

Na temelju odredbi članka 15. točke 2. i članka 8. stavka 1. i 3. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, br. 140/05 i 12/12; dalje: Zakon o Hanfi) te članka 203. stavka 1. u vezi s člankom 3. točkom 20. i članka 237. Zakona o osiguranju (Narodne novine, br. 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20; dalje: Zakon o osiguranju), u postupku neposrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad poslovanjem društva ADRIATIC OSIGURANJE d.d., Listopadska 2, Zagreb, OIB: 94472454976, LEI 74780000904H51PVL664, koje zastupa opunomoćenik xxxxxxxxxxxx, odvjetnik iz xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, xxxxxx, xxxxx xxxxx xxxxxxxxxxxxxx, OIB: xxxxxxxxxxxx, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb, OIB: 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 21. prosinca 2022. godine donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je društvo ADRIATIC OSIGURANJE d.d., Listopadska 2, Zagreb, OIB: 94472454976, LEI 74780000904H51PVL664, (dalje : Društvo) otklonilo nezakonitosti i nepravilnosti čije je otklanjanje naloženo Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) od 28. travnja 2022. (KLASA: UP/I 974-08/21-01/07, URBROJ: 326-01-80-82-22-36) na način da Društvo prilikom obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada učinkovito primjenjuje vlastite interne akte koji se odnose na navedeni poslovni proces i poduzima primjerene mjere kontrole postupka obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada, i to u segmentu koji se odnosi na poštivanje rokova obrade odštetnih zahtjeva, ali i ostalih obveza propisanih u odnosu na neposredno uključene zaposlenike Društva, kao i na članove višeg rukovodstva koji su uključeni u postupak nadzora procesa obrade odštetnih zahtjeva i sustav unutarnjih kontrola.

2. Okončava se postupak neposrednog nadzora nad poslovanjem Društva (UP/I 974-08/21-01/07).

O b r a z l o ž e n j e

Hanfa je temeljem članka 15. točke 2. Zakona o Hanfi, članka 203. stavka 1. u vezi s člankom 3. točkom 20. Zakona o osiguranju te članka 219. stavka 1. točke 1. i stavka 3. te člancima 220. do 226. Zakona o osiguranju, u skladu s Obavijesti o neposrednom nadzoru KLASA: UP/I 974-08/21-01/07, URBROJ: 326-01-80-82-21-2 od 24. studenoga 2021. uručenoj Društvu, provela neposredni nadzor nad dijelom poslovanja Društva.

Predmet neposrednog nadzora bilo je postupanje Društva vezano uz odštetne zahtjeve društva xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (dalje: xxxx), koji se kod Društva vode pod oznakama xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx, u vremenskom razdoblju tijekom 2020. i 2021. godine.

O provedenom postupku neposrednog nadzora sastavljen je, sukladno odredbama članka 226. Zakona o osiguranju, Zapisnik o obavljenom neposrednom nadzoru od 28. veljače 2022. (KLASA: UP/I 974-08/21-01/07, URBROJ: 326-01-80-82-22-33, dalje: Zapisnik) koji je uredno dostavljen Društvu i kojeg je Društvo zaprimilo 3. ožujka 2022. godine.

Društvo je Hanfi dana 21. ožujka 2022. godine, u roku određenom člankom 226. stavkom 2. Zakona o osiguranju, odnosno u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka Zapisnika, dostavilo pisani prigovor na isti (KLASA: UP/I 974-08/21-01/07, URBROJ: 383-22-35; dalje: Prigovor).

Budući da HANFA nije prihvatila navode Društva iz Prigovora te da su u postupku nadzora nad poslovanjem Društva utvrđene određene nezakonitosti i nepravilnosti, HANFA je Rješenjem od 28. travnja 2022. (KLASA: UP/I 974-08/21-01/07, URBROJ: 326-01-80-82-22-36, dalje: Rješenje) Društvu izrekla opomenu radi sljedećih nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih Zapisnikom, a koje se odnose na postupanje Društva prilikom obrade odštetnih zahtjeva društva xxxx koji se vode pod oznakama xxxxxxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxxxxxx:

„• postupanje protivno odredbi članka 378. stavka 2. Zakona o osiguranju, obzirom da društvo ADRIATIC OSIGURANJE d.d. nije prilikom obrade odštetnih zahtjeva koji su predmet ovog nadzornog postupka u roku od 15 dana odgovorilo pisanim putem na dopise/pritužbe društva xxxxxxxxxxxx kao zainteresirane osobe iz članka 375. stavka 2.;

• postupanje protivno odredbi članka 943. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“ broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21), a u vezi s odredbom članka 18. stavka 2. Zakona o osiguranju, obzirom da društvo ADRIATIC OSIGURANJE d.d. tijekom obrade odštetnih zahtjeva koji su predmet ovog nadzornog postupka nije u zakonskom roku društvu xxxxxxxxxxxx isplatilo osigurninu određenu ugovorom niti obavijestilo društvo xxxxxxxxxxxx da zahtjev nije osnovan;

• postupanje vezano uz obradu odštetnih zahtjeva koji su predmet ovog nadzornog postupka, a koje nije bilo u skladu s pravilima (osigurateljne) struke, odnosno Kodeksom poslovne osigurateljne i reosigurateljne etike (dalje u tekstu: Kodeks);

• postupanje prilikom obrade odštetnih zahtjeva koji su predmet nadzora protivno internom aktu Pravilniku o postupanju kod prijave, obrade i likvidacije ostalih šteta;

• postupanje prilikom obrade odštetnih zahtjeva koji su predmet nadzora protivno internom aktu Pravilniku o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba;

• postupanje uprave protivno odredbi članka 55. Zakona o osiguranju jer nisu osigurali da društvo ADRIATIC OSIGURANJE d.d. posluje u skladu s pravilima struke i Zakonom o osiguranju, propisima donesenim na temelju Zakona o osiguranju, odnosno u skladu s drugim zakonima i propisima kojima se uređuje poslovanje društva za osiguranje, a što proizlazi iz prethodno navedenih utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti.“

Hanfa je Društvu radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti opisanih u izreci Rješenja naložila da prilikom obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada učinkovito primjenjuje vlastite interne akte koji se odnose na navedeni poslovni proces i poduzima primjerene mjere kontrole postupka obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada, i to u segmentu koji se odnosi na poštivanje rokova obrade odštetnih zahtjeva, ali i ostalih obveza propisanih u odnosu na neposredno uključene zaposlenike društva, kao i na članove višeg rukovodstva koji su uključeni u postupak nadzora procesa obrade odštetnih zahtjeva i sustav unutarnjih kontrola.

Kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je bilo dužno:

- do 30. studenog 2022. Hanfi dostaviti izvješće nositelja funkcije unutarnje revizije o provedenoj unutarnjoj kontroli obrade svih odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada koji su zaprimljeni u Društvu od dana primitka Rješenja.

- do 30. studenog 2022. Hanfi dostaviti izvješće nositelja funkcije unutarnje revizije o provedenoj unutarnjoj kontroli postupanja po prigovorima/pritužbama zainteresiranih osoba zaprimljenima uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada koji su zaprimljeni u Društvu od dana primitka Rješenja.

Hanfa je dana 2. prosinca 2022. zaprimila Izvještaj interne revizije obrade odštetnih zahtjeva po vrsti rizika 09.11. Osiguranje usjeva i nasada broj 06/2022 od 28. studenog 2022. (dalje: Izvješće) izrađeno prema nalogu iz Rješenja, uz popratnu dokumentaciju i pojašnjenje Društva.

U Izvješću se navodi kako je svrha revizije bila utvrditi je li Društvo otklonilo nezakonitosti i nepravilnosti navedene u izreci Rješenja da prilikom obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada učinkovito primjenjuje vlastite interne akte koji se odnose na navedeni poslovni proces i poduzima primijenjene mjere kontrole postupka obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada, i to u segmentu koji se odnosi na poštivanje rokova obrade odštetnih zahtjeva ali i ostalih obveza propisanih u odnosu na neposredno uključene zaposlenike društva, kao i na članove višeg rukovodstva koji su uključeni u postupak nadzora procesa obrade odštetnih zahtjeva i sustav unutarnjih kontrola na način da se utvrdi poštivanje:

- Članka 378. stavka 2. Zakona o osiguranju
- Članka 943. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21; dalje: ZOO)
- Kodeksa poslovne osigurateljne i reosigurateljne etike
- Internog akta – Pravilnika o postupanju kod prijave, obrade i likvidacije ostalih šteta
- Internog akta – Pravilnik o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba
- Članka 55. Zakona o osiguranju.

Izvješćem je dan pregled odštetnih zahtjeva po vrsti rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada zaprimljenih u razdoblju od 1. svibnja 2022. do 31. listopada 2022. s podacima o brojevima odštetnih zahtjeva, datumima nastanka i prijave štete, ugovaratelju, datumu slanja utemeljenog odgovora, datumu zadnje korespondencije, datumu likvidacije/isplate, broju dana od prijave štete do slanja utemeljenog odgovora stranci i broju dana od zadnje korespondencije do isplate naknade.

Interni revizor Društva u nalazu i mišljenju navodi kako je internom revizijom utvrđeno da je kod svih odštetnih zahtjeva poslan odgovor odnosno odluka o odštetnom zahtjevu sukladno rokovima propisanim člankom 943. ZOO-a, odnosno da je postupanje bilo u skladu s internim aktima i propisima. Također navodi kako je unutar revidiranog područja provedena i kontrola datuma isplate osigurarine te je ustanovljeno poštivanje rokova kod svih revidiranih predmeta u skladu sa propisanim zakonskim okvirima te je mišljenja da Društvo posluje u skladu sa odredbama propisanim ZOO-om i Zakonom o osiguranju odnosno člankom 943. ZOO-a i člankom 18. Zakona o osiguranju, kao i internim Pravilnikom o postupanju kod prijave, obrade i likvidacije ostalih šteta.

Izvješće sadrži i pregled zaprimljenih odštetnih zahtjeva po kojima su zaprimljeni prigovori, s podacima o brojevima odštetnih zahtjeva, datumima nastanka i prijave štete, ugovaratelju, datumima zaprimanja prigovora i odgovora na prigovor te broju dana proteklih između ta dva datuma.

Interni revizor Društva u nalazu i mišljenju navodi kako je internom revizijom provedena kontrola datuma odgovora na prigovore od strane Društva te je ustanovljeno da su ispoštovani rokovi sukladno stavku 2. članka 378. Zakona o osiguranju i internom aktu Pravilniku o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba. Mišljenja je također, a prema rezultatima proizašlima iz revidiranog područja, da Društvo djeluje u skladu s člankom 55. Zakona o osiguranju i Kodeksom poslovne osigurateljne i reosigurateljne etike. U nalazu i mišljenju daje mišljenje da je proces obrade i likvidacije šteta po vrsti rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada uredan te da je Društvo poduzelo sve potrebno u svrhu otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti navedenih u izreci Rješenja.

Pregledom Izvješća te dostavljenog nalaza i mišljenja internog revizora Društva, zaključeno je da je Društvo otklonilo nezakonitosti i nepravilnosti čije je otklanjanje naloženo Rješenjem zbog čega je, na temelju članka 237. stavka 2. Zakona o osiguranju, odlučeno kao u točkama 1. i 2. izreke ovoga Rješenja.

U skladu sa člankom 8. stavkom 3. Zakona o Hanfi, svi pojedinačni akti Hanfe kojima se odlučuje o nečijim pravima ili obvezama objavljuju se nakon njihove konačnosti na internetskoj stranici Hanfe pa će se ovo Rješenje objaviti u tom smislu.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog Rješenja žalba nije dopuštena, ali se protiv istog može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Zagrebu u roku 30 (trideset) dana od dana primitka ovog Rješenja.

KLASA: UP/I 974-08/21-01/07
URBROJ: 326-01-80-82-22-40

Zagreb, 21. prosinca 2022.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman