

Predstavke korisnika financijskih usluga

Godina 2020.

Broj 1, srpanj 2021.



Izdavač:

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

Franje Račkoga 6

10000 Zagreb

www.hanfa.hr

Telefon: +385 1 6173 200

Telefaks: +385 1 4811 406

ISSN 2787-8007

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

SADRŽAJ

1.	Uvodno.....	4
2.	Predstavke potrošača na subjekte sektora financijskih usluga.....	6
2.1.	Predstavke povezane s tržištem osiguranja	13
3.	Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki	17
3.1.	Prekršajni prijedlozi.....	17
3.2.	Nadzorni postupci.....	17
3.3.	Preporuke.....	19
3.4.	Edukativne brošure za potrošače.....	22
3.5.	Edukacija subjekata nadzora.....	24

1. Uvodno

Misija je Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) 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 dionicima 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. 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 koji 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

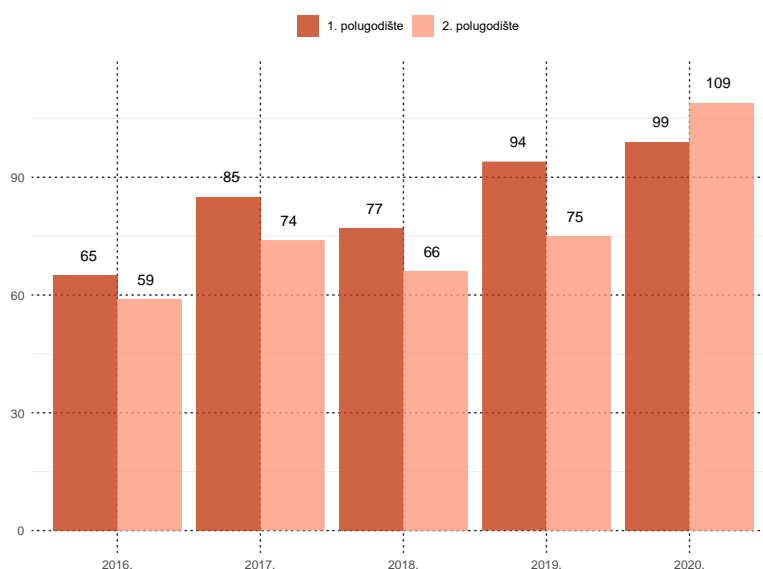
Odgovaranje na predstavke i njihova analiza jedan je od alata praćenja zaštite potrošača, pri čemu je postupanje po pojedinačnim predstavkama u pravilu model naknadnog, a ne preventivnog djelovanja. Broj primljenih predavki protiv određenog subjekta nadzora ili određenog dijela financijskog sektora nije nužno relevantan pokazatelj postojanja sustavnih nepravilnosti u poslovanju nekog subjekta nadzora ili dijela financijskog sektora, s obzirom na to da primljene predstavke uglavnom predstavljaju premali uzorak za donošenje generalnih zaključaka o tome. Međutim, 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. Direkcija je tako tijekom 2020. godine poduzimala niz aktivnosti (nadzornih, edukativnih, izdavanja preporuka i sl.) koje su bile potaknute i saznanjima iz zaprimljenih predstavki. Osim toga, s obzirom na to da je Hanfa nadzorno tijelo, ona 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

Ukupan broj predstavki koje je Hanfa zaprimila na razini cijele 2020. godine je 208, što je 39 predstavki, odnosno 23,1 % više u odnosu na cijelu 2019. godinu. Od 2016. godine, ovo je najviši broj predstavki zaprimljen u jednoj godini.

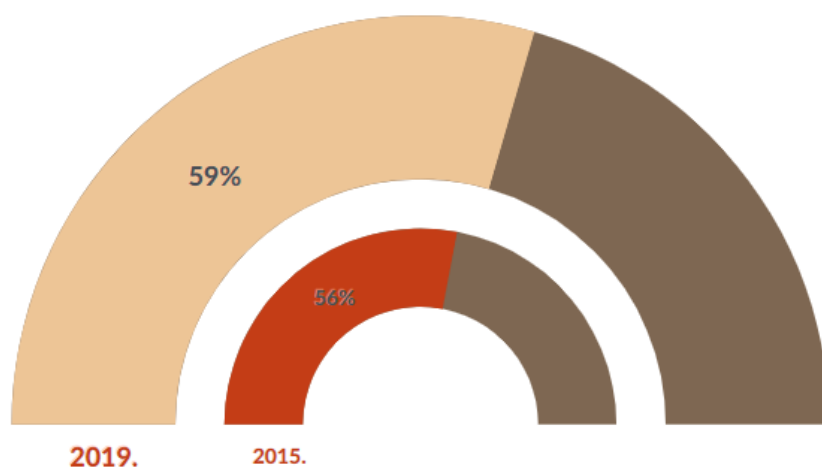
Slika 3. Broj zaprimljenih predstavki (po polugodištima)



Izvor: Hanfa

Trend rasta prijepora o kojima potrošači obavještavaju Hanfu ne proizlazi iz manjeg stupnja zaštite potrošača od strane društava u financijskom sektoru s obzirom na to da se, kako na europskoj tako i na nacionalnoj razini, već niz godina intenzivno uspostavljaju mehanizmi i procedure informiranja o pravima kao i mogućnostima njihove zaštite, posebno fizičkih osoba, u ugovornim odnosima s financijskim institucijama i drugim društvima koja djeluju u financijskom sektoru. Regulativom se od financijskih institucija i drugih subjekata u financijskom sektoru tako zahtijeva da i prije ulaska u ugovorni odnos s potrošačima, pruže sve relevantne informacije o financijskom proizvodu često kroz standardizirane obrasce i formulare (poput tzv. KID-a, odnosno predugovornog dokumenta o ključnim podacima o investicijskom proizvodu), u pojedinim slučajevima procjene primjerenost i prikladnost nekog proizvoda za samog klijenta te ovisno o tome takav proizvod i ponude, u internoj organizacijskoj strukturi uspostave i osiguraju mehanizme i procedure ulaganja prigovora potrošača te osiguraju njihovu adekvatnu obradu i sl. Istodobno u Hrvatskoj, iako i dalje razmjerno niska, raste razina financijske pismenosti građana te se stupanj financijskog (ne)poznavanja i razumijevanja proizvoda koje potrošači s takvim društvima ugovaraju smanjuje.

Slika 4. Ocijenjena razina financijske pismenosti građana u RH

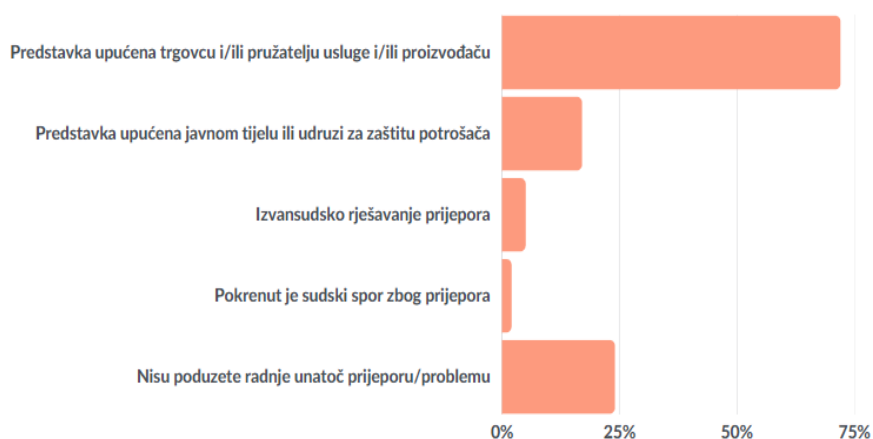


Izvori: OECD i Hanfa

Stoga se može pretpostaviti kako bi trend rasta obraćanja potrošača financijskim regulatorima, poput Hanfe, mogao biti pokazatelj rasta svijesti potrošača o njihovim pravima kao i mogućnostima zaštite tih prava, odnosno prepoznavanja Hanfe kao regulatora sektora financijskih usluga kojem je

jedan od ciljeva i osiguranje zaštite korisnika tih usluga. Prema nekim istraživanjima¹ potrošačima je često vrlo nejasna institucionalna arhitektura zaštite potrošača te je nedovoljno poznaju zbog čega ne znaju ni kome tj. kojoj se instituciji obratiti u ostvarivanju zaštite svojih prava, pa po nekim anketnim istraživanjima samo se 16 % potrošača u EU-u u slučaju potreba za zaštitom svojih potrošačkih prava obratilo javnoj instituciji ili organizacijama (udrugama) koje se bave zaštitom potrošača². Stoga je, unatoč pozitivnom trendu rasta, ukupan broj predstavki koje Hanfa zaprima i dalje relativno malen u odnosu na broj aktivnih ugovora o pružanju financijskih usluga. Osim nedovoljne upućenosti u svoja potrošačka prava kao i o tome kome se u njihovu zaštitu potrebno obratiti, relativno mali udio obraćanja potrošača regulatorima proizlazi i iz činjenice da se potrošači regulatorima obraćaju uglavnom tek kada su iscrpili druge mogućnosti rješavanja prijepora s pružateljima usluga i trgovcima (poput direktnog obraćanja društvu, izvan sudskog postupka mirenja ili obraćanja javnom pravobranitelju).

Slika 5. Postupanje potrošača u slučaju prijepora/problema



Izvor: Special Eurobarometer 342, Consumer empowerment (2011.)

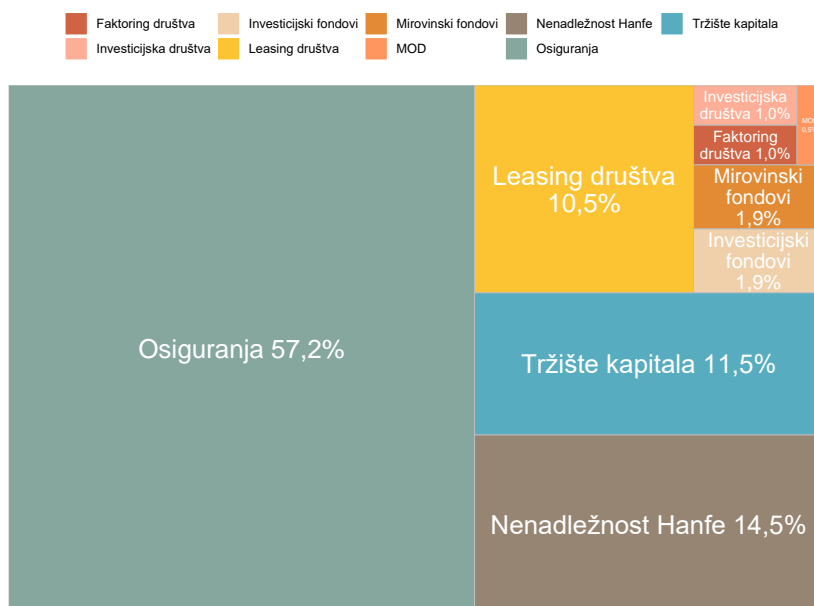
Od ukupnog broja zaprimljenih predstavki u 2020. najveći dio njih, odnosno 119 predstavki (57,2 %), odnosio se na područje osiguranja. Na ostale segmente sektora financijskih usluga u pravilu se zaprima bitno manji broj predstavki tijekom godine tako da je u 2020. Hanfa zaprimila i 24 predstavke (11,5 %) na tržište kapitala, 22 predstavke (10,5 %) na područje leasinga, četiri predstavke

¹ Rutledge, Susan L.(2010): „Consumer Protection and Financial Literacy Lessons from Nine Country Studies“, Policy Research Working Paper 5326, Svjetska banka

² [SPECIAL EUROBAROMETER 342, Consumer empowerment \(2011.\)](#)

(1,9 %) na područje investicijskih fondova, četiri predstavke (1,9 %) na područje mirovinskih fondova, dvije predstavke (1,0 %) na područje faktoringa, dvije predstavke (1,0 %) na područje investicijskih društava te jednu predstavku (0,5 %) na rad mirovinskog osiguravajućeg društva. Za ukupno 30 predstavki (14,5 %) utvrđeno je da se ne odnose na djelokrug rada i nadležnost Hanfe.

Slika 6. Broj zaprimljenih predstavki u 2020. prema segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Premda se svake godine najveći broj pristiglih predstavki odnosio na tržište osiguranja, u prvom i drugom polugodištu 2020. primjetan je blagi trend pada relativne zastupljenosti tih predstavki u ukupnom broju. Stoga, iako je tijekom 2020. zaprimljeno 5 predstavki na poslovanje društava za osiguranje više nego prethodne godine, njihov udio u ukupnom broju predstavki potrošača koje je Hanfa zaprimila smanjen je na godišnjoj razini za 10,3 postotna boda (2019. – 114 predstavki, 67,5 % od ukupnog broja; 2020. – 119 predstavki, 57,2 % od ukupnog broja).

Dominantna zastupljenost predstavki iz područja osiguranja ne iznenađuje s obzirom na komparativno razmjerno veliki broj ugovora o osiguranju kojih je krajem 2020. bilo više od 11 milijuna kao i broj osiguranika fizičkih osoba. Pored toga, kod ove vrste financijske usluge češće se mogu javiti prijepori s potrošačima u vezi s njihovim pravima i obvezama, poglavito oni povezani s pitanjem osnovanosti odštetnih zahtjeva i visine iznosa naknade štete.

Smanjenje relativne zastupljenosti predstavki iz područja osiguranja u ukupnom broju zaprimljenih predstavki u 2020. posljedica je i razmjerno velikog porasta udjela predstavki dostavljenih Hanfi koje se ne odnose na njezin djelokrug rada i nadležnost. Naime, u 2020. zaprimljeno je 30 predstavki za koje Hanfa nije nadležna, što je dvostruko više nego u 2019. Najveći broj predstavki koje nisu bile u nadležnosti Hanfe odnosio se na bankarsko poslovanje i poslovanje društava za otkup dospjelih potraživanja, što je donekle očekivano obzirom na istek moratorija na ovrhe u listopadu 2020. Predstavke na rad društava za otkup dospjelih potraživanja često se direktno upućuju ili, od strane drugih tijela i institucija u RH, prosljeđuju Hanfi kao regulatoru faktoring društava jer se posao faktoringa, kao otkupa nedospjelih potraživanja, izjednačava s poslovima otkupa dospjelih potraživanja. Unatoč problematičnosti odnosa dužnika i agencija za naplatu dospjelih, a nenaplaćenih dugova i kredita, poslovanje pravnih osoba specijaliziranih za otkup i naplatu dospjelih potraživanja u RH još nije posebno regulirano, izuzev primjene odredbi Zakona o obveznim odnosima. Iz relevantnih propisa ne proizlazi nadležnost Hanfe za nadzor društava koja obavljaju poslove otkupa dospjelih potraživanja, osim ako pritom ne obavljaju i poslove faktoringa. Što se tiče usluga faktoringa, Hanfa je u 2020. zaprimila ukupno dvije predstavke, nakon što su u prethodnoj godini izostale pritužbe i prigovori potrošača na poslovanje i postupanje faktoring društava. Zaprimljene predstavke odnosile su se na navodna nezakonita postupanja društava za faktoring te su uzete u obzir pri poduzimanju daljnjih aktivnosti Hanfe iz njezina djelokruga i nadležnosti.

Slika 7. Faktoring posao nije posao otkupa dospjelih potraživanja

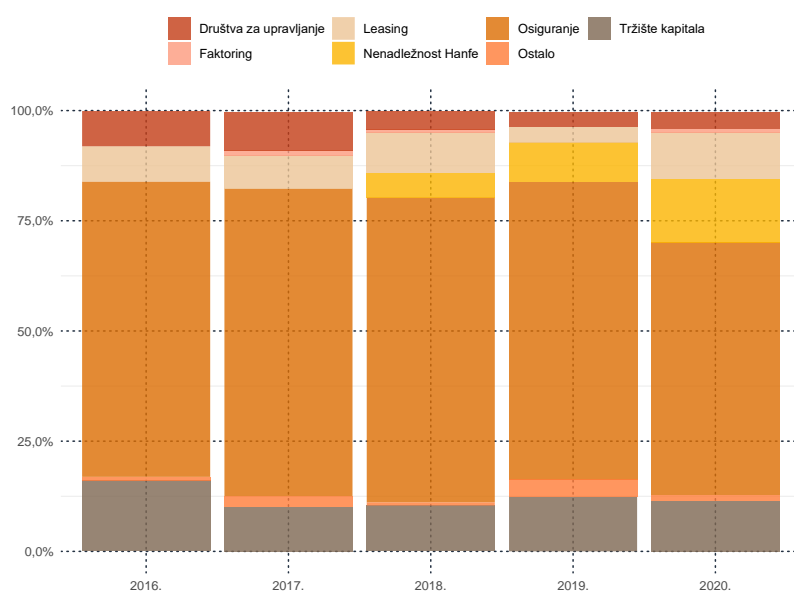


Izvor. Hanfa

Osim predstavki koje svojom tematikom nisu bile u nadležnosti Hanfe, u 2020. je značajno porastao i broj predstavki iz područja leasinga, za čak 266,7 % (ukupno njih 22). Povećani broj predstavki dijelom je povezan s postupanjem leasing društava u pogledu posljedica pandemije koronavirusa, a u vezi s čim je Hanfa izdala društvima i preporuke za postupanje. Navedene preporuke su se ponajprije odnosile na omogućavanje odgode plaćanja glavnice za one klijente čiji je bonitet ozbiljno narušen zbog gubitka ili smanjenja izvora prihoda, prestanak naplaćivanja obračunatih kamata u razdoblju moratorija kao i zateznih kamata onim primateljima leasinga kojima je odobrena odgoda plaćanja te obustava svih postupaka prisilne naplate tijekom ugovorenog razdoblja moratorija za ranije uredne korisnike. Ujedno je leasing društvima omogućeno da za takve ugovore ne moraju formirati rezervacije za ispravke vrijednosti. Time je Hanfa nastojala stvoriti uvjete i potaknuti leasing društva da kroz dogovor s klijentima olakšaju njihovu financijsku poziciju u uvjetima smanjenih prihoda. Međutim, to je dovelo i do povećanog broja upita kao i predstavki korisnika usluga leasinga s obzirom na to da je sama odluka o odobravanju i uvjetima moratorija pitanje poslovnog odnosa leasing društava i njihovih klijenata, a u što Hanfa, u skladu sa svojim zakonskim ovlastima, nije mogla intervenirati. Uz spomenuto, povećanje broja predstavki na postupanje leasing društava u 2020. posljedica je i provedenog nadzora Hanfe u vezi s obračunom kamatnih stopa po ugovorima o leasingu kod jednog društva. Tim su nadzorom utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti u obračunu kamata primateljima leasinga. Rješenjem je naloženo otklanjanje utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, kao i obračunavanje kamatnih stopa na jasan i razumljiv način te izvještavanje o aktivnostima koje je društvo poduzelo prema svim primateljima leasinga čije su ugovorne obveze neosnovano i netransparentno jednostrano izmijenjene. S obzirom na to da je tijekom 2020. Hanfa pokrenula još osam sličnih postupaka nadzora koji su okončani u 2021. uz utvrđivanje sličnih nezakonitih promjena kamatnih stopa, isti trend rasta predstavki korisnika na postupanje leasing društava nastavljen je i ove godine. Osim predstavki povezanih s ovim temama, prijepori koji su se kroz zaprimljene predstavke pojavljivali između potrošača i leasing društava su primjerice pitanja opomena i naplate troškova posredovanja u naplati potraživanja, obračuna duga kod raskida ugovora i vlasništva nad objektom leasinga te upisa u Registar objekata leasinga. Hanfa je u listopadu 2020. na svojoj internetskoj stranici objavila i edukativnu prezentaciju „Leasing“ namijenjenu potrošačima i drugim korisnicima usluga leasinga, u kojoj se na jednostavan način pojašnjavaju osnovni pojmovi u vezi s leasingom, kao i preporuke koje je Hanfa izdala leasing društvima u pogledu izvanredne situacije uzrokovane pandemijom koronavirusa.

Broj predstavki koje su zaprimljene u vezi s tržištem kapitala u 2020. bio je na sličnim razinama kao i prethodne godine. Od ukupno 24 zaprimljene predstavke njih sedam je bilo anonimno. Na anonimne predstavke ne postoji mogućnost dostave odgovora, no Hanfa ih, kao i ostale predstavke, uzima u obzir kod provođenja svojih kontinuiranih nadzornih aktivnosti. U vezi s postupanjem pojedinih izdavatelja, zaprimljeno je i više odvojenih predstavki ili obraćanja, a zaprimljene predstavke uglavnom su bile povezane s pitanjem zlouporabe tržišta, nastanka obveze objave ponude za preuzimanje, zajedničkog djelovanja te postupanja nadzornog odbora.

Slika 8. Relativna zastupljenost predstavki po pojedinim segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

I na ostale segmente sektora financijskih usluga u 2020. zaprimljen je sličan broj predstavki kao i prethodnih godina, bez značajnijih promjena u dinamici. Ono što je razumno za očekivati u narednim godinama jest rast prijepora potrošača i korisnika financijskih usluga u segmentu mirovinskog osiguranja, poglavito u vezi s fazom isplate mirovina. Naime sa zakonskim izmjenama iz 2019. godine koje su omogućile ostvarivanje dodatka na mirovinu i u slučaju realizacije kombinirane isplate mirovina iz obveznog mirovinskog osiguranja (kombinacija isplata iz I. i II. mirovinskog stupa) povećao se i broj korisnika mirovine kojima se ona isplaćuje putem mirovinskog osiguravajućeg društva. Uz prirodno starenje stanovništva i očekivani rast broja umirovljenika iz II., ali i III. stupa, može se očekivati kako će osiguranici u ostvarivanju svojih prava imati više nedoumica i pitanja, što bi moglo rezultirati i većim brojem obraćanja Hanfi. Naime, predstavke koje je Hanfa

dosad zaprimila, a odnose se na mirovinsko osiguranje u okviru II. stupa, uglavnom proizlaze iz nedovoljne informiranosti podnositelja. Stoga je u prosincu 2020. Hanfa održala radionicu za mirovinska društva i mirovinska osiguravajuća društva na kojoj je istaknula važnost održavanja povjerenja u mirovinski sustav preko korektnog i transparentnog odnosa s korisnicima i podizanja razine financijske pismenosti korisnika, osvrnuvši se pri tome i na primjere predstavljeni i obraćanja Hanfi iz područja mirovinskog sustava. Uvažavajući kompleksnost mirovinskog sustava u Republici Hrvatskoj, prepoznata je važnost aktivnog informiranja i educiranja građana o mogućnostima koje im se pružaju pri odlasku u mirovinu kao i osnovnih pojmova i tema povezanih s mirovinskim sustavom. Stoga je sredinom 2020. Hanfa donijela Smjernice mirovinskim društvima za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske, usmjerene prema povećanju razumijevanja građana mirovinskog sustava i štednje.

U 2020. godini nije zaprimljena nijedna predstavka na rad Hanfe.

2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja

Potrošači su u 2020. očekivano najviše prijepora imali s društvima za osiguranje koja imaju i najveći tržišni udio gledano prema ukupnom broju sklopljenih ugovora o osiguranju. Tako su četiri društva s najvećim tržišnim udjelom u 2020. godini ujedno i društva na koja otpada i najveći broj zaprimljenih predstavljeni korisnika. I u prethodnim razdobljima najveći broj predstavljeni potrošača stizao je upravo na ta društva, što ne iznenađuje. Prema vrsti osiguranja, u 2020. godini relativno se najviše zaprimljenih predstavljeni odnosilo na tzv. autoosiguranja, njih ukupno 42 %. Od toga se 30 % odnosilo na osiguranje od automobilske odgovornosti, a 12 % na kasko-osiguranje.

Tablica 1. Struktura zaprimljenih predstavljeni prema vrsti osiguranja (u %)

Vrsta osiguranja	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	Trend
Autoosiguranje i kasko-osiguranje	42.2%	31.5%	34.0%	37.5%	42.1%	
Osiguranje imovine	10.8%	11.7%	10.3%	16.1%	26.0%	
Zdravstveno osiguranje	6.0%	8.1%	9.3%	13.4%	7.6%	
Životno osiguranje	8.4%	18.0%	16.5%	9.8%	8.4%	
Osiguranje kredita	6.0%	4.5%	4.1%	0.0%	3.4%	
Osiguranje od odgovornosti	7.2%	2.7%	3.1%	1.8%	2.5%	
Putno osiguranje	0.0%	2.7%	3.1%	1.8%	0.8%	
Ostalo	19.3%	20.7%	19.6%	19.6%	9.2%	
UKUPNO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Izvor: Hanfa

Sadržajno se najčešće radilo o predstavkama podnijetim zbog pitanja osnovanosti odštetnog zahtjeva i određivanja visine štete kao i rokova te načina postupanja prilikom obrade odštetnih zahtjeva. Treba istaknuti kako društva za osiguranje samostalno donose odluke o osnovanosti i visini odštetnih zahtjeva. Hanfa nema ovlasti nalogati društvima za osiguranje kakve odluke o osnovanosti odštetnih zahtjeva da donesu kod rješavanja (pojedinačnih) odštetnih zahtjeva niti im može nalogati da izmijene donijete odluke. Međutim, u skladu s odredbama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu Hanfa je ovlaštena nadzirati postupak obrade odštetnih zahtjeva povezanih s obveznim osiguranjima u prometu u dijelu koji se odnosi na rokove za njihovu obradu, kao i sadržaj dostavljenih odluka o njima. Stoga je Hanfa početkom 2020. donijela i društvima za osiguranje uputila Smjernice i preporuke za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu, a s ciljem jedinstvene primjene odredbi članka 12. navedenog Zakona te radi poboljšanja poslovanja subjekata nadzora, odnosno ujednačavanja njihove prakse. Svrha je ovih Smjernica i preporuka osigurati pravovremeno rješavanje odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu. Hanfa je na temelju dvije predstavke zaprimljene u 2020. godini podignula optužni prijedlog protiv jednog društva za osiguranje i odgovornih osoba u njemu zbog kršenja članka 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu te su prekršajni postupci u tijeku.

Porast broja i udjela predstavki povezanih s osiguranjem imovine koji je zabilježen u 1. polugodištu 2020., nastavljen je i u 2. polugodištu (29,5 % na godišnjoj razini), što je i očekivano kao posljedica potresa koji je pogodio Zagreb i okolicu u ožujku 2020. S obzirom na potres u Sisačko-moslavačkoj županiji iz prosinca 2020. za pretpostaviti je da će i u narednom razdoblju broj takvih predstavki potrošača biti povećan.

Relativni udio predstavki podnijetih zbog drugih oblika osiguranja uglavnom stagnira ili se smanjuje, osim što je u 2020. ponovno porastao broj predstavki u vezi s osiguranjem kredita kojih nije bilo u 2019. godini. Ta vrsta osiguranja jedan je od uobičajenih instrumenata osiguranja (kolateralna) kredita koje banke mogu, u skladu sa svojim internim procesima i uvjetima, tražiti u svrhu njihova odobravanja. Svrha je ovog proizvoda osiguranje podmirenja kreditnih obaveza dužnika u slučaju njegove nemogućnosti uredne otplate dugovanja nastale u određenim slučajevima koji su definirani ugovorom o osiguranju. Stoga je, s obzirom na ekonomske posljedice pandemije koronavirusa, ovo osiguranje tijekom 2020. bilo u većoj mjeri aktivirano nego ranije pa su se češće javljali i prijepori

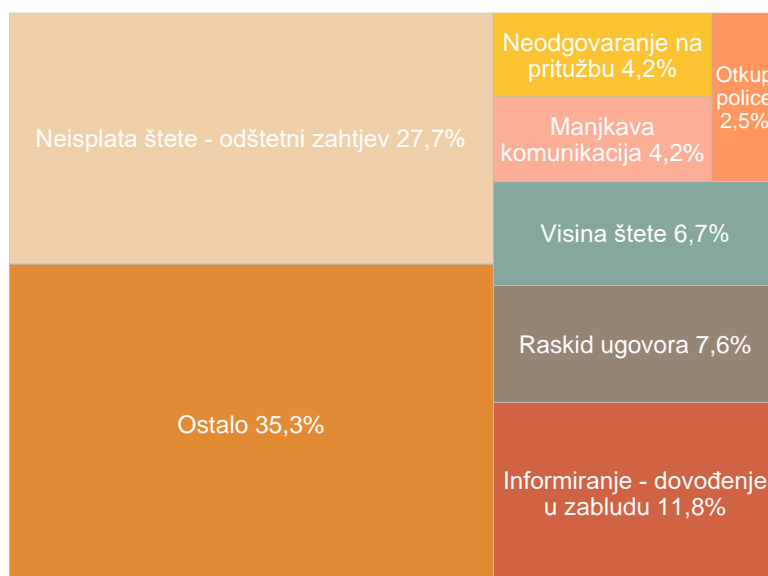
potrošača s društvima za osiguranje. Značajan dio tih prijedora proizlazi iz nedovoljnog razumijevanja samog proizvoda, odnosno njegovih uvjeta i samog pokrića osiguranja. Svako društvo za osiguranje samostalno donosi uvjete za osiguranje otplate kredita, no neke uobičajene situacije uslijed kojih može doći do aktiviranja ugovora su privremena nesposobnost za rad, gubitak posla i smrtni slučaj. Važno je napomenuti kako uvjeti osiguranja u pravilu sadrže i ograničenja obveza društva za osiguranje. Ona se odnose na to da npr. u slučaju privremene nesposobnosti za rad ili nezaposlenosti društvo pokriva određeni broj mjesečnih anuiteta, odnosno rata kredita (npr. za šest mjeseci nezaposlenosti) i da je broj osiguranih rizika ograničen (npr. na najviše dva ili tri takva događaja tijekom trajanja osiguranja, primjerice dva gubitka zaposlenja). Osim toga, uvjeti u pravilu sadrže i generalna isključenja obveza društva za osiguranje, odnosno situacije kada društvo za osiguranje nije dužno preuzeti plaćanje kreditne obaveze (npr. određeno zdravstveno stanje osiguranika prije početka osiguranja, konzumiranje alkohola ili droga, sudjelovanje u kaznenim djelima itd.). Pored toga, uvjeti ugovora u pravilu sadrže i isključenja koja su povezana s određenim rizikom, odnosno pokrićem. Primjerice, u slučaju nezaposlenosti osigurane osobe, društvo za osiguranje osiguranim slučajem može smatrati samo one situacije kada osigurana osoba nije sama dala otkaz, kada je do otkaza došlo bez krivnje osigurane osobe, kada je osigurana osoba evidentirana kao nezaposlena osoba u evidenciji Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i sl. Stoga je, kao i kod ostalih vrsta osiguranja, iznimno važno da potrošači dobro prouče uvjete osiguranja, dok su distributeri takvih osiguranja (najčešće same banke) u obvezi potrošaču pružiti sve informacije o samom proizvodu i njegovim uvjetima. Naime, upravo je pitanje adekvatnog predugovornog informiranja često predmet i povod prijedoru potrošača s društvima za osiguranje.

Kada se radi o predmetu predstavke, podnositelji predstavki često navode više od jednog razloga za podnošenje predstavke, primjerice osnovanost odštetnog zahtjeva i način obrade štete, komunikaciju ili nedostavljanje određene dokumentacije i sl. Međutim, kod najvećeg broja predstavki (28 %) glavni razlog podnošenja predstavke bilo je nezadovoljstvo odlukom o osnovanosti odštetnog zahtjeva uključujući i visinu isplate naknade štete, dok je nezadovoljstvo isključivo visinom odštete bilo glavni razlog podnošenja dodatnih 7 % predstavki. Nezadovoljstvo predugovornim informiranjem ili informiranjem o pravima i obvezama tijekom trajanja ugovora bilo je primarni razlog prijedora kod 12 % predstavki. Raskid ugovora bio je razlog podnošenja 8 % predstavki, neodgovaranje na prigovore/pritužbe razlog je podnošenja kod 4 % predstavki, kao i općenito manjkava komunikacija društva za osiguranje s korisnikom, a otkup police kod 2 % predstavki. Ostale predstavke koje zajedno čine 35 % svih zaprimljenih predstavki odnosile su se na

različite teme, koje ne čine jedinstvenu cjelinu. Neke od tema koje su se javljale tijekom godine odnose se i na:

- angažman podizvođača za izvršenje obveze iz ugovora o osiguranju
- izmjene uvjeta osiguranja
- sukob interesa, kršenje Zakona o reviziji
- potraživanje društva nakon ostavinske rasprave
- nedostavu police/ugovora i druge dokumentacije
- zatezne kamate
- prvostupanjsku/drugostupanjsku komisiju pri odlučivanju
- zastaru
- porast cijene police, nepriznavanje bonusa
- ovrhu
- valjanost police
- zaštitu osobnih podataka
- ponašanje djelatnika
- obradu štete
- rokove obrade štete.

Slika 9. Struktura zaprimljenih predstavki u razdoblju od siječnja do prosinca 2020. s obzirom na predmet predstavke



Izvor: Hanfa

3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki

3.1. Prekršajni prijedlozi

Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu (člankom 12.) predviđeno je da u roku od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva odgovorni osiguratelj mora utvrditi osnovanost i visinu tog zahtjeva. U istom roku podnositelju zahtjeva dužan je dostaviti obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost za naknadu štete i njezina visina nesporni ili utemeljeni odgovor u suprotnom slučaju. Pri tome se utemeljenim odgovorom moraju dati obrazloženja i objašnjenja svih točaka spomenutih u odštetnom zahtjevu. U slučaju kada je osnovanost odštetnog zahtjeva nesporna, ali je moguće iz objektivnih okolnosti utvrditi konačnu visinu naknade štete, osiguratelj je dužan isplatiti nesporni iznos naknade štete kao predujam u istom roku od 60 dana. Na temelju predstavki i upita upućenih Hanfi primijećeno je kako potrošači često smatraju kako je isplata nespornog dijela štete neka vrsta konačne nagodbe s društvom, a koja podrazumijeva odricanje od mogućnosti eventualne dodatne isplate. Hanfa je stoga objavila [informativni tekst za potrošače kojim se pojašnjava utjecaj isplate nespornog dijela iznosa štete na njihova prava](#).

Ako društvo za osiguranje propusti u propisanim rokovima od 60 dana podnositelju odštetnog zahtjeva dostaviti utemeljeni odgovor ili obrazloženu ponudu te isplatiti nesporni dio iznosa naknade štete, oštećena osoba, potrošač, može protiv društva podnijeti tužbu. No osim same tužbe Zakon o obveznim osiguranjima u prometu predviđa i druge sankcije u slučaju kršenja odredbi tog zakona, među kojima i podnošenje optužnog prijedloga. Upravo je na temelju saznanja iz predstavki koje su joj uputili potrošači Hanfa u 2020. pokrenula ukupno tri prekršajna postupka zbog kršenja odredbi Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, od kojih su dva u tijeku, a jedan je pravomoćno okončan osuđujućom presudom. Tijekom posljednje dvije godine Hanfa je ukupno pokrenula šest prekršajnih postupaka, od kojih su dva pravomoćno okončana.

3.2. Nadzorni postupci

Osim pokrenutih prekršajnih postupaka prema društvima za osiguranje i odgovornih osoba, na osnovi zapažanja iz zaprimljenih predstavki Hanfa je u 2020. pokrenula i dva postupka posrednog nadzora društava za osiguranje. S obzirom na potres koji je u ožujku pogodio zagrebačko područje,

tijekom godine je Hanfa, u odnosu na prethodne godine³, zaprimila veći broj predstavlki povezanih s pitanjem predugovornog informiranja prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine s pokrićem rizika potresa, pri čemu se posebno problematično pokazalo razumijevanje pojma franšize i podosiguranja, i to pretežno kod jednog društva za osiguranje, a na što je utjecalo i nedovoljno jasno i transparentno informiranje o franšizi od strane društava prilikom ugovaranja osiguranja.

S ciljem informiranja korisnika usluga osiguranja o pojmu franšize i njezinu utjecaju na njihove ugovorne odnose Hanfa je izradila te na internetskoj stranici objavila [edukativni tekst o franšizi](#). Provedeno je i ispitivanje društava za osiguranje o obradi odštetnih zahtjeva zbog potresa, s obzirom na to da se društva uglavnom nisu susretala s obradom takvih zahtjeva tako često ni u takvom obujmu. U ispitivanju je sudjelovalo 11 društava za osiguranje koja nude osiguranje s pokrićem rizika potresa. Prema podacima koje su dostavila društva, do kraja svibnja 2020. podneseno je više od 10.000 odštetnih zahtjeva, što je činilo gotovo jednu petinu svih ugovora o osiguranju s pokrićem rizika od potresa aktivnih na dan potresa na pogođenim geografskim područjima.

Slika 10. Info letak o franšizi

FRANŠIZA

ŠTO JE FRANŠIZA

Franšiza je sudjelovanje osigurane osobe u šteti, i to u unaprijed definiranom iznosu. Pojednostavljeno, u slučaju da je ugovorom o osiguranju predviđena franšiza, osiguranik određeni iznos štete snosi sam. Kako bi se u slučaju nastanka štete smanjila mogućnost nezadovoljstva osigurane osobe, a koja može proizaći iz nepoznavanja učinka ugovorene franšize na iznos isplaćene štete, važno je prije sklapanja ugovora o osiguranju proučiti uvjete osiguranja te li franšiza dio ugovora. Primjer nedavnog potresa u Zagrebu pokazao je važnost razumijevanja franšize i posljedica njezina ugovaranja. Sam pojam franšize nije reguliran Zakonom o osiguranju, već u slučaju da je franšiza dio ugovora tumačenje franšize podliježe odredbama Zakona o obveznim odnosima. Podsjećamo kako društva za osiguranje samostalno donose uvjete osiguranja, koji mogu biti različiti kod svakog društva za osiguranje.

VRIJEDNOST FRANŠIZE

Vrijednost franšize (koja se također regulira ugovorom i nije standardizirana) u pravilu se može računati kao:

- apsolutni iznos (npr. u određenom iznosu - 5.000 kn),
- postotak iznosa osiguranja (npr. u visini od 2 % od iznosa osiguranja)
- postotak iznosa štete (npr. u visini od 1 % od iznosa štete)
- kombinacija iznosa štete u postotnom i apsolutnom iznosu (npr. u visini od 3 % iznosa štete, ali ne manje od 3.000 kn i više od 10.000 kn).

Osim navedenog, u nekim situacijama i za neke vrste osiguranja gdje je to primjenjivo, franšiza se može izraziti i kao vremenska jedinica.

VRSTE FRANŠIZA

Osnovne su vrste franšize odbitna i integralna (obična) franšiza. Ako je ugovorena odbitna franšiza u iznosu od npr. 1.000 kuna, a šteta je procijenjena na 1.500 kuna, društvo za osiguranje isplatit će 500 kuna, odnosno iznos preko definiranog iznosa franšize. Ako bi u istom slučaju danom za primjer bila ugovorena integralna, odnosno obična franšiza, društvo bi isplatilo cijeli iznos procijenjene štete, tj. 1.500 kuna, ali samo u slučaju kada je iznos štete veći od iznosa franšize. Stoga, ako bi iznos procijenjene štete bio manji od ugovornog iznosa franšize, npr. 900 kuna, društvo za osiguranje ne bi isplatilo ništa.

KORIŠTENJE FRANŠIZE

Korištenje franšize u ugovorima o osiguranju ima znatan utjecaj na postupak obrade odštetnih zahtjeva unutar društava za osiguranje. Tako u slučaju kada kod pozitivno riješenog odštetnog zahtjeva franšiza premažuje iznos štete, u pravilu nema ni osnove za isplatu osigurine. Stoga je prije potpisa ugovora o osiguranju uputno informirati se o franšizama i posljedicama korištenja franšize u ugovoru. Od distributera osiguranja očekuje se da tijekom predugovornog informiranja pruži sve relevantne informacije o uvjetima osiguranja, pa i o franšizi.

HANFA

Izvor: Hanfa

³ Tako je u odnosu na 2019. došlo do porasta broja predstavlki povezanih s osiguranjem imovine za 72 % na godišnjoj razini, pri čemu se njih 55 % odnosilo na osiguranje od rizika potresa.

Kao rezultat obrade predstavki i analize rezultata anketnog ispitivanja, Hanfa je u 2020. pokrenula i postupak posrednog nadzora jednog društva koji je u međuvremenu dovršen. Postupkom nadzora utvrđeno je da je društvo ispravilo u postupku utvrđene nepravilnosti i nedostatke povezane s informiranjem klijenata o mogućnostima i posljedicama ugovaranja odbitne franšize. Postupak nadzora je stoga rezultirao izmjenom uvjeta ugovora u dijelu franšize i podosiguranja na način da su te odredbe jasnije napisane, uključujući i mogućnost otkupa franšize, ako ona postoji. Izmijenjen je i izgled teksta na polici osiguranja imovine s pokrićem rizika potresa na način da je na samoj polici osiguranja navedeno je li ili nije odbitna franšiza ugovorena. Konačno, što se tiče problematike predugovornog informiranja o franšizi i podosiguranju, Hanfa je dodatno uputila svim društvima za osiguranje preporuku o potrebi unaprjeđenja informiranosti korisnika usluga društava za osiguranje o značenju i posljedicama njihova ugovaranja.

Osim opisanog postupka nadzora, na temelju saznanja iz predstavke bio je pokrenut i postupak posrednog nadzora drugog društva za osiguranje, a u vezi s unaprjeđenjem poslovnih procesa sklapanja ugovora o kasko-osiguranju cestovnih vozila. Postupak nadzora okončan je rješenjem Hanfe kojim je utvrđeno kako je društvo otklonilo u postupku utvrđene nezakonitosti.

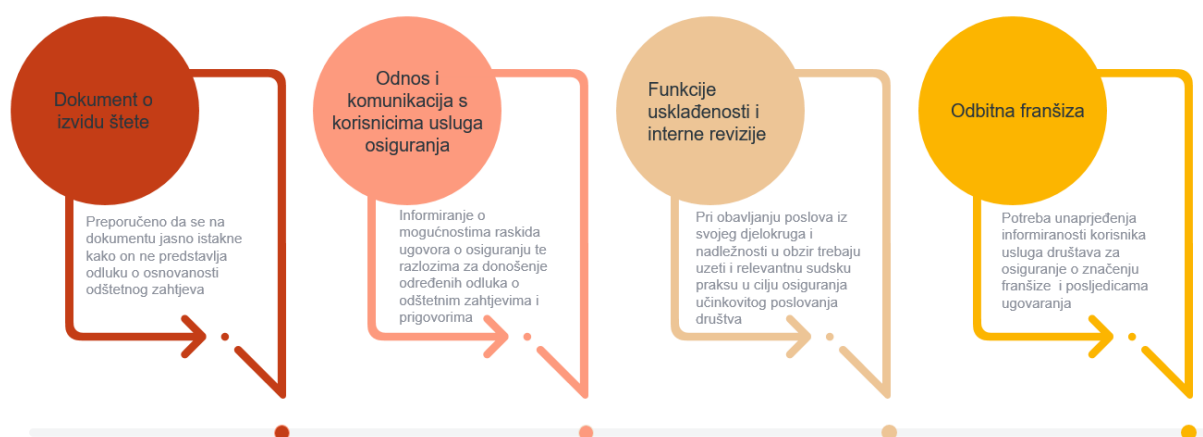
3.3. Preporuke

Hanfa može svojim subjektima nadzora (pojedinačno i skupinama), u skladu s ovlastima koje proizlaze iz zakona koji reguliraju njihovo poslovanje, davati i pisane preporuke radi poboljšanja njihova poslovanja, financijske stabilnosti i položaja ili smanjenja rizika kojima su izloženi ili bi mogli biti izloženi. Stoga je, na temelju saznanja i aktivnosti poduzetih povodom predstavki potrošača, uz prethodno spomenutu preporuku o odbitnoj franšizi, Hanfa tijekom 2020. godine izdala društvima za osiguranje još tri grupne preporuke u cilju unaprjeđenja njihovih poslovnih procesa i odnosa s korisnicima usluga osiguranja.

U srpnju 2020. izdana je preporuka društvima za osiguranje u vezi sa sadržajem dokumenta o izvidu štete. Naime, kroz više zaprimljenih predstavki utvrđeno je kako potrošači dokument o izvidu štete često shvate kao potvrdu osnovanosti njihova odštetnog zahtjeva te na osnovu njega poduzimaju daljnje radnje popravka, najčešće, oštećenih vozila da bi kasnije bili iznenađeni odlukom društva za osiguranje o neosnovanosti njihova odštetnog zahtjeva ili visinom konačnog iznosa naknade štete. U takvim slučajevima troškovi popravka oštećenih pokretnina i nekretnina ostaju na teret potrošača.

Stoga je Hanfa društvima za osiguranje preporučila da prilikom dostave ovog dokumenta jasno istaknu kako on ne predstavlja odluku o osnovanosti odštetnog zahtjeva ni nalog za popravak vozila, već samo procjenu visine štete, a kako bi se spriječili mogući nesporazumi sa strankama. Pojedina društva su takvu praksu, odnosno sadržaj informacija o izvidu štete, već pružala svojim klijentima, što je prepoznato kao dobra i poželjna poslovna praksa.

Slika 11. Preporuke izdane na temelju predstavljeni



Izvor: Hanfa

Osim te, Hanfa je u 2020. društvima za osiguranje uputila i preporuku u vezi s općenitim odnosom i komunikacijom s korisnicima usluga osiguranja. Vrlo često se prigovori potrošača na postupanje društava za osiguranje odnose na način i rokove u kojima društva komuniciraju sa svojim klijentima. Iako je Zakonom o osiguranju (čl. 378.) propisano kako društva za osiguranje moraju na prigovore i pritužbe zainteresiranih osoba odgovoriti u roku od 15 dana od njihova primitka, regulativom nije jasno definirano koje se obraćanje klasificira kao prigovor/pritužba pa se često na obraćanja klijenata društvima ne odgovara u rokovima koje je predvidio Zakon. To je jedan od razloga zašto potrošači razmjerno često u svojim predstavkama ističu neprimjerenu komunikaciju kao jedan od prijepora s društvima. Osim ovog aspekta i drugi vidovi komunikacije društava s potrošačima često se tematiziraju kroz predstavke potrošača, poput informiranja o mogućnostima i uvjetima raskida ugovora o osiguranju, razlozima i pojašnjenjima istih za donošenje određenih odluka o odštetnim zahtjevima i prigovorima po njima i slično. Hanfa je stoga u listopadu 2020. svim društvima za osiguranje uputila preporuku u vezi sa spomenutim temama. Tako su preporukom društva upozorena na zakonsku obvezu odgovaranja na prigovore i pritužbe zainteresiranih osoba u

zakonom predviđenom roku te im je ukazano na mogućnost poboljšanja poslovnih procesa povezanih s ugovornim informiranjem klijenata o pitanjima raskida ili isteka ugovora kroz dobrovoljno dostavljanje obavijesti s informacijom o datumu u godini do kojeg je moguće raskinuti ugovor, kao i na mogućnost pravovremenog svojevrijednog obavješćavanja korisnika o isteku ugovora o osiguranju, odnosno o isteku pokrivača iz ugovora. Što se tiče procesa obrade i odlučivanja o odštetnim zahtjevima, društvima je sugerirano kako se očekuje da pridaju dovoljnu i primjerenu pažnju obradi odštetnih zahtjeva na način da u obzir uzmu navode ili dokumentaciju koju podnositelj odštetnog zahtjeva naknadno dostavi tijekom komunikacije u vezi s odštetnim zahtjevom, a čiji bi sadržaj mogao utjecati na donošenje odluke o odštetnom zahtjevu. Navedeno podrazumijeva i komunikaciju u slučaju pritužbe ili prigovora koja može uslijediti nakon donošenja odluke o odštetnom zahtjevu. Konačno, tom preporukom Hanfa utvrđeno je kako se od društava za osiguranje očekuje da odluke o odštetnim zahtjevima te odgovore na pritužbe i prigovore, posebno u slučajevima kada ih odbiju kao neosnovane, temeljito i nedvojbeno obrazlože. Navedeno podrazumijeva da se iz obrazloženja može nedvosmisleno zaključiti na temelju kojih činjenica te ugovornih ili/i zakonskih odredbi je donijeta takva odluka.

Tijekom 2020. Hanfa je zaprimila i više predstavki potrošača koje su bile povezane s pitanjem osnovanosti odštetnog zahtjeva temeljem ugovora o kasko-osiguranju, posebno za situacije kada se gube prava iz kasko-osiguranja u slučaju da vozilom upravlja (ili se smatra da upravlja) vozač pod utjecajem alkohola, droge ili narkotika ili ako se odštetni zahtjev smatra neosnovanim zbog načina utvrđivanja stanja vozača u trenutku nastanka osiguranog slučaja. Ova se tema pokazala posebno spornom u slučajevima lakših prometnih nesreća s manjom materijalnom štetom kod kojih ne postoji obveza prijavljivanja događaja policiji. Primjerice, kada je osiguranik iz ugovora o kasko-osiguranju prijavio štetu, no nije pozvao policiju koja bi provela alkotestiranje, niti je drugdje sam zatražio testiranje. Navedena je situacija u nekim društvima za osiguranje bila osnova za odbacivanje prava na odštetu jer automatski podrazumijevaju da je vozač bio u alkoholiziranom stanju. Iz dijela predstavki proizlazilo je kako su određene odredbe kasko-uvjeta pojedinih društava za osiguranje ništete jer su suprotne odredbama Zakona o obveznim odnosima, o čemu postoji i sudska praksa Vrhovnog suda RH. Zatraženo je stoga od društava za osiguranje da dostave važeće uvjete kasko-osiguranja te je napravljena njihova usporedba u dijelu odredbi koje uređuju obvezu osiguranika na provođenje alkotesta i zvanje policije nakon nastanka osiguranog slučaja. Takvu usporednu tablicu Hanfa je i objavila na svojoj internetskoj stranici te se ona redovito ažurira u skladu s obavijestima koje dostavljaju društva o izmjenama svojih kasko-uvjeta. Cilj je potrošačima

na jednom mjestu sažeto i strukturirano pružiti uvid u uvjete svih društava koja nude kasko-osiguranje motornih vozila, a tiču se obveze provođenja alkotestiranja i zvanja policije.

S time u vezi, Hanfa je također u studenome 2020. izdala preporuku svim društvima za osiguranje u vezi s funkcijama usklađenosti i interne revizije kojom je preporučila da te funkcije pri obavljanju poslova iz svojeg djelokruga i nadležnosti u obzir uzimaju i relevantnu sudsku praksu u cilju osiguranja učinkovitog poslovanja društva. Hanfa je do sada zaprimila obavijest jednog društva o izmjeni općih uvjeta ugovora o kasko-osiguranju, kojom su korigirane sporne odredbe o obvezi provođenja alkotesta nakon nastanka osiguranog slučaja, odnosno ta je obveza izbačena iz uvjeta.

Osim spomenutih preporuka upućenih svim društvima za osiguranje, na osnovi zaprimljenih predstavlki tijekom 2020. izdano je i nekoliko pojedinačnih preporuka društvima i to vezano uz: marketinške aktivnosti i zavaravajuće oglašavanje, jasnije uvjete osiguranja kod ugovora o osiguranju života za slučaj smrti korisnika kredita, veću transparentnost kod dostave odluke o odštetnom zahtjevu ili prigovoru/pritužbi u vezi s osobama koje su navedene odluke donijele te potrebu pažljivog odabira vanjskih suradnika koji u ime društva obavljaju usluge koje društvo pruža klijentima na temelju ugovora o osiguranju.

3.4. Edukativne brošure za potrošače

Uz korektivno djelovanje prema subjektima nadzora, Hanfa veliku pažnju pridaje i preventivnom djelovanju u cilju smanjenja prijepora korisnika financijskih usluga s pružateljima tih usluga kroz njihovu edukaciju i informiranje. Tijekom godine na internetskoj stranici Hanfe u sekciji posvećenoj potrošačima kontinuirano se objavljuju edukativni tekstovi, brošure, letci i prezentacije koji potrošačima mogu dati informacije o obilježjima financijskih proizvoda kao i eventualnim rizicima povezanim s njihovim ugovaranjem. Povod za objavu takvih edukativnih sadržaja često su i same predstavke upućene Hanfi.

Tako je u 2020. objavljena edukativna brošura [„Što ako sam nezadovoljan/na postupanjem društva za osiguranje prilikom obrade odštetnog zahtjeva?“](#) u kojoj se potrošačima pojašnjava koja su njihova prava u vezi s mogućnostima ulaganja prigovora/pritužbi tijekom obrade njihovog odštetnog zahtjeva te koje su nadležnosti Hanfe povezane s odlučivanjem o odštetnim zahtjevima.

Pored toga, s obzirom na povećani broj predstavki u vezi s kasko-osiguranjem Hanfa je izradila te objavila i edukativnu brošuru [“Obveza zvanja policije kod prometnih nesreća s materijalnom štetom i ostvarivanje prava iz osiguranja”](#), kako bi potrošačima pomogla u edukaciji i pojašnjavanju spomenute procedure. Uz nju objavljena je i brošura [„Raskid ugovora o osiguranju”](#) u kojoj se pojašnjavaju mogućnosti i uvjeti raskida pojedinih ugovora o osiguranju, a što je vrlo često uzrok prijepora i nezadovoljstva potrošača u ugovornim odnosima s društvima za osiguranje. Objavljena je i brošura [„Osnovna obilježja osiguranja otplate kredita”](#) koje je s obzirom na ekonomske učinke pandemije bilo u značajnijoj mjeri aktivirano tijekom 2020. te letak [„Nesporni dio naknade štete – kako utječe na pravo osiguranika”](#) s obzirom na to da se kroz predstavke ustanovilo da potrošači smatraju kako se isplatom nespornog dijela odriču prava na isplatu konačnog iznosa naknade štete.

Slika 12. Neki od znakova prijevare



Izvor: Hanfa

S obzirom na to da je pandemija ubrzala digitalizaciju svih aspekata života, pa tako i ugovaranja, odnosno kupnje financijskih proizvoda i usluga, Hanfa je tijekom 2020. objavila brošuru [„Na što obratiti pozornost prije početka i prilikom online trgovanja financijskim instrumentima”](#) kao i letak [„Prevare kod trgovanja financijskim instrumentima”](#). Naime, potrošači se često javljaju s upitima o legitimnosti i reguliranosti pojedinih trgovinskih platformi, odnosno internetskih stranica, putem kojih investiraju u različite, često vrlo kompleksne i netransparentne, financijske proizvode tek nakon

što se suoče s problemima oko povrata investiranog novca, značajnijim gubitcima i slično. Naime, velikim brojem takvih *online* trgovinskih platformi upravljaju društva koja za to nemaju ovlaštenje ili društva koja ne smiju hrvatskim građanima nuditi svoje brokerske usluge te je često riječ o prevarama. Hanfa na svojoj internetskoj stranici redovno objavljuje upozorenja i obavijesti o takvim internetskim platformama ili društvima koji građanima neovlašteno nude trgovanje financijskim instrumentima upozoravajući ih da ne trguju putem navedenih platformi i da ne prihvaćaju ponude za trgovanje njihovih prodajnih predstavnika. Naime, Hanfa nije nadležna za nadzor zakonitosti njihova poslovanja, niti može utjecati na zaštitu prava i interesa ulagatelja koji poslovni odnos uspostavljaju s takvim osobama.

3.5. Edukacija subjekata nadzora

Uz edukaciju i informiranje potrošača odnosno korisnika financijskih usluga, Hanfa također pridaje znatnu pažnju i edukaciji samih subjekata nadzora, s osobitim naglaskom na važnost korektnog i transparentnog odnosa s korisnicima njihovih usluga. Tako je primjerice u prethodnoj godini Hanfa organizirala tematsku radionicu s društvima za osiguranje, dok je u 2020. održala radionicu za mirovinska društva i MOD. Naime, s obzirom na sve masovniji odlazak članova 2. mirovinskog stupa u mirovinu i ulazak tih osoba u poslovni odnos s mirovinskim osiguravajućim društvima kao i s obzirom na to da su dosadašnje predstavke iz ovog područja ukazivale uglavnom da su korisnici nedovoljno informirani o funkcioniranju mirovinskog sustava, Hanfa je, između ostaloga, organizirala navedenu radionicu na kojoj je istaknula važnost održavanja povjerenja u mirovinski sustav te podizanja razine financijske pismenosti korisnika.

