

Na temelju čl. 15. toč. 2. i čl. 8. st. 1. i 4. *Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga* („Narodne novine“, br. 140/05 i 12/12), čl. 203. st. 1. u vezi s čl. 3. toč. 20. te čl. 234. i 235. *Zakona o osiguranju* („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20), u postupku neposrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja društva za osiguranje Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Slovenska ulica 24, Zagreb, OIB 52848403362, LEI 54930041AKTSEYG3RV93, zastupanog po predsjednici Uprave Jasminki Horvat Martinović, [REDACTED] te članovima Uprave Tamari Rendić, [REDACTED] i Boži Šaravanji, [REDACTED], Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 19. siječnja 2023. donosi

RJEŠENJE

1. Društvu Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Slovenska ulica 24, Zagreb, OIB 52848403362, LEI 54930041AKTSEYG3RV93 (dalje u tekstu izreke: Društvo), radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti, nalaže se da:

1.1. do **1.3.2023.** internim aktima kojima je reguliran proces upravljanja rizicima u dijelu upravljanja i distribucije proizvoda iz portfelja životnih osiguranja, detaljno i jasno propiše, a od datuma usvajanja započne s primjenom istih, i to na način da isti sadrže:

- a) konkretne rokove postupanja te kontrolne mehanizme u odnosu na ključne dijelove procesa obrade i procjene prihvata ponude za osiguranje života
- b) opis procesa otkupa ugovora životnih osiguranja, uključujući najmanje:
 - definiciju, jasne uvjete i kriterije za isplatu otkupne vrijednosti
 - jasne uvjete i kriterije koje ugovor mora zadovoljavati da bi bio otkupljen po posebnim odnosno povoljnijim uvjetima
 - ključne korake procesa provođenja svih oblika otkupa, uključujući: odgovorne osobe, sudionike procesa, konkretne rokove postupanja te kontrolne mehanizme
- c) opis procesa reinvestiranja ugovora životnih osiguranja, uključujući najmanje:
 - način ugovornog i predugovornog informiranja ugovaratelja osiguranja
 - ključne korake procesa reinvestiranja ugovora, kao i odgovorne osobe, sudionike procesa, konkretne rokove postupanja te kontrolne mehanizme
 - međuodnos datuma uplate premije, datuma početka osiguranja te datuma izdavanja police osiguranja
- d) opis načina obrade isteklih ugovora o osiguranju, odnosno upravljanje dospijećima, uključujući najmanje:
 - način praćenja isteklih ugovora o osiguranju
 - komuniciranje isteka ugovora prema ugovarateljima osiguranja i popratnih mogućnosti koje ugovaratelji imaju na raspolaganju
 - ključne korake procesa obrade isteklih ugovora o osiguranju, uključujući: odgovorne osobe, sudionike procesa, konkretne rokove postupanja te kontrolne mehanizme

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno dostaviti HANFA-i:

- do **10.3.2023.** interne akte iz podtoč. 1.1. toč. 1. izreke ovog Rješenja
- do **1.10.2023.** izvješće ključne funkcije unutarnje revizije o primjeni internih akata iz podtoč. 1.1. toč. 1. izreke ovog Rješenja, u razdoblju od 1.3.2023. do 1.9.2023., zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće;

1.2. do **1.3.2023.** ažurira odnosno uskladi s važećom procedurom prijave, obrade i likvidacije šteta životnih osiguranja, sve interne akte koji propisuju postupanje Društva prilikom storna, kapitalizacija i otkupa polica životnog osiguranja, u odnosu na trenutnu organizaciju poslova u Društvu i postupanje u praksi,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno dostaviti HANFA-i:

- do **10.3.2023.** interne akte iz podtoč. 1.2. toč. 1. izreke ovog Rješenja
- do **1.10.2023.** izvješće ključne funkcije unutarnje revizije o primjeni internih akata iz podtoč. 1.2. toč. 1. izreke ovog Rješenja, u razdoblju od 1.3.2023. do 1.9.2023., zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće;

1.3. bez odgode prekine svaki oblik inicijative odnosno promidžbenih aktivnosti usmjerene na promicanje raskida ugovora životnih osiguranja kroz nuđenje otkupa polica, čime prestaju sva prava i obveze ugovornih strana te da otkupe polica osiguranja provodi isključivo na zahtjev odnosno inicijativu ugovaratelja osiguranja, pri čemu je Društvo dužno postupati:

- pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka
- ujednačeno prema svim ugovarateljima osiguranja koji zatraže otkup police
- pravovremeno i bez iznimke, pisanim putem pružiti ugovarateljima osiguranja cjelovite, točne, jasne i istinite informacije u odnosu na prednosti i nedostatke traženog otkupa,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno dostaviti HANFA-i:

- do **15.2.2023.** izvješće Uprave Društva o postupanju po nalogu iz podtoč. 1.3. toč. 1. izreke ovog Rješenja, zajedno s detaljnim opisom konkretnih radnji i poduzetih mjera te dokazima na kojima temelji svoje izvješće
- do **31.8.2023.** izvješće nositelja funkcije praćenja i kontrole distribucije, zajedno s odgovarajućim uzorkom dokumentacije o otkupima provedenim po posebnim odnosno povoljnijim uvjetima, i to u razdoblju od dana zaprimanja ovog Rješenja do 31.7.2023., uključujući najmanje: zahtjev za otkup, policu i ponudu osiguranja za koju se traži otkup te obavijest Društva iz al. 3. podtoč. 1.3. toč. 1. izreke ovog Rješenja
- do **31.8.2023.** izvješće nositelja ključne funkcije unutarnje revizije o provedbi naloženog iz podtoč. 1.3. toč. 1. izreke ovog Rješenja, za razdoblje od dana zaprimanja ovog Rješenja do 31.7.2023., zajedno sa dokazima na kojima temelji svoje izvješće;

1.4. u odnosu na distribuciju osiguranja vrsta „02. Zdravstveno osiguranje“ i „03. Osiguranje cestovnih vozila“ (dalje u tekstu izreke: **vrste 02 i 03**) te rizika „10.01 Obvezno osiguranje vlasnika odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete prema trećim osobama“ (dalje u tekstu izreke: **rizika 10.01**), do **1.3.2023.** preispita i unaprijedi proces preuzimanja rizika osiguranja i sustav unutarnjih kontrola prilikom provođenja adekvatnog preuzimanja rizika osiguranja za ugovaratelje osiguranja pravne osobe s negativnim rezultatom, uključujući najmanje sljedeća područja:

- prihvrat u osiguranje
- obnovu ugovora te
- redovito praćenje rezultata po predmetnom ugovoru,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno dostaviti HANFA-i:

- do **10.3.2023.** izvješće Uprave Društva o postupanju po nalogu iz podtoč. 1.4. toč. 1. izreke ovog Rješenja, zajedno s opisom konkretnih radnji i poduzetih mjera te dokazima na kojima temelji svoje izvješće
- do **1.10.2023.**, u smislu podtoč. 1.4. toč. 1. izreke ovog Rješenja, izvješća za police osiguranja sklopljene u razdoblju od 1.3.2023. do 1.9.2023., sastavljena od:
 - nositelja funkcije praćenja i kontrole distribucije - o distribuciji odnosno sklapanju ugovora s ugovarateljima osiguranja pravnim osobama, zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće

- nositelja ključne funkcije upravljanja rizicima - o procesu preuzimanja rizika osiguranja i primjeni sustava unutarnjih kontrola prilikom provođenja preuzimanja rizika osiguranja za ugovaratelje osiguranja pravne osobe, zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće;

1.5. do **1.3.2023.** revidira i unaprijedi, a od datuma usvajanja započne s primjenom internih akata kojima je reguliran proces distribucije osiguranja *vrsta 02 i 03* te *rizika 10.01*, i to na način da:

- iste uskladi s vlastitim poslovnim politikama i drugim internim aktima, kako bi se onemogućilo postupanje protivno internim aktima
- osigura da se svi interni akti redovito ažuriraju, uz navođenje datuma revizije dokumenta i kratkog opisa izmjena (ili napomenu „bez izmjena“ ako izmjena nije bilo),

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno dostaviti HANFA-i:

- do **10.3.2023.** interne akte iz podtoč. 1.5. toč. 1. izreke ovog Rješenja
- do **1.10.2023.** izvješće ključne funkcije unutarnje revizije o primjeni internih akata iz podtoč. 1.5. toč. 1. izreke ovog Rješenja, u razdoblju od 1.3.2023. do 1.9.2023., zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće.

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

KLASA: UP/I 974-08/21-01/05
URBROJ: 326-01-50-51-511-23-73
Zagreb, 19. siječnja 2023.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman