



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju čl. 15. toč. 2. i čl. 8. st. 1. i 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“, br. 140/05 i 12/12), čl. 203. st. 1. u vezi s čl. 3. toč. 20. te čl. 228.a st. 2. u vezi s čl. 230. st. 3. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja društva za osiguranje CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Ulica Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, LEI: 74780000M0GHQ1VXJU20 (dalje: Društvo), zastupanog po predsjedniku Uprave Davoru Tomaškoviću, OIB: 58845352535, članu Uprave Robertu Vučkoviću, OIB: 77642816542, članu Uprave Luki Babiću, OIB: 42620829061 te članici Uprave Vesni Sanjković, OIB: 76228198338, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 21. siječnja 2026. donosi:

RJEŠENJE

1. Okončava se postupak posrednog nadzora nad dijelom poslovanja društva za osiguranje društva CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Ulica Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, LEI: 74780000M0GHQ1VXJU20 (KLASA: UP/I 994-08/25-01/03).

Obrazloženje

Na temelju čl. 15. toč. 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj 140/05 i 12/12), u vezi sa čl. 3. toč. 20., čl. 203. st. 1.–4. te st. 5. toč. 1., čl. 204. st. 3., čl. 219. st. 1. toč. 2., čl. 229. i čl. 230. Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25 dalje: Zakon o osiguranju), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa), provela je postupak posrednog nadzora nad dijelom poslovanja društva CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Ulica Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, LEI: 74780000M0GHQ1VXJU20 (dalje: Društvo).

Predmet nadzora je bio poslovni proces obrade šteta odnosno podnesenih odštetnih zahtjeva po policama osiguranja u vrsti rizika 03.01 Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon. Nadzorom je obuhvaćeno razdoblje 2023. i 2024. godine.

Posrednim nadzorom nisu utvrđene nezakonitosti ili nepravilnosti za koje bi se izricala odgovarajuća nadzorna mjera u smislu čl. 231. st. 1. Zakona o osiguranju, već su Zapisnikom o obavljenom posrednom nadzoru od 6.11.2025. (URBROJ: 326-01-50-51-25-2, dalje: Zapisnik) Društvu dane određene preporuke u smislu čl. 204. st. 8. Zakona o osiguranju.

Zapisnik je u prilogu Zaključka od 6.11.2025. (URBROJ: 326-01-50-51-25-3) uredno dostavljen Društvu 12.11.2025. godine. Zaključkom je Hanfa upozorila na pravo podnošenja prigovora u roku od 15 dana od primitka istog te pozvala Društvo da u istom roku Hanfi podnese očitovanje na koji način i u kojem roku planira primijeniti preporuke iz poglavlja II. Zapisnika (Nalaz). Za slučaj da Društvo ne prihvati preporuke, pozvano je u istom roku na očitovanje o razlozima neprihvatanja i propuštanja primjene preporuka.



Hanfa je dana 26.11.2025. zaprimila Prigovor Društva na Zapisnik o provedenom posrednom nadzoru (URBROJ: 383-25-4; dalje: Prigovor) u kojem se Društvo očitovalo na dane preporuke.

U nastavku se daje opis postupanja Društva po preporukama danima u poglavlju II. Zapisnika (Nalaz):

1. Interni akti koji uređuju postupak obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva te postupak rješavanja pritužbi iz kasko osiguranja

U smislu čl. 204. st. 8. Zakona o osiguranju, Hanfa je Društvu u poglavlju II. Zapisnika (Nalaz), toč. 1. dala preporuke da u internom aktu Društva koji uređuje postupak obrade i likvidacije šteta u odnosu na kasko osiguranja automobila propiše jasne i precizne upute u pogledu roka za isplatu nespornog dijela štete u slučajevima primjene članka 943. stavka 3. 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: Zakon o obveznim odnosima te da propiše radnje i kriterije potrebne za utvrđivanje je li za postojanje osigurateljeve obveze ili njezina iznosa potrebno stanovito vrijeme (u vidu eventualnih kontrolnih lista ili drugih vrsta popisa potrebne dokumentacije i podataka), kako bi se detektiralo u kojim situacijama je moguće i nužno predmete riješiti u roku iz članka 943. st. 1. Zakona o obveznim odnosima (14 dana od dana zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio) tj. za čije rješavanje nije potrebno stanovito vrijeme.

Društvo u Prigovoru navodi da je obvezu isplate nespornog dijela štete „bez odgode“ implementiralo u svoje interne akte te da bi svako dodatno određivanje roka, primjerice propisivanje točnog broja dana za postupanje nakon isteka zakonskog roka, predstavljalo pogrešno ograničavanje nužnosti brzog postupanja koju Zakonodavac zahtijeva korištenjem izraza „bez odgode“. Društvo smatra da bi preciziranje rokova u internim aktima moglo stvoriti pogrešnu percepciju da je ovlašteno mijenjati ili nadopunjavati jasne i kogentne zakonske obveze. Društvo navodi kako je u interne akte koji uređuju postupak likvidacije šteta uvelo načelo učinkovitosti i ekonomičnosti te na više mjesta jasno propisalo obvezu zaduženih djelatnika da postupaju brzo, učinkovito, proaktivno i bez odgode, osiguravajući time pravovremenu realizaciju obveza prema osiguranicima, primjerice Pravilnikom o upravljanju naknadama šteta.

Dodatno, Društvo naglašava kako je implementiralo sustav kontrolnih mehanizama kojim se osigurava pravodobno postupanje u predmetima obrade šteta. Svi predmeti kod kojih je protekao rok od 30 dana, a nisu riješeni, podliježu redovitoj kontroli od strane likvidatora (fizička provjera dokumentacije u predmetu) i rukovoditelja odjela (analitička kontrola na razini ukupnog uzorka šteta), čime se eliminira mogućnost „diskrecijskog“ postupanja pojedinog likvidatora zaduženog za rješavanje predmeta. Uz navedeno, učinkovitost i efektivnost rješavanja predmeta vrednuju se kroz kvartalni sustav praćenja ciljeva u obradi odštetnih zahtjeva, koji predstavlja temelj za varijabilni dio osobnog primanja djelatnika.

Svrha preporuka izdanih Društvu bila je minimiziranje diskrecijskog postupanja zaposlenika Društva pri ocjeni postojanja osigurateljeve obveze ili njezina iznosa kako ne bi došlo do neopravdanog prolongiranja rješavanja čak i jednostavnijih odštetnih zahtjeva. Iako bi utvrđeni nedostaci u internim aktima mogli imati negativne posljedice u praksi, ustanovljeno je kako uspostavljeni kontrolni mehanizmi u predmetima obrade šteta (kontrola obrađenih zahtjeva na dvije razine, kvartalni sustav praćenja ciljeva u obradi zahtjeva) u dostatnoj mjeri pridonose smanjenju rizika neopravdanog prolongiranja rješavanja odštetnih zahtjeva te je time ispunjena svrha danih preporuka.

2. Proaktivno postupanje

Društvo je prihvatilo preporuku iz poglavlja II. Zapisnika (Nalaz), toč. 2. koja se odnosi na definiranje internih postupaka i aktivnosti koje osiguravaju pravovremeno, proaktivno i transparentno postupanje zaposlenika Društva po svakom zaprimljenom odštetnom zahtjevu u smislu aktivnog i po potrebi ponavljajućeg traženja potrebne dokumentacije kako bi se riješio odštetni zahtjev. U tom smislu Društvo navodi kako će u roku od 60 dana (od dostave prigovora) dopuniti Radnu uputu za likvidaciju šteta motornih vozila, kojom će se propisati minimalni rok za urgiranje i ponavljajuće traženje nedostajuće dokumentacije, koji neće biti rjeđi od jednom godišnje te kontrola kojeg će biti propisana kao obveza voditelja tima/odjela.

3. IBAN

U smislu čl. 204. st. 8. Zakona o osiguranju Hanfa je Društvu u poglavlju II. Zapisnika (Nalaz), toč. 2. dala sljedeće preporuke:

- da uskladi tipizirane obrasce koje koristi u komunikaciji s osiguranicima, a kojima traži dostavu IBAN računa kako bi se isplatila osigurnina, na način da sadržaj komunikacije bude jasan i transparentan, te da nedvosmisleno informira osiguranika o već utvrđenoj obvezi isplate osigurnine i njenom iznosu.
- propisati alternativne načine isplate osigurnine i u skladu s istim postupati te o predmetnim supsidijarnim načinima isplate osigurnine transparentno i pravovremeno obavijestiti osiguranika.

Društvo u Prigovoru navodi kako smatra da Hanfa pogrešno interpretira rečenicu iz dopisa koji uobičajeno šalje osiguranicima, a koja glasi: *„Dobra vijest je da Vaš zahtjev možemo ponovno uzeti u obzir, to znači čim od Vas primimo dokumentaciju koja nedostaje, odmah ćemo razmotriti Vaš zahtjev do kraja i javiti Vam konačnu odluku“*, zaključujući da iz navedenog proizlazi kako Društvo IBAN smatra nužnom dokumentacijom za odlučivanje o osnovanosti odštetnog zahtjeva. Društvo naglašava da IBAN ni u kojem slučaju nije uvjet za donošenje odluke o osnovanosti zahtjeva, niti je to navedeno u predmetnom dopisu te se IBAN smatra nužnim isključivo za izvršenje isplate odštetnog zahtjeva. Društvo nadalje u Prigovoru navodi kako je predmetna rečenica implementirana u obrasce nakon provedenog nadzora Hanfe 2016. godine gdje Hanfa navodi kako Društvo postupak obrade zahtjeva za isplatu osigurnine treba organizirati na način da dokumentaciju potrebnu za obradu odštetnog zahtjeva zaprimi u roku. Društvo navodi kako se IBAN smatra potrebnim za kompletiranje obrade odštetnog zahtjeva, a ne za utvrđivanje njegove osnovanosti te je stoga predmetna rečenica implementirana na gore navedeni način u obrazac.

Unatoč navedenom, u predmetima šteta za koje proizlazi da je Društvo utvrdilo svoju odgovornost te visinu osigurnine, a u kojima osiguranik nije dostavio svoj IBAN račun, Društvo osiguraniku dostavlja obavijest u kojoj se, pored gore navedene rečenice, navodi i sljedeće: *„Ako u roku od 30 dana od kada ste podnijeli zahtjev ne zaprimimo svu potrebnu dokumentaciju, on će prema zakonu postati neosnovan sukladno čl. 943. st. 2. Zakona o obveznim odnosima.“* Dakle, iako je Društvo utvrdilo osnovanost zahtjeva te visinu naknade štete odnosno osigurninu te iako IBAN računa objektivno nije potreban za donošenje odluke o osnovanosti zahtjeva niti njegove visine (što naglašava i Društvo), osiguraniku se navodi upozorenje da ako ne dostavi svoj IBAN račun da će mu zahtjev postati neosnovan. Isto posljedično može dovesti u zabludu osiguranika da mu utvrđen iznos naknade štete neće biti isplaćen, iako Društvo u istoj obavijesti jasno navodi i utvrđenu obvezu isplate osigurnine.

U vezi s preporukom uvođenja alternativnih načina isplate Društvo navodi kako su razlozi prikupljanja/korištenja IBAN-a kao kanala isplate odštetnog zahtjeva brža isplata štete, pojednostavljenje i ubrzanje procesa isplate, fleksibilnost pri izboru računa za isplatu, smanjenje potencijalnih rizika koji dolaze s alternativnim načinima isplate te troškovna učinkovitost. Pritom Društvo navodi kako je u tijeku i donošenje dokumenta „Ključne

informacije za oštećenu osobu u odnosu na osiguranje od automobilske odgovornosti i druge vrste obveznih osiguranja u prometu“ (dalje: KIZO obrazac). Sastavni dio KIZO obrasca jest i dostava IBAN-a stranke za isplatu pa Društvo smatra da ne postoji objektivan razlog za različit pristup kod ugovornog kasko osiguranja. Unatoč navedenom, Društvo zaključno navodi kako će na izričit zahtjev stranke omogućiti alternativni način isplate, ali da to predstavlja iznimku, a ne pravilo.

Svrha preporuke u vezi alternativnih načina isplate bila je upravo propisivanje postupanja u iznimnim slučajevima kako stranka ne bi bila dovedena u situaciju da ne može primiti isplatu nakon što je utvrđena osnovanost njezinog zahtjeva. Naime, ne dovodeći u pitanje isplatu putem IBAN-a kao najjednostavnijeg/najbržeg/najekonomičnijeg načina isplate štete, životno je uvjerljivo kako će u određenom broju iznimnih slučajeva stranka zahtijevati isplatu štete drugim kanalima. Stoga je omogućavanjem alternativnih načina isplate na zahtjev stranke Društvo ispunilo svrhu preporuke.

S obzirom da u postupku nadzora nad poslovanjem Društva nisu utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti za koje bi se donosila odgovarajuća nadzorna mjera, uzimajući u obzir cjelokupno utvrđeno činjenično stanje u tijeku ovog postupka nadzora, a na temelju odredbe čl. 228.a, st. 2. u vezi s čl. 230. st. 3. Zakona o osiguranju, odlučeno je kao u toč. 1. izreke ovoga Rješenja.

Čl. 8. st. 3. Zakona o Hanfi, propisuje da se svi pojedinačni akti Hanfe kojima se odlučuje o nečijim pravima ili obvezama objavljuju nakon njihove konačnosti na internetskoj stranici Hanfe. Sukladno navedenom ovo Rješenje će se objaviti na internetskoj stranici Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog 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 ovog rješenja.

KLASA: UP/I 994-08/25-01/03

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

Zagreb, 21. siječnja 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman