

Na temelju članka 15. točke 2. i članka 8. stavaka 1. i 3. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine broj 140/05 i 12/12) te članka 237. stavka 2. Zakona o osiguranju (Narodne novine broj 30/15, 112/18 i 63/20) u postupku neposrednog tajnog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad poslovanjem društva TRIGLAV OSIGURANJE d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB 29743547503, zastupanog po predsjedniku Uprave Marinu Matijaci te članovima Uprave Denisu Burmazu i Darku Popovskom, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 7. listopada 2021. donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je društvo TRIGLAV OSIGURANJE d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB 29743547503 (dalje u tekstu izreke: Društvo) otklonilo nezakonitosti i nepravilnosti čije je otklanjanje naloženo Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (KLASA: UP/I 974-08/20-01/24, URBROJ: 326-01-50-51-511-21-9) od 14.1.2021. na način da je:

- unaprijedilo kvalitetu obavljanja poslova distribucije osiguranja u odnosu na vrstu osiguranja 23. životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja na način da je unaprijedilo sustav obveznih edukacija, kao i proces provjere i praćenja stručnosti i primjerenosti internih prodavača, a sve u cilju unaprjeđenja primjerenih znanja, sposobnosti i stručnosti, kao i osiguravanja profesionalnog postupanja prodavača prema strankama u procesu distribucije osiguranja u skladu s čl. 422. st. 1. i st. 3. toč. 2. podtoč. a), c) i i), čl. 430. st. 1. te čl. 433. st. 1. Zakona o osiguranju;
- unaprijedilo poslovni proces obavljanja poslova distribucije osiguranja, odnosno predugovornog informiranja stranaka u odnosu na vrstu osiguranja 23. životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja na način da je, u vezi s prodajom prilikom koje se ne pruža savjetovanje osiguralo postupanje internih prodavača u skladu sa zakonskom obvezom propisanom čl. 436. g st. 3. Zakona o osiguranju, kao i pravodobnu predaju cjelokupne predugovorne dokumentacije prije sklapanja ugovora o osiguranju u skladu sa čl. 380. st. 1., 5. i 6., čl. 431. st. 2., čl. 432. st. 3. i 4., čl. 433. st. 1., čl. 436.f st. 1.-3. i čl. 436. st. 1.-6. Zakona o osiguranju, odnosno čl. 13. st. 1. i čl. 14. PRIIP Uredbe¹ te čl. 926. st. 3. u vezi s čl. 295. st. 5. Zakona o obveznim odnosima;

¹ Uredba (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi) (dalje: PRIIP Uredba)

- u internom aktu naziva *Smjernice za rad prodaje* jasno propisalo na kojoj su sjednici Uprave Društva i s kojim datumom u svibnju 2020. iste usvojene te u istim Smjernicama za vrstu osiguranja 23. životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja, jasno propisalo što sve čini Zakonom o osiguranju, Zakonom o obveznim odnosima i PRIIP Uredbom propisanu predugovornu dokumentaciju, kao i preciznije propisalo obvezu pravodobne predaje cjelokupne predugovorne dokumentacije prije sklapanja ugovora o osiguranju;
- na obrascima naziva *Utvrđivanje potreba i zahtjeva ugovaratelja osiguranja – izjava – fizičke osobe i Utvrđivanje potreba i zahtjeva ugovaratelja osiguranja – izjava – pravne osobe*, iz internog akta naziva *Upute za utvrđivanje potreba i zahtjeva ugovaratelja osiguranja prije sklapanja osiguranja sukladno Direktivi o distribuciji osigurateljskih proizvoda (IDD) – životna osiguranja* od 20.7.2020., pod točkom 3. Deklaracija, precizno navelo svu Zakonom o osiguranju, Zakonom o obveznim odnosima i PRIIP Uredbom propisanu predugovornu dokumentaciju, a primitak koje ugovaratelj osiguranja potvrđuje vlastoručnim potpisom navedenih obrazaca.

2. Okončava se ovaj postupak neposrednog tajnog nadzora nad poslovanjem Društva koji se vodi pod KLASA: UP/I 974-08/20-01/24.

Obrazloženje

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: HANFA) obavila je neposredni tajni nadzor nad poslovanjem društva TRIGLAV OSIGURANJE d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB 29743547503 (dalje: Društvo), a predmet nadzora bio je usklađenost pružanja usluga distribucije osiguranja s odredbama Zakona o osiguranju i ostalih pozitivnih propisa u odnosu na vrstu osiguranja 23. životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja, posebno s obzirom na uvjete informiranja, odnosno davanje predugovornih informacija strankama i poštivanje pravila profesionalnog ponašanja distributera u 2020. godini.

Zapisnik o obavljenom neposrednom tajnom nadzoru od 21.10.2020. (KLASA: UP/I 974-08/20-01/24, URBROJ: 326-01-50-51-511-20-4; dalje: Zapisnik) uredno je dostavljen Društvu 22.10.2020., u kojem je Društvo upoznato s pravom na podnošenje pisanog prigovora u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja Zapisnika.

HANFA je 6.11.2020. (KLASA: UP/I 974-08/20-01/24, URBROJ: 383-20-6, 383-20-7, 383-20-8), zaprimila pisani Prigovor Društva na Zapisnik. Budući da HANFA nije prihvatila navode Društva iz Prigovora te da su u postupku nadzora nad poslovanjem Društva utvrđene određene nezakonitosti i nepravilnosti, HANFA je točkom 1. Rješenja od 14.1.2021. (KLASA: UP/I 974-08/20-01/24, URBROJ: 326-01-50-51-511-21-9, dalje: Rješenje) Društvu naložila sljedeće:

- „- unaprijediti kvalitetu obavljanja poslova distribucije osiguranja u odnosu na vrstu osiguranja 23. životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja na način da Društvo, bez odgode, unaprijedi sustav obveznih edukacija, kao i proces provjere i praćenja stručnosti i primjerenosti internih prodavača, a sve u cilju unaprjeđenja primjerenih znanja, sposobnosti i stručnosti, kao i osiguravanja profesionalnog postupanja prodavača prema strankama u procesu distribucije osiguranja u skladu s čl. 422. st. 1. i st. 3. toč. 2. podtoč. a), c) i i), čl. 430. st. 1. te čl. 433. st. 1. Zakona o osiguranju;
- unaprijediti poslovni proces obavljanja poslova distribucije osiguranja, odnosno predugovornog informiranja stranaka u odnosu na vrstu osiguranja 23. životna ili

rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja na način da Društvo, bez odgode, u vezi s prodajom prilikom koje se ne pruža savjetovanje osigura postupanje internih prodavača u skladu sa zakonskom obvezom propisanom čl. 436.g st. 3. Zakona o osiguranju, kao i pravodobnu predaju cjelokupne predugovorne dokumentacije prije sklapanja ugovora o osiguranju u skladu sa čl. 380. st. 1., 5. i 6., čl. 431. st. 2., čl. 432. st. 3. i 4., čl. 433. st. 1., čl. 436.f st. 1.-3. i čl. 436. st. 1.-6. Zakona o osiguranju, odnosno čl. 13. st. 1. i čl. 14. PRIIP Uredbe te čl. 926. st. 3. u vezi s čl. 295. st. 5. Zakona o obveznim odnosima;

- u internom aktu *Smjernice za rad prodaje Društva* jasno propisati na kojoj su sjednici Uprave Društva i s kojim datumom u svibnju 2020. iste usvojene te u navedenim Smjernicama za vrstu osiguranja 23. životna ili rentna osiguranja kod kojih ugovaratelj snosi rizik ulaganja, jasno propisati što sve čini Zakonom o osiguranju, Zakonom o obveznim odnosima i PRIIP Uredbom propisanu predugovornu dokumentaciju, kao i preciznije propisati obvezu pravodobne predaje cjelokupne predugovorne dokumentacije prije sklapanja ugovora o osiguranju;
- na obrascima *Utvrđivanje potreba i zahtjeva ugovaratelja osiguranja – izjava – fizičke osobe* i *Utvrđivanje potreba i zahtjeva ugovaratelja osiguranja – izjava – pravne osobe*, iz internog akta *Upute za utvrđivanje potreba i zahtjeva ugovaratelja osiguranja prije sklapanja osiguranja sukladno Direktivi o distribuciji osigurateljnih proizvoda (IDD) – životna osiguranja* od 20.7.2020., pod točkom 3. *Deklaracija*, precizno navesti svu Zakonom o osiguranju, Zakonom o obveznim odnosima i PRIIP Uredbom propisanu predugovornu dokumentaciju, a primitak koje ugovaratelj osiguranja potvrđuje vlastoručnim potpisom navedenih obrazaca;

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

- do 28.2.2021. revidiran interni akt Društva iz alineje 3. toč. 1. izreke Rješenja;
- do 28.2.2021. revidirane obrasce Društva iz alineje 4. toč. 1. izreke Rješenja;
- do 31.8.2021. izvješće nositelja funkcije za praćenje i kontrolu distribucije osiguranja i reosiguranja o postupanju po nalogu iz alineje 1. i 2. toč. 1. izreke ovog Rješenja u razdoblju od 1.3. do 31.7.2021. zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće.“

Iako je u tijeku ovog postupka nadzora na snagu stupio Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (Narodne novine br. 133/20), ovaj postupak se ima dovršiti prema postupovnim odredbama Zakona o osiguranju (Narodne novine broj 30/15, 112/18 i 63/20, dalje: Zakon o osiguranju), budući da je pokrenut za vrijeme važenja tog Zakona, a u odredbama spomenutog Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju nije predviđeno da bi se ovaj postupak trebao dovršiti prema odredbama toga Zakona.

Vezano uz navedene rokove postupanja u skladu s nalogom iz alineja 3. i 4. toč. 1. izreke Rješenja, Društvo je u ostavljenom roku odnosno 25.2.2021. dostavilo HANFA-i Izvješće o otklanjanju nezakonitosti i nepravilnosti (URBROJ: 383-21-11) te dodatne dopune Izvješća od 25.2.2021. koje su zaprimljene 18.3.2021. (URBROJ: 383-21-13), 16.4.2021. (URBROJ: 383-21-15) i 13.5.2021. (URBROJ: 383-21-17). Nadalje, vezano uz navedene rokove postupanja u skladu s nalogom iz alineja 1. i 2. toč. 1. izreke Rješenja, Društvo je u ostavljenom roku odnosno 31.8.2021. dostavilo HANFA-i Izvješće nositelja funkcije za praćenje i kontrolu distribucije osiguranja i reosiguranja o postupanju po danom nalogu (URBROJ 383-21-19), zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće.

Pregledom navedenih Izvješća o otklanjanju nezakonitosti i nepravilnosti sa svim pripadajućim dopunama istog te Izvješća nositelja funkcije za praćenje i kontrolu distribucije osiguranja i reosiguranja, kao i dokaza dostavljenih u privitku istih, utvrđeno je da je Društvo otklonilo nezakonitosti i nepravilnosti čije je otklanjanje naloženo Rješenjem zbog čega je, na temelju

članka 237. stavka 2. Zakona o osiguranju, odlučeno kao u točkama 1. i 2. izreke ovoga Rješenja.

U skladu sa člankom 8. stavkom 3. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine br. 140/05 i 12/12), svi pojedinačni akti HANFA-e kojima se odlučuje o nečijim pravima ili obvezama objavljuju se nakon njihove konačnosti na internetskoj stranici HANFA-e pa će se ovo Rješenje objaviti u tom smislu.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovoga Rješenja žalba nije dopuštena, ali se protiv istoga može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Zagrebu u roku od 30 dana od dana primitka ovoga Rješenja.

KLASA: UP/I 974-08/20-01/24
URBROJ: 326-01-50-51-511-21-22
Zagreb, 7. listopada 2021.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman