

Na temelju članka 220. stavka 5. Zakona o osiguranju („Narodne novine“ br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20 i 151/22) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 6. srpnja 2023. donosi

PRAVILNIK O PROVOĐENJU TAJNOG NADZORA

Opće odredbe

Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom detaljnije se propisuje način provođenja tajnog nadzora (engl. mystery shopping) iz članka 219. stavka 4. Zakona o osiguranju.

(2) Tajni nadzor provodi se zbog provjere postupaju li subjekti nadzora Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) u skladu s propisima o distribuciji osiguranja, u cilju očuvanja i unaprjeđenja zaštite ugovaratelja osiguranja, osiguranika i korisnika iz ugovora o osiguranju te doprinosu stabilnosti financijskog sustava i promicanja i očuvanja povjerenja u tržište osiguranja.

Pojmovi

Članak 2.

U smislu ovoga Pravilnika:

1. Tajni nadzor je način provođenja nadzora u skladu s ovim Pravilnikom, u kojem tajnu kupovinu kao stranka obavlja tajni kupac, a subjekt nadzora se o provedenom tajnom nadzoru pisano obavještava nakon što je taj nadzor završen.

2. Tajni kupac može biti zaposlenik Hanfe i/ili druga osoba, koju je Hanfa ovlastila za obavljanje tajne kupovine u tajnom nadzoru.

3. Tajna kupovina je postupak u kojem se tajni kupac predstavlja subjektu nadzora kao stranka zainteresirana za sklapanje ugovora o osiguranju, a može i sklopiti ugovor o osiguranju za potrebe tajnog nadzora, ali taj ugovor ne proizvodi pravne učinke između ugovornih strana i namijenjen je isključivo za potrebe dokazivanja činjenica utvrđenih u tom postupku nadzora.

4. Pojmovi: subjekt nadzora, stranka, investicijski proizvod osiguranja i distribucija osiguranja imaju isto značenje kao u Zakonu o osiguranju.

Tajni nadzor

Članak 3.

(1) Tajni nadzor se provodi kao samostalni nadzor subjekta nadzora, a može se provesti i kao dio nadzora kako bi se prikupili dodatni dokazi odnosno potkrijepila činjenična utvrđenja u tom konkretnom nadzoru ili za potrebe provjere postupanja subjekta nadzora u skladu s nadzornim mjerama Hanfe .

(2) Tajni nadzor Hanfa provodi:

- putem tajnih kupovina u kojima tajni kupac iskazuje jasnu i nedvojbenu namjeru za sklapanjem ugovora o osiguranju odnosno kupovinom određenog proizvoda osiguranja
- pregledom i analizom izvješća tajnog kupca o postupanju subjekta nadzora u provedenoj tajnoj kupnji i
- provjerom je li subjekt nadzora postupio u skladu s propisima o distribuciji osiguranja i tajnog kupca informirao u skladu s propisima o distribuciji osiguranja.

(3) Tajni nadzor obuhvaća provjeru provedbe propisanih obveza subjekata nadzora Hanfe prema strankama, a osobito se odnosi na provjeru:

1. postupanja subjekata nadzora prilikom predugovornog i ugovornog informiranja stranaka, a koje može obuhvaćati provjeru:

- (a) predaje dokumenata namijenjenih informiranju o proizvodima osiguranja, odnosno pravovremenog uručivanja dokumentacije propisane zakonskim i drugim pozitivnim propisima, prije sklapanja i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju,
- (b) pružanja istinitih, točnih, cjelovitih, jasnih i pravodobnih informacija, koje uključuju i promidžbeni sadržaj, kao i postupanja prema strankama prije, tijekom i nakon sklapanja ugovora o osiguranju,
- (c) utvrđivanja zahtjeva i potreba stranaka,
- (d) kod investicijskih proizvoda osiguranja, provođenja testova prikladnosti odnosno testova primjerenosti u slučaju prodaje u kojoj se (ne)pruža savjetovanje,
- (e) postupanja u postupku rješavanja pritužbe odnosno prigovora zainteresirane osobe,
- (f) transparentnosti u sprečavanju sukoba interesa,
- (g) poštenog, pravednog i profesionalnog postupanja, u skladu s najboljim interesima stranaka,

2. postupanja subjekata nadzora prilikom oglašavanja ponuda te prodaje proizvoda i/ili usluga osiguranja namijenjenih strankama,

3. postupanja i ponašanja subjekata nadzora prema strankama te provjeru znanja, profesionalnosti i stručnosti distributera osiguranja u odnosu na proizvode osiguranja obuhvaćene predmetom tajnog nadzora,

4. postupanja subjekata nadzora prije i nakon sklapanja ugovora o osiguranju te tijekom ispunjavanja obveza subjekta nadzora iz sklopljenog ugovora i

5. drugih postupanja subjekata nadzora obuhvaćenih predmetom nadzora koja se mogu provjeriti tajnim nadzorom.

(4) Hanfa donosi internu Metodologiju u skladu s relevantnim odredbama Zakona o osiguranju (Glava XIV. Nadzor, Poglavlje II. Postupak obavljanja nadzora) kojom detaljnije propisuje:

- pretpostavke za pokretanje postupka tajnog nadzora
- ciljeve koji se žele postići tajnim nadzorom
- predmet tajnog nadzora
- subjekte nadzora

- tajne kupce (definiranje profila tajnog kupca, potencijalno angažiranje stručnih osoba koje je Hanfa ovlastila za obavljanje tajne kupovine te njihova prava i obveze i dr.)
- način, metode i postupak provođenja tajnog nadzora
- ostale pojedinosti (primjerice: izradu prodajnih scenarija i upitnika za prikupljanje podataka, obradu prikupljenih podataka te izradu izvješća tajnog kupca na temelju prikupljenih informacija i dokumentacije).

Tajni kupci

Članak 4.

(1) Tajni kupac može komunicirati s djelatnicima subjekta nadzora izravno u poslovnim prostorijama odnosno na prodajnom mjestu subjekta nadzora ili neizravno (primjerice online kupovinom putem internetske stranice subjekta nadzora).

(2) Tajni kupci dužni su tijekom provođenja cjelokupnog postupka tajnog nadzora, što uključuje i pripremne te završne aktivnosti, postupati u skladu sa zakonskim i ostalim pozitivnim propisima, uputama i internim aktima Hanfe.

Subjekti tajnog nadzora

Članak 5.

(1) Subjekti tajnog nadzora su subjekti nadzora Hanfe u smislu članka 203. stavka 5. Zakona o osiguranju, a osobito su to distributeri osiguranja, u dijelu koji obuhvaća postupanje sa strankama u smislu ovoga Pravilnika.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, subjekti tajnog nadzora nisu oni subjekti iz članka 203. stavka 5. Zakona o osiguranju na koje po prirodi posla te njihovih prava i obveza tajni nadzor nije primjenjiv (primjerice ovlašteni aktuari).

(3) Odredbe ovoga Pravilnika na odgovarajući način se mogu primijeniti na nadzor postupanja pravne ili fizičke osobe za koju postoji osnovana sumnja da pruža usluge koje prema odredbama Zakona o osiguranju nije ovlaštena pružati.

Predmet tajnog nadzora

Članak 6.

Predmet tajnog nadzora Hanfe može uključivati bilo koju vrstu odnosno rizik osiguranja propisanih Pravilnikom Hanfe o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno reosiguranja, a koje su predmet distribucije osiguranja subjekta nadzora.

Primjena tajnog nadzora

Članak 7.

Tajni nadzor može se primijeniti kod distribucije svih proizvoda osiguranja, a osobito za provjeru distribucije kompleksnih proizvoda osiguranja (proizvoda koji, u odnosu na pokrića, isključenja i, gdje je primjenjivo, troškove, mogu potencijalno biti teško razumljivi prosječnom potrošaču, primjerice, ali ne isključivo, investicijski proizvodi osiguranja, proizvodi osiguranja kredita, osiguranje imovine, dodatno zdravstveno osiguranje), unakrsne prodaje te prepoznavanja rizika vezano za obavljanje poslova osiguranja (engl. conduct risk), primjerice:

- agresivne distribucije određenih proizvoda osiguranja
- nepoštene poslovne prakse i postupanja protivno propisima
- prodaje proizvoda osiguranja izvan ciljnog tržišta ili prodaja proizvoda osiguranja koji nije u skladu sa zahtjevima i potrebama stranke
- značajnog porasta broja sklopljenih ugovora o osiguranju koji može sugerirati na postupanje protivno pravilima distribucije osiguranja i zaštite potrošača ili utjecati na odnos s distribucijskim kanalima i adekvatnost preuzimanja rizika u osiguranju
- velike stopa raskida, otkupa i/ili odustanaka od sklopljenih ugovora o osiguranju
- značajan broj odnosno porast pritužbi/prigovora zainteresiranih osoba
- značajan broj sudskih sporova
- ostalih saznanja (mediji, podaci drugih nadležnih ili nadzornih tijela, povijesni podaci i ostala saznanja) koja ukazuju na rizike ili nezakonitosti vezano za obavljanje poslova osiguranja (engl. conduct risk)

Obavješćavanje subjekta nadzora o provedenom tajnom nadzoru

Članak 8.

(1) Hanfa će najkasnije u roku od 15 dana od dana provedene posljednje tajne kupovine, subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 222. Zakona o osiguranju.

(2) U slučaju kada se tajni nadzor provodi kao dio nadzora subjekta nadzora i obavijest o nadzoru ne sadrži informaciju o provođenju tajnog nadzora, Hanfa će najkasnije u roku od 15 dana od dana provedene posljednje tajne kupovine, subjektu nadzora dostaviti dopunu obavijesti o neposrednom nadzoru s informacijom o provedenom tajnom nadzoru.

(3) U obavijesti o provedenom tajnom nadzoru Hanfa će obavijestiti subjekta nadzora o načinu i roku povrata premije osiguranja kada je plaćena od strane tajnog kupca u tajnom nadzoru te da ugovor ne proizvodi pravne učinke između ugovornih strana i namijenjen je isključivo za potrebe dokazivanja činjenica utvrđenih u tom postupku nadzora.

(4) Iznimno, u slučaju sklapanja ugovora o osiguranju po kojem se provjerava postupanje subjekata nadzora tijekom ispunjavanja obveza iz sklopljenog ugovora, Hanfa će subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 222. Zakona o osiguranju, u roku od 15 dana od provedene posljednje radnje u sklopu tajnog nadzora.

Provođenje tajnog nadzora

Članak 9.

(1) Prilikom provođenja postupka tajnog nadzora, tajni kupci dužni su postupati nepristrano, savjesno i profesionalno, pri čemu se navedeno odnosi na provođenje tajnih kupovina, kao i na sastavljanje izvješća tajnih kupaca te na sve ostale radnje u postupku tajnog nadzora.

(2) Tajni nadzor provodi se na način da tajni kupac kao potencijalni kupac ili klijent subjekta nadzora izravno komunicira s djelatnicima subjekta nadzora na prodajnim mjestima u prostorijama subjekta nadzora, kao što su, primjerice, sjedište subjekta nadzora, poslovnice, podružnice, uredi te stanice za tehnički pregled vozila na kojima subjekti nadzora distribuiraju osiguranje.

(3) Kada subjekt nadzora oglašavanje, ponudu i/ili prodaju proizvoda i/ili usluga namijenjenih strankama obavlja digitalnim kanalima distribucije, isti se također smatraju prodajnim mjestima tog subjekta nadzora iako se tajni nadzor u tom slučaju ne provodi u prostorijama subjekta nadzora, već putem sredstva za komunikaciju na daljinu (primjerice, sklapanje ugovora putem internetske stranice subjekta nadzora u slučaju internetske prodaje, sklapanje putem poruka elektroničke pošte ili telefonom).

(4) Broj tajnih kupovina koji će se obaviti, kao i vremenski tijek istih, ovisi o predmetu tajnog nadzora, subjektima nadzora, proizvodima osiguranja, kao i svim drugim okolnostima koje su relevantne za obavljanje predmetnog nadzora.

(5) Po provedbi svake pojedine tajne kupovine, tajni kupci dužni su sve informacije prikupljene tijekom tajne kupovine ažurno evidentirati i dokumentirati te osigurati dokaze kojima se potvrđuje utvrđeno činjenično stanje (primjerice, predugovorna dokumentacija kao i sva druga dokumentacija uručena od strane djelatnika subjekta nadzora, u fizičkom obliku ili elektroničkim putem, uključujući i snimke zaslona ekrana prilikom uvida u internetsku stranicu subjekta nadzora).

(6) Tajni kupci dužni su sastaviti izvješće tajnog kupca u skladu s pisanim uputama Hanfe u kojem navode svoja utvrđenja i prilažu dokumentaciju i dokaze iz stavka 5. ovoga članka te su dužni potpisati navedeno izvješće.

(7) U izvješću iz stavka 6. ovoga članka potrebno je navesti, osim utvrđenog činjeničnog stanja, imena zaposlenika subjekta nadzora s kojima je tajni kupac razgovarao tijekom tajne kupovine, a čiji se navodi citiraju ili opisuju, kao i informacije o točnoj lokaciji tajne kupovine te vremenu kada je ista provedena.

(8) Ako tajnu kupovinu obavlja osoba koja nije zaposlenik Hanfe, izvješće iz stavka 6. ovoga članka dužna je dostaviti službenoj osobi Hanfe u roku koji odredi službena osoba Hanfe, a koji rok se određuje uzimajući u obzir složenost i opsežnost tajnog nadzora.

(9) Nakon analize dostavljenog izvješća iz stavka 6. i 7. ovoga članka, u slučaju potrebe, Hanfa može od tajnog kupca zatražiti dopunu izvješća ili druga pisana očitovanja o provedenoj tajnoj kupovini, a tajni kupac je dužan postupiti po zahtjevu Hanfe.

Okončanje postupka nadzora

Članak 10.

(1) Nakon obavljene posljednje tajne kupovine, službena osoba Hanfe analizira sve prikupljene informacije, dokumentaciju, relevantne dokaze i izvješća tajnih kupaca (uključujući dopune izvješća kada iste postoje) te na temelju navedenog sastavlja zapisnik o obavljenom nadzoru koji se dostavlja subjektu nadzora.

(2) U slučaju da je tajni nadzor proveden kao dio nadzora subjekta nadzora, činjenično stanje utvrđeno u tajnom nadzoru sastavni je dio zapisnika Hanfe o obavljenom nadzoru.

(3) U provođenju daljnjih radnji po provedenom tajnom nadzoru (primjerice, sastavljanje dopune zapisnika u slučaju prigovora subjekta nadzora na dostavljeni zapisnik, donošenje rješenja kojim se subjektu nadzora izriču nadzorne mjere, davanje preporuka subjektu nadzora, uključujući i objave Hanfe kao što su okružnice, upute i smjernice namijenjene široj skupini subjekata nadzora Hanfe i drugim adresatima), Hanfa postupa na temelju odredbi Glave XIV. Nadzor Zakona o osiguranju i drugim propisima koji se primjenjuju na subjekt i predmet nadzora.

Završne odredbe

Članak 11.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u „Narodnim novinama“.

KLASA: 011-01/23-04/01
URBROJ: 326-01-70-72-23-9
Zagreb, 6. srpnja 2023.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman