

POSREDNIČKI POSAO POMOĆI PRI RJEŠAVANJU ODŠTETNIH ZAHTJEVA OSIGURANIKA PREMA OSIGURATELJU

*Mediator's Work Helps in Solving
Policyholders Claims*

SAŽETAK

Direktiva 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016.g. o distribuciji osiguranja (dalje u tekstu: IDD) pojavila se nakon burnog razdoblja financijske krize s dva bitna cilja: usklađenja nacionalnih propisa o distribuciji osigurateljnih proizvoda (s posebnim naglaskom na osiguranju slobodnog pristupa poslovima distribucije na tržištu Europske unije) i uređenja konkurentnosti između distributera osigurateljnih proizvoda, uz osiguranje jednake zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda bez obzira na kanal prodaje tih proizvoda. Distribucija osiguranja nezamisliva je bez posrednika u osiguranju (naravno, i u reosiguranju, jer se IDD odnosi i na posredovanje u reosiguranju). Direktiva pod distributerima podrazumijeva široki krug osoba, od klasičnih brokera i agenata u osiguranju, preko banaka, putničkih agencija, poduzeća za iznajmljivanje vozila i sl., pa do samih osiguratelja kada se bave poslovima distribucije. Upravo tako širok krug osoba koje se bave poslovima posredovanja u osiguranju uvjetovao je i promjenu namjeravanog naziva nove direktive o posredovanju (MID II) u direktivu o distribuciji u osiguranju. IDD je stupila na snagu 23.02.2016.g. Implementacija IDD-a u nacionalni pravni sustav država članica trebala je biti dovršena do 23.02. 2018. i s tim datumom morala se početi primjenjivati. No, zbog objektivnih razloga (potreba duljeg vremena za pripremu osigurateljne industrije na nova pravila u distribuciji osigurateljnih proizvoda) Vijeće je donijelo odluku o produljenju roka implementacije do 1.7.2018., a roka primjene do 1.10.2018.g.

Iako nova pravila, koja sadrži IDD (IDD zadržava niz odredbi prethodne direktive br. 2002/92 Europskog parlamenta i Vijeća od 9.prosinca 2002., dalje u tekstu: MID) izravno ne dotiču posredničke poslove pružanja pomoći ugovaratelju osiguranja, odnosno osiguraniku pri upravljanju ugovorima o osiguranju i njihovu izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnih zahtjeva, nema sumnje da se ona reflektiraju i na taj segment posredničkih poslova: stručnost osoba koje pružaju takvu pomoć, pravo na proviziju, savjetovanje osiguranika, financijska zaštita osiguranika i sl. U ovome članku pokušat ćemo analizirati nova pravila IDD i njihovu refleksiju na posrednički posao pomoći osiguraniku kod rješavanja odštetnih zahtjeva upućenih osiguratelju temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju.

Ključne riječi: IDD, posredovanje u osiguranju, pomoć kod ostvarenja osiguranog slučaja.

ABSTRACT

An integral part of the insurance brokerage business, in accordance with the EU insurance brokerage directives, is also the job of assisting the insured person in the secured case, in particular the assistance in obtaining remuneration of insurances. This mediator's work has come into the very definition of the term "insurance brokerage", i.e. "distribution of insurance". However, it remains undefined in what is meant by the assistance of the insured person; whether the action is to assist as an independent brokerage activity or as an accessory the intermediary's obligation to find best solution for client-insurance contractor; which is the right and obligation of the mediator – as a legal aid – to engage external associates (lawyers, etc.); whether the mediator has the right to charge the fee for the aid to the insured person or the remuneration for that activity is included in the mediation commission contracted for the conclusion of the insurance contract, etc. The Author tries to answer the questions posed, in more detail by analyzing EU mediation law and Croatian insurance brokerage law.

Keywords: *insurance brokerage, EU brokerage directives, job brokerage assistance to the insured when the secured case arises.*

1. DIREKTIVA EU 2016/97 (IDD) O DISTRIBUCIJI OSIGURANJA

Zakonodavstvo Europske unije u zadnja dva desetljeća snažno obilježavaju dvije značajke: usmjerenost ka efikasnom funkcioniranju zajedničkog tržišta kroz oživotvorenje načela slobodnog nastanka i slobodnog pružanja usluga i podizanje razine zaštite potrošača na cijelom području Europske unije na višu razinu¹. 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 osigurateljnih proizvoda², 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 osiguranja³ donesena je trinaest godina nakon direktive 2002/92/EC Europskog parlamenta i Vijeća o posredovanju u osiguranju od 9. prosinca 2002. (Prva direktiva o posredovanju, MID). 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, izvansudsko rješavanje prijepora

¹ Što ne znači da države članice, u cilju zaštite potrošača, ne mogu propisivati i stroža pravila od onih koje donosi direktiva 2016/97 (IDD), v. 3. preambule direktive 2016/97.

² Usp. t. 4. Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća o distribuciji osiguranja.

