

KLASA: UP/I 974-08/21-01/07
URBROJ: 326-01-80-82-22-36

Zagreb, 28. travnja 2022.

Na temelju odredbi članka 15. stavka 1. točke 2. i članka 8. stavka 1. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, br. 140/05 i 12/12; dalje: Zakon o Hanfi) te članaka 231., 233. i 234. 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, koje zastupa opunomoćenik [REDACTED] OIB: [REDACTED], Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb, OIB 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 28. travnja 2022. godine donosi

RJEŠENJE

Društvu ADRIATIC OSIGURANJE d.d., Listopadska 2, Zagreb, OIB: 94472454976, izriče se opomena radi sljedećih nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih Zapisnikom o obavljenom neposrednom nadzoru, KLASA: UP/I 974-08/21-01/07, URBROJ: 326-01-80-82-22-33 od 28. veljače 2022., koje se odnose na postupanje društva ADRIATIC OSIGURANJE d.d. prilikom obrade odštetnih zahtjeva društva [REDACTED], koji se vode pod oznakama [REDACTED] i [REDACTED]:

- 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 [REDACTED] 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 [REDACTED] isplatilo osigurninu određenu ugovorom niti obavijestilo društvo [REDACTED] da zahtjev nije osnovan;
- postupanje vezano uz obradu odštetnih zahtjeva koji su predmet ovog nadzornog postupka, a koje nije bilo u skladu s pravilima (osiguravateljne) struke, odnosno Kodeksom poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne 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.

Društvu ADRIATIC OSIGURANJE d.d. se radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti navedenih u izreci ovog Rješenja nalaže 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 ADRIATIC OSIGURANJE d.d. dužno je:

- do 30. studenog 2022. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga 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 ADRIATIC OSIGURANJE d.d. od dana primitka ovog Rješenja.
- do 30. studenog 2022. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga 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 ADRIATIC OSIGURANJE d.d. od dana primitka ovog Rješenja.

O b r a z l o ž e n j e

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: 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., članka 204. stavaka 3. i 4., a u vezi s 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 24.11.2021. uručenoj društvu ADRIATIC OSIGURANJE d.d., Listopadska 2, Zagreb, OIB: 94472454976, (dalje u tekstu: Subjekt nadzora), provela neposredni nadzor nad dijelom poslovanja Subjekta nadzora.

Predmet neposrednog nadzora bilo je postupanje Subjekta nadzora vezano uz odštetne zahtjeve društva [REDAKCIJA] (dalje u tekstu: [REDAKCIJA]), koji se kod Subjekta nadzora vode pod oznakama [REDAKCIJA] i [REDAKCIJA], 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) kojeg je Subjekt nadzora zaprimio 3. ožujka 2022. godine.

Zapisnikom su utvrđene sljedeće nezakonitosti i nepravilnosti:

- postupanje Subjekta nadzora protivno odredbi članka 378. stavka 2. Zakona o osiguranju, obzirom da Subjekt nadzora nije u roku od 15 dana odgovorio pisanim putem na dopise društva [REDAKCIJA] kao zainteresirane osobe iz članka 375. stavka 2. koje je društvo [REDAKCIJA] preko svog opunomoćenika poslalo Subjektu nadzora 4. veljače 2021., 19. veljače 2021., 9. ožujka 2021. i 20. travnja 2021. premda je iz istih razvidno kako se oni odnose upravo na izvršenje ugovora o osiguranju i postupanje Subjekta nadzora u vezi s rješavanjem zahtjeva

i/ili odštetnih zahtjeva iz ugovora o osiguranju, a navedeni dopisi po svom sadržaju odgovaraju obilježjima pritužbe/prigovora i iz internog akta Subjekta nadzora (dalje u tekstu: Postupanje 1);

- postupanje Subjekta nadzora 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 Subjekt nadzora tijekom obrade odštetnih zahtjeva koji su predmet ovog nadzornog postupka nije ni kod jednog odštetnog zahtjeva koji su predmet nadzora u zakonskom roku društvu [REDACTED] isplatilo osigurninu određenu ugovorom niti obavijestilo društvo [REDACTED] da zahtjev nije osnovan (dalje u tekstu: Postupanje 2);
- postupanje Subjekta nadzora vezano uz obradu odštetnih zahtjeva koji su predmet ovog nadzornog postupka, a koje nije bilo u skladu s pravilima (osiguravateljne) struke, odnosno Kodeksom poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike (dalje u tekstu: Kodeks), u dijelu komunikacije Subjekta nadzora s društvom [REDACTED], obzirom da je odstupalo od ponašanja u skladu s pravilima struke u kontekstu primjene načela savjesnosti i poštenja, načela osiguravateljne struke, poduzimanja mjera kako bi stranke što jednostavnije i što žurnije ostvarile svoja prava te učinkovitog postupanja u postupku obrade štete (dalje u tekstu: Postupanje 3);
- postupanje Subjekta nadzora prilikom obrade odštetnih zahtjeva koji su predmet nadzora protivno internom aktu Pravilniku o postupanju kod prijave, obrade i likvidacije ostalih šteta i to člancima 11., 21. i 25., a vezano uz rokove rješavanja odštetnih zahtjeva te određivanje ovlaštenih osoba za postupanje po odštetnim zahtjevima (dalje u tekstu: Postupanje 4);
- postupanje Subjekta nadzora prilikom obrade odštetnih zahtjeva koji su predmet nadzora protivno internom aktu Pravilniku o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba i to člancima 2. i 3., a vezano uz neodgovaranje na pritužbe društva [REDACTED] u propisanim rokovima (dalje u tekstu: Postupanje 5);
- postupanje uprave Subjekta nadzora protivno odredbi članka 55. Zakona o osiguranju jer nisu osigurali da Subjekt nadzora 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. (dalje u tekstu: Postupanje 6).

Subjekt nadzora 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 (Subjekt nadzora je prigovor uputio 18. ožujka 2022.), dostavio pisani prigovor na isti (KLASA: UP/I 974-08/21-01/07, URBROJ: 383-22-35; u daljnjem tekstu: Prigovor).

Nakon analiziranja navoda iz Prigovora, kao i rezultata cjelokupnog postupka, Hanfa je utvrdila kao što je opisano u nastavku.

Hanfa je 28. travnja 2021. godine zaprimila predstavku na rad Subjekta nadzora podnijetu od strane društva [REDACTED], a vezano uz postupanje po odštetnim zahtjevima društva [REDACTED] koji se kod Subjekta nadzora vode pod oznakama [REDACTED] i [REDACTED]. U predstavci je, u bitnom, navedeno kako je društvo [REDACTED], nakon kašnjenja Subjekta nadzora u ispunjavanju njegovih obveza vezanih uz donošenje odluke o odštetnom zahtjevu i isplatu iznosa štete upućivalo česte pisane zahtjeve i prigovore vezane za status njihovih odštetnih zahtjeva i isplatu naknade štete. Navodi se kako je društvo [REDACTED] pisane prigovore, njih ukupno šest, poslalo Subjektu nadzora dana 7. prosinca 2020., 18. siječnja 2021., 4. veljače 2021., 19. veljače 2021., 19. ožujka 2021. i 20. travnja 2021., a da Subjekt nadzora nije društvu [REDACTED] dao nikakvu službenu informaciju o statusu odštetnih zahtjeva, niti je odgovorio na sve upućene pisane upite i prigovore, a niti je isplatilo odštetu ili nesporni dio na ime predujma. Na zahtjev Hanfe za dostavom očitovanja na navode iz predstavke te relevantne dokumentacije, Subjekt nadzora je u svom očitovanju od 11. svibnja 2021. naveo kako je izvršio

provjere navoda podnositelja predstavke te utvrdio kako je dana 10. studenoga 2020. usmenim i pisanim putem od osiguranika (društva [REDAKT]) zatražio dostavljanje dokumentacije iz koje bi bio vidljiv interes osiguranja, dok je dana 30. studenoga 2020. od osiguranika također usmenim i pisanim putem zatraženo dostavljanje provjere je li osiguranik ostvario pravo na naknadu štete po osnovu elementarne nepogode. Nadalje Subjekt nadzora navodi kako je dana 4. prosinca 2020., a nakon što je osiguranik/podnositelj predstavke nepotpuno udovoljio zahtjevima osiguratelja, osiguraniku dostavio odluku o njegovom odštetnom zahtjevu (odštetni zahtjevi su odbijeni).

Na zahtjev Hanfe za dodatnim očitovanjem, Subjekt nadzora je u očitovanju od 4. lipnja 2021. naveo kako je, dodatnim provjerama u evidentiranim štetnim spisima i obavljenim razgovorima sa svim djelatnicima podružnice koji su bili zaduženi za konkretnog osiguranika, došao do saznanja kako je kao kontakt osoba društva [REDAKT] u podružnici [REDAKT] označen g. [REDAKT]. Stoga su dopisi vezani uz dostavu neophodne dokumentacije od 10. i 30. studenog 2020., a koje je izradila djelatnica [REDAKT], dostavljeni na adresu elektroničke pošte g. [REDAKT]. Na isti opisani način ista djelatnica Društva dostavila je i dopise/odluke o odštetnim zahtjevima od 4. prosinca 2020.

Subjekt nadzora nadalje navodi kako je, potaknut predstavkom podnositelja, naknadnom provjerom utvrdio da [REDAKT] više nije u radnom odnosu s društvom [REDAKT] te da unutar podružnice [REDAKT] nije ažuriran podatak o kontakt osobi osiguranika [REDAKT] tako da o tome djelatnica [REDAKT] nije imala potpunu informaciju. Nadalje je Subjekt nadzora naveo kako je putem podružnice [REDAKT] zaprimio dopise društva [REDAKT] od 7. prosinca 2020. i 18. siječnja 2021. koji nisu okarakterizirani kao pritužba u skladu s Pravilnikom Društva o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba već kao upit/pojašnjenje zaprimljen na adresu elektroničke pošte djelatnika [REDAKT]. Subjekt nadzora također je naveo kako je dopis zaprimljen 4. veljače 2021. na službenu adresu elektroničke pošte za pritužbe okarakteriziran kao pritužba u skladu s Pravilnikom Subjekta nadzora o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba te je proslijeđen na očitovanje u podružnicu [REDAKT] čiji su djelatnici i odgovorne osobe bili u obvezi, u skladu s Poslovnim kodeksom Subjekta nadzora i unutar specifične vrste osiguranja (osiguranje usjeva), razjasniti podnositelju predstavke iz kojih razloga Subjekt nadzora nije u mogućnosti postupiti po traženju iz dopisa od 4. veljače 2021. Također su dopisi od 19. veljače 2021., 19. ožujka 2021. te 20. travnja 2021. okarakterizirani kao izjava nezadovoljstva u skladu s Pravilnikom Subjekta nadzora o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba te se po istima postupilo kao i po prethodnom dopisu.

Društvo [REDAKT] je Hanfi 4. lipnja 2021. dostavilo dodatno očitovanje od 31. svibnja 2021., odnosno dopunu predstavke, u kojem je navelo kako dana 4. prosinca 2020. nije od strane Subjekta nadzora primio nikakvu odluku/dopis o odbijanju odštetnih zahtjeva, niti je iste primio do današnjeg dana (31. svibnja 2021.). Također navodi kako ni na jedan od šest pisanih upita/pritužbi upućenih Subjektu nadzora (7. prosinca 2020., 18. siječnja 2021., 4. veljače 2021., 19. veljače 2021., 19. ožujka 2021., 20. travnja 2021.) nije dobio niti jedan odgovor. Uz očitovanje je društvo [REDAKT] dostavilo korespondenciju između direktora društva [REDAKT] i zaposlenika Subjekta nadzora [REDAKT] na dane 10. i 30. studenoga 2020. vezano uz dostavu dokumentacije potrebne za rješavanje odštetnih zahtjeva.

Društvo [REDAKT] je 10. lipnja 2021. Hanfi dostavilo dopunu očitovanja od 31. svibnja 2021., u kojem je navelo kako je 7. lipnja 2021. zaprimilo poruku elektroničke pošte od strane Subjekta nadzora, a koja je u prilogu sadržavala dokumente „Odgovor na pritužbu Društvo [REDAKT]” i „Odluke o odštetnim zahtjevima”. [REDAKT] navodi kako je Subjekt nadzora u odgovoru na pritužbe naveo, između ostaloga, da je dodatnim provjerama u podružnici [REDAKT] utvrdio da su navodne odluke društvu [REDAKT] dostavljene 4. prosinca 2020. putem poruke elektroničke pošte upućene g. [REDAKT], jer je ista osoba u podružnici navedena kao kontakt osoba društva [REDAKT]. Subjekt nadzora se ispričava radi pogreške koju je naknadno utvrdio, a u smislu da navedena osoba ([REDAKT]) više nije zaposlenik društva [REDAKT] pa stoga [REDAKT] nije dobio odluke od 4. prosinca 2020. Nadalje se Subjekt nadzora ispričava ukoliko njihov djelatnik na dopise društva [REDAKT] od 7. prosinca 2020. i 18. siječnja 2021. nije pisano odgovorio sukladno obvezi prema poslovnom kodeksu Subjekta nadzora, a u

pogledu zaprimljenih pritužbi od dana 19. veljače 2021., 19. ožujka 2021. i 20. travnja 2021. na iste odgovara tako što sada (7. lipnja 2021.) dostavlja odluke o odbijanju odštetnih zahtjeva.

Društvo [REDACTED] je nadalje navelo kako račune elektroničke pošte svojih bivših zaposlenika nakon prestanka njihovog radnog odnosa u tvrtki i dalje zadržava aktivnima upravo radi kontrole eventualno kasnije pristiglih poruka elektroničke pošte, tako i u slučaju e-mail računa g. [REDACTED]. Na predmetnu adresu elektroničke pošte g. [REDACTED] nikada nisu poslane/pristigle navodne odluke koje spominje Subjekt nadzora, a niti su iste dostavljene dana 4. prosinca 2020. Cjelokupna korespondencija putem elektroničke pošte među stranama vršena je između šefa odjela Subjekta nadzora g. [REDACTED] i direktora društva [REDACTED] g. [REDACTED].

Na upit Hanfe za dostavom dokaza o dostavi podnositelju predstavke društvu [REDACTED] dopisa o nedostajućoj dokumentaciji od 10. i 30. studenoga 2021. i odluka o odštetnim zahtjevima od 4. prosinca 2021., Subjekt nadzora je u očitovanju Hanfi od 14. srpnja 2021. naveo kako nije u mogućnosti dostaviti dokaz o dostavi predmetnih dopisa/odluka u obliku ispisa poruka elektroničke pošte kako je to zatraženo budući da je zbog ograničenja veličine pretinca elektroničke pošte djelatnica Subjekta nadzora ([REDACTED]) izbrisala stare poslane elektroničke poruke.

U postupku nadzora tijekom razgovora s djelatnicima Subjekta nadzora i pregleda internih akata - Pravilnik o pričuвної pohrani podataka, verzija 2.3, 27.5.2019. i Pravilnik o pričuвної pohrani podataka, verzija 1.2, 27.5.2019. - ustanovljeno je da Subjekt nadzora provodi pričuvnju pohranu podataka svih baza podataka i poslužitelja na informacijskom sustavu, a tako i poslužitelja elektroničke pošte. Elektronička pošta pohranjuje se na vlastitom poslužitelju Subjekta nadzora kojeg samostalno održavaju. Provedba pričuvnje pohrane podataka provodi se na dnevnoj, tjednoj, mjesečnoj i godišnjoj razini. Ustanovljeno je da Subjekt nadzora u sklopu pričuvnje pohrane podataka pohranjuje zapise s poslužitelja elektroničke pošte unazad [REDACTED]. U sklopu neposrednog nadzora obavljen je uvid u zapise na poslužitelju elektroničke pošte u prostorijama Subjekta nadzora te su zatraženi zapisi s poslužitelja elektroničke pošte za sve djelatnike Subjekta nadzora za razdoblje od 1. studenog 2020. do 31. studenog 2021. godine. Također su zatraženi i dobiveni pretinci elektroničke pošte iz pričuvnje pohrane podataka za djelatnike Subjekta nadzora: [REDACTED] i [REDACTED] te je izvršen uvid u zapise s poslužitelja elektroničke pošte na dan 4. prosinca 2020. Iz navedenih zapisa može se nedvojbeno zaključiti da Subjekt nadzora preko elektroničke pošte djelatnika [REDACTED] i [REDACTED] nije na dan 4. prosinca 2020. dostavio poruke elektroničke pošte vezane za predmetne odštetne zahtjeve na adresu elektroničke pošte društva [REDACTED] s obzirom da je utvrđeno kako ne postoje sistemski zapisi o kreiranju navedenih poruka, kao ni zapisi o njihovu brisanju. Također je izvršen uvid u zapise poslužitelja elektroničke pošte Subjekta nadzora na dane 10., 11., 12. i 30. studenoga 2020. i 7., 28. i 29. prosinca 2020. Poruke elektroničke pošte za sve navedene datume, osim 4. prosinca 2020. za koji datum nisu pronađeni sistemski zapisi, odnose se na komunikaciju između djelatnika Subjekta nadzora - [REDACTED] ([REDACTED]) i djelatnika društva [REDACTED] - [REDACTED] ([REDACTED]). Poruke elektroničke pošte identificirane su u zapisima poslužitelja elektroničke pošte Subjekta nadzora čime se može dodatno potvrditi vjerodostojnost slanja i zaprimanja ovih poruka na navedene datume, uz prethodne dokaze dostavljene u sklopu predmeta predstavke društva [REDACTED] (prikaz ispisa poruka iz pretinca elektroničke sa lokalne radne stanice društva [REDACTED]).

Hanfa je u postupku nadzora zaključkom odredila održavanje usmene rasprave saslušanja svjedoka [REDACTED] i [REDACTED], a s obzirom da je utvrdila kako je radi utvrđivanja činjeničnog stanja i svih okolnosti u pokrenutom postupku nadzora potrebno saslušati te svjedoke, s obzirom da iz dokumentacije proizlazi kako navedeni imaju neposrednih saznanja o postupanju Subjekta nadzora vezano uz odštetne zahtjeve društva [REDACTED] koji su predmet nadzora. Navedeni svjedoci saslušani su na usmenoj raspravi dana 25. siječnja 2022. u prisutnosti punomoćnika Subjekta nadzora kao stranke. Svjedok [REDACTED] je na usmenoj raspravi, između ostalog, izjavio kako mu nije poznato tko je u sjedištu Subjekta nadzora i u podružnici Subjekta nadzora u [REDACTED] imao informacija o podnijetim odštetnim zahtjevima društva [REDACTED]; da je, koliko je njemu poznato, samo on komunicirao

s društvom [REDAKTIRANO] oko obrade štete; da ne zna zašto na odštetne zahtjeve nije odgovoreno u roku od mjesec dana od procjene; kako misli da u nijednom trenutku nije imao cjelokupnu dokumentaciju za odlučivanje o odštetnom zahtjevu; kako ne zna zašto nakon primanja potvrde društva [REDAKTIRANO] o neostvarivanju prava na naknadu štete uslijed proglašenja elementarne nepogode nisu donijete odluke o predmetnim odštetnim zahtjevima; kako ne zna kako je odluka o odštetnim zahtjevima poslana društvu [REDAKTIRANO] niti zna tko je potpisan te zašto u naknadnoj komunikaciji odluka nije poslana; kako se ne sjeća da je 7. prosinca 2020. i u siječnju 2021. na svoju adresu primio neke poruke društva [REDAKTIRANO]; kako nije obavljao korekcije unesenih iznosa pričuva šteta i ne zna tko je obavljao korekcije iznosa; kako mu nije poznat trenutni status predmetnih odštetnih zahtjeva ni status društva [REDAKTIRANO] kao osiguranika Subjekta nadzora.

Svjedokinja [REDAKTIRANO] je na usmenoj raspravi, između ostalog, izjavila kako joj nije poznato puno o ovom predmetu jer nije skoro ništa radila na predmetu (osim eventualno neslužbeno što je čula na hodniku od kolega); kako uopće nije radila na tom predmetu i kako nije bila ovlaštena za odluku o predmetu ni u pogledu osnove niti visine; kako društvu [REDAKTIRANO] nije dostavila dopise 10. studenog 2020. i 30. studenog 2020.; kako društvu [REDAKTIRANO] nije 4. prosinca 2020. dostavila odluku o odštetnom zahtjevu; kako nikad nije primila informaciju da [REDAKTIRANO] više nije zaposlenik društva [REDAKTIRANO]; kako joj nije poznat trenutni status predmetnih odštetnih zahtjeva ni status društva [REDAKTIRANO] kao osiguranika Subjekta nadzora.

TOČKA VEZANA UZ POSTUPANJE 1

U postupku je nesporno utvrđeno kako je društvo [REDAKTIRANO] kao ugovorna strana u ugovoru o osiguranju i podnositelj odštetnih zahtjeva zainteresirana osoba prema članku 375. stavku 2. Zakona o osiguranju. Iz sadržaja dopisa koje je društvo [REDAKTIRANO] preko svog opunomoćenika poslalo Subjektu nadzora 19. ožujka 2021. i 20. travnja 2021. razvidno je kako se oni odnose upravo na izvršenje ugovora o osiguranju i postupanje Subjekta nadzora u vezi s rješavanjem zahtjeva i/ili odštetnih zahtjeva iz ugovora o osiguranju. Društvo [REDAKTIRANO] je 5. veljače i 19. veljače 2021. Subjektu nadzora uputilo dopise koji po svom sadržaju odgovaraju obilježjima pritužbe/prigovora iz internog akta Subjekta nadzora. U svim spomenutim dopisima spominje se sljedeće: podsjetnik na štetni događaj od kojeg je prošlo šest, odnosno više mjeseci; unatoč izvršenim procjenama štete, nizu poziva i zahtjevima od strane društva [REDAKTIRANO], društvo [REDAKTIRANO] od Subjekta nadzora nije primilo nikakvo službeno očitovanje ni informaciju; poziv za izvršenjem zakonskih i ugovornih obveza. Iz višestrukih očitovanja društva [REDAKTIRANO] vidljivo je da društvo [REDAKTIRANO] negira zaprimanje odgovora na svoja obraćanja od 5. i 19. veljače 2021., 19. ožujka 2021. te 20. travnja 2021. Iz očitovanja samog Subjekta nadzora nije vidljivo da je Subjekt nadzora na navedene višestruke dopise društva [REDAKTIRANO] odgovorio u zakonskom roku od 15 dana od njihovog zaprimanja. Iz očitovanja Subjekta nadzora Hanfi od 4. lipnja 2021. vidljivo je da Subjekt nadzora potvrđuje da je zaprimio sva navedena obraćanja društva [REDAKTIRANO] te navodi kako je dopis društva [REDAKTIRANO] od 4. veljače 2021. okarakteriziran kao pritužba, a dopisi od 19. veljače 2021., 19. ožujka 2021. i 20. travnja 2021. kao izjave nezadovoljstva te su proslijeđeni u podružnicu [REDAKTIRANO] Subjekta nadzora na daljnje postupanje, no nije dostavio dokaze o poduzetim bilo kakvim daljnjim radnjama u smislu odgovaranja na iste. Iz dopisa Subjekta nadzora „Odgovor na pritužbu društvo [REDAKTIRANO]“ od 7. lipnja 2021. upućenog društvu [REDAKTIRANO], a čiji primitak je društvo [REDAKTIRANO] potvrdilo, vidljivo je da Subjekt nadzora navodi kako ovim dopisom, u pogledu zaprimljenih pritužbi od 19. veljače 2021., 19. ožujka 2021. i 20. travnja 2021., u privitku dostavlja odluke o odštetnim zahtjevima evidentiranim pod brojem [REDAKTIRANO] i [REDAKTIRANO]. Obzirom na navedeno, Hanfa je utvrdila kako je Subjekt nadzora postupio protivno odredbama članka 378. stavka 2. Zakona o osiguranju.

Subjekt nadzora se u Prigovoru nije očitovao na navedene okolnosti, niti je pobijao utvrđene činjenice.

TOČKA VEZANA UZ POSTUPANJE 2

Iz očitovanja društva [REDAKTIRANO], očitovanja Subjekta nadzora, uvida u zapise s poslužitelja elektroničke pošte Subjekta nadzora te iskaza saslušanih svjedoka [REDAKTIRANO] i [REDAKTIRANO], Hanfa je utvrdila kako Subjekt nadzora nije u zakonski ostavljenom roku iz članka 943. Zakona o obveznim odnosima isplatio osigurninu utvrđenu ugovorom o osiguranju niti je obavijestio osiguranika da njegov zahtjev nije osnovan niti po jednom odštetnom zahtjevu koji su bili obuhvaćeni postupkom nadzora.

Subjekt nadzora ne samo da u Prigovoru nije pobijao utvrđene činjenice već navodi kako dopisi od 10. studenog, 30. studenog i 4. prosinca 2020., a koji su dostavljeni Hanfi, nisu dostavljeni društvu [REDAKTIRANO], a razlog zašto isti nisu dostavljeni leži u „ljudskom faktoru“ (grešci u radu). Iz navedenog je vidljivo da Subjekt nadzora ne osporava počinjene opisane povrede Zakona o obveznim odnosima.

TOČKA VEZANA UZ POSTUPANJE 3

Pravila osigurateljne struke propisana su Kodeksom poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike (dalje u tekstu: Kodeks). Naime, s obzirom da je Kodeks, između ostaloga, donesen s ciljem promicanja postupanja koje je u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom te strukovnim osiguravateljno-reosiguravateljnim pravilima, odredbe Kodeksa predstavljaju i dobre poslovne običaje, standarde i pravila struke u smislu članka 55. stavka 1. točke 1. i članka 204. stavka 3. te članka 231. stavka 3. Zakona o osiguranju.

Tijekom nadzornog postupka utvrđeno je kako postupanje Subjekta nadzora kod obrade odštetnih zahtjeva koji su bili predmet tog postupka nije bilo u skladu s pravilima Kodeksa. Konkretno, Subjekt nadzora nije postupao u skladu s odredbama članaka 2.3 (Zaštita ugleda društva i hrvatskog osiguranja), 2.4. (Načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke) i 3.2. (Ravnopravnost stranaka, obrada i naknada štete te isplata osigurane svote) Kodeksa. Naime, utvrđeno je kako su određeni postupci djelatnika Subjekta nadzora, a što se posebno odnosi na komunikaciju s društvom [REDAKTIRANO], odstupali od ponašanja u skladu s pravilima struke u kontekstu primjene načela savjesnosti i poštenja, načela osigurateljne struke, poduzimanja mjera kako bi stranke što jednostavnije i što žurnije ostvarile svoja prava te učinkovitog postupanja u postupku obrade štete.

U slučaju obrade odštetnog zahtjeva razumno je očekivati kako podnositelj odštetnog zahtjeva postupa u svojem najboljem interesu, a to uključuje i odgovaranje na dopise i zahtjeve društva za osiguranje bez neuobičajeno dugih odgađanja (a posebno uzimajući u obzir specifičnu vrstu osiguranja i utjecaj događaja iz konkretnih odštetnih zahtjeva obuhvaćenih nadzorom na poslovanje podnositelja odštetnog zahtjeva). Konkretno, Subjekt nadzora je nakon dostave tri dopisa za koje Subjekt nadzora navodi kako su poslani osiguraniku 10. studenog 2020., 30. studenog 2020. i 4. prosinca 2020., a na koje nije primio odgovor, mogao razumno pretpostaviti kako postoje poteškoće u komunikaciji, odnosno u urednoj dostavi dopisa te u vezi toga poduzeti primjerene mjere. Osim toga, očito je kako je i tijekom ostale komunikacije tijekom obrade predmetnih odštetnih zahtjeva došlo do poteškoća koje su dovele, između ostalog i u bitnom, i do ugrožavanja uzajamnog povjerenja. Iz iskaza svjedoka s usmene rasprave može se utvrditi kako nije razvidno tko je i u kojem trenutku donosio odluke o angažmanu djelatnika Subjekta nadzora na predmetnim odštetnim zahtjevima, koji su djelatnici bili angažirani i obrađivali premetne odštetne zahtjeve kao i zašto odluke o predmetnim odštetnim zahtjevima nisu donijete, a što se može smatrati neprimjenjivanjem vlastitih organizacijskih zahtjeva i neprimjerenim upravljanjem rizicima.

U svom Prigovoru Subjekt nadzora navodi kako smatra da nema mjesta pozivanja Hanfe na Kodeks, a imajući na umu odredbe samog Kodeksa, točnije glave VII. koja nosi naslov: KRŠENJE KODEKSA

I RJEŠAVANJE PRIJEPORA, koja jasno i precizno propisuje ovlaštenike na utvrđenje eventualne povrede Kodeksa (Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori), na podnošenje prijave (Društva i/ili Stranke) i rok u kojem se ta prijava mora podnijeti. Budući da Hanfa ne pripada u krug naprijed navedenih osoba, Subjekt nadzora zaključuje da je Hanfa prekoračila svoje zakonske ovlasti upuštajući se u utvrđivanje navodnih povreda citiranog Kodeksa.

Ovaj prigovor Subjekta nadzora ne može se uvažiti. Ponajprije, Subjekt nadzora u svom Prigovoru ne prigovara utvrđenom stanju koje se odnosi na njegovo postupanje vezano uz obradu odštetnih zahtjeva koji su predmet ovog nadzornog postupka, a koje nije bilo u skladu s pravilima (osiguravateljne) struke, odnosno Kodeksom u dijelu komunikacije Subjekta nadzora s društvom [REDACTED], već samo smatra kako nema mjesta pozivanju Hanfe na Kodeks te, u bitnom, navodi kako Hanfa nema pravo utvrđivati navodne povrede Kodeksa.

Uzimajući u obzir zakonske ovlasti Hanfe iz članka 15. točke 2. Zakona o Hanfi i članka 2. a točke 1. Zakona o osiguranju, jasno je kako Hanfa ima nadzorne ovlasti vezane uz postupanje društava za osiguranje. Iz samog teksta Kodeksa (koji je javno dostupan na internetskoj stranici Hrvatske gospodarske komore: www.hgk.hr) razvidno je kako je donijet „u cilju promicanja etičkog postupanja, u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom, jačanja profesionalnog odnosa prema strankama te uzajamnog povjerenja i podizanja opće razine poslovanja i kolegijalne suradnje, obvezatno poštujući ekonomska načela i strukovna osiguravateljno-reosiguravateljna i aktuarska pravila“. Samim tim je razvidno kako te odredbe u sebi sadrže odnosno predstavljaju „dobre poslovne običaje, standarde i pravila struke“ u smislu čl. 55. st. 1. toč. 1., čl. 204. st. 3. te čl. 231. st. 3. Zakona o osiguranju.

Dodatno, Kodeks su donijeli predstavnici društava za osiguranje na razini svog udruženja i s obzirom na navedeno, razumno je zaključiti kako su time sama društva za osiguranje definirala dobre poslovne običaje, standarde i pravila struke relevantne za obavljanje poslova osiguranja. Dakle, neovisno o navodu i deskripciji navoda iz Zapisnika te neovisno o tome što je riječ o Kodeksu kojeg nije donijela Hanfa, u postupanju Subjekta nadzora radi se formalno i u stvari o kršenju zakonskih odredbi vezanih uz dobre poslovne običaje, standarde i pravila struke kako su definirani Zakonom o osiguranju. Hanfa time ne implicira da je ona tijelo koje je zaduženo za izricanje mjere zbog kršenja odredbi Kodeksa. Napominje se kako društva za osiguranje (pa i Subjekt nadzora) samostalno donose razne interne akte, a u čijem postupku donošenja Hanfa ne sudjeluje, no Hanfa tijekom obavljanja aktivnosti iz svog djelokruga i nadležnosti može utvrditi kako nepostupanje društava za osiguranje po tim internim aktima predstavlja nepravilnost (članak 231. stavak 3. Zakona o osiguranju).

Uzevši u obzir prethodno navedeno, neprihvatljivo je tumačenje kako nadzorno tijelo (Hanfa) nema ovlasti vezanih uz Kodeks, a u čijem sadržaju se nalaze dobri poslovni običaji, standardi i pravila struke u smislu Zakona o osiguranju samo zbog toga jer u aktu, a u čijem usvajanju nije sudjelovala te kojeg su donijeli sami subjekti nadzora Hanfe, Hanfa nije eksplicitno navedena niti joj je istim aktom dana ovlast tijela zaduženog za izricanje mjere zbog kršenja odredbi Kodeksa. Tumačenje kakvo Subjekt nadzora navodi u svom Prigovoru na Zapisnik neprihvatljivo je i s obzirom da prema odredbi 7.1. Kodeksa („U postupku utvrđivanja povreda pravila Kodeksa ili drugih pozitivnih zakonskih propisa RH u radu i poslovanju članica Hrvatske gospodarske komore na koje se ovaj Kodeks odnosi, mjerodavan je Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.“) Hanfa ne bi imala ovlasti vezanih uz Kodeks, a koje bi se odnosile na postupak utvrđivanja povreda pravila Kodeksa ili drugih pozitivnih zakonskih propisa Republike Hrvatske u radu i poslovanju društava za osiguranje. Na kraju, s obzirom da Zakon o osiguranju eksplicitno ne definira dobre poslovne običaje, standarde i pravila struke, tumačenje kakvo Subjekt nadzora iznosi u Prigovoru impliciralo bi i kako Hanfa ne bi imala zakonsku ovlasti utvrditi radi li se kod nekog postupanja društva za osiguranje o kršenju dobrih poslovnih običaja, standarda i pravila struke, a to bi bilo u suprotnosti s relevantnim zakonskim odredbama, uključujući i odredbu članka 2. a Zakona o osiguranju kojim je Hanfa nadležna i odgovorna za provedbu i nadzor primjene uredbi Europske unije iz članka 2. Zakona o osiguranju i nadzor subjekata iz članka 1. točaka 3. i 4. Zakona o osiguranju.

TOČKA VEZANA UZ POSTUPANJE 4

Člankom 11. Pravilnika o postupanju kod prijave, obrade i likvidacije ostalih šteta propisani su rokovi rješavanja odštetnih zahtjeva identični rokovima predviđenima odredbom 943. Zakona o obveznim odnosima. Člankom 16. Pravilnika definirano je tko je u Subjektu nadzora ovlašteni djelatnik za postupak utvrđivanja osnovanosti odštetnog zahtjeva, a člankom 18. definirano je tko je u Subjektu nadzora ovlašteni djelatnik za likvidaciju odštetnog zahtjeva. Nadalje, člankom 21. stavkom 1. Pravilnika definirano je kako likvidator koji radi na poslovima prijave, obrade ili likvidacije štete te ovlašteni djelatnik koji radi na poslovima utvrđivanja osnovanosti zahtjeva sva pismena oštećenoj osobi dostavlja običnom poštom ili putem elektroničke pošte. Člankom 25. stavkom 2. ujedno je definirano kako će likvidator koji obavlja poslove prijave štete unijeti kod informiranja i evidentiranja odštetnog spisa pričuvu štete na temelju podataka iz zaprimljene prijave štete odštetnog zahtjeva. U stavku 3. istog članka navedeno je kako po svakom primitku nove dokumentacije te drugog saznanja za promjenu osnova, opsega i visine štete svaki drugi djelatnik kod kojeg se u tom trenutku odštetni spis nalazi promijenit će iznos pričuve štete.

Tijekom nadzornog postupka utvrđeno je kako Subjekt nadzora kod obrade i odlučivanja o predmetnim odštetnim zahtjevima nije postupao u skladu s rokovima propisanim internim Pravilnikom o postupanju kod prijave, obrade i likvidacije ostalih šteta. Nadalje, u odnosu na odredbe tog Pravilnika o definiranju ovlaštenih djelatnika za postupak utvrđivanja osnovanosti odštetnih zahtjeva i njihovu likvidaciju, nije utvrđeno koji je zaposlenik Subjekta nadzora bio zadužen za utvrđivanje osnovanosti odštetnog zahtjeva, a koji za likvidaciju odštetnog zahtjeva. Navedeno je, osim iz raspoložive dokumentacije, razvidno i iz izjava svjedoka [REDACTED] i [REDACTED] tijekom usmene rasprave održane 25. siječnja 2022.

Naime, kao likvidator se u dopisu Subjekta nadzora društvu [REDACTED] od 6. kolovoza 2020. spominje [REDACTED], a [REDACTED], koji je u kasnijoj komunikaciji s društvom [REDACTED] naveden kao likvidator izjavio je na usmenoj raspravi kako ne zna zašto nisu donijete odluke o odštetnim zahtjevima te da ne zna tko je potpisan na odlukama o odštetnim zahtjevima. Osim toga, [REDACTED], koja je prema izjavi dva člana uprave Subjekta nadzora društvu [REDACTED] poslala odluke o odštetnim zahtjevima putem elektroničke pošte dana 4. prosinca 2020., na usmenoj je raspravi izjavila kako nikada nije radila na tom predmetu (odštetni zahtjev društva [REDACTED]) te kako nije poslala spomenute odluke. [REDACTED] potpisana je (no ne vlastoručno) kao likvidator na dopisima „Odluka po vašem odštetnom zahtjevu“ koji su navodno poslani društvu [REDACTED] 4. prosinca 2020. kao i na dopisima navodno poslanima Društvu [REDACTED] od 10. i 30. studenog 2020. naslovljenima „Traži se - dostava neophodne dokumentacije“. Preslike dopisa je Hanfi dostavio Subjekt nadzora, dok društvo [REDACTED] negira primitak istih.

Nadalje, prema kretanju pričuve za prijavljenu štetu po predmetnim zahtjevima kroz vrijeme, razvidno je kako su u interni elektronički sustav Subjekta nadzora podatke o iznosima pričuvama za te štete unosila dva korisnika („[REDACTED]“ i „[REDACTED]“) te nigdje iz dostavljene dokumentacije nije razvidno da se odštetni spis nalazio kod nekog drugog djelatnika Subjekta nadzora (koji bi sukladno članku 25. stavku 2. Pravilnika mogao promijeniti iznos pričuve štete).

Subjekt nadzora se u Prigovoru nije očitovao na navedene okolnosti, niti je pobijao utvrđene činjenice.

TOČKA VEZANA UZ POSTUPANJE 5

Člankom 2. stavkom 1. Pravilnika o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba Subjekta nadzora od 2. rujna 2019. definirano je kako pritužba/prigovor predstavlja sredstvo zaštite prava zainteresiranih osoba kojim se Društvu (Subjektu nadzora) iskazuje izraz nezadovoljstva u vezi s ugovorom o osiguranju ili dobivenom uslugom. Stavkom 4. točkama ii. i iii. istog članka definirano je kako pritužba/prigovor mogu biti podneseni zbog odluke Društva (Subjekta nadzora) u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju te postupanja Društva (Subjekta nadzora) u vezi s rješavanjem zahtjeva i/ili odštetnih zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Iz sadržaja dopisa koje je društvo [REDAKTIRANO] preko svog opunomoćenika poslalo Subjektu nadzora 19. ožujka 2021. i 20. travnja 2021. razvidno je kako se oni odnose upravo na izvršenje ugovora o osiguranju i postupanju Subjekta nadzora u vezi s rješavanjem zahtjeva i/ili odštetnih zahtjeva iz ugovora o osiguranju. Društvo [REDAKTIRANO] je i 4. i 19. veljače 2021. Subjektu nadzora uputilo dopis koji po svom sadržaju odgovara obilježjima pritužbe/prigovora iz internog akta Subjekta nadzora. Člankom 3. stavkom 5. istog Pravilnika određeno je da je Društvo (Subjekt nadzora) dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka. Iz očitovanja društva [REDAKTIRANO] i samog Subjekta nadzora utvrđeno je kako je Subjekt nadzora neodgovaranjem na pritužbe društva [REDAKTIRANO] u roku od 15 dana od njihovog zaprimanja postupio, kako je već ranije Zapisnikom utvrđeno, suprotno odredbama svog internog akta Pravilnika o postupanju s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba, ali ujedno i suprotno pravilima struke.

Subjekt nadzora se u Prigovoru nije očitovao na navedene okolnosti, niti je pobijao utvrđene činjenice.

TOČKA VEZANA UZ POSTUPANJE 6

Obzirom na navedeno Hanfa je utvrdila da je postupanje uprave Subjekta nadzora bilo protivno odredbi članka 55. Zakona o osiguranju jer nije osigurala da Subjekt nadzora 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.

U svom Prigovoru Subjekt nadzora navodi kako pozivanje Hanfe na odredbu čl. 55. Zakona o osiguranju uz impliciranje odgovornosti uprave Subjekta nadzora nije ispravno i predstavlja predimenzioniranje jednog slučaja koji nikako ne predstavlja pravilo u radu društva. Subjekt nadzora nadalje ističe kako okolnosti koje su dovele do ovoga slučaja („ljudski faktor“) nikako ne predstavljaju rad uprave protivno odredbi čl. 55. Zakona o osiguranju budući je Subjekt nadzora, nesporno, u skladu s odredbama st. 1., st. 2. i st. 3. čl. 55. Zakona o osiguranju donio sve potrebne interne akte, pa okolnost eventualnog neprovjeravanja elektroničke pošte zaposlenika nikako ne može biti osnovom zaključka o postupanju protivno odredbi čl. 55. Zakona o osiguranju.

Prigovor Subjekta nadzora ne može se uvažiti. Uzimajući u obzir kako je od inicijalnog obraćanja Hanfe Subjektu nadzora (a na koje je Subjekt nadzora dostavio odgovor 11. svibnja 2021.) do aktivnosti tijekom upravnog postupka nadzora koje su prethodile ovom Rješenju proteklo više mjeseci tijekom kojih je Subjekt nadzora provodio aktivnosti i komunicirao i s društvom [REDAKTIRANO] i s Hanfom, razvidno je kako bi se „ljudski faktor“ eventualno mogao uzeti u obzir kao razlog opisanog postupanja Subjekta nadzora da je bila riječ o jednokratnom ili jedinstvenom postupanju isključivo kod obrade odštetnih zahtjeva koji su bili predmet ovog nadzornog postupka. S obzirom na sve izneseno u dijelovima obrazloženja ovog Rješenja (Točke vezane uz postupanje 1-6) razvidno je kako nije riječ o jednoj, odnosno pojedinačnoj pogrešci koja bi se mogla pripisati „ljudskom faktoru“. Naime, Subjekt nadzora je i od društva [REDAKTIRANO] u vezi odštetnih zahtjeva koji su bili predmet ovog nadzornog postupka primio brojne upite i dokumentaciju, a od Hanfe je i tijekom postupka koji je

prethodio nadzornom postupku i tijekom nadzornog postupka primio razne zahtjeve za očitovanjem i druge dokumente. S obzirom na prethodno izneseno utvrđeno činjenično stanje, za očekivati je kako je temeljem tako dostavljenih informacija i dokumentacije koja je bila poznata i samoj upravi Subjekta nadzora bilo razumno za pretpostaviti kako će uprava Subjekta nadzora poduzeti razumne mjere i aktivnosti da se nedvojbeno i pouzdano utvrde i provjere sve okolnosti vezane uz obradu predmetnih odštetnih zahtjeva te eventualne nepravilnosti kasnije aktivnostima uprave odnosno kontrolnih mehanizama samog Subjekta nadzora i otklone, odnosno korigiraju, a uzimajući u obzir odredbe članka 55. stavaka 1.-3. Zakona o osiguranju. Međutim iz prethodno utvrđenog činjeničnog stanja razvidno je kako je uprava Subjekta nadzora propustila samostalno provjeriti sve okolnosti slučaja i učiniti ih pouzdanima za potrebe eventualnih nadzornih aktivnosti Hanfe, sukladno članku 215. Zakona o osiguranju, kao i korektivno reagirati u slučaju utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, a koje su bile lako utvrdive samom Subjektu nadzora i koji ih u Prigovoru niti ne osporava. Naprotiv, razvidno je kako je Subjekt nadzora ustrajao u svom postupanju i tijekom višemjesečnog postupanja i komunikacije po predmetnim odštetnim zahtjevima s društvom [REDACTED], kao i u komunikaciji s Hanfom tijekom postupanja povodom predstavke društva [REDACTED].

U tom kontekstu Hanfa napominje kako je od Subjekta nadzora primila izjavu (potpisanu od strane dva člana uprave) u kojoj se, u bitnome, navodi kako je dodatnim provjerama u evidentiranim štetnim spisima te temeljem obavljenih razgovora sa svim djelatnicima podružnice [REDACTED] utvrđeno kako je djelatnica [REDACTED] izradila dopise od 10. i 30. studenog 2020., a koji su dostavljeni putem elektroničke pošte na ruke g. [REDACTED], djelatnika društva [REDACTED]. Na isti opisani način djelatnica [REDACTED] dostavila je i dopise/odluke od 4. prosinca 2020. Osim te izjave, Subjekt nadzora je Hanfi dostavio i elektroničke ispise tih dopisa koji su, prema navodima Subjekta nadzora, poslani društvu [REDACTED] iako društvo [REDACTED] primitak istih negira. Nepostojanje poruka elektroničke pošte kojima su isti dopisi navodno poslani društvu [REDACTED], odnosno činjenica da one nisu nikada niti kreirane, odnosno kako nisu nikada niti bile brisane, nedvojbeno je utvrđena neposrednim uvidom Hanfe u sistemske zapise poslužitelja elektroničke pošte Subjekta nadzora, a što je isto mogao i trebao učiniti i sam Subjekt nadzora kroz interne mehanizme nadzora.

Dodatno, izjava koju je [REDACTED], djelatnica podružnice [REDACTED], iznijela kao svjedokinja tijekom usmene rasprave je u skladu s prethodno navedenim utvrđenim činjeničnim stanjem (temeljem uvida u zapise može se zaključiti da Subjekt nadzora preko djelatnika [REDACTED] i [REDACTED] nije na adresu elektroničke pošte društva [REDACTED] dostavio poruke elektroničke pošte vezane za predmetne odštetne zahtjeve na dan 4. prosinca 2020.), ali je suprotna i kontradiktorna izjavi koju je Hanfi dostavio Subjekt nadzora. Time je dovedena u pitanje pouzdanost izjave Subjekta nadzora kako je temeljem obavljenih razgovora sa svim djelatnicima podružnice [REDACTED] utvrđeno kako je djelatnica [REDACTED] izradila dopise od 10. i 30. studenog 2020. kao i dopis/odluku o odštetnom zahtjevu od 4. prosinca 2020., a koji su dostavljeni putem elektroničke pošte, kao i ustrajnost i posvećenost uprave Subjekta nadzora da osigura, uspostavi i provodi djelotvorne interne mehanizme nadzora, djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja kao i točne, jasne i dosljedne unutarnje odnose u vezi s odgovornošću, a koji bi trebali osiguravati jasno razgraničavanje ovlasti i odgovornost.

Navedeno predstavlja nepostupanje uprave Subjekta nadzora prema odredbama članka 55., stavaka 1.-3. Zakona o osiguranju, odnosno na sljedeće:

- članovi uprave Subjekta nadzora nisu osigurali, iako su to bili dužni, da Subjekt nadzora posluje u skladu 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. Navedeno je razvidno iz obrazloženja u ovom Rješenju (Postupanje po točkama 1-5);
- članovi uprave Subjekta nadzora nisu, iako su to bili dužni, uspostavili i provodili djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja u skladu s odredbama Zakona o osiguranju, koji osigurava učinkovito i razborito upravljanje društvom za osiguranje. Učinkovito i razborito upravljanje društvom ne podrazumijeva postupanje kakvo je opisano u ovom Rješenju (Postupanje po točkama 1-5);

- članovi uprave Subjekta nadzora nisu, iako su to bili dužni, osigurali djelotvoran nadzor višeg rukovodstva. Navedeno je razvidno iz utvrđenog činjeničnog stanja, a posebno u odnosu na postupanje po točkama 1-4;
- članovi uprave Subjekta nadzora nisu, iako su to bili dužni, uspostavili točno utvrđene, jasne i dosljedne unutarnje odnose u vezi s odgovornošću koji će osiguravati jasno razgraničavanje ovlasti i odgovornosti. Navedeno je razvidno iz utvrđenog činjeničnog stanja, a posebno u odnosu na postupanje po točkama 1-4, pri čemu se naročito ističe točka 4.

Osim postupanja po točkama 1-6 iz dosadašnjeg sadržaja Rješenja, napominje se kako je Hanfa tijekom predmetnog postupka dana 6. prosinca 2021. donijela zaključak kojim je Subjekta nadzora pozvala da u roku od 5 dana od dana primitka predmetnog zaključka dostavi sljedeće informacije koje su joj bile potrebne za utvrđivanje svih potrebnih činjenica za provođenje predmetnog postupka nadzora:

1. „kretanja pričuve za prijavljenu štetu kroz vrijeme za dvije štete: [REDAKCIJA] i [REDAKCIJA] podnositelja zahtjeva društva [REDAKCIJA] OIB: [REDAKCIJA] podnijetima kod društva ADRIATIC OSIGURANJE d.d. Za te dvije štete potrebno je dostaviti iznos pričuve za prijavljenu štetu kod otvaranja (prijave) štete pa onda sa svakom promjenom iznosa pričuve štete potrebno je dostaviti datum promjene, iznos pričuve, tko je promjenu izvršio, kratki komentar zašto je pričuva za prijavljene štete promijenjena. Sve navode potrebno je potkrijepiti i dokumentacijom (primjerice sken/printscreen ekrana iz sustava gdje se evidentiraju pričuve);
2. za vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada dostavu baze podataka u MS Excel za likvidirane štete za razdoblje 01.01.-31.12.2019., 01.01.-31.12.2020. godinu i 01.01.-30.11.2021., te pričuvu za prijavljene štete na datume 31.12.2018., 31.03.2019., 30.06.2019., 30.09.2019., 31.12.2019., 31.03.2020., 30.06.2020., 30.09.2020., 31.12.2020., 31.03.2021., 30.06.2021., 30.09.2021. i 30.11.2021. zajedno sa šifarnicima odnosno pojašnjenjima pojmova i oznaka potrebnih za razumijevanje baze podataka pri čemu baza podataka obvezno mora sadržavati podatke za oznaku štete, datum nastanka štete, datum prijave štete, broj police, status štete (otvorena i/ili zatvorena), datum izdavanje police, početak osiguranja, istek osiguranja, da li je sudska šteta, za analitiku likvidiranih šteta iznos likvidacije, a za analitiku pričuve za prijavljene štete iznos pričuve;
3. popis oznaka svih šteta društva [REDAKCIJA] koje je prijavio u razdoblju 01.01.2019.-30.11.2021.“

Hanfa je 15. prosinca 2021. primila odgovor Subjekta nadzora u kojem je, između ostalog, subjekt nadzora naveo i kako podaci koji se traže točkom 1. alineja druga i treća citiranog zaključka nisu u svezi s točno određenim predmetom i vremenskim razdobljem nadzora iz Obavijesti o nadzoru, pozivajući se na odredbe čl. 222. st.1. toč. 1. i 5. i st. 3. Zakona o osiguranju, sukladno čemu Subjekt nadzora tražene podatke nije dostavio Hanfi. U bitnom, Subjekt nadzora u odgovoru predlaže da Hanfa dopuni Obavijest o neposrednom nadzoru, a kako bi postojala valjana pravna osnova za postupanje Društva. Dakle, iako je zaključak sadržavao uputu o pravnom lijeku te premda Zakon o općem upravnom postupku ne poznaje institut dopisa/odgovora kojim se izjavljuje djelomično postupanje ili nepostupanje po zaključku kao ni navođenje prijedloga postupanja javnopravnom tijelu koje pokreće upravni postupak, Subjekt nadzora nije postupio po zaključku i ujedno je u svom dopisu naveo prijedlog Hanfi za daljnje postupanje.

Subjekt nadzora nije postupio niti po ponovljenom zaključku Hanfe od 17. prosinca 2021. već je 28. prosinca 2021. dostavio odgovor na isti u kojem, između ostalog, navodi kako ne dostavlja tražene podatke pozivajući se i ovaj put na odredbe čl. 222. st. 1. toč. 1. i 5. i st. 3. Zakona o osiguranju, ali i na tekst javno objavljene publikacije Hanfe „Predstavke korisnika financijskih usluga“ broj I, iz srpnja

2021., a koji Subjekt nadzora neispravno tumači kao smjernice vezane za postupanje Hanfe u nadzornim postupcima po predstavkama.

Budući da Subjekt nadzora tijekom nadzornog postupka nije postupio po dva zaključka Hanfe, odnosno nije dostavio traženu dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje činjeničnog stanja u postupku nadzora, razvidno je kako tijekom nadzora namjerno nije surađivao s Hanfom. Namjerno nedostavljanje traženih podataka, odnosno nesuradnja Subjekta nadzora očita je iz toga što je Subjekt nadzora u predmetnim zaključcima bio upoznat s pravnim lijekovima predviđenim Zakonom o općem upravnom postupku, no postupio je na drugačiji način. Samim tim, utvrđeno je kako Subjekt nadzora nije postupio u skladu s odredbom članka 215. Zakona o osiguranju te je Hanfa na temelju članka 112. i 160. Prekršajnog zakona (Narodne novine 107/07, 39/13, 157/13, 110/15, 70/17 i 118/18), članka 231. stavka 4. u vezi s člankom 203. stavkom 1. i 5. Zakona o osiguranju te članka 8. stavka 1. Zakona o Hanfi, kao ovlašteni tužitelj podnijela optužni prijedlog protiv Subjekta nadzora i odgovornih osoba.

Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, ocijenivši svaki dokaz posebno i sve dokaze zajedno, radi utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih Zapisnikom, u skladu s člankom 234. stavkom 1. i 3. Zakona o osiguranju, odlučeno je kao u izreci ovog Rješenja.

Sukladno odredbi članka 233. Zakona o osiguranju Hanfa pod uvjetima propisanim Zakonom o osiguranju može odrediti sljedeće nadzorne mjere:

1. opomenu
2. otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti
3. posebne nadzorne mjere
4. imenovanje povjerenika
5. ukidanje rješenja o odobrenju za obavljanje poslova osiguranja
6. ukidanje rješenja o odobrenju za stjecanje kvalificiranog udjela
7. ukidanje rješenja o odobrenju za obavljanje funkcije člana uprave
8. ukidanje rješenja o ovlaštenju za obavljanje poslova ovlaštenog aktuara ili privremenu zabranu obavljanja poslova ovlaštenog aktuara
9. reorganizaciju društva za osiguranje i imenovanje posebne uprave
10. likvidaciju društva za osiguranje
11. podnošenje prijedloga za pokretanje stečajnog postupka.

Tijekom donošenja odluke o nadzornoj mjeri Hanfa je uzela u obzir, između ostalog, i u bitnom sljedeće: riječ je o postupanju prema jednom klijentu, odnosno korisniku usluga Subjekta nadzora čiji je ugovorni odnos sa Subjektom nadzora okončan, postupanje Subjekta nadzora po dva odštetna zahtjeva nije imalo značajan utjecaj na tržište osiguranja u cjelini te kako Hanfa u vezi postupanja po odštetnim zahtjevima vezanim uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada u vremenskom razdoblju od 2020. do trenutka izrade ovog Rješenja nije primila dodatne predstavke korisnika usluga Subjekta nadzora.

Uzimajući u obzir prethodno navedeno, odnosno kako nije utvrđeno da bi priroda i opseg utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti imala značajan utjecaj i posljedice na tržište osiguranja u cjelini te općenito osiguranike, ugovaratelje osiguranja i korisnike iz ugovora o osiguranju, iako je sam utjecaj na konkretnog ugovaratelja osiguranja društvo [REDACTED] nedvojbeno materijalan, Hanfa izriče opomenu Subjektu nadzora. Sukladno odredbi članka 234. stavka 3. Zakona o osiguranju, opomena Hanfe može sadržavati i nalog da društvo za osiguranje ispravi utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti te rokove u kojima je društvo za osiguranje dužno to učiniti i dinamiku obavješćavanja Hanfe o poduzetim radnjama i aktivnostima. Temeljem navedene odredbe, Hanfa uz opomenu izriče i mjeru radi otklanjanja utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti obzirom na utvrđeno postupanje Subjekta nadzora prilikom obrade odštetnih zahtjeva obuhvaćenih nadzorom protivno zakonskim odredbama

i vlastitim internim aktima, pa je Subjektu nadzora naloženo da do 30. studenog 2022. Hanfi dostavi izvješća nositelja funkcije unutarnje revizije o provedenoj unutarnjoj kontroli obrade svih odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada te kontroli postupanja po prigovorima/pritužbama zainteresiranih osoba zaprimljenima uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada koji su zaprimljeni u Subjektu nadzora od dana primitka ovog Rješenja. Prilikom određivanja ove mjere uzeto je u obzir da se utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti vezane uz obradu konkretnih odštetnih zahtjeva koji su bili predmet ovog nadzornog postupka po svojoj prirodi više ne mogu otkloniti na način da obrada tih konkretnih odštetnih zahtjeva bude u skladu s mjerodavnim zakonskim odredbama i internim aktima Subjekta nadzora čije kršenje je utvrđeno ovim Rješenjem, zbog protoka vremena. No uzimajući u obzir odredbu članka 204. stavka 1. Zakona o osiguranju prema kojoj se nadzor temelji na pristupu koji je prospektivan (okrenut mogućim budućim događajima) i zasnovan na rizicima, određena je mjera koja je usmjerena na ispravljanje nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih u izreci ovog Rješenja prilikom obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada ubuduće, a s obzirom na važnost te vrste rizika i porast udjela osiguranja usjeva i nasada u skupini ostalih osiguranja imovine. Prilikom određivanja nadzorne mjere Hanfa je također uzela u obzir neprimjerenost ostalih Zakonom o osiguranju predviđenih mjera. Konkretno:

- nadzorna mjera pod brojem 3 (sukladno odredbama članaka 238. i 239. Zakona o osiguranju) nije primjenjiva za izricanje u ovom nadzornom postupku s obzirom da se ona odnosi na kršenje pravila o upravljanju rizikom;
- nadzorna mjera pod brojem 4 (sukladno odredbama članka 240. Zakona o osiguranju) nije primjenjiva za izricanje u ovom nadzornom postupku s obzirom da je ocijenjeno kako nije potrebna detaljnija procjena i praćenje financijskog stanja te uvjeta poslovanja Subjekta nadzora;
- nadzorna mjera pod brojem 5 (sukladno odredbama članaka 246. i 247. Zakona o osiguranju) po svojoj prirodi nije primjenjiva za izricanje u ovom nadzornom postupku;
- nadzorne mjere pod brojem 6, 7, 8, 9, 10 i 11 po svojoj prirodi nisu primjenjive za izricanje u ovom nadzornom postupku.

Nalog Subjektu nadzora da Hanfi dostavi izvješće nositelja funkcije unutarnje revizije izdan je s obzirom na odredbe članka 98. stavka 1. Zakona o osiguranju kojim je definirano kako je društvo za osiguranje dužno ustrojiti učinkovitu funkciju unutarnje revizije koja uključuje ocjenjivanje primjerenosti i učinkovitosti sustava unutarnje kontrole i drugih elemenata sustava upravljanja te s obzirom na odredbe članka 99. stavka 1. točke 1. Zakona o osiguranju, a kojim je definirano kako nositelj funkcije unutarnje revizije analizira i procjenjuje aktivnosti društava za osiguranje te daje stručno mišljenje, preporuke i savjete o oblikovanju kontrola koje trebaju omogućiti obavljanje poslova osiguranja pravilno i u skladu sa Zakonom o osiguranju i propisima donesenim na temelju Zakona o osiguranju te u skladu s unutarnjim pravilima kojima se uređuje poslovanje društva za osiguranje. Navodi iz ovog Rješenja koji se donose na utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti odnose se i na primjerenost i učinkovitost sustava unutarnje kontrole i drugih elemenata sustava upravljanja te na obavljanje poslova osiguranja u skladu sa Zakonom o osiguranju i propisima donesenim na temelju Zakona o osiguranju te u skladu s unutarnjim pravilima kojima se uređuje poslovanje društva za osiguranje.

S obzirom da su štete vezane uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada uobičajeno sezonskog karaktera te uzimajući u obzir kako je broj odštetnih zahtjeva vezan uz tu vrstu rizika manji u odnosu na neke druge vrste rizika i osiguranja (primjerice, obvezno osiguranje vlasnika odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete trećim osobama) rok do 30. studenog 2022. je primjeren i Subjektu nadzora daje dovoljno vremena da izvrši nalog iz ovog Rješenja i o tome dostavi obavijest Hanfi.

Subjekt nadzora dužan je nadzornu mjeru iz izreke ovog Rješenja uzeti u obzir kod provođenja svojih daljnjih aktivnosti pri čemu posebnu pažnju navedenom trebaju pridati uprava društva te nositelji ključnih funkcija upravljanja rizicima, praćenja usklađenosti i unutarnje revizije u društvu, a kako bi

uklonili mogućnost ponovnog postupanja kakvo je utvrđeno tijekom obrade predmetnih odštetnih zahtjeva i navedeno u obrazloženju ovog Rješenja.

U skladu s odredbom članka 8. stavka 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.

Uzimajući u obzir preventivni karakter izrečene nadzorne mjere u odnosu na interese sadašnjih i budućih korisnika usluga osiguranja Subjekta nadzora, ovo Rješenje se javno objavljuje posebno uzimajući u obzir važnost osiguranja koje se odnosi na vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada. Javna važnost ove vrste osiguranja posebno se očituje u mogućnosti sufinanciranja premija za ugovore osiguranja vezanih uz tu vrstu rizika od strane Vlade Republike Hrvatske, a s obzirom na stratešku važnost osiguranja kontinuiteta domaće poljoprivredne proizvodnje.

Naime upravo zbog potpora Programa ruralnog razvoja Republike Hrvatske za razdoblje 2014. – 2020., sufinanciranih iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova, a kojima se poljoprivrednicima nadoknađuje godišnji trošak premije osiguranja u iznosu od 70% ugovorene premije do najviše 75.000 eura, tijekom posljednje četiri godine na hrvatskom tržištu osiguranja značajno raste udio osiguranja usjeva i nasada u skupini ostalih osiguranja imovine. Značaj ove vrste osiguranja za domaću poljoprivrednu proizvodnju proizlazi i iz [REDACTED] kuna koliko je u 2020. godini iznosio ukupan iznos raspoloživih sredstava javne potpore. Sukladno tome udio rizika 09.11. Osiguranje usjeva i nasada iznosio je [REDACTED] ukupne zaračunate bruto premije na domaćem tržištu osiguranja. S druge strane Subjekt nadzora značajan je pružatelj usluge osiguranja za ovu vrstu rizika s obzirom da je [REDACTED] društvo za osiguranje po tržišnom udjelu u terminima zaračunate bruto premije te je ova vrsta osiguranja bitno zastupljenija u njegovom portfelju ostalih osiguranja imovine u odnosu na ukupno tržište osiguranja.

Stoga premda su postupkom nadzora obuhvaćena tek dva odštetna zahtjeva jednog osiguranika, procijenjeni iznos štete po tim zahtjevima u visini od [REDACTED] kuna značajan je u kontekstu poslovnih rezultata osiguranika s obzirom da je riječ o šteti koja je za gotovo [REDACTED] puta veća od ukupne neto dobiti društva [REDACTED] za 2020. te čini [REDACTED] prihoda društva [REDACTED] za 2020. Međutim, procijenjeni iznos štete značajan je i iz aspekta upravljanja rizikom osiguranja usjeva i nasada Subjekta nadzora s obzirom da je riječ o šteti koja čini [REDACTED] ukupnog iznosa likvidiranih šteta za taj rizik kod Subjekta nadzora u cijeloj 2020. godini, odnosno [REDACTED] prosječnog godišnjeg iznosa likvidiranih šteta za taj rizik u periodu od 2017. do 2021. Također, procijenjeni iznos štete kod odštetnih zahtjeva koji su bili predmet ovog nadzornog postupka iznosi tek nešto manje od [REDACTED] ukupne bruto dobiti Subjekta nadzora od poslova osiguranja u 2020. godini.

Stoga uzevši u obzir materijalnost visine štete po odštetnim zahtjevima obuhvaćenima nadzorom za poslovanje samog Subjekta nadzora kao i sistemsku značajnost Subjekta nadzora na razini tržišta u kontekstu pružanja ove specifične i javno značajne vrste osiguranja, postupanje Subjekta nadzora prilikom obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika 09.11 Osiguranje usjeva i nasada sistemski je značajno i bitno utječe na reputaciju i svrsishodnost ove vrste osiguranja, a čiji je javni interes nesporan. Uslijed svega navedenog i neovisno o tome što se radi o postupanju Subjekta nadzora prema jednom osiguraniku, razvidno je postojanje legitimnog javnog interesa za uvidom u sadržaj ovog Rješenja, odnosno za njegovom javnom objavom. Kod donošenje odluke o javnoj objavi ovog Rješenja, Hanfa je uzela u obzir specifičnost tematike ovog nadzornog postupka i utvrđenog činjeničnog stanja koja je razvidna iz činjenice kako se radi o postupanju Subjekta nadzora prema jednom osiguraniku, no kako je to postupanje zbog opisanih okolnosti od interesa za širu javnost.

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 dana od dana primitka ovog Rješenja.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman

Dostaviti:

1. Opunomoćeniku društva ADRIATIC OSIGURANJE d.d., Zagreb, Listopadska 2 - odvjetnik
[REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]
2. Pismohrana, ovdje