



У складу са чланом 11. Статута, Скупштина Удружења посредника у осигурању Србије (у даљем тексту „Удружење“) на седници дана 04.03.2026. године је усвојила следећи

КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА УДРУЖЕЊА ПОСРЕДНИКА У ОСИГУРАЊУ СРБИЈЕ

УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

Члан 1.

Кодекс пословног понашања Удружења посредника у осигурању Србије (у даљем тексту: „Кодекс“) утврђује начела етичког поступања чланова Удружења, са циљем унапређења статуса и угледа посредника у осигурању, развоја професије посредовања у осигурању, као и афирмације опредељености чланова да поступају законито, етички и одговорно, у најбољем интересу корисника услуга осигурања.

Посредници у осигурању дужни су да поступају у складу са одредбама овог Кодекса у односима са клијентима, у међусобним односима, као и у односима са осигуравачима и реосигуравачима.

Кодекс има за циљ да допуни постојеће стандарде, политике и правила струке, а не да их замени, и представља инструмент подршке посредницима у осигурању приликом решавања етичких дилема и изазова са којима се суочавају у свакодневном раду.

Удружење ће наставити да креира и ажурира основна начела поступања посредника садржаних у овом Кодексу полазећи од става да су сви чланови Удружења одговорни за поштовање истих, укључујући поступања чланова њихове управе, запослених и радно ангажованих сарадника.

Основни појмови

Члан 2.

Одређени термини у смислу овог Кодекса имају следећа значења:

1. „Посредник у осигурању“ је друштво за посредовање у осигурању са седиштем у Републици Србији које је уписано у регистар

In accordance with Article 11 of the Statute, the Assembly of the Association of Insurance Brokers in Serbia (hereinafter referred to as the 'Association'), at its session held on March 4th 2026 has adopted the following

CODE OF BUSINESS CONDUCT OF THE ASSOCIATION OF INSURANCE BROKERS OF SERBIA

INTRODUCTORY REMARKS

Article 1

This Code of Business Conduct for Insurance Brokers of Serbia (hereinafter: the Code) sets out principles of ethical conduct for the members of the Association with the aim of improving the status and reputation of insurance brokers, advancing the profession of insurance brokers, and affirming the commitment of members to act lawfully, ethically and responsibly in the best interests of clients.

Insurance brokers are obliged to comply with the Code in dealing with clients, in mutual relations, as well as in relations with insurers and reinsurers.

The Code aims to complement existing standards, policies and rules of the insurance profession, not replace them, and is a tool to assist insurance brokers dealing with ethical dilemmas and challenge they face in their daily work.

The Association will continue to create and update the basic principles of conduct of insurance brokers contained in this Code, starting from the position that all members of the Association, and thus their managers, employees and engaged associates, are responsible for acting in accordance with them.

Basic definitions

Article 2

Certain terms within the meaning of this Code have the following meanings:

1. "Insurance Broker" means a company with its registered seat in the Republic of Serbia that is registered in the Register of the competent authority based on the license of the National



надлежног органа на основу дозволе Народне банке Србије за обављање ових послова.

2. **„Овлашћени посредници“** су физичка лица која су стекла овлашћења за обављање делатности посредовања у осигурању и која у оквиру организације посредника у осигурању обављају активности посредовања, као запослени или на други начин ангажована лица;
3. **„Клијент“** је уговарач осигурања, осигураник, потенцијални уговарач осигурања или потенцијални осигураник, било да је у питању физичко или правно лице, које исказује намеру да закључи уговор о осигурању са овлашћеним друштвом за осигурање и које ангажује посредника у осигурању за обављање активности посредовања, давањем овлашћења („овлашћење“) или закључењем уговора о посредовању у осигурању;
4. **„Осигуравач“** је друштво за осигурање/реосигурање регистровано на територији Републике Србије за пружање услуга осигурања, односно реосигурања са важећом дозволом Народне банке Србије
5. **„Нелојална конкуренција“** је поступање посредника у осигурању супротно закону које може да нанесе или наноси штету другим посредницима у осигурању;
6. **„Сукоб интереса“** је свака ситуација у којој поступање посредника у осигурању доводи до остварења његовог приватног интереса изнад интереса клијента и стицања користи од тога.

ОСНОВНА НАЧЕЛА ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА ПОСРЕДНИКА У ОСИГУРАЊУ

Опште начело

При обављању делатности посредовања у осигурању, **Посредници у осигурању су дужни да поступају поштено, коректно и професионално у складу са правилима струке, добрим пословним обичајима и пословном етиком, у најбољем интересу клијената.**

Члан 3.

При обављању послова посредовања у осигурању као своје једине регистроване делатности посредник у осигурању је дужан да:

1. поштује све законе и подзаконске акте и прописе у вези са њиховим пословањем;

Bank of Serbia to conduct these activities (hereinafter referred to as "Insurance Broker");

2. **"Authorized intermediaries"** are natural persons who have acquired authorizations to perform insurance brokerage activities and who, within the organization of the Insurance Broker, perform insurance brokerage activities, as employees or otherwise engaged persons;
3. **„Client"** is an insurance policyholder, an insured person, the beneficiary of insurance, or a potential policyholder, or potential insured, either that it is a natural or legal person who speaks Intention to conclude an insurance contract with an authorized insurance company and which hire an Insurance Broker for the performance of insurance brokerage activities, by issuing authorization to perform brokerage activities (in the following text: Authority) or by concluding an insurance brokerage contract ;
4. **"Insurance/Reinsurance Company"** is a legal entity registered in the territory of the Republic of Serbia to provide insurance or reinsurance services with a valid license of the National Bank of Serbia (hereinafter: "Insurance Company");
5. **"Unfair competition"** is conduct of an insurance broker contrary to the law which may cause or cause damage to other insurance broker.
6. A **"Conflict of interest"** can be considered any situation in which the conduct of the Insurance Broker would achieve its private interest above the interest of the Client and gain a benefit from it.

BASIC PRINCIPLES OF BUSINESS CONDUCT OF INSURANCE BROKERS

General principle

When performing insurance brokerage activities, Insurance brokers are obliged to act honestly, fairly and professionally in accordance with the rules of the profession, good business practices and business ethics, in the best interests of clients.

Article 3

When performing insurance brokerage activities as its sole business activity, an insurance broker is obliged to:

1. comply with all laws and bylaws and regulations related to business activity;



- | | |
|---|--|
| 2. обезбеди да овлашћени посредници редовно похађају едукације и унапређују знање ради пружања најбоље услуге клијентима; | 2. ensure that Authorized Brokers are regularly educated and improve their knowledge in order to provide the best service to clients; |
| 3. поступа поштено и достојанствено у опхођењу са запосленима других посредника у осигурању, осигуравача и клијената, | 3. act and communicate in a fair and respectful manner with employees of other insurance brokers, insurance companies and clients; |
| 4. се односи с поштовањем према запосленима; | 4. be respectful of employees; |
| 5. поштује разноликост и уздржава се од било какве врсте вербалне или невербалне дискриминације; | 5. respect diversity and refrains from any type of verbal or non-verbal discrimination; |
| 6. поштује приватност запослених и клијената и обрађује њихове личне податке у складу са законом и највишим тржишним стандардима | 6. respect the privacy of employees and clients and processes their personal data in accordance with the Law and the highest market standards; |
| 7. чува пословну тајну клијента, осигуравача или другог посредника у осигурању; | 7. preserve the business secret of the client, insurer or other insurance broker; |
| 8. не чини радње давања или примања мита или било каквог недозвољеног или неетичког утицаја у јавним или другим поступцима набавке; | 8. do not engage in giving or receiving bribes or any other impermissible or unethical influence in public or other procurement procedures; |
| 9. савесно и доследно примењује прописе о спречавању прања новца и финансирања тероризма, у случају да су обвезници примене закона. | 9. conscientiously and consistently apply the regulations on the prevention of money laundering and terrorist financing if obliged by the law |

Начело стручности и одговорности

Члан 4.

Посредник у осигурању је дужан да обезбеди да овлашћени посредници поступају законито, одговорно, савесно, етички и у складу са добрим пословним обичајима и правилима струке, показујући највиши степен пажње.

Посредник у осигурању је дужан да обезбеди средства и могућност за редовну и континуирану едукацију овлашћених посредника, приступ новим прописима, иновацијама и добрим пословним праксама ради сталног унапређења знања и стручности.

Principle of Expertise and Responsibility

Article 4

The Insurance broker is obliged to provide that the Authorized Intermediaries act lawfully, responsibly, conscientiously, ethically and in accordance with good business practices in the performance of insurance brokerage activities, displaying the highest degree of care.

The Insurance broker is obliged to provide the means and opportunity for the Authorized Intermediaries to attend regular and continuous training, to have access to new regulations, innovations and good business practices in purpose of permanent improvement of their knowledge and expertise.



Начело лојалне конкуренције - заштита принципа слободног тржишног пословања.

Члан 5.

Посредници у осигурању су дужни да подржавају фер конкуренцију и избегавају ограничење тржишта, поштујући све законе о конкуренцији и анти-монополске прописе.

Начело заштита интереса клијената

Члан 6.

При обављању делатности, посредник у осигурању је дужан да води рачуна о интересима клијента, да предузме разумне мере ради обезбеђења најадекватнијег покрића ризика у складу са потребама клијента, које је дужан да претходно испита.

Приликом давања савета клијенту, посредник у осигурању је дужан да поступа у складу са својим најбољим знањем и способностима, према правилима струке, узимајући у обзир искључиво потребе клијента које су му познате.

У том смислу, посредник у осигурању је дужан да сопствени интерес не стави изнад интереса клијента.

Посредник у осигурању је дужан да пружа помоћ клијенту током трајања уговора о осигурању. а нарочито када наступи осигурани случај.

Начело поштовања интереса осигуравача

Члан 7.

Посредник у осигурању је дужан да води рачуна о интересима осигуравача у мери у којој је то предвиђено уговором о посредовању и у мери у којој је то предвиђено законом.

У том погледу, посредник у осигурању је дужан да осигуравача обавести о свим информацијама и околностима које имају утицај на процену ризика, а које су му познате, када су му исте предочене од стране његовог клијента.

The principle of fair competition - the protection of the principle of free market business

Article 5

Insurance Brokers are obliged to support fair competition and avoid restriction of the market by complying with all competition and antitrust laws.

The principle of protection of the interests of Client

Article 6

When performing insurance brokerage activities, the insurance broker is obliged to take into account the interests of the clients, to take reasonable steps to provide the insured client with the most adequate coverage of insured risks in accordance with the needs of the Client, which he is obliged to examine beforehand.

When advising the client, the insurance broker is obliged to act to the best of his knowledge and abilities, taking into account only the needs of the client known to him.

In this sense, the insurance broker is obliged not to place their own interest above the interest of the client.

The insurance broker is obliged to provide assistance to the client during the term of the insurance contract., particularly once insured event occurs.

Principle of respect for the interests of the insurer

Article 7

The insurance broker is obliged to consider the interests of the insurer to the extent that it is obliged by the law.

In this regard, the insurance broker is obliged to inform the insurer about all information and circumstances that have an impact on the risk assessment, and which are known to it having been disclosed by the client of the broker.



Начело поштења, објективности и непристраности – етичност у поступању

Члан 8.

Посредници у осигурању при обављању послова посредовања морају наступати и радити поштено, објективно и непристрано, те морају избећи било коју врсту пословног односа који може изазвати сумњу у њихову објективност и непристраност.

Заштита угледа и промоција делатности посредовања у осигурању

Члан 9.

Посредници у осигурању су дужни да се уздржавају од свих радњи које би могле да наштете угледу Удружења и делатности посредовања у осигурању, било у самосталном поступању у обављању своје делатности или када то чине у име Удружења.

У јавним наступима или комуникацији путем медија, посредници у осигурању и њихови овлашћени представници дужни су да промовишу делатност посредовања у осигурању и истакну значај те делатности.

Посредници у осигурању и њихови овлашћени представници не смеју поступати у име Удружења, осим уколико су претходно прибавили сагласност Удружења за такво поступање.

Начело поверљивости и заштите личних и поверљивих података

Члан 10.

Посредници у осигурању су дужни да у пословању штите личне податке у складу са прописима као и тајност поверљивих података који се односе на Клијента, а које сазнају и току обављања своје делатности и да прикупљене податке користе искључиво у сврху зарад које су добијени.

Начело избегавања сукоба интереса

Члан 11.

Посредници у осигурању су дужни да избегавају поступке или пословне активности које могу угрозити њихову независност и довести до сукоба интереса.

У случају сукоба интереса, посредник у осигурању је дужан да о томе благовремено

The principle of honesty, objectivity and impartiality – ethics in conduct

Article 8

Insurance brokers must act and work honestly, objectively and impartially when performing mediation activities, and must avoid any type of business relationship that may cause doubts about their objectivity and impartiality.

Protection of reputation and promotion of insurance brokerage activities

Article 9

Insurance brokers are obliged to refrain from any actions that could damage the reputation of the Association and the activity of insurance brokerage, whether acting independently in the performance of their activities or when acting on behalf of the Association.

In public appearances or communication through the media, insurance brokers and their representatives shall promote the activity of insurance brokerage and point out the importance of this activity.

Insurance brokers and their representatives shall not act on behalf of the Association unless they have obtained the prior consent of the Association for such actions.

Principle of Confidentiality and Protection of Personal and Sensitive Data

Article 10

Insurance brokers are obliged, in the course of their business operations, to protect personal data in accordance with applicable regulations, as well as to preserve the confidentiality of any sensitive information relating to the Client that they become aware of while performing their professional activities, and to use the collected data exclusively for the purpose for which it was obtained.

The principle of avoidance of conflicts of interest

Article 11

Insurance brokers are obliged to avoid conduct or business activities that may jeopardize their independence and lead them to a conflict of interest.

In the event of a conflict of interest, the insurance broker is obliged to inform the client or the insurer



обавести клијента или осигуравача и предузме мере за управљање потенцијалним сукобом интереса.

Сматраће се да сукоб интереса постоји без обзира да ли се у сукобу интереса налази посредник у осигурању или неко од лица запослених или радно ангажованих код њега.

ОДНОС ПРЕМА КЛИЈЕНТИМА

Поштовање добрих пословних обичаја

Члан 12.

Посредник у осигурању је дужан да клијенту пружи објашњења и савете о околностима значајним за закључење и спровођење уговора о осигурању и да штити интересе Клијента при томе у раду са Клијентом треба да:

1. пружи тачне и правовремене информације о садржају својих услуга и предвиђеној накнади за наведене услуге, уколико постоји, те о свим релевантним питањима у вези с пословима посредовања у осигурању;
2. се уздржи од давања обећања која не може испунити, као и да избегне удовољавању захтева који није у најбољем интересу клијента осим уколико клијент изричито не захтева такво покриће;
3. поступа у складу са етичким стандардима, добром пословном праксом и правилима струке, као и важећим прописима и регулативом;
4. тежи ефикасном и правичном решавању приговора клијената у вези са радом посредника у осигурању;
5. пружи помоћ клијенту при одабиру осигуравача на основу објективних критеријума који подразумевају адекватност покрића у складу са потребама клијента и цене услуге осигурања;
6. избегне нуђење било које услуге осигуравача на начин који би представљао одступање од објективности у пружању услуга тако да код клијента изазове утисак да поједине услуге представљају субјективан или личан разлог за преферирање одређеног осигуравача.

about it in a timely manner and to put in place steps to manage any potential conflict.

A conflict of interest shall be deemed to exist regardless of whether the insurance broker or one of its employees or otherwise engaged persons is in the conflict of interest.

CUSTOMER ATTITUDE

Respect for good business practices

Article 12

The insurance broker is obliged to provide the client with explanations and advice on circumstances relevant to the conclusion and implementation of the insurance contract and to protect the interests of the client, whereby in working with the client should:

1. provide accurate and timely information on the content of its services and the anticipated remuneration for services, if any, and on all relevant issues related to insurance brokerage and its business in accordance with the Law;
2. refrain from making promises that it cannot keep, as well as to avoid complying with a request that is not in the best interests of the client unless the client explicitly requests such coverage;
3. adheres to ethical standards, good business practices and rules of the profession as well as applicable law and regulation;
4. strives to efficiently and fairly resolve the clients' complaints about the work of the insurance broker;
5. provide assistance to the client in selecting an insurer based on objective criteria that include the adequacy of coverage in accordance with the client's needs and the price of the insurance services;
6. avoid offering any insurance services in a manner that would constitute a derogation from independence in the provision of insurance brokerage services in such a way as to give the client the impression that certain services constitute a subjective or personal reason for preferring a particular insurance provider.



У циљу спровођења обавезе заштите интереса клијената пожељно је да посредник у осигурању у писаној форми има документоване све фазе комуникације и договора са клијентом.

Дужност заштите информација које се односе на клијента

Члан 13.

У односу на податке које добију од клијента и који се искључиво могу користити за прибављање понуда осигураваача ради закључења уговора о осигурању од стране клијента и осигураваача, посредник у осигурању је у обавези да предузме све интерне мере у складу са својим општим актима и прописима ради заштите података клијента.

Недопуштене радње

Члан 14.

Свако понашање у обављању послова посредовања у осигурању противно одредбама овог Кодекса сматраће се његовим кршењем, односно недопуштеним радњама у односу на клијента, а нарочито:

1. давање нетачних или непотпуних података о условима осигурања или садржају уговора, као последица намерног или немарног поступања посредника у осигурању, чиме би клијент био доведен у заблуду и из чега би за њега произашла штета;
2. уступање личних података клијента или података који представљају пословну тајну неовлашћеном лицу ;
3. фаворизовање једног друштва за осигурање у односу на друга у поступку посредовања без валидног стручног или економског оправдања таквог става;
4. наговарање клијента на закључење уговора о осигурању који није у његовом интересу са намером остваривања посредничке накнаде;
5. коришћење неупућености клијената од стране посредника ради ради остваривања сопствене користи;
6. неосновано и непотребно одуговлачење поступка посредовања.

To implement the obligation to protect the interests of clients, it is desirable for the insurance broker to have all phases of communication and agreements with the client documented in writing.

Duty to protect information relating to the Client

Article 13

Regarding the data received from the client and which can only be used to obtain offers from the insurance company for the conclusion of insurance contracts by the client and the insurer, the insurance broker is obliged to take all measures internally in accordance with its general acts and regulations for the protection of the client's data.

Prohibited actions

Article 14

Any conduct in the performance of insurance brokerage activities contrary to the provisions of this Code shall be considered its violation, i.e. illegal actions in relation to the Client, and in particular:

1. providing incorrect or incomplete information about the terms and conditions of the insurance or the content of the insurance contract, because of the intentional or negligent conduct of the insurance broker, which would mislead the client and result in damage to him;
2. disclosure of the Client's personal data or data that constitutes a trade secret to an unauthorized person;
3. favouring of one insurance company over another in the intermediation process without valid professional or economic justification for such an attitude;
4. persuading the client to conclude an insurance contract that is not in accordance with the client's needs, intending to obtain intermediary commission;
5. abuse of the client's ignorance solely for the purpose of obtaining personal gain.
6. unfounded and unnecessary delay in the mediation process;



ОДНОСИ ИЗМЕЂУ ПОСРЕДНИКА У ОСИГУРАЊУ

Поштовање одлука Удружења

Члан 15.

Посредници у осигурању треба да настоје да спроводе одлуке надлежних органа Удружења и да их поштују, под условом да те одлуке нису у супротности са прописима.

У случају настанка проблема у спровођењу било ког закључка или одлуке у вези са организацијом Удружења, посредник у осигурању је дужан да о томе обавести надлежни орган Удружења, који ће након разматрања донети предлог за даље поступање којим би настали проблем у спровођењу био отклоњен.

Забрана нелојалне конкуренције

Члан 16.

Посредници у осигурању су дужни да се уздрже од нефер конкуренције, поштујући све законе о конкуренцији и анти-монополске прописе, а нарочито да избегавају:

1. закључивање договора или размену информација између посредника у осигурању са намером или ефектом поделе тржишта или усклађивања услова, алокације потрошача, намештања тендера или координације комерцијалног понашања;
2. радње са намером елиминације конкурентских посредника у осигурању;
3. оглашавање или нуђење услуга посредовања навођењем нетачних информација које стварају забуну на тржишту;
4. оглашавање или нуђење услуга посредовања у осигурању навођењем података или израза који компромитују углед другог посредника и/или којима се потцењују или омаловажавају њихове услуге;
5. давање података о другим посредницима у осигурању којима такви подаци могу нанети штету или нарушити углед на тржишту;
6. неовлашћено прибављање пословне тајне или неоправдано коришћење пословне тајне другог посредника.

RELATIONS BETWEEN INSURANCE BROKERS

Respecting the decisions of the Association

Article 15

Insurance brokers shall endeavour to implement the decisions adopted by the competent bodies of the Association and to comply with them, provided that such decisions are not contrary to the regulations.

If problems arise in the implementation of any conclusion or decision on the organization of the Association, the insurance broker is obliged to inform the competent body of the Association thereof, which, after consideration, shall make a proposal for further action to resolve the problem in implementation.

Prohibition of unfair competition

Article 16

Insurance brokers are obliged to refrain from unfair competition in their business through compliance with all competition and antitrust laws and in particular to avoid:

1. entering into any agreement, understanding or sharing of information between insurance brokers with the intention or effect of market sharing and/or harmonization, e.g. fixing of prices or terms of services, market or customer allocation, bid-rigging, or coordination of commercial conduct;
2. activities with intention to eliminate competitor;
3. advertising or offering insurance brokerage services by providing incorrect information that creates confusion in the market;
4. advertising or offering insurance brokerage services by providing information or phrases that compromise the reputation of another insurance broker and/or that underestimate or belittle their services;
5. providing information on other insurance brokers to whom such information may cause damage or damage the reputation of the market;
6. unlawful acquisition of a trade secret or unjustified use of a trade secret of another insurance broker.



ОБАВЕЗА ЕДУКАЦИЈЕ И ПРОФЕСИОНАЛНОГ УСАВРШАВАЊА ОВЛАШЋЕНИХ ПОСРЕДНИКА

Члан 17.

Сваки посредник у осигурању је дужан да обезбеди да:

1. његови овлашћени посредници поседују активно овлашћење за обављање послова посредовања у осигурању у складу са прописима;
2. да овлашћени посредници буду упознати са обавезама и одговорностима из овог Кодекса, као и са свим корпоративним кодексима који се на њих примењују;
3. обезбеди у својој унутрашњој организацији праћење квалитета савета који се дају клијентима и предузима мере ради унапређења квалитета услуга које се пружају;
4. да су овлашћени посредници упознати са свим прописима, као и о изменама и допунама истих које су дужни да примењују у обављању посредничких послова.

ДОНАЦИЈЕ И ДОБРОВОЉНИ ПРИЛОЗИ

Члан 18.

Посредници у осигурању могу, у складу са својим финансијским могућностима и пословним плановима, давати донације, добротворним и другим непрофитним организацијама (културним установама, спорским организацијама, хуманитарним удружењима, удружењима за помоћ болеснима, стручним асоцијацијама и сл.) и друге добротворне сврхе.

ОБАВЕЗА ПРИЈАВЉИВАЊА ПОВРЕДЕ КОДЕКСА

Члан 19.

Чланови Удружења су обавезни да Удружењу пријаве свако понашање посредника у осигурању које се може сматрати кршењем овог Кодекса.

Удружење ће истражити сваку пријаву повреде Кодекса и предузети одговарајуће мере у складу

OBLIGATION OF EDUCATION AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF AUTHORIZED INTERMEDIARIES

Article 17

It is the responsibility of each insurance broker to ensure that:

1. Authorised brokers have an active authorisation to act as an insurance intermediary in accordance to regulation;
2. Authorized brokers are informed of the obligations and responsibilities of this Code and any corporate code of conduct applicable to the intermediary.
3. its internal organization enable efficient monitoring of the quality of the advice given to clients and take measures to improve the quality of the services provided;
4. Authorized intermediaries are acquainted with all the regulations, as well it's as amendments which they are obliged to apply in the performance of insurance broking activities.

DONATIONS AND VOLUNTARY CONTRIBUTIONS

Article 18

Insurance brokers are free, in accordance with their financial capabilities and business plans, to make donations to charities and other non-profit organizations (cultural institutions, sports institutions, humanitarian organizations, organizations for the help of the sick, professional associations, etc.) and other charitable purposes.

"SPEAK UP" PRINCIPLE

Article 19

Members of the Association shall be obliged to report to the Association any conduct of an insurance brokers that may be considered a violation of this Code.

The Association will investigate any report of violation of the Code and take appropriate measures



са Статутом и прописима, ако утврди да је то потребно.

Удружење ће обавестити подносиоца пријаве о својој одлуци. Пре доношења одлуке, Удружење ће затражити изјашњење од пријављеног члана.

Забрана предузимања репресивних мера против подносиоца притужбе

Члан 20.

Према члану Удружења који је у доброј вери указао на потенцијалну повреду Кодекса, односно на основану сумњу да је повреда Кодекса учињена од стране посредника у осигурању или његовог представника, не смеју се предузимати репресивне мере.

Понашање супротно ставу 1. овог члана сматра се повредом Кодекса.

Хитност поступка по пријави

Члан 21.

Поступање по пријави је хитно.

Поступајући орган Удружења из члана 23. је о пријави дужан да донесе одлуку у најкраћем могућем року.

Ако надлежни орган одуговлачи поступак, што може довести до повреде закона, опасности по живот, здравље или животну средину, велике материјалне штете или повреде јавног интереса, сваки Посредник у осигурању или његов законски заступник може поднети захтев Суду части Привредне коморе Србије.

Непоступање по пријави

Члан 22.

У случају постојања основане сумње да је поступајући орган Удружења неоправдано одбацио пријаву, или одбио да покрене поступак, свако лице које има на Кодексу засновани интерес има право да тражи образложење.

Ако надлежни орган не одговори у разумном року, заинтересовано лице има право да поднесе жалбу Суду части Привредне коморе Србије.

in accordance with the Statute and regulations, if it finds it necessary.

The Association will inform the applicant of its decision. Prior to the decision, the Association shall request a statement from the particular member of the Association.

Prohibition of taking repressive measures against the complainant

Article 20

According to the member of the Association, who pointed out in good faith the existence of a potential violation of the Code, i.e. a reasonable suspicion that the violation of the Code was committed by the insurance broker to which the complaint relates, or his representative must not take repressive measures.

Conduct contrary to paragraph 1 of this Article shall be considered a violation of the Code.

Urgency of the application procedure

Article 21

Acting upon the report is urgent.

The acting body of the Association from the article 23 of this Code is obliged to make a decision as soon as possible.

If the authority referred to in the previous paragraph delays the procedure that may cause a violation of the law, danger to life, health or the environment, large-scale material damage or violation of public interest, any insurance broker and/or his legal representative may file a request with the Court of Honor of the Serbian Chamber of Commerce.

Failure to act on the report

Article 22

In the event of a reasonable suspicion that the acting body of the Association has unjustifiably rejected the application or refused to initiate the procedure, any person who has an interest based on the Code has the right to request an explanation.

If the acting body of the Association referred to in paragraph 1 of this Article fails to declare within a reasonable period of time, the interested person shall have the right to file a complaint with the Court of Honor of the Serbian Chamber of Commerce.



Поступак у случају повреде одредаба Кодекса

Члан 23.

У случају кршења овог Кодекса од стране чланова Удружења, Управни одбор ће формирати Комисију за притужбе, као независно тело Удружења које ће имати надлежност да размотри пријаву о кршењу одредаба Кодекса и да изрекне одговарајуће мере у складу са Статутом Удружења и овим Кодексом.

Повреду Кодекса може пријавити сваки члан Управног одбора, сваки члан Удружења који је упознао са повредом, клијент, осигуравач или треће заинтересовано лице. Анонимне пријаве се не разматрају.

По пријему пријаве, Комисија за притужбе разматра наводе и има на располагању следеће механизме:

1. слање позива посреднику у осигурању против кога је пријава поднета да се изјасни о пријави и достави доказе за своје тврдње;
2. одржавање поверљивог и затвореног саслушања коме присуствују подносилац пријаве и Посредник у осигурању против кога је иста поднета, односно његов представник, ради суочавања и у духу добрих пословних обичаја и етичких правила изналагања решења;
3. прибављање других доказа који су разумно доступни;
4. састављање извештаја Управном одбору ради предузимања мера у случају да је утврђено да је пријава основана.

Мере против посредника који је прекршио Кодекс

Члан 24.

На основу предлога Комисије за притужбе Управни одбор може Скупштини предложити да се прекршиоцу изрекне једна од следећих мера:

1. опомену у писаној форми са изношењем на наредној седници Управног одбора и/или наредној седници Скупштине Удружења

Procedure in case of violation of the provisions of the Code

Article 23

In case of violation of this Code by the members of the Association, the Board of Directors of the Association shall form a Complaints Commission, as an independent body of the Association that will have the authority to consider the report of violation of the provisions of the Code and to impose an appropriate measure in accordance with the Statute of the Association and this Code.

A violation of the provisions of the Code may be reported by any member of the Board of Directors and/or any member of the Association who is aware of the violation of the Code. A breach of the Code may also be reported by the Client, the Insurer or any third interested party. Anonymous reports will not be considered.

Upon receipt of the report, the Complaints Commission reviews the allegations and has the following mechanisms at its disposal:

1. sending a summons to the insurance broker against whom the complaint has been filed to comment on the allegations of the report and submit evidence for his claims,
2. holding a confidential and private hearing attended by the complainant and the insurance broker, i.e. his representative against whom the complaint is made, for the purpose of conciliation and, in the spirit of good business practices and ethical rules, seeking a resolution.
3. obtaining other evidence reasonably available to the Complaints Commission;
4. compilation of a report to the Board of Directors for action to be taken in the event that it is determined that the application is well-founded.

Actions against an insurance broker who has violated the Code

Article 24

On the basis of the proposal of the Complaints Committee, the Board of Directors may propose to the Assembly that one of the following measures be imposed on the violator:

1. a written warning to be presented at the next meeting of the Board of Directors and/or the next meeting of the Association Assembly



- | | |
|--|---|
| <p>2. јавну опомену са изношењем на наредној седници Управног одбора, наредној седници Скупштине и објављивањем на веб сајту Удружења</p> <p>3. јавну опомену са изношењем на наредној седници свих органа Удружења и давањем саопштења за јавност Удружења, уз објављивање на веб сајту Удружења и у најмање једном штампаном медију</p> <p>4. забрану учешћа у раду органа и стручних комисија Удружења у трајању до 12 месеци</p> <p>5. искључење из Удружења уз покретање поступка пред судом части Привредне коморе</p> | <p>2. a public warning presented at the next meeting of the Board of Directors and/or the next meeting of the Association Assembly and announcement on Association's website</p> <p>3. a public warning presented at the next meeting of the Board of Directors and/or the next meeting of the Association Assembly and announcement on Association's website and at least one newspaper</p> <p>4. a ban on participation in the bodies of the Association for a period of up to 12 months</p> <p>5. Expulsion from the Association with the initiation of proceedings before the Court of Honor of the Serbian Chamber of Commerce</p> |
|--|---|

Посредник у осигурању је дужан да спроведе одлуку Суда части.

The insurance Broker is obliged to implement the decision of the Court of Honour.

НАДЗОР НАД ПРИМЕНОМ КОДЕКСА

SUPERVISION OF THE APPLICATION OF THE CODE

Члан 25.

Article 25

Посредник у осигурању је дужан да води рачуна о примени Кодекса и у ту сврху посебно:

The insurance broker shall take care of the implementation of the Code and to this end shall take in particular the following measures:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- обезбеди да овлашћени посредници и други запослени буду упознати са садржајем Кодекса;- исправи свако поступање овлашћених посредника које није у складу са Кодексом. | <ul style="list-style-type: none">- ensure that authorized intermediaries and other employees are acquainted with the content of the Code;- correct any conduct of the Authorized Intermediaries that is not in accordance with the Code; |
|--|--|

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS

Објава Кодекса и ступање на снагу

Publication of the Code and entry into force

Члан 26.

Article 26

Овај Кодекс и све његове измене и допуне ће бити објављиване на веб страници Удружења.

This Code and all amendments thereto shall be published on the Association's website.

Овај Кодекс ступа на снагу 8 (осмог) дана од дана усвајања.

This Code shall enter into force on the 8th (eighth) day from the date of its adoption.

Све измене и допуне Кодекса се врше на исти начин и у истом поступку као за његово доношење.

All amendments to the Code shall be made in the same manner and in the same procedure as for its adoption.



Изјава о прихватању Кодекса

Члан 27.

Сваки члан Удружења, стицањем статуса члана, прихвата овај Кодекс и обавезује се да поступа у складу са њим.

Declaration of Acceptance of the Code

Article 27

Each member of the Association, by acquiring the status of a member, accepts this Code and is obliged to act according to it.

У Београду, 04.03.2026. године

Председавајући Скупштине Удружења /
Chairman of the Assembly of the Association:


УДРУЖЕЊЕ
ПОСРЕДНИКА
У ОСИГУРАЊУ
СРБИЈЕ
Београд
Belgrade
ASSOCIATION OF
INSURANCE BROKERS
IN SERBIA