³ Dalje u tekstu: Direktiva 2016/97; odnosno IDD (Insurance Distribution Directive).

i sl.). Te promjene tražile su nova rješenja koja je pokušala dati (nova) direktiva br.2016/97.(IDD), koja je – znakovito – promijenila i naziv, koji sugerira i promjenu predmeta reguliranja, pa je s *posredovanja* u osiguranju prešla na *distribuciju* osiguranja. Kako se distribucijom osigurateljnih proizvoda 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 i na osiguravajuća društva u poslovima distribucije osiguranja⁴. 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 (IDD) i 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 proizvoda⁵. Stoga bi *društva za osiguranje koja izravno prodaju proizvode osiguranja trebala ući u područje primjene ove Direktive na sličan način kao zastupnici i brokери u osiguranju*⁶.

Nakon dugotrajnog procesa rasprave, koji je od prvog prijedloga do prihvaćanja Direktive 2016/97 trajao pune 4 godine, 30. lipnja 2015. postignut je politički konsenzus o konačnom tekstu Direktive između aktera: Europska komisija, Vijeće i Europski parlament, o prihvaćanju konačnog teksta prijedloga nove Direktive, koja se konačno neće zvati Direktiva o posredovanju u osiguranju (IMD 2), kako je u početku bilo najavljivano, već mijenja naziv u IDD (Insurance Distribution Directive), Direktiva o distribuciji osiguranja⁷. 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 odnosno direktne prodaje u osiguranju.

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 Direktive o posredovanju EU br. 2002/92 (IMD) istekom 24 mjeseca od stupanja na snagu IDD-a, ali poglavlje IIIA IMD-a prestaje važiti na dan stupanja na snagu IDD-a, dakle, 23.veljače 2016. 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 MID.

⁴ A što proizlazi i iz praktične primjene direktive 2002/97/EZ,v. t. 5. preambule Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća o distribuciji osiguranja(IDD). U čl. 2., t. 8. Direktiva 2016/97(IDD) definira *distributera osiguranja* kao svakog posrednika u osiguranju, sporednog posrednika i *društvo za osiguranje*.

⁵ Usp.t. 6. preambule direktive 2016/97(IDD).

⁶ Usp. t. 7. preambule Direktive 2016/97(IDD)

⁷ Službeni prijevod EU na hrvatski jezik. Nijemci: Versicherungsvertriebsrichtlinie; Francuzi: La Directive sur la distribution de produits d'assurance. Srbi preferiraju naziv Direktiva o plasmanu osiguranja,v. Radović, Zoran, Direktiva o plasmanu osiguranja, Tokovi osiguranja, Dunav, Beograd, br. 4/2015, str. 136.-138.

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 ona št navedena u Direktivi⁸. Ona je, ustvari, kompromisno rješenje između suprotstavljenih interesa raznih skupina (potrošači, posrednici, osiguratelji).

1.1. Na koga se ne/odnosi IDD

IDD se odnosi na sve subjekte koji se bave, s bilo koje osnove, distribucijom osigurateljnih proizvoda. Ona se odnosi, za razliku od IMD, i na posredovanje u reosiguranju. Direktiva se odnosi i na osiguravajuća društva koja izravno prodaju proizvode osiguranja. Time je IDD, u odnosu na IMD, 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 prodaje⁹. Kao što vidimo, u djelatnost posredovanja svrstana je i tzv. internetska prodaja, uključivši i tzv. *komparatore-usporednike*,¹⁰ 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 osiguranje¹¹.

1.2. Sporedni posrednik u osiguranju

Iznimno, Direktiva se ne odnosi na tzv. sporedne (uzgredne, akcesorne) posrednike. "Sporedni posrednik" (čl. 2., st. 1., t. 4. IDD-a), pod čim se podrazumijeva svaka fizička ili pravna osoba, 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,

⁸ 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.

⁹ 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 ustanove 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".

¹⁰ 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 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 ponuđača, b) usporedbu iznosa premija osiguranja, c) omogućuje odabir najpovoljnijeg proizvoda i njegovu e-kupnju.

¹¹ V. čl. 2., st. 1., t. 8. IDD-a.

- 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.

Nadalje, da bi te osobe bile isključene iz primjene IDD-a, potrebno je da su ispunjeni i slijedeći 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 s najboljim interesima potrošača; da ne daju krive promidžbene poruke u porukama koje distributer šalje potrošačima; da ne sklapaju nagodbe vezano za naknadu na štetu potrošača) i čl. 24. (ponašanje koje se propisuje kod osiguranja koje se prodaje u paketu, vezana prodaja) i čl. 20., st. 5. IDD-a (savjeti i standardi ako se ne daju savjeti potrošaču, obveza predaje informativne note osiguraniku). Osiguravajuća društva su dužna osigurati visoki stupanj profesionalizma i stručnosti sporednog posrednika u osiguranju.¹²

2. POSLOVI POMOĆI OSIGURANIKU U SLUČAJU RJEŠAVANJA ODŠTETNIH ZAHITJEVA

U čl. 2., st.1., t. 1. Direktive (IDD) daje se nova, u odnosu na definiciju iz čl. 2., t. 3. IMD-a¹³, 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 izvršavanje, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva,*

¹² Vt. 28. preambule Direktive 2016/97.(IDD)

¹³ MID je govorio o *posredovanju u osiguranju* pod čim je označavao “djelatnost pokretanja, predlaganja ili obavljanja drugih pripremnih radnji za zaključivanje ugovora o osiguranju, ili zaključivanje ugovora, ili pružanje pomoći pri vođenju i izvršavanju takvih ugovora, osobito u slučaju podnošenja odštetnog zahtjeva.” t.3.čl. 2. MID .

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.

Dakle, IDD dijeli posredničke (distribucijske) poslove na a) pripremu (i eventualno sklapanje) ugovora o osiguranju i b) na izvršavanje ugovora o osiguranju, u okviru čega posebno apostrofira slučaj pružanja pomoći klijentu pri rješavanju odštetnog zahtjeva prema osiguratelju. Broker/posrednik prati svojom aktivnošću tijekom ugovora, od prikupljanja ponuda, preko sklapanja do njegovog izvršavanja, materijaliziranog prvenstveno u slučaju ostvarenja osiguranog slučaja i eventualnog odštetnog zahtjeva iz tog slučaja.

Hrvatski Zakon o osiguranju (dalje: ZOS)¹⁴ usuglašen s odredbama MID-a, u čl. 406. definira posredovanje u osiguranju kao *“djelatnost pokretanja, predlaganja ili obavljanja poslova pripreme za sklapanje ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju, pomoć pri izvršavanju prava iz ugovora o osiguranju odnosno ugovora o reosiguranju, a posebno pri rješavanju odštetnog zahtjeva naslovljenog na društvo za osiguranje odnosno društvo za reosiguranje”*. Dakle, gotovo identično kao i IDD. Pomaganje klijentu (ugovaratelju osiguranja, osiguraniku) kod ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju (a među najvažnijim pravima jeste pravo na isplatu osigurnine) jeste posao posredovanja/distribucije, jer se pomoć pri ostvarivanju prava iz ugovora o osiguranju logično nameće kao akcesorij glavnoj posrednikovoj obvezi – pronalaženje najboljeg pokrivača za svog klijenta, odnosno najboljeg rješenja u slučaju nastanka osiguranog slučaja i zahtjeva za isplatu osigurnine¹⁵. Proširenje posredničkih poslova i na pomoć pri ostvarenju odštetnog zahtjeva, odnosno inkorporiranje pomoći pri ostvarenju odštetnog zahtjeva u slučaju nastanka osiguranog slučaja u poslove posredovanja, posljedica je odredbi MID-a. Prvi hrvatski Zakon o posredovanju i zastupanju u osiguranju iz 1999¹⁶ u definiciji poslova posredovanja nije imao poslove pomoći kod ostvarivanja odštetnog zahtjeva.¹⁷ Ipak, već je taj Zakon (v. čl. 4., st.2.) posrednicima u osiguranju omogućio da uz jedinu djelatnost posredovanja mogu obavljati i poslove savjetovanja, **pomoći u obradi šteta**, pomoći u procjeni rizika. Taj Zakon je očito posrednikov posao pomoći pri ostvarivanju odštetnog zahtjeva iz ugovora o osiguranju sveo na pomoć u obradi šteta, slično kao i posao procjene šteta, zbog čega je te poslove tretirao kao akcesorij posredovanja, kojim

¹⁴ Narodne novine br. 30/2015.

¹⁵ Čl. 407., st. 3. kaže da se poslovi pomoći pri izvršavanju ugovora o osiguranju, a posebno pri rješavanju odštetnih zahtjeva naslovljenih na društvo za osiguranje, **uz poslove** nastojanja da se budućem ugovaratelju osiguranja u skladu s njegovim zahtjevima, odnosno potrebama, omogućiti sklapanje ugovora o reosiguranju, smatraju poslovima posrednika u osiguranju.

¹⁶ Narodne novine br., 27/99

¹⁷ U čl. 3. toga Zakona određeno je da su poslovi posredovanja u osiguranju *“...poslovi koji se odnose na sklapanje ugovora o osiguranju ili reosiguranju na temelju pisanog naloga budućeg ugovaratelja osiguranja ili reosiguranja”*.

se posrednik mogao baviti kao jedinom djelatnošću. Interesantno je da je taj Zakon isto ovlaštenje dao i zastupniku u osiguranju.¹⁸ Poslove pomoći kod obrade šteta taj Zakon nije smatrao posredničkim poslom, ali je dozvolio posrednicima i zastupnicima da taj posao obavljaju uz glavni posao posredovanja (i zastupanja). Zakon o osiguranju iz 2005.¹⁹ ide korak dalje i poslove “...pomoć pri izvršavanju prava iz ugovora o osiguranju, odnosno reosiguranju, posebno pri rješavanju odštetnih zahtjeva naslovljenih na društvo za osiguranje” smatra poslom posredovanja²⁰

Naime, svrha sklapanja ugovora o osiguranju koju ugovaratelj/osiguranik želi postići jeste ostvarenje naknade iz osiguranja za štetu uzrokovanu nastupom osiguranog rizika. Upravo je posrednik idealna osoba koja osiguraniku može pružiti pomoć kod nastanka osiguranog slučaja i zahtjeva za isplatu osigurarine kojega osiguranik upućuje osiguratelju temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju. Pomoć kod ostvarenja odštetnog zahtjeva je zadnja radnja u procesu sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju.

Poslove pomoći kod izvršavanja ugovora o osiguranju, a posebno pomoć kod ostvarenja osiguranog slučaja i naknade (osigurarine) mogu, dakle, obavljati posrednička društva. Konkretno poslove, jasno, obavljaju fizičke osobe-posrednici u posredničkim društvima koje ispunjavaju kriterije i koje imaju ovlaštenje/licencu za obavljanje poslova posredovanja u re/osiguranju. Da bi neka osoba dobila licencu/ovlaštenje za obavljanje posredničkih poslova, prema odredbi čl. 417., st. 2. hrvatskog ZOS-a iz 2015., mora ispuniti propisane uvjete: uspješna provjera stručnih znanja potrebnih za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju, znanje hrvatskog jezika, završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili stručni studij i specijalistički stručni studij, čijim završetkom se stječe najmanje 300 ECTS bodova, najmanje jednogodišnje iskustvo u području poslova osiguranja, zastupanja i posredovanja..., da nije pravomoćno osuđen za kaznena djela iz financijsko-gospodarskog poslovanja, itd. U čl. 5., st. 1., t. 1. Pravilnika o uvjetima za stjecanje i provjeru stručnih znanja potrebnih za dobivanje ovlaštenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju odnosno poslova posrednika u osiguranju i reosiguranju nadzornog tijela (HANFA)²¹ u programu ispita za posrednike nalazi se i materija *osnove osiguranja*, u okviru koje je i tema *likvidacija šteta*, a za neživotna osiguranja u t. 3. istoga članka i stavka predviđeno je utvrđivanje (ispitivanje) znanja o *naknadi štete*.

Sukladno čl. 426. ZOS-a osiguravajuća društva ne smiju omogućiti da poslove posredovanja u osiguranju, pa prema tome ni poslove pomoći kod ostvarenja prava iz ugovora o osiguranju na isplatu osigurarine, obavljaju druge osobe, osim

¹⁸ Čl. 16.: “Uz djelatnost zastupanja u osiguranju ...zastupnici u osiguranju mogu obavljati još i poslove ...pomoći pri obradi šteta...”

¹⁹ Narodne novine br. 151/2005, v. čl. 241., st. 2. U st. 3. čl. 241. taj Zakon ovlašćuje posrednike u osiguranju da se bave i poslovima pomoći pri izvršavanju prava iz ugovora o osiguranju, a “posebno pri rješavanju odštetnih zahtjeva naslovljenih na društvo za osiguranje.”

²⁰ Čl. 241., st. 3. Zakona: “ uz poslove...poslom posrednika u osiguranju smatraju se i poslovi...i pomoć ...posebno pri rješavanju odštetnih zahtjeva...”

²¹ V. Narodne novine br. 16/16.

onih koje navodi ZOS. IDD u prilogu I propisuje minimalno stručno znanje i uvjete stručnosti za posrednike. Kod sve tri grupe posredničkih poslova (neživotni rizici, investicijski proizvodi osiguranja i životni rizici) traži se da posrednik posjeduje minimalno potrebno znanje o rješavanju zahtijeva. Ovakvim odredbama ZOS i IDD *de facto* sprječavaju pružanje pomoći osiguraniku kod nastanka osiguranog slučaja od strane osoba koje su to, prije, vrlo često radile "na crno".

3. 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/osigurateljskih proizvoda da se stalno osposobljavaju i razvijaju. Tu spadaju ne samo posrednici u osiguranju, već i sporedni posrednici, ali i zaposlenici društava za osiguranje.²² 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. Ulagачi 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.²³ 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 prijepora²⁴. Stručnost mora odgovarati složenosti poslova pripreme, prodaje i obveza osiguratelja nakon prodaje polica osiguranja, dakle i pomoći kod ostvarenja prava osiguranika iz ugovora o osiguranju. Da bi to bilo moguće treba im omogućiti kontinuirano učenje i razvoj na razne mogućnosti (tečajevi, učenje preko interneta, mentorstvo). U okviru toga spada i obveza država da urede potrebne dokaze o znanju i stručnosti, uključujući i uspješno polaganje ispita, odnosno provjeru znanja na ispitima.²⁵ To može samo jačati zaštitu potrošača. U tom cilju države članice moraju propisati obvezno stručno osposobljavanje od najmanje 15 sati godišnje²⁶, a broj sati ovisi o svojstvu proizvoda koji

²² V.čl. 10., st. 1. IDD-a.

²³ V.t.33. IDD-a

²⁴ V. t. 28. preambule IDD-a.

²⁵ V. t. 29. preambule IDD-a

²⁶ 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.

prodaju, vrsti 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.²⁷

Jasno je da stručnost i znanje predstavlja preduvjet uspješnog pružanja pomoći ugovaratelju osiguranja kod ostvarivanja prava na isplatu osigurnine. Posrednik koji se bavi tim (dijelom) poslom mora znati sve o proizvodu kojeg distribuira, u svim fazama ugovora o osiguranju, pa i kod faze izvršavanja ugovora – pomoći u ostvarenju naknade iz ugovora. Zbog toga i to posredničko osoblje podliježe obvezi stalnog stručnog osposobljavanja, čiji intenzitet i obim ovise o vrsti distribuiranog proizvoda²⁸. Za veće posrednike nužno je da ustroje posebne službe koje će se baviti poslovima pružanja pomoći kod ostvarenja prava na isplatu osigurnine. U čl. 3. Pravilnika o dodatnim poslovima koje može obavljati društvo za posredovanje u osiguranju hrvatskog nadzornog tijela – HANFA, stoji da će dodatne poslove posredničko društvo moći obavljati samo ako raspolaže stručnim, organizacijskim i tehničkim kapacitetima za obavljanje tih poslova.²⁹

4. MOŽE LI SE POSLOM POMOĆI POSREDNIK BAVITI KAO SAMOSTALNOM RADNJOM POSREDOVANJA

Jedno od prilično spornih pitanja (bilo) je da li se posrednik u osiguranju može baviti poslom pomoći kod ostvarenja prava iz ugovora o osiguranju kao samostalnom radnjom, nevezanom uz konkretni ugovor kod kojega je posrednik posredovao. Iako je bilo različitih mišljenja, iz konteksta pravila koja postavljaju IDD i ZOS može se jasno zaključiti da pravo i obvezu pružanja pomoći kod ostvarivanja prava osiguranika iz ugovora o osiguranju ima posrednik, ali samo za slučajeve vezane uz ugovor o osiguranju, koji ne mora biti sklopljen njegovim posredovanjem.³⁰ Naime, odredbe IDD ne odnose se na profesionalne upravljače odštetnim zahtjevima u ime društva za osiguranje i društva za reosiguranja, kao ni na likvidaciju šteta i stručnu

²⁷ V.čl. 16. IDD-a.

²⁸ Način stalnog stručnog osposobljavanja propisat će države članice (tečajevi, seminari e-obrazovanje, praksa...). Kako se među dodatnim poslovima koje može obavljati društvo za posredovanje spominje i posao(usluga) edukacije u vezi s obavljanjem poslova posredovanja u re/osiguranju, to su posrednička društva u mogućnosti da sama organiziraju stalno stručno osposobljavanje svojih kadrova.

²⁹ V. Narodne novine br. 7/2016,

³⁰ Čl.2.1. IDD definira distribuciju osiguranja kao djelatnost "...pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovom izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnih zahtjeva", čime jasno pokazuje da pomoć kod šteta vezuje uz ugovor o osiguranju.

procjenu šteta (st.14. preambule IDD; čl. 2., st.1., t. 2. IDD). Pružanje pomoći kod ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju kao samostalna radnja jeste dio distribucije osiguranja i, kao takva, vezana je uz ugovor o osiguranju. Posrednik-distributer radi za račun ugovaratelja osiguranja, odnosno kod ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju za račun osiguranika. Profesionalno bavljenje upravljanjem odštetnim zahtjevima u ime osiguravajućih društava, kao i likvidacija šteta za njihov račun – nije distribucija osigurateljskih proizvoda i spada u nadležnost posebnih profesija, koje su regulirane nekim drugim propisima (arg. iz čl. 407., st.4. ZOS-a), a čija nazočnost na tržištima osiguranja i reosiguranja nije nepoznata (tzv. samostalni *loss adjusteri* na koje se ne primjenjuju propisi o posredovanju, na pr. Van Ameyde, Coris, Avus, Intereuropa i sl.). To jasno proizlazi i iz točke 14. preambule IDD-a, u kojoj se kaže da se ona ne primjenjuje na osobe koje se profesionalno bave upravljanjem štetama u ime re/osiguratelja kao ni na osobe koje se bave likvidacijom šteta i stručnom procjenom šteta³¹.

Pravilnik o dodatnim poslovima koje može obavljati društvo za posredovanje u re/osiguranju nadzornog tijela (HANFA) ovlašćuje posrednike u re/osiguranju da mogu obavljati i *druge intelektualne i tehničke usluge* u vezi s poslom osiguranja³², a među *druge intelektualne usluge* svrstava i usluge izrade prijedloga za rješavanje odštetnih zahtjeva. Navedene poslove posrednik može obavljati ako raspolaže stručnim, organizacijskim i tehničkim kapacitetima za obavljanje tih poslova i ako sklopi *pisani* ugovor o obavljanju tih poslova³³

5. U ČEMU SE SASTOJI POMOĆ PRI OSTVARENJU ODŠETNOG ZAHTJEVA

Pomoć pri ostvarivanju prava iz ugovora o osiguranju, posebno kod slučaja ostvarenja naplate osigurnine, sastoji se u savjetovanju klijenta koje sve dokumente i druge dokaze mora ili može imati i koje mora predati osiguratelju, prikupljanje tih dokumenata i drugih dokaza, kontaktiranje s osigurateljem u vezi zahtjeva i informiranje klijenta o stanju zahtjeva, savjetovanje o konačnom namirenju odštetnog zahtjeva (izjava o namirenju, nagodba). Posrednik je obvezan pružati pomoć klijentu-ugovaratelju osiguranja, osiguraniku, kako prije nastupa osiguranog slučaja, tako i poslije njegovog nastupa, a ponajprije brinući se da ugovaratelj osiguranja/osiguranik poduzme sve pravne radnje koje su bitne za očuvanje odnosno realizaciju prava na temelju ugovora o osiguranju i da ih poduzima u propisanim (ugovorenim) rokovima

³¹ Razlika između takvih profesionalaca i posrednika u pomoći kod ostvarivanja odštetnog zahtjeva u tome je što je posredniku glavni cilj sklapanje ugovora o osiguranju i pomoć pri njegovom izvršavanju, uključivši i pomoć kod ostvarivanja odštetnog zahtjeva, dok profesionalni obrađivači-likvidatori šteta nemaju taj cilj, v. M.Beenken/L.Sandkuehler, Das neue Versicherungsvermittlergesetz, VVW, Karlsruhe, 2007., str. 18.

³² V. Narodne novine br. 7/2016., čl. 1, st. 4.

³³ Čl. 3. Pravilnika.

(čl. 411., st. 7. ZOS-a). U svakom slučaju, pružanje pomoći kod ostvarenja osiguranog slučaja u cilju ostvarenja isplate osigurnine³⁴ jeste posao koji je uglavnom pravničke prirode, zbog čega se s pravom smatra *pravnim proizvodom* (*Rechtsprodukt*).³⁵ Pružanje pomoći kod ostvarenja osiguranog slučaja nije više sporedni posao posrednika, kao što je bio prije MID-a i IDD-a, već integralni³⁶ dio ukupnih obveza i poslova posrednika u osiguranju: kao akcesorij ukllopljen je u glavni posao posrednika. Upravo stoga što je to dio glavnog posla posrednika, na taj dio se primjenjuju sve odredbe o obvezama posrednika (savjetovanje klijenta, traženje najboljeg ishoda, odgovornost posrednika za greške, financijska sigurnost ugovaratelja osiguranja kod isplate osigurnine na račun posrednika i sl.). Po prirodi stvari pomoć kod ostvarivanja odštetnog zahtjeva posrednik ne može pružati osiguratelju. Tu pomoć može pružiti samo ugovaratelju osiguranja odnosno osiguraniku. Zbog toga u tome poslu posrednik u osiguranju ima ulogu *kvazizastupnika* (agenta) ugovaratelja osiguranja³⁷.

Specifična je situacija kod pružanja pomoći kod osiguranja od odgovornosti: posrednik bi mogao biti pomoćnik osiguratelju kod obrade štete po ugovoru o osiguranju od odgovornosti, jer bi u tom slučaju radio i za račun i interes osiguranika (ugovaratelja osiguranja), s obzirom na prirodu obveze osiguratelja iz ugovora o osiguranju od odgovornosti. Oslobođenje obveze osiguranika događa se kad osiguratelj umjesto njega izvrši obeštećenje treće oštećene osobe³⁸

Jedno od neriješenih pitanja jeste i pitanje osoblja koje posrednik koristi kod pomoći kod ostvarenja osiguranog slučaja. S obzirom da se radi o pravnom poslu, može li u procesu pomoći posrednik koristiti vanjske suradnike, kao što su to, primjerice odvjetnici i/ili loss adjusteri? Odgovor je da posrednik te osobe može koristiti samo kao svoje savjetnike, a nipošto im ne može prepustiti posao pomoći osiguraniku i time navodno izvršiti svoju posredničku obvezu pružanja pomoći osiguraniku kod ostvarivanja naknade iz ugovora o osiguranju. Njihovi savjeti i mišljenja samo su podloga posrednikovom djelovanju.

Za obavljanje poslova pomoći kod ostvarenja odštetnog zahtjeva prema osiguratelju posredniku/brokeru ne treba posebna punomoć, odnosno nalog, jer je u nalogu (punomoći) koji je dobio od klijenta-ugovaratelja osiguranja

³⁴ IDD i ZOS rabe izraz "odštetni zahtjev", iako se radi o zahtjevu za isplatu osigurnine temeljem ugovora o osiguranju, a ne o naknadi štete.

³⁵ V. Manfred Weber, *Schadensregulierung durch Versicherungsmakler, Versicherungsrecht*, br. 31/2015., str. 1321. Prema njemu pružanje pomoći koju posrednik daje osiguraniku jeste posao pravne prirode, jer se takvim poslom smatra ona djelatnost u konkretnim slučajevima kod kojih se traži pravno ispitivanje slučaja.

³⁶ *Idem*, str. 1322.

³⁷ Werber, o.c., str. 1325.

³⁸ Usp. Werber, o.c., str. 1326.

za posredovanje u re/osiguranju sadržano i ovlaštenje, odnosno nalog za obavljanje poslova pomoći kod likvidacije štete i ostvarenja prava na naplatu osigurnine.

6. IMA LI POSREDNIK PRAVO NAPLATITI OSIGURNINU OD OSIGURATELJA

Da bi imao pravo na naplatu osigurnine od osiguratelja, posrednik/broker za to mora imati posebnu pisanu punomoć. Naime, prema odredbi čl. 837. Zakona o obveznim odnosima nalog za posredovanje ne ovlašćuje posrednika da za nalogodavca primi ispunjenje obveze iz ugovora sklopljenog njegovim posredovanjem. Pravo posrednika na naplatu osigurnine zadire u osjetljivo pitanje zaštite ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika. IDD je u čl. 10., st. 6. preuzeo odredbe čl. 4., st. 4. direktive br. 2002/92 (MID) o posredovanju u osiguranju, a koji je obvezivao države članice da zaštite potrošače od nemogućnosti posrednika u re/osiguranju da iznos naknade štete proslijedi osiguraniku. Kao jednu od mogućnosti³⁹ zaštite potrošača posredničke usluge u osiguranju države mogu odrediti da se smatra da je osigurnina isplaćena osiguraniku tek kad *sjedne* na njegov račun. ZOS nažalost nema slične odredbe, što znači da je rizik ovlaštenja na naplatu osigurnine danog posredniku - na ugovaratelju osiguranja/osiguraniku. Odnosno, jedino jamstvo osiguraniku za od posrednika naplaćenu osigurninu jeste osiguranje posrednika od odgovornosti.

7. PRAVO NA (POSEBNU) PROVIZIJU ZA POSLOVE POMOĆI KOD OSTVARIVANJA PRAVA IZ UGOVORA O OSIGURANJU

Prema odredbi čl. 428., st. 2. ZOS-a posrednik/broker nema pravo od ugovaratelja osiguranja, odnosno ugovaratelja reosiguranja, odnosno od osiguranika, zahtijevati plaćanje provizije ili kakvu drugu naplatu, osim ako nije ugovorom s ugovarateljem osiguranja, odnosno ugovarateljem reosiguranja izričito pismeno drugačije ugovoreno. Dakle, načelno, proviziju posredniku/brokeru za obavljanje poslova posredovanja kod sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, što uključuje i pružanje pomoći kod ostvarenja osiguranog slučaja i ostvarenja prava na osigurninu, plaća osiguratelj. U okviru ugovorene provizije posrednika/brokera je i provizija za radnju pomoći kod ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju odnosno reosiguranju. Ugovaratelj osiguranja/osiguranik nije dužan plaćati uslugu pomoći pri ostvarivanju prava na isplatu osigurnine. Međutim, ako se posrednik/broker posebno, izričito i pismeno dogovori s ugovarateljem osiguranja da će mu ugovaratelj osiguranja platiti proviziju, proviziju plaća ugovaratelj, o čemu posrednik/broker mora izvijestiti osiguratelja. I opet, u okviru ugovorene provizije koju plaća ugovaratelj, je i provizija za pružanje pomoći kod ostvarivanja prava na osigurninu.

³⁹ Ostale mogućnosti su: da posrednik mora imati financijsku sposobnost u iznosu koji u svakom trenutku čini 4% iznosa godišnje primljenih premija, a minimalno 18.750 eura; da se potrošačeve svote novca prosljeđuju putem strogo odvojenih korisničkih računa i da se ti računi ne koriste za naknadu štete drugim vjerovnicima i, treće, da se uvjetuje postojanje jamstvenog fonda.

Da li je dozvoljeno da broker/posrednik ugovori s ugovarateljem osiguranja da će dio provizije naplatiti od osiguratelja, a da će ugovaratelj/osiguranik platiti naknadu za posao pomoći pri ostvarenju prava iz ugovora o osiguranju? Argumentom iz čl. 428. st. 4. ZOS-a (“*ako je ugovorom s ugovarateljem osiguranja...izričito pisano ugovoreno da društvo za posredovanje u osiguranju ...ima pravo na proviziju ili bilo kakvu drugu naplatu...*”) branimo stajalište po kojemu nema zapreke da posrednik/broker dogovori da mu je ugovaratelj dužnik provizije po poslovima pomoći kod ostvarivanja prava na naplatu osigurnine, uz – jasno – uvjet koji postavlja i ZOS u cit. članku, da o tome posrednik/broker mora izvijestiti osiguratelja, koji će tu činjenicu sigurno uvažiti i uzeti u obzir kod ugovaranja provizije, odnosno njene visine za posredovanje s takvim posrednikom, a o čemu opet posrednik mora izvijestiti svoga klijenta⁴⁰. Prema IDD-u, čl. 19., st. 2. ako honorar izravno plaća potrošač (osiguranik) posrednik je dužan istoga obavijestiti o iznosu honorara ili, ako to nije moguće, o načinu izračuna honorara. Kod pružanja pomoći kod ostvarivanja prava na naknadu štete, pošto su u tom postupku teško predvidive sve radnje koje će biti potrebno poduzeti, upravo spomenuta odredba IDD-a daje mogućnost posredniku da donese tarifu usluga koja će omogućiti informiranje osiguranika o načinu izračuna honorara za poslove pomoći kod ostvarivanja osigurnine iz ugovora o osiguranju nakon nastanka osiguranog slučaja.

8. 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.⁴¹ 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 proizvođa 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.⁴²

Osiguranje od odgovornosti posrednika moralo bi biti osiguranje od profesionalne odgovornosti, koje pokriva štete koje posrednik može, vršeći svoju posredničku profesiju, uzrokovati svojim klijentima (nalogodavcima). S tim u vezi je i odgovornost posrednika kod pružanja pomoći klijentu kod ostvarivanja

⁴⁰ Za njemačko pravo teorija smatra dozvoljenim razne kombinacije ugovaranja honorara za pomoć osiguraniku pri ostvarivanju naknade iz ugovora o osiguranju, v. Werber, o.c, str. 1323.

⁴¹ Čl. 10., st. 4. IDD-a

⁴² Čl. 10., st. 4. IDD-a

naknade (osigurnine) iz ugovora o osiguranju. Nema nikakve sumnje da će se ta pomoć u praksi materijalizirati na način da će klijent uglavnom vođenje postupka naknade iz ugovora o osiguranju prepustiti posredniku, koji – jasno – ne smije zanemariti svoju obvezu stalnog konzultiranja klijenta. Posrednik će sastavljati (odštetni) zahtjev, pregovarati s osigurateljem, pripremati dokumentaciju, pripremati ili analizirati nagodbu ili izjavu o namirenju i sl. Klijent će uvijek moći prigovoriti posredniku loše vođenje postupka ostvarivanja naknade (*mala gestio*) i s tog temelja tražiti naknadu štete od posrednika.

9. ZAKLJUČAK

Posao posrednika koji se sastoji u pomoći ugovaratelju osiguranja odnosno osiguraniku u izvršavanju ugovora o osiguranju, posebno kod ostvarenja osiguranog slučaja, specifičan je posao koji se po prirodi uklapa u osnovnu zadaću posrednika – čuvati interese ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika. No, kako je taj posao pravni posao, koji zahtjeva vrlo veliku razinu stručnosti i znanja u obradi i likvidaciji odštetnih zahtjeva, pravo je taj posao posredniku dozvolilo prvo kao akcesorij, drugi ili dopunski posao uz glavni posao posredovanja. Tek su EU direktive o posredovanju u osiguranju i reosiguranju posao pomoći kod obrade šteta odnosno kod ostvarivanja prava osiguranika na isplatu osigurnine od osiguratelja dozvolile posredniku kao prirodnu fazu postupka posredovanja, dakle kao djelić posrednikova posla posredovanja u osiguranju.

Posao pomoći kod ostvarivanja odštete posrednik može obavljati i kao samostalnu radnju, jer se i sama radnja pružanja pomoći, po pozitivnom EU pravu i hrvatskom pravu osiguranja smatra poslom distribucije. Bitno je da se pomoć pruža za odštetne zahtjeve upućene osiguratelju temeljem ugovora o osiguranju. Zahtjevi upućeni osiguratelju izvan ugovora o osiguranju ne smatraju se posredovanjem i njih mogu obrađivati samo profesionalci koji ne podliježu propisima o posredovanju u re/osiguranju.

Posao pomoći kod obrade štete i ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju posrednik može pružati samo ugovaratelju osiguranja, odnosno osiguraniku. Specifična je situacija kod ugovora o osiguranju od odgovornosti kod kojih posrednik može biti angažiran i od strane osiguratelja, s obzirom da je obveza osiguratelja prema trećoj oštećenoj osobi – obeštećenje s naslova štete za koju je odgovoran osiguranik, pa se djelatnost posrednika u tom slučaju smatra i djelatnošću u korist osiguranika.

Za posao pomoći kod ostvarivanja odštetnog zahtjeva iz ugovora o osiguranju posrednik ima pravo na posredničku proviziju, sukladno odredbama propisa o osiguranju o isplati provizije. U slučajevima u kojima posrednik obavlja pomoć samo kod ostvarivanja prava iz ugovora o osiguranju, posrednik može za tu radnju ugovoriti pravo na proviziju od ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika (uz pismeni ugovor i obvezu da o tome obavijesti osiguratelja).