sa nekim drugim tržištima osiguranja u Evropi. Postoji dosta prostora za poboljšanje sadašnjih odredbi o ugovoru osiguranja u pogledu pripisivanja znanja brokera i zakonodavstva o posrednicima osiguranja u pogledu širine brokerskog istraživanja i saveta.

Prevod sa engleskog jezika: Sonja Đurić