

2027.

Na osnovu člana 51 stav 3 i člana 65 stav 8 Zakona o osiguranju ("Sl. list RCG", br. 78/06, 19/07, "Sl. list CG", br. 53/09, 73/10, 40/11, 45/12, 06/13, 55/16, 146/21), Savjet Agencije za nadzor osiguranja na 375. sjednici od 26.12.2022. godine donosi

## **PRAVILNIK**

# **O BLIŽEM NAČINU OBAVLJANJA POSLOVA POSREDOVANJA, ODNOSNO ZASTUPANJA U OSIGURANJU I PRUŽANJA INTELEKTUALNIH I TEHNIČKIH USLUGA**

("Službeni list Crne Gore", br. 146/22 od 28.12.2022)

## **I ZAJEDNIČKA ODREDBA**

### **Predmet**

#### **Član 1**

Ovim pravilnikom propisuje se bliži način obavljanja poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju, koje obavljaju društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka koja obavlja poslove zastupanja u osiguranju (u daljem tekstu: banka), kao i način pružanja intelektualnih i tehničkih usluga koje se mogu pružati uz poslove posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju.

## **II NAČIN OBAVLJANJA POSLOVA POSREDOVANJA ODNOSNO ZASTUPANJA U OSIGURANJU**

### **Pravila struke i dobri poslovni običaji**

#### **Član 2**

Lica iz člana 1 ovog pravilnika dužna su da u obavljanju poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju, posluju transparentno, u skladu sa propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima, načelom poštenja i savjesnosti.

### **Interna akta**

#### **Član 3**

Lica iz člana 1 ovog pravilnika dužna su da aktima poslovne politike urede najmanje sljedeće oblasti:

- a) način obavljanja poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju, a naročito: način vođenja i sadržinu evidencija ponuda, odnosno polisa osiguranja zaključenih uz učešće tog lica, obim i način pružanja informacija ugovornicima, odnosno osiguranicima u skladu sa Zakonom o osiguranju (u daljem tekstu: Zakon);
- b) način zaštite dokumenata i informacija koje se odnose na ugovornike, odnosno osiguranike;
- c) za društva za zastupanje u osiguranju, preduzetnike - zastupnike u osiguranju i banke: postupanje sa obrascima stroge evidencije (po vrstama osiguranja), obavezu da novčana sredstva i ostale instrumente plaćanja i osiguranja plaćanja koje su naplatili, odnosno preuzeli od osiguranika, odnosno ugovarača osiguranja, u ime i za račun društva za osiguranje, uplate u korist tog društva u roku utvrđenom ugovorom o zastupanju, odnosno da u istom roku predaju ostale instrumente plaćanja i obezbjeđenja plaćanja i ostalu prateću dokumentaciju i da ih čuvaju na sigurnom mjestu do isplate, odnosno predaje društvu za osiguranje;
- d) ukoliko je primjenljivo, da aktom o sistematizaciji predvide radna mjesta za obavljanje posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju, za koja je kao uslov predviđeno posjedovanje ovlašćenja za obavljanje poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju.

### **Poslovna evidencija i dokumentacija**

#### **Član 4**

Društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka dužni su da za poslove posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju, vode ažurnu poslovnu evidenciju sa podacima o:

- a) fizičkim licima radno angažovanim na poslovima posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju i
- b) društvima za osiguranje sa kojima imaju zaključen ugovor o posredovanju, odnosno zastupanju u osiguranju.
- Lica iz stava 1 ovog člana dužna su da u sjedištu drže najmanje sljedeću dokumentaciju:
- a) osnivački akt, statut, rješenje o registraciji izdato od strane nadležnog organa i dokumentaciju kojom se uređuje organizacija poslovanja;
- b) ugovore o radu sa zaposlenima (sa pratećim aneksima), dokaz o prijavi zaposlenih Poreskoj upravi (potvrda poslodavcu o zaposlenima), ugovore o dopunskom radu, ugovore o djelu i slične ugovore;
- c) originale odnosno kopije polisa zaključenih posredstvom tog lica, sa ponudama na osnovu kojih su zaključene, sa cjelokupnom pripadajućom dokumentacijom;
- d) materijalno-finansijsku dokumentaciju (obračune provizija, sve fakture/račune i ugovore o saradnji kao i drugu dokumentaciju koja proizilazi iz predmetnih poslova);
- e) dokaze o pružanju pomoći pri rješavanju odštetnih zahtjeva kao i materijalno-finansijsku dokumentaciju koja potvrđuje ostvarene nadoknade za predmetne poslove (samo za društva za posredovanje osiguranju u slučaju da ista nijesu posredovala prilikom zaključenja ugovora o osiguranju za račun lica kojima se pruža ovakva vrsta pomoći) i
- f) dokaze o posjedovanju ili zakupu poslovnog prostora, odnosno pravu korišćenja poslovnog prostora po drugom osnovu.

### **Način pružanja propisanih informacija**

#### **Član 5**

Društvo za posjedovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka dužni su da prije zaključenja ugovora o osiguranju, kao i prilikom izmjena, dopuna ili obnavljanja ugovora, stranki pruže sve informacije propisane Zakonom, pisano u papirnoj formi, ili na trajnom mediju.

Za pružanje informacija iz stava 1 ovog člana na trajnom mediju, potrebno je da lice iz stava 1 ovog člana obezbijedi saglasnost stranke da se sa istom komunicira putem elektronske pošte, na adresu koju stranka naznači u svrhu tog poslovnog odnosa.

Sve informacije iz Zakona koje se odnose na zaključenje ugovora o osiguranju, uključujući i pismena koja lica iz stava 1 ovog člana dostavljaju strankama ili potencijalnim strankama, moraju biti jasne i ne smiju dovoditi u zabludu.

Lice iz stava 1 ovog člana snosi odgovornost za dokumenta koja u svrhu informisanja sačini u skladu sa ovim pravilnikom.

Obavještenja sačinjena od strane društva za osiguranje u cilju informisanja stranaka, lica iz stava 1 ovog člana moraju uručiti stranki integralno, bez izmjena ili pojašnjenja na tom dokumentu.

### **Utvrđivanje potreba stranke**

#### **Član 6**

Ponuda, odnosno ugovor o osiguranju koji društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka nudi stranki moraju biti usklađeni sa zahtjevima i potrebama stranke.

U svrhu obezbjeđenja uslova iz stava 1 ovog člana, prije potpisivanja ponude osiguranja odnosno zaključenja ugovora o osiguranju, lica iz stava 1 ovog člana dužna su da od stranke pribave informacije potrebne za utvrđivanje zahtjeva i potreba stranke i da stranki pruže objektivne informacije o dostupnom proizvodu osiguranja, u razumljivom obliku, kako bi stranka mogla da na osnovu tih informacija donese odluku o zaključenju ugovora o osiguranju.

### **Dokaz o izvršenju obaveze informisanja**

#### **Član 7**

Društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka dužni su da internim aktom urede proceduru postupanja sa strankama i u svojoj dokumentaciji čuvaju obrazac ili drugi dokument kao dokaz da je stranka obaviještena u skladu sa Zakonom i ovim pravilnikom.

### **Saradnja u obavljanju poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju**

#### **Član 8**

Društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju, mogu obavljati poslove posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju, u saradnji sa drugim društvom za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju ili preduzetnikom - zastupnikom u osiguranju, pod sljedećim uslovima:

- a) da se ti poslovi obavljaju u skladu sa zahtjevima i obavezama propisanim zakonom;
- b) da se ti poslovi obavljaju u saradnji iz objektivnih razloga i radi povećanja efikasnosti njihovog obavljanja;
- c) da je saradnja uređena pisanim ugovorom;
- d) za zastupanje u osiguranju - da posjeduju pisanu saglasnost društva za osiguranje da mogu obavljati poslove zastupanja u osiguranju u saradnji sa drugim licem koje ima dozvolu za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju, osim zaključivanja ugovora o osiguranju
- e) za posredovanje u osiguranju - da se ugovornik osiguranja i društvo za osiguranje pisanim putem obavijeste o zaključenju ugovora o saradnji sa drugim društvom za posredovanje u osiguranju koje je angažovano na poslovima posredovanja za tog ugovornika osiguranja.

Lica koja zaključe ugovor iz stava 1 ovog člana neograničeno su solidarno odgovorna stranki za radnje preduzete suprotno zakonu.

## **Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma**

### **Član 9**

Društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka koji obavljaju poslove posredovanja, odnosno zastupanja u dijelu životnih osiguranja, dužni su da imenuju ovlašćeno lice za sprovođenje mjera otkrivanja i sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, izrade analizu rizika i druge potrebne interne akte i izvršavaju druge mjere i radnje propisane zakonom kojim se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

## **Sačinjavanje predloga za stranku**

### **Član 10**

Društvo za posredovanje dužno je da, nakon analize potreba stranke, sačini pisani, obrazloženi predlog u pogledu izbora određenog proizvoda društva za osiguranje, sa podacima o komparativnim prednostima tog proizvoda u odnosu na slične proizvode tog društva i istovrsne proizvode drugih društava za osiguranje.

Podaci o komparativnim prednostima iz stava 1 ovog člana, obuhvataju najmanje:

- predmet osiguranja;
- vrijeme važenja ugovora o osiguranju;
- visinu premije osiguranja i raspoložive načine plaćanja, kao i osiguranu sumu;
- osigurani rizik;
- materijalno značajna isključenja iz pokriva;
- druge značajne odredbe definisane opštim i posebnim uslovima osiguranja (tip i visinu učešća osiguranika u šteti za neživotna osiguranja, gubitak prava osiguranika na osiguranje, postojanje karence itd.).

Pored podataka iz stava 2 ovog člana, komparativni podaci za proizvode životnog osiguranja sadrže i poređenje u pogledu:

- sticanja prava i načina obračuna učešća u dobiti, uključujući i način i rokove isplate;
- sticanja prava i visine otkupnih vrijednosti;
- visine kapitalizovanih suma;
- posljedica neplaćanja premije;
- za ugovore kod kojih osiguranik na sebe preuzima investicioni rizik, ključnih informacija, koje su obuhvaćene prospektom investicionog fonda i strukture ulaganja.

U slučaju kada nijedna od dobijenih ponuda društava za osiguranja ne pokriva u cjelosti zahtjev stranke, u informaciji za stranku ta se činjenica mora jasno istaći i stranki pružiti dovoljno informacija za ocjenu u kojem obimu pojedina ponuda zadovoljava njen zahtjev, kako bi stranka mogla donijeti informisanu odluku o ugovoru koji želi da zaključi.

Izuzetno od stava 1 ovog člana, u slučaju da stranka pisano da nalog društvu za posredovanje da se izvrši obnova osiguranja sa postojećim osiguravačem, društvo za posredovanje u osiguranju nema obavezu sačinjavanja predloga za stranku ako nije došlo do izmjene elemenata ugovora o osiguranju u odnosu na prethodno zaključeni ugovor.

U slučaju iz stava 5 ovog člana, društvo za posredovanje je dužno da pisano obavijesti stranku ako kod drugog društva može zaključiti ugovor po uslovima koji su za stranku bolji od onih koji važe za obnovu prethodno zaključenog ugovora o osiguranju.

### **Sprječavanje sukoba interesa**

#### **Član 11**

U cilju sprječavanja sukoba interesa, prilikom obavljanja poslova posredovanja, društvo za posredovanje dužno je da stranku pisano informiše o postojanju drugih ugovornih odnosa sa društvima za osiguranja, čije proizvode analizira za potrebe stranke, i o materijalnom interesu koji po osnovu tih ugovora ostvaruje.

Kada banka obavlja poslove zastupanja u osiguranju za više društava za osiguranje, za proizvode koji su međusobno konkurentni, zaposleni, koji u toj banci obavljaju poslove zastupanja u osiguranju, ne smiju ni na koji način uticati na odluku ugovornika, odnosno osiguranika o izboru društva za osiguranje.

### **Vezane finansijske usluge**

#### **Član 12**

Banka koja nudi proizvod osiguranja zajedno sa proizvodom ili uslugom koji nije osiguranje, kao dio paketa ili istog ugovora, dužna je da obavijesti stranku o tome da li je proizvod osiguranja moguće odvojeno kupiti i, kada jeste, da prije zaključenja ugovora informiše stranku o posebnim troškovima po osnovu ugovora o osiguranju i da joj dostavi informacije o proizvodu koje sačinjava društvo za osiguranje.

### **Posebne obaveze kod zastupanja u osiguranju**

#### **Član 13**

Društvo za zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka dužni su da u poslovnim prostorijama u kojima se obavljaju poslovi zastupanja u osiguranju vidno izlože po abecednom redu odštampani spisak svih društava za osiguranje sa kojima imaju zaključen ugovor o zastupanju, koji uključuje i vrste osiguranja koje se nude za pojedina društva za osiguranje.

Banka može distribuirati promotivni materijal samo za društva za osiguranje sa kojima ima zaključen ugovor o obavljanju poslova zastupanja, pri čemu ne može ostvariti dodatni prihod pored prihoda po osnovu provizije.

### **Postupak po prigovorima**

#### **Član 14**

U skladu sa propisima o zaštiti potrošača, društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju, preduzetnik - zastupnik u osiguranju i banka dužni su da donesu proceduru koja stranki omogućava podnošenje prigovora.

Informacija o mogućnosti, načinu i roku podnošenja prigovora, adresi elektronske pošte za primanje prigovora i roku dostavljanja odgovora na prigovor drži se na javno dostupnom mjestu u poslovnim prostorijama lica iz stava 1 ovog člana.

## **III NAČIN PRUŽANJA INTELEKTUALNIH I TEHNIČKIH USLUGA**

### **Poslovne evidencije i dokumentacija**

#### **Član 15**

Društvo za posredovanje, odnosno zastupanje u osiguranju i preduzetnik - zastupnik u osiguranju dužni su da vode ažurnu poslovnu evidenciju sa podacima o licima sa kojima imaju zaključene ugovore o pružanju intelektualnih i tehničkih usluga.

Lica iz stava 1 ovog člana dužna su da u sjedištu drže:

- a) materijalno-finansijsku dokumentaciju o prihodima i rashodima ostvarenim u pružanju usluga iz stava 1 ovog člana;
- b) u vezi sa uslugama edukacije - dokaze o organizaciji seminara, poslovima stručnog osposobljavanja i sl., stručnu literaturu, kao i materijalno-finansijske dokaze koji potvrđuju ostvarene nadoknade za predmetne poslove;
- c) u vezi sa pružanjem preventivnih mjera - ugovore o pružanju usluga preventivnih mjera kojima se sprječava i

suzbija rizik koji ugrožava imovinu i lica (dokaze o izvršenim uslugama kao i dokaz o uplatama i korišćenju sredstava doprinosa za preventivu);

d) u vezi sa pružanjem usluga ispitivanja tržišta - ugovore o pružanju usluga ispitivanja tržišta i odgovarajuće dokaze o sprovedenom ispitivanju.

#### **IV ZAVRŠNA ODREDBA**

##### **Stupanje na snagu**

##### **Član 16**

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", a primjenjivaće se počev od 1. aprila 2023. godine.

**Broj: 01-772/6-22**

**Datum: 26.12.2022. godine**

**Predsjednik Savjeta,**

**Uroš Andrijašević, s.r.**