



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju članka 15. točke 2. i članka 8. stavka 1. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj: 140/05 i 12/12), članka 4. st. 1., članka 203. stavaka 1., 2., 3. i 6. u vezi s člankom 3. točkom 20., članka 204. stavaka 3. i 4., članka 219. stavka 1. točke 2., članaka 228. a, 229., 230., 231. i 234. u vezi s člankom 77. stavkom 1. točkom 3. i stavkom 2. te člankom 73. stavkom 1. Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj: 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja podružnice društva za osiguranje Vereinigte Hagelversicherung VVaG, Njemačka, Giessen, Wilhelmstrasse 25, LEI: 529900HMYO3JY00E0Z57, koje pruža usluge osiguranja na području Republike Hrvatske preko podružnice Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska, Slavonski Brod, A. Cesarca 69, OIB: 36958319030, zastupane po Mariju Bičaniću, zastupniku podružnice, OIB: XXXXXXXXXXXX, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb, OIB: 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 23. travnja 2026. godine donosi

RJEŠENJE

1. Podružnici društva Vereinigte Hagelversicherung VVaG, Njemačka, Giessen, Wilhelmstrasse 25, LEI: 529900HMYO3JY00E0Z57, koje pruža usluge osiguranja na području Republike Hrvatske preko podružnice Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska, Slavonski Brod, A. Cesarca 69, OIB: 36958319030 (dalje u tekstu izreke: Subjekt nadzora), izriče se **opomena** radi nezakonitosti utvrđenih u Zapisniku o obavljenom posrednom nadzoru, KLASA: UP/I 994-08/26-01/01, URBROJ: 326-01-80-82-26-2 od 27. veljače 2026. godine (dalje u tekstu izreke: Zapisnik), odnosno postupanja Subjekta nadzora protivno sljedećim odredbama Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj: 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25; dalje u tekstu izreke: Zakon o osiguranju):
 - članku 380. stavku 1. i to s obzirom da je Subjekt nadzora s dokumentom „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ kod ugovaranja police osiguranja usjeva u dijelu dodatnog indeksnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu postupao kao s neobveznim dokumentom informativne naravi koji ugovaratelj osiguranja ne mora primiti, dok navedeni dokument po svom sadržaju predstavlja dio ugovorne dokumentacije kojim se uređuje međusobni odnos ugovaratelja osiguranja i Subjekta nadzora;
 - članku 381. stavku 1. i to s obzirom da Subjekt nadzora nije za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju obavijestio ugovaratelja osiguranja o promjeni „Uvjeta indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR“ (ZVB Indeks suše HR 23, dalje u tekstu izreke: Uvjeti ZVB), već je jednostrano primijenio druge satelitske podatke;



- članku 430. stavku 1. i to s obzirom da Subjekt nadzora nije postupao pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka jer je jednostrano izmijenio podatke i primijenio druge satelitske podatke od ugovorenih u članku 4. stavku 1. Uvjeta ZVB, dok u pisanoj komunikaciji navodi da nema nikakve odgovornosti za navedene podatke iako se radi o proizvodu Subjekta nadzora;
- članku 430. stavku 2. i to s obzirom da sve informacije koje se odnose na distribuciju osiguranja koje Subjekt nadzora dostavlja strankama ili potencijalnim strankama, moraju biti korektne, jasne i ne dovoditi u zabludu, dok Subjekt nadzora u dokumentu „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ navodi da je isključivo odgovoran za organizaciju prodaje proizvoda indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR na hrvatskom tržištu iako je u drugoj ugovornoj dokumentaciji naveden kao odgovorni osiguratelj, kao i zbog toga što informacije o ograničenju odgovornosti za potpunost, točnost i vjerodostojnost podataka navedenih u „Opti-Crop“ web aplikaciji pruža strankama isključivo na engleskom jeziku unutar aplikacije, koje nisu jasno vidljive i jednostavno dostupne niti istaknute;
- članku 378. stavku 1. i to jer u „Općim informacijama ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska“, točki 9. „Rješavanje sporova, mogućnost prigovora“ propisuje rok za podnošenje pritužbe od 15 dana te obvezuje podnositelja pritužbe na predlaganje rješenja problema.

2. Subjektu nadzora se, radi otklanjanja nezakonitosti utvrđenih u Zapisniku vezanih uz postupanje protivno članku 378. stavku 1. Zakona o osiguranju, nalaže sljedeća mjera:

- da u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja osigura da zainteresirane osobe iz članka 375. Zakona o osiguranju (dalje u tekstu izreke: Zainteresirane osobe) budu upoznate s pravom na podnošenje pritužbe/prigovora u skladu s člankom 378. stavkom 1. Zakona o osiguranju, a na način da pružene informacije ne dovedu Zainteresirane osobe u zabludu da je rok za podnošenje pritužbe/prigovora prekluzivan rok ili da postoji obveza Zainteresirane osobe kao podnositelja pritužbe/prigovora na predlaganje rješenja problema, i to u predugovornoj/ugovornoj dokumentaciji Subjekta nadzora kojom se ugovarateljima osiguranja pružaju informacije o pravu na podnošenje pritužbe prilikom sklapanja ugovora o osiguranju ili drugoj dokumentaciji Subjekta nadzora kojom se informacije o pravu na podnošenje pritužbe/prigovora pružaju Zainteresiranim osobama.

Kao dokaz o provedbi naloženog, Subjekt nadzora je dužan:

- do 1. lipnja 2026. dostaviti izvješće zastupnika Subjekta nadzora o postupanju u skladu s predmetnim nalogom odnosno o otklanjanju nezakonitosti u kojem su opisane mjere koje je Subjekt nadzora poduzeo radi otklanjanja istih, zajedno sa dokumentima i drugim dokazima iz kojih proizlazi da su utvrđene nezakonitosti otklonjene, a u smislu točke 2. izreke ovog rješenja.

O b r a z l o ž e n j e

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Hanfa) je, na temelju članka 15. točke 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj: 140/05 i 12/12; dalje u tekstu: Zakon o Hanfi), članka 203. stavka 1. i stavka 6. u vezi s člankom 3. točkom 20., članka 204. stavaka 3. i 4., članka 219. stavka 1. točke 2., članaka 229. i 230. u vezi s člankom 77. stavkom 1. točkom 3. i stavkom 2. te člankom 73. stavkom 1. Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj: 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25; dalje u tekstu: Zakon o osiguranju), provela posredni nadzor nad dijelom poslovanja podružnice društva za osiguranje Vereinigte Hagelversicherung VVaG, Njemačka, Giessen, Wilhelmstrasse 25, LEI: 529900HMYO3JY00E0Z57, koje pruža usluge osiguranja na području Republike Hrvatske preko podružnice Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska, Slavonski Brod, A. Cesarca 69, OIB: 36958319030, (dalje u tekstu: Subjekt nadzora).

Predmet nadzora bilo je postupanje Subjekta nadzora u vezi proizvoda dodatnog osiguranja usjeva – indeksnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu u dijelu pružanja potpunih, točnih, jasnih i transparentnih informacija u vezi indeksnog osiguranja suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu, prije sklapanja ugovora i za vrijeme trajanja ugovora, te usklađenosti dijela ugovorne dokumentacije s propisima o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba sukladno Zakonu o osiguranju tijekom 2025. godine.

U postupku nadzora Hanfa je provjeravala zakonitost postupanja Subjekta nadzora sukladno sljedećim odredbama Zakona o osiguranju:

- članku 380. stavku 1. kojim se uređuju informacije i podaci koje je društvo za osiguranje obvezno pružiti ugovaratelju osiguranja kod sklapanja ugovora,
- članku 381. stavku 1. kojim se uređuje informiranje ugovaratelja osiguranja o promjeni podataka iz članka 380. Zakona o osiguranju za vrijeme trajanja ugovora,
- članku 430. stavku 1. i 2. kojim se uređuje obveza distributera osiguranja uvijek postupati pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka, dok sve informacije koje se odnose na distribuciju osiguranja, uključujući promidžbene sadržaje koje distributer osiguranja dostavlja strankama ili potencijalnim strankama, moraju biti korektne, jasne i ne dovoditi u zabludu te promidžbeni sadržaji moraju biti jasno prepoznatljivi,
- članku 378. stavku 1. kojim se uređuje pravo zainteresiranih osoba iz članka 375. Zakona o osiguranju (dalje u tekstu: Zainteresirane osobe) podnijeti pritužbu ili prigovor društvu za osiguranje u izvansudskom postupku rješavanja sporova.

Posredan nadzor je proveden na temelju obavijesti i podataka prikupljenih u postupku pokrenutom temeljem predstavke korisnika usluga Subjekta nadzora te temeljem obavijesti i podataka dobivenih na poseban zahtjev Hanfe, kao i prikupljanjem i provjerom podataka i saznanja iz drugih izvora, odnosno uvidom u službene podatke kojima Hanfa raspolaže.

- *Prijedlog osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm xxxxxxxxxxxx od 6. ožujka 2025. sa Zahtjevom za osiguranje: xxxxxxxxxxxx,*
- *Uplatnicu od 11. ožujka 2025. za uplatu premije,*
- *Obavijest Subjekta nadzora o pristupnim podacima i Uputama za korištenje web aplikacije (portala) Opti-Crop,*
- *Račun za premiju osiguranja 2025 od 14. travnja 2025.,*
- *Odštetni zahtjev od 13. listopada 2025. upućen Subjektu nadzora,*
- *Očitovanje Posrednika od 9. listopada 2025. putem elektroničke pošte,*
- *Očitovanje ovlaštenog zastupnika Subjekta nadzora putem elektroničke pošte od 9. listopada 2025. kojom se dostavlja obavijest društva xxxxxxxxxxxx od 30. rujna 2025.,*
- *Obavijest Društva xxxxxxxxxxxx od 30. rujna 2025.,*
- *Očitovanje Odvjetničkog društva od 24. listopada 2025. zajedno s punomoći za zastupanje Subjekta nadzora,*
- *Obračun štete i kompenzacija Subjekta nadzora dostavljena putem elektroničke pošte od 4. studenog 2025.,*
- *Pritužbu Korisnika na obračun štete od 5. studenog 2025. upućen putem elektroničke pošte Subjektu nadzora,*
- *Odgovor ovlaštenog zastupnika Subjekta nadzora od 6. studenog 2025. putem elektroničke pošte na pritužbu Korisnika,*
- *Zahtjev za dostavom ugovorne dokumentacije Korisnika upućen elektroničkom poštom od 9. studenog 2025. Posredniku,*
- *Odgovor Posrednika od 10. studenog 2025. na zahtjev Korisnika za dostavom ugovorne dokumentacije.*

Hanfa je 3. prosinca 2025., Klasa: 994-15/25-01/136, URBROJ: 326-01-80-82-25-2, putem elektroničke pošte upućene ovlaštenom zastupniku Subjekta nadzora, g. Mariju Bičaniću uputila zahtjev za očitovanjem kojim je tražila dokumentaciju koja se odnosi na ugovor o osiguranju te odštetni zahtjev Korisnika, očitovanje Subjekta nadzora na navode iz Predstavke, posebice u dijelu dostave predugovorne dokumentacije Korisniku te navoda ovlaštenog zastupnika Subjekta nadzora o odgovornosti Subjekta nadzora za proizvod indeksnog osiguranja od suše, uz dostavu dokumentacije koja se odnosi na navode Subjekta nadzora, kao i informaciju o broju sklopljenih ugovora o osiguranju usjeva od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu-Indeks HR u 2025, broju odštetnih zahtjeva i pritužbi u odnosu na navedeni proizvod osiguranja.

Hanfa je 10. prosinca 2025. zaprimila očitovanje Subjekta nadzora na predstavku Korisnika, Klasa: 994-15/25-01/136, URBROJ: 383-25-4, uz dostavu dokumentacije koja se odnosi na Predstavku i tražene informacije. Subjekt nadzora u očitovanju je naveo da je Korisnik potpisom zahtjeva za osiguranje potvrdio da mu je uručena predugovorna dokumentacija koja uključuje opće i posebne uvjete osiguranja, opće informacije ugovaratelju osiguranja, statut, informacije o određivanju premije, kao i dopunski obrazac o fiksnim graničnim vrijednostima indeksa nedostatka vlage u tlu, a koju dokumentaciju je Korisnik zaprimio i prethodne 2024. godine s obzirom da je sa Subjektom nadzora bio u poslovnom odnosu i prethodne godine. Subjekt nadzora je dalje obrazložio da je proizvod indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR (ZVB Indeks suše HR 23, dalje u tekstu: Proizvod ZVB) proizvod Subjekta nadzora, ne treće strane te da je Subjekt nadzora odgovorni osiguratelj koji djeluje putem hrvatske podružnice na čelu s g. Marijem Bičanićem. Subjekt nadzora se bavi distribucijom, upravljanjem ugovorima i obradom odštetnih zahtjeva za sve proizvode osiguranja u Hrvatskoj, što uključuje i Proizvod ZVB,

