



# Predstavke korisnika financijskih 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](http://www.hanfa.hr)

**ISSN:** 2787-8007

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

# **SADRŽAJ**

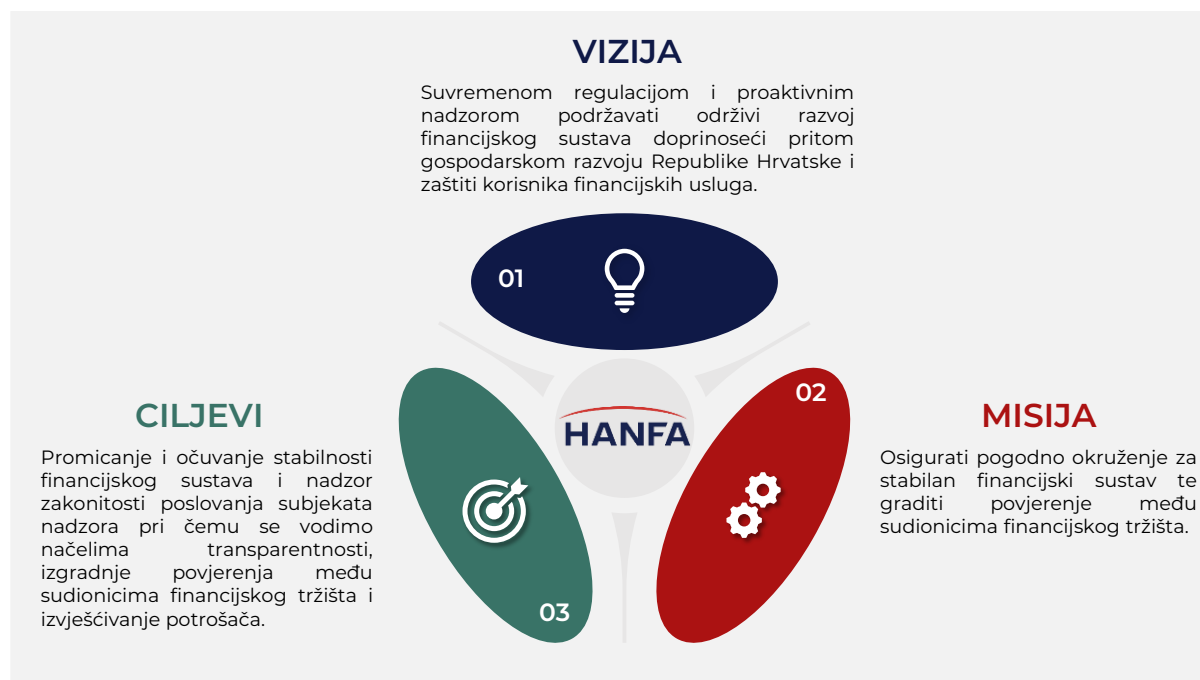
---

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Uvodno .....</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>2. Predstavke potrošača na subjekte sektora finansijskih usluga .....</b> | <b>4</b>  |
| 2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja .....                         | 9         |
| <b>3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki .....</b>           | <b>23</b> |
| 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) jest 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 proslijeđuje 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 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 jer zaprimljene predstavke uglavnom predstavljaju premali uzorak za donošenje generalnih zaključaka o tome. Naravno, u određenim slučajevima navodi iz pojedine predstavke ipak mogu

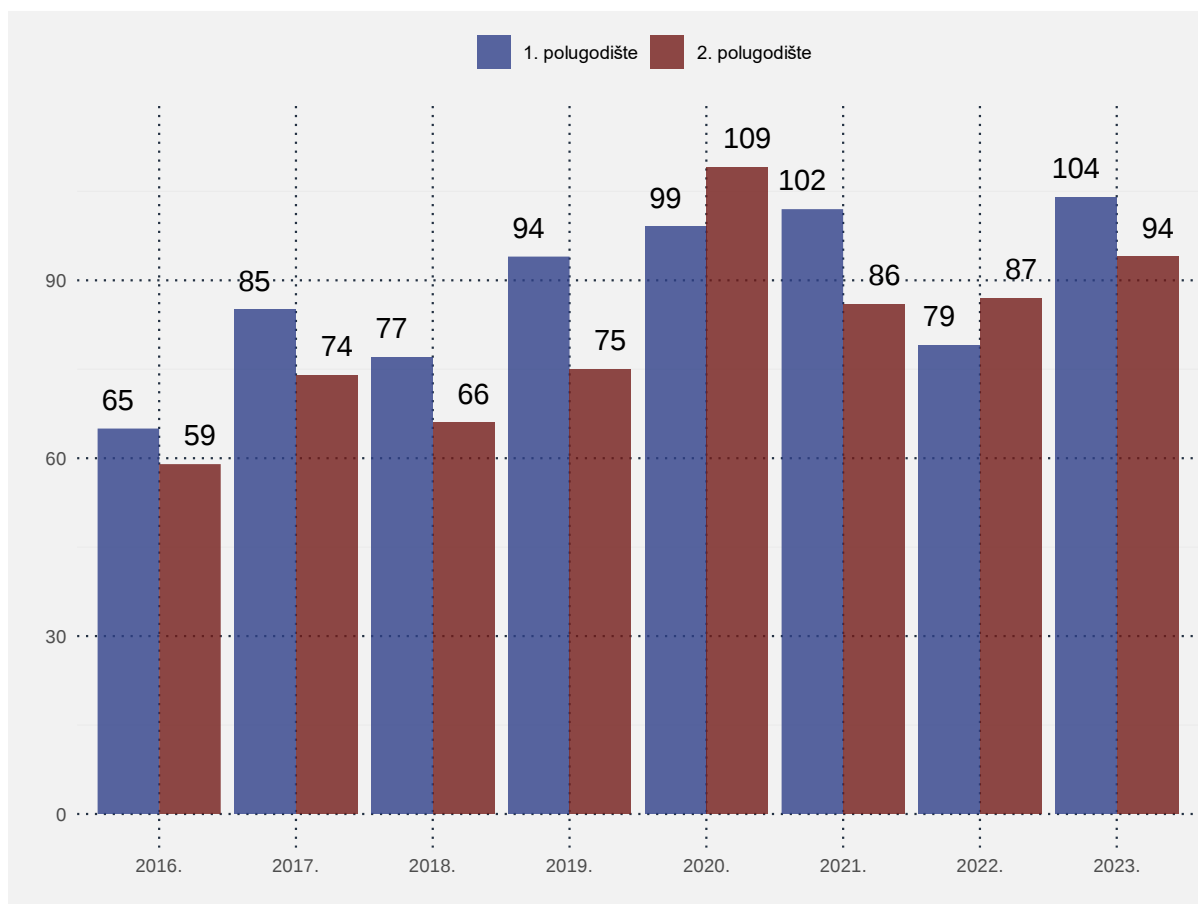
uputiti na postojanje određenih sustavnih problema ili nedostataka u poslovnim procesima određenog subjekta nadzora ili dijela financijskog sustava. Stoga saznanja koja Hanfa dobije tim putem mogu biti vrlo korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti.

Međutim, Hanfa kao nadzorno tijelo nije ovlaštena arbitrirati u imovinskopравnim 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, odnosno 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. Hanfa je zaprimila 198 predstavki, što je 16 % više od godišnjeg prosjeka predstavki zaprimljenih u razdoblju 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**

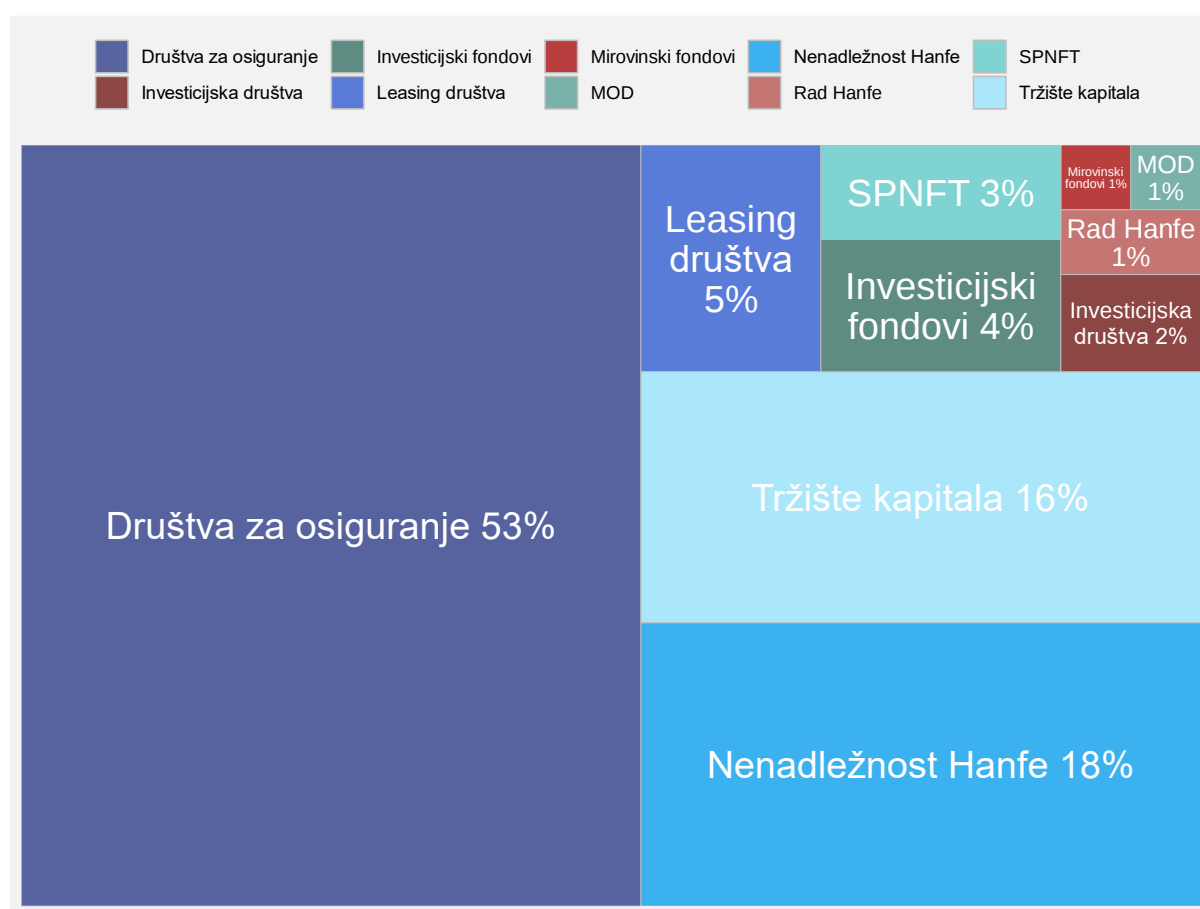


Izvor: Hanfa

Osim predstavki Hanfa zaprima i upite te druga obraćanja korisnika financijskih usluga putem elektroničke pošte ([potrosaci@hanfa.hr](mailto:potrosaci@hanfa.hr)), obrasca na internetskoj stranici Hanfe, društvenih mreža te [telefona za potrošače](#). Takav način obraćanja Hanfi jednostavniji je, 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. obrađene su i riješene. To podrazumijeva da je Hanfa na te predstavke dostavila odgovor podnositeljima ili ih je, u slučaju kada Hanfa nije nadležna za zaprimljene predstavke, proslijedila 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 te 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 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 prijemora između društva za osiguranje i korisnika financijskih usluga. Prijepori se u velikoj većini odnose upravo na osnovanost zahtjeva za naknadu štete korisnika financijske usluge te na 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 s 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 i besplatna su za sve zainteresirane osobe, tijekom 2023. dotaknula i [teme osiguranja od prirodnih nepogoda](#). S obzirom na to da prirodne nepogode i ekstremni klimatski uvjeti sve češće uzrokuju štetu na imovini, prijevoznim sredstvima i poljoprivrednim usjevima, važno je znati na što treba 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 dijelom 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 u vezi s preuzimanjem društva i cijenom dionica. U 2. polugodištu 2023. broj predstavki iz područja tržišta kapitala znatno se 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 i nastanak obveze objave

ponude za preuzimanjem društva. Kod predstavki povezanih s tematikom nastanka obveze objave za preuzimanje podnositelji su obaviješteni da 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. Tako 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 povećanja 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 i naplate potraživanja, mogućnosti povrata preplaćenog iznosa po ugovoru i utvrđivanja vrijednosti objekta leasinga te postupanja u vezi s povratom objekta leasinga i naplatom duga. Podnositelji su obaviješteni da Hanfa u navedenim slučajevima nema zakonske nadležnosti za postupanje te su upućeni na mirenje, odnosno na sudsko rješavanje prijedora.

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 na 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

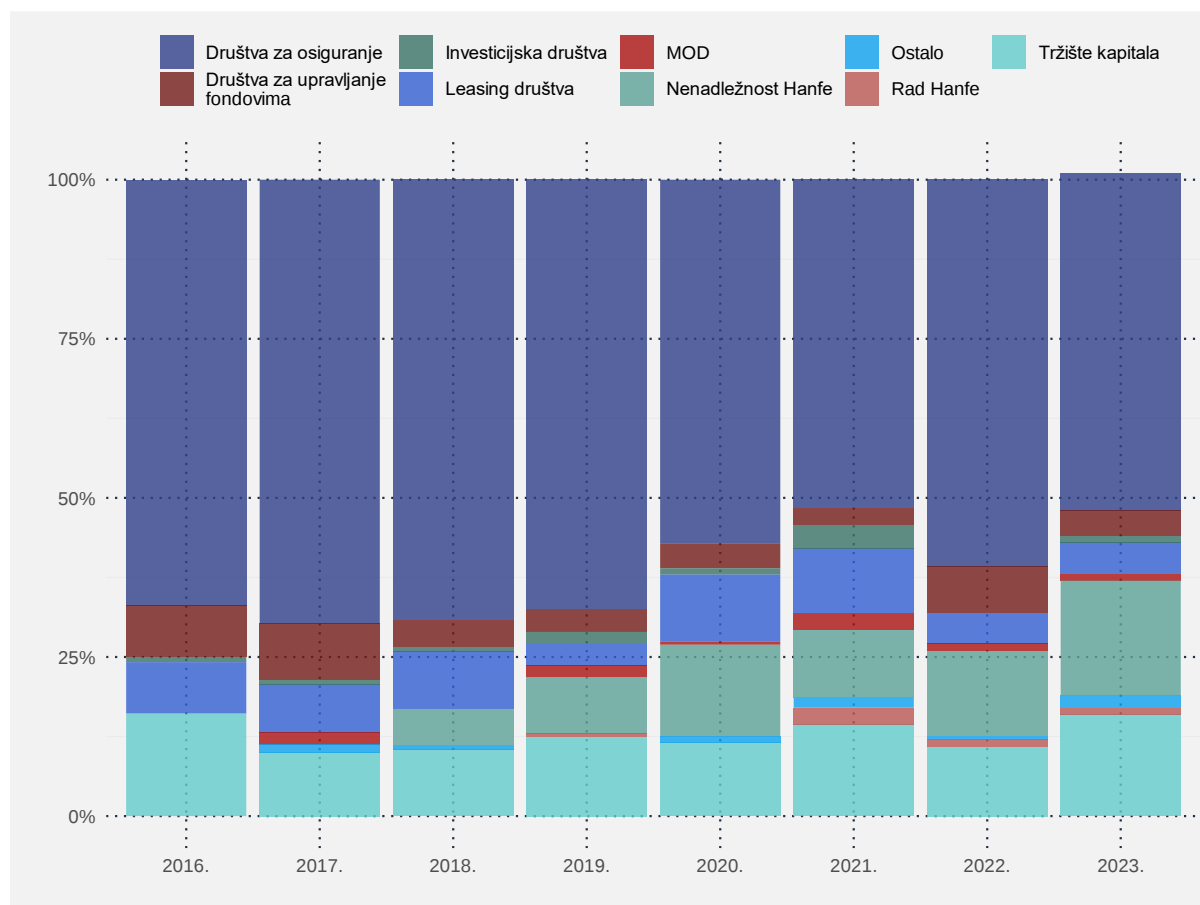
kojih su se najviše isticale teme pada vrijednosti udjela, naplate naknade i informiranosti ugovaratelja o njihovim pravima.

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 odnosio se na bankarsko poslovanje (11) i rad telekoma (dvije). Navedeno ukazuje na to da 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 obaviješteni su o nadležnosti Hanfe u pogledu 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, a takve predstavke 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 predstavki 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 predstavki (62 %).

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

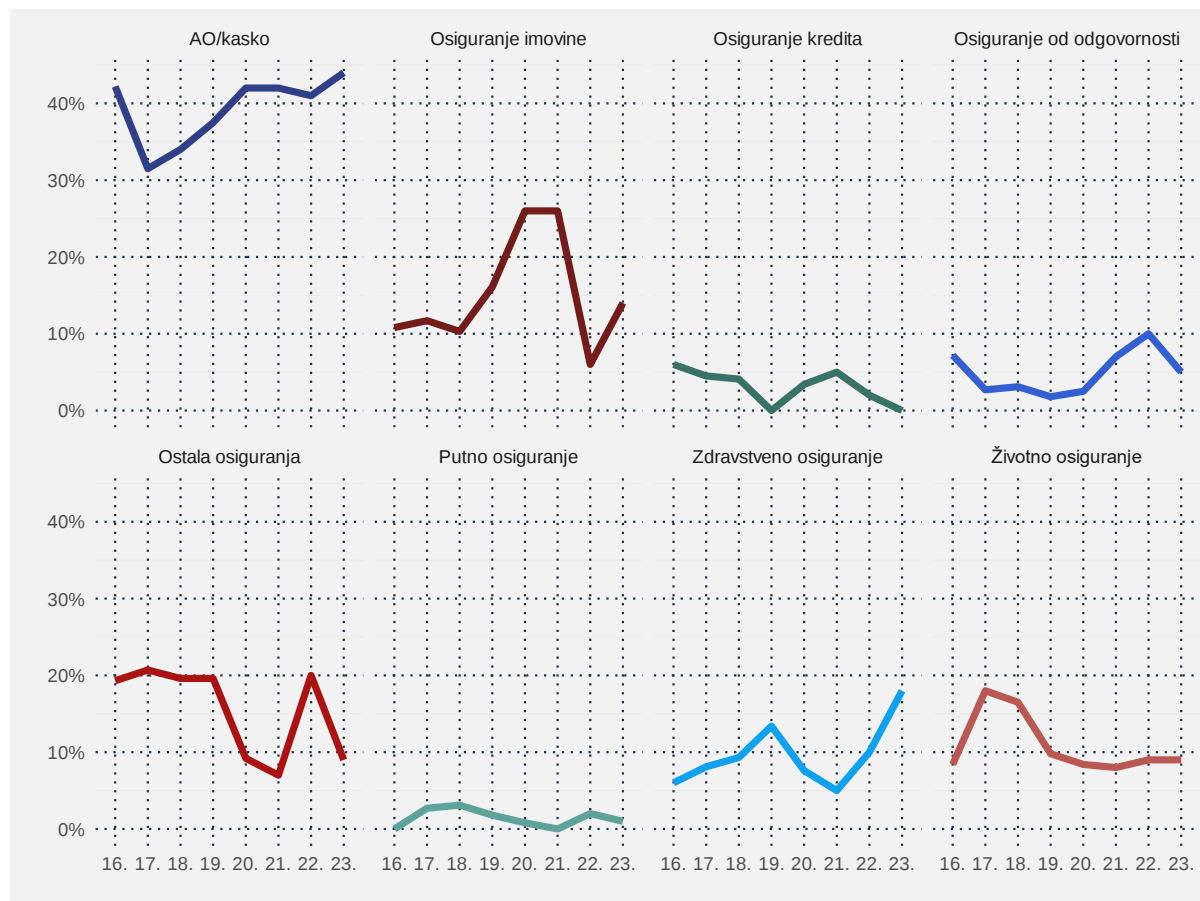
U 2023. godini zabilježen je rast broja predstavki iz područja dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, koji je bio vidljiv već i u 2022. Tada je udio tih predstavki iznosio 10 % (10 predstavki), dok je u 2023. porastao na 19 % (19 predstavki). Kod tih predstavki najčešće se radilo o pitanjima povezanim 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 predstavki iz područja osiguranja imovine pa je njihov udio iznosio 14 % (14 predstavki). 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 predstavki iz tog područja iznosio čak 26 %. Dok je u navedenim godinama vrlo česta tematika kod ovih predstavki bila povezana s uvjetima osiguranja od potresa, predugovornim informiranjem i franšizom, u 2023. pojavljivale su se različite teme, a najčešće neisplata štete, odnosno osnovanost odštetnog zahtjeva te visina iznosa naknade štete.

U vezi sa životnim osiguranjem u 2023. zaprimljeno je devet predstavki (9 %), što je jednako kao prethodne godine. Teme koje su se pojavljivale kod ovih predstavki

uglavnom su bile povezane s isplatom osigurnine i dobiti, otkupom police (iznosom i rokovima za isplatu iznosa otkupa) te neodgovaranjem 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 svojeg 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. To je nešto manji udio takvih predstavki nego onaj zabilježen u 2022., kada je navedeni razlog bio glavni razlog podnošenja 34 % svih predstavki. Kako je uvodno već spomenuto, Hanfa nije ovlaštena rješavati pojedinačne prijeopore 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 prijedora do kojih pri tome dođe u nadležnosti je suda.

Raskid ugovora je u 2023. bio druga najčešća tema predstavki s obzirom na to da je zaprimljeno 12 predstavki ove tematike (12 %). U tim se predstavkama uglavnom 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

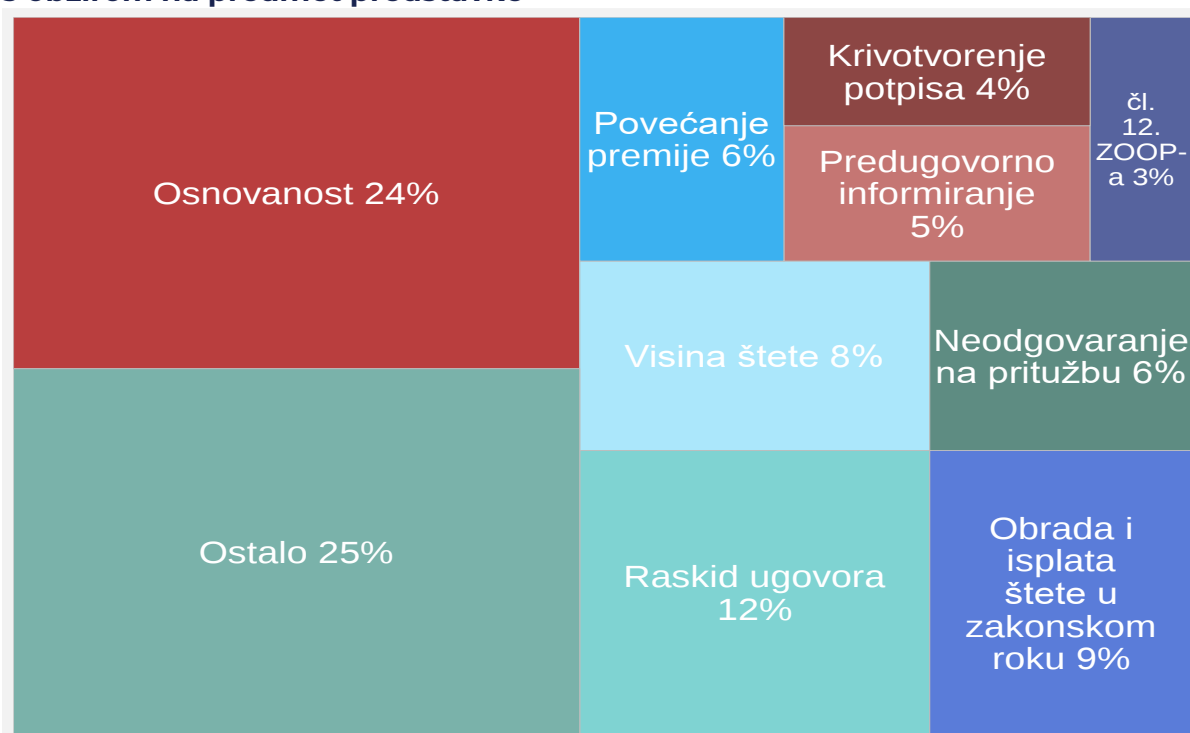
Sljedeća najzastupljenija tema bila je povezana s procesom obrade štete te samim rokovima (9 predstavki, 9 %) te visinom iznosa naknade štete (8 predstavki, 8 %). Rokovi postupanja društava za osiguranje u postupku obrade štete propisani su ZOO-om, odnosno [Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu](#) (dalje u tekstu: ZOOP) kod obrade šteta na temelju polica obveznog osiguranja u prometu. ZOO određuje obvezu osiguratelja da isplati 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 povezanih s postupanjem društava u skladu sa člankom 12. ZOOP-a, u 2023. bile su tri ovakve predstavke (3 %), a sve su zaprimljene u drugom polugodištu. Na temelju njih nisu utvrđeni uvjeti za pokretanje prekršajnih postupaka.

Ostale predstavke, koje zajedno čine 25 % (25) zaprimljenih predstavki za cijelu 2023., 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

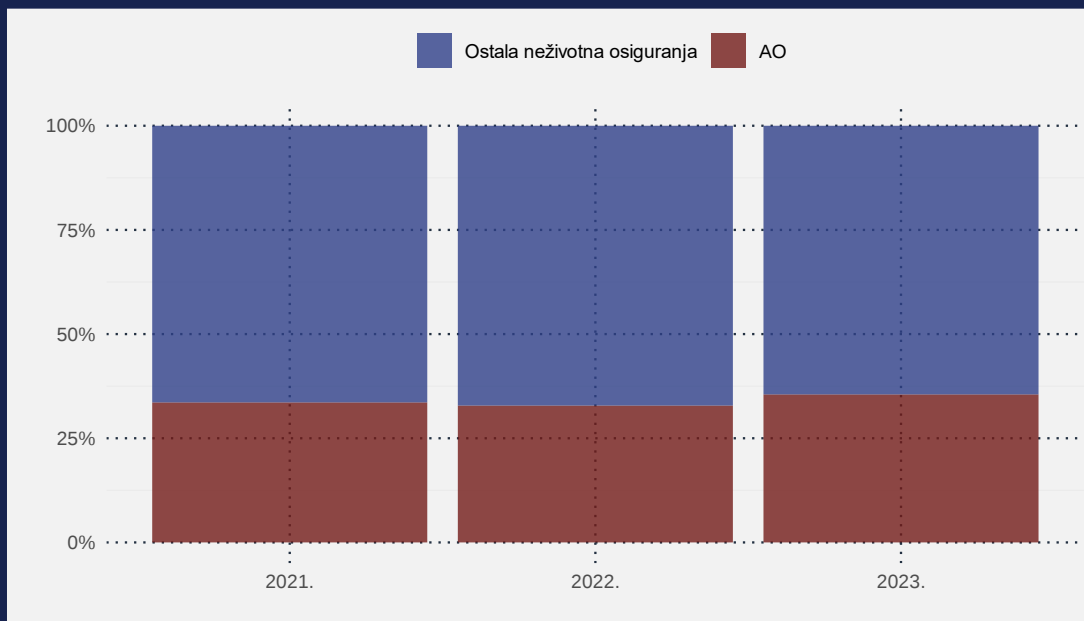
**Slika 9. Obvezna osiguranja u prometu regulirana ZOOP-om**



Izvor: Hanfa

Od nabrojanih obveznih osiguranja u prometu u svakodnevnom je životu daleko najzastupljenije i od najvećeg utjecaja na građane osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila (obvezno osiguranje motornih vozila). S 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 jer čini znatan dio poslova neživotnog osiguranja u Republici Hrvatskoj.

**Slika 10. Udio premije autoosiguranja 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/EZ<sup>1</sup>. Donošenjem Direktive (EU) 2021/2118<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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

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

S 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 sklapanja ugovora o osiguranju od automobilske odgovornosti vlasnika vozila koji namjerava upotrijebiti vozilo u događanjima i aktivnostima povezanim s motornim sportom.

Također, izmjenama ZOOP-a propisano je da 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 nadoknadilo štetu ima pravo na naknadu isplaćenog iznosa, kamatu i troškove od osiguratelja vučnog odnosno priključnog vozila ako postoji odgovornost njegova osiguranika za štetu.

Osim toga, izmjenama ZOOP-a propisane su obveze društava za osiguranje povezane s izdavanjem 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 će oblik i sadržaj 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 na temelju 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 osiguranje<sup>3</sup>. Novim je pravilnikom postupak izvještavanja Hanfe unaprijeđen u odnosu na dotadašnje propise, s obzirom na to 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.

<sup>3</sup> 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 tu mogućnost Hanfa također upućuje podnositelje predstavki ako se u slučaju prijepora prvo jave Hanfi. Naime, može se očekivati da će se prijepor, ako 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 dana<sup>4</sup> 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 autoosiguranja, tj. obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti i kasko automobilske osiguranja. Udio pritužbi i prigovora na autoosiguranja u 2023. iznosio je 55 % svih obraćanja društvima za osiguranje, što je nešto više od udjela predstavki Hanfi na tu vrstu osiguranja (44 %). Od toga se čak 72 % obraćanja odnosilo na obvezno osiguranje od automobilske odgovornost, što se moglo i očekivati s obzirom na obveznu prirodu osiguranja te njegovu rasprostranjenost.

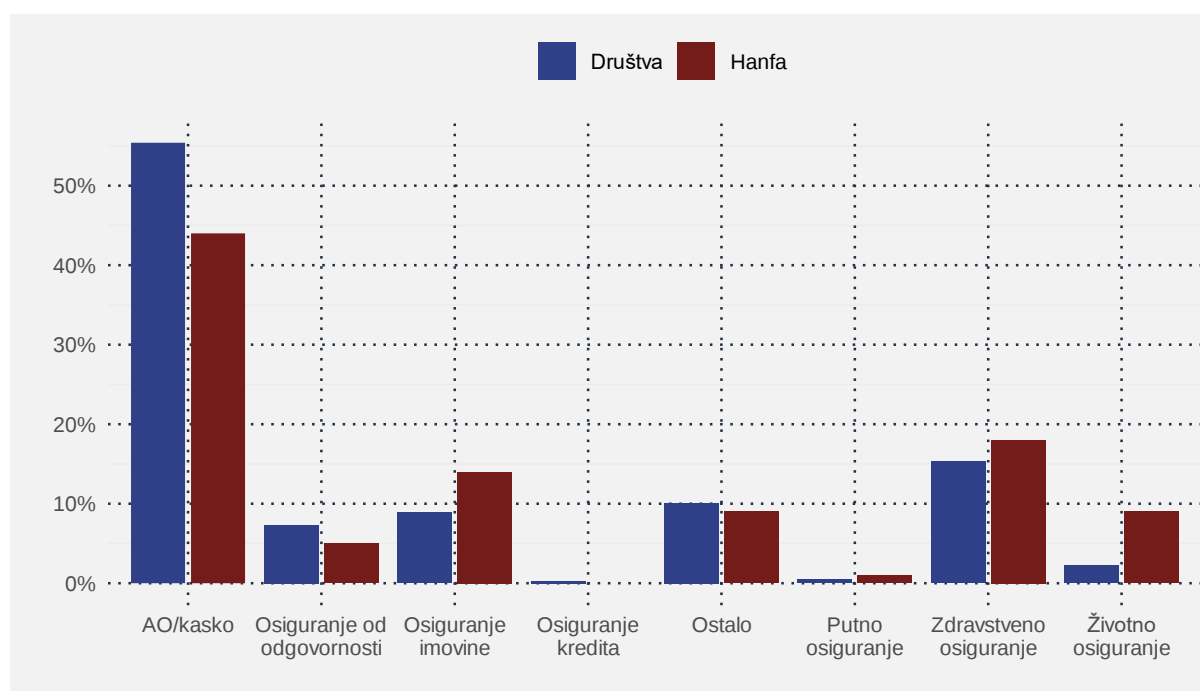
U području životnog osiguranja nešto je veći udio predstavki podnijetih Hanfi na tu vrstu ugovora (9 %) nego prigovora/pritužbi upućenih društvima (2 %). Od zaprimljenih prigovora/pritužbi kod društava za osiguranje njih čak 65 % odnosi se

---

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

na životno osiguranje s dobiti. Navedeni je udio u skladu s činjenicom da je životno osiguranje s dobiti osnovni, tradicionalni proizvod u području životnog osiguranja te je s njim 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 proizvod novije generacije (16 %) rezultat je udjela te vrste osiguranja u ukupnoj premiji životnih osiguranja.<sup>5</sup>

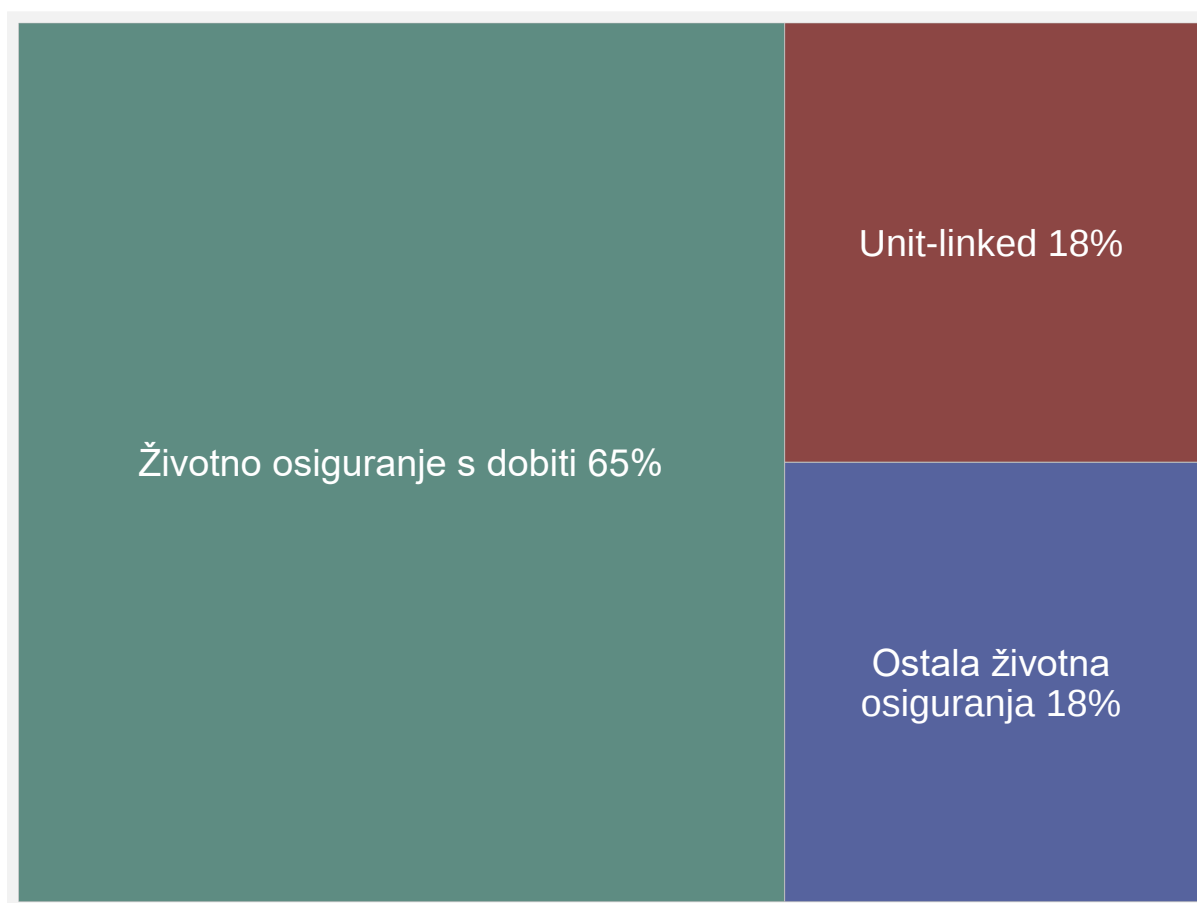
**Slika 11. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje te predstavlja koje je zaprimila Hanfa prema vrsti osiguranja**



Izvor: Hanfa

<sup>5</sup> 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 %.

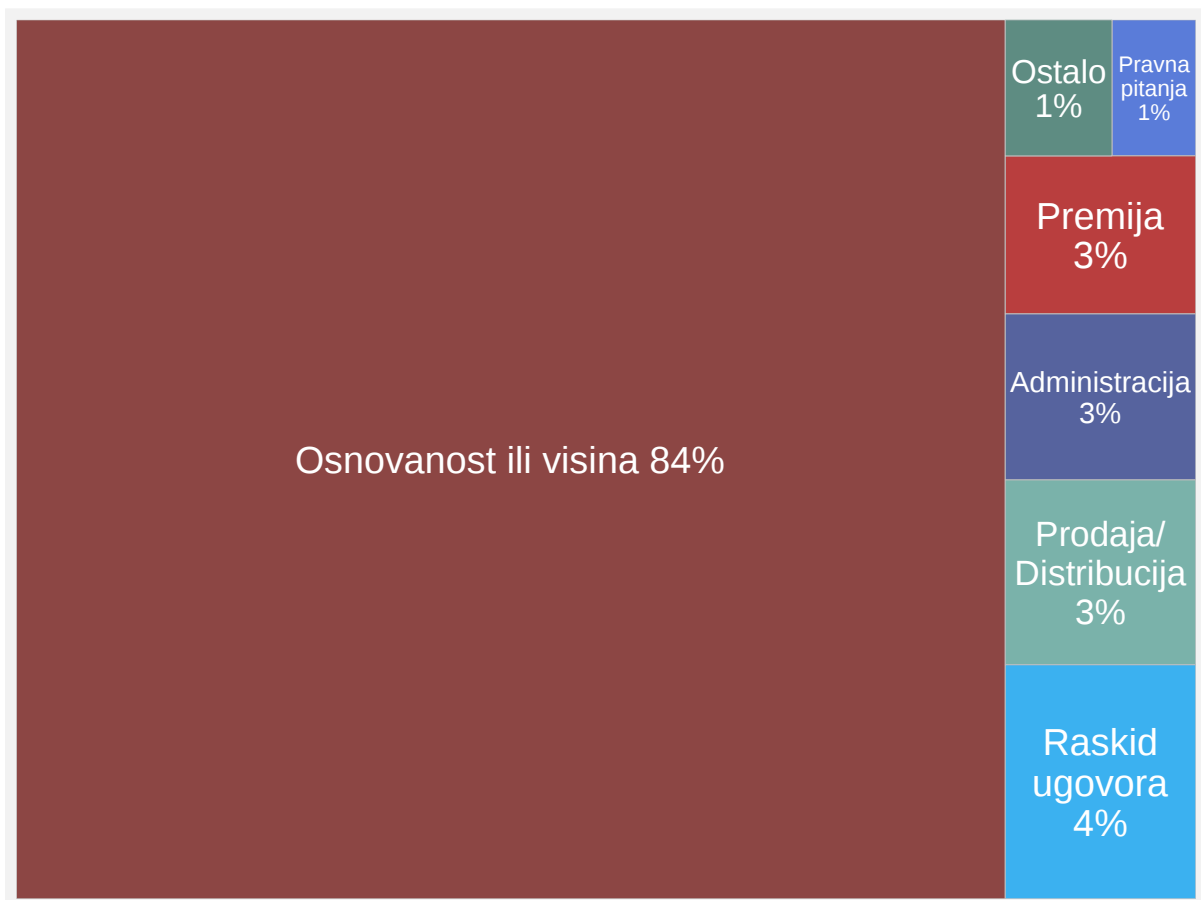
**Slika 12. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje prema vrstama proizvoda životnog osiguranja**



Izvor: Hanfa

Što se tiče razloga podnošenja prigovora i pritužbi poslanih društvima u 2023., daleko najveći udio (84 %) odnosio se na pitanje osnovanosti ili visine naknade štete po odštetnom zahtjevu odnosno postupanje po odštetnom zahtjevu. To je i najčešći razlog prijedora između društava 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 prijedora ipak u određenoj mjeri riješi u direktnoj komunikaciji s društvima ili u postupcima alternativnog rješavanja sporova. Osim toga, razlog te 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 prijetora**



Izvor: Hanfa

### 3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki

Predstavke korisnika financijskih usluga jedan su od bitnih indikatora kvalitete i korektnosti postupanja financijskih institucija prema svojim klijentima. Hanfa stoga informacije koje zaprimi putem predstavki koristi za obavljanje aktivnosti iz svog djelokruga i nadležnosti na temelju mogućih nedostataka u postupanjima društava utvrđenih prilikom obrade predstavki. Ti nedostaci mogu se odnositi na nezakonitosti, nepravilnosti ili samo određene manjkavosti u postupanju društva na koje se predstavka odnosi. Hanfa navedene informacije može uzeti u obzir pri donošenju odluka iz svoje nadležnosti poput određivanja nadzornih aktivnosti, davanja pojedinačnih ili skupnih preporuka, objave smjernica ili uputa i sl. Hanfine aktivnosti na temelju 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 i 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 njihovom ukupnom broju, a što je dijelom posljedica većeg broja predstavki zaprimljenih iz područja tržišta kapitala iste tematike.

S obzirom na to da se najveći broj zaprimljenih predstavki odnosi na usluge osiguranja, ujedno se kod pružanja tih usluga utvrdi i najviše nedostataka (u području osiguranja u 2023. zabilježeno je 29 predstavki s nedostacima, odnosno 28 % od ukupnog broja predstavki iz područja osiguranja). S obzirom na vrstu nedostatka najčešće se radilo o manjkavostima (38 %), 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 u skladu sa [Zakonom o osiguranju](#) (dalje u tekstu: ZOS). Tako je navedeni nedostatak utvrđen u odnosu na tek dvije predstavke. Upravo je u vezi s navedenim postupanjem 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 tu temu kroz prethodne godine.

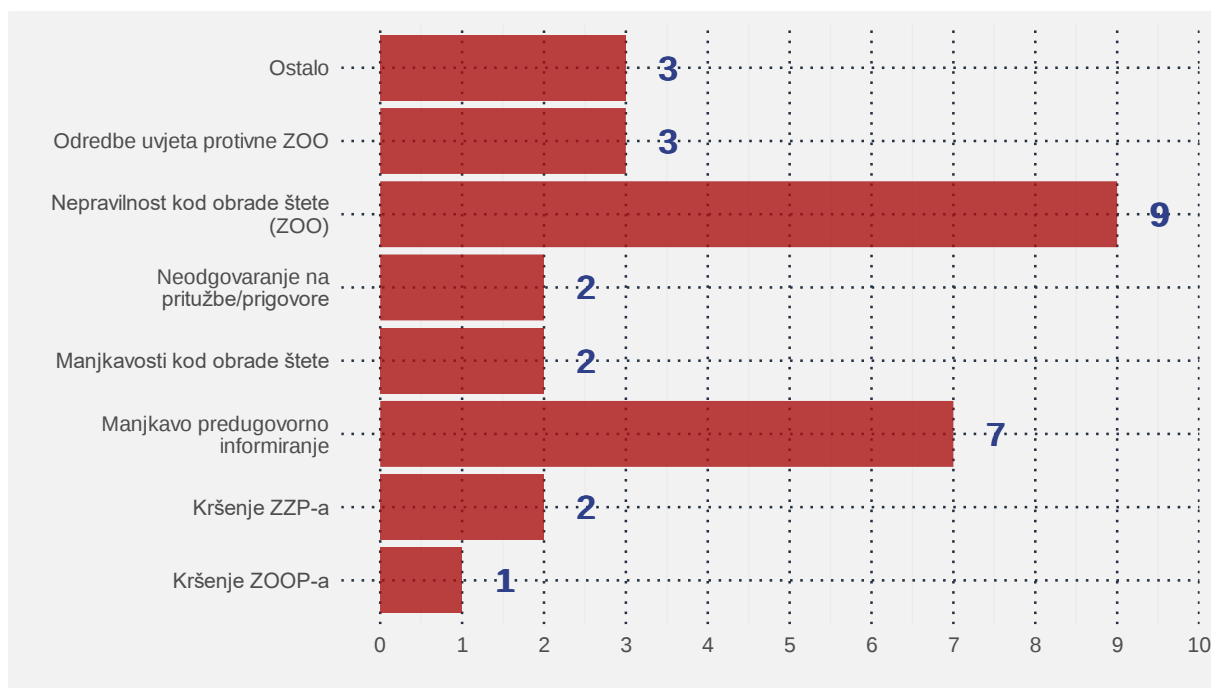
Kroz zaprimljene predstavke utvrđeno je kako su pojedina društva kršila odredbe ZOOP-a (1) te [Zakona o zaštiti potrošača](#) (2). Predstavka u vezi s kojom je utvrđeno kršenje ZOOP-a odnosila se na kršenje obveze dostave utemeljenog odgovora odnosno obrazložene ponude u zakonskom roku (članak 12.), 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 s navedenim poduzela dodatne radnje prema subjektima nadzora. Tako je kroz izravnu komunikaciju i pojedinačne preporuke u vezi s postupanjem 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 pritužbe podnositelja.

Velik udio nedostataka odnosio se na postupanje društava protivno ZOO-u (41 %), a koje se uglavnom odnosi na zakonske rokove za obradu šteta (rok od 14 odnosno 30 dana<sup>6</sup>), a manji dio na uvjete ugovora. Hanfa je pojedinim društvima za osiguranje uputila pojedinačne preporuke u odnosu na utvrđene nedostatke, 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 su s obzirom na opsežnost uvjeta te specifičnost određenog proizvoda ukazivali na moguće manjkavosti u njihovoj jasnoći.

---

<sup>6</sup> članak 943. stavak 1. i 2. ZOO-a

**Slika 14. Nedostaci 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, utvrdi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostavi 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.<sup>7</sup>

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 najkasnije u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva; u protivnom također može prekršajno odgovarati<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Članak 12. stavak 1. ZOOP-a

<sup>8</sup> Članak 12. stavak 5. ZOOP-a

Hanfa je u 2023. zaprimila tri predstavke u vezi s kršenjem prethodno spomenutih obaveza osiguratelja iz članak 12. ZOOP-a. Udio predstavlja u vezi s kršenjem članka 12. ZOOP-a (3 %) smanjio se za više od pola u odnosu na prethodnu godinu (7 %) kada se gleda ukupan broj predstavlja iz područja osiguranja, dok je u odnosu na jednu predstavku utvrđeno postupanje društva protivno članku 12. ZOOP-a. No provjerom dostupnih informacija u vezi s navedenom predstavkom utvrđeno je da je protekao rok za pokretanje prekršajnog postupka, tj. da je nastupila zastara prekršajnog progona prije obraćanja Hanfi, slijedom čega daljnje radnje Hanfe nisu bile svrsishodne. Podnositelj predstavlja obaviješten je o navedenom. Tijekom 2023. podnesena su tri optužna prijedloga protiv društava za osiguranja zbog kršenja članka 12. ZOOP-a na temelju predstavlja 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 okončanju postupka nadzora. Hanfa je tijekom 2023. nastavila nadzorne aktivnosti u vezi s ovom tematikom te su u tijeku još dva nadzorna postupka.

Hanfa je u 2023. pokrenula i postupak posrednog nadzora nad distributerom, društvom za zastupanje u osiguranju, na temelju anonimne predstavlja.

nadzornom postupku utvrđeno je postupanje protivno odredbama ZOS-a zbog neovlaštenog zadržavanja uplaćenih premija po policama osiguranja, a 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 u skladu sa ZOS-om brisan iz registra Hanfe po sili zakona. Slijedom navedenog, postupak posrednog nadzora nad distributerom, društvom za zastupanje u osiguranju, obustavljen je. Međutim, u vezi s istom predstavkom 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 urede na način da uključe informacije i za oštećene osobe, a 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 on 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 predstavki Hanfa je uočila određene manjkavosti u pogledu postupanja određenih društava te jasnoće samog proizvoda osiguranja. Stoga je jednom društvu uputila pojedinačnu preporuku u vezi sa specifičnosti proizvoda osiguranja koje nudi te nužnosti jasnog predugovornog informiranja s obzirom na složenost proizvoda. Društvo je Hanfu tijekom obrade predstavke 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 osiguranju, 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 već je tijekom obrade predstavke te komunikacije s Hanfom informiralo Hanfu da će pristupiti izmjenama uvjeta radi poboljšanja njihove razumljivosti. Hanfa je društvu u pojedinačnoj preporuci dala smjernice u vezi s izmjenom 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 na uvjete ugovora, odnosila i na proces ugovaranja proizvoda te prikladnost proizvoda koji se nudi, a u vezi s kojom je društvo Hanfu informiralo o poduzetim radnjama. Treće društvo Hanfa je upozorila na obveze osiguratelja u skladu s primjenjivim propisima te ga uputila na relevantne odredbe zakona i primjenjivih uvjeta uz napomenu o ovlaštenjima Hanfe na temelju danih preporuka.

### **3.4. Edukativni / informativni tekstovi za potrošače**

Hanfa je u 2023. nastavila s edukativnim aktivnostima posvećenima financijskom opismenjavanju i usmjerenima 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 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 te 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 sa zloupotrebom oznaka ESMA-e i Hanfe te korištenjem lažnih potvrda navedenih institucija](#) s ciljem prijevara građana. Također je upozorila na trgovanje

posredstvom društva [OrbisFX](#), društva [Dryden Partners](#) te društva [BitLucky](#). Upozorenjima se potencijalne ulagatelje pozvalo na oprez s obzirom na to da se radi o društvima koja nisu pod nadležnosti Hanfe te je prije donošenja odluke o ulaganju potrebno uzeti u obzir to da se radi o rizičnim ulaganjima bez garancije povrata izgubljenog novca.

Hanfa kontinuirano provodi edukacije kako ciljnih skupina tako i šire javnosti na temu financijskih prijevara. Tijekom 2023. ostvareno je i nekoliko televizijskih i radijskih gostovanja također na tu temu, a navedeni medijski istupi i edukacije ostvareni su s ciljem informiranja javnosti o vrstama investicijskih prijevara, ali i znakovima kako ih prepoznati. S ciljem što boljeg informiranja javnosti o mogućim rizicima financijskih prijevara, posebno onih koje se odnose na ulaganje putem interneta, Hanfa je u suradnji s Večernjim listom objavila edukativni [Vodič o financijskim prijevarama](#). U suradnji s HNB-om Hanfa je tijekom 2023. provela [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 s 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 % njih zna da kriptovalute nisu zakonito sredstvo plaćanja kao što su to novčanice i kovanice. Financijske prijevare, posebice one putem interneta koje pretežu, postaju sve sofisticiranije; stoga je i povrat uložених sredstava upitan, što svakako treba uzeti u obzir pri donošenju odluka o ulaganju te se adekvatno 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 jedinstven pregled rizika kojima mogu biti izloženi klijenti na tržištu osiguranja, bilo iz razloga povezanih s društvima za osiguranje i distributerima (poput poslovnih procesa, postupanja i politika društva), bilo iz razloga povezanih s potrošačima (poput razumijevanja financijskih proizvoda, razine financijske pismenosti i njihovih očekivanja), ali i zbog rizika uvjetovanih vanjskim utjecajem poput tržišnih kretanja te 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 tog 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|  Vanjski čimbenici                           | geopolitička i makroekonomska neizvjesnost<br>sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača<br>digitalizacija financija i povezana sigurnost                                           | Visok  |
|  Financijska pismenost                       | nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge<br>nepoznavanje ugovornih prava i obaveza potrošača<br>podcjenjivanje vjerojatnosti nastupa pojedinih rizika                           | Visok  |
|  Postupanja i prakse distribucijske mreže    | neadekvatno poznavanje proizvoda od strane distributera<br>nudeње neprimjerenih proizvoda osiguranja<br>otežano predugovorno informiranje ili odustajanje od proizvoda kod digitalne distribucije | Visok  |
|  Procesi i postupanja društava za osiguranje | neprimjerena komunikacija s potrošačima<br>nepotpuno jasni i transparentni uvjeti osiguranja<br>rokovi rješavanja odštetnih zahtjeva<br>nudeње neprimjerenih i vezanih proizvoda                  | Visok  |
|  Održivo financiranje                        | promjene u osigurateljnim pokrivenjima pojedinih proizvoda<br>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 i 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.

