

Preporuka društvima za osiguranje

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) izvješćuje javnost kako je društvima za osiguranje registriranim u Republici Hrvatskoj i podružnicama društava za osiguranje iz država članica Europske unije koje posluju u Republici Hrvatskoj uputila preporuku čiji se sadržaj odnosi na unaprjeđenje informiranosti zainteresiranih osoba o mogućnostima i načinima podnošenja pritužbi/prigovora.

Sadržaj preporuke je sljedeći:

U skladu s odredbom članka 204. stavka 4. Zakona o osiguranju (Narodne novine 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22; dalje u tekstu: Zakon), osnovni ciljevi nadzora Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA) su provjera zakonitosti te procjena sigurnosti i stabilnosti poslovanja društva za osiguranje, a radi zaštite interesa osiguranika, ugovaratelja osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju i javnog interesa te radi doprinosa stabilnosti financijskog sustava i promicanja i čuvanja povjerenja u tržište osiguranja. U skladu s odredbom članka 204. stavka 8. Zakona, HANFA može subjektima nadzora (pojedinačno i skupinama) davati pisane preporuke radi poboljšanja poslovanja, financijske stabilnosti i položaja ili smanjenja rizika kojima su izloženi ili mogu biti izloženi. Uzimajući u obzir navedeno te u skladu s odredbom članka 15. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine 140/05, 12/12; dalje u tekstu: Zakon o Hanfi), a prema kojoj je HANFA u obavljanju javnih ovlasti ovlaštena poticati, organizirati i nadgledati mjere za učinkovito funkcioniranje financijskih tržišta, ovim putem se, radi dodatne zaštite korisnika usluga, društvima za osiguranje registriranim u Republici Hrvatskoj i podružnicama društava za osiguranje iz država članica Europske unije koje posluju u Republici Hrvatskoj daje preporuka vezana uz unaprjeđenje informiranosti korisnika usluga osiguranja i oštećenika o mogućnostima i načinima podnošenja pritužbi/prigovora kao zainteresiranih osoba iz članka 375. Zakona (dalje u tekstu: Zainteresirane osobe).

HANFA je s ciljem praćenja zaštite korisnika financijskih usluga prikupljala i analizirala podatke vezane uz ostvarivanje i zaštitu prava korisnika usluga osiguranja, a vezano uz tematiku odgovaranja na pritužbe i prigovore Zainteresiranih osoba kako su definirane člankom 375. Zakona, u skladu s člankom 377. i 378. Zakona. HANFA je, između ostaloga, analizirala sadržaj dostupan na mrežnim stranicama društava za osiguranje registriranih u Republici Hrvatskoj te podružnica društava za osiguranje iz država članica Europske unije koje posluju u Republici Hrvatskoj, kao i dodatnu relevantnu dokumentaciju, a koji se sadržaj odnosi na upute Zainteresiranim osobama o mogućnosti i načinima podnošenja pritužbi/prigovora. Analizom je utvrđeno kako sva društva i podružnice imaju na svojim mrežnim stranicama dostupan određeni sadržaj vezano uz navedeno ili kontakt informacije, no postoje razlike u dostupnim sadržajima. Prema mišljenju HANFA-e, objava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe/prigovora za sve Zainteresirane osobe na mrežnim stranicama društava i podružnica predstavlja dobru i korisnu poslovnu praksu. Ovim putem HANFA daje preporuku društvima i podružnicama da navedene sadržaje na mrežnim stranicama prilagode uzevši u obzir mjerodavne odredbe Glave XX., Poglavlja 1. Zakona, a osobito na način da se:

- obavijesti odnose na Zainteresirane osobe iz članka 375. točaka 1., 2. te 3. Zakona (gdje je primjenjivo, ovisno o djelatnostima društva);

- obavijesti o mogućnostima, načinu i rokovima podnošenja pritužbi/prigovora usklade s odredbama članka 378. Zakona koji ne propisuje prekluzivni rok za podnošenje

pritužbe/prigovora, a sukladno i Uputama i smjernicama HANFA-e od 6. studenoga 2019. „Zaštita zainteresiranih osoba – pritužbe i prigovori“.

S obzirom na legitimni interes javnosti za sadržaj ove preporuke, a u skladu s odredbom članka 204. stavka 8. Zakona i odredbom članka 14. stavaka 2. i 3. Zakona o Hanfi, ova se preporuka javno objavljuje.