

Na temelju čl. 15. toč. 2. i čl. 8. st. 1. i 3. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine broj 140/05 i 12/12), čl. 203. st. 1. i 5. toč. 3. u vezi s čl. 3. toč. 20. te čl. 211. st. 1. i čl. 237. st. 2. Zakona o osiguranju (Narodne novine broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20) u postupku neposrednog tajnog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad poslovanjem subjekta nadzora Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, Zagreb, OIB 92963223473, LEI - PRNXTNXHBI0TSY1V8P17, zastupanog po predsjedniku Uprave Ivanu Vlasi OIB 52221044189 te članovima Uprave Daliboru Čubeli OIB 83517477426, Slavenu Rukavini OIB 04499254918, Spasu Blagovestovu Vidarkinskyju OIB 86782489166, Pavlu Vinteru OIB 68200753828, Gianluci Totaru OIB 85437084467, Tatjani Antolić Jasnić OIB 47857609115 i Jasni Mandac OIB 20682170878, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 28. travnja 2022. donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je subjekt nadzora Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, Zagreb, OIB 92963223473, LEI - PRNXTNXHBI0TSY1V8P17 (dalje u tekstu izreke: Subjekt nadzora) otklonio nezakonitosti čije je otklanjanje naloženo rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga od 14.1.2021. (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ: 326-01-50-51-511-21-7) na način da je:

- 1.1. unaprijedio kvalitetu obavljanja poslova distribucije osiguranja u odnosu na vrste osiguranja 02 zdravstveno osiguranje i 23 životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja (dalje u tekstu izreke: vrste osiguranja 02 i 23) koje distribuira kao posrednik društva za osiguranje Allianz Hrvatska d.d., Heinzelova 70, Zagreb, OIB: 23759810849 (dalje u tekstu izreke: Društvo), na način da je:

- doradio upute za životna odnosno zdravstvena osiguranja naziva „Uputa za životna osiguranja Allianz Hrvatska“ od 15.5.2020. i „Uputa za zdravstvena osiguranja“ od 16.12.2019. na način da je propisao sve korake prodajnog razgovora, a posebno u odnosu na definiranje pitanja koja se postavljaju stranci u svrhu pojašnjenja njenih zahtjeva i potreba, kako bi joj se pružile objektivne informacije o proizvodu osiguranja te je propisao obvezu uručivanja predugovorne dokumentacije koja je predmet tih internih akata na način da se, ako stranka tako zahtjeva, predugovorna dokumentacija predaje prije utvrđivanja je li određeni proizvod osiguranja u skladu s njenim zahtjevima i potrebama te prije unosa svih podataka o stranci i proizvodu u sustav;

- unaprijedio sustav obveznih edukacija, kao i proces provjere i praćenja stručnosti djelatnika Subjekta nadzora, a sve u cilju unaprjeđenja primjerenih znanja, sposobnosti i stručnosti, kao i osiguravanja profesionalnog postupanja istih djelatnika prema strankama u procesu distribucije osiguranja u skladu sa zahtjevima iz čl. 422. st. 1. i st. 3. toč. 1. podtoč. a) i e) u odnosu na vrstu osiguranja 02, odnosno toč. 2. podtoč. a), c) i i) istog članka u odnosu na vrstu osiguranja 23 te čl. 430. st. 1. te čl. 433. st. 1. Zakona o osiguranju u odnosu na obje vrste osiguranja;
- 1.2. unaprijedio poslovni proces obavljanja poslova distribucije osiguranja, odnosno predugovornog informiranja stranaka u odnosu na vrste osiguranja 02 i 23 na način da bez odgode, strankama prilikom predlaganja sklapanja ugovora o osiguranju ili savjetovanja o ugovorima o osiguranju ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, predaje cjelokupnu predugovornu dokumentaciju u skladu s:
- čl. 380. st. 1. i 2. u vezi s čl. 407. st. 1., čl. 431. st. 1., čl. 432. st. 1. i 4., čl. 433. st. 1., 6., 7. i 10. te čl. 436. st. 1.- 6. Zakona o osiguranju te čl. 926. st. 3. u vezi s čl. 295. st. 5. Zakona o obveznim odnosima u vezi s čl. 407. st. 1. i čl. 399. st. 1. toč. 1. i 5. Zakona o osiguranju vezano uz proizvode vrste osiguranja 02 Društva
 - čl. 380. st. 1., 5. i 6. u vezi s čl. 407. st. 1. Zakona o osiguranju, čl. 431. st. 1. i 432. st. 1. i 4., čl. 433. st. 1. Zakona o osiguranju, odnosno čl. 13. st. 1. u vezi s čl. 6. st. 1. te čl. 14. Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), čl. 436. st. 1.- 6. te čl. 436. f st. 1.- 3. Zakona o osiguranju te čl. 926. st. 3. u vezi s čl. 295. st. 5. Zakona o obveznim odnosima u vezi s čl. 407. st. 1. i čl. 399. st. 1. toč. 1. i 5. Zakona o osiguranju vezano uz proizvode vrste osiguranja 23 Društva;
- 1.3. uskladio poslovni proces obavljanja poslova distribucije osiguranja s čl. 436. g st. 3. Zakona o osiguranju na način da u odnosu na prodaju proizvoda vrste osiguranja 23 u vezi s prodajom u kojoj se ne pruža savjetovanje, odnosno u slučaju kada stranka ili potencijalna stranka ne želi savjetovanje provodi test prikladnosti.
2. Okončava se ovaj postupak neposrednog tajnog nadzora nad poslovanjem Subjekta nadzora (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01).

Obrazloženje

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: HANFA) provela je postupak neposrednog tajnog nadzora (dalje: nadzor) nad poslovanjem subjekta nadzora Zagrebačka banka d.d., Zagreb, Trg bana Josipa Jelačića 10, OIB 92963223473, LEI - PRNXTNXHBI0TSY1V8P17 (dalje: Subjekt nadzora), zaključno sa 31.7.2020. godine. Nadzor nad poslovanjem Subjekta nadzora proveden je u dijelu usklađenosti pružanja usluga distribucije osiguranja s odredbama Zakona o osiguranju i ostalih pozitivnih propisa u odnosu na vrstu osiguranja 02 zdravstveno osiguranje i vrstu osiguranja 23 životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja, posebno s obzirom na uvjete informiranja, odnosno davanje predugovornih informacija strankama i poštivanje pravila profesionalnog ponašanja distributera u 2020. godini.

Nadzor je proveden u odnosu na osigurateljne proizvode društva za osiguranje Allianz Hrvatska d.d., Heinzelova 70, Zagreb, OIB: 23759810849 (dalje: Društvo) u odnosu na prethodno navedene vrste životnih odnosno neživotnih osiguranja.

Zapisnik o obavljenom neposrednom nadzoru od 15.10.2020. (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ 326-01-50-51-511-20-4, dalje: Zapisnik) uredno je dostavljen Subjektu nadzora na očitovanje 16.10.2020., s rokom za očitovanje od petnaest (15) dana. HANFA je 2.11.2020. zaprimila Prigovor na Zapisnik zajedno s priloženom dokumentacijom kojom Subjekt nadzora dokazuje osnovanost svojih navoda (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ: 383-20-6, dalje: Prigovor).

Budući da HANFA nije prihvatila navode Subjekta nadzora iz Prigovora te da su u postupku nadzora nad poslovanjem Subjekta nadzora utvrđene određene nezakonitosti, HANFA je rješenjem od 14.1.2021., KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ: 326-01-50-51-511-21-7 (dalje: Rješenje) Subjektu nadzora naložila sljedeće:

1.1. unaprijediti kvalitetu obavljanja poslova distribucije osiguranja u odnosu na vrste osiguranja 02 zdravstveno osiguranje i 23 životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja (dalje u tekstu izreke: vrste osiguranja 02 i 23) koje distribuira kao posrednik društva za osiguranje Allianz Hrvatska d.d., Heinzelova 70, Zagreb, OIB: 23759810849 (dalje u tekstu izreke: Društvo), na način da:

- *bez odgode doradi upute za životna odnosno zdravstvena osiguranja naziva „Uputa za životna osiguranja Allianz Hrvatska“ od 15.5.2020. i „Uputa za zdravstvena osiguranja“ od 16.12.2019. na način da propiše sve korake prodajnog razgovora, a posebno u odnosu na definiranje pitanja koja se postavljaju stranci u svrhu pojašnjenja njenih zahtjeva i potreba, kako bi joj se pružile objektivne informacije o proizvodu osiguranja te da propiše obvezu uručivanja predugovorne dokumentacije koja je predmet tih internih akata na način da se, ako stranka tako zahtjeva, predugovorna dokumentacija predaje prije utvrđivanja je li određen proizvod osiguranja u skladu s njenim zahtjevima i potrebama te prije unosa svih podataka o stranci i proizvodu u sustav;*
- *unaprijedi sustav obveznih edukacija, kao i proces provjere i praćenja stručnosti djelatnika Subjekta nadzora, a sve u cilju unaprjeđenja primjerenih znanja, sposobnosti i stručnosti, kao i osiguravanja profesionalnog postupanja istih djelatnika prema strankama u procesu distribucije osiguranja u skladu sa zahtjevima iz čl. 422. st. 1. i st. 3. toč. 1. podtoč. a) i e) u odnosu na vrstu osiguranja 02, odnosno toč. 2. podtoč. a), c) i i) istog članka u odnosu na vrstu osiguranja 23 te čl. 430. st. 1. te čl. 433. st. 1. Zakona o osiguranju u odnosu na obje vrste osiguranja;*

kao dokaz o provedbi naloženog, Subjekt nadzora dužan je Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu izreke: HANFA) dostaviti:

- *do 28.2.2021. dorađenu uputu prodajnoj mreži,*
- *do 30.9.2021. izvješće nositelja kontrolne funkcije praćenja usklađenosti o postupanju po nalogu iz podtoč. 1.1. alineje 2. toč. 1. izreke ovog Rješenja u razdoblju od 1.3.2021. do 31.8.2021., zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće;*

1.2. unaprijediti poslovni proces obavljanja poslova distribucije osiguranja, odnosno predugovornog informiranja stranaka u odnosu na vrste osiguranja 02 i 23 na način da bez odgode, strankama prilikom predlaganja sklapanja ugovora o osiguranju ili savjetovanja o ugovorima o osiguranju ili obavljanja drugih pripremnih radnji za

sklapanje ugovora o osiguranju, predaje cjelokupnu predugovornu dokumentaciju u skladu s:

- *čl. 380. st. 1. i 2. u vezi s čl. 407. st. 1., čl. 431. st. 1., čl. 432. st. 1. i 4., čl. 433. st. 1., 6., 7. i 10. te čl. 436. st. 1.- 6. Zakona o osiguranju te čl. 926. st. 3. u vezi s čl. 295. st. 5. Zakona o obveznim odnosima u vezi s čl. 407. st. 1. i čl. 399. st. 1. toč. 1. i 5. Zakona o osiguranju vezano uz proizvode vrste osiguranja 02 Društva*
- *čl. 380. st. 1., 5. i 6. u vezi s čl. 407. st. 1. Zakona o osiguranju, čl. 431. st. 1. i 432. st. 1. i 4., čl. 433. st. 1. Zakona o osiguranju, odnosno čl. 13. st. 1. u vezi s čl. 6. st. 1. te čl. 14. Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), čl. 436. st. 1.- 6. te čl. 436. f st. 1.- 3. Zakona o osiguranju te čl. 926. st. 3. u vezi s čl. 295. st. 5. Zakona o obveznim odnosima u vezi s čl. 407. st. 1. i čl. 399. st. 1. toč. 1. i 5. Zakona o osiguranju vezano uz proizvode vrste osiguranja 23 Društva;*

kao dokaz o provedbi naloženog, Subjekt nadzora dužan je HANFA-i dostaviti:

- *do 30.9.2021. izvješće nositelja kontrolne funkcije praćenja usklađenosti o postupanju po nalogu iz podtoč. 1.2. toč. 1. izreke ovoga Rješenja u razdoblju od 1.3.2021. do 31.8.2021., zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće;*

1.3. uskladiti poslovni proces obavljanja poslova distribucije osiguranja s čl. 436. g st. 3. Zakona o osiguranju na način da u odnosu na prodaju proizvoda vrste osiguranja 23 u vezi s prodajom u kojoj se ne pruža savjetovanje, odnosno u slučaju kada stranka ili potencijalna stranka ne želi savjetovanje provodi test prikladnosti;

kao dokaz o provedbi naloženog Subjekt nadzora dužan je do 30.9.2021. dostaviti HANFA-i izvješće nositelja kontrolne funkcije praćenja usklađenosti o postupanju po nalogu iz podtoč. 1.3. toč. 1. izreke ovog Rješenja u razdoblju od 1.3.2021. do 31.8.2021., zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće.“

Vezano uz postupanje u skladu s nalogom iz alineje 1. podtoč. 1.1. toč. 1. izreke Rješenja, Subjekt nadzora je 1.3.2021. dostavio HANFA-i Izvješće o otklanjanju nezakonitosti u kojem navodi pregled provedenih dorada te je u privitku istog dostavio revidirane interne akte „Uputa za životna osiguranja Allianz Hrvatska d.d.“ od 25.2.2021. i „Uputa za zdravstvena osiguranja“ od 25.2.2021. (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ 383-21-9). Pregledom dostavljene dokumentacije utvrđeni su određeni nedostaci prilikom postupanja Subjekta nadzora u skladu s predmetnim nalogima Rješenja, stoga je HANFA na temelju čl. 237. st. 3. Zakona o osiguranju (Narodne novine broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, dalje: Zakon o osiguranju) 25.3.2021. zatražila dopunu predmetnog Izvješća, koju je Subjekt nadzora dostavio 21.4.2021. te u privitku koje je dostavio revidirane interne akte (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ 383-21-13).

Uvidom u predmetno Izvješće zaprimljeno 1.3.2021. te dopunu istog zaprimljenu 21.4.2021., kao i dokaza priloženih uz iste, utvrđeno je da je Subjekt nadzora u cijelosti postupio u skladu s nalogom iz alineje 1. podtoč. 1.1. toč. 1. izreke Rješenja.

Nadalje, vezano uz postupanje u skladu s nalogima iz podtoč. 1.1. alineje 2., podtoč. 1.2. te podtoč. 1.3. toč. 1. izreke Rješenja, Subjekt nadzora je 28.9.2021. i 30.9.2021. dostavio HANFA-i Izvješće o otklanjanju nezakonitosti odnosno Izvješće nositelja kontrolne funkcije praćenja usklađenosti, zajedno s dokazima na kojima temelji isto (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ 383-21-15 i URBROJ 383-21-16). Pregledom dostavljene dokumentacije utvrđeni su određeni nedostaci prilikom postupanja Subjekta nadzora u skladu s predmetnim nalogima Rješenja, stoga je HANFA na temelju čl. 237. st. 3. Zakona o osiguranju zatražila tri dopune predmetnog Izvješća o otklanjanju nezakonitosti (28.10.2021., 23.12.2021. i

21.3.2022.), koje je Subjekt nadzora dostavio 26.11.2021., 1.2.2022., 1.3.2022. i 30.3.2022. te u privitku kojih je dostavio relevantnu dokumentaciju i dokaze o postupanju po Rješenju (KLASA: UP/I 974-09/20-01/01, URBROJ 383-21-18, URBROJ 383-22-21, URBROJ 383-22-23 i URBROJ 383-22-25).

Uvidom u predmetno Izvješće zaprimljeno 28.9.2021. i 30.9.2021. te dopune istog zaprimljene 26.11.2021., 1.2.2022., 1.3.2022. i 30.3.2022., kao i dokaza priloženih uz iste, utvrđeno je da je Subjekt nadzora u cijelosti postupio u skladu s nalogima iz podtoč. 1.1. alineje 2., podtoč. 1.2. te podtoč. 1.3. toč. 1. izreke Rješenja.

Zaključno, u odnosu na postupanje po nalogima iz Rješenja, utvrđeno je da je Subjekt nadzora otklonio nezakonitosti čije je otklanjanje naloženo Rješenjem te je na temelju odredbe čl. 237. st. 2. u vezi s čl. 211. st. 1. Zakona o osiguranju, odlučeno kao u toč. 1. i 2. izreke ovoga Rješenja.

U skladu s čl. 8. st. 3. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine br. 140/05 i 12/12), svi pojedinačni akti HANFA-e kojima se odlučuje o nečijim pravima ili obvezama objavljuju se nakon njihove konačnosti na internetskoj stranici HANFA-e pa će se ovo Rješenje objaviti u tom smislu.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovoga Rješenja žalba nije dopuštena, ali se protiv istoga može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Zagrebu u roku od 30 dana od dana primitka ovoga Rješenja.

KLASA: UP/I 974-09/20-01/01
URBROJ: 326-01-50-51-511-22-27
Zagreb, 28. travnja 2022.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman