



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju čl. 15. t. 2. i čl. 8. st. 1. i 3. i 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, br. 140/2005, 154/2011, 12/2012), u vezi sa čl. 3. toč. 20., čl. 203. st. 1.–4. te st. 5. toč. 1., čl. 204. st. 3. i 4., čl. 219. st. 1. toč. 2., čl. 233. toč. 2., čl. 235. st. 1. toč. 8. i st. 2. Zakona o osiguranju ("Narodne novine" br. 30/2015, 112/2018, 63/2020, 133/2020, 151/2022, 152/2024, 151/2025), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja društva GENERALI OSIGURANJE d.d., Zagreb, Slavenska avenija 1B, OIB: 10840749604, LEI: 529900SSQ9XD4D9UVJ94, zastupanog po predsjedniku Uprave Mario Carini, OIB: 50421775005, članici Uprave Đurđici Vlahović, OIB: 32934075160, članici Uprave Ani Brčini, OIB: 10749762498 i članu Uprave Vici Češljaru, OIB: 35048433938, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB: 49376181407 na sjednici Upravnog vijeća održanoj 12. listopada 2026. godine donosi

RJEŠENJE

1. Društvu GENERALI OSIGURANJE d.d., Zagreb, Slavenska avenija 1B, OIB: 10840749604, LEI: 529900SSQ9XD4D9UVJ94 (dalje u tekstu izreke: Društvo), radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva po policama Kasko osiguranja cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon (vrsta rizika 03.01), nalaže se:
 - 1.1. Unaprijediti sustav upravljanja i unutarnjih kontrola na način da donese nove ili izmijeni postojeće interne akte kojima se uređuje zaprimanje, obrada i likvidacija odštetnih zahtjeva u vrsti osiguranja 03.01 Kasko osiguranje, tako da se njima osigura jasno, proaktivno i dosljedno postupanje Društva te jasna, potpunu i ujednačenu komunikaciju prema osiguranicima na način da njima međusobno usklađeno propiše:
 - a. minimalni skup podataka, informacija i dokumentacije potrebnih za učinkovitu obradu odštetnog zahtjeva u svim kanalima prijave štete te propiše kontrole njihove potpunosti;
 - b. propiše postupke i kontrolne aktivnost u odnosu pribavljanja IBAN-a i drugih podataka potrebnih za isplatu, uzimajući u obzir volju osiguranika kod odabira modaliteta naknade štete uključujući evidentiranje njegova izbora kako bi se osiguralo pravodobno postupanje u odnosu na obveze i rokove propisane čl. 943. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine" br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21., 114/22., 156/22., 145/23., 155/23., dalje: ZOO)
 - c. uskladi rokove za obavljanje izvida između važećih uvjeta osiguranja i relevantnih internih akata;
 - d. postupovno precizno propiše način isplate nespornog dijela obveze kojim se osigurava njegova isplata bez odgađanja, uzimajući u obzir volju osiguranika kod odabira modaliteta naknade štete i posebnih ugovornih odnosa s leasing društvima;



- e. propiše aktivnosti, rokove te načine evidentiranja, dokumentiranja proaktivnog upravljanja predmetom u području pribavljanja informacija i dokumentacije potrebnih za obradu i likvidaciju štete u skladu s rokovima iz članka 943. ZOO-a;
- f. propiše rokove i način postupanja u slučaju kada su osnovanost odštetnog zahtjeva ili visina osigurnine sporni kako bi se osiguralo pravodobno postupanje u rokovima propisanim člankom 943. ZOO-a
- g. postupovno propiše način određivanja članova Komisije II. stupnja nadležne za rješavanje prigovora i raspodjelu predmeta uzimajući u obzir sprječavanje i upravljanje sukobom interesa u odnosu na osobu koja je prethodno sudjelovala u rješavanju odštetnog zahtjeva;
- h. propiše kriterije, radnje, odgovornosti i rokove za zatvaranje spisa štete, uključujući minimalne elemente na temelju kojih se utvrđuje da se u predmetu opravdano ne očekuju daljnja potraživanja ili aktivnosti;
- i. međusobno ujednači značenje pojmova koji se koriste u postupku obrade i likvidacije šteta na način kojim se osigurava njihova jednoznačna i dosljedna primjena u svim relevantnim internim aktima; te
- j. ujednači i standardizira minimalne elemente obrazaca, odluka, obavijesti i drugih standardiziranih komunikacija koje Društvo upućuje osiguranicima tijekom postupka obrade i likvidacije štete, obavijesti o neosnovanosti odštetnog zahtjeva, uključujući jasno navođenje pravne i činjenične osnove odluke, naravi izvršene isplate, podataka i/ili dokumentacije koju je osiguranik dužan dostaviti te jedinstvenu informaciju o adresi za podnošenja prigovora,
- k. propiše načine redovitog praćenja i preispitivanja usklađenosti ugovorne dokumentacije sa zakonskim odredbama čl. 942. i čl. 943. ZOO-a;
- l. propiše kriterije za pokretanje postojećih internih kontrola provjere usklađenosti s internim aktima odnosno pravodobnosti i pravilnosti obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva, isplate osigurnine i nespornog dijela obveze te odgovaranja na prigovore, uključujući mjere za upravljanje sukobom interesa osoba koje te kontrole provode.

Kao dokaz o izvršenju ovog naloga, Društvo je dužno do dana 31.12.2026. dostaviti HANFA-i:

- i. izvješće Uprave o provedbi naloga iz ove točke Rješenja zajedno s prikazom načina izvršenja svake pojedine obveze iz ove točke Rješenja,
 - ii. nove ili izmijenjene i dopunjene interne akte zajedno s pripadajućim predlošcima i obavijestima i drugim dokazima prema nalogu iz ove točke Rješenja,
 - iii. mišljenje internog revizora o provedbi naloga iz ove točke Rješenja.
- 1.2. Unaprijediti postupak obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva u vrsti osiguranja 03.01 Kasko osiguranje, proces sustav unutarnjih kontrola kojim će se osigurati kontinuirano, pravodobno, transparentno i proaktivno postupanje Društva u skladu s odredbama čl. 943. st. 1., 2. i 3. ZOO-a i u skladu sa važećim internim aktima, na način da Društvo:
- a. postupak obrade odštetnih zahtjeva provodi unutar rokova propisanih člankom 943. ZOO-a;

- b. nakon ispunjenja zakonskih pretpostavki bez odgađanja isplaćuje nesporni dio svoje obveze, uz jasno i nedvosmisleno obavješćavanje osiguranika o naravi izvršene isplate;
- c. odluku o neosnovanosti odštetnog zahtjeva donosi, odnosno isplatu osigurnine provodi u zakonom propisanim rokovima;
- d. pravodobno i proaktivno pribavlja dokumentaciju i informacije potrebne za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu, uključujući poduzimanje odgovarajućih aktivnosti u slučaju kada potrebna dokumentacija ili informacije nisu pravodobno dostavljene, tako da čekanje odgovora na ponudu, računa servisa ili druge dokumentacije samo po sebi ne dovede do propuštanja postupanja u zakonom propisanim rokovima;
- e. na jasan i dokaziv način utvrđuje volju osiguranika u odnosu na način naknade štete te daljnji postupak obrade i likvidacije štete provodi u skladu s tako utvrđenom voljom;
- f. osigura točne i jasne upute stranci vezano za zakonske rokove obrade odštetnih zahtjeva, osobito u odnosu na zakonske rokove za postupanje Društva, mogućnost i narav isplate nespornog dijela obveze te način ostvarivanja prava na podnošenje prigovora;
- g. na pisane prigovore odgovori u roku iz članka 378. stavka 2. Zakona o osiguranju;
- h. dosljedno provodi učinkovite kontrole kojima će pravodobno utvrđivati i otklanjati odstupanja od zakonskih rokova, internih pravila i propisanog načina postupanja u procesu zaprimanja, obrade i likvidacije šteta.

Kao dokaz o provedbi naloženog Društvo je dužno dostaviti Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (dalje: HANFA) tromjesečna Izvješća Uprave o postupanju po nalogu iz ove točke Rješenja, i to:

- i. do 30.04.2027. izvješće u odnosu na razdoblje od 01.01.2027. do 31.03.2027. godine
- ii. do 31.07.2027. izvješće u odnosu na razdoblje od 01.04.2027. do 30.06.2027. godine

a koja izvješća trebaju sadržavati sljedeće:

- i. tablični prikaz svih spisa šteta zaprimljenih u relevantnom izvještajnom razdoblju sa brojem i oznakom predmeta i oznakom datuma zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio/odštetnog zahtjeva te naznakom je li u pogledu pojedine štete zaprimljen prigovor, a ako je, kada je zaprimljen, kada je odgovor na taj prigovor odaslan;
- ii. uzorak od 40 spisa šteta za vrstu rizika 03.01 zaprimljenih u svakom od promatranih izvještajnih razdoblja, odabranih metodom sistematskog uzorkovanja, i to na način da se iz ukupnog broja odštetnih zahtjeva zaprimljenih u promatranom izvještajnom razdoblju dostavi svaki 30. predmet šteta, prema kronološkom redoslijedu zaprimanja (npr. 30., 60., 90. kronološki zaprimljen spis), sve do ukupnog broja od traženih 40 spisa šteta. Pri navedenom uzorku trebaju sadržavati svu relevantnu dokumentaciju

spisa šteta od faze zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio/odštetnog zahtjeva do faze isplate i likvidacije štete/druge vrste odluke o osnovanosti odštetnog zahtjeva;

- iii. za predmete iz izabranog uzorka spisa šteta iz točke ii. – tablični prikaz u excel formatu slijedećih podataka: broj štete, datuma zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio/odštetnog zahtjeva, odabrani način naknade štete (po računu popravka, po računu popravka na račun servisu ili po nagodbi), datum donošenja odluke o osnovanosti, odnosno neosnovanosti odštetnog zahtjeva, datum izvršenog izvida te, ukoliko su primjenjivi, datum isplate nespornog dijela obveze, datum isplate osigurnine, datum zaprimanja dodatne dokumentacije potrebne za odlučivanje odnosno isplatu i pojašnjenje odstupanja od zakonom propisanih rokova.

2. Izreka ovog Rješenja objavit će se na internetskoj stranici HANFA-e.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

U skladu s čl. 379. st. 1. i 2. Zakona o osiguranju, protiv ovog Rješenja žalba nije dopuštena, ali se protiv istoga može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Zagrebu, neposredno u pisanom obliku, usmeno na zapisnik ili se šalje poštom, odnosno dostavlja u elektroničkom obliku putem informacijskog sustava, u roku od 30 dana od dana primitka ovog Rješenja. Tužba protiv ovog Rješenja ne odgađa njegovo izvršenje, u skladu sa člankom 379. stavak 1. i 2. Zakona o osiguranju.

KLASA: UP/I 994-08/26-01/05

URBROJ: 326-01-50-51-26-5

Zagreb, 12. listopada 2026. godine

ZAMJENICA PREDSJEDNIKA UPRAVNOG VIJEĆA
Anamarija Staničić