

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) odnosno čl. 203. st. 1. u vezi s čl. 3. toč. 20. te čl. 235. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18 i 63/20), kao i čl. 13. st. 1. toč. 2. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu („Narodne novine“, br. 151/05, 36/09, 75/09, 76/13 i 152/14), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad poslovanjem društva EUROHERC osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, OIB: 22694857747, zastupanog po odvjetniku [REDACTED] iz odvjetničkog društva [REDACTED], Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj dana 9. rujna 2021. donosi

RJEŠENJE

1. Društvu EUROHERC osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, 10 000 Zagreb, OIB: 22694857747 (dalje u tekstu izreke: Društvo), radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih u zapisniku KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-17 od 1.4.2021. godine (dalje u tekstu izreke: Zapisnik), nalažu se sljedeće mjere:

1.1. Društvo je dužno bez odgode uspostaviti i provoditi djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja, kao i sustav unutarnjih kontrola i nadzor višeg rukovodstva, a u pogledu organizacije poslovnog procesa obrade i likvidacije šteta po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti (dalje u tekstu izreke: police AO) na način da:

- osigura da oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva u vezi policia AO budu upoznati s pravom na podnošenje prigovora na postupanje odnosno odluku Društva o osnovanosti postavljenog odštetnog zahtjeva, a na način kako je to navedeno u toč. 1. al. 1. *Smjernica i preporuka HANFA-e za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu* od 23.1.2020. godine (dalje u tekstu izreke: *Smjernice*) te *Uputama i smjernicama vezanim uz zaštitu zainteresiranih osoba (pritužbe i prigovori)* od 6.11.2019. godine (dalje u tekstu izreke: *Upute*). Postupanje u skladu s naloženim podrazumijeva posebice, ali ne isključivo da Društvo u internom aktu/ima kojima se uređuje poslovni proces obrade i likvidacije šteta po policama AO, kao i postupanje s prigovorima oštećenika, propiše da u svim odlukama Društva o postavljenom odštetnom zahtjevu mora biti sadržana uputa o pravnom lijeku odnosno da osigura

da svi obrasci odluka o postavljenom odštetnom zahtjevu (obraci *utemeljenih odgovora* odnosno *obrazloženih ponuda*) koje Društvo koristi budu usklađeni sa prethodno navedenim internim aktom/ima Društva, a sve u skladu s čl. 378. Zakona o osiguranju odnosno *Smjernicama i Uputama*,

- osigura da u internom aktu/ima Društva kojima se uređuje poslovni proces obrade i likvidacije šteta po policama AO budu sadržane detaljne odredbe o postupku prijave štete, evidentiranja i kompletiranja spisa, stručne obrade, likvidacije i isplate te arhiviranja šteta odnosno sveobuhvatna pravila postupanja prilikom obrade odštetnih zahtjeva po policama AO. Postupanje u skladu s naloženim podrazumijeva posebice, ali ne isključivo:
 - a) propisivanje postupanja ovlaštenih djelatnika Društva koji sudjeluju u postupku obrade odštetnog zahtjeva, naročito njihove obveze te rokove za njihovo izvršenje, sve kako bi se osiguralo da se svaki djelatnik Društva u svakom trenutku može na jednostavan način upoznati sa vlastitim obvezama odnosno da Društvo u svim podružnicama jednako postupi prema oštećenima u skladu s pozitivnim propisima, standardima i pravilima struke i dobrim poslovnim običajima, posebno uzevši u obzir socijalnu funkciju djelatnosti osiguranja, koja je osobito naglašena u obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti,
 - b) jasno i precizno propisivanje primjene tipiziranih obrazaca koje Društvo koristi u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva po osnovi policama AO od strane ovlaštenih djelatnika Društva (primjerice obrazaca prijave štete, potvrde primitka odštetnog zahtjeva, *utemeljenih odgovora* odnosno *obrazloženih ponuda*, sporazuma o izvansudskoj nagodbi, izjave o namirenju, tipiziranih obavijesti i zahtjeva koji se šalju oštećeniku i slično), te usklađenje sadržaja navedenih obrazaca s pozitivnim propisima, standardima i pravilima struke, dobrim poslovnim običajima,
- osigura učinkovit i redovit sustav unutarnjih kontrola i nadzor višeg rukovodstva nad postupanjem djelatnika Društva koji sudjeluju u postupku obrade odštetnih zahtjeva po policama AO, kako na razini svake podružnice Društva zasebno, tako i na razini Društva u cjelini, a sve sa svrhom kako bi Društvo moglo pravovremeno utvrditi nezakonita, nepravilna odnosno neujednačena postupanja djelatnika Društva koji sudjeluju u postupku obrade odštetnih zahtjeva po policama AO te poduzeti potrebne mjere za usklađenje poslovanja s propisima i internim aktima Društva,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno:

- do 31.12.2021. dostaviti *Izvešće o otklanjanju nezakonitosti i nepravilnosti* u kojem su opisane mjere koje je Društvo poduzelo radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti, zajedno sa dokumentima i drugim dokazima iz kojih proizlazi da su utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti otklonjene,
- do 30.4.2022. dostaviti izvješće nositelja funkcije unutarnje revizije o provedbi naloženog iz alineje 1. do 3. izreke ovog Rješenja u razdoblju od 31.12.2021. do 31.3.2022. zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće.

1.2. Društvo je dužno unaprijediti poslovni proces obrade i likvidacije šteta na način da prilikom obrade spisa šteta po policama AO, postupi sukladno rokovima i obvezama iz članka 12. *Zakona o obveznim osiguranjima u prometu* odnosno sukladno odredbama *Smjernica*;

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno:

- do 28.2.2022. dostaviti izvješće nositelja funkcije unutarnje revizije o izvršenju naloženog u razdoblju od dana zaprimanja ovog rješenja do 31.1.2022. zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće, a u odnosu na poslovni proces obrade i likvidacije šteta u podružnicama Društva u Zagrebu, Splitu, Rijeci, Osijeku i Puli.

Obrazloženje

I. Na temelju čl. 15. toč. 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“, br. 140/05 i 12/12) odnosno čl. 203. st. 1. u vezi s čl. 3. toč. 20., čl. 204. st. 3. i 4., čl. 219. st. 1. toč. 2, čl. 220., čl. 221. te čl. 226. do 230. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18 i 63/20 – dalje u tekstu: Zakon o osiguranju), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA) obavila je, zaključno s 1.4.2021. godine, posredni nadzor nad dijelom poslovanja društva EUROHERC osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, OIB: 22694857747 (dalje u tekstu: Društvo), a u pogledu organizacije poslovnog procesa obrade i likvidacije šteta po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti te obrade prijavljenih šteta odnosno podnesenih odštetnih zahtjeva po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti u 2019. i 2020. godini (zaključno do 31.5.) u podružnicama Društva u Zagrebu, Splitu, Rijeci, Puli i Osijeku.

Nakon provedenog posrednog nadzora sastavljen je zapisnik o obavljenom posrednom nadzoru, KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-17 od 1.4.2021. godine (dalje u tekstu: Zapisnik), koji je uredno dostavljen Društvu. Društvo je dana 22.4.2021., u skladu s čl. 226. st. 2. Zakona o osiguranju, uložilo prigovor na Zapisnik, (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-21-19, dalje u tekstu: Prigovor). Nastavno na Prigovor Društva, HANFA je izradila zaključak (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-20) od 3.5.2021. godine, kojim je, u cilju utvrđenja pravog stanja stvari te svih činjenica i okolnosti koje su bitne za zakonito i pravilno rješavanje upravne stvari, zatražila od Društva da dostavi dokaze kojima potkrepljuje navode iz Prigovora odnosno dokumentaciju koja se spominje u samom Prigovoru, a budući da ih nije priložilo uz Prigovor. Društvo je zatražena pojašnjenja odnosno dokumentaciju dostavilo HANFA-i u podnesku (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-21-21) od 17.5.2021. godine.

Uvidom u zaprimljenu dokumentaciju, utvrđeno je da je Društvo ukinulo interne akte kojima se uređuje proces obrade šteta, a koji su bili obuhvaćeni nadzorom te da je donijelo nove interne akte kojima se na drugačiji način uređuje proces obrade šteta u odnosu na činjenično stanje utvrđeno Zapisnikom. S obzirom na navedeno, a radi utvrđivanja pravog stanja stvari i utvrđivanja svih činjenica i okolnosti koje su bitne za zakonito i pravilno rješavanje upravne stvari, HANFA je zaključkom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-22) od 11.6.2021. pozvala Društvo da u roku od 8 dana dostavi dodatnu dokumentaciju i pojašnjenja u vezi novih internih akata Društva kojim se uređuje proces obrade šteta po osnovi polica osiguranja od automobilske odgovornosti, a što je od važnosti za donošenje odluke o izricanju mjera iz glave XIV. Poglavlja III. Zakona o osiguranju te čl. 13. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu („Narodne novine“, br. 151/05, 36/09, 75/09, 76/13 i 152/14 – dalje u tekstu: ZOOB). Društvo je podneskom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-21-23) od 16.6.2021. zatražilo produljenje roka za dostavu tražene dokumentacije, a HANFA je zaključkom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-24) od 18.6.2021. uvažila zamolbu Društva i produljila rok za dostavu tražene dokumentacije zaključno do 30.6.2021. godine. Dana 29.6.2021. godine Društvo je podneskom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-21-25) dostavilo zatražena pojašnjenja.

U odnosu na organizaciju poslovnog procesa obrade i likvidacije šteta po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti te obrade prijavljenih šteta odnosno podnesenih odštetnih zahtjeva po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti u 2019. i 2020. godini (zaključno do 31.5.2020.) u podružnicama Društva u Zagrebu, Splitu, Rijeci, Puli i Osijeku, Zapisnikom su utvrđene nezakonitosti, nepravilnosti odnosno propusti kao što je opisano u nastavku.

II. Društvo je u *Pravilniku o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti - u primjeni od rujna 2015. godine* (dalje u tekstu: *Pravilnik*) propustilo propisati da *utemeljeni odgovor* iz čl. 22. st. 5. *Pravilnika* mora sadržavati uputu o izvansudskom rješavanju spora (uputu o pravnom lijeku), zbog čega u 7 spisa šteta obuhvaćenih nadzorom (radi se o spisima Z2, Z4, O1, O4, O7, S5 i S10, a u odnosu na popis svih spisa šteta obuhvaćenih nadzorom koji je naveden na str. 9. Zapisnika), Društvo nije u *utemeljenim odgovorima* dostavljenim podnositeljima odštetnih zahtjeva iste poučilo o pravu na podnošenje prigovora, što je protivno čl. 378. st. 1. Zakona o osiguranju odnosno što nije u skladu s odredbom internog akta Društva - *Naputka o postupanju s prigovorima oštećenika na odluku društva o podnesenom odštetnom zahtjevu - u primjeni od 5. veljače 2019. godine* (dalje u tekstu: *Naputak/19*) po kojoj Društvo mora obavijestiti oštećenika (oštećenu osobu) o načinu podnošenja prigovora u uputi o pravnom lijeku kao sastavnom dijelu odluke Društva o postavljenom odštetnom zahtjevu (nalaz 1.1.1. Zapisnika, str. 9.-10.).

Društvo je u Prigovoru istaknulo da u prethodno navedenim spisima šteta zaista nije u *utemeljenim odgovorima* oštećenike upoznalo s pravom na podnošenje prigovora na dostavljenu odluku Društva, što je protivno *Naputku/19*, ali da takvo postupanje nije protivno čl. 378. st. 1. Zakona o osiguranju, odnosno da se navedeno pitanje uređuje drugom normom koju HANFA spominje u *Smjernicama i preporukama za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu* (dalje u tekstu: *Smjernice*) koje je HANFA donijela 23.1.2020. godine (čl. 378. st. 2. Zakona o osiguranju). Nadalje, Društvo je istaknulo da je u 3 od 50 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta imalo ukupno 3 prigovora na odluku društva o odštetnom zahtjevu, a na koje je odgovorilo u roku od 4 do 5 dana (str. 9., 10., 15. i 16. Prigovora).

Društvo je nadalje u Prigovoru iznijelo tezu da je *Pravilnik* izrađen po nalogu HANFA-e, budući da je Društvo, nakon provedenog postupka nadzora iz 2010. godine, postupajući po rješenju iz predmetnog nadzora i prihvaćajući sve primjedbe i prijedloge HANFA-e, dana 10.6.2010. donijelo *Pravilnik o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti* (dalje u tekstu: *Pravilnik/10*), a koji je sadržajno identičan *Pravilniku* koji je bio obrađen u ovom nadzoru (Društvo navodi da je dana 28.6.2013. odnosno 24.9.2015. donijelo nove *Pravilnike o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti* radi usklađenja sa izmjenama odredaba Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, bez da je suštinski mijenjalo odredbe koje su bile sadržane u *Pravilniku/10*). Nadalje, Društvo u Prigovoru iznosi interpretativna tumačenja odredaba ZOOP-a u odnosu na regulativu Europske unije odnosno pozadinu izmjena navedenog zakona, kao i komparativni prikaz implementacije odredaba direktiva u nacionalna prava država članica, odnosno tvrdnju da ima uspostavljen učinkovit sustav upravljanja štetama što potkrepljuje navodima da je u 2020. godini u odnosu na 2011. godinu smanjen broj tužbi sa █████ na █████ odnosno da je postotak riješenih spisa štete povećan sa █████% na █████% (str. 2.-9. Prigovora).

Društvo u Prigovoru zaključno ističe da je u postupku obrade spisa šteta po policama osiguranja od automobilske odgovornosti koji su bili obuhvaćeni nadzorom bilo postupanja protivno *Pravilniku*, no da su utvrđene nepravilnosti bile administrativno/tehničke, a ne suštinske prirode, koje u konačnici nisu bile na štetu oštećenika. Nadalje, u Prigovoru se ističe kako je uprava Društva dana 8.4.2021. stavila izvan snage *Pravilnik* te donijela novi *Pravilnik o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti* (dalje u tekstu: *Pravilnik/21*) na temelju kojeg je direktor sektora šteta Društva donio novi *Naputak o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti* od 15.4.2021. godine (dalje u tekstu: *Naputak A1/21*) odnosno *Naputak o postupanju s prigovorima oštećene osobe na odluku društva o podnesenom odštetnom zahtjevu* od 16.4.2021. godine (dalje u tekstu: *Naputak A2/21*), kojima se uređuje

postupak obrade zaprimljenih odštetnih zahtjeva u vezi polica osiguranja od automobilske odgovornosti odnosno postupanja s prigovorima oštećenika (str. 22. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da Društvo priznaje da u svih 7 spisa šteta u kojima je oštećeniku dostavljen *utemeljeni odgovor*, istog nije poučilo o pravu na podnošenje prigovora protiv navedene odluke Društva kojom otklanja vlastitu odgovornost u odnosu na postavljeni odštetni zahtjev, a što je protivno izričitoj odredbi *Naputka/19* po kojoj Društvo mora obavijestiti oštećenika o načinu podnošenja prigovora u uputi o pravnom lijeku kao sastavnom dijelu odluke Društva u vezi postavljenog odštetnog zahtjeva. Nadalje, navod Društva iz Prigovora da je u 3 od 50 spisa šteta obuhvaćenih nadzorom prigovor oštećenika riješilo u kratkom roku, nije u nužnoj vezi sa nalazom 1.1.1. Zapisnika budući da je u navedena 3 spisa Društvo oštećeniku dostavilo *obrazloženu ponudu* u kojoj je, sukladno čl. 22. st. 4. *Pravilnika*, bila sadržana uputa o pravnom lijeku, a ne *utemeljeni odgovor*. Štoviše, činjenica da u prethodno navedenih 7 spisa šteta oštećenik nije uložio prigovor na dostavljeni *utemeljeni odgovor* govori u prilog tome da možda isti nije bio svjestan da ima pravo podnijeti prigovor na takvu odluku Društva, posebno ako se uzme u obzir nalaz 1.2.3. c) Zapisnika (str. 37.) u kojem je utvrđeno da se u spisima O1 i O4 dostavljeni *utemeljeni odgovor* ne može sadržajno prihvatiti u smislu čl. 12. st. 1. ZOOP-a odnosno čl. 22. st. 5. *Pravilnika*, budući da istim nije u potpunosti odlučeno o svim točkama odštetnog zahtjeva.

U pogledu navoda Društva iz Prigovora da navedena nepravilnost ne predstavlja nezakonitost u smislu čl. 378. st. 1. Zakona o osiguranju, HANFA ističe da, iako se navedenom zakonskom odredbom utvrđuje pravo oštećenika da podnese prigovor na odluku društva za osiguranje o postavljenom odštetnom zahtjevu u vezi osiguranja od automobilske odgovornosti, a ne izravna obveza Društva da oštećenika pouči o navedenom pravu odnosno sam sadržaj odluke o odštetnom zahtjevu, istu treba tumačiti u svijetlu cilja koji se htio postići navedenom odredbom (teleološko tumačenje) odnosno na način da se u obzir uzme *Kodeks poslovnih osiguravateljne i reosiguravateljne etike* (dalje u tekstu: *Kodeks*) kojeg je Društvo potpisnik, te Smjernice. Naime, toč. 2.4. *Kodeksa* uređeno je načelo uzajamnog povjerenja te zaštite prava i probitaka stranke, a prema kojoj se odnos društva za osiguranje u poslovanju sa strankama mora temeljiti na načelu uzajamnog povjerenja i načelu zaštite prava i probitaka stranke (dakle i prava na podnošenje prigovora u kontekstu nalaza 1.1.1. Zapisnika) te poštovanju pravila i načela (re)osiguravateljne struke, a toč. 3.2. *Kodeksa* propisano je da Društvo treba trajno poduzimati mjere kako bi stranke što jednostavnije i što žurnije ostvarile svoja prava, kao i da se svi mogući nesporazumi i prijepori, kada je to moguće, rješavaju mirnim putem u izvansudskom postupku, izbjegavajući pritom nepotrebne troškove i puko administriranje (stranke se, prema okolnostima slučaja, treba uputiti i na mogućnosti rješavanja prijepora mirenjem), odnosno da u postupku obrade i naknade štete te isplate osigurane svote Društvo mora postupati stručno, učinkovito i pravično, izbjegavajući poglavito svako odugovlačenje i/ili neisplatu neprijepornog dijela štete, imajući uvijek na umu socijalnu funkciju djelatnosti osiguranja, koja je osobito naglašena u obveznim osiguranjima od odgovornosti. S obzirom da je *Kodeks* donesen u cilju promicanja etičkog postupanja, u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom, jačanja profesionalnog odnosa prema strankama te uzajamnog povjerenja i podizanja opće razine poslovanja i kolegijalne suradnje, obvezatno poštujući ekonomska načela i strukovna osiguravateljno-reosiguravateljna i aktuarska pravila, proizlazi da prethodno navedene odredbe u sebi sadrže odnosno predstavljaju „dobre poslovne običaje, standarde i pravila struke“ u smislu čl. 55. st. 1. toč. 1., čl. 204. st. 3. te čl. 231. st. 3. Zakona o osiguranju. Dobri poslovni običaji i pravila struke sadržani su i u *Smjernicama*, u kontekstu nalaza 1.1.1. Zapisnika, prema kojima Društvo mora upoznati oštećenika s njegovim pravima i obvezama osiguratelja u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva, odnosno prema kojima u odlukama o postavljenom odštetnom zahtjevu (*obrazloženim ponudama* odnosno *utemeljenim odgovorima*) treba biti sadržana uputa o načinu podnošenju prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će osiguratelj

odgovoriti na taj prigovor. Uzevši u obzir sve navedeno, kao i odredbu čl. 204. st. 4. Zakona o osiguranju koji govori o osnovnim ciljevima nadzora nad društvima za osiguranje (zaštita javnog interesa te promicanje i očuvanje povjerenja u tržište osiguranja), javlja se potreba da se oštećenima pruži zaštita koja proizlazi iz temeljne neravnoteže između pregovaračke pozicije, kao i stupnja znanja i financijskih sredstava između Društva koje nastupa kao profesionalac i oštećenika koji se nalazi u slabijem položaju, stoga je postupanje Društva na način da se prilikom dostavljanja *utemeljenog odgovora* „ispušta“ uputa o pravnom lijeku (pravu na prigovor) ocijenjeno kao nezakonitost u smislu odredbi Zakona o osiguranju. Ovo i stoga što čl. 377. st. 2. Zakona o osiguranju propisuje da je društvo za osiguranje dužno uspostaviti izvansudski postupak rješavanja sporova po prigovorima zainteresiranih osoba iz čl. 375. toč. 3. tog Zakona, odnosno oštećenika pa se postavlja pitanje kako je Društvo u potpunosti uspostavilo taj postupak s obzirom na prethodno opisane okolnosti pa Društvo postupuje protivno čl. 378. st. 1. Zakona o osiguranju jer zbog njegovog postupanja, oštećena osoba nije mogla biti upoznata sa svojim pravom te se dovodi u mogućnost njegovo ostvarivanje.

Budući da je Društvo *Pravilnikom* propisalo da *obrazložena ponuda* kojom se u potpunosti prihvaća postavljeni odštetni zahtjev (čl. 22. st. 4. *Pravilnika*) odnosno *utemeljeni odgovor* kojim se postavljeni odštetni zahtjev djelomično prihvaća (čl. 22. st. 6. *Pravilnika*) moraju sadržavati uputu o izvansudskom rješavanju šteta (uvidom u nadzorom obuhvaćene spise šteta utvrđeno je da su *obrazložene ponude* zaista sadržavale uputu o pravu na prigovor na odluku Društva), nije jasno iz kojeg je razloga je Društvo propustilo *Pravilnikom* propisati da *utemeljeni odgovor* (kojim se u cijelosti otklanja odgovornost Društva u vezi postavljenog odštetnog zahtjeva) iz čl. 22. st. 5. *Pravilnika* mora također sadržavati uputu o pravu na prigovor na odluku Društva, na jednaki način kako je to propisano čl. 22. st. 4. i 6. *Pravilnika*. Uzevši u obzir sve prethodno navedeno, navedeni propust Društva predstavlja nedostatak (propust) i nepravilnost Društva, u smislu čl. 228. st. 1. odnosno čl. 231. st. 3. Zakona o osiguranju, a teleološkim tumačenjem i nezakonitost u smislu čl. 231. st. 2. Zakona o osiguranju.

U pogledu preostalih navoda iz Prigovora, a posebno u odnosu na navod Društva da je *Pravilnik* pisan po nalogu i naputku HANFA-e u vezi provedenog nadzora iz 2010. godine, HANFA ističe kako se na njih u ovom dijelu rješenja neće posebno očitovati, budući da isto nije vezano uz činjenično stanje utvrđeno u nalazu 1.1.1. Zapisnika, a posebno uzevši u obzir činjenicu da je Društvo, postupajući po nalogu iz zaključka (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-20-2) od 1.7.2020. godine da dostavi interne akte koje je primjenjivalo u obradi spisa šteta obuhvaćenih nadzorom, u podnesku (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-20-3) od 15.7.2020. godine HANFA-i pogrešno dostavilo *Pravilnik o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti* - u primjeni od siječnja 2014. godine (dalje u tekstu: *Pravilnik/14*). Naime, HANFA je u provođenju nadzora Društvu poslala zaključak (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-20-6) od 7.10.2020. kojim se tražilo da isto dostavi očitovanja u pogledu pojedinih odredaba pogrešno dostavljenog *Pravilnika/14*, a zatraženo očitovanje u vezi navedenog internog akta je uredno dostavljeno, da bi u konačnici HANFA na temelju određenih saznanja iz drugih postupaka koji se vode prema Društvu, zaključkom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-20-8) od 25.11.2020. godine od Društva zatražila dostavu *Pravilnika* (iz 2015. godine) koji se primjenjivao prilikom obrade spisa šteta obuhvaćenih nadzorom. Društvo se u podnesku (UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-20-10) od 7.12.2020. godine očitovalo da je 15.7.2020. godine omaškom dostavilo pogrešni interni akt. Sve navedeno istaknuto je u kontekstu navoda Društva iz Prigovora da postoji sadržajni kontinuitet između *Pravilnika/10* (koji je prema navodima Društva pisan po nalogu i naputku HANFA-e) i *Pravilnika* koji se primjenjivao u obradi odštetnih zahtjeva u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom (s iznimkom izmjena pojedinih odredaba radi usklađenja sa

zakonskim izmjenama), a budući da se Društvo u Prigovoru osvrće na sadržaj i izmjene *Pravilnika o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti* iz 2010., 2013. i 2015. godine, dok se sadržaj Pravilnika/14 (kojeg je inicijalno pogrešno dostavilo HANFA-i) u Prigovoru ne spominje.

Nadalje, budući da je Društvo u Prigovoru navelo da je *Pravilnik* stavljen izvan snage odnosno da su doneseni novi interni akti kojima se uređuje proces obrade odštetnih zahtjeva u vezi polica osiguranja od automobilske odgovornosti odnosno proces zaprimanja i rješavanja prigovora, HANFA je zaključkom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-20) od 3.5.2021., od Društva, u cilju utvrđenja pravog stanja stvari te svih činjenica i okolnosti koje su bitne za zakonito i pravilno rješavanje upravne stvari, zatražila da dostavi interne akte koje spominje u samom Prigovoru, a budući da iste nije priložilo uz Prigovor. Društvo je u podnesku (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-21-21) od 17.5.2021. HANFA-i dostavilo zatražene interne akte, nakon čega je HANFA izvršila uvid u *Naputak A1/21* odnosno *Naputak A2/21*, kako bi se utvrdilo je li Društvo u potpunosti otklonilo nepravilnost odnosno nezakonitost iz nalaza 1.1.1 Zapisnika.

Uvidom u prethodno navedene interne akte utvrđeno je da je u njima propisana dužnost Društva da oštećenika upozna o načinu podnošenja prigovora i to na način da u odlukama o postavljenom odštetnom zahtjevu u vezi polica osiguranja od automobilske odgovornosti mora biti sadržana uputa o pravnom lijeku (kao sastavni dio odluke Društva). Unatoč navedenom, Društvo je u *Naputku A1/21* propisalo obvezatan sadržaj takve upute o pravnom lijeku pri čemu je navelo da se prigovor na dostavljenu odluku Društva podnosi u roku od 8 dana od dana zaprimanja odluke Društva, što je protivno čl. 378. st. 1. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20), budući da se navedenim zakonskim člankom ne propisuje prekluzivni rok unutar kojega se prigovor mora podnijeti, čime se oštećenika može dovesti u zabludu da je navedeni rok prekluzivan (u tom kontekstu HANFA je 6.11.2019. izdala *Upute i smjernice vezane uz zaštitu zainteresiranih osoba (pritužbe i prigovori)* KLASA: 974-11/19-05/22, URBROJ: 326-01-50-51-19-1 (dalje u tekstu: *Upute*), kojim je sva društva za osiguranje upozorila da pripaze da zainteresiranim osobama iz čl. 375. Zakona o osiguranju ne pružaju informacije o roku u kojem se prigovor/pritužba ima podnijeti na način koji bi ih mogao navesti da je taj rok prekluzivan). Nadalje, odredbe o sadržaju upute o pravnom lijeku iz *Naputka A1/21* nisu u skladu s odredbom *Naputka A2/21* u kojoj je navedeno da se prigovor može podnijeti u roku od 8 dana od primitka odluke na koju se prigovor odnosi ili od saznanja oštećene osobe za istu, a da će Društvo uzeti u obzir i prigovore zaprimljene nakon proteka navedenog roka (što je u skladu s prethodno navedenim smjericama HANFA-e). Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, a budući da Društvo nije internim aktom propisalo da u odluci o odštetnom zahtjevu treba biti sadržana uputa o pravnom lijeku koja je usklađena s odredbama Zakona o osiguranju, *Smjernica* i *Uputa*, kao i da postoji neusklađenost između dva prethodno navedena interna akta Društva, HANFA ne može prihvatiti da je Društvo u potpunosti otklonilo nadzorom utvrđenu nezakonitost odnosno nepravilnost iz nalaza 1.1.1. Zapisnika.

III. Društvo je u *Pravilniku* propustilo u potpunosti propisati interne rokove u kojima ovlašteni djelatnici Društva moraju izvršiti obveze propisane *Pravilnikom* (obveze propisane čl. 8. – 21., čl. 24. st. 4. i 5. te čl. 29. al. 1. *Pravilnika*), a sve u smislu čl. 92. st. 1. toč. 1. i 3. Zakona o osiguranju, odnosno propustilo je, u smislu čl. 97. st. 1. Zakona o osiguranju, uspostaviti sustav kontrola i nadzor višeg rukovodstva koji bi osigurao primjenu mjera kako bi stranke (oštećenici) mogle što jednostavnije i što žurnije ostvariti svoja prava (sve u svrhu kako bi se osiguralo da Društvo u odnosu prema podnositelju odštetnog zahtjeva ispuni obveze propisane čl. 12. ZOOP-a), zbog čega je u određenim odštetnim spisima obuhvaćenim nadzorom (postupanja u tim spisima detaljno su opisana na str. 12.-14. Zapisnika) došlo do

nepotrebnog odlaganja rješavanja odštetnih spisa odnosno isplate utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete, što je u suprotnosti s načelom savjesnosti i poštenja iz čl. 4. *Zakona o obveznim odnosima* („Narodne novine“, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18 – dalje u tekstu: ZOO) odnosno toč. 2.4. te 3.2. *Kodeksa* kojeg je i Društvo potpisnik, a prema kojima je Društvo dužno uspostaviti poslovni proces obrade šteta na način da ovlaštene djelatnici Društva postupaju stručno, učinkovito te pravično, izbjegavajući svako odugovlačenje (nalaz 1.1.2. Zapisnika, str. 10.-14.).

Društvo u Prigovoru ističe kako nije točno da je Društvo *Pravilnikom* propustilo u potpunosti propisati interne rokove u kojima bi pojedini sudionik u procesu obrade štete trebao obaviti svoj dio posla odnosno da isto nije ni potrebno *Pravilnikom* propisati, kao i da je u svih 50 spisa šteta obuhvaćenih nadzorom Društvo oštećeniku poslalo *utemeljeni odgovor* odnosno *obrazloženu ponudu*, stoga da nije bilo kršenja čl. 92. st. 1. toč. 1. i 3. Zakona o osiguranju odnosno propusta da, u smislu čl. 97. st. 1. Zakona o osiguranju, uspostavi sustav kontrola i nadzor višeg rukovodstva koji bi osigurao primjenu mjera kako bi stranke (oštećenici) mogle što jednostavnije i što žurnije ostvariti svoja prava. Nadalje, Društvo u bitnome ističe kako se HANFA u Zapisniku potpuno neosnovano i promašeno poziva na povrede toč. 2.4. te 3.2. *Kodeksa*, a posljedično navedenom i odredbe čl. 4. ZOO-a, čime prekoračuje svoje zakonske ovlasti budući da ista nije ovlaštena utvrđivati eventualne povrede *Kodeksa* (str. 10. i 11. Prigovora). Nadalje, Društvo ističe kako je *Pravilnikom* propisalo interne rokove za poduzimanje obveza djelatnika koji sudjeluju u rješavanju odštetnih zahtjeva koje je moglo propisati, odnosno ponavlja tezu da je *Pravilnik* rađen po nalogu HANFA-e u vezi provedenog nadzora iz 2010. godine kako je to prethodno izneseno u ovom rješenju. Nadalje, Društvo ističe da je teza iz Zapisnika o odugovlačenju postupaka obrade odštetnih zahtjeva paušalna, a što potkrepljuje navodom da je u polovici spisa šteta obuhvaćenih nadzorom oštećeniku dostavio odluku o odštetnom zahtjevu u roku od 17 dana, da je u spisima Z5 i Z6 oštećeniku isplaćen iznos naknade štete u roku od 44 odnosno 55 dana, da je u spisu O1 *utemeljeni odgovor* dostavljen oštećeniku nakon 29 dana od podnošenja odštetnog zahtjeva, kao i da iz tablice 3. Zapisnika proizlazi da prosječan broj dana od dana prijave štete do dana donošenja odluke o odštetnom zahtjevu iznosi od 10 do 37 dana, a da prosječni broj dana do isplate iznosi od 33 do 47 dana, što je sve u skladu s čl. 12. ZOOP-a (str. 16. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da je čl. 92. Zakona o osiguranju propisano kako je Društvo dužno uspostaviti i provoditi djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja uzimajući u obzir prirodu, opseg i složenost poslova Društva, koji osigurava upravljanje poslovima pažnjom dobrog stručnjaka te koji obuhvaća: 1. odgovarajuću preglednu organizacijsku strukturu s jasno definiranim, preglednim i dosljednim linijama ovlasti i odgovornosti, uspostavljenu na način da se izbjegne sukob interesa; 2. učinkovit sustav kojim se osigurava prijenos informacija; 3. strategije, pisana pravila, postupke i procedure za upravljanje rizicima; 4. razumne mjere kako bi osiguralo kontinuirano i redovito obavljanje djelatnosti društva za osiguranje, uključujući i stvaranje planova za slučaj nepredviđenih okolnosti (s tim ciljem društvo za osiguranje upotrebljava primjerene i proporcionalne sustave, izvore i postupke). Uzevši u obzir navedeno, proizlazi kako bi Društvo trebalo, u smislu predmeta ovog nadzora, usvojiti pisane interne akte kojima se detaljno uređuje proces obrade odštetnih zahtjeva po policama osiguranja od automobilske odgovornosti na način da u istima budu jasno definirane ovlasti i odgovornosti (obveze) djelatnika Društva koji sudjeluju u tom procesu (što uključuje i propisivanje internih rokova za izvršenje tih obveza, čime bi se osiguralo da svaki djelatnik koji sudjeluje u postupku obrade odštetnog zahtjeva ima primjereno vrijeme za njihovo izvršenje, a u okviru roka iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a) te da se osigura učinkovit sustav prijensa informacija između njih, a sve kako bi mogli postupati stručno, učinkovito te pravično, izbjegavajući svako odugovlačenje, odnosno kako bi Društvo pravovremeno i što jednostavnije izvršilo obveze koje ima prema oštećenicima koji su podnijeli odštetni zahtjev.

Sve prethodno navedeno posebno dolazi do izražaja ako se uzme u obzir da u postupcima obrade odštetnog zahtjeva sudjeluje više različitih djelatnika Društva (prema *Pravilniku* u postupku rješavanju odštetnog zahtjeva mogu sudjelovati: ovlaštenu djelatnik koji neposredno zaprima prijavu u podružnici Društva, likvidator, procjenitelj, liječnik-cenzor te likvidator-pravnik), kao i zastupljenost Društva na hrvatskom tržištu obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti (od ukupno ██████ policia obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti u 2019. odnosno ██████ policia u 2020. godini izdanih na hrvatskom osigurateljnem tržištu, Društvo ima udio od ██████% (██████ police) odnosno ██████% (██████ police)). Naime, sama činjenica da je Društvo tijekom nadzora HANFA-i dostavilo tablicu iz koje proizlazi da je u razdoblju od 1.1.2019.-31.5.2020. zaprimilo ukupno ██████ odštetnih zahtjeva govori u prilog tome da Društvo mora uspostaviti jasna i detaljna pisana pravila postupka obrade odštetnih zahtjeva i prigovora oštećenika, kako bi se na temelju istih svaki djelatnik Društva koji sudjeluje u navedenom postupku mogao upoznati sa vlastitim obvezama i rokovima za njihovo izvršenje odnosno kako bi pravovremeno i bez odugovlačenja mogao izvršiti radne zadatke na način koji ne ugrožava ispunjenje obveza ostalih djelatnika Društva koji sudjeluju u postupku (primjerice kako je to opisano za spis O1 na str. 12. Zapisnika), kao i obveza Društva prema oštećeniku iz čl. 12. ZOOP-a. Ukoliko Društvo ne bi postupilo na prethodno navedeni način odnosno ako ne bi u potpunosti propisalo interne rokove za izvršenje pojedinih radnji u postupku obrade odštetnih zahtjeva, Društvo bi se izložilo riziku gubitka koji nastaju zbog neadekvatnih unutarnjih poslovnih procesa (operativnom riziku u smislu čl. 3. toč. 44. Zakona o osiguranju), a posljedično time i potencijalnih sporova sa podnositeljima odštetnih zahtjeva zbog opasnosti da pravovremeno ne ispuni obveze prema oštećeniku propisane ZOOP-om odnosno vlastitim internim aktima.

Naime, u nalazu 1.1.2. Zapisnika utvrđeno je kako je Društvo *Pravilnikom* u odnosu na određene obveze djelatnika Društva propisalo interne rokove za njihovo izvršenje, dok u odnosu na druge nije (str. 10. i 11. Zapisnika), a navedeni propust Društva razmatran je kroz prizmu postupanja djelatnika Društva u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom. Tako je utvrđeno da je u pojedinim spisima šteta, upravo zbog prethodno navedenog propusta Društva, došlo do nepotrebnog odlaganja rješavanja odštetnog zahtjeva (što je protivno pravilima struke i *Kodeksu*), a u ponekim spisima šteta i do nezakonitog i nepravilnog rješavanja odštetnih zahtjeva (postupanja protivno odredbama *Pravilnika* odnosno kršenja obveze iz čl. 12. ZOOP-a), a što je detaljno obrazloženo po pojedinim spisima šteta na str. 11. i 12. Zapisnika, stoga se navod Društva iz Prigovora da je zaključak HANFA-e iz Zapisnika paušalan ne može prihvatiti.

Nadalje, navod Društva iz Prigovora da je u svih 50 spisa šteta obuhvaćenih nadzorom oštećeniku poslalo *utemeljeni odgovor* odnosno *obrazloženu ponudu*, osim što nije točan (vezano za nalaz 1.2.3. a) Zapisnika, a u odnosu na očitovanje Društva iz Prigovora na navedeni nalaz kojim potvrđuju da u 11 spisa šteta oštećeniku nije poslana *obrazložena ponuda*), nije od izravnog utjecaja na utvrđenje iz nalaza 1.1.2. Zapisnika. Naime, navedenim nalazom Zapisnika nije utvrđeno da Društvo nije postupilo u skladu s obvezama iz čl. 12. ZOOP-a, nego da je navedene obveze moglo i trebalo izvršiti ranije u skladu s pravilima struke i *Kodeksom* (da je internim aktom u potpunosti propisalo hodogram i rokove za postupanje djelatnika koji sudjeluju u postupku obrade odštetnog zahtjeva), zbog čega je primjerice u spisu Z5 ovlaštenu djelatnik-likvidator tek nakon protoka 41. dana od dana donošenja „Nalaza i mišljenja liječnika-cenzora“ (u kojem trenutku je raspolagao svom potrebnom dokumentacijom za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu) oštećeniku poslao *obrazloženu ponudu*, a u spisu O1 ovlaštenu djelatnik-likvidator je *utemeljeni odgovor* poslao već idući dan od kada je liječnik-cenzor donio „Nalaz i mišljenje“ o nastaloj neimovinskoj šteti. Također iz grafikona (br. 3) na str. 13. Zapisnika proizlazi da se, u odnosu na spise šteta obuhvaćene nadzorom, vremenski period od donošenja odluke Društva o postavljenom odštetnom zahtjevu do same isplate utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete, u bitnome razlikuje u

podružnicama Društva obuhvaćenim nadzorom. Tako je primjerice u podružnici Zagreb, u kojoj je potrebno najviše vremena za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu (37 dana), od donošenja odluke o odštetnom zahtjevu do isplate naknade štete potrebno u prosjeku 6 dana (što je najkraće prosječno vrijeme potrebno za isplatu u nadziranim podružnicama Društva), dok je u podružnici Rijeka, u kojoj je potrebno najkraće vrijeme za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu (10 dana), od donošenja odluke o odštetnom zahtjevu do isplate naknade štete potrebno u prosjeku 23 dana (što je najduže prosječno vrijeme potrebno za isplatu u nadziranim podružnicama Društva). Iz navedenog proizlazi da je zbog formulacije koju Društvo koristi u čl. 41. *Pravilnika*, ovlaštenim djelatnicima Društva omogućeno da u nalogima za isplatu proizvoljno odlučuju u kojem se roku ima isplatiti utvrđeni (nesporni) iznos naknade štete, pa je tako u pojedinim spisima taj rok kraći (u spisu Z5 on iznosi 2 dana odnosno u spisima P4 i O5 3 dana), dok je u drugima duži (u spisima O8 i R7 on iznosi 18 dana), ovisno o tome bliži li se istek roka iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a. Potonje je potrebno razmotriti i sa aspekta da je *Pravilnikom* propisano da u *obrazloženoj ponudi* odnosno *utemeljenom odgovoru* mora biti sadržana izjava o isplati utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete, što bi podrazumijevalo da Društvo na dan slanja navedenih odluka o odštetnom zahtjevu izdaje i nalog za isplatu, a što nije bio slučaj u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom. Naime, nadzorom je utvrđeno da izjava o isplati sastavni dio *Sporazuma o izvansudskoj nagodbi* (dalje u tekstu: *Sporazum*) koji se šalje uz odluku Društva (dakle ne same odluke Društva o postavljenom odštetnom zahtjevu), da Društvo uvjetuje isplatu naknade štete dostavljanjem potpisanog *Sporazuma* od strane oštećenika, da po primitku potpisanog *Sporazuma* izdaje nalog za isplatu naknade štete u kojem određuje dodatni rok u kojem se isplata ima izvršiti (pregledom dokaza o izvršenim isplatama utvrđeno je da se naknada štete isplaćuje uvijek zadnjeg dana navedenog roka), kao i da u slučaju da oštećenik ne dostavi potpisani *Sporazum* oštećeniku, pred istek roka iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a, šalje obavijest da će se isplata izvršiti ukoliko dostavi broj računa na koji se ima izvršiti zajedno sa pozivom da dostavi potpisani *Sporazum* u kojemu će navesti podatak o broju računa, a istodobno uz tu obavijest izdaje nalog za isplatu (detaljno obrazloženo na str. 12., 18.-21., 36. te 38.-41. Zapisnika).

Navod Društva iz Prigovora kako se HANFA u Zapisniku potpuno neosnovano i promašeno poziva na povrede toč. 2.4. te 3.2. *Kodeksa*, odnosno da HANFA prekoračuje svoje zakonske ovlasti budući da nije ovlaštena utvrđivati eventualne povrede *Kodeksa*, ne može se prihvatiti budući da prethodno navedene odredbe *Kodeksa* u sebi sadrže odnosno predstavljaju „dobre poslovne običaje, standarde i pravila struke“ u smislu čl. 55. st. 1. toč. 1., čl. 204. st. 3 te čl. 231. st. 3. Zakona o osiguranju, a kako je to ranije izneseno u točki II. ovog rješenja. Stoga HANFA u Zapisniku ne utvrđuje povrede u skladu s glavom VII. *Kodeksa* (za što nije ni ovlaštena), već prema čl. 204. st. 3. Zakona o osiguranju, provjerava postupanje Društva u skladu s pravilima struke koja su sadržana u samom *Kodeksu*. Naime, iako ne postoji zakonska definicija pravila struke, čl. 4. ZOO-a propisano je da su se sudionici dužni pridržavati načela savjesnosti i poštenja u zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava i obveza iz tih odnosa, a čl. 10 st. 2. ZOO-a propisano je da je sudionik u obveznom odnosu dužan u ispunjavanju obveze iz svoje profesionalne djelatnosti postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (dakle povećanim stupnjem pažnje - „pažnjom dobrog stručnjaka“, a u odnosu na niži stupanj pažnje iz stavka 1. istog članka). Uzevši u obzir navedeno, može se reći da pravila struke predstavljaju skup znanstvenih i stručnih iskustava koja su se potvrdila u praksi i time postala obveznim općim dobrom svih onih koji se bave određenom djelatnošću, odnosno da ista predstavljaju pravila (najčešće nepisana budući da većina nije sadržana u propisima) po kojima se određena djelatnost obavlja te iskustva koja imaju stručnjaci koji obavljaju određeni stručni posao u djelatnosti.

Završno, budući da je Društvo umjesto *Pravilnika* usvojilo nove interne akte, a na način kako je to prethodno izneseno u toč. II. ovog rješenja, HANFA je izvršila uvid u *Naputak A1/21* odnosno *Naputak A2/21* kako bi se utvrdilo je li Društvo u potpunosti otklonilo propust odnosno

nezakonitost iz nalaza 1.1.2 Zapisnika. Uvidom u prethodno navedene interne akte utvrđeno je da je Društvo iz istih u potpunosti izbacilo odredbe o obvezama i internim rokovima koje su bile propisane *Pravilnikom* (obvezama ovlaštenog djelatnika prema oštećeniku prilikom neposrednog zaprimanja odštetnog zahtjeva (čl.17. *Pravilnika*), slanju obavijesti o primitku odštetnog zahtjeva zajedno s popisom zaprimljene dokumentacije (čl.20. *Pravilnika*), obvezama djelatnika u pogledu pribavljanja potrebne dokumentacije te popisu obvezne i dodatne dokumentacije koju mora sadržavati spis kako bi se mogao riješiti odštetni zahtjev te obvezama djelatnika da istu pribave (čl. 24., 25., 26., 27. i 28. *Pravilnika*), obvezama i postupanju djelatnika koji sudjeluju u rješavanju odštetnog zahtjeva (čl. 24., 29., 30., 32., 33., 40. i 41. *Pravilnika*), kao i odredbe o obradi šteta u sudskom postupku (poglavlje IV. *Pravilnika*) te odredbe o arhiviranju predmeta (čl. 45. *Pravilnika*). S obzirom na navedeno, proizlazi da Društvo, osim što nije otklonilo propust iz nalaza 1.1.2. Zapisnika, novim internim aktima nije propisalo pravila postupka obrade odštetnih zahtjeva koja su bila sadržana u *Pravilniku* i za koja je HANFA u Zapisniku konstatirala da su dobro definirana, kako u pogledu jasnih i detaljnih obveza djelatnika Društva tako i u pogledu internih rokova za njihovo izvršenje (str. 10. Zapisnika), stoga HANFA ne može prihvatiti da je Društvo u potpunosti otklonilo nadzorom utvrđenu nezakonitost iz nalaza 1.1.2. Zapisnika.

IV. Nadzorom je utvrđeno da Društvo podnositelju odštetnog zahtjeva prilikom neposredne prijave štete u podružnici Društva uručuje odgovarajući tipizirani „*Obrazac prijave i zahtjeva za naknadu štete*“ (dalje u tekstu: *Obrazac prijave*) u kojem je oštećeniku ostavljeno na izbor da zaokruži jednu od dvije opcije kako želi da mu se šteta nadoknadi i to ili „po računu popravka“ ili „po nagodbi“, a ista dva načina popravljavanja štete spominju se i u čl. 11. al. 5. *Pravilnika*, iz čega proizlazi da Društvo poznaje dva načina naknade štete prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva i to „po računu popravka“, kada oštećenik dostavlja račun popravka u vezi imovinske štete najčešće nastale na vozilu (dalje u tekstu: imovinska šteta), a na osnovi kojeg Društvo utvrđuje visinu štete koju treba isplatiti ukoliko prethodno utvrdi vlastitu odgovornost za naknadu štete, odnosno „po nagodbi“ (proizlazi da se nagodbom mogu rješavati, uz imovinske štete, i tzv. „neimovinske štete“ u vezi smrti, tjelesne ozljede ili narušavanja zdravlja (dalje u tekstu: neimovinske štete), a kako to Društvo pravi razliku u odredbama čl. 29. i 30. *Pravilnika*). Načini popravljavanja imovinske odnosno neimovinske štete propisani su u glavi IX. odsjeku 7. ZOO-a (uspostavom prijašnjeg stanja i/ili isplatom naknade u novcu za imovinske štete, odnosno isplatom pravične novčane naknade kod povrede prava osobnosti), a čl. 12. st. 3. ZOOP-a propisano je da je odgovorni osiguratelj (Društvo) dužan „isplatiti (nesporni) iznos utvrđene naknade štete“ podnositelju odštetnog zahtjeva.

HANFA je tijekom nadzora od Društva zatražila da dostavi očitovanje o načinu na koji ovlašteni djelatnik Društva izvršava obvezu da upozna oštećenika s mogućnostima nagodbe i prednostima iste glede brzog rješavanja i isplate štete, kao i s ostalim informacijama o načinu i tijeku rješavanja odštetnog zahtjeva (o primjeni čl. 17. al. 4. i 5. *Pravilnika*), zajedno sa dokazima na temelju kojih Društvo može utvrditi da je ovlašteni djelatnik izvršio navedenu obvezu propisanu. Društvo je u podnesku (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 338-20-10) od 7.12.2020. godine navelo kako djelatnik koji neposredno zaprima prijavu štete u podružnici Društva po potrebi odnosno na upit oštećenika detaljnije pojašnjava daljnju proceduru obrade štete „po računu popravka“ ili „po nagodbi“, pri čemu ne smije nagovarati niti sugestivno utjecati na odluku oštećenika o načinu rješavanja štete, kao i da ne postoji uputa koja se dostavlja oštećeniku o mogućnosti postizanja nagodbe (koja po Društvu ima prednost u tome da se skрати procedura i brže riješi zahtjev).

S obzirom na navedeno, pregledom spisa šteta obuhvaćenim nadzorom utvrđeno je da su oštećenici (koji u pravilu nastupaju kao laici te ne poznaju osigurateljne pojmove odnosno prava i obveze koja proizlaze iz ZOOP-a) u velikom broju *Obrasca prijave* zaokružili jedan od

dva ponuđena načina popravka nastale štete (u pojedinim spisima oštećenici nisu zaokružili nijednu od dvije ponuđene opcije), čime su zapravo otklonili teoretsku mogućnost da im šteta bude nadoknađena isplatom novčanog iznosa, u skladu s čl. 12. st. 3. ZOOP-a odnosno odredbama ZOO-a o naknadi štete, i to bez da se izvrši popravak stvari (najčešće vozila u određenom servisu) uz dostavljanje računa popravka (kako bi se mogla utvrditi visina nastale štete) u slučaju nastale imovinske štete odnosno bez da pristanu na sklapanje nagodbe ukoliko je nastala isključivo neimovinska šteta (sklapanjem nagodbe pristaje na isplatu manjeg iznosa naknade štete koji će im biti isplaćena u odnosu na iznos stvarno nastale štete, a kako je to izneseno u nalazu 1.1.4. Zapisnika, budući da sklopljena nagodba predstavlja uzajamno popuštanje Društva i oštećenika u pogledu visine nastale štete). Slijedom navedenog, pored načina rješavanja štete, kako to Društvo omogućuje putem *Obrasca prijave*, teoretski je moguć i sljedeći pristup naknadi štete. Naime, ukoliko je nastala isključivo imovinska šteta (primjerice na vozilu), a oštećenik koji ne želi pristati na sklapanje nagodbe s Društvom odluči da se nastala oštećenja ne poprave (nije dužan popraviti ili pristati na popravljanje stvari), isto ne utječe na samu činjenicu da je šteta nastala (umanjenje vrijednosti imovine), stoga bi Društvo u navedenom slučaju bilo dužno (ukoliko utvrdi vlastitu odgovornost) isplatiti oštećeniku iznos naknade štete neovisno o tome hoće li stvar biti popravljena ili ne (u skladu s čl. 12. st. 3. ZOOP-a), a na način koji je različit od isplate naknade štete po nagodbi.

Naime, prema presudi Vrhovnog suda Republike Hrvatske (VSRH, Rev x 341/2010-2 od 12. rujna 2013. godine) oštećenik ima pravo na naknadu štete isplatom novčanog iznosa koji se određuje u onom iznosu koji je prema redovnom tijeku stvari potreban da bi se materijalna situacija oštećenika dovela u prijašnje stanje (što u slučaju oštećenja stvari predstavlja novčani iznos u visini cijena dobara i usluga potrebnih za popravljanje stvari), a kako oštećenik ima pravo popraviti stvar kod ovlaštene stručne osobe (poduzetnika) koji je kao porezni obveznik ovlašten zaračunati kupcu (naručitelju) porez na dodanu vrijednost, iznos poreza na dodanu vrijednost dio je novčanog iznosa potrebnog za popravljanje stvari čime se materijalna situacija oštećenika dovodi u stanje prije štetne radnje, neovisno o činjenici je li oštećenik zaista popravio oštećenu stvar ili ne. „Potpuna naknada štete“ iz ZOO-a nije uvjetovana prethodnim popravljivanjem stvari odnosno plaćanjem izdataka potrebnih za popravljanje, stoga oštećenik ima pravo na ime naknade štete zahtijevati isplatu iznosa u visini cijene dobara i usluga potrebnih za popravljanje stvari (primjerice iznosa navedenom u predračunu radionice koja vrši popravke vozila, a u vezi oštećenja nastalih u štetnom događaju za koje Društvo odgovora), neovisno o tome je li zaista izvršen popravak vozila ili će se oštećenik možda na popravak vozila odlučiti u budućnosti (detaljnije izneseno na str. 16. i 17. Zapisnika).

Nadalje, univerzalna primjena *Obrasca prijave* od strane Društva nije logična i primjerena ukoliko bi primjerice u prometnoj nesreći nastala isključivo neimovinska šteta, budući da oštećenik ne bi mogao zaokružiti da mu se šteta nadoknadi „po računu popravka“, stoga bi mu preostalo da na *Obrascu prijave* zaokruži da mu se šteta nadoknadi „po nagodbi“ (što ovisi o tome koliko je upoznat sa vlastitim pravima i obvezama Društva), pri čemu se postavlja pitanje je li oštećenik svjestan da zaokruživanjem ponuđene opcije pristaje na sadržaj same nagodbe koji je iznesen na str. 18. Zapisnika odnosno da se time odriče dijela potraživanja prema Društvu da mu se nadoknadi stvarno nastala šteta. Budući da je, unatoč opcijama sa *Obrasca prijave*, teoretski moguće da oštećenik odluči da ne odabere niti jednu od ponuđenih opcija na istom obrascu, a u cilju izbjegavanja prijepora sa oštećenikom, od velike je važnosti da Društvo oštećenika upozna s njegovim pravima i obvezama koja proizlaze iz ZOOP-a, tj. o tijeku postupka i načinima na koje se nastala šteta može naknaditi te o prednostima nagodbe za oštećenika kako je to Društvo zamislilo, a kako je to na odgovarajući način i propisano čl. 17. al. 4. i 5. *Pravilnika* odnosno toč. 2.4. i 3.2 *Kodeksa*.

Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, a budući da Društvo prema navodima iz podneska od 7.12.2020. ne raspolaže pisanim dokazima iz kojih bi bilo vidljivo da su ovlaštene djelatnici

Društva ispunili svoju obvezu iz čl. 17. al. 4. i 5. *Pravilnika*, odnosno da Društvo na *Obrascu prijave* te vlastitim internetskim stranicama nigdje nije navelo određene „upute oštećenicima o načinu ostvarivanja njihovih prava i obveza iz čl. 12 ZOOP-a“ (koje bi sadržavale pojašnjenje načina na koje se šteta može popraviti, kako bi oštećenik bio pravilno informiran i mogao odlučiti na koji način želi da mu se šteta popravi, kao i opis samog tijeka (postupka) rješavanja odštetnog zahtjeva, dužnosti obiju strana i rokove), proizlazi da Društvo nije uskladilo odredbe *Pravilnika* i obrasce za prijavu štete koje koristi kod neposredne prijave štete u podružnicama Društva, a u odnosu na dužnosti propisane čl. 17. al. 4. i 5. *Pravilnika* (dužnosti da upoznaju oštećenika s njegovim pravima te obvezama osiguratelja u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva po čl. 12. ZOOP-a, kao i o načinima popravljanja štete). Nadalje, Društvo nije poduzelo potrebne mjere kako bi djelatnici Društva mogli ispuniti prethodno navedene dužnosti iz *Pravilnika*, a sve kako bi oštećenik znao postaviti odštetni zahtjev koji će ispuniti svrhu naknade štete odnosno kako bi se objasnile prednosti nagodbe (osobito s obzirom na brzinu obrade štete) i izbjegli prijepori i nejasnoće u postupku rješavanja samog odštetnog zahtjeva, i to na način da se pojašnjenja ne daju isključivo na upit (traženje oštećenika) odnosno da dana pojašnjenja budu objektivna, nepristrana i razumljiva prosječnom potrošaču te da postoji pisani trag da su djelatnici Društva izvršili svoje obveze, sve u cilju postupanja prema oštećenicima u skladu s toč. 2.4. i 3.2. Kodeksa (nalaz 1.1.3. Zapisnika, str. 15.-18.).

Društvo u Prigovoru ističe kako utvrđenja HANFA-e iz nalaza 1.1.3. Zapisnika nisu točna niti dokazana, budući da prema navodu Društva ovlašteni djelatnici koji sudjeluju u postupku obrade šteta prilikom neposrednih prijava šteta (što predstavlja 1/3 ukupnih prijava šteta) poštuju obveze iz čl. 17. al. 4. i 5. *Pravilnika*, bez da je priložilo dokaze za navedenu tvrdnju (str. 12. Prigovora). Nadalje, Društvo u bitnome ističe kako u odnosu na utvrđenja iz nalaza 1.1.3. Zapisnika ne vidi ništa sporno, stoga da nije potrebno nikakvo posebno očitovanje Društva (str. 17. Prigovora).

Budući da Društvo nije priložilo dokaze koji potkrepljuju navode iz Prigovora, HANFA je zaključkom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-20) od 3.5.2021. godine pozvala Društvo da, radi utvrđivanja pravog stanja stvari i svih činjenica i okolnosti koje su bitne za zakonito i pravilno rješavanje upravne stvari, dostavi dokaze da su djelatnici koji rade u postupku obrade šteta prilikom obrade spisa šteta obuhvaćenih ovim nadzorom postupali u skladu s čl. 17. al. 4. i 5. *Pravilnika*. Društvo je u podnesku (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-21-21) od 17.5.2021. godine, navelo slijedeće: „*Društvo ustraje kod svih tvrdnji iz Prigovora te u bitnome navodi i ponavlja da su svi djelatnici koji su radili u postupku obrade spisa šteta obuhvaćenih predmetnim nadzorom postupali u skladu s čl. 17. alineja 4. i 5. Pravilnika, a kako to nedvojbeno proizlazi iz stanja spisa, primjerice Obrasca prijave štete i Obavijesti o primitku odštetnog zahtjeva te dodatno pojašnjava kako svi djelatnici prilikom neposredne prijave i procjene šteta detaljno usmeno upoznavaju oštećenike s mogućnošću nagodbe, prednostima nagodbe glede brzog rješavanja i isplate štete te pružaju ostale važne informacije o načinu i tijeku rješavanja njihovog odštetnog zahtjeva, a što je sve u skladu s čl. 17. Pravilnika*“, bez da je dostavilo zatražene dokaze da su ovlašteni djelatnici zaista postupali u skladu s obvezama iz čl. 17. *Pravilnika*.

Kako bi se izvršila provjera je li Društvo uskladilo *Obrazac prijave* odnosno otklonilo nepravilnost u smislu nalaza 1.1.3. Zapisnika, HANFA je zaključkom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-24) od 18.6.2021. godine pozvala Društvo da dostavi važeći „*Obrazac prijave i zahtjeva za naknadu štete*“ koji se uručuje podnositelju prijave u slučaju neposredne prijave štete, a uzevši u obzir da je Društvo stavilo izvan snage *Pravilnik* te donijelo *Naputak A1/21* u kojem je sadržana odredba da su Smjernice sastavni dio navedenog internog akta Društva. Društvo je u podnesku (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-21-25) od 29.6.2021. godine, navelo kako zatraženi obrazac nije mijenjan

odnosno da je u svakom od 50 nadzorom obuhvaćenom spisu šteta koji je dostavljen HANFA-i sadržana preslika takvog obrasca.

S obzirom na navedeno, Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da Društvo nije priložilo dokaze kojima potkrepljuje navode iz Prigovora u smislu čl. 228. st. 1. Zakona o osiguranju, stoga HANFA ostaje pri utvrđenjima iz Zapisnika. Nadalje, ako se uzme u obzir da je Društvo *Smjernice* usvojilo kao sastavni dio novog internog akta kojeg je donijelo (*Naputka A1/21*) nije jasno zašto Društvo nije uskladilo Obrasce prijave sa točkom 1. alinejom 1. Smjernica prema kojoj je Društvo dužno „*upoznati oštećenog s obvezama osiguratelja i pravima oštećenog u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva po članku 12. ZOOP-a, da bi znao postaviti odštetni zahtjev koji će ispuniti svoju svrhu naknade štete i da bi se izbjegli prijepori i nejasnoće u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva. Navedenu obavijest potrebno je navesti na obrascu osiguratelja na kojem se podnosi odštetni zahtjev te na internetskoj stranici osiguratelja*“, a u kontekstu nalaza 1.1.3. Zapisnika. S obzirom na navedeno, proizlazi da Društvo novim internim aktom kojim se uređuje proces obrade odštetnih zahtjeva po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti nije otklonilo nepravilnost odnosno propust iz nalaza 1.1.3. Zapisnika.

V. Društvo je propustilo uspostaviti jasna pisana pravila, postupke i procedure vezane za poslovni proces obrade i likvidacije šteta po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, na način da se *Pravilnikom* u potpunosti propiše postupanje djelatnika koji donose odluke o postavljenom odštetnom zahtjevu, a u odnosu na obrazac postupanja uočen u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom glede slanja *Sporazuma*, kao i njegov sadržaj, čime bi osiguralo ujednačeno postupanje u svim podružnicama Društva u skladu s odredbama *Pravilnika* odnosno pravilima struke te Kodeksom.

Naime, pregledom spisa šteta obuhvaćenih nadzorom utvrđeno je da su ovlašteni djelatnici Društva oštećenicima dostavljali na potpis obrazac *Sporazuma* zajedno sa odlukom Društva o osnovanosti i visini postavljenog odštetnog zahtjeva (sadržaj *Sporazuma* naveden je na str. 18. Zapisnika), neovisno o tome je li se odštetni zahtjev rješavao „po računu popravaka“ ili „po nagodbi“, a da u samom *Pravilniku* ni na jednom mjestu nije spomenut *Sporazum* odnosno propisan njegov sadržaj, kao ni kada bi se isti trebao dostaviti podnositelju odštetnog zahtjeva, što je detaljno izneseno za određene spise šteta na str. 19.-21. Zapisnika. Štoviše, u svakom odštetnom spisu obuhvaćenom nadzorom u kojem je Društvo utvrdilo svoju obvezu da nadoknadi štetu, isplata utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete uvjetovana je potpisivanjem *Sporazuma* od strane oštećenika (kako je to izneseno u nalazu 1.1.3. Zapisnika), a što proizlazi i iz samog sadržaja odluka Društva o osnovanosti odštetnog zahtjeva odnosno sadržaja obavijesti koje se šalju u slučaju kada društvo isplaćuje nesporni iznos naknade štete kao predujam (u okolnostima kada nije povratno zaprimilo potpisani *Sporazum* odnosno kada ne raspolaže podatkom o broju računa na koji se ima izvršiti isplata naknade štete). Naime, pregledom svih *obrazloženih ponuda* dostavljenih oštećenicima u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom utvrđeno je da iste ne sadrže „izjavu o isplati utvrđenog iznosa naknade štete na račun oštećenika“ (navedena izjava propisana je kao obavezan sadržaj *obrazložene ponude* prema čl. 22. st. 4. *Pravilnika*), a koja je sadržana u svim *Sporazumima* koji su dostavljeni oštećenicima uz *obrazložene ponude*, odnosno da Društvo u *obrazloženim ponudama* od oštećenika zahtjeva da u dostavljenom obrascu *Sporazuma* ispravno navede broj računa na koji se ima izvršiti isplata utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete (iako je oštećenik u većini predmeta prethodno u odštetnom zahtjevu naznačio broj računa na koji želi da se isplata naknade štete izvrši) te da isti potpiše, a kako bi Društvo po zaprimanju potpisanog *Sporazuma* moglo izvršiti samu isplatu (što je detaljnije opisano na str. 20. i 21. Zapisnika).

Uzevši u obzir prethodno izneseno, u Zapisniku je konstatirano da takvo postupanje Društva u spisima obuhvaćenim nadzorom odnosno propust Društva da *Pravilnikom* u potpunosti odredi način postupanja djelatnika prilikom rješavanja spisa u pogledu dostavljanja *Sporazuma* oštećenima, nije u skladu s čl. 92. st. 1. toč. 1., 2. i 3. Zakona o osiguranju odnosno pravilima struke iz toč. 2.4. i 3.2. Kodeksa (nalaz 1.1.4. Zapisnika, str. 18.-21.).

Društvo u Prigovoru ističe kako smatra da je *Pravilnik* prenormiran, da u Zapisniku nije navedeno koju odredbu *Pravilnika* ili ZOOP-a Društvo krši, da su navodi i komentari HANFA-e vezani uz *Sporazum* odnosno potrebu da se *Sporazum* i *Pravilnik* trebaju po sadržaju trebaju usuglasiti nekorektni, da Društvo obrazac *Sporazuma* koristi već [REDACTED] godina te da se godišnje napravi najmanje [REDACTED] *Sporazuma* u spisima šteta (str. 12. Prigovora). Nadalje, Društvo ističe kako se u tijeku postupka obrade štete kada je spis štete obrađen i spreman za *obrazloženu ponudu* uvijek traži (ponekad ponovno) broj računa na koji se ima izvršiti isplata iznosa naknade štete, budući da ovlaštene djelatnici Društva iz iskustva znaju da se navedeni broj računa od trenutka prijave do trenutka likvidacije može promijeniti, odnosno da oštećena osoba možda želi da se šteta plati trećem, te se osvrće na spise Z1, Z9 i S2 koje je HANFA obradila u nalazu 1.1.4. Zapisnika, navodeći da u istima nije bilo nikakvih nezakonitosti, nepravilnosti ili propusta (str. 17. i 18. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da u istom Društvo nije navelo okolnosti koje su od utjecaja na utvrđenja iz nalaza 1.1.4. Zapisnika odnosno iz kojih bi proizašlo da je HANFA pogrešno utvrdila činjenično stanje vezano za predmetni nalaz Zapisnika. Naime, u nalazu 1.1.4. Zapisnika konstatirano je da je pregledom spisa obuhvaćenih nadzorom uočen određeni obrazac postupanja ovlaštenih djelatnika Društva u pogledu dostavljanja *Sporazuma* oštećenima, a koji nije propisan samim *Pravilnikom*, iz čega proizlazi da postoje određena nepisana pravila postupanja kojih se ovlaštene djelatnici Društva pridržavaju prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva (što Društvo i potvrđuje u Prigovoru navodeći da takvu praksu primjenjuje već [REDACTED] godina), kao i da Društvo primjenjuje određeni tipizirani obrazac *Sporazuma* (koji se prilagođava činjenicama iz svakog konkretnog spisa šteta) kojeg dostavlja oštećenima uz *obrazložene ponude*, a da sam sadržaj takvog obrasca nije nikakvim pisanim internim aktom propisan.

Naime, prema čl. 92. st. 1. Zakona o osiguranju Društvo je dužno uspostaviti i provoditi djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja uzimajući u obzir prirodu, opseg i složenost poslova društva za osiguranje koji osigurava upravljanje poslovima pažnjom dobrog stručnjaka, a koji obuhvaća: 1. odgovarajuću preglednu organizacijsku strukturu s jasno definiranim, preglednim i dosljednim linijama ovlasti i odgovornosti, uspostavljenu na način da se izbjegne sukob interesa, 2. učinkovit sustav kojim se osigurava prijenos informacija, 3. strategije, pisana pravila, postupke i procedure za upravljanje rizicima te 4. razumne mjere kako bi osiguralo kontinuirano i redovito obavljanje djelatnosti društva za osiguranje, uključujući i stvaranje planova za slučaj nepredviđenih okolnosti (s tim ciljem društvo za osiguranje upotrebljava primjerene i proporcionalne sustave, izvore i postupke). S obzirom na navedeno, budući da iz postupanja ovlaštenih djelatnika Društva u spisima obuhvaćenim nadzorom jasno proizlazi da postoje određena nepisana pravila postupanja kojih se ovlaštene djelatnici Društva pridržavaju prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva u odnosu na slanje *Sporazuma* oštećenima, Društvo je propustilo takvo postupanje propisati pisanim internim aktima (u smislu čl. 92. st. 1. toč. 3. Zakona o osiguranju) odnosno propustilo je propisati sam sadržaj *Sporazuma* (posebno uzevši u obzir činjenicu da isti sadrži „izjavu o isplati utvrđenog iznosa naknade štete na račun oštećenika, a koja prema odredbama *Pravilnika* treba biti sastavni dio *obrazložene ponude*).

Nadalje, u nalazu 1.1.4. Zapisnika konstatira se da se *Sporazum* dostavlja oštećenima zajedno sa *obrazloženim ponudama* neovisno o tome je li se odštetni zahtjev rješavao „po računu popravka“ ili „po nagodbi“, a u odnosu na navode Društva iz podneska (KLASA: UP/I

974-08/20-01/19, URBROJ: 338-20-10) od 7.12.2020. godine prema kojima se *Sporazum* dostavlja oštećeniku uz *obrazloženu ponudu* te da isti predstavlja prijedlog rješenja spora nagodbom odnosno uzajamno popuštanje, otklanjanje neizvjesnosti i prekid spora, što je potkrepljeno činjeničnim opisom određenih spisa šteta (spisi Z1, Z5, Z9 i S2). Nadalje, u Zapisniku se konstatira da Društvo uvjetuje isplatu utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete dostavom potpisanog obrasca *Sporazuma* od strane oštećenika (navodeći oštećenika pri tome da u samom *Sporazumu* navede broj računa na koji se isplata ima izvršiti iako taj podatak Društvo u nekim slučajevima već posjeduje). Naime, nije jasno zašto Društvo u spisima šteta u kojima je oštećenik na *Obrascu prijave* naveo da želi da mu se šteta nadoknadi „po računu popravka“ te broj računa na koji se isplata naknade štete ima izvršiti odnosno u kojima nije naknadno zatražio ili pristao da mu se šteta nadoknadi „po nagodbi“, po zaprimanju računa popravka od strane oštećenika (na osnovu kojeg Društvo može utvrditi visinu štete), oštećeniku šalje *obrazloženu ponudu* (koja između ostalog ne sadrži izjavu o isplati utvrđenog iznosa naknade štete u skladu s čl. 22. st. 4. *Pravilnika*) zajedno sa *Sporazumom* u kojem navodi da će isplata utvrđenog iznosa naknade štete uslijediti nakon što oštećenik Društvu povratno dostavi potpisani *Sporazum* (čime oštećenik u konačnici pristaje na sklapanje nagodbe s Društvom, odriče se daljnjih potraživanja prema Društvu, sporazumno s Društvom utvrđuje visinu štete odnosno rok u kojem se isplata naknade štete ima izvršiti) u kojem treba navesti broj računa na koji se isplata ima izvršiti (iako Društvo navedenim podatkom raspolaže). Društvo bi prema odredbama *Pravilnika* u takvom slučaju trebalo, odmah po obavljenoj provjeri dostavljenog računa popravka, oštećeniku poslati *obrazloženu ponudu* (koja sadrži izjavu o isplati utvrđenog iznosa naknade štete) ukoliko je suglasno sa dostavljenim računom popravka, odnosno *utemeljeni odgovor* (koji sadrži izjavu o isplati utvrđenog nespornog iznosa naknade štete) ukoliko su određene stavke dostavljenog računa popravka sporne, te izdati nalog za isplatu utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete bez odgađanja. Nadalje, obrazloženje Društva iz Prigovora da se okolnosti u vezi računa na koji se isplata ima izvršiti (kojeg je oštećenik naveo u *Obrascu prijave*) mogu promijeniti zbog čega Društvo dostavlja oštećenicima *Sporazum* s uputom da navedu broj računa na koji se isplata ima izvršiti, HANFA-i nije sporno, već je sporno što Društvo to čini na način da uvjetuje isplatu naknade štete dostavljanjem potpisanog *Sporazuma* (Društvo može na drugi način kontaktirati oštećenika odnosno provjeriti želi li oštećenik isplatu na broj računa koji je naveo u *Obrascu prijave*, a da pri tome nepotrebno ne odlaže isplatu iznosa naknade štete).

Uzevši u obzir sve prethodno navedeno, kao i pravila struke sadržana u odredbama *Kodeksa* (kako je to prethodno izneseno u toč. I. i II. ovog rješenja), HANFA ostaje pri zaključku da postupanje Društva koje je detaljno opisano u nalazu 1.1.4 Zapisnika, nije u skladu s dobrim poslovnim običajima, standardima i pravilima struke iz toč. 2.4. i 3.2. *Kodeksa*.

Nadalje, budući da je Društvo u Prigovoru navelo da je *Pravilnik* stavljen izvan snage odnosno da su doneseni novi interni akti kojima se uređuje proces obrade odštetnih zahtjeva u vezi polica osiguranja od automobilske odgovornosti odnosno proces zaprimanja i rješavanja prigovora, a kako je to prethodno objašnjeno u točki II. ovog rješenja, HANFA je izvršila uvid u *Naputak A1/21* kako bi se utvrdilo je li Društvo u potpunosti otklonilo nepravilnost odnosno nezakonitost iz nalaza 1.1.4 Zapisnika. Društvo je u toč. 25 *Naputka A1/21* propisalo sljedeće: „Obvezni smo - temeljem članka 12. stavak 3., prva rečenica ZOP/05 - oštećenoj osobi isplatiti naknadu štete — ako u roku do [REDACTED] prihvati našu „Obrazloženu ponudu“ ili u spisu štete gdje je naknada štete veća od [REDACTED] potpiše Sporazum o izvansudskoj nagodbi - u roku od [REDACTED] dana, ali obvezno u roku od 60 dana od datuma kad je oštećena osoba podnijela odštetni zahtjev neposredno nama kao odgovornom osiguravatelju“. Nadalje, Društvo je u toč. 26 *Naputka A1/21* propisalo sljedeće: „U slučajevima kada oštećena osoba primi „Obrazloženu ponudu“, a istu ne prihvati ili ne potpiše Sporazum u izvansudskoj nagodbi i o tome se pismeno izjasni, obvezni smo – čl. 12. druga rečenica (predujam) ZOP/05 - u roku od [REDACTED] dana od prijema pismenog izjašnjenja – ali obvezno u roku od 60 dana od datuma kad

je oštećena osoba podnijela odštetni zahtjev neposredno nama kao odgovornom osiguravatelju - oštećenoj osobi isplatiti po nama najmanje procijenjeni iznos štete“. U preostalim odredbama Naputka A1/21 Društvo ne spominje Sporazum, niti propisuje njegov sadržaj.

S obzirom na navedeno, vidljivo je da je Društvo u Naputku A1/21, u odnosu na Pravilnik, uvrstilo odredbe iz kojih proizlazi da se isplata iznosa naknade štete (većeg od ■■■ kn) utvrđenog u obrazloženoj ponudi koja je dostavljena oštećeniku uvjetuje potpisivanjem Sporazuma, a da u slučaju kada se oštećenik pismeno izjasni da ne želi potpisati dostavljeni Sporazum, Društvo ima dužnost isplatiti nesporni iznos naknade štete na ime predujma u roku od 15 dana od prijema pismenog izjašnjenja, ali pazeći da se pri tome ne prekorači rok iz čl. 12. st. 3. ZOOP-a od 60 dana. A contrario, gramatičkim tumačenjem proizlazi da se Sporazum ne dostavlja oštećenicima kojima je u obrazloženoj ponudi utvrđena naknada štete u iznosu manjem od ■■■ kn, odnosno da se isti ne dostavlja oštećenicima uz utemeljene odgovore.

Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, HANFA ne može prihvatiti da je Društvo u potpunosti otklonilo nadzorom utvrđenu nezakonitost odnosno nepravilnost iz nalaza 1.1.4. Zapisnika, budući da se i dalje iz odredaba Naputka A1/21 ne može iščitati obveza djelatnika Društva da oštećenicima dostavi Sporazum odnosno istim nije propisano u kojim se sve okolnostima Sporazum dostavlja oštećenicima, da se isplata naknade štete uvjetuje ne/prihvatanjem obrazložene ponude odnosno potpisivanjem Sporazuma, kao i da u Naputku A1/21 nije nigdje propisan sadržaj obrasca Sporazuma.

VI. Društvo je propustilo internim aktima propisati obvezu da se na odštetni zahtjev, uključujući i na sve priloge podnesene uz njega, kao i na svu dokumentaciju koja se naknadno dostavi Društvu tijekom rješavanja odštetnog zahtjeva, utisne štambilj s datumom primitka, kao i obvezu da u obavijestima o primitku odštetnog zahtjeva bude popisana sva dokumentacija koja je podnesena kao prilog uz odštetni zahtjev. U odnosu na prethodno navedeno, utvrđeno je neujednačeno postupanje djelatnika u različitim podružnicama Društva, pa tako u svim podružnicama (Zagreb, Rijeka, Split, Osijek i Pula) na sve Obrasce prijave, koje su oštećenici ispunili i neposredno predali u podružnici Društva, nije stavljen štambilj sa datumom primitka u odjel šteta, a u podružnicama Zagreb, Rijeka, Pula (u spisima P6, P9 i P10) i Split (u spisima S1 i S5) ovlaštenu djelatnik Društva nije ni na dnu Obrasca prijave u posebnoj rubrici („Za Euroherc“) potpisao primitak odštetnog zahtjeva, dok je u podružnicama Osijek, Split (u spisima S2, S3, S4, S6, S7, S8 te S9) i Pula (u spisima P1, P2, P3, P4, P5, P7 i P8) ovlaštenu djelatnik Društva u navedenoj rubrici Obrasca prijave ipak potpisao primitak odštetnog zahtjeva. Nadalje, u podružnicama Zagreb, Rijeka, Osijek i Split u svim spisima (uz iznimku spisa S2) poslana je „Obavijest o primitku odštetnog zahtjeva“ sukladno čl. 20. Pravilnika (nadalje: Potvrda o primitku), u kojoj je uredno popisana sva dokumentacija (prilozi) koja je dostavljena uz odštetni zahtjev, dok u spisima P3 i P8 oštećeniku nije uopće ni poslana Potvrda o primitku, a u spisima P1, P2, P4, P5, P6, P7, P10 i S2 ista je poslana bez da je u njoj uredno popisana sva dokumentacija (prilozi) koja je dostavljena uz odštetni zahtjev. Nadalje, u podružnicama Rijeka i Pula na ulaznu poštu (dokumentaciju) koju je Društvo naknadno zaprimilo u tijeku postupka rješavanja odštetnog zahtjeva, nije stavljan štambilj s datumom primitka u odjel šteta, dok je u podružnicama Zagreb, Osijek i Split na svu ulaznu poštu (dokumentaciju) koju je Društvo naknadno zaprimilo u tijeku postupka rješavanja odštetnih zahtjeva uredno utisnut štambilj s datumom primitka u odjel šteta.

Iz svega navedenog proizlazi da Društvo nije osiguralo djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja koji omogućava upravljanje poslovima pažnjom dobrog stručnjaka i koji obuhvaća pisana pravila, postupke i procedure za upravljanje rizicima, u smislu čl. 92. st. 1. toč. 3.

Zakona o osiguranju, odnosno učinkovit sustav unutarnjih kontrola i nadzor višeg rukovodstva, u smislu čl. 97. st. 1. Zakona o osiguranju, koji bi uočio neujednačena postupanja djelatnika koji postupaju po zaprimljenim odštetnim zahtjevima. Nadalje, Društvo se izlaže riziku gubitka koji nastaju zbog neadekvatnih unutarnjih poslovnih procesa (operativnom riziku u smislu čl. 3. toč. 44. Zakona o osiguranju) i potencijalnih sporova sa podnositeljima odštetnih zahtjeva (u pogledu datuma zaprimanja odštetnog zahtjeva, a od kojeg se računa rok iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a te popisa dokumentacije koja je Društvu dostavljena uz odštetni zahtjev odnosno naknadno u tijeku rješavanja odštetnog zahtjeva) odnosno dovodi se u opasnost da pravovremeno ispuni obveze propisane ZOOP-om odnosno *Pravilnikom*. Tako primjerice u podružnici Pula, u 9 od 10 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta, datum zaprimanja odštetnog zahtjeva označen na „omotu spisa“ odnosno na *Potvrdi o primitku* ne odgovara stvarnom datumu podnošenja odštetnog zahtjeva, što je detaljno obrazloženo na str. 23.-24. Zapisnika, a zbog čega je u pojedinim spisima Društvo prekršilo obvezu isplate (nespornog) iznosa naknade štete u roku iz čl. 12. st. 3. ZOOP-a (nalaz 1.2.1. Zapisnika, str. 22.-24.).

Društvo u Prigovoru poriče utvrđenja iz nalaza 1.2.1. Zapisnika te ističe kako je u svim spisima šteta obuhvaćenim nadzorom oštećeniku dostavilo *obrazloženu ponudu* odnosno *utemeljeni odgovor* u roku iz čl. 12. ZOOP-a, kao i da se svaki dokument koji bude zaprimljen elektronski pohranjuje u elektroničkom sustavu Društva (SIZIF-u), a da se na svaki dokument koji dođe poštom evidentira dan prijema sa štambiljem (str. 12. Prigovora). Nadalje, Društvo ističe kako su utvrđenja iz Zapisnika za podružnicu Pula točni, no da isto nije bilo od bitnog utjecaja na izvršenje obveza Društva iz čl. 12. ZOOP-a, budući da je u 7 od 10 spisa šteta odluka o postavljenom odštetnom zahtjevu i isplata naknade štete bila u roku od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva, a da je u preostala 3 spisa zbog pandemije isplata naknade štete uslijedila izvan prethodno navedenog zakonskog roka (str. 18. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da Društvo nije navelo okolnosti iz kojih proizlazi da utvrđenja iz točke 1.2.1. Zapisnika nisu točna u smislu čl. 228. st. 1. Zakona o osiguranju. Nadalje, nije točan navod iz Prigovora da je Društvo u svim nadzorom obuhvaćenim spisima šteta oštećenicima dostavilo odluku o odštetnom zahtjevu (*obrazloženu ponudu* odnosno *utemeljeni odgovor* u smislu čl. 12. ZOOP-a odnosno čl. 22. i 34. *Pravilnika*), budući da iz nalaza 1.2.3. a) Zapisnika proizlazi da Društvo u 11 od 50 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta oštećeniku nije dostavilo propisanu odluku o postavljenom odštetnom zahtjevu, a što je Društvo i potvrdilo na str. 13. Prigovora. Također, vezano uz utvrđenja iz nalaza 1.2.1. Zapisnika za podružnicu Pula, Društvo ne poriče da je u 9 od 10 nasumično izabranih spisa šteta u računalnom sustavu odnosno na omotu spisa pogrešno unesen datum zaprimanja odštetnog zahtjeva.

Nadalje, u odnosu na 3 spisa šteta (P4, P8 i P9) u kojima je prekoračen rok za isplatu (nespornog) iznosa naknade štete iz čl. 12. st. 3. ZOOP-a, Društvo navodi da je do kašnjenja došlo zbog izbijanja pandemije i problema oko organiziranja rada u podružnici zbog samoizlacije zaposlenika. U spisu P4 odštetni zahtjev podnesen je 1.8.2019. godine, a isplata naknade štete izvršena je 29.11.2019. godine, dakle prije početka same pandemije (postupanje Društva u navedenom spisu opisano je na str. 40. Zapisnika). U spisu P8 odštetni zahtjev zaprimljen je 12.2.2020. (Društvo je kao datum zaprimanja odštetnog zahtjeva pogrešno navelo 17.2.2020.), nalog za isplatu utvrđenog iznosa naknade štete izdan je 9.4.2020., a u istome je naznačeno da se isplata naknade štete izvrši do 17.4.2020. (što znači da bi isplata bila u roku od 60 dana od zaprimanja odštetnog zahtjeva, ukoliko bi datum zaprimanja odštetnog zahtjeva zaista bio 17.2.2020. godine kako je to Društvo pogrešno naznačilo). No unatoč tome što je u nalogu za isplatu naznačeno da se isplata izvrši do 17.4.2020., iz same potvrde o plaćanju proizlazi da je isplata izvršena tek 27.4.2020., a ne 17.4.2020. godine kako to Društvo u tablici na str. 19. Prigovora navodi. Nadalje, u spisu P9 odštetni zahtjev podnesen je 25.3.2020., Društvo je oštećeniku 19.5.2020. poslalo

obrazloženu ponudu zajedno sa Sporazumom, a tek po zaprimanju potpisanog Sporazuma 2.6.2020. ovlaštenu djelatnik je 3.6.2020. izdao nalog za isplatu naknade štete do dana 5.6.2020., kada je prema dostavljenom dokazu o izvršenoj isplati sama isplata naknade štete i izvršena. S obzirom da je u navedenom slučaju isticao rok iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a, Društvo je oštećeniku trebalo 19.5.2020. (unutar roka iz članka 12. st. 1. i 3. ZOOP-a) istodobno poslati utemeljeni odgovor i isplatiti po Društvu nesporni iznos naknade štete (iznos od [REDACTED] kn utvrđen u internom obračunu-kalkulaciji od 26.3.2020.), a budući da iz spisa nije vidljivo da je oštećenik inzistirao na naknadi štete isključivo po računu popravka odnosno da zbog nedostavljanja računa popravka u zakonskom roku Društvo nije moglo utvrditi visinu svoje obveze (postupanje Društva u navedenom spisu opisano je na str. 40. i 41. Zapisnika).

S obzirom na sve prethodno izneseno, budući da okolnosti koje Društvo ističe u Prigovoru ne mijenjaju činjenično stanje opisano u nalazu 1.2.1. Zapisnika odnosno da je u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom uočeno različito odnosno neujednačeno postupanje ovlaštenih djelatnika u različitim podružnicama Društva (u pojedinim spisima šteta ovlaštenu djelatnici potpisuju neposredno podneseni odštetni zahtjev, označavaju prijamnim štambiljem naknadno dostavljenu dokumentaciju, šalju *Potvrde o primitku* koje sadrže uredno popisanu dokumentaciju zaprimljenu uz odštetni zahtjev, dok u drugim spisima šteta ne postupaju na naveden način, što ovisi o načinu postupanja u podružnici Društva u kojoj su zaposleni odnosno načinu ispunjavanja obveza od strane pojedinih djelatnika unutar same podružnice Društva), HANFA ostaje pri utvrđenjima iz Zapisnika. Nadalje, HANFA je izvršila uvid u novi interni akt Društva (*Naputak A1/21*), na način kako je to prethodno izneseno u toč. III. ovog rješenja, te je utvrđeno da Društvo nije otklonilo propust iz nalaza 1.2.1. Zapisnika budući da u njemu nisu sadržane odredbe kojima se detaljno propisuju obveze djelatnika Društva koji zaprimaju odnosno rješavaju odštetni zahtjev da na odgovarajući način evidentiraju zaprimljeni odštetni zahtjev odnosno naknadno zaprimljenu dokumentaciju te da pošalju obavijest o primitku odštetnog zahtjeva u kojoj je sadržan popis priložene dokumentacije.

VII. Društvo nije osiguralo učinkovit sustav unutarnjih kontrola i nadzor višeg rukovodstva, u smislu čl. 97. st. 1. Zakona o osiguranju, koji bi uočio nepravilna i neujednačena postupanja djelatnika koji postupaju po zaprimljenim odštetnim zahtjevima u vezi obveze prikupljanja dokumentacije koja je potrebna za rješavanje odštetnog zahtjeva u smislu čl. 11., 12., 24. i 28. *Pravilnika*. Naime, u 13 od 50 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta ovlaštenu djelatnici Društva nisu postupili u skladu s obvezama propisanim čl. 11., 12., 24. i 28. *Pravilnika* prema kojima moraju aktivno i u propisanim rokovima tražiti dostavu dokumentacije potrebne za rješavanje odštetnog zahtjeva (dokumentacije koja se prema samom *Pravilniku* nalazi na „popisu obvezne dokumentacije koju mora sadržavati svaki štetovni spis“ radi utvrđivanja obveze i visine štete), a što je u pojedinim spisima bitno utjecalo na način rješavanja odštetnog zahtjeva odnosno na pravilno donošenje odluke o odštetnom zahtjevu u skladu s čl. 12. ZOOP-a (radi se o propustima ovlaštenih djelatnika Društva u spisima Z1, Z2, Z4, Z5, Z9, P1, P4, O2, O4, O6, O9, S5 i S10 detaljno obrazloženim na str. 25.-27. Zapisnika). Zbog svega navedenog Društvo se izlaže riziku gubitka koji nastaju zbog neadekvatnih unutarnjih poslovnih procesa (operativnom riziku u smislu čl. 3. toč. 44. Zakona o osiguranju) i potencijalnih sporova sa podnositeljima odštetnih zahtjeva odnosno dovodi se u opasnost da pravovremeno ne ispuni obveze propisane ZOOP-om odnosno *Pravilnikom* (nalaz 1.2.2. Zapisnika, str. 24.-28.).

Društvo u Prigovoru u bitnom ističe kako *Pravilnik* nema funkciju da svi zaposlenici rade na isti način, kako su prethodno navedene odredbe *Pravilnika* instruktivnog karaktera te da svaki ovlaštenu djelatnik samostalno procjenjuje koja mu dokumentacija treba da se odštetni zahtjev riješi u zakonskom roku, a da se iz tablice 6. Zapisnika vidi da je Društvo ispunilo svoje obveze iz čl. 12. ZOOP-a u propisanom roku (str. 13. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da navodi Društva ne utječu na utvrđenja iz točke 1.2.2. Zapisnika odnosno na utvrđene nepravilnosti i propuste ovlaštenih djelatnika Društva u pogledu pribavljanja dokumentacije potrebne za rješavanje odštetnog zahtjeva. Naime, Društvo je dužno, u smislu čl. 92. st. 1. toč. 3. te st. 4. Zakona o osiguranju, uspostaviti i provoditi djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja koji obuhvaća strategije, pisana pravila, postupke i procedure za upravljanje rizicima iz čl. 94. st. 4. Zakona o osiguranju, a u koje se ubraja i „operativni rizik“ odnosno rizik gubitka koji nastaje zbog neadekvatnih unutarnjih poslovnih procesa. S obzirom na navedeno, odredbe *Pravilnika* upravo imaju svrhu ujednačiti postupanje svih djelatnika Društva koji sudjeluju u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva, odnosno točno propisati dužnosti i obveze djelatnika kako bi isti s njima bili upoznati odnosno kako bi iste mogli primjenjivati prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva, a sve kako bi se izbjegla različita i neujednačena postupanja djelatnika Društva u konkretnim spisima šteta koja bi bila od utjecaja na zakonito, stručno, učinkovito te pravično rješavanje odštetnog zahtjeva bez odugovlačenja (u navedenom smislu govore i toč. 2.4. te 3.2. *Kodeksa*). Navod Društva da su odredbe *Pravilnika* instruktivnog karaktera ne mogu se uvažiti, budući da je samim čl. 25 *Pravilnika* propisano koju dokumentaciju mora sadržavati svaki štetovni spis radi utvrđivanja obveze i visine štete (utvrđen je popis obvezne dokumentacije), a koju dokumentaciju može sadržavati štetovni spis (utvrđen popis dodatne dokumentacije), ovisno o naravi odštetnog zahtjeva odnosno o tome je li izvršen očevid po djelatnicima MUP-a, stoga ovlašteni djelatnici ne bi trebali u svakom slučaju samostalno procjenjivati koja im dokumentacija treba da se odštetni zahtjev riješi u zakonskom roku kako se to u Prigovoru navodi budući da je određeni dio dokumentacije obavezan.

U pogledu navoda Društva da neizvršenje obveza propisanih *Pravilnikom* nije utjecalo na ispunjenje zakonom propisanih obveza Društva u smislu čl. 12. ZOOP-a, HANFA ističe kako je u spisu Z5 Društvo 11.12.2019. istovremeno oštećeniku poslalo *obrazloženu ponudu* zajedno sa *Sporazumom* i „*Obavijesti o isplati naknade bez I/S*“ (dalje u tekstu: *Obavijest*) kojom ga obavještavaju da je izdan nalog za isplatu po Društvu nespornog iznosa naknade štete, a da u istoj istodobno traže oštećenika da dostavi račun poslovne banke na koji će se izvršiti isplata cjelokupnog iznosa navedenog u *obrazloženoj ponudi* (uz navod da dostavi taj podatak „budući da prethodno nije dostavio potpisani *Sporazum*“, a u kojem je predviđeno mjesto za navođenje računa na koji se treba izvršiti isplata, što je nelogično ako se u obzir uzme da su i *Obavijest* i *Sporazum* poslani istodobno). Iz prethodno navedenog postupanja Društva nije jasno kako Društvo na isti dan (posebno uzevši u obzir da je isticao rok iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a) oštećeniku šalje *Obavijest* u kojoj iznosi tvrdnju da je izdalo interni nalog za isplatu nespornog iznosa naknade štete (uvidom u spis štete utvrđeno je da nalog za isplatu nije izdan) ukoliko mu nije poznat račun na koji treba izvršiti isplatu, a istovremeno mu šalje i *Obavijest* kojim traži dostavu broja računa na koji je potrebno izvršiti isplatu nespornog iznosa naknade štete (ujedno navodeći oštećenika da dostavi potpisani *Sporazum* u kojem se prethodno trebao odnosno mogao navesti podatak o računu za isplatu iznosa naknade štete, iako oštećenik nije zatražio odnosno naknadno pristao da se zahtjev rješava „po nagodbi“). Da je ovlašteni djelatnik u spisu Z5 pravovremeno, sukladno odredbama *Pravilnika*, zatražio od oštećenika da dostavi broj računa na koji se ima izvršiti isplata naknade štete, ne bi došlo do ishitrenog i nelogičnog postupanja djelatnika u navedenom spisu (opisano na str. 26. Zapisnika) kojim se oštećenika navodi da, u cilju žurne isplate naknade štete, što prije dostavi potpisani *Sporazum* u kojem bi naveo broj računa na koji želi da se isplata naknade štete izvrši odnosno da pristane na nagodbu s Društvom (potpisivanje *Sporazuma* predstavlja uzajamno popuštanje, otklanjanje neizvjesnosti i prekid spora prema navodima Društva iz podneska (UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 383-20-10) od 7.12.2020., čime u konačnici pristaje i na sadržaj samog *Sporazuma* koji je naveden na str. 18. Zapisnika, u smislu ugovornog utvrđivanja visine naknade štete, odricanja od daljnjih potraživanja prema Društvu po osnovi istog štetnog događaja te ugovornog određivanja roka za isplatu naknade štete), a sve kako bi Društvo ne bi prekršilo obveze iz čl. 12. ZOOP-a.

Nadalje, Društvo je u spisu Z4 *utemeljenim odgovorom* od 6.9.2019. otklonilo odštetni zahtjev zaprimljen 15.7.2019. (dakle 54. dan od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva) s obrazloženjem da „dokumentacija kojom Društvo raspolaže nije dostatna za donošenje odluke budući da Europsko izvješće koje je priloženo spisu nije uredno ispunjeno te iz istog nije razvidno na koji način je došlo do nezgode“ zbog čega se ne može utvrditi odgovornost Društva (postupanje Društva u navedenom spisu opisano je na str. 27. Zapisnika). S obzirom na navedeno, ovlašteni djelatnik Društva propustio je postupiti sukladno obvezama iz čl. 11. *Pravilnika* (prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva neposredno Društvu upozoriti oštećenika na nedostatke u Europskom izvješću odnosno zatražiti ga izjavu o tijeku nastanka nesreće) odnosno čl. 12., 24. i 28. *Pravilnika* (aktivno tražiti od štetnika odnosno oštećenika izjavu o tijeku nastanka nesreće), zbog čega je pred istek roka od 60 dana iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a oštećeniku poslalo *utemeljeni odgovor* kojim otklanja postavljeni odštetni zahtjev. Nadalje, Društvo je dana 10.9.2019. zaprimilo izjavu štetnika o tijeku nastanka nesreće, a tek 26.9.2019. oštećeniku elektroničkom poštom poslalo *Sporazum* bez obrazloženja kako je utvrđen iznos naknade štete od █████ kn naveden u *Sporazumu* (dakle bez *obrazložene ponude* odnosno *utemeljenog odgovora* u smislu čl. 12. ZOOP-a odnosno čl. 22. i 34. *Pravilnika*, nudeći oštećeniku sklapanje „nagodbe“). Budući da je oštećenik u zahtjevu naznačio da želi da mu se šteta nadoknadi „po računu popravka“ (nije htio pristati na ponudenu nagodbu koja mu je nedostatna za popravak oštećenog vozila), dostavio je račun popravka na iznos od █████ kn, nakon čega je Društvo 3.10.2019. ponovno elektroničkom poštom poslalo *Sporazum* servisu koji je izvršio popravak vozila na iznos iz dostavljenog računa popravka (dakle ponovno bez *obrazložene ponude* odnosno *utemeljenog odgovora* u smislu čl. 12. ZOOP-a odnosno čl. 22. i 34. *Pravilnika*, inzistirajući da se dostavi potpisani *Sporazum* kako bi se izvršila isplata naknade štete). Dana 9.10.2019. godine Društvo je zaprimilo potpisani *Sporazum*, a dana 10.10.2019. izdan je nalog za isplatu u kojem je naznačeno da se naknada štete isplati do 15.10.2019. godine, kada je i isplata izvršena.

S obzirom na navedeno, iz postupanja ovlaštenih djelatnika u prethodno navedenim spisima odnosno zbog njihovih propusta, očigledno je da Društvo nije moglo zakonito i pravilno ispuniti obveze iz čl. 12. ZOOP-a odnosno *Pravilnika* (pravovremeno utvrditi vlastitu odgovornost i visinu nastale štete, poslati pisanu odluku o odštetnom zahtjevu (*obrazloženu ponudu* odnosno *utemeljeni odgovor*) i isplatiti utvrđeni (nesporni) iznos naknade štete), što je suprotno navodima Društva iz prigovora da isto nije bilo od utjecaja na zakonito rješavanje odštetnog zahtjeva. Nadalje, u preostalim spisima šteta utvrđenim u Zapisniku, zbog nepoštivanja obveze djelatnika Društva da pravovremeno zatraži podatak o računu na koji se ima izvršiti naknada štete, došlo je do nepotrebnog odlaganja rješavanja odštetnog zahtjeva (u spisima Z2, Z9, O4, O6 i P4 isplata je izvršena nakon proteka roka od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva), budući da se isti podatak naknadno tražio odnosno budući da se od oštećenika zahtijevalo da potpiše *Sporazum* u kojem bi naznačio broj računa na koji se ima izvršiti isplata, a da bi tek po dostavi potpisnog *Sporazuma* odnosno pred istek roka iz čl. 12. st. 3. ZOOP-a Društvo izdalo nalog za isplatu utvrđenog (nespornog) iznosa naknade štete (iako bi *obrazložena ponuda* trebala sadržavati „izjavu o isplati utvrđenog iznosa naknade štete na račun“ prema čl. 22. st. 4. *Pravilnika* odnosno *utemeljeni odgovor*, bi trebao sadržavati „izjavu o isplati nespornog iznosa naknade štete na račun oštećenog“ prema čl. 22. st. 6. *Pravilnika*).

Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, budući da okolnosti koje Društvo ističe u prigovoru ne mijenjaju činjenično stanje opisano u nalazu 1.2.2. Zapisnika odnosno da je u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom uočeno nepravilno odnosno neujednačeno postupanje ovlaštenih djelatnika u različitim podružnicama (u pojedinim spisima šteta ovlašteni djelatnici poštivali su *Pravilnikom* propisne obveze o pribavljanju dokumentacije potrebne za rješavanje odštetnog zahtjeva, dok u drugim spisima nisu, a što je bilo od utjecaja na zakonito, stručno,

učinkovito te pravično rješavanje odštetnih zahtjeva bez odugovlačenja u smislu čl. 12. ZOOP-a odnosno toč. 2.4. te 3.2. Kodeksa), HANFA ostaje pri utvrđenjima iz Zapisnika.

VIII. U 11 od ukupno 50 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta (spisi Z1, Z2, Z4, Z7, Z8, Z10, P2, O10, S4, S7 i S9) Društvo nije uopće, u skladu s čl. 12. st. 1. ZOOP-a odnosno čl. 22. i 34. *Pravilnika*, podnositelju odštetnog zahtjeva dostavilo odluku o odštetnom zahtjevu - *obrazloženu ponudu* za naknadu štete (ako su odgovornost za naknadu štete te visina štete nesporne) odnosno *utemeljeni odgovor* na sve točke iz odštetnog zahtjeva (u slučaju ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporne). Društvo se tijekom nadzora očitovalo da u 11 navedenih spisa šteta oštećeniku nije poslalo *obrazloženu ponudu* odnosno *utemeljeni odgovor* budući da se odštetni zahtjev rješavao „po računu popravka“, stoga da je uobičajena procedura da oštećenik u poslovnici Društva donese račun popravka nakon čega slijedi pregled računa, usmeno obrazloženje ponude, potpis *Sporazuma* i ovjera računa ako oštećenik želi da se šteta isplati na račun izvođača radova (što je detaljno obrazloženo na str. 29. Zapisnika). Unatoč navedenom obrazloženju Društva i činjenici da ZOOP odnosno *Pravilnik* ne propisuju iznimke od dostave *utemeljenog odgovora* odnosno *obrazložene ponude* podnositelju odštetnog zahtjeva, pregledom postupanja po podružnicama Društva u vezi dostave *obrazloženih ponuda* odnosno *utemeljenih odgovora* u spisima u kojim je oštećenik u prijavi štete zatražio da mu se šteta nadoknadi „po računu popravka“, utvrđeno je neujednačeno postupanje u vezi dostavljanja odluke Društva o odštetnom zahtjevu u različitim podružnicama Društva u sličnim okolnostima. Tako su u podružnici Rijeka (u spisima R5, R8, R9 i R10) oštećenicima dostavljene *obrazložene ponude*, iako se odštetni zahtjev rješavao „po računu popravka“, dok u podružnicama Osijek i Split (u spisima O10, S4, S7 i S9), koji su također rješavani „po računu popravaka“, oštećenicima nije dostavljena *obrazložena ponuda* odnosno *utemeljeni odgovor*. Nadalje, u pojedinim spisima koji su rješavani „po računu popravka“ u podružnicama Zagreb i Pula (spisi Z1, Z2, Z4, Z7, Z8, Z10 i P2) oštećenicima nije dostavljena *obrazložena ponuda* odnosno *utemeljeni odgovor*, dok je u drugima (spisi P4, P7, P9 i Z9) pisana odluka Društva o postavljenom odštetnom zahtjevu ipak dostavljena, a što je detaljno obrazloženo na str. 29.-31. Zapisnika za svaki prethodno navedeni spis šteta.

S obzirom na navedeno, proizlazi da Društvo u 11 od 50 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta nije oštećeniku dostavilo pisanu odluku o postavljenom odštetnom zahtjevu (*obrazloženu ponudu* odnosno *utemeljeni odgovor*, ovisno o tome jesu li odgovornost za naknadu štete te visina štete sporni ili nesporni), što je je protivno čl. 12. st. 1. ZOOP-a odnosno čl. 22. i 34. *Pravilnika*, u kojima se spominje pojam „dostavljanja“ *obrazložene ponude* odnosno *utemeljenog odgovora*, a iz čega proizlazi da se podnositelju odštetnog zahtjeva mora odgovoriti pisanim putem (navedeno proizlazi i iz odredaba *Pravilnika* u vezi sa čl. 12. st. 1. ZOOP-a koje propisuju da takav pisani dokument mora imati određeni sadržaj kako bi se uopće mogao smatrati *obrazloženom ponudom* odnosno *utemeljenim odgovorom*).

Nadalje, zbog različitog postupanja djelatnika u pojedinim podružnicama Društva kako je to prethodno navedeno, proizlazi da Društvo nije, u smislu čl. 92. st. 1. toč. 3. Zakona o osiguranju, osiguralo djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja koji omogućava upravljanje poslovima pažnjom dobrog stručnjaka te koji obuhvaća pisana pravila, postupke i procedure za upravljanje rizicima, odnosno nije uspostavilo učinkovit sustav unutarnjih kontrola i nadzor višeg rukovodstva, u smislu čl. 97. st. 1. Zakona o osiguranju, koji bi uočio neujednačena postupanja djelatnika koji postupaju po zaprimljenim odštetnim zahtjevima, zbog čega se Društvo izlaže riziku gubitka koji nastaju zbog neadekvatnih unutarnjih poslovnih procesa (operativnom riziku u smislu čl. 3. toč. 44. Zakona o osiguranju) i potencijalnih sporova sa podnositeljima odštetnih zahtjeva odnosno dovodi se u opasnost da pravovremeno ne ispuni obveze propisane ZOOP-om odnosno *Pravilnikom* (nalaz 1.2.3. a) Zapisnika, str. 28.-32.).

Društvo u Prigovoru priznaje da u 11 od 50 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta nije oštećeniku dostavilo *obrazloženu ponudu* u skladu s čl. 22. *Pravilnika*, i to zbog razloga što je u samom odštetnom zahtjevu naznačeno da se šteta popravi „po računu popravka“, stoga da je Društvo postupilo pod dogovorom, kao i da u navedenim spisima dostavljeni *Sporazum* ima karakter *obrazložene ponude* te da su svi spisi završeni u roku manjem od 60 dana (str. 13. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući iz istoga ne proizlazi da je Zapisnikom pogrešno utvrđeno postojanje nezakonitosti i nepravilnosti. Naime, obrazloženje Društva da je u navedenim spisima šteta postupilo po zahtjevu oštećenika odnosno da dostavljeni *Sporazum* ima karakter *obrazložene ponude* ne može se prihvatiti budući da je čl. 12. st. 1. ZOOP-a odnosno čl. 22. i 34. *Pravilnika* bezrezervno propisano da se oštećenicima ima dostaviti *utemeljeni odgovor* odnosno *obrazložena ponuda* određenog sadržaja. Nadalje, navod Društva da dostavljeni *Sporazumi* imaju karakter *obrazložene ponude* ne može se prihvatiti budući da u njima nedostaje sadržaj koji je *Pravilnikom* propisan za *obrazloženu ponudu* odnosno da u njima nedostaje obrazloženje na temelju čega je Društvo utvrdilo vlastitu odgovornost za štetu te kako je utvrdilo visinu ponuđenog iznosa naknade štete, a što je detaljno obrazloženo u Zapisniku.

Nadalje, nelogičnost argumenta Društva iz Prigovora da je postupilo prema dogovoru s oštećenikom proizlazi i iz uočenog neujednačenog postupanja Društva u spisima koji su rješavani „po računu popravka“, tj. činjenici da je Društvo u nekim spisima šteta koji su rješavani „po računu popravka“ oštećenicima ipak dostavilo *obrazloženu ponudu* (zajedno sa *Sporazumom*) u skladu s čl. 12. ZOOP-a odnosno *Pravilnikom*, dok u prethodno navedenih 11 spisa šteta nije tako postupilo. Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, HANFA ostaje pri zaključcima iz Zapisnika.

IX. Od 39 spisa šteta u kojima je podnositelju odštetnog zahtjeva dostavljena odluka Društva o odštetnom zahtjevu (*utemeljeni odgovor* odnosno *obrazložena ponuda*), u 11 spisa šteta Društvo je pogrešno ocijenilo okolnosti u kojima se oštećeniku treba dostaviti *obrazložena ponuda* odnosno *utemeljeni odgovor*, čime je postupilo protivno čl. 12. st. 1. ZOOP-a te čl. 22. st. 1., 4. i 6. *Pravilnika*. Naime, u 11 spisa šteta (detaljno obrazloženo za spise Z5, Z9, R5, R9, R10, O4, O5, O6, P4, P7 i P9 na str. 31.-34. Zapisnika) Društvo je podnositelju odštetnog zahtjeva pogrešno dostavilo *obrazloženu ponudu* iako je, uzevši u obzir okolnosti predmetnog slučaja i činjenicu da je u istima visina štete bila sporna odnosno da se ista nije mogla utvrditi u propisanom roku zbog nedostavljanja računa popravka, podnositelju odštetnog zahtjeva trebalo dostaviti *utemeljeni odgovor* (čiji je sadržaj i rok za dostavu propisan čl. 22. *Pravilnika* odnosno čl. 12. ZOOP-a) (nalaz 1.2.3. b) Zapisnika, str. 31.-35.).

Društvo u Prigovoru u bitnome ističe kako je u svih 11 spisa šteta oštećenik dobio odluku Društva o postavljenom odštetnom zahtjevu u roku kraćem od 60 dana (izuzev spisa P9), a da je u jednom spisu podnesena tužba, zbog čega navodi da je „suština postignuta iako izvedba nije dobra“ (navedeno potkrepljuje tabličnim prikazom svih 11 spisa šteta). Nadalje, Društvo ističe kako je postupanje u 11 navedenih spisa šteta u skladu s odredbom *Smjernica* koja propisuje iznimni način rješavanja odštetnog zahtjeva „po računu popravka“ - kada se odštetni zahtjev ne može riješiti u propisanom roku iz razloga za koje ne odgovara osiguratelj, a oštećenik inzistira da ne želi isplatu nespornog iznosa naknade štete, već isključivo da se šteta nadoknadi „po računu popravka“ (str. 19. i 20. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući iz istoga ne proizlazi da je Zapisnikom pogrešno utvrđeno postojanje nezakonitosti i nepravilnosti. Navod iz Prigovora da je u 10 od

11 spisa šteta oštećenik dobio odluku Društva u roku iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a nije od utjecaja na nalaz iz točke 1.2.3. b) Zapisnika. Naime, navedenom točkom Zapisnika konstatirano je da je Društvo oštećenicima dostavilo pogrešnu odluku o postavljenom odštetnom zahtjevu, tj. da je u slučajevima kada je oštećeniku trebalo dostaviti *utemeljeni odgovor* iz čl. 22. st. 6. *Pravilnika* odnosno čl. 12. st. 1. toč. 2. ZOOP-a (kada je Društvo utvrdilo vlastitu odgovornost za naknadu štete, ali je visina štete sporna), istima pogrešno dostavilo *obrazloženu ponudu*. Nadalje, Društvo je u 39 od 50 spisa šteta oštećeniku dostavilo odluku o postavljenom odštetnom zahtjevu – *obrazloženu ponudu* iz čl. 22. st. 4. *Pravilnika* odnosno *utemeljeni odgovor* iz čl. 22. st. 5. *Pravilnika*, a u nijednom spisu šteta nije oštećeniku dostavilo *utemeljeni odgovor* iz čl. 22. st. 6. *Pravilnika* (iako je prema činjeničnom stanju u 11 spisa šteta navedenih u Zapisniku oštećeniku trebalo dostaviti takvu odluku, a budući da je visina štete bila sporna – bilo iz razloga što je Društvo oštećeniku ponudilo manji iznos naknade štete od onog kojeg je potraživao odštetnim zahtjevom, iz razloga što nije odlučeno o svim točkama odštetnog zahtjeva, iz razloga što zbog nedostavljanja računa popravka nije moglo utvrditi visinu naknade štete odnosno iz razloga što nije u potpunosti prihvatilo iznos naknade štete koji je naveden u dostavljenom računu popravka).

Nadalje, navod Društva da se na spornih 11 spisa šteta ima primijeniti odredba *Smjernica* koja propisuje iznimni način rješavanja odštetnog zahtjeva „po računu popravka“ je paušalan, posebno uzevši u obzir da se ista ima primijeniti u slučajevima kada oštećenik u odštetnom zahtjevu zatraži naknadu štete „po računu popravka“, a zbog nedostavljanja navedenog računa i isticanja roka iz čl. 12. ZOOP-a, Društvo ne može ispuniti svoju obavezu iz čl. 12. ZOOP-a budući da oštećenik odbija da mu se isplati nesporni iznos naknade štete te inzistira da se šteta nadoknadi „po računu popravka“, što u prethodno navedenih 11 spisa šteta nije bio slučaj (spisi Z5, O4 i O6 nisu rješavani „po računu popravka“; u spisima R5, R9, R10 i P7 nije isticao rok iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a budući da su *obrazložene ponude* poslane 6. odnosno 7. dan računajući od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva; u spisima Z9, O5, P4 i P9 je Društvo trebalo oštećeniku umjesto *obrazložene ponude* poslati *utemeljeni odgovor* i/ili isplatiti nesporni iznos naknade štete u smislu čl. 12. st. 3. ZOOP-a i *Smjernica*, *pogotovo ako se uzme u obzir činjenica da je Društvo u spisima P4 i P9 čekalo dostavu zapisnika o obavljenom očevidu nadležne policijske postaje kako bi moglo utvrditi vlastitu odgovornost za naknadu štete*. Uzevši u obzir navedeno, HANFA ostaje pri zaključcima iz Zapisnika.

X. Od 39 spisa šteta u kojima je podnositelju odštetnog zahtjeva dostavljena odluka Društva o odštetnom zahtjevu (*obrazložena ponuda* odnosno *utemeljeni odgovor* u smislu čl. 12. ZOOP-a odnosno čl. 22. i 34. *Pravilnika*), u 35 spisa šteta *obrazložene ponude* odnosno *utemeljeni odgovori* ne mogu se prihvatiti kao takvi u smislu čl. 12. st. 1. ZOOP-a odnosno čl. 22. st. 1., 4. i 6. *Pravilnika* koje propisuju njihov sadržaj i oblik, budući da iste ne sadrže obrazloženje na koji način i na temelju koje dokumentacije je Društvo utvrdilo iznos naknade štete naveden u njima, odnosno da nije odlučeno o svim točkama odštetnog zahtjeva (detaljno obrazloženo po pojedinim spisima šteta na str. 36. i 37. Zapisnika). Nadalje, nijedna *obrazložena ponuda* dostavljena oštećenicima u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom ne sadrži izjavu o isplati utvrđenog iznosa naknade štete na račun oštećenika u skladu s čl. 22. st. 4. *Pravilnika* (nalaz 1.2.3. c) Zapisnika, str. 32.-38.).

Društvo u Prigovoru ističe kako je svako pojašnjenje i obrazloženje dano u *obrazloženoj ponudi* odnosno *utemeljenom odgovoru* u skladu s odredbom *Smjernica* prema kojoj „sva pojašnjenja i obrazloženja moraju biti dana na način razumljiv prosječnom potrošaču“ (str. 20. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da iz istoga ne proizlazi da je Zapisnikom pogrešno utvrđeno postojanje nezakonitosti i nepravilnosti. Naime, nijedna *obrazložena*

ponuda poslana oštećeniku ne sadrži izjavu o isplati (nespornog) iznosa naknade štete na račun oštećenog koju bi prema *Pravilniku* trebala sadržavati. Nadalje, u spisima šteta navedenim u Zapisniku (str. 36. i 37.) u *obrazloženim ponudama* paušalno se navodi fusnota da je visina štete utvrđena „na temelju izvida štete“ ili „na temelju računa popravka“ (ukoliko se radi o imovinskoj šteti) ili pak „na temelju dostavljene medicinske dokumentacije i mišljenja liječnika-cenzora“ (ukoliko se radi o naknadi štete zbog tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja ili smrti), a što ne predstavlja dovoljno obrazloženje na koji je način Društvo utvrdilo iznos naknade štete (u smislu čl. 22. st. 4. i 6. *Pravilnika*), posebno u spisima šteta gdje je Društvo oštećeniku ponudilo manji iznos naknade štete od onog kojeg je isti potraživao odštetnim zahtjevom odnosno kada Društvo nije u cijelosti priznalo iznos naveden u dostavljenom računu popravka (iz čega proizlazi da je visina štete bila sporna), kao i da se iz spisa šteta nije moglo utvrditi je li Društvo uopće oštećenima uručilo izvid štete kojeg spominje u fusnoti *obrazložene ponude*.

Naime, napomena da je naknada štete utvrđena „na temelju izvida štete“, „na temelju računa popravka“ ili „na temelju dostavljene medicinske dokumentacije i mišljenja liječnika-cenzora“ je korisna, ali iz navedenog popisa dokumentacije na osnovu kojeg je Društvo donijelo odluku o odštetnom zahtjevu oštećeniku nije vidljivo zašto je utvrđen određeni iznos, a ne neki drugi iznos. Sve i da se uzme u obzir da interna kalkulacija te nalaz i ocjena liječnika cenzora predstavljaju način na koji je iznos naknade štete utvrđen, isti „način“ je određen preopćenito budući da Društvo ne opisuje detaljnije koje parametre je Društvo uzelo u obzir za potrebe izrade interne kalkulacije te nalaza i ocjene liječnika cenzora. Navedeno je bitno i stoga što Društvo u nekim slučajevima (primjerice u spisu S2, opisano na str. 20. Zapisnika) prethodno ponuđeni iznos naknade štete nakon prigovora oštećenika povisi (u konkretnom slučaju sa █████ kn na █████ kn) opet bez obrazloženja zašto odjednom smatra da na ime naknade štete može ipak isplatiti upravo taj drugi iznos.

Nadalje, u spisima Z5, O1 i O4 Društvo u *obrazloženoj ponudi* odnosno *utemeljenom odgovoru* nije odlučilo o svim točkama postavljenog odštetnog zahtjeva. *Smjernicama* je propisano da *obrazložena ponuda* mora sadržavati „iznos utvrđene visine štete, s obrazloženjem na koji način i na temelju koje dokumentacije je taj iznos utvrđen“, odnosno da *utemeljeni odgovor* mora sadržavati „detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama, odnosno razlozima zbog kojih smatra da nije odgovoran za naknadu štete ili zbog kojih je ne može utvrditi“ ili „detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i razlozima zbog kojih smatra da je visina štete sporna, kao i obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i razlozima zbog kojih ne može utvrditi i isplatiti niti nesporni iznos naknade štete“. Uzevši u obzir navedeno, ne može se prihvatiti navod Društva iz Prigovora da su obrazloženja iz fusnota *obrazloženih ponuda* dana na način razumljiv prosječnom potrošaču, stoga HANFA ostaje pri zaključcima iz Zapisnika.

XI. Od 46 nadzorom obuhvaćenih spisa šteta u kojima je Društvo trebalo isplatiti (nesporni) iznos naknade štete u smislu čl. 12. st. 3. ZOOP-a, u 6 spisa šteta (spisi P4, P8, P9, Z4, Z9 i Z10) Društvo nije oštećeniku isplatilo utvrđeni (nesporni) iznos naknade štete u roku od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva (detaljno obrazloženo na str. 38.-41. Zapisnika), što je protivno čl. 12. st. 3. ZOOP-a odnosno čl. 22. st. 2. i 3. *Pravilnika*. Nadalje, u 4 spisa šteta (spisi R9, S1, S9 i P8) ovlašteni djelatnik Društva iz odjela računovodstva nije isplatio (nesporni) iznos naknade štete u roku naznačenom u nalogu za isplatu naknade štete, a u 2 spisa šteta (spisi R9 i R10) nalog za isplatu naknade štete nije potpisan od strane izdavatelja, što je sve protivno čl. 41. *Pravilnika* (nalaz 1.2.4. Zapisnika, str. 38.-41.).

Društvo u prigovoru ističe kako je samo u spisu P9 bilo kašnjenja u isplati zbog pandemije (zbog samoizolacije većine radnika u odjelu šteta podružnice Pula), a da u spisu Z10 isplate nije bilo iz razloga što oštećenik nije htio dostaviti broj računa na koji se isplata ima izvršiti

budući da mu je isti bio blokiran, kao i da je tehnički nemoguće da nalog za isplatu nije potpisan od strane ovlaštene osobe (str. 14. Prigovora). Nadalje, Društvo ističe da je u spisima P4 i P8 izvršena isplata predujma u zakonskom roku, a da je u spisima Z4 i Z9 do kašnjenja s isplatom došlo iz razloga što oštećenik nije pravovremeno dostavio račun popravka odnosno broj računa na koji se ima izvršiti isplata naknada štete (str. 21. Prigovora).

Prigovor Društva ne može se uvažiti budući da, prema okolnostima utvrđenim u Zapisniku za 6 prethodno navedenih spisa šteta, proizlazi da je Društvo u svakom pojedinom slučaju trebalo odnosno moglo postupiti u skladu s čl. 12. st. 3. ZOOP-a.

Naime, u spisu P9 odštetni zahtjev podnesen je 25.3.2020., Društvo je oštećeniku 19.5.2020. poslalo *obrazloženu ponudu* zajedno sa *Sporazumom*, a tek po zaprimanju potpisanog *Sporazuma* 2.6.2020. ovlaštenu djelatnika je 3.6.2020. izdao nalog da se naknada štete isplati do dana 5.6.2020., kada je (prema dostavljenom dokazu o izvršenoj isplati) i sama isplata naknade štete izvršena. S obzirom da je u navedenom slučaju isticao rok od 60 dana od dana zaprimanja prigovora, Društvo je oštećeniku trebalo 19.5.2020. (unutar roka iz članka 12. st. 1. i 3. ZOOP-a, odnosno na isti dan kada je oštećeniku pogrešno poslano *obrazloženu ponudu*) istodobno poslati *utemeljeni odgovor* i isplatiti po Društvu nesporni iznos naknade štete (iznos od █████ kn utvrđen u internom obračunu-kalkulaciji od 26.3.2020.), a budući da iz spisa nije vidljivo da je oštećenik inzistirao na naknadi štete isključivo po računu popravka odnosno da zbog nedostavljanja računa popravka u zakonskom roku Društvo nije moglo utvrditi visinu svoje obveze.

Nadalje, uvidom u spise P4 i P8 nije utvrđeno da je Društvo isplatilo predujam u roku iz čl. 12. st. 3. ZOOP-a kako je to navedeno u Prigovoru, stoga je HANFA zaključkom (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-20) od 3. svibnja 2021. pozvala Društvo da, radi utvrđivanja pravog stanja stvari i svih činjenica i okolnosti koje su bitne za zakonito i pravilno rješavanje upravne stvari, dostavi dokaze da je isplatilo predujam na ime naknade štete u roku od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva. Društvo je dana 17.5.2021. HANFA-i dostavilo podnesak zajedno s očitovanjem u kojem je navelo da je u Prigovoru očitom omaškom navedeno da je u spisima P4 i P8 bilo isplate predujma, kao i da je u navedena dva spisa Društvo postupilo u skladu sa zakonom i internim aktima propisanom procedurom odnosno da je zbog pandemije došlo do određenih neskrivljenih poremećaja u procesima obrade štete odnosno ograničenja radnih kapaciteta, a na jednak način kako je to u Prigovoru izneseno za spis P9 (iako je odštetni zahtjev u spisu P4 zaprimljen 1.8.2019. godine, dakle prije nego što je pandemija proglašena). Naime, Društvo je u očitovanju istaknulo da je u oba spisa šteta donijelo odluku o odštetnom zahtjevu unutar roka od 60 dana zajedno s pozivom i molbom oštećenoj osobi da dostavi broj računa za isplatu utvrđenog iznosa naknade štete te da je izradilo nalog za plaćanje (u spisu P8) odnosno oštećenoj osobi i nadležnim institucijama poslalo poziv za dostavom neophodne dokumentacije (spis P4), što ne utječe na utvrđeno činjenično stanje iz nalaza 1.2.4. Zapisnika odnosno činjenicu da u navedenim spisima šteta nije izvršena isplata (nespornog) iznosa naknade štete u roku iz čl. 12. st. 3. ZOOP-a.

Naime, u spisu P8 Društvo je rok od 60 dana iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a računalo od datuma 17.2.2020. (kao dana zaprimanja odštetnog zahtjeva), a u nalogu za isplatu izdanom 9.4.2020. navelo je da se naknada štete isplati do 17.4.2020., što bi značilo da bi time Društvo postupilo u skladu sa zakonskom obvezom isplate naknade štete u propisanom roku, no budući da je Društvo pogrešno unijelo datum zaprimanja odštetnog zahtjeva (koji je zapravo podnesen 12.2.2020.) odnosno da je isplata izvršena izvan roka naznačenog u nalogu za isplatu (isplata je prema dostavljenom dokazu o isplati izvršena 27.4.2020.), Društvo je ipak postupilo protivno čl. 12. st. 3. ZOOP-a (štoviše ako se uzme u obzir činjenica da je primjerice

9.4.2020. izdan nalog za isplatu i da je isplata izvršena istoga dana, Društvo ne bi postupilo protivno zakonu).

Nadalje, Društvo je u dostavljenom očitovanju istaknulo kako je u spisu P4 neophodna dokumentacija za rješavanje odštetnog zahtjeva dostavljena od strane nadležne Policijske postaje Poreč nakon proteka roka od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva odnosno da je nakon uredno dostavljenog *utemeljenog odgovora* kojim se otklanja odgovornost Društva nastavilo utvrđivati činjenice u predmetu, stoga da u navedenom spisu nije bilo nikakvih nepravilnosti odnosno nezakonitosti. Uvidom u spis P4 utvrđeno je da je Društvo uz odštetni zahtjev zaprimilo uredno ispunjeno Europsko izvješće potpisano od oba sudionika prometne nesreće na temelju kojeg je bilo moguće utvrditi okolnosti nastanka prometne nesreće, da je Društvo u dva navrata tražilo od štetnika – vozača vozila koji je prouzročio prometnu nesreću da dostavi „Izjavu o tijeku nastanka nesreće“ na pogrešnoj adresi (iz priloženog Europskog izvješća proizlazi da je prometnu nesreću prouzročio vozač vozila ██████████, a da je osiguranik vozila osiguranog kod Društva ██████████, dok su dopisi Društva od 2.8.2019. te 17.9.2019. kojim se traži ispunjavanje „Izjave o tijeku nastanka prometne nesreće“ poslana ██████████ na adresu ██████████, dakle na adresu osiguranika vozila kojim je prouzročena prometna nesreća, a ne na adresu vozača koji je prouzročio prometnu nesreću), da je Društvo zapisnik o obavljenom očevidu zaprimilo 1.10.2019. (60. odnosno 61. dan od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva, računajući od datuma 2.8.2019. kojeg je Društvo pogrešno navelo kao dan zaprimanja odštetnog zahtjeva odnosno od datuma 1.8.2019. kada je Društvo uistinu zaprimilo odštetni zahtjev), kao i da je Društvo tek 13.11.2019. oštećeniku poslalo *obrazloženu ponudu* zajedno sa *Sporazumom* na iznos od ██████████ kn (dakle 43 dana od dana zaprimanja zapisnika o obavljenom očevidu nadležne policijske postaje na temelju kojeg je moglo utvrditi vlastitu odgovornost, odnosno bez obrazloženja kako je ponuđeni iznos naknade štete utvrđen), a istog dana izdalo je nalog da se isplati utvrđeni iznos naknade štete do 29.11.2019., kada je isplata i izvršena.

S obzirom na navedeno, sve da Društvo i nije moglo odlučiti o osnovanosti postavljenog odštetnog zahtjeva zbog nedostavljanja *Pravilnikom* propisane obvezne dokumentacije koju mora sadržavati svaki štetovni spis (zapisnik o obavljenom očevidu nadležne policijske postaje), a posebno uzevši u obzir činjenicu da je Društvo s velikim vremenskim odmakom u dva navrata pogrešno adresiralo dopis za dostavu „Izjave o tijeku nastanka prometne nesreće“, Društvo je trebalo odmah po zaprimanju zapisnika o obavljenom očevidu od strane nadležne policijske postaje dana 1.10.2019., oštećeniku poslati *utemeljeni odgovor* iz čl. 22. st. 6. *Pravilnika* i isplatiti nesporni iznos naknade štete (kojeg je utvrdilo na temelju izvršenog izvida i vlastitog obračuna štete) kao predujam u skladu s čl. 12. st. 3. ZOOP-a (budući da iz spisa nije vidljivo da je oštećenik inzistirao na naknadi štete isključivo po računu popravka odnosno da zbog nedostavljanja računa popravka u zakonskom roku nije moglo utvrditi visinu svoje obveze), a ne odugovlačiti sa slanjem nove odluke Društva o odštetnom zahtjevu i isplatom naknade štete, tj. oštećeniku poslati *obrazloženu ponudu* (bez obrazloženja kako je utvrđen iznos od ██████████ kn na ime naknade štete) nakon proteka 43 dana odnosno oštećeniku isplatiti (nesporni) iznos naknade štete nakon proteka 59 dana, računajući od dana 1.10.2019. kada je Društvo zaprimilo zapisnik o obavljenom očevidu na temelju kojeg je prema *Pravilniku* bilo u mogućnosti utvrditi vlastitu odgovornost, a što je sve detaljno opisano na str. 40. Zapisnika.

Stoga nije jasno na temelju čega Društvo smatra da u spisu P4 nije bilo nikakvih nezakonitosti odnosno nepravilnosti, a posebno uzevši u obzir da je oštećeniku isplaćen utvrđeni (nesporni) iznos naknade štete nakon proteka 120 dana računajući od dana podnošenja odštetnog zahtjeva (odštetni zahtjev podnesen je 1.8.2020., *utemeljeni odgovor* kojim se otklanja odgovornost zbog nedostatka dokumentacije je poslan 17.9.2020., *obrazložena ponuda* je poslana 13.11.2020., a isplata naknade štete je izvršena 26.11.2020.),

moguće iz razloga što Društvo smatra da rok iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a počinje ponovno teći od trenutka kada je kompletirana dokumentacija potrebna za rješavanje odštetnog zahtjeva.

Što se tiče spisa Z4, na sličan način kako je to prethodno izneseno za spis P4, Društvo je dopisom od 15.7.2019. od štetnika zatražilo dostavljanje ispunjene „Izjave o tijeku nastanka nesreće“, dana 27.8.2019. od štetnika ponovno zatražilo da dostavi potrebnu izjavu (elektroničkom poštom, a nakon obavljenog telefonskog razgovora), dana 6.9.2019. oštećeniku poslalo *utemeljeni odgovor* kojim otklanja vlastitu odgovornost za štetu s obrazloženjem da je isti donesen budući da štetnik nije dostavio „Izjavu o tijeku nastanka nesreće“ (budući da je isticao rok iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a, a odštetni zahtjev je podnesen 15.7.2019. godine), a da bi štetnik 10.9.2019. godine dostavio zatraženu „Izjavu o tijeku nastanka nesreće“ (dakle u roku iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a, računajući od dana podnošenja odštetnog zahtjeva). Unatoč navedenom, Društvo je tek 26.9.2019. oštećeniku putem elektroničke pošte dostavilo *Sporazum* na iznos od █████ kn (iako oštećenik u prijavi nije naveo niti naknadno nije pristao na nagodbu odnosno bez da mu je Društvo dostavilo *obrazloženu ponudu/utemeljeni odgovor* iz kojeg bi bilo vidljivo na temelju čega je Društvo utvrdilo nagodbom ponuđeni novčani iznos). Ne pristajući na iznos ponuđen nagodbom, oštećenik naknadno Društvu dostavlja račun popravka (na iznos od █████ kn), a ovlašteni djelatnik Društva 3.10.2019. ponovo elektroničkom poštom dostavlja *Sporazum* servisu u kojem je izvršen popravak vozila, ali sada na iznos od █████ kn (iako oštećenik ni naknadno nije pristao niti je zatražio nagodbu), dakle bez dostavljanja *obrazložene ponude* s obzirom da u danom trenutku visina štete nije bila sporna odnosno da je Društvo u cijelosti prihvatilo iznos naveden u dostavljenom računu popravka kao stvarnu visinu nastale štete). Nakon zaprimanja potpisanog *Sporazuma* dana 9.10.2019., Društvo izdaje nalog za isplatu utvrđenog iznosa naknade štete dana 10.10.2019., a u kojem naznačuje da se ista isplati do 15.10.2019., kada je u konačnici iznos naknade štete i isplaćen (isplata je uslijedila nakon 92 dana računajući od dana podnošenja odštetnog zahtjeva). Uzevši u obzir navedeno, nije jasno zašto Društvo nije odmah po zaprimanju izjave štetnika o tijeku prometne nesreće 10.9.2019. (dakle u roku iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a) poslalo oštećeniku *utemeljeni odgovor* iz čl. 22. st. 6. *Pravilnika* i isplatilo nesporni iznos naknade štete (utvrđen na temelju izvršenog izvida u obračunu štete) kao predujam u skladu s čl. 12. st. 3. ZOOP-a, a budući da iz spisa nije vidljivo da je oštećenik inzistirao na naknadi štete isključivo „po računu popravka“ odnosno da isti nije pravovremeno dostavio račun popravka vozila na temelju kojeg bi Društvo moglo utvrditi visinu svoje obveze.

U spisu Z9 u odštetnom zahtjevu podnesenom 20.3.2020. naznačeno je da će računi popravka na temelju kojih se može utvrditi visina nastale štete biti dostavljeni naknadno, a Društvo je oštećeniku već 23.4.2020. poslalo *obrazloženu ponudu* zajedno sa *Sporazumom* na iznos od █████ kn te dopisom kojim se traži dostava računa popravka. Unatoč činjenici što je Društvo poslalo odluku o odštetnom zahtjevu (koja prema *Pravilniku* treba sadržavati izjavu o isplati utvrđenog iznosa naknade štete), nije izdalo nalog za isplatu po Društvu nespornog iznosa naknade štete nakon dostavljanja *obrazložene ponude*, već je čekalo da oštećenik dostavi potpisani *Sporazum*. Oštećenik, ne pristajući na iznos ponuđen nagodbom, tek 2.7.2020. Društvu šalje specifikaciju nastale štete potkrepljenu priloženim računima, nakon čega Društvo tek 30.7.2020. šalje novu *obrazloženu ponudu* na iznos manji od onog navedenog prema dostavljenim računima popravka te izdaje nalog za isplatu nespornog iznosa naknade štete u kojem se navodi da se naknada štete isplati do 4.8.2020., kada je i u konačnici isplaćena. Iz svega navedenog nije jasno zašto Društvo nije odmah nakon dostavljanja *obrazložene ponude* 23.4.2020. izdalo nalog za isplatu po Društvu nespornog iznosa naknade štete, a budući da iz spisa nije vidljivo da je oštećenik inzistirao na naknadi štete isključivo „po računu popravka“, već je čekalo da oštećenik dostavi potpisani *Sporazum* odnosno račune popravka sve do 2.7.2020., da bi sa dodatnim vremenskim odmakom od 33 dana oštećeniku isplatilo po Društvu nesporni iznos naknade štete (čime je oštećeniku

isplaćena naknada štete nakon proteka 137 dana računajući od dana podnošenja odštetnog zahtjeva).

Glede spisa Z10 potrebno je istaknuti kako je prema čl. 12. ZOOP-a dužnost Društva utvrditi vlastitu odgovornost za naknadu štete u roku od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva, kao i isplatiti (nesporni) iznos naknade štete u istome roku ukoliko prethodno utvrditi odgovornost za naknadu štete, stoga ako Društvo, unatoč nastojanju da kompletira svu potrebnu dokumentaciju potrebnu za donošenje odluke aktivnim traženjem da se ista dostavi, ne može donijeti odluku o osnovanosti postavljenog odštetnog zahtjeva, oštećeniku mora poslati *utemeljeni odgovor* kojim otklanja vlastitu odgovornost (čl. 22. st. 5. *Pravilnika*), a ako ne može utvrditi visinu štete (bilo da ne može procijeniti nastalu štetu, bilo da oštećenik koji inzistira na popravku vozila nije dostavio račun popravka vozila), oštećeniku poslati *utemeljeni odgovor* (čl. 22. st. 6. *Pravilnika*) i isplatiti nesporni iznos naknade štete, sve u zakonskom roku iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a. Iz činjeničnog stanja iznesenog na str. 39. Zapisnika za navedeni spis štete, proizlazi da Društvo nije postupilo kako je to prethodno navedeno. Štoviše Društvo oštećeniku nije isplatilo nikakav iznos naknade štete zbog nedostajanja informacije o broju računa na koji se isplata ima izvršiti (iz spisa nije bilo moguće provjeriti navode Društva da je od oštećenika u više navrata traženo da dostavi podatak o broju računa, odnosno da je oštećenik odbijao dati traženi podatak iz razloga što mu je račun bio blokiran), što ne može biti opravdanje da Društvo da ne postupi u skladu s obvezom iz čl. 12. st. 3. ZOOP-a, budući da je navedenu obvezu moglo ispuniti na način različit od isplate na račun oštećenika (primjerice poštanskom uputnicom/isplatnicom Hrvatske pošte d.d. kako je to učinjeno u spisu P8, blagajničkom isplatnicom do određenog iznosa ili institutom polaganja kojim dužnik može za vjerovnika položiti dugovanu stvar kod suda ili kod za to zakonom ovlaštene osobe, u skladu s čl. 186. ZOO-a).

Nadalje, glede dijela nalaza 1.2.4. Zapisnika da u 2 spisa šteta (spisi R9 i R10) nalog za isplatu naknade štete nije potpisan od strane izdavatelja, Društvo je, na zahtjev HANFA-e iz zaključka (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-20) od 3.svibnja 2021., dana 17.5.2021. dostavilo podnesak zajedno dokazima o izvršenoj isplati (nalozima za isplatu) u navedena dva spisa šteta. Uvidom u dostavljene dokaze utvrđeno je kako su oba naloga za isplatu potpisana elektroničkim potpisom (od strane potpisnika [REDACTED] i supotpisnika [REDACTED]), dok su nalozi za isplatu priloženi u dostavljenim spisima šteta potpisani vlastoručnim potpisom isključivo od supotpisnika [REDACTED]. Pregledom svih ostalih spisa šteta obuhvaćenim nadzorom utvrđeno je da su svi nalozi za isplatu potpisivani vlastoručnim potpisom od strane potpisnika i supotpisnika, stoga nije jasno zašto isto nije učinjeno u prethodno navedena dva spisa šteta. S obzirom na navedeno, budući da iz dostavljenih naloga za isplatu jasno proizlazi da se ne radi o istovjetnim nalozima (razlika u načinu potpisa), Prigovor Društva u tom dijelu ne može se uvažiti.

Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, kao i da se Društvo u Prigovoru nije osvrnulo na dio nalaza 1.2.4. Zapisnika u pogledu činjenice da u 4 spisa šteta (spisi R9, S1, S9 i P8) ovlaštenu djelatnik Društva iz odjela računovodstva nije isplatio (nesporni) iznos naknade štete u roku naznačenom u nalogu za isplatu naknade štete, HANFA ostaje pri zaključcima iz Zapisnika.

XII. Zbog svih utvrđenih nezakonitosti, nepravilnosti odnosno propusta Društva navedenim glavnom nalazu odnosno nalazima po točkama Zapisnika, proizlazi da članovi Uprave Društva nisu postupili u skladu s čl. 55. st. 1. Zakona o osiguranju (u odnosu na nalaz 1.1.1. Zapisnika), a u odnosu na ostale nalaze nisu postupili u skladu s čl. 55. st. 1., 2. i 3. toč. 5. i 6. Zakona o osiguranju.

Društvo u Prigovoru u bitnome ističe kako su djelatnici Društva u postupku obrade šteta u 2019. i 2020. imali određena odstupanja od procedura propisanih *Pravilnikom*, no da je unatoč tome Društvo u 2020. (u odnosu 2019. godinu) imalo u rezervi indeks broja šteta od ■■■% (AO-kućni) odnosno ■■■% (u sudskim spisima iz AO), a istovremeno je povećalo premiju po policama osiguranja od automobilske odgovornosti sa ■■■ iz 2018. na ■■■ u 2020. godini (u 2019. je Društvo isplatilo na ime šteta ■■■, a u 2020. godini ■■■), što govori u prilog da je Društvo uspostavilo učinkoviti sustav upravljanja štetama. Nadalje Društvo ističe dobre rezultate u postupcima obrade šteta, potkrepljujući isto navodima da je broj godišnjih tužbi od ■■■ iz 2011. godine smanjen na ■■■ tužbi u 2020. godini, kao i da se postotak riješenih spisa šteta po godini povećao sa ■■■% iz 2011. godine na ■■■% u 2020. godini (str. 8. i 9. Prigovora). Nadalje, Društvo ponavlja kako su nadzorom uočeni propusti odnosno nepravilnosti administrativno-tehničke naravi (nisu suštinske naravi i na štetu oštećenika), da su interni akti koji su bili primjenjivani od strane Društva zastarjeli, a zbog čega je Društvo donijelo nove interne akte (*Pravilnik/21* odnosno *Naputak A/21*) kojima se uređuje proces obrade odštetnih zahtjeva. Društvo također ističe kako se protivi zaključku HANFA-e da je u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom bilo nezakonitosti (postupanja protivno čl. 12. ZOOP-a), osim za spis P9 (ističući kako i je HANFA u dva upravna postupka donijela rješenje izvan roka od 60 dana propisanog Zakonom o općem upravnom postupku), kao i propusta od strane Društva, stoga da zaključak iz Zapisnika kako Društvo nije osiguralo uspostavu i provedbu djelotvornog i pouzdanog sustava upravljanja koji osigurava upravljanje poslovima pažnjom dobrog stručnjaka odnosno kako nije uspostavilo učinkovit sustav unutarnjih kontrola koji uključuje administrativne i računovodstvene postupke, nije osnovan (potkrepljujući navedeno globalnim financijskim rezultatima Društva) (str. 22. i 23. Prigovora).

Navodi Društva iz Prigovora u kojima se ističe da Društvo ima uspostavljen učinkovit sustav upravljanja štetama, a koji su potkrepljeni pokazateljima uspješnosti Društva, kao i navodi da je HANFA prekoračila rok iz Zakona o općem upravnom postupku za donošenje rješenja u drugim postupcima koji su se vodili pred HANFA-om, ne utječu na utvrđene propuste, nepravilnosti odnosno nezakonitosti iz samog Zapisnika. Štoviše, dominantna uloga Društva na hrvatskom tržištu osiguranja glede polica osiguranja od automobilske odgovornosti, govori u prilog tome da Društvo treba uspostaviti i provoditi djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja u pogledu organizacije poslovnog procesa obrade i likvidacije šteta po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti u smislu čl. 92. Zakona osiguranju, što podrazumijeva da treba imati uspostavljena jasna pisana pravila, postupke i procedure vezane za poslovni proces obrade podnesenih odštetnih zahtjeva po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti i likvidacije šteta, a kojima će osigurati da ovlašteni djelatnici Društva postupaju stručno, učinkovito, pravično i izbjegavajući svako odugovlačenje, odnosno kako bi oštećenici što jednostavnije i što žurnije ostvarili svoja prava te kako bi se izbjegli svi mogući nesporednosti i prijevori, imajući na umu socijalnu funkciju djelatnosti osiguranja koja je osobito naglašena u obveznim osiguranjima od odgovornosti (podnositelj odštetnog zahtjeva pojavljuje se pred Društvom kao oštećena treća strana, za razliku od osiguranika (štetnika) koji je prouzročio prometnu nezgodu osnovom koje je odštetni zahtjev postavljen i koji je Društvu platio premiju za policu osiguranja od automobilske odgovornosti).

Budući da su, u uzorku od 50 spisa šteta odabranog slučajnim odabirom, nadzorom utvrđeni brojni propusti Društva (da uspostavi jasna i detaljna pisana pravila i procedure u odnosu na obveze djelatnika Društva koji sudjeluju u postupcima obrade odštetnih zahtjeva i interne rokove za njihovo poduzimanje, sadržaj obrazaca i tiskanica koje Društvo koristi u rješavanju odštetnih zahtjeva te potrebu da se u potpunosti propiše postupanje ovlaštenih djelatnika Društva koji sudjeluju u rješavanju odštetnih zahtjeva u odnosu na (nepisani) obrazac postupanja uočeni u spisima šteta obuhvaćenim nadzorom), kao i nepravilnosti (postupanja protivno pisanim odredbama *Pravilnika*) odnosno nezakonitosti (postupanja

protivno čl. 12. ZOOP-a), jasno proizlazi da se prigovor Društva u navedenom smislu ne može prihvatiti. Nadalje, u spisima šteta uočena su različita (nepravilna) postupanja djelatnika koji sudjeluju u rješavanju odštetnih zahtjeva, kako unutar iste podružnice Društva, tako i između različitih podružnica Društva, iz čega proizlazi da Društvo nema uspostavljen učinkovit sustav kontrola i nadzor višeg rukovodstva u smislu čl. 97. st. 1. Zakona o osiguranju koji bi pravodobno uočio nepravilna i neujednačena postupanja djelatnika Društva te poduzeo potrebne mjere radi usklađenja poslovanja Društva sa internim aktima i propisima, a sve kako bi oštećenici mogli što jednostavnije i što žurnije ostvariti svoja prava.

Uzevši u obzir sve prethodno izneseno, ocijenivši svaki dokaz posebno i sve dokaze zajedno, radi otklanjanja propusta, nepravilnosti i nezakonitosti utvrđenih Zapisnikom, u skladu s čl. 235. Zakona o osiguranju te čl. 13. ZOOP-a, odlučeno je kao u točki 1. izreke ovog rješenja.

Odlučujući o dužini rokova u kojima je Društvo dužno postupiti po ovom rješenju, u skladu s čl. 235. st. 2. Zakona o osiguranju, HANFA je uzela u obzir prirodu i obujam obveze te je ocijenila da su navedeni rokovi primjereni za ispravljanje utvrđenih propusta, nezakonitosti i nepravilnosti, a rok za dostavu izvješća HANFA-i je primjeren i logičan.

U skladu s odredbom čl. 8. st. 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 ovo Rješenje biti objavljeno u tom smislu.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog 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 ovog Rješenja. Tužba kojom se pokreće upravni spor protiv Rješenja HANFA-e ne može imati odgodni učinak.

KLASA: UP/I 974-08/20-01/19
URBROJ: 326-01-50-51-512-21-27

Zagreb, 9. rujna 2021.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman