



Predstavke korisnika finansijskih usluga

2023.

Broj IV, srpanj 2024.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

Adresa: Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb

Telefon centrale: +385 1 6173 200

Telefaks: +385 1 4811 406

WEB: www.hanfa.hr

ISSN: 2787-8007

Molimo korisnike ove publikacije da prilikom korištenja podataka obvezno navedu izvor.

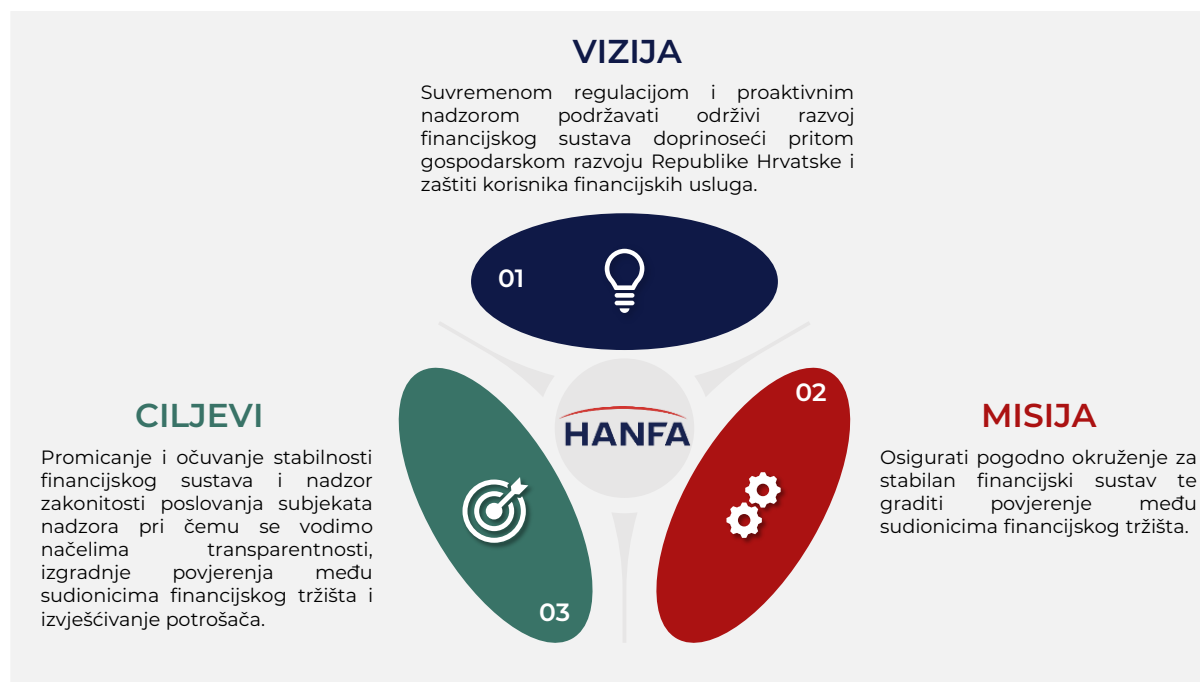
SADRŽAJ

1. Uvodno	1
2. Predstavke potrošača na subjekte sektora finansijskih usluga	4
2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja.....	9
3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki	23
3.1. Prekršajni prijedlozi.....	25
3.2. Nadzorni postupci.....	26
3.3. Preporuke.....	27
3.4. Edukativni/informativni tekstovi za potrošače	28
3.5. Normativne aktivnosti	32

1. Uvodno

Misija Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) je osigurati pogodno okruženje za stabilan financijski sustav, graditi povjerenje među sudionicima financijskog tržišta te ujedno poticati jačanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama financijskih proizvoda i usluga. Pritom Hanfa posebnu pažnju pridaje zaštiti kolektivnih interesa korisnika financijskih usluga kroz svoje nadzorno i regulatorno postupanje, ali i provođenjem edukativnih aktivnosti usmjerenih na podizanje razine financijske pismenosti korisnika usluga i šire javnosti. To uključuje kontinuirane edukacije ciljnih skupina i šire javnosti, samostalno i u suradnji s drugim sudionicima u tom području, te komunikaciju s potrošačima kroz upite i postupanje po njihovim predstavkama.

Slika 1. Vizija, misija i ciljevi Hanfe



Izvor: Hanfa

Hanfa zaprima predstavke korisnika financijskih usluga, fizičkih i pravnih osoba, koje se odnose na područje osiguranja, tržišta kapitala, leasinga, faktoringa, investicijskih fondova, mirovinskih fondova, mirovinskih osiguravajućih društava i investicijskih društava te djelatnosti pružanja usluga povezanih s virtualnom imovinom. Predstavke mogu biti dostavljene u pisanom obliku neposredno

(urudžbiranjem ili usmeno na zapisnik) ili poštom, telefaksom i elektroničkom poštom (potrosaci@hanfa.hr). U slučaju zaprimanja predstavke koja se ne odnosi na djelokrug i nadležnost Hanfe, podnositelja predstavke obavještava se o nenadležnosti Hanfe ili se, ako je moguće, predstavka prosljeđuje nadležnom tijelu. Predstavke iz svih područja nadležnosti Hanfe rješavaju se centralizirano u Direkciji za praćenje zaštite potrošača i edukaciju Sektora za sistemske rizike i zaštitu potrošača. Hanfa postupa po svakoj zaprimljenoj predstavi na način da provjerava navode iz predstavke, po potrebi zatraži relevantnu dokumentaciju i očitovanje subjekta nadzora na kojeg se predstavka odnosi te dostavlja odgovor podnositelju predstavke u roku od 30 dana od njezina zaprimanja.

Slika 2. Postupak obrade predstavki korisnika financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Odgovaranje na predstavke i njihova analiza jedan je od alata praćenja zaštite potrošača, pri čemu je postupanje po pojedinačnim predstavkama u pravilu model naknadnog, a ne preventivnog djelovanja. Broj primljenih predstavki protiv određenog subjekta nadzora ili određenog dijela financijskog sektora nije nužno relevantan pokazatelj postojanja sustavnih nepravilnosti u poslovanju nekog subjekta nadzora ili dijela financijskog sektora jer zaprimljene predstavke uglavnom predstavljaju premali uzorak za donošenje generalnih zaključaka o tome. Naravno, u određenim slučajevima navodi iz pojedine predstavke ipak mogu

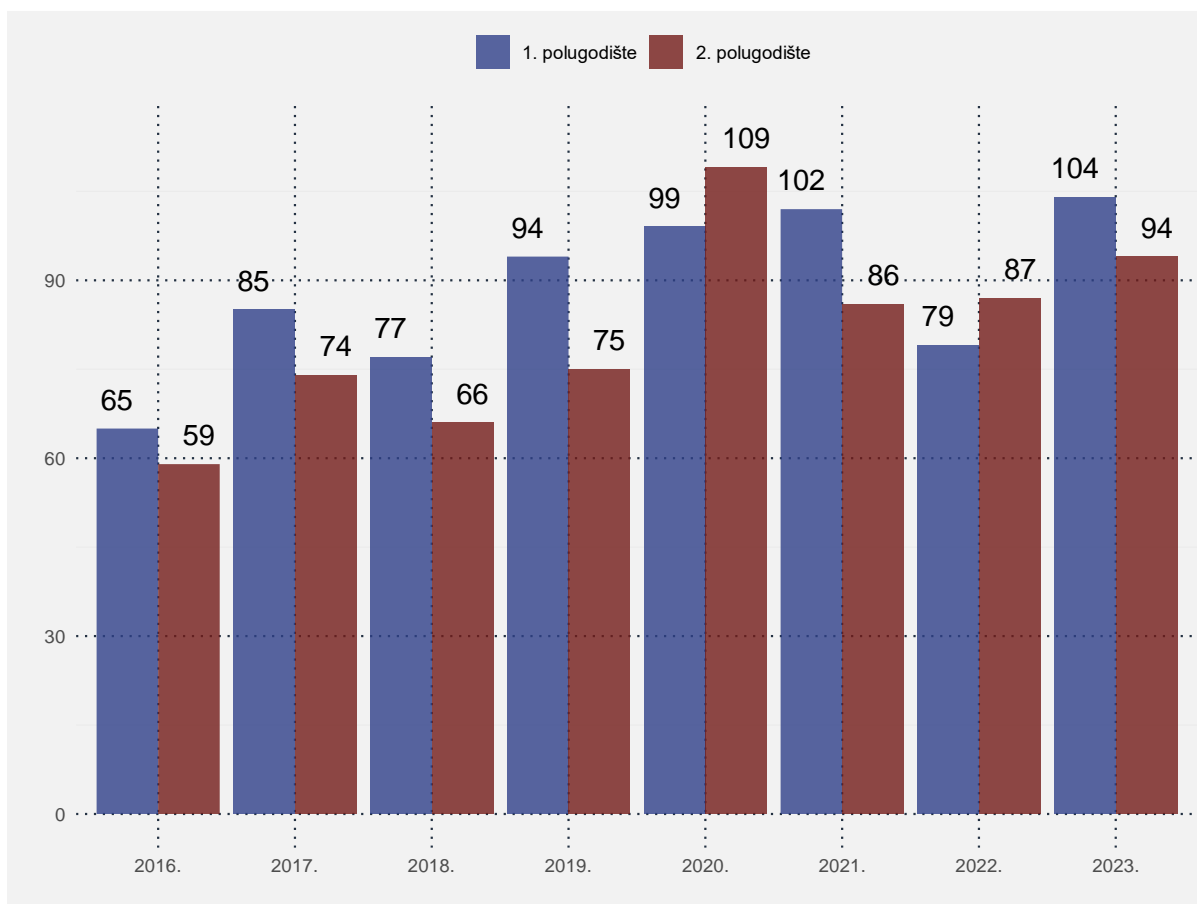
uputiti na postojanje određenih sustavnih problema ili nedostataka u poslovnim procesima određenog subjekta nadzora ili dijela financijskog sustava. Stoga saznanja koja Hanfa dobije ovim putem mogu biti vrlo korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti.

Međutim, Hanfa kao nadzorno tijelo nije ovlaštena arbitrirati u imovinsko-pravnim pitanjima u pojedinačnim slučajevima, a što je često predmet predstavki upućenih Hanfi. Navedeno je u nadležnosti pravosudnih tijela, odnosno nadležnog suda. U skladu sa zakonskim odredbama koje reguliraju nadležnost i rad Hanfe, zaštitu potrošača, korisnika financijskih usluga, Hanfa ostvaruje ponajprije kroz zaštitu kolektivnih interesa osiguranjem zakonitog i pravilnog postupanja i poslovanja subjekata koje nadzire.

2. Predstavke potrošača na subjekte sektora financijskih usluga

Tijekom 2023. godine Hanfa je zaprimila 198 predstavki, što je za 16 % više od godišnjeg prosjeka predstavki zaprimljenih u periodu od 2016. do 2023. U odnosu na prethodnu godinu zaprimljene su 32 predstavke više, što je godišnje povećanje od 19 %.

Slika 3. Broj zaprimljenih predstavki

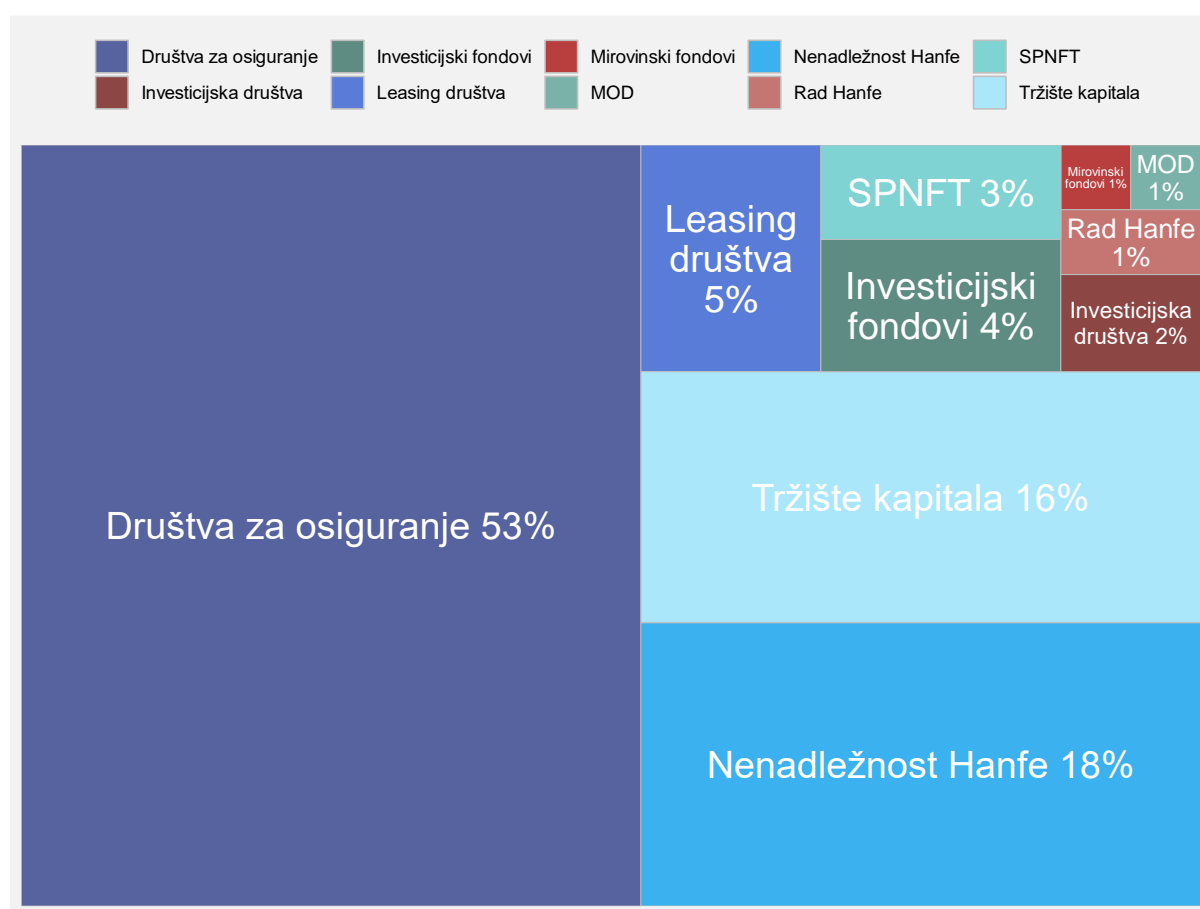


Izvor: Hanfa

Osim predstavki, Hanfa zaprima i upite te druga obraćanja korisnika financijskih usluga putem elektroničke pošte (potrosaci@hanfa.hr), obrasca na internetskoj stranici Hanfe, društvenih mreža te [telefona za potrošače](#). Ovakav način obraćanja Hanfi je jednostavniji, manje formalan te predstavlja brži pristup određenim informacijama za potrošače i potencijalno rješavanje njihovih problema. U 2023. evidentirano je 295 upita putem adrese elektroničke pošte za potrošače na koje se odgovara u što kraćem roku.

Sve predstavke zaprimljene u 2023. su obrađene i riješene. To podrazumijeva da je Hanfa na te predstavke dostavila odgovor podnositeljima predstavki ili je, u slučaju kada Hanfa nije nadležna za zaprimljenu predstavku, istu prosljedila odgovarajućoj nadležnoj instituciji i/ili obavijestila podnositelja predstavke o tome da predmet podnesene predstavke nije u nadležnosti Hanfe. Kod predstavki koje su anonimne nije moguće uputiti odgovor.

Slika 4. Broj i struktura zaprimljenih predstavki u 2023. prema segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Kao i prethodnih godina, u 2023. najveći broj zaprimljenih predstavki u području financijskih usluga odnosio se na područje osiguranja, njih 104, odnosno 53 % svih primljenih predstavki. To je blago smanjenje udjela predstavki u području osiguranja u odnosu na prethodnu godinu, kada su one činile 61 % svih zaprimljenih predstavki. Velika zastupljenost predstavki iz područja osiguranja može se pripisati samim obilježjima ove financijske usluge koja je široko rasprostranjena u gotovo

svim segmentima svakodnevnog života korisnika financijskih usluga, na što upućuje i velik broj sklopljenih ugovora o osiguranju. Primjerice u razdoblju od 1. siječnja 2023. do 31. prosinca 2023. broj sklopljenih polica osiguranja iznosio je 13.267.550. Stoga nije neočekivano da će se upravo u ovom segmentu tržišta financijskih usluga događati najveći broj prijepora između društva za osiguranje i korisnika financijskih usluga. Prijepori se u velikoj većini odnose upravo na osnovanost zahtjeva za naknadom štete korisnika financijske usluge te obveze isplate štete ili osigurnine odnosno visine utvrđene obveze društva za osiguranje. Obračanja i predstavke potrošača u manjem se dijelu odnose na postupke obrade štete i međusobnu komunikaciju, što je usko povezano i sa razinom financijske pismenosti potrošača i njihovom svijesti o vlastitim pravima i obvezama, kao i pravima i obvezama društva za osiguranje. Upravo iz navedenih razloga teme iz područja osiguranja često se pojavljuju i u raznim edukativnim aktivnostima koje provodi Hanfa, odnosno edukativnim tekstovima, predavanjima ili brošurama. Tako se Hanfa u mjesečnim predavanjima koja se održavaju svakog 15. u mjesecu te su besplatna za sve zainteresirane osobe tijekom 2023. dotaknula i [teme osiguranja od prirodnih nepogoda](#). Obzirom da prirodne nepogode i ekstremni klimatski uvjeti sve češće uzrokuju štetu na imovini, prijevoznim sredstvima te poljoprivrednim usjevima, važno je znati na što obratiti pozornost i što očekivati kod osiguranja od prirodnih nepogoda. Hanfa je tijekom 2023. putem svog edukativnog portala [Novac za sutra](#) informirala potrošače i o temama [prijevremenog raskida ugovora o životnom osiguranju](#) te [karakteristikama usluge produljenog jamstva](#) koju mnogi mijenjaju s uslugom osiguranja.

Smanjeni udio predstavki iz područja osiguranja u 2023. bio je djelom i rezultat povećanja broja predstavki iz područja tržišta kapitala, osobito u 1. polugodištu 2023. kada je Hanfa zaprimila ukupno 22 predstavke iz tog područja (21 % ukupnog broja predstavki). Više od polovine tih obraćanja odnosilo se na predstavke malih dioničara jednog dioničkog društva vezane uz preuzimanje društva i cijenu dionica. U 2. polugodištu 2023. broj predstavki iz područja tržišta kapitala se znatno smanjio te je zaprimljeno 9 predstavki (10%). Ukupni broj predstavki iz ovog područja na razini cijele 2023. godine tako je iznosio 16% ukupnog broja predstavki, što je blago povećanje u odnosu na 11% u 2022. godini. Teme koje su se pojavljivale u predstavkama iz ovog područja bile su primjerice: preuzimanje društava, smanjenje temeljenog kapitala, zlouporaba tržišta te nastanak obveze objave

ponude za preuzimanjem društva. Kod predstavki vezanih uz tematiku nastanka obveze objave za preuzimanje podnositelji su obaviješteni kako Hanfa kontinuirano nadzire tržište kapitala, no ne obavještava pojedinačno podnositelje predstavki o radnjama koje poduzima, već izvješćuje javnost u skladu s relevantnim odredbama [Zakona o Hanfi](#) te u slučaju kad utvrdi da je nastala obveza objave za preuzimanje kod bilo kojeg ciljnog društva objavljuje rješenje na svojoj internetskoj stranici.

Broj predstavki iz područja leasinga nije se značajno promijenio u odnosu na prethodnu godinu, pa je u 2023. zaprimljeno ukupno devet predstavki, što čini 5 % svih predstavki tijekom godine. U predstavkama iz nadležnosti Hanfe pojavile su se razne teme poput reklasifikacije ugovora iz operativnog u financijski leasing u smislu računovodstvenih propisa, prava primatelja leasinga na temelju sklopljenog ugovora o operativnom leasingu te povećanje kamatnih stopa tj. ugovorene rate uslijed promjenjive kamatne stope. Zaprimljene su i predstavke koje su se odnosile na teme koje nisu u nadležnosti Hanfe, poput postupanja leasing društva prema jamcu platcu te naplata potraživanja, mogućnosti povrata preplaćenog iznosa po ugovoru te utvrđivanja vrijednosti objekta leasinga te postupanje vezano uz povrat objekta leasinga i naplatu duga. Podnositelji su obaviješteni o tome kako Hanfa u navedenim slučajevima nema zakonske nadležnosti postupati te su upućeni na mirenje, odnosno na sudsko rješavanja prijepora.

U području mirovinskog sustava tijekom 2023., slično kao i prethodnih godina, zaprimljen je manji broj obraćanja (tek dvije predstavke, odnosno 1 % svih predstavki) koja su se odnosila na promjenu tržišne vrijednosti iznosa ušteđevine u mirovinskim fondovima te mogućnosti isplate mirovine od strane mirovinskog osiguravajućeg društva na zaštićeni račun.

U odnosu na investicijska društva i investicijske fondove također nije došlo do značajnijih promjena u broju primljenih predstavki u usporedbi s prethodnom godinom. Zaprimljene su tri predstavke povezane s investicijskim društvima (2 % svih predstavki), od kojih je jedna podnesena anonimno, dok su se druge dvije odnosile na isplatu sredstava na tekući račun te postupanje u vezi s ugovorima o brokerskim poslovima i obilježjima takvih poslova. Na rad društava za upravljanje investicijskim fondovima podneseno je sedam predstavki (4 % svih predstavki), od

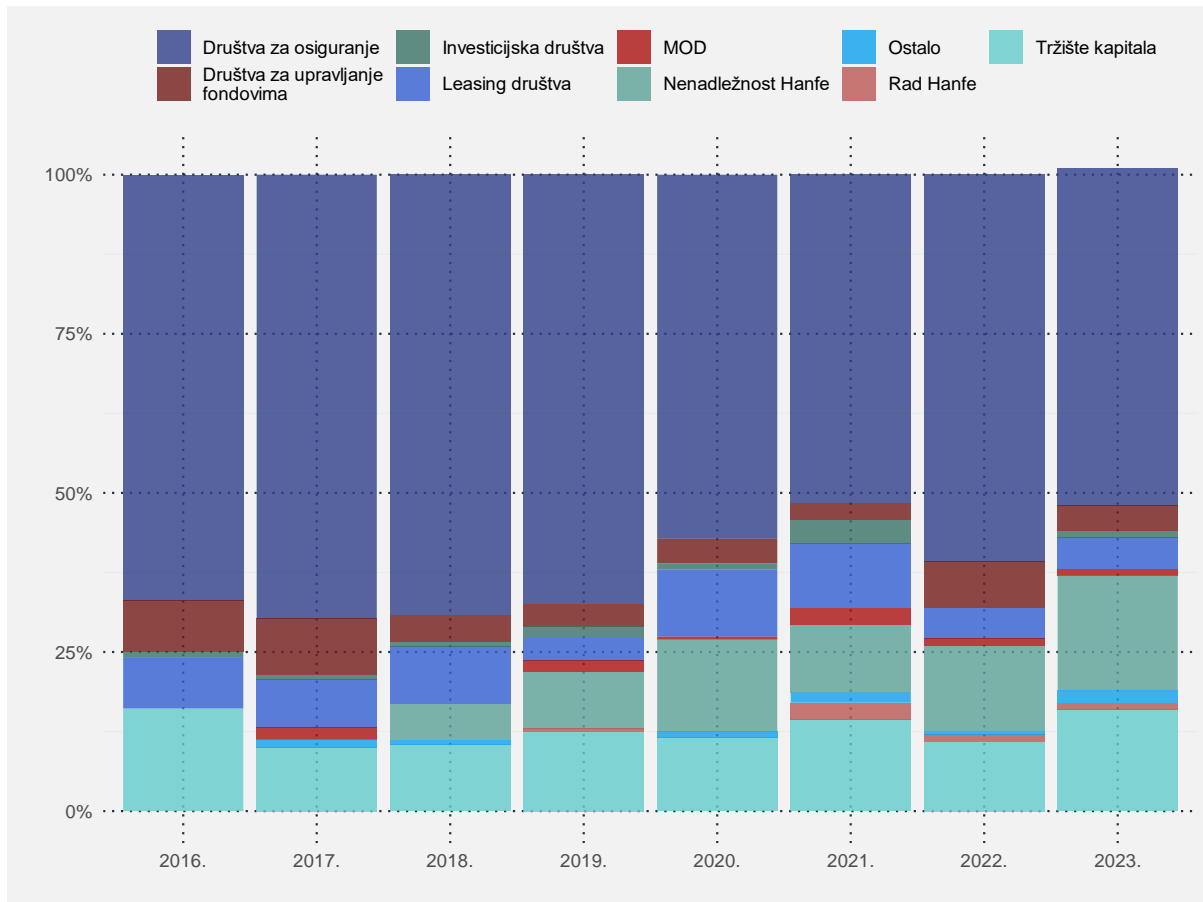
kojih su se najviše isticale teme pada vrijednosti udjela, naplate naknade i informiranosti ugovaratelja o njihovim pravima.

U 2023. broj predstavki dostavljenih Hanfi koje se ne odnose na njezin djelokrug rada i nadležnost bio je dosta visok. Ukupno je bilo 35 takvih predstavki, odnosno 18 %, što je značajan porast u odnosu na prethodnu godinu, kada su zaprimljene 22 takve predstavke. Najveći broj predstavki se odnosio na bankarsko poslovanje (11) i rad telekoma (dvije). Navedeno ukazuje kako i dalje postoji potreba za educiranjem šire javnosti o djelokrugu i nadležnosti pojedinih državnih tijela.

Povećan je bio i broj zaprimljenih predstavki iz područja sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na 2022. godinu (njih pet u usporedbi sa samo jednom u 2022.). Sve su se odnosile na netransparentno poslovanje i postupanje društava koja se bave djelatnošću pružanja usluga razmjene virtualnih i fiducijarnih valuta i/ili pružanja skrbničke usluge novčanika. Jednom takvom društvu koje je bilo spomenuto i kroz predstavke Hanfa je rješenjem odbila upis u Registar pružatelja usluga virtualne imovine s obzirom na to da nije ispunjavalo sve uvjete, što je bilo utvrđeno i kroz prethodni postupak nadzora. O navedenom je Hanfa obavijestila javnost [putem svoje mrežne stranice](#). Svi podnositelji predstavki su obaviješteni o nadležnosti Hanfe u vezi pružanja usluga razmjene virtualnih valuta i pružanja skrbničke usluge novčanika te upućeni na relevantne propise.

U 2023. zaprimljene su i dvije predstavke na rad Hanfe, jednako kao i prethodne godine, na temelju kojih nisu bile utvrđene nepravilnosti na koje su one ukazivale. Postupanje po predstavkama na rad Hanfe uređeno je posebnim internim postupovnikom Hanfe te iste obrađuje i analizira komisija sastavljena od predstavnika više Hanfinih organizacijskih jedinica, uključujući i internu reviziju.

Slika 5. Relativna zastupljenost predstavki po pojedinim segmentima sektora financijskih usluga



Napomena: Rubrika „Ostalo“ obuhvaća: faktoring i SPNFT

Izvor: Hanfa

2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja

2.1.1. Predstavke upućene Hanfi na pružanje usluga osiguranja

Na području osiguranja u 2023. od zaprimljene ukupno 104 predstavke 102 su se odnosile na društva za osiguranje ili podružnice, dok su se dvije predstavke odnosile na poslove distribucije osiguranja društva za zastupanje u osiguranju i kreditne institucije.

Najveći broj predavki na područje osiguranja odnosio se na postupanje društava za osiguranje koja zauzimaju i najveći dio tržišta prema udjelu naplaćene premije u 2023. godini. Tako se na prva tri društva za osiguranje koja zajedno čine polovicu

tržišta osiguranja u Hrvatskoj prema naplaćenju premiji odnosio i najveći broj predstavlki (62%).

Prema vrsti osiguranja najveći broj zaprimljenih predstavlki i u 2023. godini odnosio se na auto osiguranja, što je nastavak trenda iz prethodnih godina. Zaprimljeno je ukupno 45 predstavlki vezanih uz auto osiguranja (44 % od ukupnog broja zaprimljenih predstavlki u području osiguranja), od čega se više od polovice (njih 30, 29%) odnosilo na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, dok ih je 15 (15 %) zaprimljeno u vezi s kasko osiguranjem. Po tematici su najzastupljenije bile predstavlke podnijete zbog pitanja osnovanosti odštetnog zahtjeva i određivanja visine štete, kao i rokova i načina postupanja prilikom obrade odštetnih zahtjeva.

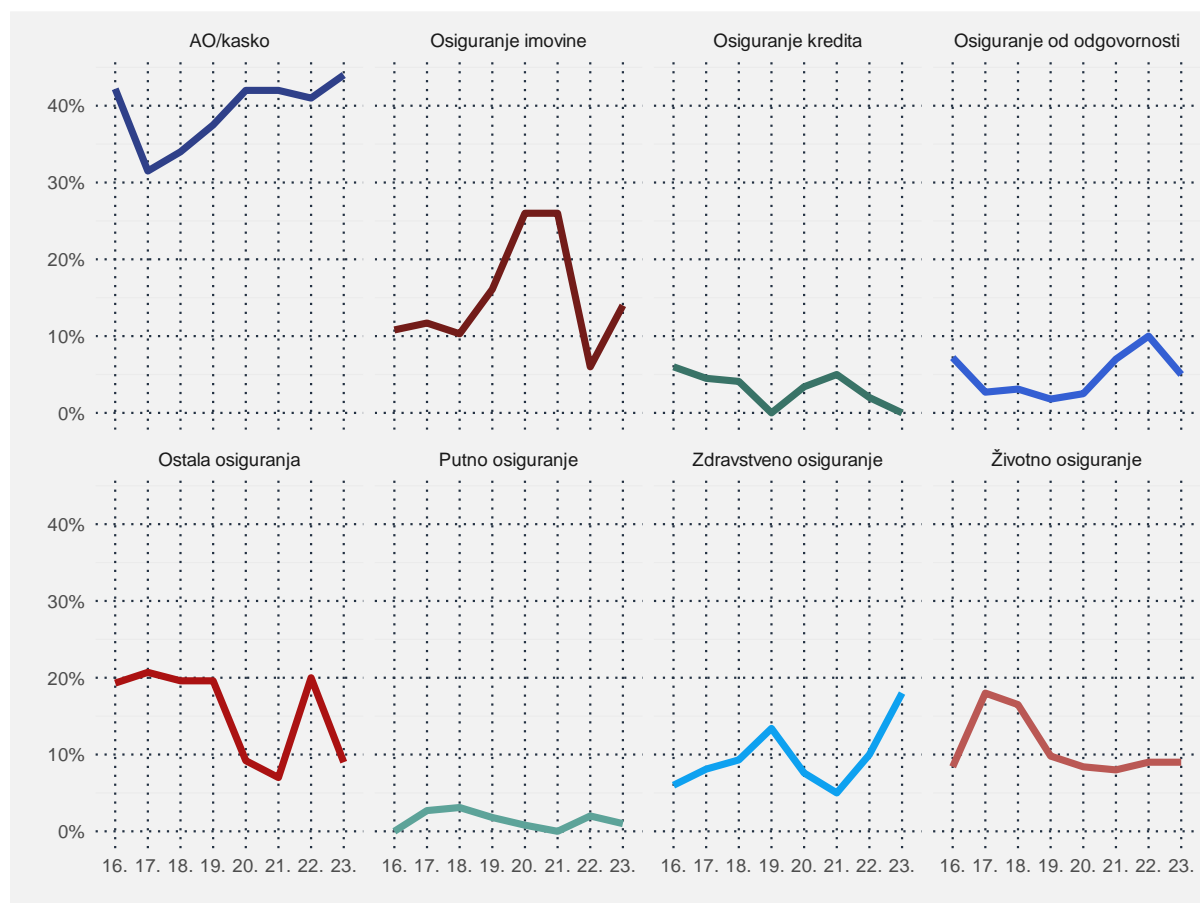
U 2023. godini zabilježen je rast broja predstavlki iz područja dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja koji je bio vidljiv već i u 2022. Tada je udio tih predstavlki iznosio 10% (10 predstavlki), dok je u 2023. porastao na 19 % (19 predstavlki). Kod tih predstavlki najčešće se radilo o pitanjima povezanim s mogućnostima i načinima raskida ugovora tj. police osiguranja ili razumijevanjem uvjeta sklopljenih ugovora. Pitanje mogućnosti raskida ugovora o osiguranju uređeno je odredbama sklopljenog ugovora odnosno uvjetima osiguranja te odredbama [Zakona o obveznim odnosima](#) (dalje u tekstu: ZOO) stoga se o tom pitanju potrebno informirati prilikom sklapanja ugovora. Hanfa je o ovoj tematici objavila i [informativni tekst](#) na svojoj internetskoj stranici.

U 2023. došlo je do povećanja predstavlki iz područja osiguranja imovine pa je njihov udio iznosio 14 % (14 predstavlki). Radi se o značajnom povećanju u odnosu na 2022., kada je njihov udio bio samo 6 %, no i dalje nije dostignuta razina iz 2020. i 2021. kada je nakon potresa u Zagrebu i Petrinji udio predstavlki iz tog područja iznosio čak 26 %. Dok je u navedenim godinama vrlo česta tematika kod ovih predstavlki bila vezana uz uvjete osiguranja od potresa, predugovorno informiranje i franšizu, u 2023. pojavljivale su se različite teme, a najčešće neisplata štete, odnosno osnovanost odštetnog zahtjeva te visina iznosa naknade štete.

U vezi životnog osiguranja u 2023. zaprimljeno je devet predstavlki (9%), što je jednako kao prethodne godine. Teme koje su se pojavljivale kod ovih predstavlki su uglavnom bile vezane uz isplatu osigurnine i dobiti, otkup police (iznos i rokovi za

isplatu iznosa otkupa) te neodgovaranje na pritužbe. Relativni udio predstavki podnijetih zbog drugih oblika osiguranja također ne pokazuje značajna odstupanja od prethodnih godina ili čak bilježi manji pad.

Slika 6. Struktura zaprimljenih predstavki prema vrsti osiguranja (u%)



Izvor: Hanfa

Podnositelji predstavki često u obraćanjima navode više od jednog razloga svog nezadovoljstva, primjerice osnovanost odštetnog zahtjeva i način obrade štete, rok obrade štete, komunikaciju ili slično. Kod najvećeg broja predstavki u 2023. (24 predstavke, 24%) glavni razlog podnošenja predstavke bilo je nezadovoljstvo neisplatom odštete, odnosno odlukom o osnovanosti odštetnog zahtjeva. Ovo je nešto manji udio ovakvih predstavki nego onaj zabilježen u 2022. godini, kada je navedeni razlog bio glavni razlog podnošenja 34% svih predstavki. Kako je uvedno već spomenuto, Hanfa nije ovlaštena rješavati pojedinačne prijepore potrošača s društvima za osiguranje i donositi odluke o osnovanosti ili visini odštetnih zahtjeva. Društva za osiguranje samostalno obrađuju odštetne zahtjeve i donose odluke o

njihovoj osnovanosti i visini, a rješavanje eventualnih prijepora do kojih pri tome dođe je u nadležnosti suda.

Raskid ugovora je u 2023. bio druga najčešća tema predstavki s obzirom da je zaprimljeno 12 predstavki ove tematike (12%). U ovim predstavkama uglavnom se radilo o pitanjima raskida ugovora o neživotnom osiguranju. Kod pitanja raskida ove vrste osiguranja bitno je razlikovati radi li se o osiguranju ugovorenom s određenim rokom trajanja ili neodređenim rokom kod kojeg osiguranje traje do otkaza.

Slika 7. Pravila i rokovi za raskid ugovora o neživotnom osiguranju



Izvor: Hanfa

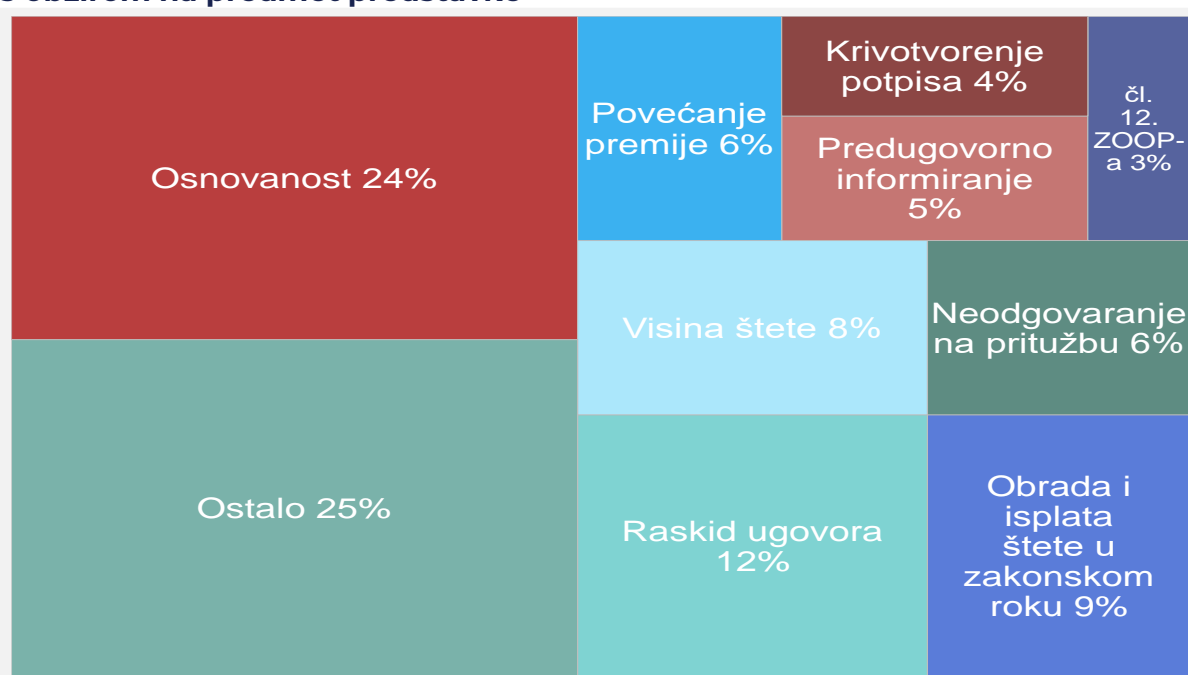
Sljedeća najzastupljenija tema bila je vezana uz proces obrade štete te same rokove (9 predstavki, 9%) te visina iznosa naknade štete (8 predstavki, 8%). Rokovi postupanja društava za osiguranje u postupku obrade štete propisani su ZOO-om, odnosno [Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu](#) (dalje u tekstu: ZOOP) kod obrade šteta temeljem polica obveznog osiguranja u prometu. ZOO određuje obvezu osiguratelja isplatiti osigurninu u ugovorenom roku koji ne može biti dulji od četrnaest dana. No ako je za utvrđivanje postojanja ili iznosa osigurateljeve obveze potrebno stanovito vrijeme, dužan je isplatiti osigurninu u roku od trideset dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ili u istom roku obavijestiti podnositelja

da njegov zahtjev nije osnovan. Člankom 12. ZOOP-a određeno je da je odgovorni osiguratelj dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva, utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti oštećenoj osobi pisanu odluku o odštetnom zahtjevu (utemeljeni odgovor ili obrazloženu ponudu).

U slučaju nemogućnosti utvrđenja visine konačnog iznosa štete, osiguratelj je u navedenim rokovima dužan isplatiti nesporni iznos naknade štete kao predujam. Za razliku od 2022. kada je zaprimljeno 7% svih predstavki vezanih uz postupanje društava sukladno članku 12. ZOOP-a u 2023. bile su tri ovakve predstavke (3%), a sve su zaprimljene u drugom polugodištu. Temeljem njih nisu utvrđeni uvjeti za pokretanje prekršajnih postupaka.

Ostale predstavke koje zajedno čine 25% (25) zaprimljenih predstavki za cijelu 2023. godinu, u drugom polugodištu 2023. odnosile su se primjerice na sljedeće teme: deaktivacija police greškom društva, evidencija uplata premije, iznos kod prijevremenog otkupa police, izvid štete, naknadna prijava štete od potresa, neaktivnost police, nepostojeće dugovanje, nepravilnosti u radu djelatnika društva, ništetnost odredbi općih uvjeta, ovrha, povrat premije.

Slika 8. Struktura zaprimljenih predstavki na rad društava za osiguranje u 2023. s obzirom na predmet predstavke



Izvor: Hanfa

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu

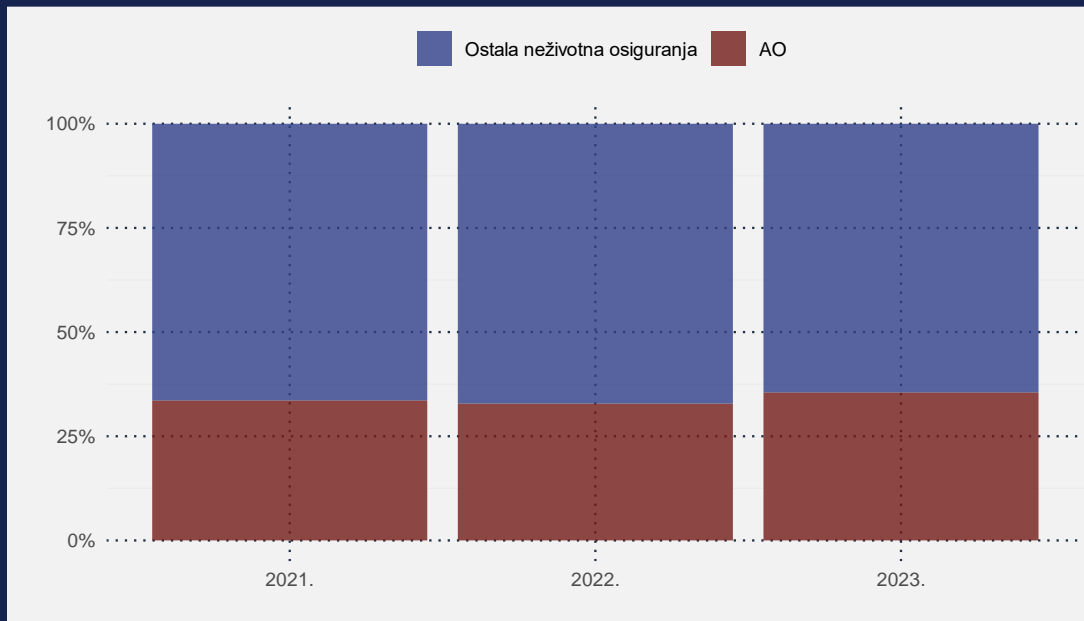
Slika 9. Obvezna osiguranja u prometu regulirana ZOOP-om



Izvor: Hanfa

Od nabrojanih obveznih osiguranja u prometu u svakodnevnom životu je daleko najzastupljenije te od najvećeg utjecaja na građane osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila (obvezno osiguranje motornih vozila). Obzirom na veliki broj motornih vozila u prometu te nastanak prometnih nesreća, ono je posebno važno kako za ugovaratelje osiguranja tako i za žrtve nesreća, a ima i veliki značaj za društva za osiguranje budući da čini znatan dio poslova neživotnog osiguranja u Republici Hrvatskoj.

Slika 10. Udio premije auto osiguranja u ukupnom neživotnom osiguranju u RH



Napomena: Za 2021. i 2022. prikazani su iznosi zaračunate bruto premije, dok je u 2023. prikazan iznos naplaćene premije

Izvor: Hanfa

ZOOP-om je u hrvatski pravni poredak prenesena Direktiva 2009/103/EZ¹. Donošenjem Direktive (EU) 2021/2118², javila se potreba za izmjenama postojećeg zakona odnosno unošenjem novih rješenja usvojenih na razini Europske unije u hrvatsko zakonodavstvo, a koja su se uglavnom odnosila na sljedeća područja:

- modifikaciju definicije vozila,
- definiciju uporabe vozila,
- osiguranje događanja i aktivnosti povezanih s motornim sportom,
- nesreće koje uključuju prikolice za koje je izdano osiguranje od odgovornosti za štetu nanесenu trećim osobama zasebno od onog od vučnog vozila,
- sadržaj i oblik potvrda o odštetnim zahtjevima,

¹ Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća 2009/103/EZ od 16. rujna 2009. u odnosu na osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti

² Direktiva (EU) 2021/2118 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2021. o izmjeni Direktive 2009/103/EZ u odnosu na osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti

- kontrola osiguranja u pogledu vozila koja se uobičajeno nalaze na području druge države članice ili na području treće zemlje,
- nastupanje nesolventnosti društva za osiguranje.

Obzirom na navedeno izmjenama ZOOP-a izmijenjene su definicije pojmova „vozilo“, „upotreba vozila“, „oštećena osoba“ i „matična država članica“.

Nadalje, uređene su kontrole posjedovanja valjane međunarodne isprave o osiguranju od automobilske odgovornosti u slučaju ulaska u Republiku Hrvatsku vozila koja se uobičajeno nalaze na području druge države članice, kao i uvjeti pod kojima postoji obveza vlasnika vozila koji namjerava upotrijebiti vozilo u događanjima i aktivnostima povezanim s motornim sportom sklapanja ugovora o osiguranju od automobilske odgovornosti.

Također, izmjenama ZOOP-a propisano je kako osiguranje od automobilske odgovornosti pokriva štetu nastalu od vučnog vozila kao i štetu nastalu od priključnog vozila na način da za štetu trećim osobama solidarno odgovaraju vlasnici obaju vozila. Društvo za osiguranje koje je oštećenoj osobi nadoknadi štetu, ima pravo na naknadu isplaćenog iznosa, kamatu i troškove od osiguratelja vučnog, odnosno priključnog vozila ako postoji odgovornost njegovog osiguranika za štetu.

Osim toga, izmjenama ZOOP-a propisane su obveze društava za osiguranje vezane uz izdavanje potvrde o postojanju ili nepostojanju zahtjeva o eventualno postavljenim odštetnim zahtjevima, informacije koje takva potvrda mora sadržavati te kako se ta potvrda daje na propisanom obrascu čiji oblik i sadržaj će provedbenim aktom utvrditi Europska komisija.

Konačno, izmjenama i dopunama ZOOP-a propisana je obveza naknade štete iz namjenskih sredstava Garancijskog fonda u slučajevima kada oštećene osobe nisu mogle naplatiti štetu zbog otvaranja postupka likvidacije ili stečaja društva za osiguranje.

Osim implementacije Direktive (EU) 2021/2118, Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu u postojeći normativni okvir unesene su i neke dodatne izmjene, od kojih je javnosti vjerojatno najzanimljivija ona koja se tiče izmjena članka 12. kojim su uređeni postupak i rokovi za rješavanje odštetnih zahtjeva oštećenih osoba te je Hanfi dan mandat za donošenje pravilnika kojim će detaljnije propisati obveze osiguratelja u pogledu rješavanja odštetnih zahtjeva.

Izmjenama odredbi članka 12. ZOOP-a krajnji rok za utvrđivanje osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva, odnosno dostavu pisane odluke o tom zahtjevu te isplatu štete/nespornog dijela štete nije se promijenio te je i nadalje 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva. No, propisan je i novi dodatni rok za isplatu štete/nespornog dijela štete koji teče od dana slanja odluke o odštetnom zahtjevu oštećeniku. Tako je odgovorni osiguratelj dužan isplatiti iznos naknade štete/nesporni iznos naknade štete kao predujam u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude ili utemeljenog odgovora oštećeniku, što sve i dalje mora biti unutar krajnjeg roka od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva. Odluka o odštetnom zahtjevu odnosno obrazložena ponuda za naknadu štete ili utemeljeni odgovor trebaju biti obrazloženi odnosno trebaju najmanje sadržavati razloge na temelju kojih je donesena odluka, kao i uputu o pravu na podnošenje prigovora protiv te odluke. Odgovorni osiguratelj dužan je, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgode upoznati oštećenu osobu s obvezama odgovornog osiguratelja te aktivno i bez odugovlačenja poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza.

Što se tiče pitanja odlučivanja o osnovanosti odštetnog zahtjeva ili načina utvrđivanja visine štete, osim gore navedenog postupovnog dijela koji uređuje način postupanja (rokovi za donošenje i minimalni sadržaj odluka o odštetnim zahtjevima), ZOOP ne uređuje detaljno ovo područje. Članak 12. propisuje da u postupku pred odgovornim osigurateljem oštećena osoba ima pravo priložiti nalaz i mišljenje neovisnog vještaka i ponudu za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, a koje je osobno izabrala, pri čemu je važno napomenuti da nije propisana obveza odgovornog

osiguratelja da navedenu dokumentaciju prihvati kao osnovanu niti da snosi troškove njene izrade.

Hanfa je temeljem ovlasti iz članka 12. donijela [Pravilnik o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu](#) kojim se detaljnije propisuje način rješavanja odštetnog zahtjeva, sadržaj obrazložene ponude i utemeljenog odgovora, evidentiranje odštetnih zahtjeva te informiranje oštećene osobe o obvezama odgovornog osiguratelja i potrebnim podacima u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.

Postupci započeti prije stupanja na snagu izmjena i dopuna ZOOP-a dovršit će se prema odredbama starog ZOOP-a.

2.1.2. Prigovori i pritužbe koje su zaprimila društva za osiguranje

U siječnju 2022. na snagu je stupio [Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje](#), kojim se propisuje sadržaj izvješća te način i rokovi izvještavanja Hanfe o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje³. Novim je pravilnikom postupak izvještavanja Hanfe unaprijeđen u odnosu na dotadašnje propise, s obzirom da su detaljnije određeni pojmovi pritužbe i prigovora te izmijenjeni sadržaji izvješća u pogledu klasifikacije razloga podnošenja pritužbi/prigovora. Uvedena je i polugodišnja obveza izvještavanja obveznika izvještaja, pa društva Hanfi dostavljaju izvještaje za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu. Time je omogućen bolji i transparentniji uvid u obraćanja i probleme korisnika usluga osiguranja, a što može biti dobar pokazatelj društvima za osiguranje, kao i regulatoru, gdje eventualno postoji prostor za unaprjeđenje postupanja.

³ Članak 375. i 378. Zakona o osiguranju (Narodne novine, broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22).

Tijekom 2023. godine društva za osiguranje primila su ukupno čak 28.744 pritužbi i prigovora svojih korisnika. Značajna je razlika u broju obraćanja korisnika usluge osiguranja izravno društvima u odnosu na broj obraćanja Hanfi, a što se može pripisati činjenici da je prva moguća razina rješavanja prijepora uvijek obraćanje društvu s kojim je i prijepor nastao. Na ovu mogućnost Hanfa također upućuje podnositelje predstavki ukoliko se u slučaju prijepora prvo jave Hanfi. Naime, za očekivati je da će se prijepor, ukoliko je moguće, riješiti brže i uspješnije u izravnoj komunikaciji s društvom koje ima podatke i izravna saznanja o predmetu prijepora, a obvezno je odgovoriti pisanim putem na zaprimljene pritužbe/prigovore u roku od 15 dana⁴ od njihova zaprimanja. Osim toga, postoje i ostale mogućnosti alternativnog rješavanja sporova u postupku mirenja pred nekom od nadležnih institucija (primjerice HGK, pravobranitelj u osiguranju i sl.) što može biti dodatna instanca rješavanja prijepora prije obraćanja Hanfi.

Nešto više od polovine obraćanja korisnika usluga osiguranja izravno društvima proizlazi iz samog ugovornog odnosa podnositelja s društvom za osiguranje (60% odnosi se na pritužbe), a ostatak iz izvanugovorne odgovornosti za štetu (40% zaprimljenih prigovora).

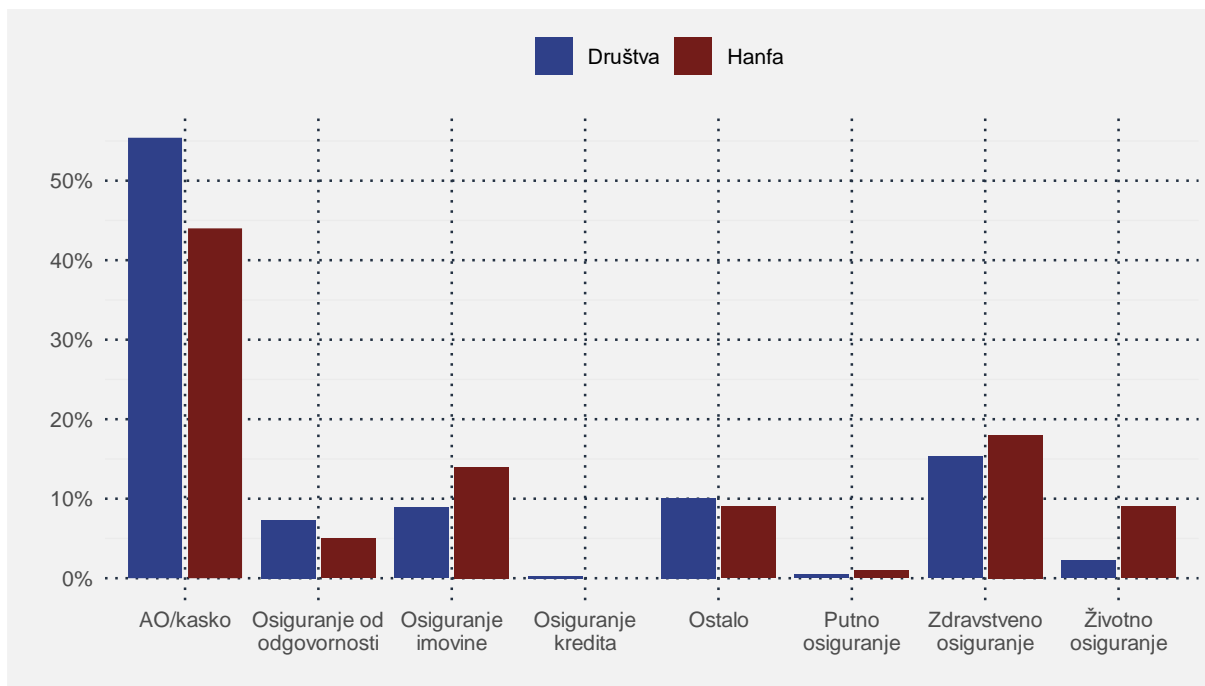
Struktura prigovora i pritužbi koje zaprimaju društva za osiguranje prema pojedinoj vrsti osiguranja zapravo se ne razlikuje značajno od strukture predstavki upućenih Hanfi. Najveći dio pritužbi i prigovora odnosi se na područje neživotnih osiguranja (98%), od čega se najveći broj obraćanja odnosi na područje auto osiguranja tj. obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti i kasko automobilsko osiguranje. Udio pritužbi i prigovora na auto osiguranja u 2023. iznosio je 55% svih obraćanja društvima za osiguranje što je nešto više od udjela predstavki Hanfi na ovu vrstu osiguranja (44%). Od toga se čak 72% obraćanja odnosilo na obvezno osiguranje od automobilske odgovornost, što je i za očekivati s obzirom na obveznu prirodu osiguranja, te njegovu rasprostranjenost.

U području životnog osiguranja nešto je veći udio predstavki podnijetih Hanfi na tu vrstu ugovora (9%) nego prigovora/pritužbi upućenih društvima (2%). Od zaprimljenih prigovora/pritužbi kod društava za osiguranje njih čak 65% se odnosi

⁴ Članak 378. Zakona o osiguranju (Narodne novine, broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22).

na životno osiguranje s dobiti. Navedeni udio je u skladu s činjenicom da je životno osiguranje s dobiti osnovni, tradicionalni proizvod u području životnog osiguranja te je s istim upoznato i najviše korisnika. S druge strane, manje pritužbi i prigovora na životno osiguranje kod kojeg ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja (engl. unit-linked) kao proizvoda novije generacije (16%), rezultat je udjela te vrste osiguranja u ukupnoj premiji životnih osiguranja.⁵

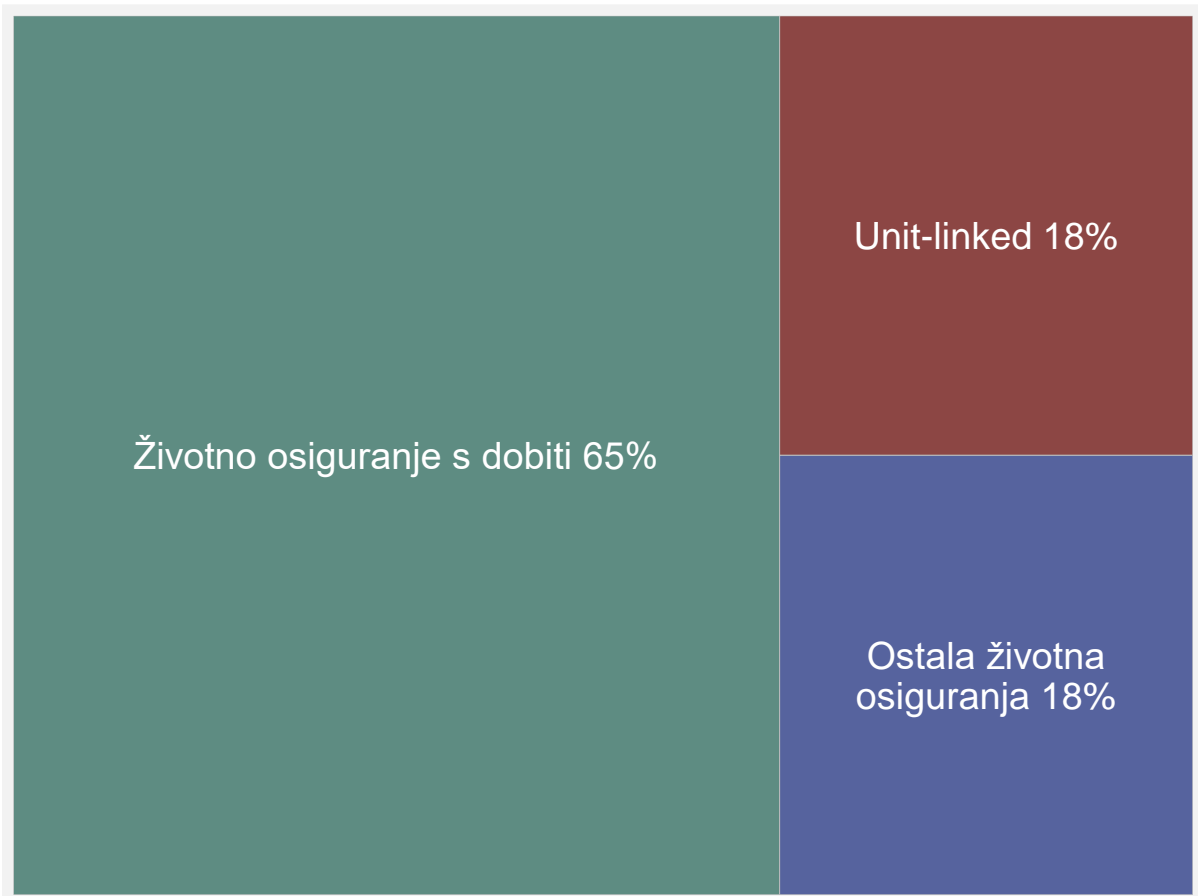
Slika 11. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje te predstavki koje je zaprimila Hanfa prema vrsti osiguranja



Izvor: Hanfa

⁵ Udio premije životnih osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja (unit-linked) u ukupnoj premiji životnih osiguranja na dan 31.12.2023. iznosi 17,77%

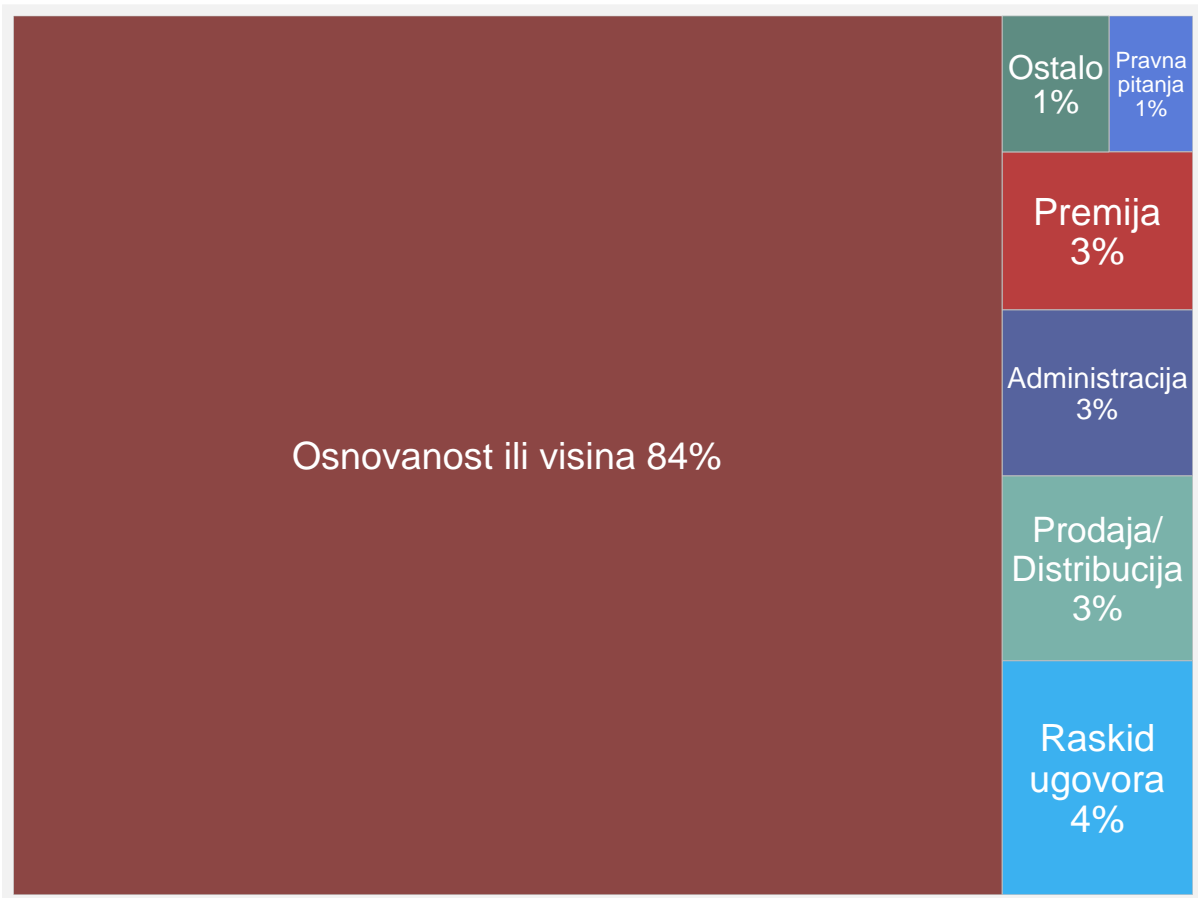
Slika 12. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje prema vrstama proizvoda životnog osiguranja



Izvor: Hanfa

Što se tiče razloga podnošenja prigovora i pritužbi poslanih društvima u 2023., daleko najveći udio, odnosno 84% odnosio se na pitanje osnovanosti ili visine naknade štete po odštetnom zahtjevu, odnosno postupanje po odštetnom zahtjevu. To je i najčešći razlog prijepora između društva za osiguranje i korisnika finansijskih usluga i kod predstavki podnesenih Hanfi, no ipak s bitno manjim udjelom u ukupnim obraćanjima (31%) što je vjerojatno dijelom posljedica toga da se značajan broj prijepora ipak u određenoj mjeri riješi u direktnoj komunikaciji s društvima ili u postupcima alternativnog rješavanja sporova. Osim toga, razlog ove razlike vjerojatno dijelom leži i u činjenici da Hanfa nije ovlaštena ulaziti u pitanja arbitriranja o pojedinačnim imovinsko-pravnim odnosima, što je u isključivoj nadležnosti sudske vlasti.

Slika 13. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje prema razlogu prijepora



Izvor: Hanfa

3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki

Predstavke korisnika financijskih usluga su jedan od bitnih indikatora kvalitete i korektnosti postupanja financijskih institucija prema svojim klijentima. Hanfa stoga informacije koje zaprimi temeljem predstavki koristi za obavljanje aktivnosti iz njenog djelokruga i nadležnosti temeljem utvrđenih mogućih nedostataka u postupanjima društava utvrđenih prilikom obrade predstavki. Ti nedostaci se mogu odnositi na nezakonitosti, nepravilnosti ili samo određene manjkavosti u postupanju društva na kojeg se predstavka odnosi. Hanfa navedene informacije može uzeti u obzir pri donošenju odluka iz svoje nadležnost poput određivanja nadzornih aktivnosti, upućivanja pojedinačnih ili skupnih preporuka, objavom smjernica ili uputa i sl. Hanfine aktivnosti temeljem predstavki korisnika financijskih usluga ovise o zakonskim ovlastima, naravi i težini nedostatka, eventualnom ponavljanju nedostataka u postupanju društva i sl. Predstavke korisnika financijskih usluga nisu samo korisne u dijelu nadzora tržišta, već mogu ukazivati na potrebu dodatnog pojašnjenja određenih proizvoda ili segmenata tržišta kroz edukativne aktivnosti za potrošače

U 2023. evidentirane su 32 predstavke kod kojih su utvrđeni mogući nedostaci u postupanju društva za osiguranje od njih ukupno 198 zaprimljenih u toj godini (17%). Smanjenje je to udjela broja predstavki s utvrđenim nedostacima u odnosu na 2022. kada je takvih predstavki bilo 45 % u ukupnom broju predstavki, a što je dijelom posljedica većeg broj predstavki zaprimljen iz područja tržišta kapitala iste tematike.

S obzirom da se najveći broj zaprimljenih predstavki odnosi na usluge osiguranja ujedno se kod pružanja tih usluga utvrdi i najviše nedostataka (u području osiguranja je u 2023. zabilježeno 29 predstavki s nedostacima, odnosno 28% od ukupnog broja predstavki iz područja osiguranja). S obzirom na vrstu nedostatka uglavnom se radi o manjkavostima (38%), a koje su se odnosile uglavnom na proces obrade šteta i predugovorno informiranje. U odnosu na prethodnu godinu u 2023. značajno je smanjen udio utvrđenih nedostataka koji se odnosi na kršenje obveze odgovaranja na pritužbe i prigovore sukladno [Zakonu o osiguranju](#) (dalje u tekstu: ZOS). Tako je navedeni nedostatak utvrđen u odnosu na tek dvije predstavke. Upravo je u vezi navedenog postupanja društava za osiguranje Hanfa tijekom 2022.

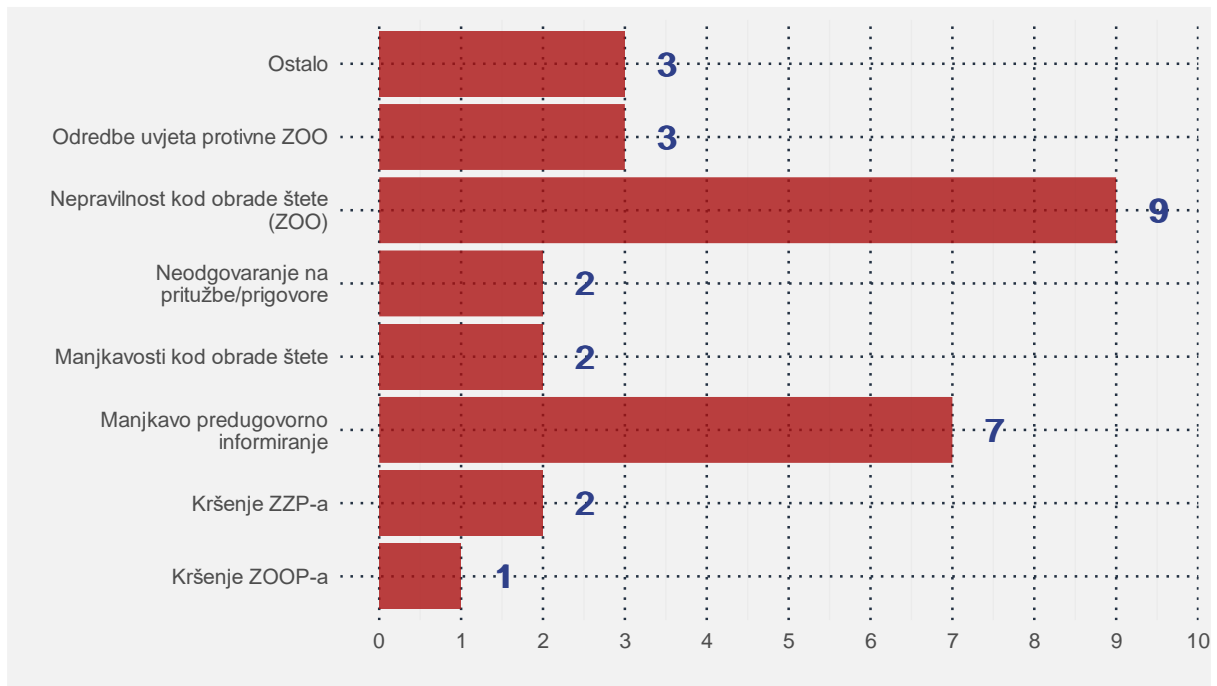
provela posredan nadzor kod svih društava za osiguranje te nastavila nadzorne radnje tijekom 2023. nad pojedinim društvima, a što je bilo motivirano i brojem zaprimljenih predstavki na ovo temu kroz prethodne godine.

Kroz zapremljene predstavke utvrđeno je kako su pojedina društva kršila odredbe ZOOP-a (1) te [Zakona o zaštiti potrošača](#) (2). Predstavka u vezi koje je utvrđeno kršenje ZOOP-a odnosila se na kršenje obveze dostave utemeljenog odgovora odnosno obrazložene ponude u zakonskom roku (članak 12.), no provjerom navoda iz predstavke utvrđeno je da je nastupila zastara prekršajnog progona. Postupanje društava za osiguranje te distributera protivno odredbama ZZP-a odnosilo se na pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu. Hanfa je u vezi navedenog poduzela dodatne radnje prema subjektima nadzora. Tako je kroz izravnu komunikaciju i pojedinačne preporuke u vezi postupanja društva dodatno razjasnila obveze društva, dok je podnositelja predstavke uputila na mogućnosti rješavanja spora i njegova prava s obzirom na zakonske ovlasti Hanfe. Prema informacijama dostupnim Hanfi društvo je u odnosu na jednu predstavku uvažilo pritužbu podnositelja.

Veliki udio nedostataka odnosio se na postupanje društava protivno ZOO-u (41%), a koje se uglavnom odnose na zakonske rokove za obradu šteta (rok od 14, odnosno 30 dana⁶), a manji dio na uvjete ugovora. Hanfa je pojedinim društvima za osiguranje uputila pojedinačne preporuke u odnosu na utvrđene nedostatke, a koje su se odnosile na jasnoću i transparentnost uvjeta ugovora o osiguranju. U odnosu na Hanfine preporuke društva su Hanfi dostavila informacije o postupanju. Tako je jedno društvo u odnosu na dvije predstavke Hanfu obavijestilo da je pristupilo izmjeni uvjeta radi boljeg razumijevanja, dok je drugo društvo osim samih uvjeta dodatno izmijenilo i proces ugovaranja proizvoda osiguranja s ciljem poboljšanja predugovornog informiranja te razumijevanja samog proizvoda. U konkretnim slučajevima radilo se o proizvodima osiguranja imovine koji s obzirom na opsežnost uvjeta te specifičnost određenog proizvoda ukazivali na moguće manjkavosti u jasnoći istih.

⁶ članak 943. stavak 1. i 2. ZOO

Slika 14. Nedostatci utvrđeni kod društava za osiguranje u 2023. godini



Izvor: Hanfa

3.1. Prekršajni prijedlozi

Hanfa u okviru svojih ovlasti može pokrenuti prekršajne postupke kada utvrdi da za to postoje zakonske pretpostavke. ZOOP-om je propisana prekršajna odgovornost u slučaju kršenja obveze osiguratelja da bez odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti oštećenoj osobi pisanu odluku o odštetnom zahtjevu, i to:

- obrazloženu ponudu za naknadu štete, kada odgovornost odgovornom osiguratelju nije sporna i kada je utvrdio visinu štete ili
 - utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva, kada je odgovornom osiguratelju sporna odgovornost ili kada visinu štete nije u potpunosti utvrdio.⁷
- Odgovorni osiguratelj dužan je isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude odnosno nesporni iznos naknade štete iz utemeljenog odgovora kao predujam u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude ili utemeljenog odgovora, a

⁷ Članak 12, stavak 1. ZOOP.

najkasnije u roku od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva, u protivno također može prekršajno odgovarati⁸.

Hanfa je u 2023. zaprimila tri predstavke u vezi kršenja prethodno spomenutih obaveza osiguratelja iz članak 12. ZOOP-a. Udio predavki u vezi kršenja članka 12. ZOOP-a (3%) smanjio se za više od pola u odnosu na prethodnu godinu (7%) kada se gleda ukupan broj predavki iz područja osiguranja, dok je u odnosu na jednu predstavku utvrđeno postupanje društva protivno članku 12. ZOOP-a. No, provjerom dostupnih informacija u vezi navedene predstavke utvrđeno je da je protekao rok za pokretanje prekršajnog postupka tj. nastupila je zastara prekršajnog progona prije obraćanja Hanfi, slijedom čega daljnje radnje Hanfe nisu bile svrsishodne. Podnositelj predstavke obaviješten je o navedenom. Tijekom 2023. podnesena su tri optužna prijedloga protiv društava za osiguranja radi kršenja članka 12. ZOOP-a temeljem predavki zaprimljenih tijekom 2022. te su postupci u tijeku.

3.2. Nadzorni postupci

U 2023. nastavljene su nadzorne aktivnosti iz prethodne godine koje su se odnosile na neodgovaranje društava za osiguranje pisanim putem na pritužbe ili prigovore u zakonskom roku zainteresiranim osobama sukladno ZOS-u. Tako su tijekom 2023. dovršena dva neposredna nadzora nad društvima za osiguranje koja su se odnosila na spomenuti predmet nadzora. Neposredni nadzor jednog društva završen je donošenjem rješenja kojim je društvu izrečena opomena zbog utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti koje nije bilo moguće otkloniti zbog njihove prirode i proteka vremena, a koje nisu bile većeg opsega. Društvo je tijekom nadzora izmijenilo i s propisima uskladilo svoje interne akte povezane s postupkom obrade pritužbi i prigovora. Neposredni nadzor drugog društva također je završen donošenjem rješenja kojim je društvu izrečena opomena zbog utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, uz nalog za otklanjanje onih nezakonitosti i nepravilnosti koje je bilo moguće otkloniti. Društvo je dostavilo izvješće uprave iz kojeg je vidljivo da je postupilo po nalogu Hanfe te je doneseno rješenje o

⁸ Članak 12. stavak 5. ZOOP.

okončanju postupka nadzora. Hanfa je tijekom 2023. nastavila nadzorne aktivnosti u vezi ove tematike te su u tijeku još dva nadzorna postupka.

Hanfa je u 2023. pokrenula i postupak posrednog nadzora nad distributerom, društvom za zastupanje u osiguranju, temeljem anonimne predstavke. U nadzornom postupku utvrđeno je postupanje protivno odredbama ZOS-a zbog neovlaštenog zadržavanja uplaćenih premija po policama osiguranja, stoga i postojanje uvjeta za ukidanje dozvole za distribuciju osiguranja i brisanje iz registra Hanfe. No, prije donošenja rješenja kojim se distributeru izriče mjera u postupku, nad distributerom je otvoren stečajni postupak zbog čega je sukladno ZOS-u brisan iz registra Hanfe po sili zakona. Slijedom navedenog postupak posrednog nadzora nad distributerom, društvom za zastupanje u osiguranju, je obustavljen. No, u vezi iste predstavke Hanfa je pokrenula novi postupak posrednog nadzora nad zastupnikom u osiguranju kao fizičkom osobom koji je bio zaposlenik distributera te je postupak u tijeku.

3.3. Preporuke

Hanfa je u 2023. uputila [preporuku](#) svim društvima za osiguranje čiji se sadržaj odnosio na unaprjeđenje informiranosti zainteresiranih osoba o mogućnostima i načinima podnošenja pritužbi/prigovora. Preporuka je u bitnom pozvala društva da svoje mrežne stranice uredi na način da uključe informacije i za oštećene osobe, ne samo svoje osiguranike te da iz uputa na mrežnoj stranici društva bude vidljivo kako rok za podnošenje pritužbi ili prigovora nije prekluzivan rok čijim istekom zainteresirana osoba gubi pravo prigovora. Stoga je, ako se isti propisuje, potrebno dodatno naglasiti u objavljenim informacijama da istekom roka zainteresirane osobe ne gube pravo na podnošenje pritužbe i prigovora (instruktivan rok) s obzirom na članak 378. stavak 1. ZOS-a.

Obradom pojedinih predstavlki Hanfa je uočila određene manjkavosti u postupanju određenih društava te jasnoće samog proizvoda osiguranja. Stoga je jednom društvu uputila pojedinačnu preporuku vezan uz specifičnosti proizvoda osiguranja koje nudi te nužnost jasnog predugovornog informiranja obzirom na složenost proizvoda. Društvo je Hanfu tijekom obrade predstave obavijestilo o izmjenama općih uvjeta s ciljem poboljšanja jasnoće i transparentnosti uvjeta.

Osim navedene, Hanfa je pojedinim društvima za osiguranje tijekom 2023. uputila dodatne tri individualne preporuke, a koje su se odnosile na obveze društva po ugovoru o osiguranju te razumljivost uvjeta osiguranja. Iako se radilo o različitim proizvodima osiguranja tj. putnom osiguranje, osiguranju imovine i dopunskom osiguranju članova kućanstva uz osiguranje imovine, kod sve tri predstavke Hanfa je utvrdila nedostatke u razumljivosti uvjeta te postupanju društva za osiguranje pri ugovaranju polica i/ili obradi šteta u odnosu na uvjete osiguranja. Jedno od društava je već tijekom obrade predstavke te komunikacije s Hanfom informiralo Hanfu da će pristupiti izmjenama uvjeta radi poboljšanja razumljivosti istih. Hanfa je društvu u pojedinačnoj preporuci dala smjernice u vezi izmjene uvjeta te skrenula pozornost na pojedine odredbe uvjeta u smislu jasnoće i transparentnosti uz napomenu društvu da Hanfa može zatražiti izvještaj o postupanju po preporukama. Drugom društvu Hanfa je također uputila pojedinačnu preporuku koja se, osim uvjeta ugovora, odnosila i na proces ugovaranja proizvoda te prikladnosti proizvoda koji se nudi, a u vezi koje je društvo Hanfu informiralo o poduzetim radnjama. Treće društvo je Hanfa upozorila na obveze osiguratelja sukladno primjenjivim propisima, kao i uputila na relevantne odredbe zakona i primjenjivih uvjeta uz napomenu o ovlaštenjima Hanfe temeljem danih preporuka.

3.4. Edukativni/informativni tekstovi za potrošače

Hanfa je u 2023. nastavila s edukativnim aktivnostima posvećenima financijskom opismenjavanju usmjerenim na teme koje su se pojavljivale kroz zaprimljene predstavke tijekom godine, kao i s obzirom na aktualna zbivanja koja su se odnosila ili mogu biti od utjecaja na prava potrošača iz djelokruga i nadležnosti Hanfe.

Hanfa je na mrežnoj stranici objavila edukativni tekst o [Medijaciji – alternativnom načinu rješavanja sporova potrošača s društvima](#), a koji način rješavanja sporova predstavlja jednu od mogućnosti o kojoj Hanfa obavještava korisnike financijskih usluga pri obradi predstavki. Osim obraćanja korisnika financijskih usluga kroz predstavke, Hanfa također zaprima upite putem elektroničke pošte za potrošače ili telefona za potrošače. Samo u drugoj polovici 2023. Hanfa je zaprimila 148 upita putem adrese elektroničke pošte za potrošače, dok u prosjeku zaprimi tri telefonska poziva dnevno. Hanfa i kroz ove izvore zaprima informacije koje mogu uputiti na određenu problematiku ili potrebu dodatnog objašnjenja za potrošače.

Tako je Hanfa potaknuta saznanjima iz navedenih izvora objavila [upozorenja za potrošače u vezi zloupotrebe oznaka ESMA-e i Hanfe te korištenja lažnih potvrda navedenih institucija](#) s ciljem prijevare građana. Hanfa je također upozorila na trgovanje posredstvom društva [OrbisFX](#), društva [Dryden Partners](#) te društva [BitLucky](#). Upozorenjima se pozvalo na oprez potencijalne ulagatelje s obzirom da se radi o društvima koja nisu pod nadležnosti Hanfe te je prije donošenja odluke o ulaganju potrebno uzeti u obzir da se radi o rizičnim ulaganjima bez garancije povrata izgubljenog novca.

Hanfa kontinuirano provodi niz edukacija kako ciljnih skupina, tako i šire javnosti na temu financijskih prevara. Tijekom 2023. ostvareno je i nekoliko televizijskih i radijskih gostovanja također na temu financijskih prevara, a navedeni medijski istupi i edukacije ostvareni su s ciljem informiranja javnosti o vrstama investicijskih prevara, ali i znakovima kako ih prepoznati. S ciljem što boljeg informiranja javnosti o mogućim rizicima financijskih prevara, posebno onih koje se odnose na ulaganje putem interneta Hanfa u suradnji s Večernjim listom objavila edukativni [Vodič o financijskim prijevarama](#). Hanfa je u suradnji s HNB-om provela tijekom 2023. [nacionalno ispitivanje financijske pismenosti građana](#) koje je pokazalo kako financijska pismenost u Hrvatskoj kontinuirano blago raste. sa 60 % u 2015. i 65 % u 2019. na 70 % u 2023. Iako je financijska pismenost razmjerno visoka te bilježi blagi porast, financijske prijevare, posebice one putem interneta povezane s kriptovalutama, i dalje su vrlo česte. Navedeno se u nekoj mjeri može povezati i sa digitalnom pismenosti. Tako su češće prijevare osoba starije životne dobi koje imaju i najnižu digitalnu pismenost. Ispitivanje je također pokazalo da mali broj građana vrši određene provjere prije samog ulaganja, primjerice tek 22% ispitanika prije kupnje financijskog proizvoda na internetu uvijek provjerava je li pružatelj reguliran u Hrvatskoj, dok 35% zna da kriptovalute nisu zakonito sredstvo plaćanja kao što su to novčanice i kovanice. Financijske prijevare, posebice one putem interneta koje dominantno pretežu, postaju sve sofisticiranije, stoga je i povrat uložениh sredstava upitan, što svakako treba uzeti u obzir pri donošenju odluka o ulaganju te adekvatno se informirati.

Matrica rizika za korisnike usluga osiguranja

Hanfa je početkom 2023. objavila prvi pregled glavnih izvora rizika kojima u toj godini mogu biti izloženi korisnici usluga osiguranja. Cilj ove objave je upoznavanje potrošača i šire javnosti s obilježjima usluga osiguranja, ali i ukazivanje društvima za osiguranje i ostalim dionicima (primjerice, udrugama za zaštitu potrošača) na trendove i rizike kojima korisnici usluga osiguranja mogu biti izloženi. Matricom rizika za potrošače daje se jedinstveni pregled rizika kojima mogu biti izloženi klijenti na tržištu osiguranja, bilo kroz razloge na strani društva za osiguranje i distributera poput poslovnih procesa, postupanja i politika društva, bilo na strani potrošača poput razumijevanja financijskih proizvoda, razine financijske pismenosti i njihovih očekivanja, ali i rizika uvjetovanih vanjskim utjecajem poput tržišnih kretanja, geopolitičkih, regulatornih, tehničkih i drugih okolnosti. Hanfa je tijekom 2023. nastavila s aktivnostima radi procjene rizika za potrošače za 2024. te je kroz anketno ispitivanje dodana i perspektiva potrošača, odnosno njihovo viđenje rizika i trendova na tržištu osiguranja, uz perspektivu samih društava te Hanfe kao regulatora ovog tržišta. Rizici nisu ocijenjeni za pojedino društvo za osiguranje ili proizvod osiguranja, već za cijelo tržište osiguranja, odnosno sve korisnike usluga osiguranja. Matrica rizika za potrošače za 2024. objavljena je početkom godine.

Slika 15. Glavni rizici za korisnike usluge osiguranja u 2024.

Izvor rizika	Istaknuti rizici i nepovoljni ishodi za potrošače	Ocjena
 <p>Vanjski čimbenici</p>	geopolitička i makroekonomska neizvjesnost sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača digitalizacija financija i povezana sigurnost	Visok
 <p>Financijska pismenost</p>	nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge nepoznavanje ugovornih prava i obaveza potrošača podcjenjivanje vjerojatnosti nastupa pojedinih rizika	Visok
 <p>Postupanja i prakse distribucijske mreže</p>	neadekvatno poznavanje proizvoda od strane distributera nudeње neprimjerenih proizvoda osiguranja otežano predugovorno informiranje ili odustajanje od proizvoda kod digitalne distribucije	Visok
 <p>Procesi i postupanja društava za osiguranje</p>	neprijmjerena komunikacija s potrošačima nepotpuno jasni i transparentni uvjeti osiguranja rokovi rješavanja odštetnih zahtjeva nudeње neprimjerenih i vezanih proizvoda	Visok
 <p>Održivo financiranje</p>	promjene u osigurateljnim pokrivenjima pojedinih proizvoda greenwashing	Nizak

Izvor: Hanfa

Za 2024. nije prepoznat nijedan rizik koji bi imao vrlo visoku vjerojatnost nastanka i/ili vrlo visok utjecaj na korisnike usluga osiguranja. Kao glavni izvori rizika identificirani su vanjski čimbenici i bihevioralni aspekti. No, ocjena mogućnosti nastanka i utjecaja vanjskih čimbenika blago je smanjena u odnosu na prethodnu godinu. Na tržište također utječu i makroekonomska kretanja, sveopća neizvjesnost i digitalizacija koja je s intenzivnijom širom uporabom umjetne inteligencije ubrzala te predstavljaju izazove za društva za osiguranje u njihovom svakodnevnom poslovanju. Potrošači spomenute rizike percipiraju kao primarne rizike s obzirom na to da značajno utječu na njihove raspoložive dohotke. Rizik koji je u odnosu na prethodnu godinu prepoznat kao bitno značajniji i u pogledu materijalizacije i u pogledu utjecaja povezan je s postupanjem distribucijske mreže, posebice kod digitalne distribucije kada potrošači otežano primaju potrebne predugovorne informacije ili im je otežano odustajanje od tako ugovorenog proizvoda. Ocjena mogućnosti materijalizacije kao i utjecaja rizika koji proizlaze iz bihevioralnih karakteristika korisnika financijskih usluga također je povećana u odnosu na prethodnu godinu, a što uključuje nedostatnu i neprimjerenu razinu

financijske pismenosti, nedostatnu razinu ugovorne odgovornosti i podcjenjivanje vjerojatnosti nastupa pojedinih rizika, ali i na nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge.

3.5. Normativne aktivnosti

Hanfa je tijekom 2023. sudjelovala u dvije radne skupine radi donošenja izmjena i dopuna zakona, i to [Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu](#) te [Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima \(dalje u tekstu ZID ZOO\)](#). Kao dio radne skupine za izradu ZID ZOO-a Hanfa je sudjelovala isključivo u dijelu izmjena odredaba koje se odnose na ugovor o osiguranju. Iako se ne radi o zakonu o kojem Hanfa daje službena mišljenja, kao nadzorno tijelo tržišta osiguranja Hanfa ima neposredan uvid u primjenu zakona u praksi stoga je u mogućnosti ukazati na eventualne praktične probleme te predložiti izmjene. Osim spomenutog zakona, tijekom 2023. Hanfa je sudjelovala u izradi Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, kao zakona iz svoje nadležnosti, a koji ima široku primjenu u svakodnevnom životu korisnika financijskih usluga.

The logo for HANFA features the word "HANFA" in a bold, white, sans-serif font. Above the text is a red, curved line that arches over the letters, resembling a stylized wave or a protective shield.

HANFA