

Mnoga otvorena pitanja treba hitno rešiti



Piše:
Dragan Odžaklijević,
Društvo za
posredovanje u
osiguranju ACB

Delatnost posredovanja u osiguranju sve je prisutnija kako na tržištu osiguranja u Srbiji, tako i u poslovnim krugovima. Prihodi posrednika u osiguranju su u 2013. godini porasli oko 10 odsto, a trenutni broj registrovanih posrednika u osiguranju je oko 60.

Odvajanje posrednika od zastupnika

U intervjuu za Svet osiguranja u septembru 2013. naglasio sam značaj razdvajanja poslova posrednika (brokera) u osiguranju i poslova zastupnika (agenata) u osiguranju u budućim zakonskim rešenjima koja se u Srbiji očekuju u 2014. godini. Nacrt izmena Zakona o osiguranju iz 2012. godine je govorio u prilog tome da namera zakonodavca u ovom pogledu postoji i da je potrebno da se ona u stručnoj javnosti dodatno formuliše i pretoči u zakonsku regulativu. Novi Nacrt zakona o osiguranju u 2014. godini je objavljen na sajtu NBS 20. maja 2014. te je možda i pravo vreme za ponovno otvaranje ove teme. Nedavno (tačnije 13. maja 2014.) je od strane Saveća Ministara EU usvojen znatno izmenjen predlog Direktive EU IMD 2, te se očekuje da će i novi zakon o osiguranju uvažiti ove izmene, a sve u duhu harmonizacije našeg zakonodavstva sa propisima EU.

Postojeće zakonsko rešenje je dalo dovoljno dobar okvir za definisanje uloge brokera i agenata, ali i ostavilo prostor za tumačenja i za suštinsko menjanje namera zakonodavca koje se dogodilo u praksi.

Ovde pre svega mislim na mogućnost koja je ostavljena agentima da zastupaju više osiguravajućih društava u istim vrstama osiguranja. Iako je Zakon u članu 89

■ U oblasti zastupnika i brokera neophodne su brojne promene, a pre svega odvajanje ove dve delatnosti. Od novih zakonskih rešenja se očekuje da uvedu red u ovu oblast i da uvažavaju EU Direktivu IMD2

predvideo mogućnost da agent samo "izuzetno" može zastupati "više društava za osiguranje, uz njihovu pismenu saglasnost", u praksi smo svedoci situacija u kojima je ovo postalo pravilo, a ne izuzetak. U želji za proširenjem poslovanja, osiguravači gotovo automatski daju ovakav vid saglasnosti svakom agentu, omogućavajući im da na tržištu praktično nastupaju kao brokери osiguranja. Neretko smo svedoci apsurdnih situacija da se agenti obra-

Brokери osiguranja se u praksi suočavaju i sa neloyalnom konkurencijom kada je reč o kanalima masovnije prodaje osiguranja

ćaju sa zahtevima za konkretnu ponudu svim osiguravačima koje zastupaju, potom potencijalnom ugovaraču osiguranja predstavljaju komparativne ponude ovih osiguravača, pa čak i dobijaju "ovlašćenja" od potencijalnih klijenata.

Ovo se kosi sa pravilima struke (rekao bih i sa logikom) iz više razloga. Pre svega, agenti zastupaju interes osiguravača, a ne klijenta, iako bi neki želeli da klijentu to predstavljaju na drugi način. Potom, agenti bi trebalo da mogu da sami formiraju ponude (do određenog nivoa ovlašćenja koje im daje osiguravač), a ne da ih traže od osiguravača koga zastupaju. Takođe, trebalo bi da i sami mogu da izdaju polise osiguranja koje zaduže, a ne da traže da to

za njih učine osiguravači. Na kraju, agent nije odgovoran prema ugovaraču osiguranja, već je to osiguravač koji izdaje polisu osiguranja.

Ovakva situacija ne pogoduje klijentima, jer agent nema ni zakonsku obavezu da razjasni suštinske razlike između ponuda više osiguravača koje prezentuje, a vrlo često za to nema ni potrebna znanja. Podsećanja radi, licenca za sticanje zvanja ovlašćenog zastupnika u osiguranju podrazumeva manju težinu pitanja na ispitu u odnosu na ovlašćenog posrednika, te je stoga i njihov trenutni broj drastično veći u odnosu na ovlašćene posrednike. Dalje, ova situacija ne pogoduje ni osiguravačima kojima cilj svakako ne bi trebalo da bude da preko agenata budu izloženi konkurenciji, već da im agenti donose prihode, između ostalog, i na bazi poznavanja proizvoda koji prodaju. U praksi to na žalost nije slučaj.

Još jedan primer zbog čega je potrebno razdvajanje poslova agenata i brokera je i ponašanje agenata koji su osnovani od strane lizing / rent kompanija. Krajnje posledice po klijente su konfuzija, netransparentnost i često loši uslovi nametnutih osiguranja koja se zaključuju. Naime, kako trošak osiguranja korisnik lizinga / najma plaća ili kroz mesečnu ratu ili direktno osiguravaču, ovde agenti traže ponude čas u ime osiguranika (praktično svog osnivača), čas u ime ugovarača osiguranja (korisnika lizinga / najma, za koga čak i kada se registruju za posredovanje nemaju ovlašćenje).

Mnogi osiguravači su uvideli praktične posledice ove situacije, te su ili raskidali ugovore sa određenim agentima koji

očigledno nisu zastupali njihove interese ili su započeli sa programom podrške osnivanju ekskluzivnih agenata.

Sve u svemu, od novih zakonskih rešenja se očekuje da uvedu red u ovu oblast i da uvažavaju EU Direktivu IMD2.

Nelojalna konkurencija?

Brokera osiguranja se u praksi suočavaju i sa još jednim vidom nelojalne konkurencije. Radi se o kanalima masovnije prodaje osiguranja (banke, turističke agencije...) kod kojih se ponovo postavlja pitanje koji učesnik na tržištu osiguranja štiti čiji interes. Kod bankoosiguranja se radi uglavnom o osiguranju života i osiguranju nekretnina (predmeta kredita) i ovde je materija prodaje osiguranja uređena zakonom, tako što su predstavnici banaka licencirani za zastupanje u osiguranju. Međutim, i ovde se radi o čisto agentskom pristupu prodaji, koji podrazumeva ponudu jednog ili možda još par osiguravača koji imaju potpisan ugovor sa određenom bankom, a koja se pojavljuje kao agent osiguranja. Kako je kod životnog osiguranja banka korisnik osiguranja za slučaj smrti klijenta, bilo bi korektno ostaviti klijentu mogućnost da sam izabere polis osiguranja sa najnižom cenom i kod pouzdanog osiguravača, što mu banke ponekad ne dozvoljavaju, insistirajući na polisama osiguravača koje zastupaju. Ovde brokeri mogu na mnogo bolji način da pronađu najpovoljnije rešenje za klijenta.

O lizingu ili najmu vozila ne treba dodatno trošiti reči. Ne samo da Zakon ovim pravnim licima ne dozvoljava da se bave posredovanjem u osiguranju niti da za to prime bilo kakvu naknadu, već se ovde prava klijenata flagrantno krše putem uslovljavanja ugovaranja osiguranja sa određenim osiguravačem, pa čak i kroz pokušaje eliminisanja brokera (koga je klijent ovladstio za poslove posredovanja u osiguranju) iz procesa ugovaranja. Na žalost, pojedini osiguravači su u želji za dobijanjem posla pristali na ovakve uslove, stavljajući čitavo poslovanje u ovom segmentu u "sivu zonu" i oglašavajući se o pravila struke. Pomaću u praksi, na svu sreću ima, ali samo uz dodatni trud: klijenti su sve odlučniji u pogledu ostvarivanja svojih prava i insistiraju da njihov broker osiguranja obezbedi ponude osiguranja, a i osiguravači sve češće zauzimaju korektan stav u pogledu angažovanja brokera.

Ukoliko se otvori mogućnost masovnije ("kapilarne" prodaje) osiguranja u bližoj budućnosti, potreba za razdvajanjem nadležnosti agenata i brokera još više dobija na značaju, jer će jedino tako klijentima biti ostavljena mogućnost da biraju na koji način i uz čiju pomoć će zaključivati osiguranje.

Ključna diferencijacija poslova posrednika i zastupnika je u okviru EU Direktive



Poslovanje brokera osiguranja štiti slobodu ugovaranja, omogućava transparentno zaključivanje i realizaciju ugovora o osiguranju i šteti resurse kako klijenta tako i osiguravača

IMD 2 predviđena na taj način da je dužnost posrednika i zastupnika da potencijalnog ugovarača osiguranja obavesti u čije ime i za čiji račun radi: ugovarača osiguranja ili osiguravača, kao i da ugovarača osiguranja obavesti o tome da li će mu pružiti odgovarajuće savete u pogledu zaključenog osiguranja. Očekuje se da će i novi Zakon o osiguranju predvideti ove jednostavne i u praksi sprovodive odredbe.

Učešće brokera u javnim nabavkama

Pitanje učešća brokera osiguranja u postupcima javnih nabavki je još uvek aktuelno. Prema novom Zakonu o javnim nabavkama, kao i prema smernicama Uprave za javne nabavke (UJN), postoji mogućnost angažovanja brokera osiguranja, koji bi svakako doprineli uobličavanju pokrivača osiguranja i racionalnijem trošenju sredstava koja se izdavaju za osiguranje. Međutim, još uvek je otvoreno pitanje na koji način se to može realizovati. Pojedina javna preduzeća su (kao naručiocima usluga javne nabavke) objavljivala tendere za usluge savetovanja u osiguranju i

pozivala upravo brokere osiguranja da učestvuju. U ovakvim slučajevima, koncept je taj da naručilac plaća nadoknadu izabranom brokeru osiguranja. Pored ponudene cene, u praksi su se razvijali i drugi kriterijumi za izbor (bolje reći kvalifikaciju za učešće) brokera. Ipak, ovde su se javljale nedoumice u pogledu obima posla koji se poverava brokeru, rokova izvršenja poslova i visine nadoknade za takav rad. Neretko se za ozbiljan obim i kratak rok izvršenja posla predviđa javna nabavka male vrednosti, što brokere dovodi u poziciju da, ukoliko žele da kvalitetno, blagovremeno i profesionalno obave svoj posao, svoje resurse neracionalno troše i rade skoro bez ikakve realne zarade, a preuzimajući na sebe veliku odgovornost za kvalitet zaključenog osiguranja. Takođe, kod ovog pristupa se ukupna cena osiguranja za javno preduzeće povećava, jer je provizija brokera u osiguranju već sadržana u premiji osiguranja. Razlozi koji dovode do ovakvih situacija su često nerazumevanje načina funkcionisanja brokera u osiguranju, kao i tarifni model (model

bruto premije) koji primenjuju osiguravači: naime, učešće brokera osiguranja ne poskupljuje krajnju premiju osiguranja. Naprotiv, učešće brokera podrazumeva obavezu brokera da prati realizaciju ugovora o osiguranju, što je svakako od koristi za sve klijente, samim tim i javna preduzeća. Tumačenja da kod javnih nabavki broker prvenstveno “dovodi u vezu” ugovarača osiguranja i osiguravača (a što se opet kosi sa principima javnih nabavki) su ovde potpuno pogrešna i trebalo bi sagledati širu sliku.

Govoreći o provizijama sadržanim u premiji osiguranja, treba istaći i činjenicu da trenutno u Srbiji ne postoji (čak ni okvirni) cenovnik usluga brokera osiguranja, što dovodi do apsurdnih situacija kod postupaka javnih nabavki ove vrste (ali i kod ponuda za privatne kompanije), u pogledu razlika između ponuđenih cena usluga. Stoga je (do daljnjeg) najbolje rešenje da brokeri osiguranja kod javnih nabavki (kao i kod svih ostalih poslova koje rade) ostvaruju pravo na proviziju. Sa jedne strane, to ne poskupljuje ukupnu cenu osiguranja, a sa druge javna preduzeća dobijaju stručnu pomoć tokom celog trajanja osiguranja, dok su brokeri za svoj rad nagrađeni u skladu sa zakonskim rešenjima i praksom. Mišljenje UJN po ovom pitanju, a koje se očekuje uskoro, bi trebalo da sveobuhvatno sagleda situaciju i da smernice za dalji rad.

Tema javnih nabavki na neki način je načela i pitanje poslova savetovanja u osiguranju koje brokeri osiguranja obavljaju i u Srbiji i svuda u svetu. Očekuje se da će nova zakonska rešenja ovo jasno definisati, jer se u praksi iskristalisala sve veća potreba klijenata da u raznim situacijama angažuju brokere osiguranja kao pouzdane savetnike po raznim pitanjima vezanim za osiguranje. Brokeri su tako u poziciji da vrše razne analize stanja na tržištu određenih vrsta osiguranja, uporedne preglede uslova i premija osiguranja, da daju preporuke u pogledu rizika koje treba osigurati, da “skrajaju” osiguravajuća

Trenutno u Srbiji ne postoji cenovnik usluga brokera osiguranja, što dovodi do apsurdnih situacija kod postupaka javnih nabavki ove vrste, u pogledu razlika između ponuđenih cena usluga

pokrića prema internim zahtevima klijenata (budžetska ograničenja, interne procedure...) ili njihovih dobavljača/klijenata (ispunjavanje uslova ugovora vezanih za osiguranje), često bez mogućnosti da

se takva osiguranja i zakluče posredovanjem brokera. U ovakvim slučajevima, brokeri mogu unapred dogovoriti visinu nadoknade za usluge savetovanja u osiguranju sa klijentom.

Odnos sa osiguravačima

Uvek aktuelna tema za brokere osiguranja je svakako i odnos sa osiguravačima. Iako je ovaj odnos znatno poboljšan u poslednjih nekoliko godina, ipak se u praksi sreću loši primeri saradnje. Brokeri svakako niti žele niti mogu da polažu apsolutno pravo na komunikaciju sa klijentima, ali im je jako

Zakon lizing kućama ne dozvoljava da se bave posredovanjem u osiguranju, a ovde se prava klijenata flagrantno krše putem uslovljavanja ugovaranja osiguranja sa određenim osiguravačem

važno da komunikacija teče na ustrojen način i ne bude opterećivana direktnom komunikacijom između raznih predstavnika raznih osiguravača sa raznim predstavnicima klijenta (koji često i nisu “decision makeri”), što unosi konfuziju i bespotrebno opterećuje saradnju. U skladu sa tim, osiguravači su ugovorima obavezani da neće kontaktirati direktno klijenta, te da će o svakom kontaktu od strane klijenta obavestiti brokera. Na žalost, u praksi smo svedoci situacija da, kršeći ugovorne obaveze, osiguravači (preko agenata ili čak i preko svojih zaposlenih) direktno kontaktiraju klijente ili da ne obavestavaju brokere o direktnim kontaktima od strane klijenata. Nekada se čak pribegava i davanjem nižih ponuda klijentima brokera, iako je ovo flagrantno kršenje ne samo ugovornih obaveza, već i profesionalnih i etičkih načela saradnje. Opravdanja su uvek slična: osiguravač ne može da kontroliše sve kanale prodaje, klijent je sam direktno kontaktirao osiguravača (a onda je slučajno prekršen ugovor pa broker o tome nije obavestjen), osiguravač nije znao da se radi o klijentu brokera, osiguravač ima relacije sa klijentom koje nisu vezane za osiguranje (pa se kroz taj kanal komunikacije slučajno ostvario kontakt), itd. Ova opravdanja takvih osiguravača potpuno padaju u vodu ukoliko se ima u vidu korektno ponašanje određenog broja drugih osiguravača, koji dobrom organizacijom, iskrenim određenjem za saradnju sa brokerima i dobrom poslovnim politikom i etikom brokerima omogućavaju da svoj posao rade neomećano i opravdaju poverenje klijenata. U navedenim lošim primerima saradnje se ne radi samo o lošem finansijskom efektu

po brokera, radi se i o narušavanju pravila poslovanja koja su deo svetske prakse osiguranja. Ovakve situacije bi se mogle prevazići ugovornim obavezivanjem osiguravača da brokere obeštete za sve slučajeve u kojima je, nakon direktne komunikacije koju su ostvarili sa klijentom brokera, došlo do ukidanja ili ograničavanja ovlašćenja koje je klijent dao brokeru. Ovo bi bio i svojevrsan test iskrenosti opredeljenja osiguravača za saradnju sa brokerima, jer nikome ko korektno posluje ne bi smetalo da brokerima nadoknadi izgubljeni usled slučajnih propusta svojih predstavnika. Namerni postupci bi svakako ostali predmet sudskih sporova.

Brokeri rade za klijenta

Sva navedena otvorena pitanja, kao i pitanja za dodatnu razradu, u suštini se svode na nekoliko bitnih stvari vezanih za praktičnu prirodu poslovanja brokera u osiguranju: brokeri rade za klijenta, štiteći njihov interes, savetujući ih po pitanju rizika i vrsta osiguranja koje bi trebalo da ugovore i pronalazeći za klijente najbolja rešenja na tržištu osiguranja. Prate zaključene ugovore o osiguranju i pomažu klijentima u ostvarivanju prava. Nezavisni su od osiguravača, sa kojima moraju da izgrade partnerski odnos koji bi im, uz profesionalnu komunikaciju, omogućio da dobiju dobre uslove za svoje klijente. Poslovanje brokera osiguranja štiti slobodu ugovaranja, omogućava transparentno zaključivanje i realizaciju ugovora o osiguranju i šteti resurse kako klijenta tako i osiguravača. Sa zakonskog stanovišta, stvar je još jednostavnija: ulogu i učešće brokera osiguranja ne može osporiti niko, svuda gde je ugovarač osiguranja angažovao brokera osiguranja. Svi pokušaji relativizacije uloge brokera vode ka netransparenosti i ograničavanju slobode ugovaranja osiguranja.

Grupacija posrednika u osiguranju pri Privrednoj Komori Srbije ima nameru da, kroz saradnju sa svim relevantnim činionicima, pojača aktivnosti na jasnom pozicioniranju brokera osiguranja na tržištu osiguranja u Srbiji i dodatnom pojašnjavanju uloge brokera osiguranja širem krugu potencijalnih korisnika naših usluga. Grupacija je razmatrala i pitanja uvođenja etičkog kodeksa za brokere osiguranja u Srbiji, kojim bi se eliminisala neregularna ponašanja u našoj branši i dao pozitivan signal kako klijentima tako i osiguravačima u pogledu profesionalnog i kvalitetnog poslovanja brokera. Na osnovu poziva zakonodavca, Grupacija je uobličila stavove i poslala preporuke za izmene nacrta Zakona o osiguranju, te očekuje pozitivan ishod ovih aktivnosti. Kao doskorašnji predsednik ove Grupacije, želim i članstvu i novom rukovodstvu mnogo uspeha u ostvarivanju svih navedenih ciljeva. ■