

Izvorni znanstveni rad

# ■ Nastanak i obuhvat regulatornih odredbi o distribuciji osiguranja

## Prof.dr.sc. Marian Ćurković<sup>1</sup>

**Sažetak:** Zakonodavstvo Europske unije u zadnja dva desetljeća snažno obilježavaju dvije značajke: usmjerenost ka efikasnom funkcioniranju zajedničkog tržišta kroz oživotvorenje načela slobodnog nastana i slobodnog pružanja usluga i podizanje razine zaštite potrošača na cijelom području Europske unije na višu razinu<sup>2</sup>. Ni djelatnost osiguranja, koja se svrstava u jednu od značajnijih djelatnosti u zemljama članicama Europske unije, nije od toga izuzeta. A pošto posrednici u re/osiguranju imaju središnju ulogu u distribuciji proizvoda osiguranja u Uniji i čine vrlo važnu kariku u ostvarenju jedinstvenog tržišta i zaštite potrošača proizvoda osiguranja<sup>3</sup>, posredovanju u re/osiguranju posvećena je posebna pažnja kroz donošenje tri direktive i jedne preporuke. Posljednja od direktiva, direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20.siječnja 2016. o distribuciji osiguranja<sup>4</sup> donesena je trinaest godina nakon direktive 2002/92/EC Europskog parlamenta i Vijeća o posredovanju u osiguranju od 9. prosinca 2002. Njezino pojavljivanje posljedica je znatnih promjena koje su se dogodile na EU tržištu osiguranja (velika financijska kriza, pojava novih proizvoda re/osiguranja i novih kanala distribucije tih proizvoda, brisanje jasnih razgraničenja između bankarske i osigurateljne djelatnosti kod osigurateljnih proizvoda koji imaju investicijska obilježja, potreba pojačane zaštite potrošača, izvan-sudsko rješavanje prijevora i sl.). Te promjene tražile su nova rješenja koja je pokušala dati (nova) direktiva 2016/97., koja je – znakovito – promijenila i naziv, koji sugerira i promjenu predmeta reguliranja, pa je s posredovanja u re/osiguranju prešla na - distribuciju osiguranja. Kako se distribucijom proizvoda osiguranja mogu baviti „različite vrste osoba ili ustanova, poput brokera u osiguranju, posrednika u osiguranju, prodavatelja bankosiguranja“, ali i – što je sasvim prirodno – društva za osiguranje, bilo je potrebno odredbe ove Direktive protegnuti na sve distributere osigurateljnih proizvoda, uključivši i osiguravajuća društva u poslovima distribucije osiguranja<sup>5</sup>. To je dovelo do niza novina koje Direktiva traži da države članice unesu u nacionalne propise kao obvezu osiguravajućih društava. Protezanje odredbi direktive 2016/97 na osiguravajuća društva motivirano je potrebom da potrošači imaju jednaku razinu zaštite, bez obzira na razlike među distribucijskim kanalima, ali i potrebom da se osiguraju jednaki uvjeti za sve distributere osigurateljnih proizvoda<sup>6</sup>. U ovom poglavlju daje se prikaz nastanka EU regulacije distribucije (ex posredovanja i zastupanja) osiguranja i njezin aktualni obuhvat.

**Ključne riječi:** direktive Europske unije, posredovanje u osiguranju, distribucija proizvoda osiguranja, zaštita potrošača

## 1. POSREDOVANJE U RE/OSIGURANJU U EU PRAVU DO 2002.

### 1.1 Direktiva br. 77/92/CEE

Prvi akt Europskih zajednica koji se odnosio na djelatnost posredovanja i zastupanja u osiguranju bila je direk-

1 Dr.sc. Marian Ćurković, izvanredni profesor, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

2 Što ne znači da države članice, u cilju zaštite potrošača, ne mogu propisivati i stroža pravila od onih koje donosi direktiva 2016/97, v. 3. preambule direktive 2016/97.

3 Usp. t. 4. direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća o distribuciji osiguranja.

4 objavljena u sl. glasilu EU br. L 26/19; dalje u tekstu: Direktiva 2016/97, odnosno IDD.

5 V. t. 5. preambule direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća o distribuciji osiguranja. U čl. 2., t. 8. direktiva 2016/97 definira distributera osiguranja kao svakog posrednika u osiguranju, sporednog posrednika i društvo za osiguranje.

6 Usp.t. 6. preambule direktive 2016/97

tiva br. 77/92 CEE od 13. prosinca 1976.g.<sup>7</sup> Kao što i iz samog (punog) naziva Direktive proizlazi, cilj Direktive bio je odrediti uvjete za slobodno osnivanje društava i slobodu nastana (*Freedom of Establishment - FOE*) i slobodnog pružanja usluga posrednika u osiguranja (*Freedom of Provide of Services – FOS*) na području država članica. Radilo se o potrebi minimalnog statusnog uređenja pozicije posrednika u osiguranju. Ta Direktiva je pod „*posrednici u osiguranju*“ podrazumijevala samo klasične kanale prodaje, kakvi su onda postojali u zemljama članicama, dakle brokere i agente (od kojih posebno ističe poziciju pod-agenata), a koji su se krili pod različitim nazivima u zemljama članicama<sup>8</sup>. Ona je, ustvari, pratila tzv. prvu generaciju direktiva EZ-e iz oblasti osiguranja, a donesena je na temelju ovlasti iz čl. 57. Rimskog ugovora (1957.) s ciljem koordinacije nacionalnih propisa država članica u svrhu stvaranja jedinstvenog tržišta EZ-e<sup>9</sup>. No, kako su razlike u poimanju posrednika i zastupnika u osiguranju među državama članicama bile znatne, što je za sobom povlačilo i velike razlike u prakticanju posredništva u osiguranju, ova Direktiva je odustala od harmonizacije propisa država članica glede uvjeta koje bi posrednici i zastupnici u osiguranju morali ispuniti da bi se mogli baviti tim poslom. Stoga je ta Direktiva bila shvaćena kao privremena, do slijedeće direktive koja će uskladiti nacionalne propise o uvjetima za osnivanje i rad posrednika u osiguranju u EZ-i,<sup>10</sup> odnosno, kasnije, u Europskoj uniji.

## 1.2 Preporuka br. 92/48/CEE

Razlike u nacionalnim zakonodavstvima, koje su ostale nakon donošenja direktive br. 77/92/CEE smetale su jedinstvenom europskom tržištu osiguranja, zbog čega je Europska komisija 1991. donijela Preporuku o posrednicima u osiguranju<sup>11</sup>. Preporuka nije obvezujući akt, ali apelira na države članice da na dragovoljnoj osnovici prihvate preporučene mjere glede minimuma profesionalnih uvjeta koje moraju ispuniti posrednici u osiguranju, a koji se tiču znanja, sposobnosti, ugleda, financijske snage, zaštite klijenata, osiguranja profesionalne odgovornosti posrednika i registriranja posrednika u javnim registrima. Mnoge članice su prihvatile preporučena rješenja iz Preporuke i time doprinijele jedinstvenosti tržišta osigurateljnih usluga na području EZ-e<sup>12</sup>.

## 1.3 Prva EU direktiva o posredovanju u osiguranju (IMD I/MID I)

I nakon Preporuke i uglavnom, dragovoljno, prihvaćenih prijedloga iz nje, ostale su velike razlike između zemalja članica, koje su stvarale prepreke pokretanju i obavljanju djelatnosti posredovanja na jedinstvenom EU tržištu osiguranja<sup>13</sup>. Stoga je Europska komisija predložila donošenje nove direktive o posredovanju u osiguranju, a usklađeni tekst Europski parlament i Vijeće su prihvatili 9. prosinca 2002.g. pod nazivom „Directive 2002/92/EC of the European Parliament and of Council of 9. December 2002. on insurance mediation“<sup>14</sup>. Ova Direktiva, koja će uskoro dobiti žargonski naziv Prva direktiva o posredovanju ili, skraćeno, MID I, donesena je u ozračju tzv. treće generacije direktiva o osiguranju (koje su konačno uvele liberalizaciju tržišta osiguranja u EU i njegovu deregulaciju u svim vrstama osiguranja, uključivši i obvezna osiguranja od automobilske odgovornosti). Ona je definitivno odustala od harmoniziranja nacionalnih propisa o posredovanju u osiguranju, jer se pokazalo da „*nije moguće harmonizirati nemoguće*“<sup>15</sup>. Umjesto harmonizacije nacionalnih propisa ova Direktiva, koja je upućena svim državama članicama, a odnosi se na sve osobe koje se bave

7 Njezin puni naslov glasi: „Council Directive 77/92/EEC of 13. December 1976. on measures to facilitate the effective exercise of freedom of establishment and freedom of provide services for insurance agents and brokers and in particular, transitional measures in respect of those activities“. Prijevod Direktive v. Ćurković M. – Miletić, V., Pravo osiguranja Europske ekonomske zajednice, Croatia osiguranje, Zagreb, 1993., str. 156. i dalje.

8 U čl. 2. Direktive iscrpno su, po zemljama članicama, navedeni svi nazivi osoba koje se tradicionalno bave posredovanjem u osiguranju.

9 Caciadini, C.,  *Mercati e intermediari assicurativi – un confronto internazionale*, Egea, Milano, 2014., str. 3.

10 V. Volpe Putzolu, G., *La direttiva comunitaria 2002/92 sulla intermediazione assicurativa*, u *Assicurazioni*, Rim, br. VI-X 2003., str. 315.

11 Preporuka br. 92/48/EEC od 18. prosinca 1991.

12 Što slijedeća direktiva br. 2002/92/EC i priznaje u t. 4. preambule: „...države članice su u velikoj mjeri preuzele preporuku Komisije br. 92/48/EEZ od 18. prosinca 1991. o posrednicima u osiguranju, koja je pomogla u međusobnom približavanju nacionalnih propisa o uvjetima stručnosti i registraciji posrednika u osiguranju...“

13 T.7. preambule Prve direktive o posredovanju

14 Direktiva je objavljena u Sl. l. EU br. L 009 od 15. siječnja 2003.; dalje u tekstu: MID I.

15 Volpe Putzolu, G., o.c., str. 317.

posredovanjem u osiguranju, uvodi tzv. jedinstvenu putovnicu za posrednike u osiguranju, kao što je to već prije učinjeno za osiguratelje, a to postiže određivanjem jedinstvenih minimalnih profesionalnih uvjeta koje države članice moraju propisati za posrednike<sup>16</sup>, a sve u cilju zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda. MID I traži da nacionalni propisi odrede nadležno tijelo za sve subjekte koji se bave posredovanjem u osiguranju; da se uvede načelo ravnopravnosti svih subjekata koji obavljaju poslove posredovanja; da se utvrde pravila transparentnosti u odnosima „posrednik-potrošač“, s posebnom pažnjom na zaštitu potrošača<sup>17</sup>. Direktiva definira djelatnost posredovanja u osiguranju; regulira položaj zavisnih posrednika, poziciju tzv. sporednih posrednika; pravila upisa u registar ili registre posrednika i uvjete za taj upis; nalaže obvezu posrednika da se pismeno informira potrošač prije sklapanja ugovora o osiguranju o statusu posrednika, njegovom odnosu prema osiguratelju i o samom ugovoru o osiguranju; proteže obvezu posrednika i na pružanje pomoći osiguraniku u slučaju ostvarenja osiguranog rizika (obrada i naplata osigurnine)<sup>18</sup>. Direktiva je morala biti transponirana u nacionalna zakonodavstva država članica do 25.siječnja 2005.g., što su države članice uglavnom i učinile. Odredbe hrvatskog Zakona o osiguranju, koji je donesen 11.ožujka 2015.g.<sup>19</sup>, a stupio na snagu 1.siječnja 2016.g., koje se odnose na posredovanje i zastupanje u osiguranju, uglavnom su usklađene s odredbama MID I.

## 2. DIREKTIVA 2016/97 (IDD) O DISTRIBUCIJI OSIGURANJA

### 2.1 Postupak donošenja direktive 2016/97

Postupak donošenja EU direktiva, pa tako i direktiva u oblasti osiguranja, je dugotrajan proces, koji uključuje nekoliko faza i nekoliko subjekata u procesu donošenja. U pravilu, razmišljanje o novoj direktivi Europske komisije proizlazi iz obveze Komisije da prati životvornost direktive, njenu primjenu u praksi, probleme koji se javljaju. Slijedeći korak je anketiranje zainteresirane javnosti, izrada prvog prijedloga direktive, otvaranje javne rasprave, diskusije u Vijeću i Eu Parlamentu, usuglašavanje Komisije -Vijeća -Parlamenta, i konačno, prihvaćanje i objava direktive.

MID I ipak nije postigla glavni cilj: heterogenost nacionalnih sustava, posebno glede zaštite potrošača (informiranje, savjetovanje, upravljanje proizvodom, transparentnost naknada koje se plaćaju posrednicima u osiguranju) itd. u praksi su stvarali velike prepreke jedinstvenom tržištu. To se pripisivalo prvenstveno pomanjkanju EU kontrole u toj djelatnosti.<sup>20</sup> Nadošla kriza, posebno ona u financijskom sektoru, koja je izbila nakon donošenja Prve direktive o posredovanju, razvoj novih kanala prodaje, kao što su internet i osobe koje putem interneta nude mogućnost sklapanja ugovora o osiguranju (tzv. usporednici, *komparateri*), snažno prodiranje financijskih institucija, kao što su banke, pošte, investicijski fondovi i sl. u djelatnost prodaje osiguranja, tražile su i nov pristup pravnom uređenju posredništva u osiguranju. Potrošače osigurateljnih proizvoda, posebno tzv. investicijskih proizvoda (*linked policy*), moralo se zaštititi i tu zaštitu dići na višu razinu. Prijedlozi novog uređenja stizali su sa svih strana, što je Europsku komisiju prisililo da anketira zainteresirane subjekte (*Consultation Paper*) o potrebi revizije propisa o posredovanju u osiguranju.<sup>21</sup> Upit je poslan državama članicama i ostalim zainteresiranim stranama. Većina upitanih je bila za izmjenu Prve direktive o posredovanju u osiguranju (Direktive 2002/92/EC). Komisija je klasificirala anketirane u 6 kategorija<sup>22</sup>: bankarska industrija, javna tijela, osigurateljna industrija, posrednici, potrošačke udruge i ostali (trgovačke komore, individualci, društva za iznajmljivanje vozila, financijski savjetnici, pravničke udruge, savjetnici...). Na pitanja serije A: treba li u EU pravo uvesti visoku i konzistentnu zaštitu osiguranika (*policy holder*) – dosegnut je gotovo *consensus*, jer su svi anketirani odgovorili pozitivno. Što se tiče pitanja harmoniziranja propisa o mjerama informiranja, većina je sugerirala da se izradi Europski standard za statusne informacije o

16 V. Jakopc Levart, R., *Direktivo o zavarovalnem posredovanju*, zbornik: 10. Dnevi slovenskega zavarovalništva, Portorož, 2003., str. 227.

17 Caciadini, C., o.c., str. 13.

18 Det. v. Čurković, M., *Druga EU direktiva o posredovanju u osiguranju*, zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse br. 4., Pravni fakultet Mostar, Mostar, 2006., str. 181.-190.

19 Objavljen u Narodnim novinama br. 30/2015.

20 V. Directive su l' intermediation en assurance est publié, et apres? L' Argus des assurance, Paris, 22.2.2016.

21 Europska komisija je 26. studenoga 2010. objavila Consultation Document on the Review of Insurance Mediation Direktive i time započela tzv. fazu konzultacija, koja je uobičajena prije donošenja europskih pravnih akata.

22 V. European Commission, *Internal Market and Services DG, Financial institution – Insurance and pensions*, Brussels, 4. 4. 2011., str. 2.

posrednicima (*bussines card solution*). Na pitanja serije B, koja su se odnosila na rješavanje sukoba interesa posrednika i na transparentnost, većina se složila da treba uvesti nove odredbe o obvezi posrednika da informira potrošača o svojim vezama (kapitalnim i ostalim) s osigurateljem za kojega ili za koje radi; povezano s tim – treba uvesti obvezu informiranja potrošača o posrednikovim administrativnim troškovima; a što se samog načina obavijesti ili informacije tiče, trebalo bi preuzeti odredbe koje su prije toga unesene u MiFID II<sup>23</sup>. Pitanja serije C bila su usmjerena na potrebu jasnijeg definiranja ciljeva i svrhe Direktive o posredovanju, a iz odgovora većine dade se zaključiti da bi Direktivu trebalo proširiti na sve osobe (*market players*) koje u svojoj djelatnosti imaju i posredovanje u osiguranju, kao što su to izravni prodavači osiguranja, banke, osiguratelji, *rent a car* društva i sl. Pitanja serije D odnosila su se na pojačanu učinkovitost u *cross-border* prodaji. S tim u vezi iz odgovora se moglo zaključiti da je potrebno kod posredovanja u osiguranju ponovno jasnije definirati načela slobode nastana i slobode pružanja usluga kako bi se prekogranično posredovanje efikasnije razvijalo. Za posrednike neposredno važna pitanja su se nalazila u seriji E, a odnosila su se na povećanje razine profesionalne osposobljenosti posrednika. Upravo kod odgovora na ova pitanja bilo je najviše razmimoilaženja: jedni su smatrali da su odredbe Prve direktive (MID I) sasvim dovoljne, dok su drugi bili mišljenja da treba uvesti nove mjere i to proporcionalno kompleksnosti proizvoda koje takvi posrednici prodaju. Konačno, u grupi pitanja serije Razno nalazila su se pitanja vezana uz prodaju osigurateljnih proizvoda u investicijskom paketu (PRIPs – *investments packaged as life insurance policies*). Većina upitanih odgovorila je da ovu problematiku, kao vrlo značajnu pojavu zadnjeg desetljeća, treba posebno regulirati, jer to zahtijevaju specifičnosti takvih proizvoda, a uzor bi trebala biti pravila koja sadrži MiFID.

Komisiji su se javljale razne zainteresirane strane<sup>24</sup>, posebno Insurance Europe,<sup>25</sup> kao krovna organizacija osiguratelja i BIPAR (Bureau International dans l' Assurance et la Reassurance), kao krovna organizacija posrednika u osiguranju. Stajalište BIPAR-a bilo je:<sup>26</sup> činjenica je da je tržište posredničkih društava u osiguranju vrlo kompetentno; da se mora poći od činjenice da postoji velika razlika između osiguranja imovine i osiguranja života, a specifično područje predstavlja osiguranje života s elementom investicijskog posla; posrednici rade za obje ugovorne strane – osiguratelja i ugovaratelja osiguranja; potrošači imaju mogućnost koristiti ili ne koristiti usluge posrednika u osiguranju; oni mogu naći osiguranje i bez posrednika; tržište posredovanja u osiguranju čine mnogobrojni subjekti, a većina ih je tzv. *mikro* ili lokalne razine značaja; posrednici omogućuju potrošačima lakši pristup tržištu, dajući im svoj *know-how*, stvarajući im veće mogućnosti izbora i takmičenja između osiguratelja; zahvaljujući posrednicima mnogi ljudi su osigurani; direktni prodavatelji su konkurencija posrednicima; posrednicima se javljaju trgovačka društva iz svake grane djelatnosti tražeći rješenja za rizike svoga poslovanja; posrednici zajedno zapošljavaju cca 200.000 osoba; posrednicima se naknada isplaćuje u obliku provizije (*commision*) ili troškova (*fees*) ili kombinacijom jednoga i drugoga; promjena direktive iz 2002. (iako je ona unijela red u posredovanje, posebno kroz profesionalizaciju sektora) može biti prigoda da se mnoge stvari revidiraju, pojasnije i prilagode, jer se „*svijet kreće i nema smisla ići unatrag*“. S tim u vezi, BIPAR smatra da se nova direktiva mora odnositi na sve osobe koje se bave posredovanjem u osiguranju; pravila ponašanja koja vrijede za posrednike moraju vrijediti i za direktne prodavatelje, dakle osiguratelje; smisao Druge direktive o posredovanju u osiguranju (radni naziv: IMD 2.) mora biti zaštita potrošača; IMD 2. mora voditi računa o razlikama kod osiguranja imovine i osiguranja života, posebno osiguranja života s investicijskim elementima; posrednici u osiguranju moraju informirati svoje klijente o pravnoj prirodi naknade koju dobivaju, ali samo na zahtjev klijenta<sup>27</sup> ( i to stoga što bi ovakvo rješenje omogućilo klijentu i posredniku dijalog o cijeni, kvaliteti, usluzi i time omogućilo adekvatan stupanj transparentnosti bez prevelike administracije); svaki drugi sustav mogao bi dovesti do toga da bi nerelevantne informacije mogle utjecati da klijent izabere lošije osigurateljno pokriće, jer – visina premije osiguranja ne smije biti jedini odlučujući činitelj za izbor proizvoda.

Nakon anketne faze, a temeljem zaključaka izvedenih iz odgovora zainteresiranih subjekata, Komisija je pristupila tzv. konzultativnoj fazi koja je rezultirala prijedlogom nove direktive o posredovanju u osiguranju, koja je odmah dobila naziv IMD 2 ( Insurance Mediation Directive 2). Glavna rasprava se vodila oko

23 MiFID II, Financial Instruments Directive (2004/39/EC, 2014.).

24 Prema ocjeni same Komisije promjene u posredovanju mogle bi se ticati 841.000 društava posredovanja u osiguranju, v Cacciamini, C., o.c., str. 72.

25 Do nedavna: CEA

26 V. [www.bipar.eu](http://www.bipar.eu)

27 Tzv. *soft disclosure*

nekoliko tema: informiranje potrošača, savjetovanje klijenta, sukob interesa u koji mogu doći posrednici, transparentnost naknada koju primaju posrednici (s radikalnim prijedlogom nekih zemalja da se potpuno zabrani pravo posrednika na primanje provizije od osiguratelja)<sup>28</sup>, obuhvaćanje direktivom svih subjekata koji se bave prodajom osigurateljskih proizvoda (načelo ravnopravnosti), posebne odredbe za osiguranja života vezana uz investicijske pakete (tzv. PRIIPs proizvodi – *Packaged Retail Investment Products*) i stalno profesionalno obrazovanje posrednika.

Kao što su i prethodne direktive o posredovanju pratile direktive o osiguranju, tako je bilo očigledno da Komisija želi da nova direktiva o posredovanju prati novu direktivu br. 2009/138/CE, nazvanu Solventnost II. Upravo je stoga Komisija, prije objave Prijedloga nove direktive o posredovanju, željela vidjeti mišljenje CEIOPS-a, koji je to mišljenje i dao 10.11.2010.<sup>29</sup>

Prijedlog nove direktive o posredovanju Europska komisija je objavila 3. lipnja 2012.g.<sup>30</sup>

U fazi javne rasprave o prijedlogu, tijekom koje je došlo više od 1000 primjedbi, prijedloga i sl.,<sup>31</sup> vrlo brzo se došlo do spoznaje da su stajališta polarizirana upravo oko pitanja naknada posrednicima, transparentnosti i objavi strukture i iznosa tih naknada (čl. 17. prijedloga direktive). Tradicionalno provizijske zemlje, kao što su to Austrija, Njemačka, Francuska, kod kojih je stoljetna tradicija da proviziju posredniku plaća osiguratelj, žestoko su se protivile ukidanju prava posrednika na proviziju od osiguratelja (s čim se, po njihovom mišljenju, izjednačuje tzv. *hard disclosure* – potpuna objava provizije i njene strukture). Isticale su da zabrana provizioniranja znači veliku opasnost za tržište osiguranja, što će dovesti do likvidacije posredovanja u zemljama koje nemaju tradiciju tzv. honoriranja posrednika od strane klijenta. Prijedlog direktive ne vodi računa o raznim vrstama proizvoda, što zahtijeva i različitu naknadu odnosno njezino strukturiranje; zabrana provizije vodi ka ukidanju neovisnog i za klijente važnog savjetovanja; transparentnost u provizioniranju u formi *hard disclosure* vodi ka ograničavanju i onemogućavanju konkurencije između posrednika; Prijedlog direktive zanemaruje postojanje *Best Advice* obveze i prakse posrednika<sup>32</sup>. Prijedlog o ukidanju provizije ili o sveobuhvatnoj objavi njene strukture proglašava se ne samo napadom na kulturu posredovanja već i torpedom protiv neovisnog savjetovanja<sup>33</sup>. Provizija je minimalna sastojnica posredovanja, jer je primarni interes posrednika imati „žive ugovore“ odnosno *fidejuzirati* klijentelu mehanizmom obnove ugovora; za klijenta je samo važno znati za koga radi posrednik i izvor njegove naknade (Carty, BIPAR)<sup>34</sup>. Konačno, profesionalni posrednici u osiguranju žive, za razliku od drugih kanala prodaje, isključivo od provizije<sup>35</sup>. Klijent vrlo često ne čita informaciju i prospekte, a ako se fokusira na informaciju o proviziji, to ga može dovesti do odluke o izboru proizvoda koji ne odgovara njegovoj potrebi osigurateljnog pokrivača. Insurance Europe (Koller) insistirala je na potrebi da se direktivom ostvare tri cilja: a) sačuvati različitost kanala prodaje u EU; omogućiti potrošaču izbor kanala i garantirati konkurenciju između kanala, b) izbjeći previše detaljnu informaciju potrošaču, jer detaljna informacija postaje zbog svoje ekscesivnosti teška i dovodi do problema preinformiranosti<sup>36</sup>, i c) izbjeći konkurenciju između IMD 2 i MiFID-a.

Nakon dugotrajnog procesa rasprava, koji je od prvog prijedloga do prihvatanja Direktive trajao pune 4 godine, 30. lipnja 2015. postignut je politički konsenzus o konačnom tekstu Direktive između aktera: Europska komisija, Vijeće i Europski parlament, o prihvatanju konačnog teksta prijedloga nove Direktive, koja se više neće zvati Direktiva o posredovanju u osiguranju (IMD 2), već mijenja naziv u IDD (Insurance Distribution Directive), Direktiva o distribuciji osiguranja<sup>37</sup>. Naziv nove Direktive nije slučajno promijenjen; novim nazivom „IDD“ htjelo se odmah naglasiti da se ona odnosi na sve subjekte koji sudjeluju u postupku posredovanja

28 V. <http://www.maxpool-blog.de/2016/02/22/die-13-wichtigsten-fragen-und-antworten-idd/>; datum posjete 11.2.2019. Der Versicherungsmakler, Vö, Beč, listopad 2012., *Das Provisionsverbot als Unsinn erkennen*.

29 V. Marano, P., *Quale mercato per l'intermediazione assicurativa? Riflessioni sulle possibili modifiche all' IMD*, Assicurazioni, IPSOA, Milano, travanj-lipanj, 2011., str. 208.

30 Br. 2012/0175(COD)

31 Cacciamini, C., o.c., str. 14.

32 V. WKO-Wirtschaftskammer Oesterreichs - *Die Versicherungsmakler, Versicherungsvermittlungsrichtlinie /Insurance Mediation Directive (IMD2)*, Positionspapier des oesterreichischen Fachverbandes der Versicherungsmakler, Stand: 09/2012., Beč, 2012.

33 *IMD: Intensive Gespräche auf allen Ebenen*, Der Versicherungsmakler, Beč, veljača 2013.,

34 Giacomini, C. o.c., str. 16.

35 WKO, Wirtschaftskammer, o.c.

36 IE zastupa načelo „ne više, nego bolje informacije“

37 Službeni prijevod EU na hrvatski jezik. Njemci: *Versicherungsvertriebsrichtlinie*; Francuzi: *La Directive sur la distribution de produits d'assurance (DDA)*; Srbi preferiraju naziv Direktiva o plasmanu osiguranja, v. Radović, Z., *Direktiva o plasmanu osiguranja*, Tokovi osiguranja, Dunav, Beograd, br. 4/2015, str. 136.-138.

odnosno direktne prodaje u osiguranju.

Europski parlament i Vijeće su konačno 20. siječnja 2016.g. prihvatili Direktivu o distribuciji osiguranja. Direktiva je objavljena u sl. glasilu EU br. 26/19 od 2.veljače 2016.<sup>38</sup>.

## 2.2 Stupanje na snagu i obveza država-članica na prijenos u nacionalna zakonodavstva

IDD je stupila na snagu 23.veljače 2016.g. Države članice su bile obvezne prenijeti odredbe Direktive u nacionalna zakonodavstva u roku od 24 mjeseca, dakle, do 23.veljače 2018.g. IDD predviđa stavljanje izvan snage IMD I – EU 2002/92 istekom 24 mjeseca od stupanja na snagu IDD, dakle, 23.veljače 2016. Naravno, prije usklađivanja nacionalnih propisa s propisima EU trebalo je donijeti i tzv. *delegirane akte* Europske komisije u skladu s čl. 39. IDD-a (odnose se na probleme iz čl. 25., 28., 29., i 30 IDD-a<sup>39</sup>). Također EIOPA<sup>40</sup> je morala donijeti niz tehničkih propisa, posebno glede postupanja kod PRIP-s proizvoda, ustanovljenja zajedničkog EU registra posrednika, o razmjeni informacija između nadzornih tijela država članica i sl. Izrada i donošenje delegiranih akata temeljem odredbi IDD-a je kasnilo, a bez njih nije bilo moguće pripremiti poslovanje osiguratelja i, naravno, distributera sukladno IDD direktivi i nacionalnim propisima utemeljenim na njoj. Implementacija IDD-a<sup>41</sup>, naime, podrazumijeva složene postupke kao što su educiranje zaposlenika, distribucijskih kanala, usklađivanja informacijskih sustava i sl., te osiguranje visokog stupnja pravne sigurnosti za potrošače. Stoga je Insurance Europe<sup>42</sup>, kao krovna institucija industrije osiguranja, pokrenula proces odgode primjene IDD-a. Konačni rezultat inicijative bio je donošenje direktive (EU) 2018/411 od 14.03.2018<sup>43</sup>, kojom se mijenja IDD u pogledu datuma transpozicije u nacionalni pravni sustav država članica (1.7.2018.) i datum početka primjene, (1.10.2018).

U međuvremenu je, kroz 2. i 3. stupanj (level) uređivanja distribucije, doneseno cijeli niz delegiranih uredbi,<sup>44</sup> provedbenih uredbi<sup>45</sup> uredbi, tehničkih standarda za implementaciju Direktive, regulatornih tehničkih standarda (*RTS-Regulatory Technical Standards*). Tako je Komisija, na temelju ovlaštenja iz IDD-a, donijela delegiranu uredbu br. (EU) 2017/2359 od 21.rujna 2017. o dopuni Direktive (EU) 2016/97 u pogledu obveze informiranja i pravila poslovnog ponašanja koja se primjenjuju na distribuciju investicijskih proizvoda osiguranja<sup>46</sup>; uredbu br. Komisija (EU) 2018/541 od 20. prosinca 2017. o izmjeni Delegirane uredbe (EU) 2017/2358 o dopuni direktive br. 2016/97 u pogledu zahtjeva za nadgledanjem proizvoda i upravljanja njima<sup>47</sup> i Delegirane uredbe br. (EU) 2017/2359 u pogledu njihovih datuma primjene<sup>48</sup> (kako bi stupile na snagu istoga dana kada i IDD – dakle, 1.10.2018.). Za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske proizvode osiguranja (PRIIPs) uredba br. 1286/2014. Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIPs)<sup>49</sup> donesena je još prije stupanja na snagu IDD-a. S obzirom na novine koje donosi IDD Komisija je donijela delegiranu uredbu (EU) 2017/653 od 8. ožujka 2017. o dopuni uredbe (EU) br. 1286/2014 o utvrđenju regulatornih tehničkih standarda (RTS) u vezi s prikazom, sadržajem, preispitivanjem i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje

38 Dostupno na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L.2016.026.01.0019.01.HRV&toc=OJ.L.2016.026:FULL>

39 Nadgledanje proizvoda i upravljanje, sukob interesa, informacije za potrošače i procjena primjerenosti i prikladnosti te izvještavanje potrošača.

40 EIOPA= European Insurance and Occupational Pensions Authority, Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje, osnovano EU Uredbom br. 1094/2010. EU parlamenta i Vijeća

41 Čiji tekst predstavlja samo prvi stupanj (level) regulacije određene materije

42 „...osigurateljima treba dovoljno vremena za implementaciju IDD-a, jer oni mogu raditi samo s legalnom sigurnošću kad su konkretna pravila poznata...“, Köller, IE, Objava za tisak, 4.10.2016.

43 V. sl. I. EU L 76/28; kuriozitet odredbe čl. 2. ove Direktive jeste odredba da se ona primjenjuje "s retroaktivnim učinkom od 23.2.2018"; obrazloženje, v. t.6. preambule te Direktive.

44 Delegirana uredba br.(EU) 1286/2014

45 Primjerice, provedbenu uredbu br. Komisija (EU) 2017/1469 od 11.08.2017. o utvrđivanju standardiziranog formata dokumenta s informacijama o proizvodima osiguranja, sl.list EU L 209/19. od 20.08.2017.

46 Tzv. IBIP-s-Insurance Based Investment Products; obj. u sl.I. EU br. L 341/21.09.2017,

47 Tzv. POG-Product Oversight Governance; obj. u sl.I. EU br. 341/20.12.2017.

48 Obj. u sl. I. EU br. 341/20.12. 2017.

49 Obj. u sl. I. EU br. L 352 od 9.12.2014.

zahtjeva za dostavu tih dokumenata<sup>50</sup>; uredbu (EU) 2016/2340 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2016. o izmjeni uredbe 1286/2014<sup>51</sup> (promjena datuma primjene – odgoda do 1.1.2018.), te delegiranu uredbu Komisije (EU) 2016/1904 od 14. srpnja 2016. o dopuni uredbe br. 1286/2014. u pogledu intervencije u području proizvoda.<sup>52</sup> U okviru toga, Komisija 11.08.2017. prihvaća<sup>53</sup> pravila o standardiziranom formatu obrasca (IPID - *Insurance Produkt Information Document*) za neživotna osiguranja. Učvršćenju i praćenju materije služe i tzv. faza Q&A (*Questions and Answers*) i FAQ (*Frequently asked Questions*) namijenjena zainteresiranim subjektima u distribuciji.

EIOPA je, u okviru 3. stupnja (*level*) donijela smjernice u skladu s IDD-om koje se odnose na investicijske proizvode (IBIP-s) osiguranja strukturirane na način koji potrošačima otežava razumijevanje uključenih rizika.

Sve su to bili razlozi koji su doveli do odgode primjene IDD-a do 1. listopada 2018.

IDD je u konačnoj verziji poprimila relativno drugačiji oblik od onoga koji se najavljivao kod prvog prijedloga direktive. Izostala je revolucionarna promjena u materiji posredovanja, ali su ipak unesene brojne izmjene u odnosu na Prvu direktivu o posredovanju. Cilj tih izmjena bio je utvrditi pravila prodaje na način koji će olakšati integraciju tržišta osiguranja, utvrditi uvjete za *fair competition* između distributera osigurateljnih proizvoda i, naravno, ojačati zaštitu osiguranika (*policy holder protection*). Nova IDD direktiva predstavlja okvir u kojemu će se moći kretati države članice pri reguliranju problematike posredovanja u osiguranju, s tim da je IDD ostavila mogućnost državama članicama da svojim propisima donesu ili zadrže i stroža pravila u odnosu na ono što je navedeno u Direktivi<sup>54</sup>. Ona je ustvari kompromisno rješenje između suprotstavljenih interesa raznih skupina. Ne smije se zaboraviti da IDD ne stoji „sama za sebe“, već je kockica u mozaiku koji čine MIFID, Solventnost II, Direktiva o zaštiti podataka, Direktiva o prodaji na daljinu i sl.

## 2.3 Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju

Prateći tijek diskusije oko donošenja nove direktive o posredovanju, odnosno sada o distribuciji proizvoda osiguranja, hrvatski zakonodavac je započeo pripreme za izmjene i dopune Zakona o osiguranju iz 2015<sup>55</sup>.g., a u cilju prilagodbe pravilima nove IDD direktive. Rezultat toga je donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju<sup>56</sup>, čime je hrvatsko pravo posredovanja u osiguranju, odnosno distribucije proizvoda osiguranja, u cijelosti usuglašeno s odredbama europskog prava, posebno s odredbama IDD-a.. ZIDZO, polazeći od odredbi IDD-a, mijenja dotadašnji naslov glave XXIII ZOS-a koji je glasio „Zastupanje u osiguranju i posredovanje u osiguranju i reosiguranju“ u „Distribucija osiguranja“, čime je omogućio obuhvaćanje svih distributera osiguranja koji obavljaju djelatnost distribucije u osiguranju i reosiguranju, a distribuciju je definirao na znatno širi način od dosadašnje definicije.

Prema odredbi izmijenjenog čl.399., st.1., t. 1.(čl. 89. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju<sup>57</sup>) pod distribucijom osiguranja podrazumijeva se *djelatnost predlaganja i sklapanja ugovora o osiguranju, savjetovanje o ugovorima o osiguranju ili obavljanje drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanje takvih ugovora, ili pružanje pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebice u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva, uključujući pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru stranke putem internetske stranice ili nekog drugog medija i sastavljanje rang liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena<sup>58</sup> i proizvoda ili popust na cijenu, ako stranka može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju.*

50 Obj. u sl. l. EU br. 1/1 od

51 Obj. u sl. l. EU br. 354

52 Obj. u sl. l. EU br. 295.

53 Objavljeno u sl.l.EU 12.8.2017.

54 V. Maxpool, *Die 13 wichtigsten Fragen und Antworten zur Versicherungsvertriebsrichtlinie*, <http://maxpool-blog.de/20016/02/22-die-13-wichtigsten-fragen-und-antworten-zur-idd/>, 31.03.2016., datum posjeta 11.2.2019.

55 Dalje: ZOS

56 Objavljen u Narodnim novinama br. 112/2018., 14.12.2018.

57 Dalje u tekstu: ZIDZO

58 Šteta što ZIDZO rabi naziv *cijena*, jer se u osiguranju rabi naziv *premija*; radi se dakle o usporedbi premija osiguranja, popusta na premiju itd.

## 2.4 Struktura IDD-a

IDD sadrži sva potrebna pravila o distribuciji osiguranja, počevši od formacije distributera (primarne i kontinuirane), njihovog upisa u registar, pravila za njihovo ponašanje, pravila informiranja i savjetovanja potrošača, pravila o transparentnosti naknada (provizija), pravila za rješavanje sukoba interesa u kojima se mogu naći distributeri, pravila o prodaji vezanih proizvoda, pravo na prigovor i pritužbu klijenata, izvansudsko rješavanje sporova itd.; s obzirom na početni i temeljni cilj – jedinstveno EU tržište osiguranja, IDD donosi pravila prekograničnog poslovanja u funkciji slobodnog pružanja usluga distribucije, nadzor u prekograničnom poslovanju i suradnja nacionalnih nadzornih tijela, poduzimanje hitnih mjera nadzornog tijela zemlje obavljanja prodaje, Tekst IDD sadrži 79 točaka preambule (popularno nazvan *considerando* – *smatrajući, uzevši u obzir, polazeći od*) i 46 članaka, podijeljenih u 8 poglavlja: I Područje primjene i definicije, II Uvjeti upisa u registar, III Sloboda pružanja usluga i sloboda poslovnog nastana, IV Organizacijski uvjeti, V Uvjeti informiranja i pravila poslovnog ponašanja, VI Dodatni uvjeti u pogledu investicijskih proizvoda osiguranja, VII Sankcije i druge mjere i VIII Završne odredbe.

## 2.5 Na koga se ne/odnosi IDD

IDD se odnosi na sve subjekte koji se bave, s bilo koje osnovice, prodajom osigurateljnih proizvoda. Ona se odnosi, za razliku od IMD I, i na posredovanje u reosiguranju. Direktiva se odnosi i na osiguravajuća društva koja izravno prodaju proizvode osiguranja. Time je IDD, u odnosu na IMD I znatno proširio broj subjekata obuhvaćenih Direktivom. Cilj ovog proširenja je dvostruk: s jedne strane osigurati jedinstvenost i uniformnost zaštite potrošača bez obzira na to tko im pruža uslugu sklapanja ugovora o osiguranju i, s druge strane, zadržati ravnopravnost između raznih kanala prodaje<sup>59</sup>. S tim u vezi u čl. 2., st.1., t. 1. Direktive daje se nova, u odnosu na definiciju iz čl. 2., t. 3. IMD-a I, mnogo šira i preciznija definicija distribucije osiguranja, pod čim se podrazumijeva *djelatnost predlaganja ugovora o osiguranju, savjetovanje o njima ili obavljanje drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanje takvih ugovora ili pružanje pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva, uključivši pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru potrošači putem internetske stranice ili nekog drugog medija i sastavljanje rang liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena i proizvoda ili popust na cijenu ugovora o osiguranju, ako potrošač može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju*. Kao što vidimo, u djelatnost posredovanja svrstana je i tzv. internetska prodaja, uključivši i tzv. komparatore-usporednike,<sup>60</sup> koji donose prikaz proizvoda, cijena, popusta i sl., ako potrošač može, izravno ili neizravno, na toj stranici sklopiti ugovor o osiguranju. IDD pod „distributerom osiguranja“ podrazumijeva svakog posrednika u osiguranju, sporednog posrednika u osiguranju i društvo za osiguranje<sup>61</sup>.

Distribucijom osiguranja i reosiguranja ne smatra se usputno pružanje informacija (osigurateljima ili potencijalnim ugovarateljima osiguranja) o osiguranju i osigurateljnim proizvodima u okviru druge djelatnosti, ali samo ako je ispunjen uvjet<sup>62</sup> koji propisuje ZOS, a to je da takvo pružanje informacija nema za svrhu pomoć stranci pri sklapanju ugovora o osiguranju ili pri njegovu izvršavanju. Prema ZOS-u, takve su informacije one koje se pružaju u okviru druge poslovne djelatnosti, primjerice, posrednik kod kupoprodaje nekretnina kupcu daje informacije o potrebi, mogućnosti i korisnosti osiguranja objekta od požara i drugih opasnosti; porezni savjetnik informacije o mogućem osigurateljno-investicijskom ulaganju; odvjetnik svome klijentu o potrebi osiguranja od odgovornosti, itd.). U posao distribucije ne spada ni profesionalno upravljanje odštetnim

<sup>59</sup> To se posebno navodi u t. 5. preambule: „Proizvode osiguranja mogu distribuirati različite vrste osoba ili ustanova, poput brokera u osiguranju, posrednika u osiguranju, prodavatelja bankosiguranja, društava za osiguranje, putničkih agencija i poduzeća za iznajmljivanje vozila. Jednakost postupanja prema tim subjektima i zaštita potrošača zahtijevaju da sve te osobe odnosno usta nove budu obuhvaćene ovom Direktivom“, te u t. 6.: „Potrošači bi trebali imati jednaku razinu zaštite, bez obzira na razlike među distribucijskim kanalima ...nužno je da uvjeti budu jednaki za sve distributere“.

<sup>60</sup> Radi se o sasvim novim kanalima prodaje, koji su se proširili iz Velike Britanije na cijelu EU, uključivši i Republiku Hrvatsku, v. [www.kompare.hr](http://www.kompare.hr), koji tvrdi (posjet e-siteu 16.4.2016.) da se njegovim uslugama već koristilo preko 500.000 korisnika. Takvi distributeri omogućuju potrošačima a) usporedbu proizvoda različitih ponudaca, b) usporedbu iznosa premija osiguranja, c) omogućuje odabir najpovoljnijeg proizvoda i njegovu e-kupnju.

<sup>61</sup> V. čl.2., st.1., t. 8. IDD-a.

<sup>62</sup> Čl. 87., st.2. ZIDZO-a



zahtjevima osiguravajućeg društva, čime je omogućeno poslovanje raznih trgovačkih društava koja se bave profesionalno uslužnom likvidacijom šteta za osiguratelja ili za stranke kod osiguratelja.<sup>63</sup> To ujedno omogućuje osigurateljima da likvidaciju odštetnih zahtjeva daju profesionalcima (*outsourcing šteta*). U istu kategoriju spadaju i društva koja se bave procjenom šteta (samostalni profesionalni procjenitelji).<sup>64</sup> Bitna razlika između sporednog posrednika i osoba koje usputno pružaju informacije o osigurateljnim proizvodima ili mogućnostima osiguranja od određenih rizika, a koje se ne smatraju sporednim posrednicima, u tome je što sporedni posrednik ima namjeru, u okviru svoje redovne djelatnosti, za stranku sklopiti ugovor o osiguranju, iskoristiti prigodu koju mu pruža odnos s tom strankom (kojoj daje uslugu ili prodaje proizvod) i sklapajući ugovor o osiguranju dodatno zaraditi proviziju (naknadu), dok osobe koje pružaju informacije o osiguranju usputno, u svojoj djelatnosti, nemaju namjeru ni svrhu pomoći stranci pri sklapanju ugovora o osiguranju i ne poduzimaju nikakve mjere da sklope ugovor.

### 2.5.1 Vezani posrednici

Direktiva 2016/97 poznaje i kategoriju vezanih posrednika u osiguranju<sup>65</sup>. Radi se o distributerima re/osiguranja koji su ugovorom vezani isključivo za određenog osiguratelja ili više određenih osiguratelja. Osiguratelji su obvezni kod tih posrednika osigurati da zadovoljavaju uvjete za registraciju i registrirati ih. U praksi, najčešće se radi o tzv. agencijama osiguranja, koje rade pod ugovornom klauzulom ekskluzivnosti i za koje bi osiguratelj(i) trebao/trebali osigurati uvjete potrebne za registraciju i registrirati ih.

### 2.5.2 Sporedni posrednik u osiguranju

Iznimno, Direktiva se ne odnosi na određene tzv. sporedne posrednike (uzgredne, akcesorne; *ancillary intermediaries, Produktakzesorischevermittler*), (čl. 2., st. 1., t. 4. IDD-a). Pod *sporednim posrednikom* IDD podrazumijeva svaku fizičku ili pravnu osobu, koja za naknadu osniva i obavlja poslove distribucije osiguranja kao sporednu djelatnost, ako ispunjava sljedeće uvjete:

- da glavna poslovna djelatnost dotične fizičke i pravne osobe nije distribucija osiguranja,
- da dotična osoba distribuira samo određene proizvode osiguranja, koji služe kao dopuna nekoj robi ili usluzi,
- da ti proizvodi osiguranja ne spadaju u životno osiguranje ili u osiguranje od odgovornosti, osim ako ono što obuhvaćaju dopunjuje robu ili uslugu koju ta osoba pruža kao glavnu poslovnu djelatnost.

Da bi sporedni posrednici bili izuzeti od primjene IDD-a, potrebno je da su ispunjeni sljedeći uvjeti (čl. 1., st.3. IDD-a):

- a) da osiguranje koje prodaju predstavlja dopunu robi ili usluzi koja se pruža od strane bilo kojeg dobavljača, ako takvo osiguranje pokriva : aa) rizik kvara, gubitka, krađe ili oštećenja robe ili nekorištenje usluge dobavljača, ili ab) oštećenje ili gubitak prtljage i druge rizike vezane uz putovanje rezervirano kod toga dobavljača;
- b) da godišnja premija za proizvod osiguranja ne prelazi 600 eura, odnosno izuzetno ako osiguranje predstavlja dopunu usluzi iz t. a), a usluga se pruža kroz tri mjeseca i manje – iznos premije ne smije premašivati 200 eura. No, bez obzira na to što se IDD ne odnosi na ove osobe, Direktiva obvezuje države-članice da predvide obvezu osiguratelja ili posrednika, koji se služe uslugama sporednih posrednika, da potrošačima u svakom slučaju daju informaciju o svom identitetu, adresu i načinu podnošenja reklamacija; da predvide odgovarajuće mehanizme kako bi se prilagodili obvezama iz čl. 17. IDD-a (obveza postupanja pošteno, pravično i profesionalno u najboljem interesu potrošača; da ne daju krive promidžbene poruke u porukama koje distributer šalje potrošačima; da

63 Radi se o društvima koja se uobičajeno nazivaju *agencijama* za usluge u ostvarenju naknade štete pretrpljene u prometnim i inim nesrećama

64 Oni su se prema prijašnjim propisima morali registrirati kao posrednici u osiguranju i ispunjavati sve uvjete koji su bili propisani za posrednike u osiguranju (temeljni kapital, najmanje dva zaposlena u stalnom radnom odnosu, položen ispit radi utvrđivanja posjedovanja li znanje i stručnu sposobnost itd.).

65 V.t. 17. preambule IDD-a.

ne sklapaju nagodbe vezano za naknadu na štetu potrošača) i čl. 24. (ponašanje koje se zahtijeva kod osiguranja koje se prodaje u paketu, vezana prodaja, *cross selling*) i čl. 20., st. 5. IDD-a (informacije o proizvodu osiguranja u razumljivu obliku, obveza predaje informativne note osiguraniku na papiru ili drugom trajnom mediju). Osiguravajuća društva su dužna osigurati visoki stupanj profesionalizma i stručnosti sporednog posrednika u osiguranju.<sup>66</sup>

## 2.6 Odredbe o informiranju potrošača

Jedna od glavnih uporišnih točaka IDD jeste uvođenje obveze informiranja potrošača od strane distributera proizvoda osiguranja. Kroz sveobuhvatno, točno, objektivno informiranje nastoji se postići visoka razina zaštite potrošača. Informacije moraju biti, poštene, pravične i profesionalne „u skladu s najboljim interesom potrošača“<sup>67</sup>, da budu korektna, jasna i da ne dovode u zabludu potrošača. To se odnosi i na promidžbene materijale. T. 40. preambule naglašava važnost informiranja klijenta i to prije samog sklapanja ugovora o osiguranju o statusu subjekata koji prodaju osiguranje i, posebno, o tipu (vrsti) naknade koju primaju za tu prodaju. Naknada koju prima prodavatelj mora biti transparentna i poznata potrošaču. Naknada može biti honorar kojega izravno plaća potrošač; provizija koja pretpostavlja da je uključena u premiju osiguranja; druga vrsta ekonomske koristi koju dobiva prodavatelj osiguranja, kombinacija ovih vrsta naknade<sup>68</sup>. Vrlo važna je odredba st. 4., čl. 19., prema kojoj i osiguratelji moraju obavijestiti svoje potrošače o prirodi naknade koju primaju njihovi zaposlenici u svezi s ugovorom o osiguranju.

Među obveze informiranja potrošača IDD uvodi dva nova instrumenta<sup>69</sup>: 1) „personalizirana preporuka“ potrošaču, u kojoj distributer objašnjava zašto bi određeni proizvod najbolje ispunio potrošačeve zahtjeve i potrebe (individualizacija specifičnih razloga). Ova „personalizirana preporuka“ slijedi nakon što distributer dobije informacije od potrošača vezane uz svoje zahtjeve i potrebe. „Personalizirana preporuka“ po naravi stvari vezana je uz savjetovanje potrošača. Savjetovanje potrošača nije obvezno i ostavljeno je državama članicama na volju da li će ga i pod kojim uvjetima propisati (prihvaćena je tzv. *soft* varijanta o savjetovanju). No, kad distributer u osiguranju obavijesti potrošača da savjete daje na temelju nepristrane i personalizirane analize, dužan je analizirati dostatan broj ugovora o osiguranju dostupnih na tržištu, kako bi bio u mogućnosti dati osobnu preporuku u skladu sa stručnim kriterijima; 2) za proizvode neživotnog osiguranja informacija se daje putem standardiziranog dokumenta koji se jednostavno čita i koji mora biti na papiru ili drugom trajnom mediju; o takvom proizvodu standardiziranu informaciju sastavlja proizvođač proizvoda neživotnog osiguranja (standardizirani dokument<sup>70</sup> mora biti kratak, samostalan, strukturiran tako da je jasan i jednostavan za čitanje, napisan slovima veličine koja omogućava čitanje, mora biti na službenim jezicima ili na jednom službenom jeziku kojim se služi u dijelu države članice u kojemu se proizvod nudi, ili – ako se tako dogovore potrošač i distributer – na nekom drugom jeziku; mora biti točan i ne dovoditi u zabludu; na vrhu prve stranice mora biti naslov „Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja“). Sadržajno – dokument mora imati slijedeće informacije: informacije o vrsti osiguranja; sažetak osigurateljnog pokrivača, uključujući osigurane glavne rizike, osigurane svote, i – prema potrebi – zemljopisni opseg pokrivača i isključenja iz osiguranja; sredstva plaćanja premije i trajanje plaćanja; obveze na početku ugovora; obveze u slučaju nastanka osiguranog slučaja; vrijeme trajanja ugovora; načine raskida ugovora. Izrada oblik standardiziranog dokumenta stavljena je u zadatak EIOPA-e s rokom izrade najkasnije do 23. veljače 2017.g. Od davanja informacija oslobođeni su distributeri koji prodaje tzv. velike rizike<sup>71</sup>; te distributeri koji prodaju proizvod profesionalnim ulagateljima.

66 V. t. 28. preambule IDD-A.

67 Čl. 17., st. 1. IDD-a

68 Čl. 19. IDD-a

69 Čl. 20. IDD-a

70 St. 7., čl. 20 IDD-a

71 Prema EU osigurateljnom pravu, veliki rizici su :a) osiguranje tračnih vozila, osiguranje zračnih letjelica, osiguranje plovila, osiguranje robe u prijevozu, osiguranje od odgovornosti za uporabu zračnih letjelica, osiguranje odgovornosti za uporabu plovila; te b): osiguranje cestovnih vozila, osiguranje od požara i elementarnih šteta, ostala osiguranja imovine, osiguranje od odgovornosti za uporabu motornih vozila, ostala osiguranja od odgovornosti, osiguranje kredita – uz uvjet da ugovaratelj osiguranja ima vrijednost aktive na kraju godine koja prelazi iznos od 6,2 milijuna eura, neto prihod u poslovnoj godini veći od 12,8 milijuna eura i prosječan broj zaposlenih tijekom poslovne godine veći od 250. Radi se, dakle, o osiguranicima za koje se pret postavlja da imaju stručne službe koje se bave profesionalno osiguranjem, def. v. Šker, Tristan, *Slobodan protok kapitala, robe i usluga*, Svijet osiguranja, Tectus, Zagreb, br. 4/2012

### 2.6.1 Posebne odredbe o obvezi posrednika i osiguratelja kod investicijskih osiguranja

IDD sadrži posebne, dodatne odredbe<sup>72</sup> koje se odnose na distribuciju osigurateljnih proizvoda koji imaju investicijski karakter i to kad ih prodaju a) posrednici u osiguranju i b) društva za osiguranje. Radi se o proizvodima koji imaju istek ili otkupnu vrijednost i kod kojih su osigurnina ili dobit u cijelosti ili djelomično izloženi fluktuaciji tržišta osiguranja<sup>73</sup> (tzv. financijski osigurateljni proizvodi, razne vrste osiguranja života vezanih uz vrijednosti investicijskih fondova, burzovnih indeksa i sl.)<sup>74</sup>. S tim u vezi ne smatraju se investicijskim proizvodima osiguranja: života kod kojega su osigurnine vezane isključivo uz slučaj smrti, nesposobnosti, bolesti; mirovinska osiguranja kojima je cilj osigurati prihod (rentu) za slučaj prestanka radne aktivnosti; proizvodi koje provode pravne osobe ili umirovljenička udruženja i proizvodi mirovinskog osiguranja kod kojih se traži od poslodavaca doprinosi i u odnosu na koje poslodavac ili radnik ne mogu birati isporučitelja.

Poglavlje VI IDD-a propisuje pravila oko izbjegavanja sukoba interesa koji se mogu pojaviti kod investicijskih osiguranja (IDD donosi obvezu osiguratelja i posrednika da primjene efikasan postupak identifikacije i upravljanja sukobom interesa u cilju da se izbjegne mogućnost da taj sukob interesa šteti potrošaču) i obvezu informiranja potrošača o mogućem sukobu interesa posrednika, o proizvodu i premiji, o troškovima povezanim s investicijskim osiguranjem, o vrednovanju adekvatnosti proizvoda (ovo samo ako se daje i usluga savjetovanja)<sup>75</sup>. O mogućem sukobu interesa posrednici i osiguratelji moraju informirati potrošača prije sklapanja ugovora o osiguranju s investicijskim značajem.

Obveza informiranja potrošača-klijenta nastavlja se (ako je ugovorena usluga savjetovanja) i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju investicijskog značaja: periodična procjena pogodnosti proizvoda; upozorenja na rizike koji su povezani s proizvodima i sa predloženom strategijom ulaganja; o troškovima i teretima uključivši i troškove savjetovanja i način plaćanja tih troškova i samog proizvoda.<sup>76</sup> Ove informacije potrošaču daju se po potrebi, a najmanje jednom godišnje.

IDD propisuje obvezu osiguratelja i posrednika u osiguranju da izvršavaju obveze navedene u IDD-u uvijek kad primaju honorar, proviziju ili nenovčanu korist od subjekata koji su različiti od klijenta, ali samo u slučaju kad takva plaćanja ne štete kvaliteti pružene usluge i korektnom ispunjenju obveze da rade u najboljem interesu klijenta. Države članice mogu distributerima nametnuti zabranu ili (još više) ograničiti ponudu ili prihvaćanje honorara, provizija i neimovinske koristi od strane trećih osoba u svezi s pružanjem usluge savjetovanja<sup>77</sup>. Isto tako, države članice mogu predvidjeti obvezu osiguratelja i posrednika da savjetuju klijente kad je u pitanju prodaja investicijskih proizvoda osiguranja ili (samo) određene vrste takvih proizvoda.<sup>78</sup>

Važno je da osiguravajuće društvo i posrednik, kod savjetovanja o investicijskom osiguranju, pruže klijentu *personaliziranu informaciju*. Da bi to mogli učiniti obvezni su prije sklapanja ugovora upoznati se s klijentom, njegovim znanjem i iskustvom o ulaganjima u određeni proizvod, financijskom situacijom te osobe, njenom sposobnošću da podnese financijski gubitak, investicijskim ciljevima te osobe, koji rizik je toj osobi prihvatljiv itd., a sve u cilju da se potrošaču preporuči investicijski proizvod koji je njemu prikladan i odgovarajući njegovim mogućnostima prihvaćanja rizika i sposobnosti da podnese gubitak.<sup>79</sup>

Osiguravajuće društvo i posrednik je obavezan, i kad ne pruža uslugu savjetovanja, klijenta upozoriti – nakon što dobiju informacije o njegovom ne/znanju i ne/iskustvu u području investiranja relevantnom za određenu vrstu proizvoda – da mu proizvod ne odgovara. IDD ide korak dalje: ako klijent ne dostavi tražene informacije – osiguratelj i posrednik moraju ga upozoriti da nisu u stanju utvrditi odgovara li mu predviđeni proizvod.

72 V. poglavlje VI IDD-a

73 V. DLA Piper, *La nuova direttiva sulla distribuzione assicurativa-uno sguardo d'insieme e primi spunti di riflessione*, 5.4. 2016., str. 4. na: <https://www.dlapiper.com/it/italy/insights/publications/2016/04/insurance-distribution>, datum posjeta: 11.2.2019.

74 O investicijskom osiguranju života v. više kod Čurković, M., *Ugovor o osiguranju osoba*, Inženjerski biro, Zagreb, 2009., str. 158 -163. U 2013.g u EU udio linked proizvoda životnog osiguranja u ukupnom broju polica osiguranja života iznosio je 19%,v. European Insurance-Key Facts 2015.; u Hrvatskoj u 2015. njihov udio u ukupnoj premiji životnih osiguranja bio je 8,22 %, i u stalnom je povećanju, zbog čega je i nadzorno tijelo HANFA našla za shodno upozoriti potencijalne ugovaratelje na rizike kod takvih osiguranja, v. Jukić Botica, N., *Unit linked osiguranje – štednja i investicija*, Osiguranje, Croatia osiguranje, Zagreb, br. 1/16., str. 23-24.

75 DLA Piper, o.c., str. 5.

76 V. čl. 29. st.1. IDD-a.

77 Čl. 29., st. 3. IDD-a.

78 No, ne dovodeći u pitanje slobodu država-članica da to urade, Komisija je ovlaštena po ovim pitanjima donositi delegirane akte.

79 Čl. 30., st. 1. IDD-a

Upozorenje se može dati u standardiziranom obliku.

Države članice su ovlaštene odstupiti od gore navedenih obveza osiguratelja i posrednika ( prikupljanje informacija od klijenta), kad pružaju uslugu bez usluge savjetovanja i to kod ugovora:

- koji su sklopivi na bazi nekompleksnih financijskih instrumenata,
- kad je distribucija obavljena na inicijativu klijenta,
- kad se klijentu objasni da posrednik ili osiguratelj nemaju obvezu vrednovati adekvatnost proizvoda te da potrošaču nije pružena odgovarajuća zaštita u skladu s relevantnim pravilima poslovnog ponašanja,
- kad je posrednik ili osiguratelj riješio svoje obveze u materiji upravljanja sukobom interesa.

Čl. 30., st. 4. IDD-a obvezuju posrednika i osiguratelja na uspostavljanje evidencije koja sadrži dokumente o sporazumima između posrednika ili osiguratelja i potrošača u kojima su utvrđene međusobne obveze i prava te ostali uvjeti pod kojima se pruža usluga potrošaču. Izvješća potrošaču moraju biti dostavljena na trajnom mediju (periodično obavješćavanje potrošača, svojstvo usluge koja se pruža potrošaču, troškovi povezani s transakcijama i uslugama za račun potrošača). Prigodom savjetovanja prije sklapanja ugovora posrednik ili osiguratelj dužni su potrošaču dati izjavu o primjerenosti proizvoda; izjava mora biti na trajnom mediju, a sadržajno navodi savjete i informacije o tome kako su proizvodi u skladu sa sklonostima, ciljevima i drugim značajkama potrošača.

I kod ovih obveza posrednika i osiguratelja Komisija je ovlaštena donositi *delegirane akte*<sup>80</sup>, a EIOP-a je zadužena u roku od godine dana izraditi tehnička uputstva za procjenu investicijskih proizvoda koji su po svojoj strukturi takvi da otežavaju potrošačima razumijevanje potencijalnih rizika proizvoda, te smjernica za procjenu investicijskih proizvoda koji su po svojoj strukturi klasificirani kao jednostavni proizvodi.<sup>81</sup>

## 2.7 Mjere upravljanja i nadgledanja proizvoda

IDD uvodi jednu vrlo značajnu novinu koja se odnosi na upravljanje i nadgledanje (kontrolu) osigurateljskih proizvoda, i to bez obzira o kakvom se proizvodu radi (*Product Oversight and Governance Requirement*). Obveza se odnosi na osiguratelje, koji su najčešće, bar kod nas, tvorcii osigurateljnog proizvoda, ali i na posrednike u osiguranju koji proizvod stvaraju (proizvode)<sup>82</sup> za određeni rizik i za određeno tržište. Direktiva ih obvezuje da donesu mjere koje će osigurati efikasno nadgledanje stvaranja proizvoda i njegovo „ponašanje“ na ciljanom tržištu. To znači da moraju stalno pratiti i analizirati tržište, strategiju distribucije proizvoda (koja bi morala biti koherentna s ciljanim tržištem), kao i poduzimanje mjera radi njegove verifikacije i utvrđivanja kriterija radi njegove periodične revizije, a u cilju osiguranja stalne koherencije između proizvoda i potreba ciljanog tržišta.<sup>83</sup> Taj postupak prihvatanja, održavanja i provjere proizvoda mora se utvrditi prije stavljanja proizvoda na tržište<sup>84</sup>. Postupkom se mora utvrditi koje tržište je ciljano tržište za predmetni proizvod, koji su mogući rizici vezani uz taj proizvod, koja je strategija distribucije takvog proizvoda, a kasnije – kako se proizvod ponaša na tržištu, da li je potrebna njegova prilagodba/revizija potrebama ciljanog tržišta, ali i da li je planirana strategija distribucije toga proizvoda i dalje prikladna. Tvorci proizvoda dužni su distributerima koji

80 Komisija je već 30. lipnja 2016. donijela Uredbu o dopuni Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljske proizvode (PRIIP-ovi) utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom, sadržajem, pregledom i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata; tehničkim standardima propisana je obvezna uporaba predloška uključujući i obvezne tekstove; sadržaj dokumenta s ključnim informacijama, što će ga morati dostaviti ulagatelju izdavatelj PRIIP-a, ima šest dijelova: dio s općim informacijama, dio koji odgovara na pitanje „O kakvom se proizvodu radi“, dio „Koji su rizici i što bi mogao dobiti zauzvat?“; dio „Koji su troškovi?“, dio „Kako se mogu žaliti?“ i dio „Druge relevantne informacije“;

81 Koji su proizvodi jednostavni - određeno je u čl. 30., st. 3., t. a) ii. IDD-a.

82 Poznato je da posrednici u osiguranju (brokeri) u razvijenim EU zemljama vrlo često, kao dobri poznavatelji tržišnih potreba, stvaraju (iznalaze, proizvode) odgovarajući osigurateljski proizvod i onda ga preko osiguratelja plasiraju na tržište, najčešće preko svoje posredničke mreže distributera.

83 DLA PIPER, o.c., str. 7.

84 V. čl. 25., st. 1. IDD-a

nisu tvorcima proizvoda, dati sve potrebne informacije o proizvodu osiguranja, postupku njegovog donošenja, ciljanom tržištu i sl.

## 2.8 Kontinuirano profesionalno osposobljavanje

Iskustvo je pokazalo da se suvremeni uvjeti poslovanja vrlo brzo mijenjaju. Potrebe tržišta se mijenjaju, zaštita potrošača diže se na višu razinu, novi proizvodi su sve složeniji. Dosadašnji sustav pretpostavljenog stručnog znanja baziran na uspješno provedenom ispitu kao uvjetu dobivanja licence za prodaju osiguranja pokazao se kao neučinkovit i nedostatan. Stoga nova IDD uvodi obvezu svih osoba koje rade u distribuciji tijekom pripreme, prodaje i nakon prodaje re/osigurateljnih proizvoda da se stalno osposobljavaju i razvijaju. Tu spadaju ne samo posrednici u osiguranju, već i sporedni posrednici, ali i zaposlenici društava za osiguranje.<sup>85</sup> Od njih se očekuje da posjeduju odgovarajuću razinu znanja i stručnosti, uz iznimke za administrativno osoblje koje ne sudjeluje u direktnoj prodaji. Ta stručnost se posebno traži kod prodaje investicijskih proizvoda osiguranja malim potrošačima, kod kojih osoblje zaposleno u direktnoj prodaji mora poznavati takav proizvod. Ulagači se moraju moći pouzdati u informaciju koju im vezano za proizvod daje osoblje osiguratelja. Kako su ti proizvodi za prosječnog osiguranika kompleksni i podložni stalnoj inovaciji, stručno usavršavanje takvog osoblja moralo bi biti neprekinuto.<sup>86</sup> Svi oni bi se trebali konstantno upoznavati s uvjetima ugovora o osiguranju koje distribuiraju i, ako je potrebno, s pravilima postupanja pri obradi odštetnih zahtjeva i rješavanju prijepora<sup>87</sup>. Stručnost mora odgovarati složenosti poslova pripreme, prodaje i obveza osiguratelja nakon prodaje polica osiguranja. Da bi to bilo moguće treba im omogućiti kontinuirano (olakšan) učenje i razvoj na razne mogućnosti (tečajevi, učenje preko interneta, mentorstvo). Cilj kontinuiranog obrazovanja treba shvatiti kao „akciju prilagodbe distributera novorazvijenim proizvodima i novonastalim legislativnim promjenama<sup>88</sup>“, a ne kao ponavljanje gradiva koje bi distributeri već morali znati, počevši od polaganja provjere znanja pred nadležnim nadzornim tijelom. U okviru toga spada i obveza država da uredi potrebne dokaze o znanju i stručnosti, uključujući i uspješno polaganje ispita, odnosno provjeru znanja na ispitima.<sup>89</sup> To može samo jačati zaštitu potrošača. U tom cilju države članice moraju propisati obvezno stručno osposobljavanje od najmanje 15 sati godišnje<sup>90</sup>, a broj sati ovisi o svojstvu proizvoda koji prodaju, vrstu distributera, njihovu ulogu i aktivnost u djelatnosti distribucije. IDD nameće obvezu osiguravajućim društvima da za svoje zaposlenike koji sudjeluju u distribuciji osiguranja provjere odgovaraju li njihovo znanje i sposobnost znanju i sposobnosti koje bi bilo primjereno proizvodu. Ako je potrebno – moraju takvim osobama pružiti mogućnost osposobljavanja ili stručnog usavršavanja koji odgovaraju uvjetima vezanim uz proizvod koji te osobe distribuiraju. Upravo je uvjet znanja i stručnosti razlogom zabrani osigurateljima da se kod posredovanja služe osobama koje nisu upisane u registar posrednika u osiguranju<sup>91</sup>

## 2.9 Ostale važnije novine u IDD-u

IDD je zadržao cijeli niz odredbi iz Prve direktive o posredovanju, tako da mnogi tvrde kako je tekst IDD-a promijenjeni tekst MID-a, uz neke izmjene koje smo gore opisali. Pored spomenutih najvažnijih izmjena vrijedi spomenuti i slijedeće:

85 V. čl. 10., st. 1. IDD-a.

86 V. t.33. preambule IDD-a

87 V. t. 28. preambule IDD-a.

88 *Directive sur la Distribution d assurance*, L Argus de l assurance, dostupno na <https://evenements.infopro-digital.com/argus/formation-directive-sur-la-distribution-d-a,posjeta 11.2.2019>.

89 V. t. 29. preambule IDD-a

90 V. čl. 10., st. 2., alineja 2. IDD-a. Kao što se vidi IDD se odlučio za minimalan broj sati, jer su neke zemlje na bazi deontoloških propisa posredničkih udruga već imale puno više minimalnih sati godišnje obuke, primjerice Njemačka - 100/200 sati, Italija-60 sati itd.

91 V. čl. 16. IDD-a.

### 2.9.1 Osiguranje od odgovornosti – povećanje osiguranih svota

Posrednici u re/osiguranju imaju obvezu osigurati se od odgovornosti za štete uzrokovane profesionalnim obavljanjem posredništva (ili odgovarajuće jamstvo) uz osiguranu svotu od najmanje 1.250.000 eura po jednom štetnom događaju, odnosno najmanje 1,850.000 eura za sve odštetne zahtjeve u jednoj godini.<sup>92</sup> Obveza sklapanja ugovora o osiguranju od odgovornosti odnosi se i na sporedne posrednike (ili odgovarajuće jamstvo), ali će visinu osigurane svote za njih odrediti države-članice vodeći računa o svojstvu proizvoda osiguranja i djelatnosti koju obavljaju. Potreba osiguranja od profesionalne odgovornosti otpada za one distributere za koje osiguratelj u čije ime djeluje posrednik dadne osiguranje ili odgovarajuće jamstvo ili je preuzelo punu odgovornost za djelovanje posrednika<sup>93</sup>

### 2.9.2 Nova pravila o cross-selling-u

Distributer osiguranja, koji nudi proizvod osiguranja u paketu s nekim drugim proizvodom ili uslugom koji nisu osiguranje, dakle, kad je osiguranje akcesoran proizvod, mora obavijestiti potrošača o tome da li je moguće odvojeno kupiti te različite sastavnice paketa i dostaviti mu opis različitih sastavnica paketa, posebno da li se njihovom kombinacijom mijenjaju rizici ili pokriva osiguranjem; ako je odvojena kupnja moguća – dostavlja potrošaču informaciju o osigurateljnem proizvodu, njegovim troškovima i naknadama za isti. Distributer osiguranja mora omogućiti potrošaču odvojenu kupnju robe ili usluge uz koju se u paketu nudi i dodatni proizvod osiguranja.<sup>94</sup> U ovoj materiji očekuje se smjernica EIOPA-e, ali je državama članicama dozvoljeno da uvedu stroža pravila, pa čak i da interveniraju u pojedinim slučajevima, ako mogu dokazati da se radi o prodaji koja je štetna za potrošača.

## 3. ZAKLJUČAK

EU regulativa distribucije osiguranja ima duži povijesni hod, kojim je od klasičnih oblika prodaje proizvoda osiguranja, kao što su bili agenti i brokери, a prateći razvoj suvremenih kanala prodaje, došla do aktualnog stanja koje je bilo potrebno pravno uokviriti kako bi cjelovita djelatnost prodaje proizvoda osiguranja, omogućila ostvarenje prvog cilja postavljenog davnih sedamdesetih godina prošlog stoljeća, a to je jedinstveno EU tržište osiguranja, na kojemu će slobodno nastupati ne samo osiguratelji, već i razne vrste distributera proizvoda osiguranja. Uz to, ali ne kao manje važan, cilj je bio poboljšati položaj osiguranika-potrošača proizvoda osiguranja, osiguravši im profesionalno posredovanje kroz propisivanje minimalnih uvjeta koje će morati imati distributeri osiguranja da bi se mogli legalno baviti prodajom osiguranja. Profesionalnost se traži od svih kanala prodaje, uključivši i direktnu prodaju osiguravajućih društava. Sastavni dio te profesionalnosti jeste znanje i sposobnost distributera, koje mora održavati redovnom godišnjom edukacijom. Ona će omogućiti distributerima da posluju transparentno, da daju klijentu adekvatne informacije prije sklapanja ugovora o osiguranju, kako bi klijent našao na tržištu najpovoljniju ponudu osiguranja, koja zadovoljava njegove potrebe. Države članice EU odredbe IDD-a su transponirale u svoja nacionalna zakonodavstva, pa tako i Republika Hrvatska kroz donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju, kojim je hrvatski sustav distribucije proizvoda osiguranja u cijelosti usuglašen sa sustavom EU.

---

92 Čl. 10., st. 4. IDD-a

93 Čl. 10., st. 4. IDD-a

94 Čl. 24., st. 3. IDD-a

**Summary:** In the last two decades, EU legislation has been characterized by two characteristics: a focus on the efficient functioning of the common market through the revival of the principles of free establishment and the free provision of services and the raising of the level of protection across the European Union to a higher level. The insurance activity, which is classified as one of the most significant activities in the member states of the European Union, is not exempt from it. Since intermediaries in insurance play a central role in the distribution of insurance and reinsurance products in the Union and constitute a very important policy in the realization of the single market and consumer protection of the products of safety, mediation in insurance is dedicated to special attention through the adoption of three directives and one recommendation. Last of the directives, Directive (EU) 2016/97 of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016. on the insurance distribution was adopted thirteen years after Directive 2002/92/EC of the European Parliament and of the Council on insurance intermediation of 9 December 2002. Its appearance is a consequence of significant changes occurring in the EU re/insurance market such as major financial crisis, the emergence of new re/insurance products and new channels of distribution of these products, the deletion of clear delegations between banking and insurance products that have investment features, the need for enhanced consumer protection, out-of-court settlement of the controversy, etc. These changes were looking for new solutions that tried to give (new) directive 2016/97, which was, in a significant way, changed the name, which suggests a change in the subject of regulation, so that, with mediation in re/insurance, the distribution of insurance was exceeded. As the distribution of insurance products can deal with "different types of persons or institutions, such as insurance brokers, insurance intermediaries, bancassurance sellers", but also – which is quite natural – insurance companies, the provisions of this directives to all insurance distributors, including insurance companies in insurance distribution activities. This has led to a series of newspapers that the directive requires member states to enter national legislation as an obligation of insurance companies. The extension of the provisions of Directive 2016/97 to insurance companies is motivated by the need for consumers to have the same level of protection, irrespective of differences between distribution channels, but also by the need to ensure a level playing field for all distributors Insurance products. This chapter gives an overview of the emergence of EU regulation of distribution (ex mediation and Representation) of insurance and its current coverage.

**Keywords:** European Union directives, insurance mediation, distribution of insurance products, consumer protection

## Navedeni izvori i korištena literatura

- Caciamini, C., *Mercati e intermediari assicurativi – un confronto internazionale*, Egea, Milano, 2014.
- Ćurković, M.- Miletić, V., *Pravo osiguranja Europske ekonomske zajednice*, Croatia osiguranje, Zagreb, 1993.
- Ćurković, M., *Druga EU direktiva o posredovanju*, zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, Pravni fakultet Mostar, Mostar, 2006.
- Ćurković, M., *Ugovor o osiguranju osoba- život, nezgoda, zdravstveno*, Inženjerski biro, Zagreb, 2009.
- Der Versicherungsmakler, Wien, 2013., IMD: *Intensive Gespraech auf aller Ebenen*.
- Jakopec Lenart, R., *Direktivo o zavarovalnom posredovanju*, zbornik 10. Dnevi slovenskega zavarovalništva, Slovensko zavarovalno združenje, Portorož, 2003.
- Jukić Botica, N., *Unit linked osiguranje - štednja i investicija*, Osiguranje, Croatia osiguranje, Zagreb, br. 1/2016.
- Marano, P., *Quale mercato per l' intermediazione assicurativa? Riflessioni sulle possibili modifiche all' IMD*, Assicurazioni, IPSOA, Milano, br. IV-VI, 2011.
- Radović, Z. *Direktiva o plasmanu osiguranja*, Tokovi osiguranja, Dunav, Beograd, b4. 4/2015.

Šker, T., *Slobodan protok kapitala, robe i usluga*, Svijet osiguranja, Tectus, Zagreb, br. 4/2012.

Volpe Putzolu, G., *La direttiva comunitaria 2002/92 sulla intermediazione assicurativa*, Assicurazioni, Generali, Roma, br. VI-IX 2003.

Wirtschaftskammer Oesterreichs, *Die Versicherungsmakler, Versicherungsvermittlerrichtlinie/Insurance Mediation Directive (IMD 2), Positinspapier der Versicherungsmakler*, stand 09/2012.

[www.bipar.eu](http://www.bipar.eu)

[www.maxpool-blog.de](http://www.maxpool-blog.de)

[www.evenement.infoprodigital.com/argus/formation-directive-sur-la-distribution-d-a](http://www.evenement.infoprodigital.com/argus/formation-directive-sur-la-distribution-d-a)

[www.dlapiper.com](http://www.dlapiper.com)