



Predstavke korisnika financijskih usluga

2022.

Broj III., srpanj 2023.

The logo for HANFA, featuring a red curved line above the word "HANFA" in a bold, dark blue, sans-serif font.A smaller version of the HANFA logo, consisting of a red curved line above the word "HANFA" in a bold, dark blue, sans-serif font.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

Adresa: Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb

Telefon centrale: +385 1 6173 200

Telefaks: +385 1 4811 406

WEB: www.hanfa.hr

ISSN: 2787-8007

Molimo korisnike ove publikacije da prilikom korištenja podataka obvezno navedu izvor.

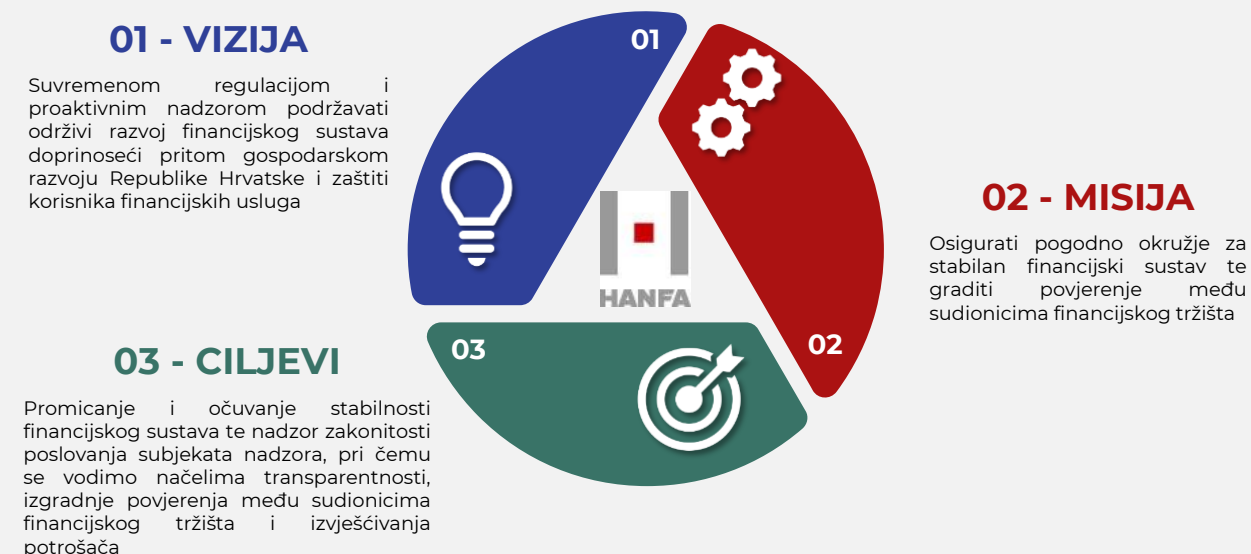
SADRŽAJ

1. Uvodno.....	1
2. Predstavke potrošača na subjekte sektora finansijskih usluga.....	4
2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja.....	20
3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki.....	32
3.1. Prekršajni prijedlozi.....	33
3.2. Nadzorni postupci.....	34
3.3. Preporuke.....	36
3.4. Edukativni/informativni tekstovi za potrošače.....	36
3.5. Normativne aktivnosti.....	40

1. UVODNO

Misija Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) jest osigurati pogodno okruženje za stabilan financijski sustav, graditi povjerenje među sudionicima financijskog tržišta te ujedno poticati jačanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama financijskih proizvoda i usluga. Pritom Hanfa posebnu pažnju pridaje zaštiti kolektivnih interesa korisnika financijskih usluga kroz svoje nadzorno i regulatorno postupanje, ali i kroz provođenje edukativnih aktivnosti usmjerenih na podizanje razine financijske pismenosti korisnika usluga i šire javnosti. To uključuje kontinuirane edukacije ciljnih skupina i šire javnosti, organizirane samostalno i u suradnji s drugim sudionicima u tom području, te komunikaciju s potrošačima kroz upite i postupanje po njihovim predstavkama.

Slika 1. Vizija, misija i ciljevi Hanfe

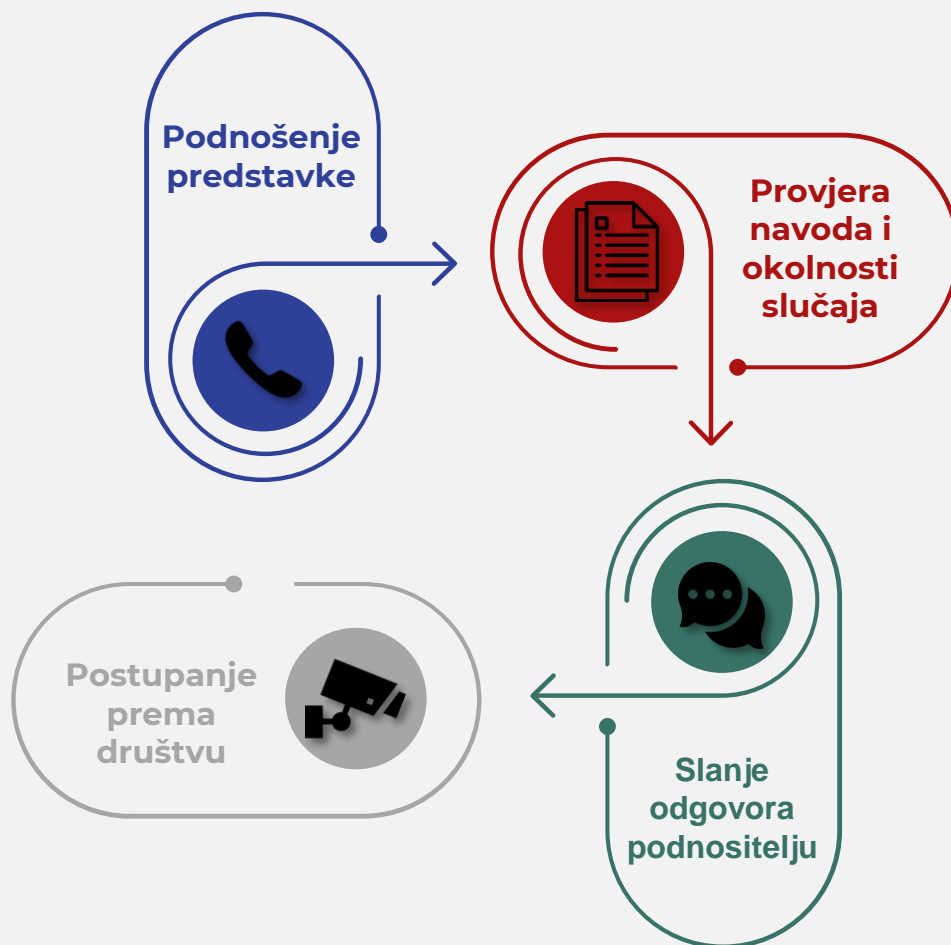


Izvor: Hanfa

Hanfa zaprima predstavke korisnika financijskih usluga, fizičkih i pravnih osoba, koje se odnose na područja osiguranja, tržišta kapitala, *leasinga*, faktoringa, investicijskih fondova, mirovinskih fondova, mirovinskih osiguravajućih društava i investicijskih društava. Predstavke mogu biti dostavljene u pisanom obliku neposredno

(urudžbiranjem ili usmeno u zapisnik) ili poštom, telefaksom i elektroničkom poštom (potrosaci@hanfa.hr). U slučaju zaprimanja predstavke koja se ne odnosi na djelokrug i nadležnost Hanfe, podnositelja predstavke obavještava se o nenadležnosti Hanfe ili se, ako je moguće, predstavka prosjeđuje nadležnom tijelu. Predstavke iz svih područja nadležnosti Hanfe rješavaju se centralizirano u Direkciji za praćenje zaštite potrošača i edukaciju Sektora za sistemske rizike i zaštitu potrošača. Hanfa postupuje po svakoj zaprimljenoj predstavlci na način da provjerava navode iz predstavke, po potrebi zatraži relevantnu dokumentaciju i očitovanje subjekta nadzora na koji se predstavka odnosi te dostavlja odgovor podnositelju predstavke u roku od 30 dana od njezina zaprimanja.

Slika 2. Postupak obrade predstavki korisnika financijskih usluga



Izvor: Hanfa

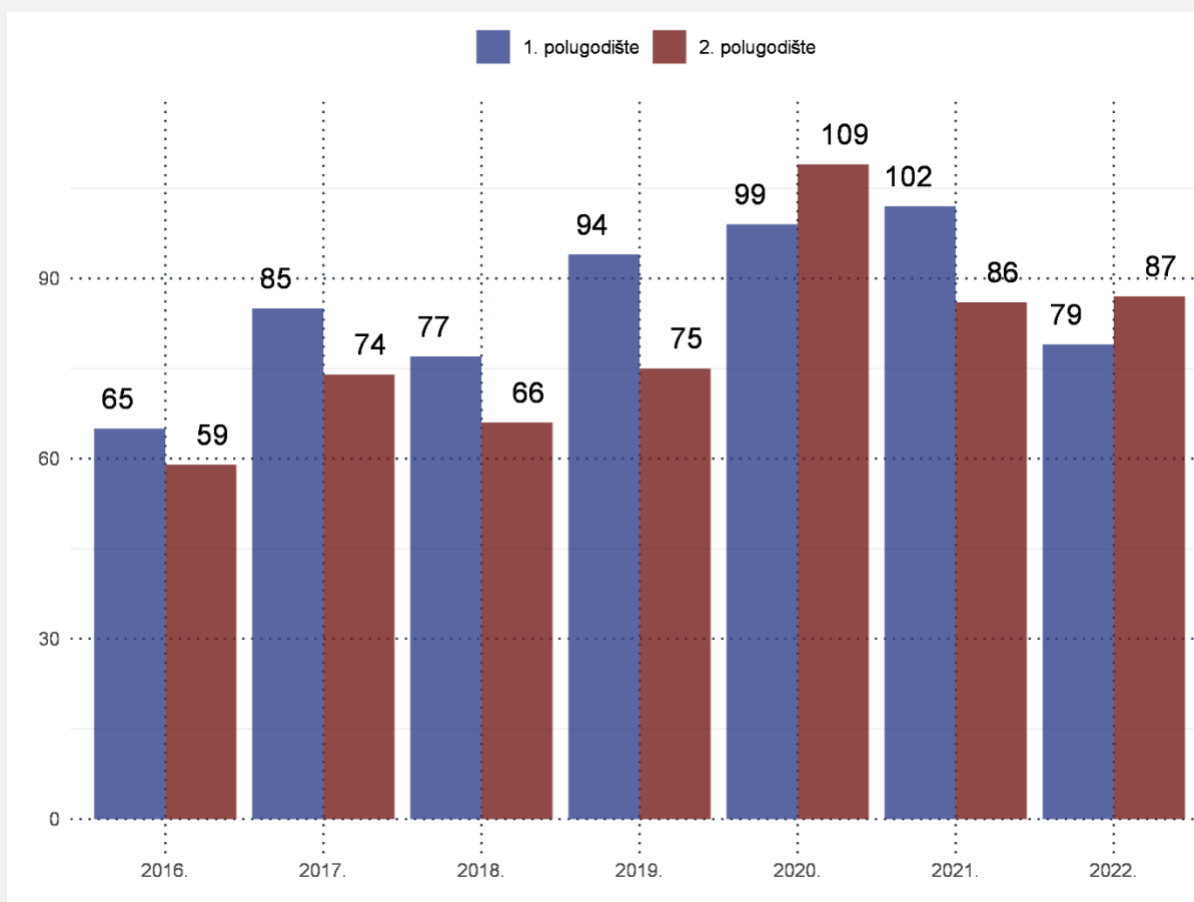
Odgovaranje na predstavke i njihova analiza jedan je od alata praćenja zaštite potrošača, pri čemu je postupanje po pojedinačnim predstavkama u pravilu model naknadnog, a ne preventivnog djelovanja. Broj primljenih predstavki protiv određenog subjekta nadzora ili određenog dijela financijskog sektora nije nužno relevantan pokazatelj postojanja sustavnih nepravilnosti u poslovanju nekog subjekta nadzora ili dijela financijskog sektora jer zaprimljene predstavke uglavnom predstavljaju premalen uzorak za donošenje generalnih zaključaka o tome. Naravno, u određenim slučajevima navodi iz pojedine predstavke ipak mogu uputiti na postojanje određenih sustavnih problema ili nedostataka u poslovnim procesima određenog subjekta nadzora ili dijela financijskog sustava. Stoga saznanja koja Hanfa dobije tim putem mogu biti vrlo korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti. Direkcija za praćenje zaštite potrošača i edukaciju tako je tijekom 2022. godine poduzimala niz aktivnosti (nadzornih, edukativnih, izdavanja preporuka i sl.) koje su bile potaknute i saznanjima iz zaprimljenih predstavki.

Međutim, Hanfa kao nadzorno tijelo nije ovlaštena arbitrirati u imovinskopravnim pitanjima u pojedinačnim slučajevima, a što je često predmet predstavki upućenih Hanfi. Navedeno je u nadležnosti pravosudnih tijela, odnosno nadležnog suda. U skladu sa zakonskim odredbama koje reguliraju nadležnost i rad Hanfe zaštitu potrošača i korisnika financijskih usluga Hanfa ostvaruje ponajprije kroz zaštitu kolektivnih interesa osiguravanjem zakonitog i pravilnog postupanja i poslovanja subjekata koje nadzire.

2. PREDSTAVKE POTROŠAČA NA SUBJEKTE SEKTORA FINANCIJSKIH USLUGA

Tijekom 2022. godine Hanfa je zaprimila 166 predstavki, od toga 87 (52%) u drugom polugodištu. Upravo ukupan broj predstavki zaprimljenih u 2022. godini predstavlja prosjek predstavki zaprimljenih u periodu od 2016. do 2022. U odnosu na prethodnu godinu zaprimljene su 22 predstavke manje, što je godišnje smanjenje od 12% te je time drugu godinu zaredom nastavljen trend pada broja predstavki koje je Hanfa zaprimila.

Slika 3. Broj zaprimljenih predstavki



Izvor: Hanfa

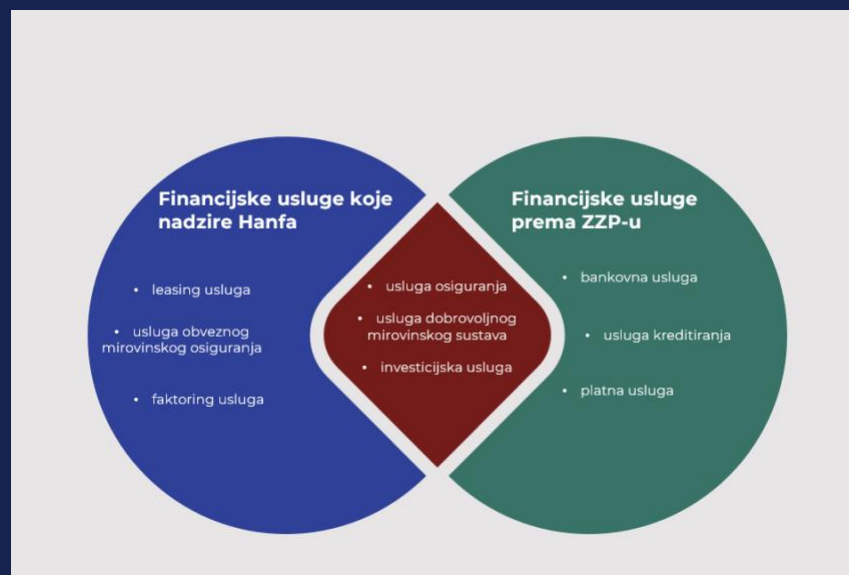
Međutim, istodobno je zamijećen sve veći broj upita i drugih obraćanja korisnika finansijskih usluga Hanfi putem elektroničke pošte (potrosaci@hanfa.hr) i **telefona**

za potrošače. Mogući je razlog povećanja broja upita putem drugih kanala komunikacije jednostavniji, manje formalan te brži pristup određenim informacijama za potrošače i rješavanje njihovih problema. U prosjeku se radi o oko 40 upita mjesečno putem elektroničke pošte te isto toliko telefonskih upita. S obzirom na navedeno, može se zaključiti da korisnici financijskih usluga postaju sve aktivniji u informiranju o svojim pravima, kao i u ostvarivanju zaštite svojih prava, no da je razina svijesti potrošača i njihovo poznavanje institucionalnog okvira zaštite njihovih prava još uvijek na nedovoljno visokoj razini. Jedan od načina na koje Hanfa sudjeluje u osnaživanju položaja potrošača odnosno u praćenju zaštite njihovih prava jest kroz nadzorne aktivnosti koje su Hanfi dane u nadležnost i novim **Zakonom o zaštiti potrošača**, koji je na snazi od 28. svibnja 2022.

Okvir 1. Novi Zakon o zaštiti potrošača

Dana 28. svibnja 2022. stupio je na snagu novi Zakon o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: ZZP). Jedna od bitnih novosti koje je ZZP donio jesu i nadzorne ovlasti nad provođenjem tog Zakona koje su dane Hanfi u odnosu na postupanja društava kojima je Hanfa izdala odobrenje za rad. Nadzor će se provoditi na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih društava.

Slika 4. Klasifikacija financijskih usluga prema ZZP-u



Izvor: Hanfa

Sukladno ZZZP-u financijskim se uslugama smatraju: bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga. Od navedenih financijskih usluga Hanfa sukladno ZZZP-u nadzire pružanje usluga osiguranja, dobrovoljnog mirovinskog osiguranja i investicijskih usluga. Međutim, treba istaknuti da Hanfa također nadzire primjenu ovoga Zakona i kod ostalih usluga koje pružaju društva kojima je Hanfa izdala odobrenje za rad (poput usluga *leasinga* ili faktoringa). Razlika je u tome što se takvi ugovori po ZZZP-u smatraju potrošačkim ugovorima, a ne ugovorima o pružanju financijskih usluga. Navedeno utječe na primjenu konkretnih odredbi ovog Zakona na pojedini ugovor. Tako je, primjerice, sklapanje ugovora na daljinu o prodaji financijskih usluga regulirano zasebnim člancima ZZZP-a u odnosu na ostale potrošačke ugovore.

ZZP definira potrošača kao svaku fizičku osobu koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti te uređuje zaštitu njihovih osnovnih prava, među kojima je i pravo na pisani prigovor. Prigovorom potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili ugovorenu uslugu. Trgovac, odnosno pružatelj usluge, zakonski je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim prostorijama, putem pošte ili elektroničke pošte ili drugog oblika mrežne komunikacije koja omogućuje pohranu na trajnom mediju. Same informacije o mogućnostima podnošenja prigovora moraju biti jasno, vidljivo i čitljivo istaknute u poslovnim prostorijama ili na mrežnoj stranici pružatelja usluge. Na pisani prigovor potrošača trgovac odnosno pružatelj usluge dužan je odgovoriti pisanim putem u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.

Bitno je istaknuti da ZZZP sadrži posebne odredbe o predstavkama koje potrošač može poslati tijelu nadležnom za nadzor trgovca odnosno pružatelja usluge. Prema tim odredbama predstavka se uzima u obzir za potrebe nadzora tek nakon što je potrošač iscrpio pravni put direktnog pisanog prigovora trgovcu odnosno pružatelju usluge. Pritom se sama predstavka podnosi pisanim putem i mora sadržavati zakonom propisane elemente:

- ime, prezime i adresu potrošača
- podatke o društvu za koje se tvrdi da je povrijedilo pojedinačno pravo potrošača
- činjenice koje ukazuju na povredu pojedinačnog prava potrošača
- odgovor društva na pisani prigovor potrošača odnosno sam pisani prigovor podnesen društvu ako ono na njega nije odgovorio u propisanom roku
- datum i potpis potrošača odnosno njegova punomoćnika.

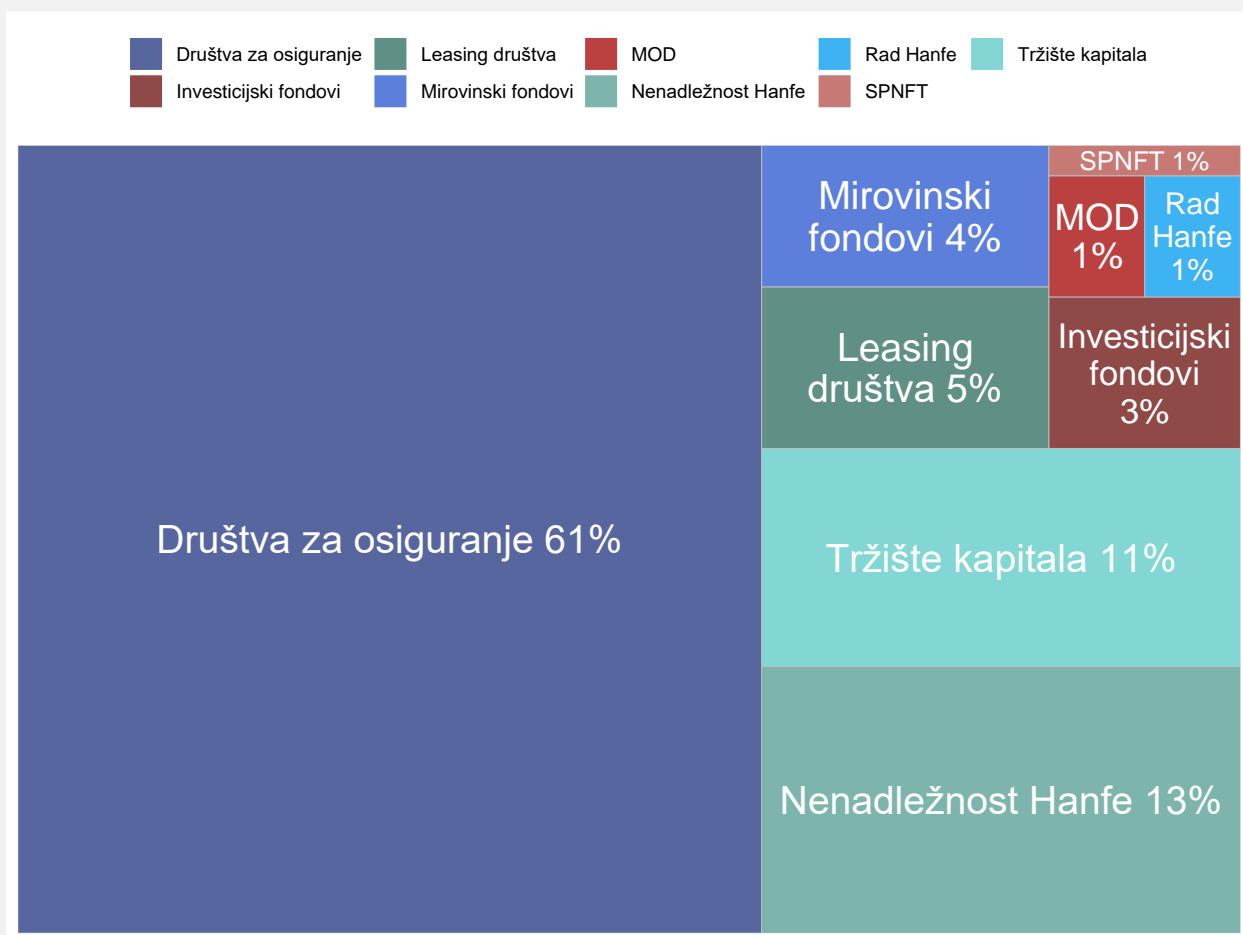
Neovisno o ovlastima Hanfe u skladu sa ZZP-om, Hanfa i dalje prima predstavke svih korisnika financijskih usluga povezane s njenim djelokrugom i nadležnosti u skladu sa Zakonom o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga. Navedeno uključuje mogućnost obraćanja i fizičkih i pravnih osoba, a Hanfa pri obavljanju svojih aktivnosti u obzir uzima i anonimne predstavke.

Sve predstavke zaprimljene u 2022. obrađene su i riješene. To podrazumijeva da je Hanfa na te predstavke dostavila odgovor podnositeljima predstavki ili je, u slučaju kada Hanfa nije nadležna za zaprimljenu predstavku, istu prosljedila odgovarajućoj nadležnoj instituciji odnosno obavijestila podnositelja predstavke o tome da predmet podnesene predstavke nije u nadležnosti Hanfe. Kod anonimnih predstavki nije moguće uputiti odgovor, dok po predstavkama kod kojih podnositelji nisu naveli o kojim je subjektima nadzora konkretno riječ nije u pravilu moguće daljnje postupanje. Neovisno o navedenom, sva saznanja koja Hanfa dobije iz predstavki, uključujući i one anonimne, korisna su indikacija za obavljanje nadzornih, normativnih, edukativnih i drugih aktivnosti Hanfe iz njezina djelokruga i nadležnosti.

Kao i prethodnih godina, u 2022. najveći broj zaprimljenih predstavki u području financijskih usluga odnosio se na područje osiguranja, njih 101, odnosno čak 61% svih primljenih predstavki. Porast je to zastupljenosti predstavki u području osiguranja u odnosu na prethodnu godinu (kada su činile 53% svih primljenih predstavki), što se i

dalje može pripisati činjenici da je osiguranje jedna od najraširenijih financijskih usluga, a posebice imajući u vidu obvezno sklapanje ugovora o osiguranju od automobilske odgovornosti. Stoga ne čudi većinski udio predstavki iz područja osiguranja jer se može očekivati da će upravo u ovom području financijskih usluga biti povećan broj prijepora između korisnika financijskih usluga i društava za osiguranje uzimajući u obzir prirodu usluge (naknada štete) te inkorporiranost u svakodnevni život potrošača. Upravo iz navedenih razloga Hanfa i kroz svoje edukativne aktivnosti pokušava približiti korisnicima osnovne aspekte usluge osiguranja, a s druge strane društvima za osiguranje te distributerima istaknuti najbitnije aspekte zaštite potrošača u području osiguranja. U mjesečnim predavanjima koja se održavaju svakog 15. u mjesecu te su besplatna za sve zainteresirane osobe Hanfa se tijekom 2022. dotaknula i teme **zaštite potrošača u području osiguranja**, kao i teme **financijske usluge osiguranja općenito**.

Slika 5. Struktura zaprimljenih predstavki u 2022. prema segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

U odnosu na ostale segmente financijskog tržišta povećanje broja predstavki u 2022. vidljivo je i u području mirovinskih i investicijski fondova. Tako su u odnosu na 2021. zaprimljene četiri predstavke više u području poslovanja mirovinskih fondova¹ te tri predstavke više u području investicijskih fondova². Iako je ovaj broj primljenih predstavki razmjerno nizak s obzirom na broj članova mirovinskih fondova te ulagatelja u investicijske fondove, u odnosu na prethodnu godinu to predstavlja značajno povećanje prijepora korisnika financijskih usluga.

¹ Na mirovinske je fondove u 2022. primjeno ukupno sedam predstavki, što je za četiri predstavke (133%) više nego 2021.

² Na investicijske je fondove u 2022. primljeno ukupno pet predstavki, što je za tri predstavke (150%) više nego 2021.

Predstavke na poslovanje investicijskih fondova odnosile su se uglavnom na pad vrijednosti imovine investicijskog fonda te postupanje društva za upravljanje fondom pri upravljanju ili naplati naknade. Osim predstavki, Hanfa je zaprimila i nekoliko telefonskih upita, kao i upita putem elektroničke pošte za potrošače, u vezi s padom vrijednosti imovine fonda, temom koja se aktualizirala kao posljedica izrazito nepovoljnih kretanja na globalnim financijskim tržištima u 2022. Pad vrijednosti imovine stoga je često bilo tema i predstavki iz područja mirovinskih fondova³. S obzirom na to da su iznimno nepovoljna tržišna kretanja, koja su u 2022. zabilježena na većini svjetskih dioničkih, ali i obvezničkih tržišta uslijed geopolitičkih nestabilnosti, rasta cijena energenata, kao i ukupne razine cijena, bitno umanjila vrijednost gotovo svih klasa financijske imovine, Hanfa je putem svog edukativnog portala **Novac za sutra** informirala zainteresiranu javnost o tržišnim kretanjima i učincima na mirovinsku štednju. S obzirom na to da je **mirovinska štednja dugoročne naravi**, ona ostavlja prostor za nadoknadu gubitaka ostvarenih u 2022. u narednom periodu, a što se dobrim dijelom i kompenziralo već tijekom 2023. godine. Kako bi se povećalo razumijevanje utjecaja neizbježnih tržišnih kretanja na vrijednost imovine uložene u investicijske fondove, Hanfa je u 2022. za sve zainteresirane održala i javno edukativno predavanje o **investicijskim fondovima** i karakteristikama takvog oblika ulaganja.

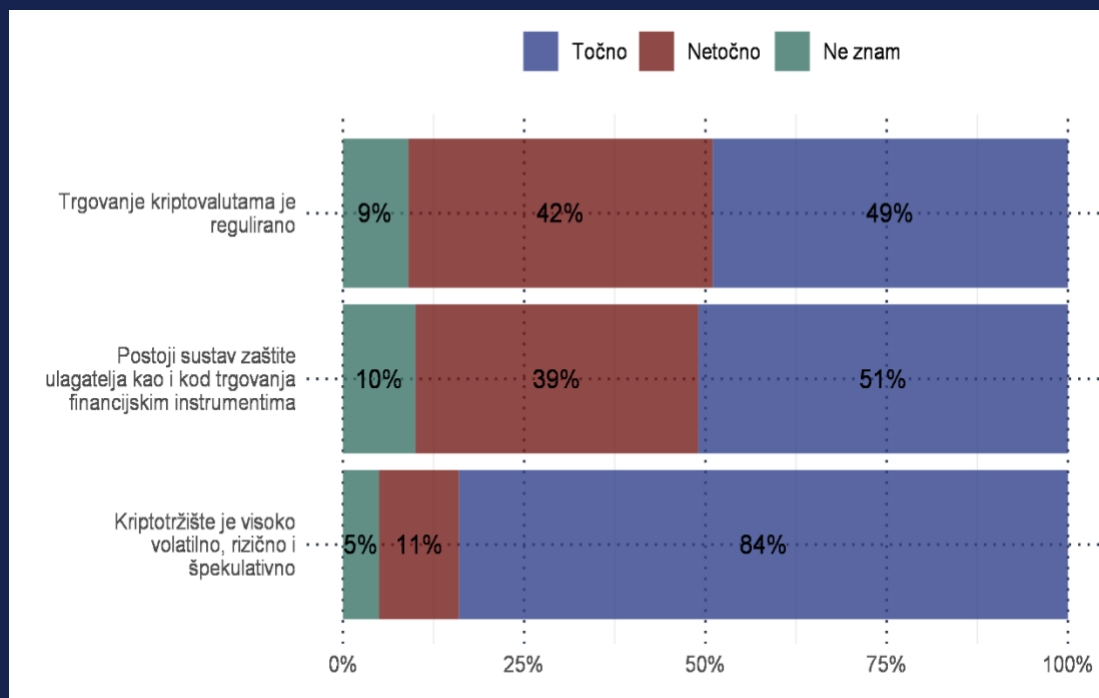
Osim edukativnih aktivnosti vezanih za investicijske fondove, Hanfa je tijekom 2022. provela i niz drugih aktivnosti na teme vezane uz različite financijske usluge, kao i teme povezane s financijskom pismenošću. Naime, prijepori koje potrošači mogu imati s pružateljima financijskih usluga često su posljedica i njihova nedovoljnog razumijevanja karakteristika tih usluga i rizika koje one nose. To je razumljivo s obzirom na to da su nebankovne financijske usluge uglavnom razmjerno kompleksne. Stoga je tijekom 2022. Hanfa provela dva nacionalna ispitivanja razine financijske pismenosti vrlo bitnih ciljnih skupina: mladih koji tek ulaze na tržište rada i donose svoje prve financijske odluke poput financiranja kupnje automobila ili odabira mirovinskog fonda te osoba koje su pred mirovinom ili u mirovini.

³ Ostale teme iz predstavki odnosile su se na informiranje članova fonda te poslovanje mirovinskih fondova.

Okvir 2. Financijska pismenost mladih i osoba pred mirovinom i u mirovini

Istraživanje financijske pismenosti mladih pokazalo je da je ona blago porasla u odnosu na zadnje slično ispitivanje, provedeno 2019. Naime, ispitanici su u prosjeku točan odgovor dali na 61% postavljenih pitanja, što je za 6 postotnih bodova više nego 2019.⁴

Slika 6. Poznavanje kriptotržišta



Napomena: Prikazana je struktura odgovora ispitanika ispitanih u sklopu istraživanja financijske pismenosti mladih.

Izvor: Hanfa

No očekivano, mladi su pokazali viši stupanj poznavanja bankovnih usluga nego financijskih usluga poput osiguranja, *leasing*-financiranja ili ulaganja u investicijske te mirovinske fondove. Posebno zabrinjava što mladi relativno

⁴ Podaci iz 2019. odnose se na podatke OECD-a za dobnu skupinu od 18 do 29 godina, dok se podaci anketnog ispitivanja koje je provela Hanfa odnose na građane u dobi od 20 do 35 godina.

slabo poznaju mirovinski sustav, s obzirom na to da je vrlo bitno da se pravovremeno, odnosno što ranije počne s mirovinskom štednjom da bi se realizirao njezin puni dugoročni, stabilizacijski potencijal. Stoga iako su mladi uglavnom upoznati s činjenicom da se mirovinski sustav u Hrvatskoj ima tri stupa, njih tek 28% zna koliko svoje bruto plaće mjesečno uplaćuje na ime doprinosa u obvezni mirovinski fond.

Mladi u Hrvatskoj također uglavnom slabo ulažu na tržištu kapitala, pa njih 61% štedi držanjem novca kod kuće, dok samo 4% ulaže u investicijske fondove. Od klasičnih financijskih tržišta mladima su bitno zanimljivija kriptotržišta, na kojima njih 26% ulaže ili planira ulagati. No zainteresiranost za kriptoulaganja nije praćena i adekvatnim poznavanjem karakteristika tog tržišta jer 51% mladih koji trguju kriptoimovinom smatra da postoji sustav zaštite potrošača kao i kod tradicionalnih financijskih instrumenata, a njih 49% smatra da postoje propisi i zakoni koji reguliraju kriptotržište.

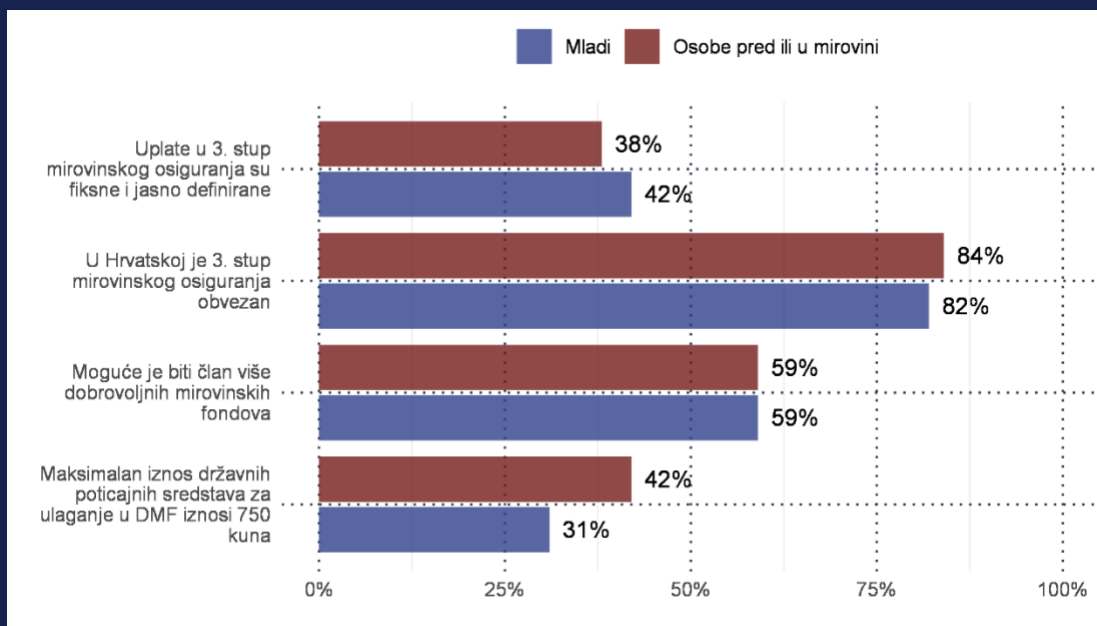
U kontekstu zaštite potrošača posebice zabrinjava što je samo 9% ispitanika provjerilo investicijsko društvo koje im je nudilo financijsku uslugu, a 3% ispitanika bilo bi spremno uložiti u trgovanje dionicama na temelju internetskog oglasa koji garantira laku i brzu zaradu. Istodobno gotovo trećina ispitanih nedovoljno poznaje svoja potrošačka prava kada su u pitanju financijske usluge, s obzirom na to da ne znaju kome bi podnijeli žalbu u slučaju neprimjerenog postupanja pružatelja usluge.

Rezultati financijske pismenosti osoba u dobi od 50 do 65 godina nisu bitno drugačiji u odnosu na financijsku pismenost mladih s obzirom na to da su i oni u prosjeku dali točan odgovor na 61% postavljenih pitanja. No financijska pismenost i ove dobne skupine ipak je u porastu (za 2 postotna boda viša nego 2019.).

Poseban naglasak bio je na ispitivanju mirovinske pismenosti i spremnosti na mirovinu, iako je istraživanje pokazalo da je čak trećina ispitanika u navedenoj ciljnoj skupini već u mirovini. Većina ispitanika pred mirovinom i u mirovini (84%) zna da postoji dobrovoljna mirovinska štednja, no kao i mladi relativno

su slabo upoznati s njenim karakteristikama, pa tako, primjerice, njih više od 50% ne zna koji je iznos državnih poticajnih sredstava na dobrovoljnu mirovinsku štednju. Ne čudi stoga da je dobrovoljna mirovinska štednja slabo zastupljen izvor sredstava u mirovini (5%), a od nje je kao dodatni izvor prihoda bitniji daljnji rad tijekom mirovine (24%) ili pomoć obitelji (41%).

Slika 7. Poznavanje mirovinskog sustava



Napomena: Prikazani su udjeli točnih odgovora na navedene tvrdnje.

Izvor: Hanfa

Navedena istraživanja pokazala su da je došlo do blagog porasta financijske pismenosti kod promatranih ciljnih skupina koje su ili na početku ugovaranja financijskih usluga ili na početku korištenja jedne od najbitnijih financijskih usluga – mirovine. No unatoč tome njihovo je poznavanje tih usluga, posebno mirovinskog sustava, i dalje nisko i nedostavno za primjereno dugoročno financijsko planiranje. Hanfa je stoga izradila i objavila četiri edukativna letka, **Dobrovoljna mirovinska štednja, Vrste mirovina, Isplata mirovine iz 2. stupa te Koraci do mirovine.** Navedenim letcima želi se informirati građane o karakteristikama dobrovoljne mirovinske štednje, ali i informirati one koji se

spremaju za mirovinu o koracima koje treba poduzeti, vrstama i mogućnostima isplate mirovina.

S obzirom na uvođenje eura Hanfa je tijekom 2022. provela i niz aktivnosti povezanih s informiranjem potrošača o svim promjenama na tržištu financijskih usluga koje ih očekuju zbog uvođenja eura.

Okvir 3. Uvođenje eura i sektor financijskih usluga

Republika Hrvatska 1. siječnja 2023. uvela je euro kao službenu valutu. Stoga je tijekom 2022. Hanfa usmjerila niz edukativnih aktivnosti upravo prema informiranju potrošača o svim promjenama u sektoru financijskih usluga koje će nastati zbog uvođenja eura.

Na internetskim stranicama Hanfe otvorena je posebna kategorija **Uvođenje eura**, gdje potrošači mogu pronaći sve informacije povezane s uvođenjem eura i subjektima nadzora Hanfe, kao i brojne edukativne tekstove. Objavljen je i edukativni letak **Uvođenje eura i sektor financijskih usluga**, koji je distribuiran i udrugama za zaštitu potrošača s kojima je Hanfa ostvarila suradnju. U suradnji s udrugama za zaštitu potrošača održana su i edukativna predavanja za građane o osnovnim informacijama i promjenama na tržištu kapitala, osiguranja, mirovinskog sustava, *leasinga* i faktoringa.

Osim u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, održano je i javno *online* predavanje Hanfe posvećeno uvođenju eura, kao i niz drugih predavanja u suradnji s raznim dionicima. U okviru radijske emisije *Financijska abeceda* na Hrvatskom katoličkom radiju emitirane su i dvije emisije o utjecaju uvođenja eura na tržište osiguranja te na tržište kapitala i investicijske fondove. Ostvareno je i gostovanje na *online* televiziji Večernji TV gdje je tema također bila uvođenje eura, a u suradnji s *Večernjim listom* objavljen je i edukativni **vodič o uvođenju eura**.

Na internetskim stranicama Hanfe i portalu Novac za sutra objavljen je i niz tekstova o uvođenju eura, kao što je primjerice **tekst o uvođenju eura iz potrošačkog ugla**, dok je na društvenim mrežama i YouTube kanalu Hanfe objavljeno pet kratkih edukativnih videa o uvođenju eura, i to u sektoru osiguranja, mirovinskih fondova, investicijskih fondova te na tržištu kapitala i *leasinga*.

Slika 8. Vodič namijenjen potrošačima o svim aspektima uvođenja eura u području financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Nizom edukativnih aktivnosti usmjerenih na razne ciljne skupine putem brojnih kanala komunikacije Hanfa je željela informirati i pripremiti građane na promjene koje će uvođenje eura imati na sektor financijskih usluga. S obzirom na to da tijekom 2023. Hanfa nije zaprimila niti jednu predstavku koja bi pokazala da su financijske institucije u procesu konverzije i prelaska na novu

valutu na bilo koji način oštetile ili neadekvatno informirale potrošače, sam proces uvođenje nove valute u području financijskih usluga uspješno je proveden.

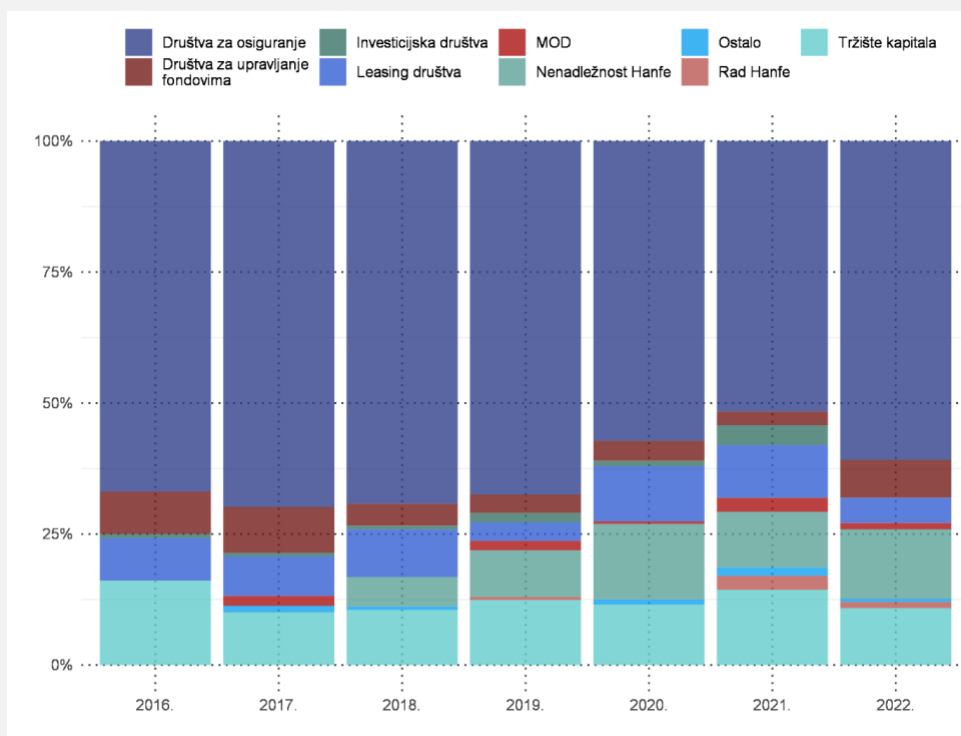
U ostalim područjima nebankovnog financijskog tržišta tijekom 2022. zabilježeno je smanjenje broja predstavki. Tako je, nakon značajnog povećanja broja predstavki iz područja *leasinga* u 2020. godini uslijed izbijanja koronakrize, u 2022. nastavljen trend njihova smanjenja započet godinu ranije. U 2022. Hanfa je zaprimila ukupno osam predstavki na *leasing*-društva, što je za 58% manje nego 2021. Neke od tema koje su se pojavile jesu naplata ugovornih rata, prijevremena otplata ugovora i dostava dokumentacije nakon prijevremene isplate te visina ugovorene rate. Hanfa je na temelju zaprimljene predstavke u 2022. pokrenula izvanredni postupak neposrednog nadzora nad jednim *leasing*-društvom zbog postupanja kod raskida ugovora uslijed neisporuke objekta *leasinga* iz razloga na strani dobavljača objekta. Društvo je na temelju rješenja Hanfe o otklanjanju utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti dopunilo i izmijenilo odredbe općih uvjeta ugovora o *leasingu* u dijelu koji uređuje posljedice raskida ugovora u slučaju neisporuke objekta, koje su sada bitno transparentnije za korisnike. Nastavno na nadzorne aktivnosti u dijelu ugovaranja i izračuna visine kamatnih stopa kao i naknada u ugovorima o *leasingu*, Hanfa je s ciljem povećanja transparentnosti i dodatne zaštite potrošača izradila i **tablicu u kojoj potrošači mogu pronaći sve naknade koje leasing-društva naplaćuju potrošačima**. Na područje faktoringa u 2022. nije zaprimljena niti jedna predstavka.

U odnosu na prethodnu godinu u 2022. značajno je smanjen i broj predstavki vezanih uz trgovanje na domaćem tržištu kapitala, za čak 66%. Ukupno je zaprimljeno 18 predstavki iz područja tržišta kapitala, koje su se većinom odnosile na postupanje uprava izdavatelja, dok se u nekima tematizirala problematika koja nije u nadležnosti Hanfe, i to poglavito postupanje uprava društava čiji su vrijednosni papiri uvršteni na domaće tržište prema **Zakonu o trgovačkim društvima**, koji Hanfa nije ovlaštena tumačiti niti o njemu izdaje službena mišljenja. Kada je riječ o zlouporabi tržišta, Hanfa je zaprimila dvije predstavke iz kojih su navodi uzeti u obzir pri obavljanju aktivnosti iz

Hanfina djelokruga i nadležnosti. Budući da djeluje u javnom interesu, Hanfa o svojim aktivnostima izvješćuje javnost u skladu s odredbama članka 8. stavaka 3. i 4. **Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga** te ne daje pojedinačne obavijesti s ciljem očuvanja integriteta tržišta kapitala.

Na temelju jedne predstavke iz područja tržišta kapitala, konkretno vezane uz tematiku uređenu **Zakonom o preuzimanju dioničkih društava** (dalje: ZPDD), Hanfa je krajem 2022. izdala **službeno stajalište**. Izdavanje službenog stajališta bilo je s ciljem poticanja, organiziranja i nadgledanja mjera za učinkovito funkcioniranje financijskog tržišta u smislu ujednačavanja postupanja odnosno eliminiranja mogućih nejasnoća oko pravilne primjene odredbi ZPDD-a. Hanfa je tako pojasnila da kada rješenje Hanfe kojim se utvrđuje nastanak obveze objavljivanja ponude za preuzimanje postane pravomoćno, ponuditelju i osobama koje s njim zajednički djeluju te u odnosu na koje je utvrđen nastanak obveze, zabrana ostvarivanja prava glasa na temelju dionica ciljnog društva nastupa od dana pravomoćnosti rješenja Hanfe kojim se utvrđuje nastanak te obveze, neovisno o tome je li poduzimanje radnji radi objavljivanja ponude za preuzimanje naloženo tim istim rješenjem. Navedena zabrana traje do dana isplate i prijenosa dionica pohranjenih u ponudi za preuzimanje.

Slika 9. Relativna zastupljenost predstavki po pojedinim segmentima sektora financijskih usluga



Napomena: Rubrika „Ostalo“ obuhvaća faktoring i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

Izvor: Hanfa

Tijekom 2022. zabilježeno je i značajno smanjenje broja primljenih predstavki na poslovanje i usluge mirovinskih osiguravajućih društava (za 33%, odnosno primljene su samo dvije predstavke, koje čine tek 1% ukupnog broja predstavki u 2022.). Međutim, kako je broj takvih predstavki i inače iznimno nizak u odnosu na broj korisnika kojima mirovinska osiguravajuća društva isplaćuju mirovine, sam broj predstavki kao i njegova promjena ne mogu se smatrati relevantnim pokazateljima sustavnih nedostataka u fazi isplate mirovina. Stoga je sam sadržaj takvih predstavki bitno značajniji od njihova broja, posebno jer, neovisno o broju podnesenih predstavki, mogu ukazati na određene sustavne manjkavosti procesa isplate mirovina, što može biti indikator za potrebu izmjene postojećeg uređenja, ali i poticaj za određene normativne aktivnosti Hanfe. Iako ne može direktno utjecati na prava pojedinačnih korisnika, Hanfa u okviru svojih normativnih aktivnosti uzima u obzir i tematiku iz zaprimljenih predstavki, pa tako i iz područja mirovinskog osiguranja, te je tijekom

2022. kroz ovaj dio svoje nadležnosti inicirala određene normativno procesne promjene faze isplate mirovina.

U odnosu na 2021. godinu ponovno je zabilježen rast broja predstavki iz nenadležnosti Hanfe, i to za 10% (ukupno 22 predstavke). Obračanja potrošača i ostalih zainteresiranih osoba većinom su se odnosila na postupanje teleoperatera i banaka u vezi s pružanjem bankarskih usluga, dok su se ostale odnosile na postupanje Porezne uprave i pojedinih trgovačkih društava koja nisu subjekti nadzora Hanfe. I dalje su zastupljena obračanja koja se odnose na rad društava za naplatu/otkup dospjelih potraživanja, koja nisu subjekti nadzora Hanfe.

Tijekom 2022. Hanfa je zaprimila više upita u vezi s trgovačkim društvima koja potrošačima u Hrvatskoj nude uslugu tzv. produljenog jamstva, i to uglavnom uz kupnju bijele tehnike, elektroničkih uređaja i slične robe široke potrošnje. Upiti su se većinom odnosili na obilježja ovakve usluge te povezanost iste s financijskom uslugom osiguranja sukladno **Zakonu o osiguranju** ili uslugom komercijalnog (tvorničkog) jamstva sukladno **Zakonu o obveznim odnosima**. S obzirom na određene sličnosti s uslugom osiguranja, kao i određene informacije koje su navedena trgovačka društva pružala korisnicima usluge, Hanfa je poduzela radnje iz svoje nadležnosti te utvrdila da uslugu tzv. produljenog jamstva nude treća društva koja nisu prodavatelj ni proizvođač tih uređaja, kao ni licencirana društva za osiguranje, te se ona često pogrešno smatra tvorničkim jamstvom ili financijskom uslugom osiguranja. Osnovno obilježje usluge produljenog jamstva jest da kupac robe uplati određeni iznos kako bi dobio dodatno jamstvo nakon isteka tvorničkog/proizvođačkog jamstva, a koje je po opsegu jednako ili šire od njega. Iako postoje određene sličnosti navedene usluge s uslugom osiguranja, kao i s uslugom komercijalnog (tvorničkog) jamstva, utvrđeno je da navedena usluga „produljenog jamstva“ koju pružaju treća trgovačka društva koja nisu društva za osiguranje nije usluga osiguranja. S obzirom na moguće pogrešno shvaćanje obilježja takve usluge Hanfa je po dovršetku svojih aktivnosti izdala **upozorenje za potrošače**.

Osim na postupanje subjekata nadzora, korisnici financijskih usluga mogu uputiti predstavku i na rad Hanfe. U 2022. zaprimljene su dvije takve predstavke, koje je obradila nezavisna drugostupanjska komisija sastavljena od članova organizacijskih

jedinica koje nisu uključene u proces obrade predstavki, uključujući i internu reviziju, te na temelju kojih nisu utvrđene nepravilnosti u radu Hanfe. Podnositelji tih predstavki informirani su o rezultatima postupka utvrđivanja nepravilnosti/nezakonitosti.

2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja

Predstavke upućene Hanfi na pružanje usluga osiguranja

Nakon smanjenja broja zaprimljenih predstavki na područje osiguranja u 2021., u 2022. njihov je broj ponovno povećan pa je zaprimljena ukupno 101 predstavka povezana s pružanjem usluga osiguranja, odnosno 4% više nego godinu ranije. Od samog broja primljenih predstavki značajnije je porasla njihova zastupljenost u svim prijemima koje su tijekom 2022. imali korisnici svih nebankovnih financijskih usluga, čime je zaustavljen trend pada udjela predstavki na područje osiguranja započet 2017. godine.

Najveći broj predstavki na područje osiguranja odnosio se na postupanje društava za osiguranje koja zauzimaju i najveći dio tržišta. Tako se na prva tri društva za osiguranje, koja zajedno čine polovicu tržišta osiguranja u Hrvatskoj prema zaračunatoj premiji, odnosio i najveći broj predstavki (60%). Osim na društva za osiguranje, zaprimljene su i dvije predstavke na distributere, i to na postupanje zastupnika u osiguranju u vezi s naplatom premije osiguranja te na postupanje teleoperatera kao sporednog posrednika u osiguranju u vezi s predugovornim informiranjem.

U 2022. najviše zaprimljenih predstavki iz segmenta osiguranja odnosilo na autoosiguranja, što je nastavak trenda iz prethodnih godina. Navedeno je očekivano ako se uzme u obzir da je jedna od osnovnih vrsta autoosiguranja obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, a takvih je ugovora u 2022. sklopljeno gotovo 3,5 mil. Hanfa je tijekom 2022. zaprimila 40 predstavki vezanih uz autoosiguranja (40% svih predstavki iz područja osiguranja), od čega se njih 30 (30% predstavki iz područja osiguranja) odnosilo na osiguranje od automobilske odgovornosti, a 10 (10% predstavki iz područja osiguranja) na kasko-osiguranje. Dok udio predstavki na područje autoosiguranja stagnira na razmjerno visokoj razini, u segmentu neživotnih

osiguranja zabilježeno je istodobno značajno smanjenje predstavki vezanih uz osiguranje imovine (činile su 6% svih predstavki na područje osiguranja). Posljedica je to njihova značajnog povećanja u prethodnim godinama uslijed potresa koji su pogodili središnju Hrvatsku, a budući da su posljedični prijepori s društvima za osiguranje uglavnom riješeni, zastupljenost te tematike je u opadanju. Nažalost, tome pridonosi i činjenica da ugovaranje osiguranja imovine, posebno od nepogoda kao što su potres ili poplava, nije značajno i široko rasprostranjeno. Iako je nakon potresa iz 2020. i 2021. došlo do određenog porasta ugovaranja ovog oblika zaštite (za oko 50% u 2021.), ukupni iznosi uplaćene premije i dalje su na niskim razinama. Stoga je osigurateljni jaz, tj. nedostatak osiguranja od ekstremnih vremenskih uvjeta i događaja povezanih s klimatskim promjenama, u Hrvatskoj i dalje jako izražen.

Tablica 1. Trogodišnji prosjeci zaračunate premije za pojedine rizike, 2020. – 2022.

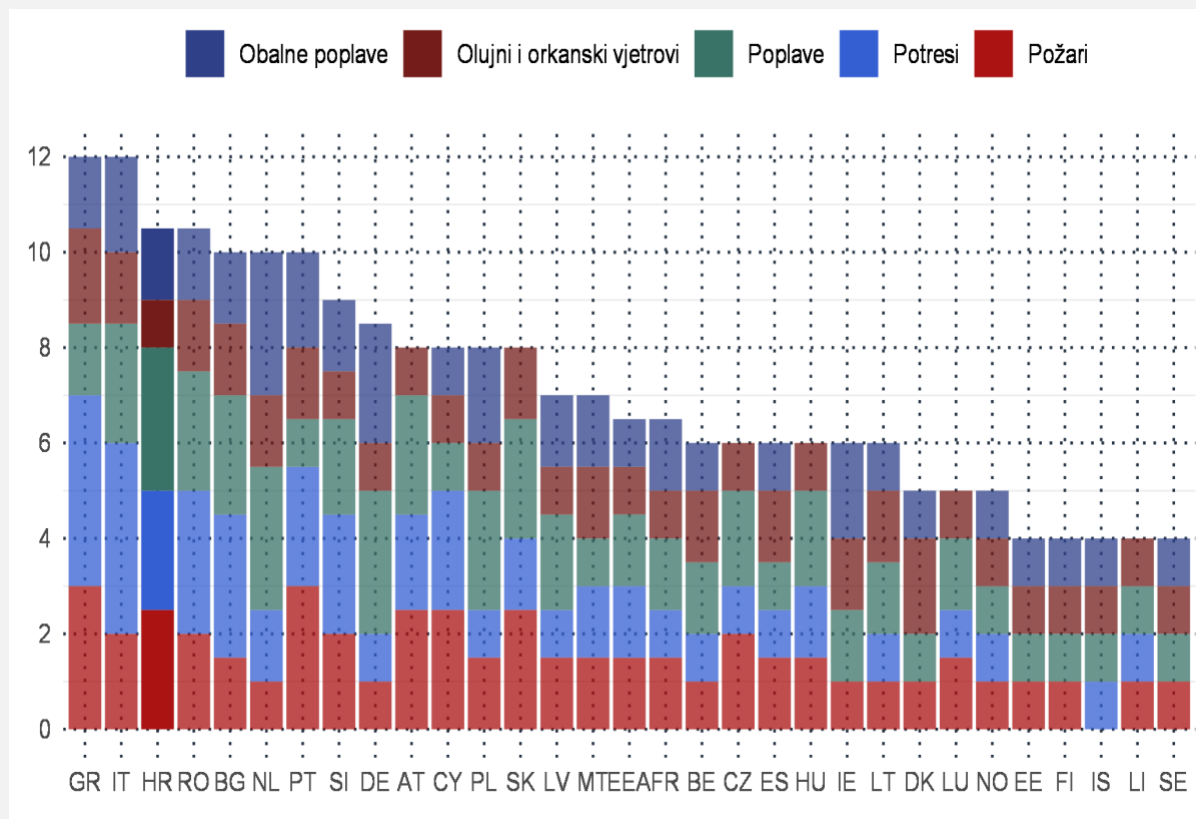
Osigurni rizik	Udio u ukupnoj premiji osiguranja
Potres	1,2 %
Oluja	1,6 %
Poplava	0,5 %
Tuča	1,6 %
Slijeganje tla	0,1 %

Izvor: Hanfa

Nedostatna osigurateljna zaštita od katastrofalnih rizika povezanih s vremenskim i klimatskim promjenama, koje postaju sve izraženije i učestalije, prepoznata je kao jedan od izazova na razini Europske unije. Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (dalje: EIOPA) izradilo je analizu i **pregled nedostatka zaštite od katastrofalnih rizika po pojedinim državama članicama**. Hrvatska je identificirana kao jedna od zemalja s najizraženijom nedostatnošću osiguranja od rizika prirodnih katastrofa u Europi, posebno za rizik

poplave i potresa. S obzirom na rastuću učestalost, ali i razoran utjecaj prirodnih katastrofa nužno je podizati svijest o potrebi za osiguranjem od spomenutih rizika, ali i razvijati osigurateljne proizvode u dijelu optimizacije osigurateljnih pokrića kao i kombinacije proizvoda osiguranja.

Slika 10. Indikator osigurateljnog jaza za katastrofalne rizike

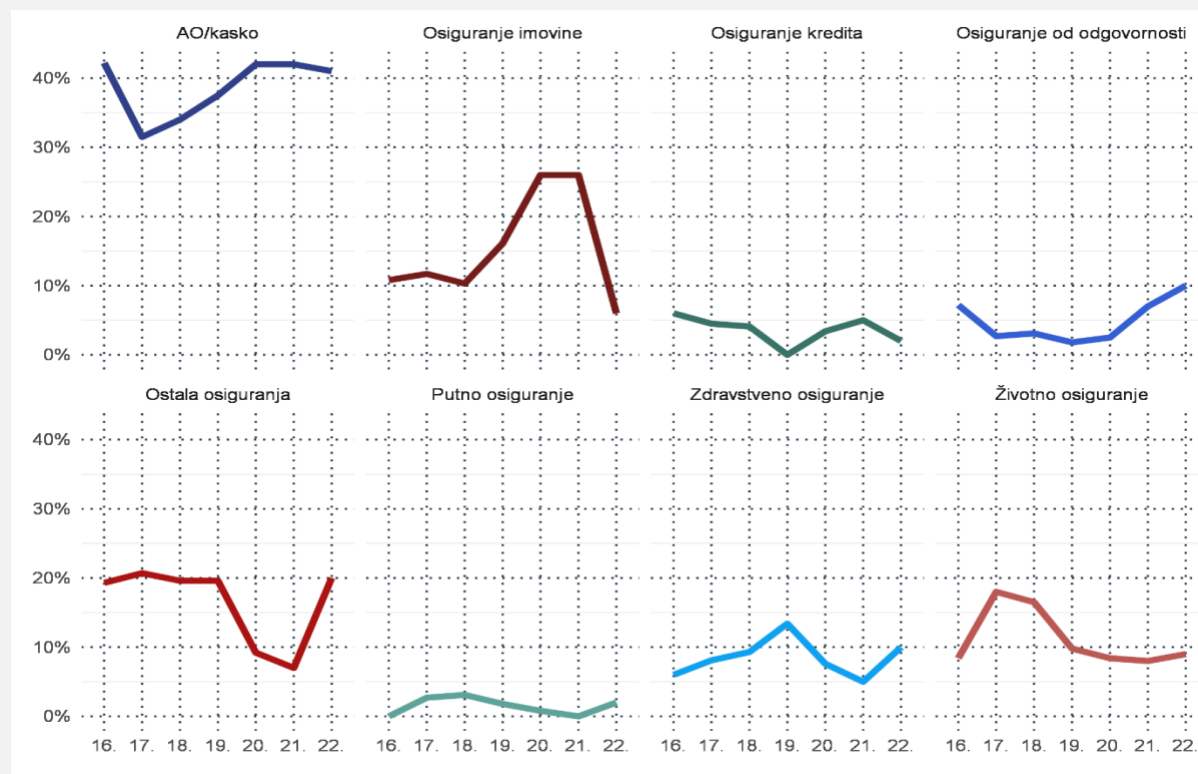


Izvor: EIOPA

U 2022. porastao je broj predstavki iz područja zdravstvenog osiguranja kao i osiguranja od odgovornosti. U slučaju zdravstvenog osiguranja u pravilu se radilo o predstavkama vezanim uz uvjete osiguranja ili **mogućnost (prijevremenog) raskida ugovora**. Značajan dio prijepora kod tog osiguranja posljedica je čestog (pravnog) nerazumijevanja podnositelja njegovih prava i obveza te uvjeta osiguranja. No također je u obraćanjima učestalo nerazumijevanje nadležnosti Hanfe u vezi s pojedinačnim ugovornim odnosima pa podnositelji predavki zamjenjuju ovlasti Hanfe s ovlastima suda kao tijela nadležnog za sporove koji proizlaze iz

obveznopravnih odnosa⁵, a što je moguće posljedica širokog zakonodavnog okvira kojim je regulirano područje osiguranja, koje nije u cijelosti u nadležnosti Hanfe. Hanfa kao nadzorno tijelo nije ovlaštena arbitrirati u pojedinačnim imovinskopravnim odnosima niti je u mogućnosti u okviru svog djelokruga i ovlasti naložiti društvu za osiguranje izmjenu odluke ili raskid ugovora.

Slika 11. Struktura zaprimljenih predstavki prema vrsti osiguranja



Napomena: Kategorija „ostalo“ obuhvaća osiguranje broda, jamstva, usjeva te određeni broj predstavki koje se nisu odnosile na određenu vrstu osiguranja, već na postupanje društva – uvjeti prodaje, odbijanje poslovne suradnje, dostava dokumentacije, ponašanje djelatnika.

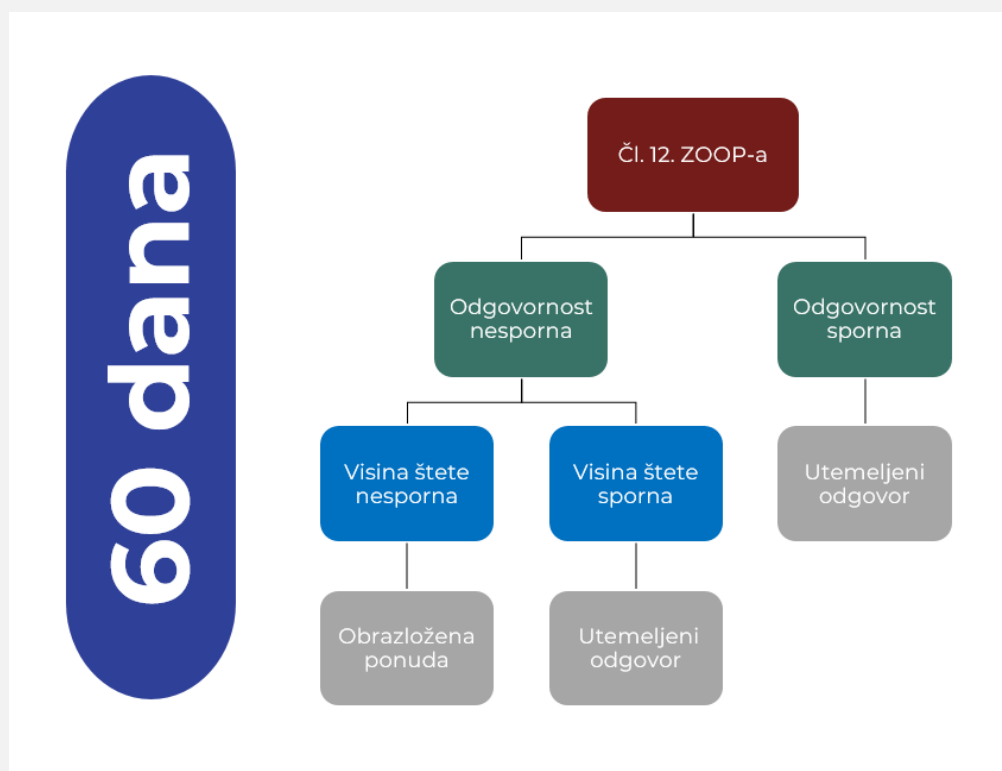
Izvor: Hanfa

Kod predstavki u vezi s osiguranjem od odgovornosti većina se odnosila na osnovanost i visinu odštetnog zahtjeva. Upravo je prethodno naveden razlog najčešći uzrok prijepora između društva za osiguranje i podnositelja predstavki vezanih uz ugovore o osiguranju. Tako se 34% predstavki u vezi s osiguranjem u 2022. odnosilo na osnovanost zahtjeva ili neisplatu po zahtjevu podnesenom društvu za osiguranje. U

⁵ Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22), članak 15.

odnosu na prethodnu godinu povećan je broj predstavki u odnosu na ovaj razlog (17%) te se u predstavkama najčešće osporava odluka društva za osiguranje s obzirom na utvrđene činjenice, dokumentaciju i povezane okolnosti osiguranog slučaja. Kao što je prethodno napomenuto, Hanfa kao nadzorno tijelo nije ovlaštena arbitrirati u pojedinačnim imovinskopravnim odnosima, na koje se u slučaju spora primjenjuje **Zakon o obveznim odnosima**. Stoga ako između strana obveznopravnog odnosa nije moguće postići sporazumno rješenje, alternativni su načini rješavanja spora pokušaji rješenja spora u postupku mirenja ili sudskim putem.

Slika 12. Postupanje društava za osiguranje po Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu

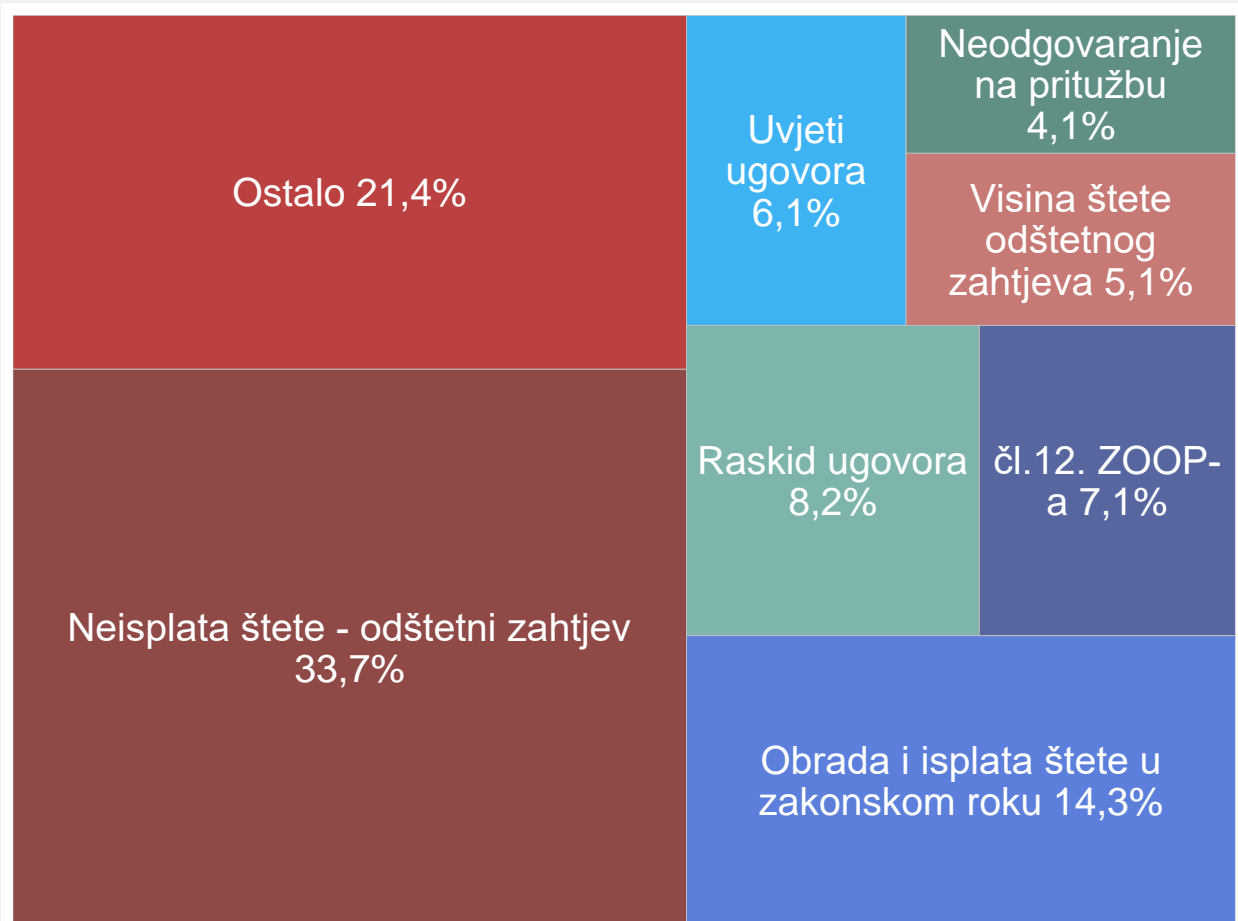


Izvor: Hanfa

Za razliku od pitanja osnovanosti i isplate po odštetnim zahtjevima, kod predstavki u kojima se problematizira sama visina isplaćene osigurnine primijećen je pad njihova udjela u ukupnom broju predstavki u odnosu na prethodnu godinu, kao i kod predstavki podnesenih zbog mogućeg kršenja članka 12. **Zakona o obveznim osiguranjima u prometu** (dalje: ZOOP). Iako je zaprimljeno manje predstavki s

temom kršenja odredbi članka 12. ZOOP-a, provjerom navoda iz zaprimljenih predstavki Hanfa je kod nekih utvrdila moguće kršenje obveza društva za osiguranje propisanih istim člankom, a za koje je propisana prekršajna odgovornost te je sukladno tome iniciran prekršajni postupak.⁶

Slika 13. Struktura zaprimljenih predstavki na rad društava za osiguranje u 2022. s obzirom na predmet predstavke



Napomena: Kategorija „ostalo“ obuhvaća osiguranje usjeva, broda, jamstva, uvjete prodaje, odbijanje poslovne suradnje, dostavu dokumentacije, ponašanje djelatnika i sl.

Izvor: Hanfa

Kod ostalih razloga podnošenja predstavki na razini godine zabilježen je porast, posebice kod podnošenja predstavki zbog raskida ugovora o osiguranju. Često se ovaj razlog podnošenja predstavki nadovezuje na razumijevanje uvjeta osiguranja,

⁶ ZOOP, članak 63. stavak 5. i 6.

posebice u dijelu trajanja ugovora. Stoga je vrlo bitno za korisnike financijskih usluga prije sklapanja ugovora upoznati se s uvjetima osiguranja, kojima se, između ostalog, uređuje i mogućnost raskida ugovora o osiguranju. S obzirom na učestalost upita i obraćanja potrošača u vezi s ovom temom, Hanfa kroz edukativne aktivnosti pokušava približiti korisnicima financijskih usluga zakonski okvir vezan uz **mogućnosti raskida ugovora o osiguranju**.

Prigovori i pritužbe koje su zaprimila društva za osiguranje

Početakom 2022. na snagu je stupio Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje i podružnicama društava za osiguranje iz država članica EU, kojim se propisuje sadržaj izvješća te način i rokovi izvještavanja Hanfe o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje.⁷ U odnosu na dotada važeće propise kojima se uređivala ova tematika, postupak izvještavanja Hanfe novim je pravilnikom unaprijeđen s obzirom na to da su detaljnije određeni pojmovi pritužbe i prigovora, izmijenjeni su sadržaji izvješća u pogledu klasifikacije razloga podnošenja pritužbi/prigovora te je uvedena polugodišnja obveza izvještavanja obveznika izvještaja. Time je omogućen jasniji i transparentni uvid u obraćanja i probleme korisnika usluga osiguranja, što može biti jasan pokazatelj svim dionicima gdje postoji prostor za promjene i unaprjeđenje.

Podaci o broju pritužbi odnosno prigovora koje direktno dobivaju društva za osiguranje sugeriraju da korisnici financijskih usluga, tj. zainteresirane osobe⁸, razmjerno aktivno i učestalo koriste svoje pravo na podnošenje pritužbe ili prigovora: tijekom 2022. društva za osiguranje primila su ukupno 24.639 takvih obraćanja. Polovina tih obraćanja proizašla je iz ugovornog odnosa podnositelja s društvom za osiguranje (53% odnosi na pritužbe), a polovina iz izvanugovorne odgovornosti za štetu (47% zaprimljenih prigovora). Značajna razlika u broju obraćanja korisnika usluge osiguranja izravno društvima u odnosu na obraćanja Hanfi može se pripisati činjenici da je prva moguća instanca rješavanja prijepora uvijek obraćanje društvu s kojim je i prijepor nastao. Na ovu mogućnost Hanfa također upućuje podnositelje predstavki ukoliko se u slučaju prijepora prvo jave Hanfi. Naime, može se očekivati da će se

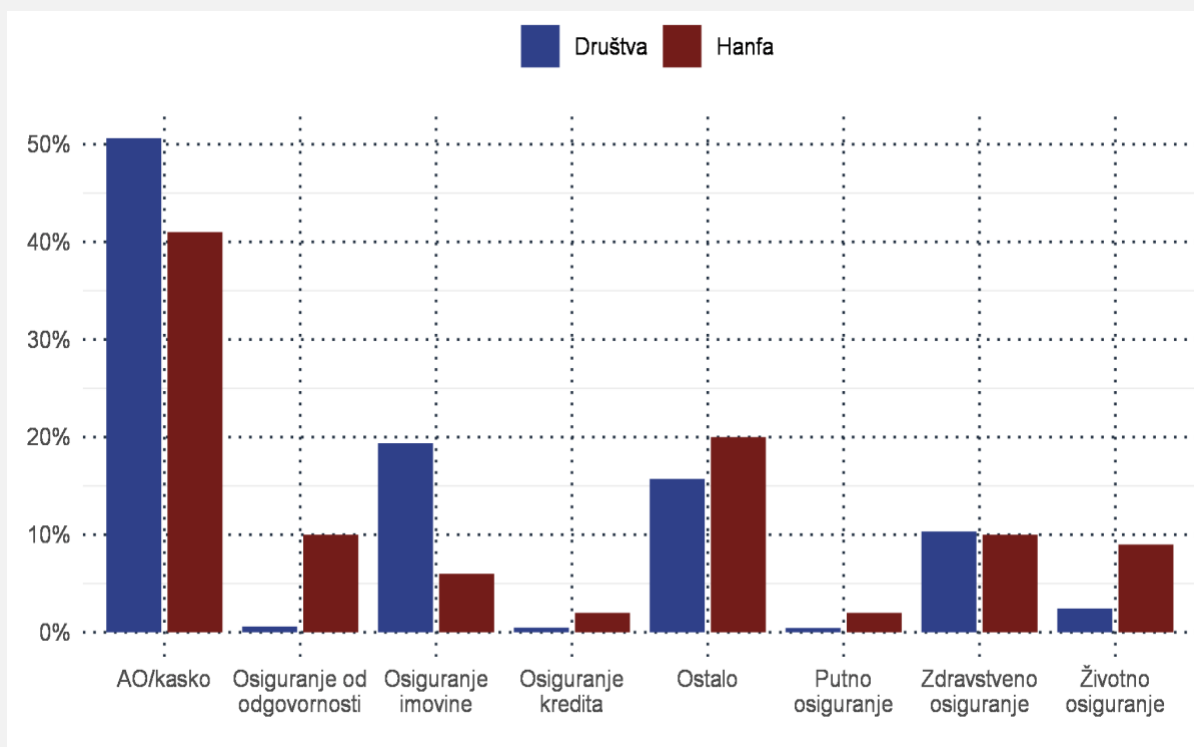
⁷ Zakon o osiguranju (Narodne novine, broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22), članak 375. i 378.

⁸ članka 375. Zakona o osiguranju

prijepor s društvom potencijalno riješiti brže i uspješnije u izravnoj komunikaciji s društvom koje ima sve potrebne podatke i saznanja. Također, društva za osiguranje, u pravilu, pri donošenju odluke o zahtjevu korisnika usluge osiguranja istoga obavještavaju o mogućnostima alternativnog rješavanja sporova u postupku mirenja pred nekom od nadležnih institucija (primjerice HGK, pravobranitelj u osiguranju i sl.), što može biti dodatna instanca rješavanja prijepora prije obraćanja Hanfi. Na broj obraćanja Hanfi u formi predstavke također utječu i ostali, neformalniji načini komunikacije korisnika usluge osiguranja s Hanfom – putem telefona za potrošače ili slanjem upita na službenu adresu za potrošače – koji se ne evidentiraju kao predstavke.

Struktura prigovora i pritužbi koje zaprimaju društva za osiguranje prema pojedinoj vrsti osiguranja vrlo je slična strukturi predstavki upućenih Hanfi. Najveći dio pritužbi i prigovora odnosi se na segment neživotnih osiguranja (98%), od čega su najzastupljenija obraćanja iz područja autoosiguranja, tj. ona koja se odnose na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti i automobilsko kasko-osiguranje. Udio pritužbi i prigovora na autoosiguranja u svim obraćanjima društvima za osiguranje u 2022. iznosio je 51% te je blago nadilazio udio ovih vrsta osiguranja u ukupnoj zaračunatoj premiji u istoj godini (38%), kao i udio predstavki na ovu vrstu osiguranja (40%). Od toga se čak 75% obraćanja odnosilo na obvezno osiguranje od automobilske odgovornost, što je i očekivano s obzirom na obveznu prirodu osiguranja, njegovu rasprostranjenost, kao i učestalost nastupa osiguranog slučaja.

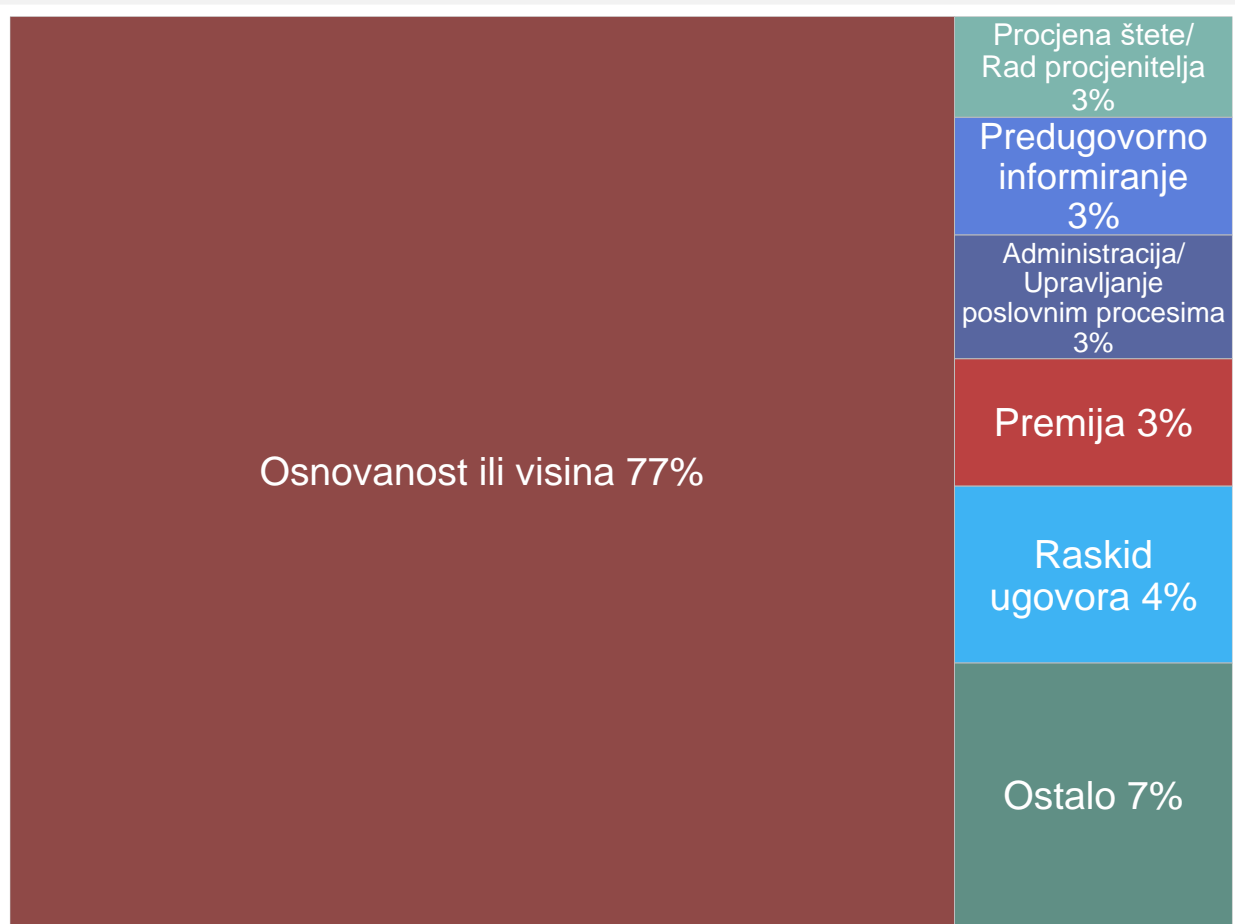
Slika 14. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje te predstavki koje je zaprimila Hanfa prema vrsti osiguranja



Izvor: Hanfa

Stoga ne iznenađuje ni da je čak 77% svih prigovora i pritužbi poslanih društvima u 2022. bilo vezano uz pitanje osnovanosti ili visine naknade štete po odštetnom zahtjevu. Najčešći je to razlog prijepora između društva za osiguranje i korisnika financijskih usluga i kod predstavki podnesenih Hanfi, no ipak s bitno manjim udjelom u ukupnim obraćanjima (39%), što može biti posljedica toga da se značajan broj prijepora ipak u nekom opsegu riješi u direktnoj komunikaciji s društvima ili u postupcima alternativnog rješavanja sporova (npr. nagodba u postupku mirenja, pravobranitelj u području osiguranja), a dijelom i rezultat toga što dio nezadovoljnih korisnika financijskih usluga poznaje zakonska ograničenja postupanja Hanfe, tj. zna da Hanfa ne može ulaziti u pitanja individualnih imovinskopravnih odnosa, koja su u isključivoj nadležnosti sudske vlasti.

Slika 15. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje prema razlogu prijepora



Izvor: Hanfa

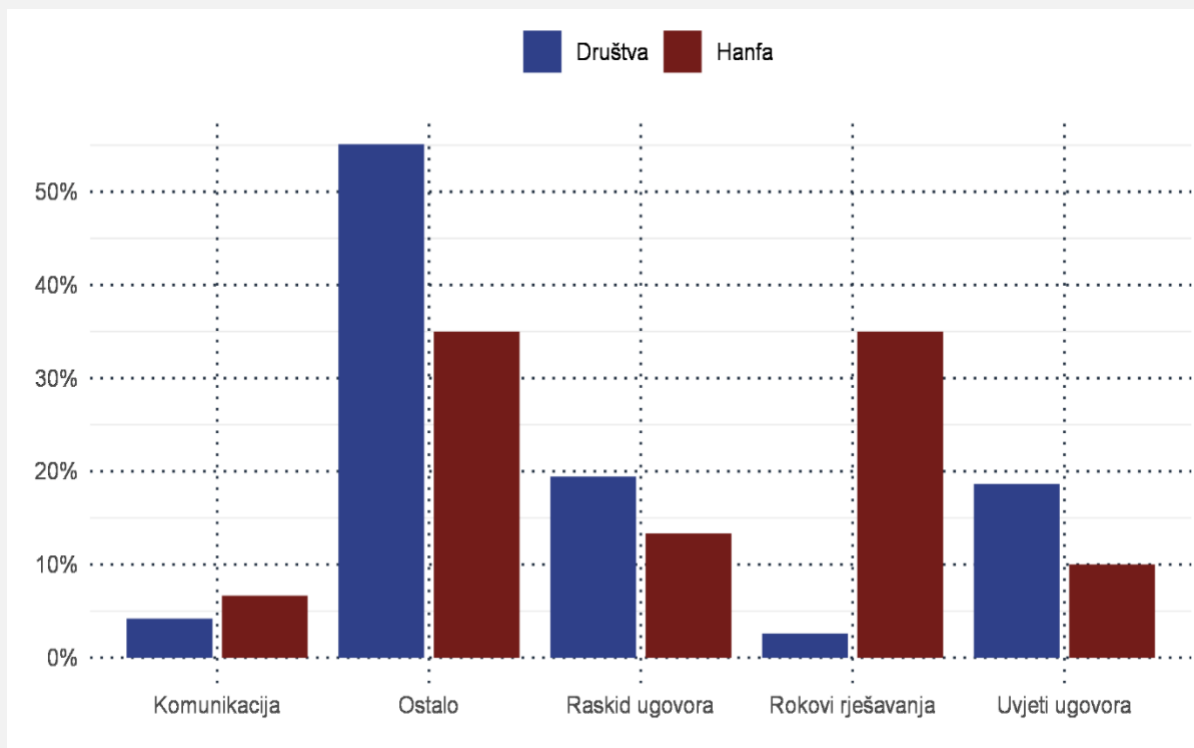
Prijepori vezani uz različite vrste osiguranja imovine u 2022. bili su bitno zastupljeniji u direktnom obraćanju korisnika usluga osiguranja društvima (19%) nego što su bila u obraćanjima Hanfi (5%), što realnije odražava značaj tih vrsta osiguranja na domaćem osigurateljnem tržištu (17% bruto zaračunate premije u 2022.). Budući da je jedan od najčešćih razloga prijepora s društvom vezanih za osiguranje imovine upravo procjena nastale štete (uzročno-posljedična veza, visina štete, opseg), očekivano je da će se u odnosu na navedeno korisnici financijskih usluga prvenstveno obraćati društvima za osiguranje koja tu procjenu i rade, dok Hanfa kao nadzorno tijelo nije ovlaštena arbitrirati u pojedinačnim imovinskopravnim odnosima, pa tako ni ulaziti u pitanje procjene štete ili osnovanosti zahtjeva. Razmjerno su zastupljena i obraćanja vezana uz ugovore o zdravstvenom osiguranju, s udjelom od 10% u svim obraćanjima, dok je

njihov udio u zaračunatoj premiji ipak nešto niži (6%). Sličan udio tih obraćanja evidentiran je kod predstavki podnesenih Hanfi, uz primjetan trend njegova rasta posljednje dvije godine. S obzirom na to da su takva obraćanja uglavnom dominantno vezana uz nepoznavanje mogućnosti prijevremenog raskida tih ugovora, što je drugi najzastupljeniji problem u obraćanjima korisnika društvima za osiguranje te jedna od istaknutijih tema predstavki podnesenih Hanfi, nužno je uložiti daljnje napore u educiranje te adekvatno predugovorno informiranje korisnika ovih proizvoda osiguranja o mogućnostima raskida, posebno uzevši u obzir i sve korišteniju mogućnost *online* ugovaranja. Upravo je predugovorno informiranje jedan od istaknutijih razloga podnošenja pritužbi i prigovora korisnika financijskih usluga (3%).

Zanimljivo je da se problem rješavanja odštetnih zahtjeva u zakonskim rokovima u bitno višem postotku javlja kao tema predstavki nego pritužbi i prigovora, što se može pojasniti time da značajan broj takvih predstavki Hanfi upute odvjetnici u ime svojih klijenata, i to obično nakon što prijepor nisu mogli direktno riješiti s društvom, a koji poznaju zakonom definirane rokove kao i posljedice njihove nepoštivanja.

U području životnog osiguranja bitno je veći udio predstavki Hanfi na tu vrstu ugovora (9%) nego prigovora/pritužbi društvima (2%). Međutim, od zaprimljenih prigovora/pritužbi njih 59% odnosi se na životno osiguranje s dobiti. Navedeno ne iznenađuje s obzirom na to da je životno osiguranje s dobiti osnovni, tradicionalni proizvod u području životnog osiguranja te je s njim upoznato najviše korisnika, dok je manje pritužbi i prigovora na životno osiguranje kod kojeg ugovaratelj osiguranja snosi rizik (engl. *unit-linked*), kao proizvod novije generacije (15%), što u bitnoj mjeri reflektira udio te vrste osiguranja u ukupnoj premiji životnih osiguranja. Naime, za razliku od drugih europskih tržišta životnog osiguranja, gdje se upravo *unit-linked* životni proizvod u praksi pokazao kao razmjerno problematičan i složen te nije nužno klijentima pružao vrijednost za novac, u Hrvatskoj on nikada i nije značajnije zaživio, što je jedan od dodatnih razloga manjeg broja pritužbi/prigovora na ovu vrstu životnog osiguranja.

Slika 16. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje te predstavki koje je zaprimila Hanfa prema razlogu prijepora, bez obraćanja vezanih uz osnovanost zahtjeva i visinu naknade štete

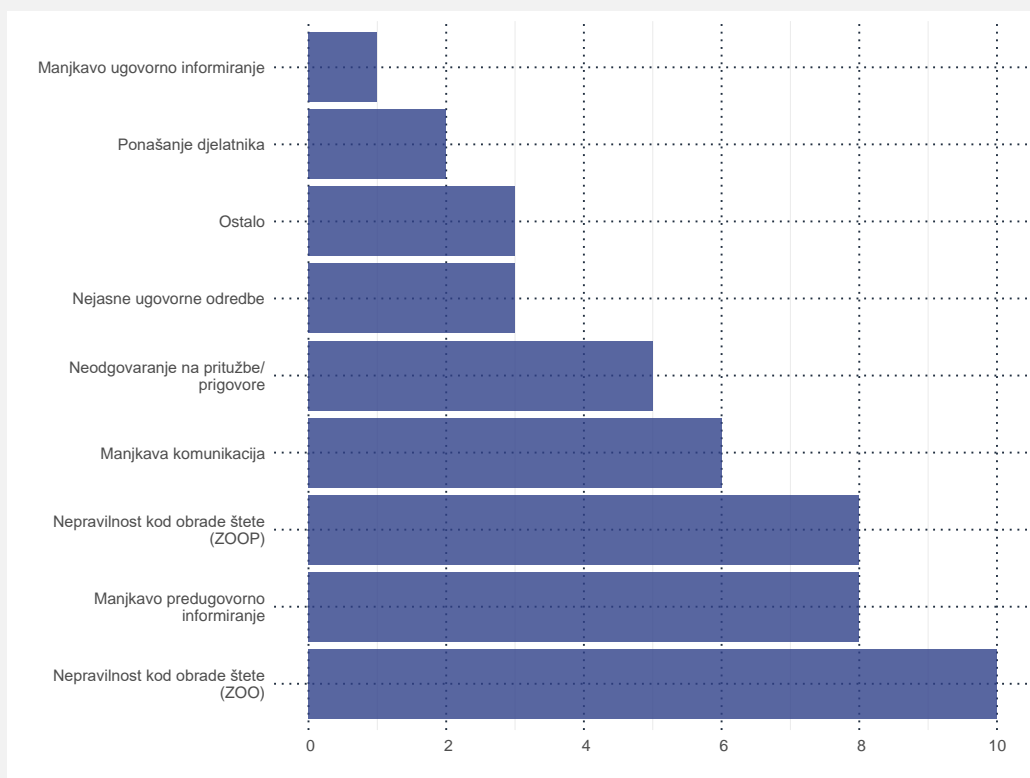


Izvor: Hanfa

3. POSTUPANJE HANFE NA TEMELJU SAZNANJA IZ PREDSTAVKI

Saznanja koja Hanfa dobije zaprimanjem i obradom predstavki mogu biti korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti. Hanfa stoga, uz evidenciju svih zaprimljenih predstavki, vodi i zasebnu evidenciju predstavki kod kojih su tijekom ili nakon njihove obrade primijećeni određeni nedostaci u postupanjima društava. Ti nedostaci mogu se odnositi na nezakonitosti, nepravilnosti ili samo određene manjkavosti u postupanju društva na koje se predstavka odnosi. Te informacije uzimaju se kao jedan od pokazatelja planiranja i poduzimanja korektivnih i preventivnih aktivnosti Hanfe, uključujući donošenje plana nadzornih aktivnosti.

Slika 17. Broj nedostataka utvrđenih kod društava za osiguranje u 2022. godini po temama



Izvor: Hanfa

U 2022. godini evidentirano je ukupno 50 predstavki u evidenciji nedostataka, odnosno gotovo je po svakoj trećoj zaprimljenoj predstavci na pružatelje financijskih usluga utvrđen određeni nedostatak u postupanju društva. Taj je udio još i veći u području osiguranja, gdje je po gotovo svakoj drugoj predstavci utvrđen određeni nedostatak u postupanju. Premda se uglavnom radi o određenim manjim nedostacima/manjkavostima u postupanju društava (52%), značajan je i udio mogućih nezakonitosti (40%), koji je bitno povećan u odnosu na 2021. godinu. Društva su pritom od propisa u nadležnosti Hanfe najčešće kršila odredbe **Zakona o osiguranju** (u djelu nedogovaranja na pritužbe/prigovore zainteresiranih osoba u rokovima) i **Zakona o obveznim osiguranjima u prometu** (dalje ZOOP, obrada štete sukladno članku 12. ZOOP-a), a od ostalih propisa **Zakon o obveznim odnosima** (dalje ZOO, obrada štete u zakonskom roku).

U odnosu na pojedinu utvrđenu nepravilnost Hanfa poduzima određene aktivnosti ovisno o više čimbenika kao što su zakonske mogućnosti, težina nepravilnosti, učestalost ponavljanja itd. Neke su od aktivnosti, primjerice, provođenje nadzora, podizanje optužnog prijedloga za one nezakonitosti za koje je zakonom isto predviđeno ili davanja individualnih ili skupnih preporuka subjektima nadzora. Preporuke su neobvezujuće upute usmjerene unaprjeđenju i poboljšanju poslovanja, financijske stabilnosti i položaja subjekata nadzora ili smanjenju rizika kojima su izloženi ili bi mogli biti izloženi, s time da Hanfa od društva može tražiti dodatne informacije o (ne)postupanju po preporuci. Hanfine aktivnosti koje proizlaze iz predavki korisnika financijskih usluga također mogu biti i edukativnog karaktera, a mogu biti usmjerene prema pružateljima financijskih usluga ili potrošačima.

3.1. Prekršajni prijedlozi

ZOOP-om su propisani rokovi i forma u kojoj su društva za osiguranje dužna obavijestiti oštećenika o osnovanosti odštetnog zahtjeva i visini iznosa štete, a za

nepostupanje u skladu s odredbama predviđene su prekršajne kazne.⁹ Tijekom 2022. na temelju ukupno četiriju predstavki kod kojih je utvrđeno kršenje čl. 12. ZOOP-a utvrđena je osnova za pokretanje prekršajnog postupka protiv društava za osiguranje i njihovih odgovornih osoba te su pokrenuti prekršajni postupci, koji su u tijeku.

3.2. Nadzorni postupci

Saznanja i informacije iz predstavki Hanfa redovno koristi kao jedan od indikatora u procesu planiranja i provođenja svojih nadzornih aktivnosti. Tijekom 2022. nastavljene su radnje u postupku izvanrednog neposrednog nadzora kod jednog društva za osiguranje započetog u drugom polugodištu 2021. na temelju saznanja iz predstavke na područje osiguranja imovine, konkretno usjeva i nasada. Nastavno na rješenje Hanfe iz travnja 2022. kojim je društvu izrečena opomena zbog utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti te dan nalog da prilikom obrade odštetnih zahtjeva vezanih uz vrstu rizika Osiguranje usjeva i nasada učinkovito primjenjuje vlastite interne akte koji se odnose na navedeni poslovni proces te poduzima primjerene mjere kontrole postupka obrade predmetnih odštetnih zahtjeva, zaprimljeno je izvješće unutarnje revizije društva o poduzetim radnjama. Provjerom izvješća utvrđeno je da je društvo otklonilo sve utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti, te je stoga u prosincu 2022. doneseno rješenje kojim je utvrđeno da su nezakonitosti i nepravilnosti otklonjene te da je postupak nadzora okončan.

Osim spomenutog nadzornog postupka, na temelju saznanja iz predstavke iz područja *leasinga* zaprimljene u 2021. godini Hanfa je početkom 2022. pokrenula postupak izvanrednog neposrednog nadzora nad jednim *leasing*-društvom zbog sumnje na moguće nezakonitosti i nepravilnosti vezane uz mogućnosti raskida ugovora zbog neisporučivanja objekta *leasinga* od strane dobavljača tog predmeta. U postupku nadzora utvrđeno je da je društvo postupalo protivno odredbama članaka 52., 57. i 58. **Zakona o leasingu** te vlastitom internom aktu, zbog čega je donijeto

⁹ Za više o čl. 12. Zakona o obveznom osiguranju u prometu i prekršajnim odredbama vidjeti u prvom broju publikacije *Predstavke korisnika financijskih usluga*.

rješenje kojim se društvu nalaže otklanjanje utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti te je društvu izrečena i opomena. Društvo je postupilo po nalogu za otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti iz rješenja te je izmijenilo i dopunilo svoje opće uvjete, pa je Hanfa donijela rješenje kojim je utvrdila da su utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti otklonjene te je postupak nadzora okončan.

S obzirom na zaprimljene predstavke tijekom prethodnih godina u kojima je primijećena kontinuirano visoka zastupljenost kršenja odredbi propisa iz nadležnosti Hanfe, a vezano uz neodgovaranje društava za osiguranje pisanim putem na pritužbe/prigovore klijenata u zakonskom roku, Hanfa je u 2022. nastavila svoje aktivnosti vezano uz ovu temu. Stoga nakon što je u listopadu 2020. društvima za osiguranje upućena preporuka u vezi s općenitim pitanjima komunikacije s klijentima te, između ostaloga, u vezi s pitanjem neodgovaranja društava na prigovore/pritužbe klijenata, Hanfa je u 2022. provela i posredan nadzor kod svih društava za osiguranje u dijelu postupka odgovaranja na pritužbe/prigovore zainteresiranih osoba sukladno članku 378. Zakona o osiguranju. U okviru nadzora Hanfa je provjeravala interne akte društava kojima je uređeno odgovaranje na pritužbe i prigovore, evidencije društava o pritužbama i prigovorima zaprimljenim u 2020. i 2021., drugu eventualnu internu dokumentaciju vezanu uz odgovaranje na pritužbe i prigovore te mrežne stranice društava. Kod određenog broja društava za osiguranje primijećeni su manji nedostaci u informiranju korisnika o mogućnostima podnošenja pritužbi/prigovora na njihovim mrežnim stranicama, poglavito u dijelu određivanja roka za podnošenje pritužbe i prigovora, što nije zakonom utvrđeno. Stoga su u skladu s tim planirane daljnje aktivnosti vezane uz unaprjeđenje informiranosti svih zainteresiranih osoba o mogućnostima i načinu podnošenja pritužbi/prigovora. Rezultati provedenog posrednog nadzora bili su također podloga za daljnji plan nadzornih aktivnosti Hanfe vezano uz pojedina društva.

3.3. Preporuke

Tijekom 2022. Hanfa je obradom pojedinih predstavki uočila određene manjkavosti u jasnoći uvjeta osiguranja određenih proizvoda, te je stoga uputila pojedinačne preporuke društvima za osiguranje s obzirom na to da informacije koje se daju ugovaratelju osiguranja pri sklapanju ugovora o osiguranju, između ostalog i uvjeti osiguranja, moraju biti napisani na pregledan i razumljiv način sukladno Zakonu o osiguranju.

U jednom slučaju društvu za osiguranje upućena je preporuka u vezi s uvjetima dodatnog zdravstvenog osiguranja u odnosu na njihovu preciznost i razumljivost u dijelu koji određuje vrste obuhvaćenih dijagnostičkih obrada. Sugerirano je da se detaljnije opišu osigurateljna pokrića kako bi sve informacije pri distribuciji osiguranja korisnicima bile jasne, transparentne i precizne, u skladu s njihovim najboljim interesima. U drugom slučaju društvu je upućena preporuka u vezi s jasnoćom uvjeta pripisa zajamčene dobiti odnosno nezajamčene dobiti u uvjetima životnog osiguranja, kao i s jasnoćom informacija koje se daju u godišnjim obavijestima korisnicima životnog osiguranja o pripisu dobiti na način da se korisnik prosječnog znanja na jasan i transparentan način informira o načinu pripisa dobiti po policama životnog osiguranja.

3.4. Edukativni/informativni tekstovi za potrošače

Hanfa posebnu važnost daje edukativnim aktivnostima posvećenima financijskom opismenjavanju, čije teme dijelom dolaze i iz problematike predstavki koje Hanfa tijekom godine zaprima.

Potaknuta saznanjima iz predstavki i ostalih obraćanja potrošača, Hanfa je na svojoj mrežnoj stranici u 2022. objavila nekoliko upozorenja i informativnih tekstova. Vezano uz područje osiguranja pripremila je tekst pod nazivom **KID – osobna iskaznica upakiranih investicijskih proizvoda**, koji se odnosi na životna osiguranja kod kojih

ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja odnosno na investicijske osigurateljne proizvode (tzv. IBIP, engl. *insurance-based investment products*). U Hrvatskoj se najčešće radi o ugovoru o životnom osiguranju kod kojeg se uplaćeni iznos premije ulaže u neki otvoreni investicijski fond s javnom ponudom ili veže uz indeks. Prije ulaganja u takve proizvode, kako bi se donijela informirana odluka, potrebno je dobro poznavati njihova obilježja, povezane troškove, moguće povrate i povezani rizik. S obzirom na složenost ovih proizvoda, regulativom je detaljno propisano koje su to ključne informacije koje se moraju dati potrošaču o takvim proizvodima i u kojem formatu – dokument s ključnim informacijama (engl. *key information document* – KID) koje se navode u informativnom tekstu. KID je dakle kratak i jednostavan te jasnim jezikom napisan dokument namijenjen potencijalnim korisnicima upakiranih investicijskih proizvoda koji sadrži osnovne informacije o tom proizvodu te bi trebao biti osnova za donošenje utemeljene odluke povezane s kupnjom takvog proizvoda.

Osim upita vezanih uz subjekte nadzora Hanfe, velik broj upita, posebice putem telefonske linije za potrošače, odnosio se na strana nelicencirana društva koja se bave pružanjem visokorizičnih investicijskih usluga preko interneta. Takva ulaganja često rezultiraju gubicima uloženi sredstava, a u velikom broju čak i nije riječ o pružanju investicijskih usluga, već o prijevarama. Kroz navedene upite Hanfa prati moguće rizike za potrošače te sukladno tome i izdaje upozorenja za iste. Tako je u 2022. izdano **upozorenje za trgovanje putem platforme tradevtech.io i eenmarket.group te društava UMedia LLC i Bodacious Consulting LLC**, koja njima upravljaju. Hanfa je također **upozorila na društvo Ford Beckett i na platformu za trgovanje soltechx.com**, koje društvo, prema navodima s internetske stranice tog društva, nudi niz financijskih usluga, od trgovanja opcijama, trgovanja ETF-ovima, tj. burzovno utrživim fondovima (engl. *exchange traded funds* – ETF), i trgovanja vrijednosnim papirima do upravljanja imovinom i planiranja mirovine.

Hanfa kontinuirano provodi niz edukacija kako ciljnih skupina tako i šire javnosti na temu financijskih prijevara, a svake godine obilježava i Međunarodni tjedan svjesnosti o prijevarama. Hanfa je tako tijekom 2022. održala niz edukacija za učenike, studente i profesore na temu financijskih prijevara, a u sklopu obilježavanja Međunarodnog tjedna svjesnosti o prijevarama održano je i javno *online* predavanje za građane o

financijskim prijevarama. Ostvareno je i nekoliko televizijskih i radijskih gostovanja također s tom temom, a navedeni medijski istupi i edukacije ostvareni su s ciljem informiranja javnosti o vrstama investicijskih prijevara, ali i znakovima kako ih prepoznati.

Osim toga, Hanfa je izdala i **upozorenje u vezi s lažnim odobrenjem Hanfe društvu DNCA Finance Luxembourg**, koje je kao dokaz svog navodnog legitimiteta građanima na uvid nudilo i navodni dokument s krivotvorenim logotipima Hanfe i imenima predstavnika Hanfe.

Hanfa je također, s obzirom na pojačan interes javnosti za informacijama o ulaganju u investicijsko zlato, dala **obavijest kojom je upozorila javnost na to da ulaganje u investicijsko zlato nije investicijska usluga** te da ta aktivnost ne podliježe nadzoru Hanfe. Društva koja nude usluge ulaganja u investicijsko zlato nisu subjekti nadzora Hanfe te Hanfa nema nadzornih ni drugih ovlasti povezanih s poslovanjem tih društava.

Nastavno na postupanje po predstavkama te vezano uz pojačan interes i upite ulagatelja na tržištu kapitala koji se odnose na početak poravnjanja transakcija preko društva SKDD CCP d.d., početkom 2022. objavljen je i **informativni tekst kojim je građanima pojašnjena uloga društva SKDD-CCP d.d.** kao posrednika između drugih ugovornih strana u ugovorima kojima se trguje na financijskom tržištu (ili tržištima).

Hanfa je **informativnim tekstom obavijestila građane i o nadzornim ovlastima koje su joj dane člankom 141. stavkom 3. novog Zakona o zaštiti potrošača.**

Hanfa je tijekom 2022. izradila i pregled glavnih izvora rizika kojima mogu biti izloženi korisnici usluga osiguranja tijekom 2023. godine. Cilj ovog pregleda bio je potrošačima na jednom mjestu dati sumarni uvid u trendove i glavne rizike kojima mogu biti izloženi pri ugovaranju usluga osiguranja. Viđenje i ocjenu rizika dala su gotovo sva društva za osiguranje u Hrvatskoj popunjavanjem anketnog upitnika, a te su procjene integrirane s ocjenama Hanfe temeljenima na nadzornim i drugim aktivnostima

povezanim sa zaštitom potrošača u području osiguranja. Hanfa će ovakav pregled za potrošače ažurirati i objavljivati na godišnjoj bazi, a počevši s 2024. prikupljene procjene rizika dodatno će objediniti s percepcijom i očekivanjima potrošača u vezi s rizicima ugovaranja usluga osiguranja.

Rizici za potrošače mogu proizlaziti iz poslovnih procesa, postupanja i politika društava za osiguranje odnosno distributera usluga osiguranja prema potrošačima, financijskog razumijevanja i očekivanja potrošača, ali i općih makroekonomskih, financijskih, geopolitičkih, regulatornih, tehničkih i drugih okolnosti. Treba istaknuti da ti rizici ne uzimaju u obzir tržišne odnosno financijske rizike koje pojedini financijski proizvodi nose, poput kamatnog rizika ili promjene cijena zbog tržišnih kretanja, a koji mogu utjecati na financijsku poziciju potrošača. Svi su rizici i njihovi izvori procijenjeni prema dvama kriterijima: vjerojatnosti da se taj rizik materijalizira u 2023. te značaju utjecaja koji bi ta materijalizacija imala za potrošače. Rizici nisu ocijenjeni za pojedino društvo za osiguranje ili proizvod osiguranja, već za cijelo tržište osiguranja, odnosno sve korisnike usluga osiguranja.

Kao najistaknutiji izvor rizika za potrošače s visokom vjerojatnosti materijalizacije, ali i utjecaja u 2023. ocijenjeni su tzv. vanjski čimbenici s obzirom na i dalje povišenu razinu inflacije, moguće usporavanje rasta gospodarstva u okružju povišenih kamatnih stopa te izražene geopolitičke neizvjesnosti.

Slika 18. Glavni rizici za korisnike usluge osiguranja u 2023.

Izvor rizika	Istaknuti rizici i nepovoljni ishodi za potrošače	Ocjena
 <p>Vanjski čimbenici</p>	<p>Smanjena financijska dostupnost usluga osiguranja i rast osigurateljnog jaza Sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača Digitalne financijske prijevare</p>	Visok
 <p>Financijska pismenost</p>	<p>Nerealna očekivanja od proizvoda osiguranja zbog nepoznavanja tog proizvoda Nepoznavanje ugovornih prava i obaveza potrošača Nepoznavanje mogućnosti rješavanja potrošačkih sporova</p>	Visok
 <p>Postupanja i prakse distribucijske mreže</p>	<p>Neadekvatno predugovorno informiranje Nuđenje neprimjerenih proizvoda osiguranja</p>	Umjeren
 <p>Procesi i postupanja društava za osiguranje</p>	<p>Nepovoljni premijski trendovi i slabija financijska dostupnost usluga osiguranja Nedovoljno transparentni i neefikasni procesi obrade šteta Neprikladna komunikacija s potrošačima Nepotpuno informiranje i nejasni uvjeti osiguranja</p>	Umjeren

Izvor: Hanfa

3.5. Normativne aktivnosti

Jedna od predstavki koje je Hanfa zaprimila u 2022. godini bila je vezana uz pitanje uređeno **ZPDD-om** o (ne)mogućnosti ostvarivanja prava glasa ponuditelja i osoba koje s njim zajednički djeluju na glavnoj skupštini ciljnog društva iz dionica ciljnog društva koje drže. Vezano uz tematiku iz spomenute predstavke Hanfa je javno objavila službeno stajalište 11. listopada 2022. S ciljem poticanja, organiziranja i nadgledanja mjera za učinkovito funkcioniranje financijskog tržišta u smislu ujednačavanja postupanja prilikom primjene odredbi ZPDD-a, Hanfa je zainteresiranoj javnosti obznanila svoje stavove vezane za određena pitanja. Radi se o situaciji u kojoj je Hanfa rješenjem utvrdila nastanak obveze objavljivanja ponude za preuzimanje, a kada u istom rješenju nije uključen i nalog za izvršenje te obveze. Relevantna su pitanja sljedeća:

- Od kada se u takvom slučaju primjenjuje zabrana ostvarivanja prava glasa iz dionica ciljnog društva koje drže ponuditelj i osobe koje s njim zajednički djeluju?
- Do kojeg se trenutka takva zabrana primjenjuje?

Službeni je stav Hanfe da zabrana ostvarivanja prava glasa iz dionica ciljnog društva koje drže ponuditelj i osobe koje s njim zajednički djeluju nastupa od dana pravomoćnosti rješenja Hanfe kojim se utvrđuje nastanak obveze te traje do dana isplate i prijenosa dionica pohranjenih u ponudi za preuzimanje, neovisno o tome je li poduzimanje radnji radi objavljivanja ponude za preuzimanje naloženo tim rješenjem Hanfe kojim je utvrđen nastanak obveze ili zasebnim rješenjem.

The logo for HANFA features a red, curved swoosh above the word "HANFA" in a bold, white, sans-serif font.

HANFA