

MARIJAN ĆURKOVIĆ¹

OBVEZA DISTRIBUTERA NA INFORMIRANJE POTROŠAČA PROIZVODA OSIGURANJA PREMA ODREDBAMA EU DIREKTIVE O DISTRIBUCIJI PROIZVODA OSIGURANJA

*Distributor's obligation to inform consumers of insurance
products according to European Insurance Distribution Directive*

Uvod

EZ je materiju posredovanja u osiguranju normirala svojom direktivom br. 2002/92 EZ². Zbog značajnih događaja koji su se nakon toga dogodili na financijskom tržištu EU, u koje se ubraja i osiguranje, prvenstveno pojava novih proizvoda osiguranja, među kojima posebno mjesto zauzimaju tzv. investicijska osiguranja (koja graniče s bankarskim poslovima), i financijska kriza koja je zahvatila bankarski sektor, te novih kanala prodaje (internetski siteovi i sl.), ukazala se potreba donijeti nova pravila o obavljanju posredničke djelatnosti u osiguranju s ciljem da se toj djelatnosti osigura nesmetano odvijanje prekograničnih poslova posredovanja na jedinstvenom EU tržištu osiguranja, te da se zaštite potrošači proizvoda osiguranja. Prvi cilj želi se postići kroz poštivanje načela slobode obavljanja usluga pri čemu je glavna pozornost posvećena nadzoru posredničke djelatnosti u prekograničnom poslovanju. Drugi cilj – zaštita potrošača nastoji se postići kroz uvođenje strogih mjera informiranja, pa i savjetovanja, potrošača proizvoda osiguranja od strane svih subjekata koji se bave prodajom proizvoda osiguranja (obuhvaćenih zajedničkim nazivom: distributeri osiguranja), uključivši i osiguratelje u direktnoj prodaji i internetske sitove. Nova pravila inkorporirana su u novoj Direktivi o distribuciji osiguranja³, direktivi br. 2016/97, koja je zamijenila trinaest godina staru Prvu direktivu o posredovanju u osiguranju – direktivu br. 2002/92 EZ. Direktiva o distribuciji konačno je stupila na snagu, države članice su njezine odredbe bile dužne prenijeti u nacionalno zakonodavstvo⁴,

1 Dr. sc. Marijan Ćurković, izv. prof. Pravni fakultet Zagreb

2 Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća od 9. prosinca 2002. o posredovanju u osiguranju, obj. u sl. l. EZ br.9. od 15.siječnja 2003.; izmjene Direktive v. Direktivu Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ, sl. EU 173. Od 12-06.2014.; popularno nazvana IMD I.

3 Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća br. EU 2016/97 od 20.siječnja 2016., obj. Sl.l. EU br. 25/19, popularno nazvana IDD.

4 Do 23.2.2018., ali je rok pomaknut na 1.7.2018., a primjena na 1.10.2018.

a države koje su na putu članstva zasigurno neće moći zanemariti odredbe nove Direktive.

U ovom napisu prikazat će se sustav informiranja potrošača prema odredbama direktive 2016/97/EU.

Gljučne riječi: Direktiva o distribuciji osiguranja, distribucija osiguranja, posredovanje u osiguranju, potrošač proizvoda osiguranja, informiranje potrošača proizvoda osiguranja.

1. EU pravni okvir posredovanja u osiguranju do donošenja direktive 2016/97/EU

1.1. Direktiva 77/92/CEE o posredovanju u osiguranju

Prodaji proizvoda osiguranja, koja se najčešće vršila preko posrednika (i zastupnika) u osiguranju, već je Europska zajednica posvećivala posebnu pažnju, o čemu svjedoči niz dokumenata koji su posvećeni tom problemu. Davno, donesen je prvi akt Europskih zajednica koji se odnosio na djelatnost posredovanja i zastupanja u osiguranju. Bila je **direktiva br. 77/92 CEE od 13. prosinca 1976. g.**⁵ 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 posredovanja u osiguranju (*Freedom of Provide of Services – FOS*) na području država članica EZ-a. 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 članicama⁶. 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-e⁷. 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

5 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 zajednica, Croatia osiguranje, Zagreb, 1993., str. 156. i dalje.

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

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

ispuniti da bi se mogli baviti tim poslom. Stoga je ta Direktiva bila shvaćena kao privremena, do sljedeće direktive koja će uskladiti nacionalne propise o uvjetima za osnivanje i rad posrednika u osiguranju u EZ-i,⁸ odnosno, kasnije u Europskoj uniji.

1.2. Preporuka br. 92/48/CEE

Razlike u nacionalnim zakonodavstvima, koje su ostale i nakon donošenja direktive br. 77/92/CEE smetale su jedinstvenom europskom tržištu osiguranja, zbog čega je Europska komisija 1991. donijela Preporuku o posrednicima u osiguranju⁹. 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-e¹⁰.

1.3. Prva EU direktiva o posredovanju u osiguranju (IMD)

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 EZ tržištu osiguranja¹¹. 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”**¹². Ova Direktiva, koja će uskoro dobiti žargonski naziv **Prva direktiva o posredovanju ili, skraćeno, IMD I**¹³, 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 oduzela od harmoniziranja nacionalnih propisa o posredovanju u osiguranju, jer se pokazalo da *“nije moguće harmonizirati nemoguće”*¹⁴. Umjesto harmonizacije

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

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

10 Što sljedeća 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...”*

11 T.7. preambule Prve direktive o posredovanju

12 Direktiva je objavljena u Sl.l. EZ br. L 009 od 15. siječnja 2003.; dalje u tekstu: **IMD I**.

13 Dodatak “I” dat joj je u svijetlu očekivanja da će nova direktiva o posredovanju biti MID II, što se – kao što vidimo – nije dogodilo.

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

nacionalnih propisa ova Direktiva, koja je upućena svim državama članicama, a odnosi se na sve osobe koje se bave 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 posrednike¹⁵, a sve u cilju zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda. IMD 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 zaštiti potrošača¹⁶. 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 (prvenstveno obrada zahtjeva i naplata osigurnine)¹⁷. Direktiva je morala biti transponirana u nacionalna zakonodavstva država članica do 25. siječnja 2005. g., što su države članice uglavnom i učinile¹⁸.

2. Direktiva 2016/97 (IDD) o distribuciji osiguranja

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) u praksi je stvarala velike prepreke jedinstvenom tržištu. To se pripisivalo prvenstveno pomanjkanju i neefikasnosti EU kontrole u toj djelatnosti.¹⁹ Nadošla kriza, posebno ona u financijskom sektoru, koja je izbila nakon donošenja Prve direktive o posredovanju u osiguranju, 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

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

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

17 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.

18 Republika Hrvatska je, postavši članica EU, temeljem odredbi te Direktive, donijela svoj Zakon o osiguranju 11. ožujka 2015., obj. Narodnim novinama br.30/2015, a stupio na snagu 1. siječnja 2016.

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

osiguranju, ali i u reosiguranju. Potrošače osigurateljnih proizvoda, posebno tzv. investicijskih proizvoda (*linked policy*), moralo se zaštititi i tu zaštitu dići na višu razinu, kao što je to učinjeno s potrošačima bankarskih proizvoda..

Nakon dugotrajnog procesa i rasprava, koji je od prvog prijedloga do prihvaćanja Direktive trajao pune 4 godine, 30. lipnja 2015. postignut je **politički konsensus** o konačnom tekstu Direktive između aktera: Europska komisija, Vijeće i Europski parlament, o prihvaćanju konačnog teksta prijedloga nove Direktive, koja se više neće zvati Direktiva o posredovanju u osiguranju (IMD 2), već znakovito mijenja naziv u **IDD (Insurance Distribution Directive), Direktiva o distribuciji osiguranja**²⁰. 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 u re/osiguranju, odnosno prodaji osiguranja, uključivši i osiguravajuća društva kad direktno prodaju svoje proizvode.

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 2016.²¹

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 2018. 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-a²²). Također EIOPA²³ 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-a²⁴, naime, podrazumijeva složene postupke kao što su educiranje zaposlenika, distribucijskih kanala, **usklađivanja informacijskih sustava**

20 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.

21 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>

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

23 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

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

i sl., te osiguranje visokog stupnja pravne sigurnosti za potrošače. Stoga je Insurance europe²⁵, kao krovna institucija industrije osiguranja, pokrenula proces odgode primjene IDD-a. Konačni rezultat inicijative bio je donošenje direktive (EU) 2018/411 od 14.03.2018²⁶, kojom se mijenja IDD u pogledu datuma transpozicije u nacionalni pravni sustav država članica (1.7.2018.) i **datum početka primjene, (1. 10. 2018).**

IDD je u konačnoj verziji poprimala relativno drugačiji oblik od onoga koji se najavljavao kod prvog prijedloga direktive. Izostala je revolucionarna promjena u materiji posredovanja, ali su ipak unesene brojne izmjene u odnosu na IMD I - 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*). IDD pomiče pažnju s koncepta ugovorne zaštite osiguranika na zaštitu odnosa i komunikacije osiguratelja i klijenta-potrošača njegovog proizvoda, a to postiže obvezujući distributere da se drže propisanog postupka ponašanja s klijentom, pa u konačnici IDD postaje i organizaciona norma.²⁷ Upravo na taj način IDD čini veliki korak naprijed u zaštiti potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga.²⁸ 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 Direktivi²⁹. 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.

2.1. Distribucija osiguranja umjesto posredovanja u osiguranju

IDD mijenja dotadašnji naziv "posredovanje u osiguranju" u "distribucija re/osiguranja". Promjena nije nipošto slučajna, već namjerno i precizno izabrana: ona omogućuje da se pravila ponašanja prošire na sve osobe koje prodaju osiguranje,³⁰ te da se garantira "uniformnost" zaštite potrošača, bez obzira

25 "...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.

26 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.

27 Temeljem koje distributer mora urediti internu službu zaštite potrošača, upravljati postupkom zaštite i propisati interne postupke zaštite, det. v. Iurilli, C., La Direttiva "IDD" e la distribuzione assicurativa, <https://www.cognosco.it/la-direttiva-idd-e-la-distribuzione-assicurativa/>

28 Giegold, S., IDD/IMD II: EU starkt Verbraucherschutz bei Versicherungsprodukten, <https://sven-giegold.de/iddimd-ii-eu-starkt-verbraucherschutz-bei-versicherungsprodukten>, posjeta 9.3.2019.

29 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.

30 Cosa cambia con la IDD?, <https://www.a1life.it/2017/12/insurance-distribution-directive-cosa-cambia/>, posjet 9.3.2019.

tko predlaže kupoprodaju proizvoda osiguranja.³¹ Polazeći od potrebe zaštite potrošača na istoj razini, bez obzira na to tko prodaje proizvod osiguranja, IDD među distributere, kao što je rečeno, svrstava sve osobe koje se na bilo koji način bave prodajom proizvoda osiguranja. Time je u okvir distributera (pored klasičnih agenata, brokera, bankosigurateljnih operatera, putničkih agencija, iznajmljivača vozila, koji se mogu svrstati u posrednike u osiguranju u užem smislu riječi) uvrstio i osiguratelje, ali – još važnije – i nove kanale, kao što su komparatori (internetski usporednici), ako usporedba premija, proizvoda ili popusta omogućuje ugovaratelju, izravno ili neizravno, sklopiti ugovor o osiguranju. Bez te mogućnosti ta internetska djelatnost ne spada u distribuciju.

U okvir mjera koje će služiti za zaštitu potrošača proizvoda osiguranja jesu i **registri posrednika**, koje moraju ustrojiti, objaviti i redovno ažurirati nadležna (nadzorna) državna tijela. Registri su javne knjige. Oni su centralno mjesto informiranja o distributerima. U okviru EU tržišta osiguranja EIO-PA osigurava jedinstvenu bazu podataka o svakom posredniku osiguranja, a nadležna tijela moraju biti povezana s centralnom informacijskom točkom internetskim hiperpoveznicama.³²

2.2. Obveza informiranja potrošača

Informiranje klijenta je glavno sredstvo njegove zaštite, zbog čega IDD distributerima nameće strogu obvezu pružanja određenih informacija, a države članice sili da u svojim nacionalnim propisima predvide sankcije, koje će obehrabit distributere u kršenju propisanih pravila informiranja.³³ Te sankcije trebaju obuhvati i mjere koje poduzima nadležno nadzorno tijelo u formi informiranja sudionika tržišta osiguranja o ponašanju koje se smatra štetnim za potrošače.³⁴ Predugovorno informiranje potrošača u funkciji je osiguranja korektne učinkovitosti ugovora o osiguranju. “Predugovorno” znači osigurati potrošaču informaciju “unaprijed”, ostaviti mu dovoljno vremena³⁵ da razmisli o proizvodu, uspoređi ga sa ponudama drugih osiguratelja i na temelju

31 Marino, D. M., Pantaleo, A., *La nuova direttiva sulla intermediazione assicurativa – uno sguardo d'insieme e primi punti di riflessione*, <https://www.dlapiper.com/it/italy/insights/publications/2016/insurance-distribution-directive/>

32 T. 24. Preambule IDD-a; čl. 11., st.3. IDD-a

33 Sankcije moraju biti djelotvorne, razmjerne i odvrćajuće, a moraju obuhvatiti i odgovorne fizičke osobe kao što su članovi uprava ili nadzornih tijela v. čl. 31. st.3. i 4. IDD-a; det. v. Iurill, o. c. IDD, čl. 33., st.2., propisuje i maksimalne novčane kazne **pravnim osobama** koje krše pravila informiranja iz poglavlja V IDD-a (**barem** 5 milijuna eura ili **do** dvostruki iznos ostvarene dobiti) i **fizičkim osobama** (**barem** 700 000 eura ili **do** dvostrukog iznosa ostvarene dobiti ili izbjegnutih gubitaka zbog prekršaja – ako se gubici mogu odrediti)

34 Pri tome, kako upozorava IDD (t. 63. Preambule) treba mudro ocijeniti kad objaviti izrečenu mjeru; eventualno pričekati okončanje postupka žalbe i sl; a ako bi to izazvalo pomutnju na tržištu osiguranja i moglo štetiti sudionicima – odustati od objave sankcija.

35 Čl. 18. IDD: “pravodobno”, što bi trebalo značiti dovoljno vremena za proučavanje dobivenih informacija.

informiranog saznanja odlučiti o tome koji mu proizvod (najviše) odgovara. Predugovorno, distributer mora potrošaču dati informacije, među kojima su: identifikacijski podaci o distributeru, adresa distributera, eventualno davanje savjetovanja o proizvodu, informacije o postupku prigovora potrošača i informacije o postupku sa žalbom i postupku izvansudskog rješavanja sporova, te informacije o registru u koji je distributer upisan. U predugovorne informacije ulaze i informacije o mogućem **sukobu interesa**: da li distributer ima više od 10% društvenog kapitala ili prava glasa u određenom osiguravajućem društvu. Distributer mora informirati potrošača i o eventualnoj **usluzi (proizvodu) savjetovanja** na temelju potpune i osobne analize stanja osigurateljne potrebe/potreba osiguranika. Nadalje, informaciju o tome da li možda radi ekskluzivno za nekog re/osiguratelja ili re/osiguratelje. U okvir predugovornog informiranja, bez obzira radi li se o životnim ili neživotnim osiguranjima, idu i informacije o prirodi naknade distributera, posebno radi li na proviziju i/ili (neku drugu) naknadu.

Važna je odredba o tome da **informacije moraju biti dane besplatno, na papiru, na jasan i precizan način, razumljive klijentu, na službenom jeziku države u kojoj je smješten rizik**. Informacije mogu biti i – uz suglasnost klijenta – **na nekom drugom trajnom mediju, ili na internetu** (u tom slučaju klijentu se mora uručiti, ako traži, i pismena informacija na papiru). Od informacija koje daju distributeri očekuje se da budu poštene, pravedne, profesionalne – u skladu s “najboljim interesima” potrošača.³⁶ Prvi korak, korak kojim se općenito uspostavlja kontakt s potrošačem, jesu i promidžbeni materijali distributera proizvoda osiguranja, pa se s pravom očekuje da i promidžbeni materijali budu *korektni, jasni i da ne dovode u zabludu potrošača*³⁷.

U slučaju kad se proizvod osiguranja nudi kao **akcesorij**, zajedno/u okviru (paketa) proizvoda koji nisu osiguranje, distributer mora informirati klijenta o mogućnosti eventualne **kupnje odvojeno** i, ako je to moguće, informaciju – odgovarajući opis različitih sastavnica paketa koji se prodaje i uz to odvojeni prikaz troškova i nameta za svaku sastojnicu paketa posebno. Takva odredba omogućuje potrošaču da se snađe u “*džungli proizvoda osiguranja koji se nude na tržištu*”.³⁸ IDD daje slobodu državam članicama da zabrane unakrsnu prodaju, ako utvrde da je takva prodaja proizvoda osiguranja, odnosno takva praksa prodaje proizvoda osiguranja kao dio paketa ili istog ugovora “*loša za potrošače*”.³⁹

36 Što je “najbolji interes potrošača” može se zaključiti i iz obveze da nadležno tijelo objavljuje *opća dobra pravila*, o kojima se distributeri mogu informirati na jedinstvenoj kontaktnoj točki; ona obuhvaćaju relevantne zakonske odredbe, administrativna opterećenja koja proizlazi iz odredbi o zaštiti potrošača (v. čl. 11., st.1.), a svakako se u okvir “najbolji interes potrošača” može uvrstiti i pravila struke, materijalizirana u deontološkom kodeksu ponašanja distributera, koje donose udruge distributera.

37 Čl. 17., st.2. IDD-a.

38 Giegold, S., o.c.

39 Čl. 34., st.7. IDD-a.

Informacija se mora materijalizirati u dva dokumenta prije samog sklapanja ugovora⁴⁰ : **a) “personaliziranoj preporuci”**, koja mora sadržavati posebno razloge zbog kojih je neki proizvod prikladniji od drugih za zadovoljenje klijentovih potreba; naravno da ova preporuka uključuje potrebu prethodne aktivnosti savjetovanja, koje će omogućiti da se profilira stanje klijentovih osigurateljnih potreba; **b) za proizvode osiguranja neživot – jednostavni standardizirani informativni dokument**, s osnovnim (temeljnim) informacijama o proizvodu.⁴¹

2.2.1. Dodatne informacije kod investicijskih proizvoda osiguranja

Posebne odredbe vrijede za distribuciju **investicijskih proizvoda osiguranja**. Pretpostavka primjene posebnih odredbi jeste da se radi o distributerima koji su osiguratelji ili o posrednicima osiguranja. Radi se o proizvodima koji imaju **istek** (skadencu) ili neku **vrijednost kod raskida**, a takva skadencija i vrijednost su izloženi, potpuno ili djelomično, tržišnim fluktuacijama. Investicijskim proizvodima osiguranja ne smatraju se proizvodi života iz aneksa 1 Direktive 2009/138/CE (Solvency II): proizvodi osiguranja života kad je osigurana vezana isključivo uz rizik smrti, invalidnosti, bolesti ili nesposobnosti, te proizvodi mirovinskog tipa koji imaju svrhu ponuditi prihod kod prestanka radne aktivnosti, mirovinski proizvodi društava ili profesija, mirovinski proizvodi kod kojih se traži od poslodavaca određeni doprinos i kod kojih radnik ili poslodavac ne može izabrati ili dati isporučitelja proizvoda ili sam proizvod. Kod ovih proizvoda posebne su obveze posrednika kod kolizije interesa: identifikacija i upravljanje sukobom interesa u cilju da vlastita situacija sukoba ne šteti interesima klijenta⁴².

Kod ovih proizvoda posebna pažnja posvećena je problemu *sukoba interesa*, jer upravo kod ovih proizvoda postoji velika mogućnost sukoba interesa osiguratelja i/ili posrednika koji distribuiraju investicijski proizvod osiguranja. Zato je prva informacija koju oni moraju dati potrošaču informacija o mogućem sukobu interesa. Taj sukob se mora uzeti u obzir kod svih koji distribuiraju proizvod: osiguratelji, posrednici, njihovi upravitelji i zaposlenici, ali i svaku druga osoba, koja je izravno ili neizravno povezana s njima (preko kontrole i sl.).⁴³

Informacije koje se moraju dati klijentu jesu i *prikladne informacije* koje se odnose na **povremenu procjenu vrijednosti** (valutaciju) prikladnosti proizvoda (ova obveza postoji samo ako se distribucija proizvoda obavlja uz savjetovanje); informacije – upozorenja na rizike koji prate proizvod ili predloženu strategiju investiranja; informacije o svim troškovima i povezanim

40 V. čl. 20. IDD-a

41 Giegold, o.c.; ovaj standardizirani dokument analogan je tzv. informativnoj noti koju je posrednik trebao predati potrošaču prema odredbama MID I, Marini – Pantaleo, o.c.

42 Marini – Pantaleo, o.c.

43 Čl. 28., st.1. IDD-a

davanjima za proizvod, uključivši i one savjetovanja (ako se pruža). O tim stavkama potrošač može tražiti kumulativan pregled troškova i naknada, ali raščlanjen po stavkama. A prema potrebi, takve informacije se potrošaču moraju dostaviti najmanje jedanput godišnje tijekom trajanja ulaganja.

Osiguratelji i posrednici koji pružaju **uslugu savjetovanja**⁴⁴ moraju od klijenta dobiti **informacije o poznavanju i iskustvu u području investiranja**, koje su relevantne za tip proizvoda ili usluge; informacije o njegovoj financijskoj situaciji i o ciljevima investiranja. Tek kad dobiju te informacije – mogu odnosno moraju klijentu dati preporuku za proizvod koji odgovara spremnosti klijenta na rizik i njegovoj sposobnosti da podnese gubitke. Ukoliko ne pružaju uslugu savjetovanja, osiguratelji i posrednici tražit će samo informacije o poznavanju i iskustvu klijenta na području investiranja⁴⁵.

Ako na temelju prikupljenih informacija o klijentu osiguratelj ili posrednik utvrdi da je namjeravani proizvod neadekvatan ili neprikladan, mora o tome izvijestiti klijenta. Ako pak klijent ne dostavi osiguratelju i/ili posredniku tražene informacije, ovi **moraju informirati klijenta da nisu u stanju procijeniti prikladnost ili adekvatnost proizvoda**. Informacija ove vrste može se dati na standardiziranom dokumentu.

Prema IDD-u države članice mogu predvidjeti jednostavniji način distribucije za osiguratelje i posrednike, koji ne radu u režimu savjetovanja, već u režimu koji obuhvaća samo izvršavanje financijskog posredovanja. Oni u tom slučaju *nisu obvezni prikupljati informacije od klijenata o poznavanju i praksi investiranja*, i to u slučajevima: kad su proizvodi utemeljeni na nekompleksnim financijskim instrumentima; kad je distribucija izvršena na zahtjev klijenta; kad je klijent obaviješten-informiran da osiguratelj ili posrednik nema obvezu procjene adekvatnosti proizvoda i kad su osiguratelj i posrednik oslobođeni obveza u okviru sukoba interesa⁴⁶.

Cilj odredbi o informiranju kod investicijskih proizvoda osiguranja jeste osigurati potrošačima/ulagačima mogućnost pouzdanja u informaciju, zbog čega propisi moraju osigurati potrebno “*vrijeme i sredstva za informiranja*”.⁴⁷ No, obveza informiranja kod investicijskih proizvoda osiguranja ne prestaje sklapanjem ugovora o investicijskom proizvodu osiguranja. Osiguratelj ili posrednik u obvezi su i tijekom trajanja toga ugovora periodično informirati potrošača kroz određena izvješća, uzimajući u obzir “*vrstu i složenost investicijskih proizvoda*”.⁴⁸ Kad su u pitanju informacije, IDD ovlašćuje Komisiju da donese delegirane akte u kojima će detaljnije specificirati način na koji posrednici

44 Prema odredbi čl. 29., st.3. IDD-a, države članice mogu savjetovanje klijenta kod investicijskih proizvoda učiniti obveznim za sve investicijske proizvode osiguranja, ili pak za određene vrste takvih proizvoda.

45 V.čl. 30., st.1. IDD-a.

46 V.čl. 30., st. 3.

47 T. 33. Preambule IDD-a.

48 Čl. 30., st. 5. IDD-a

u osiguranju i osiguratelji prikupljaju potrebne informacije prilikom ocjene prikladnosti i primjerenosti investicijskih proizvoda osiguranja, sadržaj i oblik evidencije sporazuma o pružanju usluga potrošačima, kao i periodična izvješća o pruženim uslugama. podataka (navodi se i broj te direktive – 2016/679 i njezina skraćenica **GDPR** na snazi od 25.5.2018) i prilaže **Informaciju**; na dvije stranice osiguratelj obrazlaže svrhu obrade i pravnu osnovicu za obradu osiguranikovih osobnih podataka, izvor tih podataka, obrazloženje legitimnosti interesa osiguratelja na obradu osiguranikovih osobnih podataka, obvezu čuvanja osobnih podataka osiguranika i slučajeve u kojima će ih dostaviti drugim tijelima, rokove u kojima će se čuvati prikupljeni osobni podaci osiguranika (navod: u skladu s propisima Republike Hrvatske upućuje na potrebu da – unatoč informaciji – osiguranik posegne za službenim glasilom i prouči koji su to rokovi); te konačno koja su prava osiguranika: pravo na pristup, pravo na ispravak, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade osobnih podataka, pravo na prenosivost podataka, pravo na prigovor, pravo na pritužbu, pravo na povlačenje privole i pravo na naknadu štete – imovinske i neimovinske. Zatim su priložene, na tri stranice gusto tiskane malim, prosječnom vozaču jedva vidljivim slovima, **Informacije ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju**, gdje se detaljno informira ugovaratelja o pokriću osiguranja, što nije pokriveno osiguranjem, ograničenja pokrića, zemljopisni opseg osiguranja, obveze osiguranika, kada i kako platiti osiguranje, datum početka i završetka osiguranja, raskid ugovora; slijede **Opći uvjeti za osiguranje imovine**, pa **Uvjeti za osiguranje od automobilske odgovornosti**; na kraju – obrazac-**zapisnik o tome da su mu uručene navedene isprave**. S obzirom da je uz obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti zaključio i uobičajeno osiguranje od nesretnog slučaja – ponovno istim redoslijedom prima dokumentaciju. Sveukupno – dvadesetak stranica teksta. Naravno, kaže S.Ć., nije ništa čitao, osim police osiguranja, a potpisao je da je informiran o svemu, kako ne bi doveo u problem ionako zbunjenog distributera osiguranja. “Čemu sve to? I nije li i to razlog da mi je premija ove godine nešto veća?”

Nažalost, osiguratelji moraju postupati po propisima. U poznatoj Distribuciji osiguranja (IDD) cijelo jedno poglavlje (poglavlje V) posvećeno je uvjetima informiranja i pravilima poslovnog ponašanja, gdje je državama članicama naloženo da u svoja zakonodavstva preuzmu obveze iz Direktive koje se odnose na informiranje potrošača osigurateljnih proizvoda. Informacije prije sklapanja ugovora moraju dati osiguraniku svi distributeri, posrednici i osiguratelja kad direktno prodaju proizvod. Informacije su brojne, a IDD propisuje i oblik informacija, sredstva na kojima se daju informacije, sadržaj informacija i sl. Te informacije se daju za sve vrste osiguranja, a za investicijska osiguranja još su kompleksnije i opširnije (potpisnik ovog članka nedavno je vidio paket tih informacija koji je iznosio 52 stranice!). Hrvatski **Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (Narodne novine br.**

112/18, od 14.12.2018.) preuzeo je odredbe IDD direktive. U čl. 118. do 124. detaljno je regulirao “Uvjete informiranja i pravila poslovnog ponašanja”, a posljedica toga su upravo informacije o kojima govori naš čitatelj. Ukratko, krivice za prekomjerno informiranje nije na osigurateljima. Već tijekom priprema za donošenje famozne IDD direktive osigurateljna struka je upozoravala na nepotrebnost opseg i sadržaj informacija tvrdeći da se ne traži više nego bolje informacije i da prekomjerno informiranje, pored toga što evidentno predstavlja dodatni posao i trošak osigurateljima, dovodi do onoga o čemu govori naš čitatelj: do sindroma preinformiranosti i posljedično nezainteresiranosti osiguranika za informacije, koje konačno završavaju u kanti za smeće. Zato bi bilo puno bolje da su informacije kraće, jasnije, bez ponavljanja i nepotrebnog tiskanja. No, *dura lex sed lex* i o tome se za sada ne može diskutirati. Informacije bi trebale biti na korist osiguranicima, a to mogu samo ako se osiguranik s njima upozna prije sklapanja ugovora o osiguranju. Hoće li? Kod svakodnevnih uobičajenih ugovora, zasigurno neće. Osiguranik će se osloniti na ono što mu kaže zastupnik ili broker, dovodeći tako opet u žižu važnost (stručnost, poštenje, savjesnost) prodavatelja osiguranja. Puka predaja obimnih informacija osiguraniku može se pretvoriti u štetu za osiguranika, jer osiguratelj predaju informacija može koristiti kao alibi za izostanak usmene informacije i, u slučaju spora, dokaz da je izvršio svoju obvezu iz Zakona, a što se osiguranik nije informirao čitajući osigurateljnu lektiru – njegov je problem i eventualna šteta.

3. Zaključak

Novi sustav posredovanja i zastupanja u osiguranju i reosiguranju, uveden u EU pravo osiguranja, pod novim nazivom “distribucija osiguranja“, IDD direktivom donio je potpuno nova pravila ponašanja na tržištu osiguranja i reosiguranja u djelatnosti distribucije. Glavni ciljevi nove IDD direktive jesu osigurati jedinstveno tržište posredničkih usluga na cijelom EU tržištu osiguranja i reosiguranja, što se postiže obvezivanjem država članica na donošenje minimalnih jedinstvenih kriterija za profesiju distributera, čime se omogućuje slobodno obavljanje usluga, širenje i poticanje konkurencije između distributera, a to bi trebalo značiti i povoljnije uvjete za potrošače proizvoda osiguranja, te jednaka zaštita potrošača osigurateljnih proizvoda bez obzira na to koji distributer je u pitanja (zbog čega se direktiva IDD odnosi na sve distributere, uključujući i osiguratelje u direktnoj prodaji). Zaštita potrošača ostvaruje se kroz propisivanje strogih pravila informiranja potrošača osigurateljnih proizvoda i to predugovorno informiranje kako bi potrošač bio siguran da kupuje proizvod koji zadovoljava njegove osigurateljne potrebe. No, pitanje je da li će tako propisana pravila, koja imaju za posljedicu komplicirani postupak kontaktiranja i informiranja potrošača s posljedicom velikog broja

informacija, postići svoj cilj, jer se u kratko vrijeme primjene IDD-a pokazalo da takve odredbe dovode do kontraučinka – preinformiranosti i zasićenosti informacijama. No, učinak ove posljedice ažurno se prati i bit će na dnevnom redu izvješća na kraju prvih pet godina primjene IDD-a.

Summary

The author deals with the issue of informing (and advising) consumers of insurance products before the insurance contract is concluded. It analyzes in detail the provisions of new EU Insurance Distribution Directive (IDD). It starts from the conclusion that the new IDD directive has two main objectives: to provide a single EU market for insurance intermediary services, which is achieved by setting minimum standards and criteria that must be met by insurance distribution in each country, and the protection of consumer insurance products is accomplished by prescribing all distributors obligations to inform consumers in advance. Finally, the author raises a question that has been emphasized by insurmountable practice, namely whether the obligation to precontractual information (and documenting the execution of that obligation) is in danger of producing a contraction – the consumer's perception that leads to their lack of interest in reading the documentation and thereby aggravating the situation which existed in the legal regulation this.

Rijeka, travanj, 2019.