Zapisnikom su utvrđene sljedeće **nezakonitosti** odnosno postupanje Subjekta nadzora protivno:

- članku 380. stavku 1. Zakona o osiguranju, i to s obzirom da Subjekt nadzora dokument „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ smatra neobveznim dokumentom, informativne naravi koji ugovaratelji osiguranja ne moraju primiti, dok Protokol po svom sadržaju predstavlja dio ugovorne dokumentacije kojim se uređuje međusobni odnos ugovaratelja osiguranja i Subjekta nadzora, glavne karakteristike proizvoda, plaćanje premije te ga potpisuje ugovaratelj osiguranja u znak prihvata i razumijevanja proizvoda indeksnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu,
- članku 381. stavku 1. Zakona o osiguranju, i to s obzirom da Subjekt nadzora nije za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju obavijestio ugovaratelje osiguranja o promjeni Uvjeta indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR (ZVB Indeks suše HR 23, dalje u tekstu: Uvjeti ZVB), članka 4. stavka 1. kojim se uređuje primjena određenih satelitskih podataka (xxxxx) za izračun indeksa vlage u tlu, već je jednostrano primijenio druge satelitske podatke temeljem Obavijesti društva xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx od 30. rujna 2025. upućene društvu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
- članku 430. stavka 1. Zakona o osiguranju, i to s obzirom da Subjekt nadzora nije postupao pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka jer je jednostrano izmijenio podatke i primijenio druge satelitske podatke od ugovorenih u članku 4. stavku 1. Uvjeta ZVB, dok u pisanoj komunikaciji navodi da nema nikakve odgovornosti za navedene podatke niti ima što dodatno obrazložiti strankama iako se radi o proizvodu Subjekta nadzora,
- članku 430. stavka 2. Zakona o osiguranju, i to s obzirom da sve informacije koje se odnose na distribuciju osiguranja koje Subjekt nadzora dostavlja strankama ili potencijalnim strankama, moraju biti korektne, jasne i ne dovoditi u zabludu, dok Subjekt nadzora u „Protokolu o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ navodi da je isključivo odgovoran za organizaciju prodaje Proizvoda ZVB tržištu RH, iako u očitovanjima Hanfi i drugoj ugovornoj dokumentaciji navodi da se radi o proizvodu Subjekta nadzora te je Subjekt nadzora naveden kao odgovorni osiguratelj, kao i zbog toga što informacije o ograničenju odgovornosti za potpunost, točnost i vjerodostojnost podataka navedenih u Opti-Crop web aplikaciji pruža strankama isključivo na engleskom jeziku unutar aplikacije koje nisu jasno vidljive i jednostavno dostupne niti istaknute, a kojim postupanjem je ujedno povrijedio i obveze iz članka 430. stavka 1. Zakona o osiguranju,
- članku 378. stavka 1. Zakona o osiguranju, i to jer u „Općim informacijama ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska“, točki 9. „Rješavanje sporova, mogućnost prigovora“ propisuje rok za podnošenje pritužbe od 15 dana te obvezuje podnositelja pritužbe na predlaganje rješenja problema, a koji rok niti obveza nisu propisani člankom 378. stavkom 1. Zakona o osiguranju pri podnošenju pritužbe odnosno prigovora.

Subjekt nadzora je sukladno uputi o pravnom lijeku u zakonskom roku podnio prigovor na Zapisnik (URBROJ: 383-26-5; dalje u tekstu: **Prigovor**). Slijedom navedenog, u nastavku obrazloženja ovog rješenja opisuje se Zapisnikom utvrđeno činjenično stanje odnosno utvrđene nezakonitosti, zajedno s navodima iz Prigovora odnosno osvrtom Hanfe na dijelove

Prigovora koji nisu prihvaćeni te dijelove Prigovora u odnosu na koje se Subjektu nadzora izriče mjera navedena u izreci ovog rješenja.

I. Postupanje protivno članku 380. stavku 1. i članku 430. stavku 2. Zakona o osiguranju – „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“

Hanfa je utvrdila kako je Korisnik u Predstavci, između ostalog, naveo da nije zaprimio predugovornu dokumentaciju prije sklapanja ugovora te da se iz navedenog razloga obratio i Posredniku porukom elektroničke pošte od 9. studenog 2025. kojom je zatražio dostavu dokumentacije. Subjekt nadzora je u prilogu očitovanja od 10. prosinca 2025. dostavio Prijedlog osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm xxxxxxxxxxxx od 6. ožujka 2025. sa Zahtjevom za osiguranje: xxxxxxxxxxxx potpisan od strane Korisnika. Uvidom u sadržaj Zahtjeva za osiguranje xxxxxxxxxxxx (dalje u tekstu: Zahtjev) vidljivo je da je Korisnik potpisom Zahtjeva (strana 5. Zahtjeva), potvrdio „da su mu dovoljno vremena prije ugovaranja osiguranja, a s ciljem donošenja informirane odluke predani sljedeći dokumenti: Informacije ugovaratelju, Informacije o obradi osobnih podataka“. Subjekt nadzora je u prilogu očitovanja od 10. prosinca 2025. dostavio Informacije ugovaratelju osiguranja – uvjeti osiguranja, a koje informacije sadrže sljedeću dokumentaciju:

- *Opće Informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska,*
- *Statut,*
- *Opće uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (OUO Biljka HR),*
- *Posebne uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (PUO Biljka HR),*
- *Određivanje premije Secufarm® HR (OP Secufarm® HR),*
- *Dopunske uvjete za osiguranje gubitaka u poljoprivrednoj proizvodnji (DUO HR).*

Istim Zahtjevom Korisnik je dao Izjavu o pristupanju Vereinigte Hagelversicherung VVaG u slučaju zaključenja ugovora o osiguranju (strana 7. Zahtjeva) koja glasi:

„Ja/mi podnosimo zahtjev kod Vereinigte Hagelversicherung VVaG, za osiguranje mojih/naših poljoprivrednih proizvoda (Biljna proizvodnja) na temelju meni/nama uručenih Opće Informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska, Opći uvjeti osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (OUO Biljka HR), Posebni uvjeti osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (PUO Biljka HR), Određivanje premije Secufarm® HR (OP Secufarm® HR), Dopunski uvjeti za osiguranje gubitaka u poljoprivrednoj proizvodnji (DUO HR), kao i Statuta.“

Nakon izjave je u Zahtjevu naveden potpis „xxxxxxxxxx“, kao i na drugim dijelovima Zahtjeva odnosno stranicama 2., 3., 5., 6., 7., 8., 9. i 10. Zahtjeva. Subjekt nadzora je u očitovanju od 15. siječnja 2026. dodatno naveo da je potpisane dokumente zaprimio 6. ožujka 2025. u 13:46 putem elektroničke pošte, kojeg datuma je i sklopljeno osiguranje. S obzirom na dostavljeni Zahtjev za osiguranje potpisan od strane Korisnika, a kojim potpisom je Korisnik potvrdio primitak prethodno navedene dokumentacije, Hanfa nije bila u mogućnosti utvrditi suprotno.

Hanfa je Zapisnikom u točki 2.3.1. utvrdila kako je Subjekt nadzora dostavio i dokument „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ (dalje u tekstu: Protokol) u prilogu očitovanja od 15. siječnja 2026. u kojem je naveo da Posrednik nije dostavio Protokol Korisniku, no s obzirom da je Protokol čisto informativnog karaktera nije niti bio obvezan predati Protokol.

Uvidom u sadržaj Protokola vidljivo je da određuje glavne značajke proizvoda, mogućnost ugovaranja Proizvoda ZVB isključivo kao dodatnog osiguranja u tri različita paketa pokrića, određuje krajnji rok uplate premije indeksnog osiguranja ovisno o vrsti pokrića, daje prikaz moguće isplate te u dijelu uređenja odgovornosti Subjekta nadzora za proizvod navodi sljedeće:

„Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska je u ovoj konkretnoj vrsti osiguranja od suše zadužena samo za organizaciju prodaje ovog proizvoda na tržištu RH, odgovorno i nadležni za izračun osigurateljnog proizvoda, obračun štete kao i za očitavanje i isporuku satelitskih podataka o nedostatku vlage u tlu su Reosiguratelj xxxxxxxx iz xxxxxxxxxxte tvrtka xxxxxxxxxx iz xxxxxxxxx“.

Na kraju Protokola stoji izjava ugovaratelja osiguranja/osiguranika koju on potpisuje, a kojom potvrđuje da mu je potpuno jasan princip procjene štete i u potpunosti prihvaća ovaj indeksni osigurateljni proizvod.

Ovlašteni zastupnik Subjekta nadzora u poruci elektroničke pošte od 9. listopada 2025. kojom poslovnim partnerima dostavlja Obavijest društva xxxxxxxxxx od 30. rujna 2025. navodi da prosljeđuje pisano očitovanje xxxxxxxxxx prema xxxxxxxxxx oko mjerenja suše ove godine te moli dostaviti strankama gdje je obećano, uz napomenu da odgovornosti ili krivice Subjekta nadzora nema nigdje jer „jasno smo u Protokolu o savjetovanju napisali (i prije nego se potpiše ugovor o osiguranju – dakle stranka nije morala ugovoriti taj produkt, ako se nije slagala sa njim):

Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska je u ovoj konkretnoj vrsti osiguranja od suše zadužena samo za organizaciju prodaje ovog proizvoda na tržištu RH, odgovorno i nadležni za izračun osigurateljnog proizvoda, obračun štete kao i za očitavanje i isporuku satelitskih podataka o nedostatku vlage u tlu su Reosiguratelj xxxxxxxx iz xxxxxxxxxx te tvrtka xxxxxxxxxx iz xxxxxxxxxx.“

Na ograničenje odgovornosti Subjekta nadzora isključivo u dijelu prodaje Proizvoda ZVB ovlašteni zastupnik Subjekta nadzora ponovo upućuje u odgovoru na pritužbu Korisniku dostavljenog porukom elektroničke pošte od 6. studenog 2025., a u kojoj upućuje Korisnika na xxxxxxxx i xxxxxxxxxx kao odgovorne za očitavanje podataka i obračun štete uz navod da je Subjekt nadzora iznos odštete koji je dobio od xxxxxxxx proslijedio Korisniku te da iznos odštete ne određuje Subjekt nadzora već xxxxxxxx. U odgovoru od 10. studenog 2025. upućenog elektroničkom poštom Korisniku, Posrednik navodi Protokol o savjetovanju kao dio dokumentacije koja prati predmetno osiguranje, a koja je dostavljena prije sklapanja ugovora i u prethodnoj godini. U prilogu očitovanja Subjekta nadzora od 15. siječnja 2026. Subjekt nadzora je dostavio Dokument sa informacijama o proizvodu osiguranja IPID (dalje u tekstu: IPID) te naveo da je predmetni dokument dostavljao potencijalnim strankama i ugovarateljima osiguranja tijekom 2025. godine. Sukladno članku 433. stavku 6. i 7. Zakona o osiguranju IPID-om se stranci daju relevantne informacije o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku kako bi se stranki omogućilo da donese informiranu odluku, uzimajući pritom u obzir složenost proizvoda osiguranja i kategoriju stranke. U dostavljenom IPID-u, Subjekt nadzora u dijelu

kojim se opisuje što nije pokriveno osiguranjem, posljednja točka, upućuje stranke na Protokol u vezi pojašnjenja paušalnog iznosa koji se isplaćuje kod indeksnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu.

S obzirom da Protokol sadrži informacije kojima se uređuje međusobni odnos ugovaratelja osiguranja/osiguranika i Subjekta nadzora kao osiguratelja, da Protokol potpisuje ugovaratelj osiguranja/osiguranik uz izjavu o prihvaćanju proizvoda kojom potvrđuje razumijevanje proizvoda, da se stranke u IPID-u upućuju na Protokol za detaljnije informacije, da se ovlaštenu zastupnik Subjekta nadzora poziva na Protokol kao dokument kojim su stranke informirane prije sklapanja ugovora o odgovornosti Subjekta nadzora za Proizvod ZVB, kao i da Posrednik u komunikaciji s Korisnikom navodi da je Protokol dio ugovorne dokumentacije, Hanfa nije utvrdila da bi Protokol imao elemente neobveznog dokumenta, isključivo informativne naravi, već s obzirom na njegov sadržaj zaključila da bi se isti smatrao dijelom ugovorne dokumentacije koju je Subjekt nadzora dužan predati ugovarateljima osiguranja prije sklapanja ugovora radi donošenja informirane odluke o sklapanju ugovora o osiguranju. Stoga je Hanfa, uzimajući u obzir obrazloženje Subjekta nadzora da Protokol smatra neobveznim dokumentom, informativne naravi te ga ne smatra dokumentacijom koju je obvezan dostaviti ugovaratelju osiguranja, utvrdila da Subjekt nadzora ne postupa u skladu s obvezama društva za osiguranje o dostavi informacija ugovaratelju osiguranja kod sklapanja ugovora.

Nadalje je Hanfa utvrdila kako Protokol sadrži navod, a na koji se opetovano poziva i ovlaštenu zastupnik Subjekta nadzora, da je Subjekt nadzora isključivo zadužen za organizaciju prodaje Proizvoda ZVB, dok je za proizvod odgovorna i nadležna treća strana točnije xxxxxxxx i xxxxxxxx (sada xxxxxxxxxxxx). U očitovanjima Subjekta nadzora Hanfi, Subjekt nadzora je pojasnio da je Proizvod ZVB proizvod Subjekta nadzora koji je u odnosu na njega odgovorni osiguratelj, dok je u odnosu na pisanu korespondenciju u dijelu navoda o (ne)odgovornosti Subjekta nadzora za proizvod treće strane naveo da se radi o nesporazumu. Provjerom dostavljene dokumentacije, i to:

- *Prijedloga osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm xxxxxxxxxxxx od 6. ožujka 2025. sa Zahtjevom za osiguranje: xxxxxxxxxxxx,*
- *Police osiguranja broj xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx i broj xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,*
- *Informacija ugovaratelju osiguranja – uvjeti osiguranja, 0-035/KI-HR/19.03.2025.,*

Hanfa je utvrdila da se kao odgovorni osiguratelj navodi Subjekt nadzora te se ugovor o osiguranju usjeva sklapa sa Subjektom nadzora kao osigurateljem. Štoviše u Općim informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska u članku 1. se pod Osiguravajuće društvo navodi „Vi sklapate ugovor o osiguranju s Vereinigte Hagelversicherung VVaG, Wilhelmstraße 25, 35392 Gießen, Njemačka. Zastupani po podružnici VH Hrvatska, koju zastupa voditelj podružnice Mario Bičanić kao glavni opunomoćenik, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, xxxxx xxxxxxxxxxxx.“ Sva ugovorna dokumentacija napisana je na poslovnom papiru Subjekta nadzora, dok se u policama osiguranja navodi Subjekt nadzora kao ugovorna strana uz Korisnika te su iste potpisane i pečatirane od strane Subjekta nadzora. S obzirom na navedeno, Hanfa je utvrdila da Subjekt nadzora u Protokolu strankama pruža informacije koje nisu potpune i točne, odnosno nisu u skladu s očitovanjima Subjekta nadzora dostavljenim Hanfi niti u skladu s ostalim informacijama koje pruža u drugoj preudgovornoj i ugovornoj dokumentaciji.

U Prigovoru Subjekt nadzora u odnosu na utvrđenja iz ove točke navodi prvenstveno kako od 1. siječnja 2026. godine u Republici Hrvatskoj više ne nudi mogućnost ugovaranja dodatnog

indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR povodom kojega je podnesena predstavka Hanfi. Shodno s time, dokument „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ koji se primjenjivao na ovaj proizvod se više ne koristi. Subjekt nadzora navodi i kako je isto vidljivo i uvidom u dokument s informacijama o proizvodu osiguranja za osiguranje usjeva i nasada za 2026. godinu gdje se u dijelu „Što nije pokriveno osiguranjem?“ više ne navodi opis Protokola.

Nadalje, Subjekt nadzora navodi kako ne postoji zakonska definicija „ugovorne dokumentacije“ te imajući na umu kako je ugovor o osiguranju u svojoj srži dvostrani pravni posao koji nastaje suglasnim očitovanjem volje ugovornih strana te imajući na umu da sukladno članku 2. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“ broj: 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 145/23, 155/23) sudionici u prometu slobodno uređuju obvezne odnose, „ugovorna dokumentacija“ može biti samo ona koju su primile, pregledale i na koju su pristale obje ugovorne strane. Subjekt nadzora nadalje ističe i kako članak 1., u dijelu I., točki 15. Općih uvjeta osiguranja Biljka HR Secufarm® precizira da „Ugovor se uvijek sklapa na temelju uvjeta osiguranja koje primjenjuje osiguratelj. Sklopljeni ugovor o osiguranju dokumentira se ispravom o ugovoru o osiguranju.“ Nadalje, Polica osiguranja u odredbi 4. na 1. stranici navodi slijedeće: „Sastavni su dio ugovora o osiguranju: Opći uvjeti osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (OUO Biljka HR); Posebni uvjeti osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (PUO Biljka HR); Određivanje premije Secufarm® HR (OP Secufarm® HR); Opće Informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska; Statut. Ugovaratelj je već primio ove uvjete osiguranja, zajedno s premijskim odredbama za potrebe izračuna premije osiguranja za osigurateljnu zaštitu koju je ugovaratelj odabrao, Određivanje premije Secufarm®.“ Subjekt nadzora dalje navodi da je policu osiguranja i svu ugovornu i predugovornu dokumentaciju navedenu u polici osiguranja osiguranik uredno primio i primitak potvrdio potpisom na samom Zahtjevu za osiguranje xxxxxxxxxxxx te navodi kako činjenica da Protokol nikada nije predan ugovaratelju upućuje na zaključak da Protokol ne predstavlja dio ugovorne dokumentacije. Ove navode Subjekta nadzora Hanfa ne može prihvatiti obzirom da iz samog sadržaja dokumenta Protokol proizlazi suprotno, odnosno s obzirom da Protokol sadrži informacije kojima se uređuje međusobni odnos ugovaratelja osiguranja/osiguranika i Subjekta nadzora kao osiguratelja, da Protokol potpisuje ugovaratelj osiguranja/osiguranik uz izjavu o prihvaćanju proizvoda kojom potvrđuje razumijevanje proizvoda, da se stranke u IPID-u (iz 2025.) upućuju na Protokol za detaljnije informacije, da se ovlašteni zastupnik Subjekta nadzora poziva na Protokol kao dokument kojim su stranke informirane prije sklapanja ugovora o odgovornosti Subjekta nadzora za Proizvod ZVB, kao i da Posrednik u komunikaciji s Korisnikom navodi da je Protokol dio ugovorne dokumentacije.

Obzirom na navedeno, Hanfa nije prihvatila navode Subjekta nadzora iz Prigovora vezane uz pravnu prirodu dokumenta Protokol te je, uzimajući u obzir i navode Subjekta nadzora kako više ne nudi mogućnost ugovaranja dodatnog indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR povodom kojega je podnesena Predstavka Hanfi, a shodno tome se ni dokument Protokol koji se primjenjivao na ovaj proizvod od 1. siječnja 2026. više ne koristi, zbog postupanja utvrđenih u ovom postupku odlučeno kao u točki 1. izreke ovog rješenja.

reosiguranju. Subjekt nadzora provjerava dostavljene podatke svakih 14 dana u sjedištu Subjekta nadzora u Njemačkoj, Gissenu te su tako i utvrđeni tehnički problemi u vezi podataka xxxxxxxx-satelita, dok je izračun prema alternativnim podacima (xxxxxxx) ponovo napravljen za svakog osiguranika individualno.

Sukladno Uvjetima ZVB članku 3. stavku 2. te članku 4. Subjekt nadzora i ugovaratelj osiguranja uredili su primjenu satelitskih podataka koji su temelj za izračun indeksa vlage u tlu, a posljedično i temelj za izračun osigurnine koja se isplaćuje u slučaju nastupa osiguranog slučaja – postizanja ugovorenog fiksnog praga indeksa nedostatka vlage u tlu. U članku 3. stavku 2. Uvjeta ZVB određeno je da se za utvrđivanje indeksa nedostatka vlage u tlu koriste radiometrijska mjerenja vlažnosti tla (pasivni mikrovalovi) od xxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) xxxx-satelita. Članak 4. određuje da će se, ako nije moguće odrediti dnevne vrijednosti vlažnosti tla za općinu, što bi se s obzirom da članak 3. i članak 4. Uvjeta ZVB predstavljaju jedinstvenu ugovornu cjelinu odnosilo na nedostupnost ugovorenih satelitskih podataka xxxxxxxx-satelita iz članka 3., koristiti xxxx podaci kao alternativna opcija. Kao treća opcija u slučaju nedostupnosti xxxx podataka primijenit će se članak 17. i 19. Općih uvjeti osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (OUO Biljka HR) kojim se uređuje procjena štete uz procjenitelje te isplata osigurnine sukladno navedenim člancima. U odnosu na navedeno ugovoreno uređenje Hanfa nije prihvatila obrazloženje Subjekta nadzora da Uvjeti ZVB određuju mogućnost primjene bilo koji alternativnih podataka, već se točno propisuje hodogram postupanja u slučaju nedostupnosti ugovorenih satelitskih podataka iz članka 3. stavka 2. Uvjeta ZVB koji upućuje na primjenu xxxx podataka odnosno primjenu članka 17. i 19. OUO Biljka HR.

Hanfa je stoga utvrdila da je Subjekt nadzora jednostrano odlučio primijeniti satelitske podatke koji se ne navode kao alternativni podaci u članku 4. stavku 1. Uvjeta ZVB, bez prethodne obavijesti ugovaratelja osiguranja o promjeni Uvjeta ZVB odnosno dogovora s ugovarateljima osiguranja ili osiguranicima. S obzirom da su satelitski podaci temelj za izračun osigurnine koja se isplaćuje za ugovoreno indeksno osiguranje od suše, radi se o izrazito važnom podatku uvjeta osiguranja. Izmijenjeni podaci uneseni su u aplikaciju Opti-Crop, a što je vidljivo iz same Obavijesti društva xxxxxxxxxx od 30. rujna 2025., što je i sam Subjekt nadzora potvrdio. Subjekt nadzora je o primjeni alternativni podataka informirao poslovne partnere putem elektroničke poruke od 9. listopada 2025. u prilogu koje je dostavio Obavijest društva xxxxxxxxxx te naveo da se obavijesti stranke gdje je obećano, uz napomenu da Subjekt nadzora nema odgovornosti za navedene podatke ili obavijest niti ima što dodatno za reći jer se ne radi o proizvodu Subjekta nadzora. Navode Subjekta nadzora da je primjena xxxxxxxx satelitskih podataka u isključivom interesu osiguranika Hanfa nije uzela u obzir jer Subjekt nadzor kao dodatan argument primjene xxxxxxxx podataka navodi da su dostupni od 2023. godine. U konkretnom slučaju radilo se o ugovoru o indeksnom osiguranju suše za period 2025. godine te se iz očitovanja ovlaštenog zastupnika Subjekta nadzora iz poruke elektroničke pošte od 9. listopada 2025. može razumjeti da se Obavijest društva xxxxxxxxxx od 30. rujna 2025. o primjeni xxxxxxxx podataka odnosi na ugovorni period 2025. godine, dok je ugovoreni period osiguranja jedna godina. S obzirom na navedeno Subjekt nadzora je od 2023. godine, odnosno prije ugovaranja Proizvoda ZVB za razdoblje 2025. godine s ugovarateljima osiguranja, xxxxxxxx, imao informaciju o dostupnosti, prema navodima Subjekta nadzora, boljih podataka za ugovaratelje osiguranja, no iste ne navodi u Uvjetima ZVB ili drugoj predugovornoj dokumentaciji. Također iz dostupne dokumentacije te očitovanja Subjekta nadzora nije utvrđeno da je Subjekt nadzora, po utvrđivanju tehničkih poteškoća sa podacima xxxxxxxx-satelita, prethodno informirao ugovaratelja osiguranja odnosno

III. Postupanje protivno članku 430. stavku 2. Zakona o osiguranju - Opti-Crop web aplikacija

Hanfa je Zapisnikom u točki 2.3.4. utvrdila da je Subjekt nadzora u prilogu očitovanja od 15. siječnja 2026. dostavio Upute za korištenje web aplikacije Opti-Crop (dalje u tekstu: Upute) te naveo da osim Uputa ne pruža druge informacije korisnicima.

Provjerom sadržaja Uputa Hanfa je utvrdila da iste u Uvodu (točka 1.) upućuju korisnika aplikacije da putem web aplikacije može pratiti razvoj graničnih vrijednosti indeksa nedostatka vlage u tlu. Upute dalje obrazlažu način prijave u samu aplikaciju (točka 2.), korištenje e-maila i lozinke (točka 3.) te pregled web aplikacije (točka 4.). Uputama se ne pružaju informacije o informativnoj naravi podataka koji se pružaju u aplikaciji niti se u uputama navodi sadržaj „Disclamera“ na koji se poziva Subjekt nadzora u očitovanjima Hanfi, a koji na engleskom jeziku navodi da se aplikacija koristi kako je dostupna te se ne daje jamstvo za potpunost, točnost, pravovremenost i pouzdanost aplikacije. U komunikaciji s Korisnikom, Subjekt nadzora prilikom dostave pristupnih podataka i Uputa porukom elektroničke pošte od 26. ožujka 2025. navodi da se dostavljaju pristupni podaci i Upute „kako biste samostalno mogli pristupiti istom i imati uvid o zabilježenim indeksima vlažnosti tla Vaših površina“. U korespondenciji Subjekt nadzora ne navodi niti ističe informativnu (neobveznu) narav podataka odnosno da se Korisnik ne može pouzdati u točnost i potpunost podataka koji se prikazuju u aplikaciji. Naprotiv, Subjekt nadzora prilikom dostave Uputa posebno napominje da aplikacija omogućuje praćenje vlažnosti površina, a što se dodatno ističe i u samim Uputama. Hanfa je radi dodatne provjere pružanja informacija o informativnoj naravi Opti-Crop aplikacije 17. veljače 2026. samostalno izvršila provjeru navoda Subjekta nadzora u vezi ograničenja odgovornosti na koju se poziva Subjekt nadzora. Provjerom Opti-Crop aplikacije koja je javno dostupna putem sljedeće poveznice <https://vh-hrv.opti-crop.com/map/ndvi/45.471985,17.246152/7/d>, Hanfa je utvrdila da se izjava o ograničenju odgovornosti za korištenje Opti-Crop aplikacije („Disclaimer“) navodi isključivo na engleskom jeziku te da nije jednostavno dostupna niti jasno istaknuta prilikom korištenja aplikacije koja je također na engleskom jeziku. Naime, tek klikom na tri vodoravne crte na početnoj stranici aplikacije kod prozora „Search“ u aplikaciji se u donjem lijevom kutu otvaraju Uvjeti korištenja („Terms of use“) koji sadrže odredbu o ograničenju korištenja aplikacije i podataka u aplikaciji, i to u petoj točki Uvjeta korištenja. S obzirom da Subjekt nadzora posluje na području Republike Hrvatske, sklapa ugovore o osiguranju na službenom jeziku Republike Hrvatske, da je sva ugovorna dokumentacija, kao i Upute napisana na hrvatskom jeziku te se i distribucija osiguranja odvija na hrvatskom jeziku, Hanfa nije prihvatila navode Subjekta nadzora da su korisnici Proizvoda ZVB informirani o neobveznoj naravi podataka koji se pružaju u aplikaciji Opti-Crop. Pozivanje na izjavu ograničenju odgovornosti na engleskom jeziku, a koja u aplikaciji nije niti jednostavno dostupna niti posebno istaknuta, bez pružanja navedenih informacija na službenom jeziku države u kojoj se sklapa ugovor te pruža usluga osiguranja Hanfa ne može prihvatiti kao adekvatan način informiranja korisnika usluge osiguranja odnosno pružanje jasnih i korektnih informacija prilikom distribucije osiguranja i postupanje Subjekta nadzora u najboljem interesu svojih stranaka.

Subjekt nadzora u Prigovoru prvenstveno navodi kako u svome poslovanju više ne koristi aplikaciju Opti-Crop jer više ne nudi proizvod osiguranja ZVB Indeks suše HR 23 na hrvatskom tržištu. Nadalje, Subjekt nadzora navodi kako dokument Upute za korištenje web aplikacije Opti-Crop nisu dijelom ugovorne dokumentacije, već isključivo tehnička podrška. Posebice ističe kako je tehnička priroda Uputa razvidna i u samoj činjenici da se radi o dokumentu sa

snimkama zaslona same aplikacije koji služi lakšem korištenju iste, kao i u činjenici da se proizvod osiguranja ZVB Indeks suše HR 23 ne spominje nigdje u Uputama. Hanfa, neovisno o navedenom, ističe kako se u ovom dokumentu korisnika aplikacije upućuje kako putem web aplikacije može pratiti razvoj graničnih vrijednosti indeksa nedostatka vlage u tlu te bi korisnici trebali biti jasno upozoreni Uputom i da podaci koji se navode u Opti-Crop aplikaciji nisu pravno obvezujući već su informativne naravi. No informacije o informativnoj naravi podataka koji se pružaju u aplikaciji, odnosno izjava o ograničenju odgovornosti za korištenje Opti-Crop aplikacije („Disclaimer“) navodi se isključivo na engleskom jeziku te nije jednostavno dostupna niti jasno istaknuta prilikom korištenja aplikacije.

Obzirom na navedeno, Hanfa nije prihvatila navode Društva iz Prigovora u ovom dijelu te je, uzimajući u obzir i navode Subjekta nadzora kako u svome poslovanju više ne koristi aplikaciju Opti-Crop, zbog postupanja utvrđenih u ovom postupku odlučeno kao u točki 1. izreke ovog rješenja.

IV. Postupanje protivno članku 378. stavku 1. Zakona o osiguranju – „Opće informacije ugovaratelju osiguranja osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska“

Zapisnikom je u točki 2.3.3. utvrđeno kako se „Općim informacijama ugovaratelju osiguranja osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska“ (dalje u tekstu: Opće informacije) uređuju osnovne informacije o ugovoru o osiguranju, između ostalog, uređuje se rješavanje sporova i mogućnost podnošenja prigovora. U članku 9. Rješavanje sporova, mogućnost prigovora propisano je da osiguranik može podnijeti prigovor u roku od 15 dana od primitka rješenja protiv kojeg podnosi prigovor, odnosno od dana na koji je saznao za razlog prigovora. Podnositelj prigovora mora predložiti rješenje problema. Rok za podnošenje prigovora protiv rješenja ili radnji osiguratelja iznosi 15 dana od trenutka u kojem podnositelj prigovora zaprimi rješenje osiguratelja koje je razlog njegovog prigovora. Navedenim odredbama propisuje se rok za podnošenje prigovora odnosno pritužbe u smislu članka 378. Zakona o osiguranju, a koji rok nije propisan člankom 378. stavkom 1. Zakona o osiguranju. Iz navedenih odredbi ugovaratelj osiguranja ili osiguranik može pogrešno razumjeti da se radi o prekluzivnom roku za podnošenje pritužbe s obzirom da ne postoji jasna i nedvojbena napomena da će se pritužba uzeti u obzir i izvan navedenog roka. Općim informacijama je također propisana obveza podnositelja prigovora/pritužbe predložiti rješenje problema, a ta obveza može imati negativan utjecaj na podnositelja odnosno može ga odvratiti od podnošenja pritužbe Subjektu nadzora ukoliko nema konkretan prijedlog za rješenje problema. Propisivanje navedene obveze (a koja nije navedena u Zakonu o osiguranju) može otežati i ograničiti ostvarivanje prava ugovaratelja osiguranja ili osiguranika na podnošenje pritužbe koje pravo mu je propisano u članku 378. Zakona o osiguranju, a što nije u skladu sa zaštitom potrošača odnosno pravima korisnika financijskih usluga zajamčenih Zakonom o osiguranju.

Subjekt nadzora je u Prigovoru naveo kako je člankom 9. Općih informacija predviđen rok od 15 (petnaest) dana za podnošenje prigovora kao načelni a ne prekluzivni rok, kako bi podnositelj pritužbe čim prije primio odluku o rješenju predmeta pritužbe. Nadalje je naveo kako je u procesu ispravljanja ugovorne i predugovorne dokumentacije koja sadrži takvu odredbu na način da odredba sada glasi: „Osiguranik može podnijeti pritužbu u roku od 15 dana od primitka rješenja protiv kojeg podnosi pritužbu, odnosno od dana na koji je saznao za razlog pritužbe, no pritužba će se uzeti u obzir i izvan navedenog roka. Pritužba mora sadržavati ime i adresu (kod fizičkih osoba), odnosno ime tvrtke, ovlaštenu osobu za zastupanje i adresu (kod pravnih osoba) podnositelja pritužbe. Moraju se navesti razlog i cilj pritužbe. Ako je moguće, svi navodi i opisi moraju biti dokazani činjenicama i potkrijepljeni

dokumentacijom. Pritužbi se trebaju priložiti podloge kao i postojeća korespondencija. Podnositelj pritužbe može predložiti rješenje problema. Pritužba mora biti potpisana od strane podnositelja pritužbe ili opunomoćene osobe (npr. odvjetnika). Rok za podnošenje pritužbe protiv rješenja ili radnji osiguratelja iznosi 15 dana od trenutka u kojem podnositelj pritužbe zaprimi rješenje osiguratelja koje je razlog njegovog pritužbe, no pritužba će se uzeti u obzir i izvan navedenog roka. ". Subjekt nadzora dalje navodi kako se dokumentaciju s izmijenjenom odredbom o pravu na pritužbu/prigovor obvezuje dostaviti naknadno.

S obzirom da Subjekt nadzora u Prigovoru navodi da je u procesu izmjene potrebne ugovorne i predugovorne dokumentacije koja sadrži odredbu o mogućnosti pritužbe/prigovora na način koji ne bi bio protivan članku 378. stavku 1. Zakona o osiguranju, no uz Prigovor nije dostavljena dokumentacija koja bi poduprla navedeno, Hanfa ostaje pri utvrđenjima navedenim u Zapisniku te je stoga odlučeno kao u točki 1. i 2. izreke ovog rješenja.

Slijedom svega navedenog, ocijenivši svaki dokaz posebno, kao i sve dokaze zajedno, u odnosu na utvrđeno činjenično stanje stvari, u skladu s čl. 233. i čl. 234. Zakona o osiguranju, odlučeno je kao u točkama 1. i 2. izreke ovog Rješenja.

Prilikom donošenja odluke Hanfa je uzela u obzir, između ostalog i u bitnom, sljedeće:

- riječ je o dijelu poslovanja Subjekta nadzora koje nije imalo značajan utjecaj ni posljedice na tržište osiguranja u cjelini niti je ugrozilo poslovanje Subjekta nadzora,
- posredni nadzor je proveden temeljem jedne uložene predstavke vezane uz tematiku iz postupka nadzora,
- Subjekt nadzora je tijekom trajanja nadzora surađivao te na zahtjev Hanfe dostavio svu dokumentaciju i informacije,
- Subjekt nadzora je u Prigovoru naveo kako od 1. siječnja 2026. godine u Republici Hrvatskoj više ne nudi mogućnost ugovaranja dodatnog indeksnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR povodom kojega je podnesena Predstavka Hanfi te se ni dokument „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ ni aplikacija „Opti-Crop“ više ne koristi, a naveo je i da se obvezuje u budućem poslovanju na svim informativnim dokumentima jasnije istaknuti ukoliko se radi o neobvezujućem dokumentu informativne prirode.

Mjere su donijete također 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.

Subjekt nadzora je dužan nadzornu mjeru opomene iz točke 1. izreke ovog rješenja uzeti u obzir kod provođenja svojih budućih aktivnosti vezanih uz proizvode koje nudi ili će nuditi, a kako bi uklonili mogućnost ponovnog postupanja kakvo je utvrđeno tijekom obrade predstavke i opisano u obrazloženju ovog rješenja.

U točki 2. izreke ovog rješenja sadržan je nalog Subjektu nadzora da ispravi utvrđenu nezakonitost, zajedno s rokom u kojem je Subjekt nadzora to dužan učiniti te dinamika

obavješćavanja Hanfe o poduzetim radnjama i aktivnostima u smislu članka 234. stavka 3. Zakona o osiguranju.

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. Obzirom na navedeno, na temelju odredbe članka 8. stavka 3. Zakona o Hanfi te u skladu s člankom 234. stavkom 2. Zakona o osiguranju, ovo rješenje će se objaviti na internetskoj stranici Hanfe. Osim toga, Hanfa je prema članku 211. a stavku 1. Zakona o osiguranju u obvezi objaviti mjere izrečene distributeru osiguranja zbog kršenja glave XXIII. Zakona o osiguranju koja se odnosi na distribuciju osiguranja. Slijedom navedenog, imajući u vidu predmet ovog nadzornog postupka, u Zapisniku utvrđeno činjenično stanje te izrečene mjere, kao i uzimajući u obzir odredbe članka 211. a stavaka 1., 2. i 6. Zakona o osiguranju, odlučeno je o objavi ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

U skladu s člankom 379. stavcima 1. i 2. Zakona o osiguranju, protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se protiv istog može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Osijeku u roku 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

KLASA: UP/I 994-08/26-01/01
URBROJ: 326-01-80-82-26-6

Zagreb, 23. travnja 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman