

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), čl. 203. st. 1. u vezi s čl. 3. toč. 20. te čl. 235. *Zakona o osiguranju* („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20) te čl. 96. st. 1. *Zakona o općem upravnom postupku* („Narodne novine“, br. 47/09 i 110/21), u postupku nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad poslovanjem društva EUROHERC osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, OIB: 22694857747, LEI 74780000Q0NHNK2O5DU16, zastupanog po opunomoćeniku [REDACTED], odvjetniku iz društva [REDACTED], Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB: 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća, održanoj 23. rujna 2022. donosi

## RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da društvo EUROHERC osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, OIB: 22694857747, LEI 74780000Q0NHNK2O5DU16 (dalje u tekstu izreke: **Društvo**) nije postupilo u skladu s podtoč. 1.1. i 1.2. toč. 1. izreke Rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-21-27) od 9.9.2021. (dalje u tekstu izreke: **Rješenje**).
2. Društvu se radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti, a u cilju uspostave djelotvornog i pouzdanog sustava upravljanja poslovnim procesom obrade i likvidacije šteta po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti (dalje u tekstu izreke: **police AO**) nalaže:
  - 2.1. bez odgode, a najkasnije do **31.10.2022.** izmijeniti interni akt „*Naputak o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti (A1/21) od 15.4.2021.*“ (dalje u tekstu izreke: **Naputak A1/21**) ili usvojiti novi interni akt kojim se uređuju pravila postupanja prilikom prijave, obrade i likvidacije šteta po policama AO, i to na način da u istome:
    - budu sadržane odredbe koje propisuju da svaka odluka o odštetnom zahtjevu mora sadržavati uputu o pravu na podnošenje prigovora na postupanje odnosno odluku Društva o osnovanosti postavljenog odštetnog zahtjeva, a koja mora biti usklađena s čl. 378. *Zakona o osiguranju* („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20 - dalje u tekstu izreke: **Zakon o osiguranju**), 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.* (dalje u tekstu izreke: **Smjernice**) te *Uputama i smjernicama vezanim uz zaštitu zainteresiranih osoba (pritužbe i prigovori)* od 6.11.2019., a posebice da ista ne sadrži navod o roku za podnošenje prigovora na način koji bi adresata mogao navesti da je isti prekluzivan,
    - budu sadržane detaljne odredbe o postupku prijave štete, evidentiranja i kompletiranja spisa, stručne obrade, likvidacije i isplate te arhiviranja spisa šteta odnosno sveobuhvatna pravila postupanja prilikom obrade odštetnih zahtjeva po policama AO prilagođena organizacijskoj strukturi i poslovanju Društva,
    - budu sadržane odredbe kojima se propisuju postupanja odnosno dužnosti svih ovlaštenih djelatnika Društva koji sudjeluju u postupku obrade odštetnog zahtjeva, a najmanje: odgovorne osobe, faze postupka obrade odštetnog zahtjeva, radnje, rokovi i vremenski okvir obavljanja pojedinih radnji, a sve u skladu s općim zahtjevima za sustav upravljanja propisanim čl. 92. st. 1.

*Zakona o osiguranju* te aktom Društva kojim se uređuju unutarnja organizacija i sistematizacija radnih mjesta,

- ne budu sadržane odredbe kojima se isplata (nespornog) iznosa naknade štete uvjetuje poduzimanjem bilo kakve radnje od strane oštećenika (davanjem pristanaka ili suglasnosti za isplatom, potpisivanjem obrazložene ponude/utemeljenog odgovora ili sporazuma o nagodbi, dostavljanjem broja računa na koji se ima izvršiti isplata),
- bude jasno i precizno propisana primjena tipiziranih obrazaca koje Društvo koristi u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva po osnovi policia AO od strane ovlaštenih djelatnika Društva<sup>1</sup>, a posebice u odnosu na sadržaj takvih obrazaca te tko je i kada dužan primijeniti odnosno poslati odgovarajući obrazac,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno **do 31.10.2022.** dostaviti HANFA-i izmijenjeni ili novi interni akt iz podtoč. 2.1. toč. 2. izreke ovog rješenja;

- 2.2.** osigurati da svi tipizirani obrasci odluka o postavljenom odštetnom zahtjevu odnosno drugi obrasci koje Društvo koristi u komunikaciji s podnositeljem odštetnog zahtjeva i drugim osobama koje se pojavljuju u postupku obrade odštetnog zahtjeva budu usklađeni s izmijenjenim internim aktom iz podtoč. 2.1. toč. 2. izreke ovog rješenja,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno **do 31.10.2022.** dostaviti HANFA-i popis svih tipiziranih obrazaca koje koristi u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva po policama AO, uz navođenje odgovarajuće odredbe internog akta iz podtoč. 2.1. toč. 2. izreke ovog rješenja, kojom se propisuje njegova primjena odnosno sadržaj (po potrebi), kao i primjere samih tipiziranih obrazaca;

- 2.3.** osigurati učinkovit sustav unutarnjih kontrola i nadzor višeg rukovodstva nad postupanjem djelatnika Društva koji sudjeluju u postupku obrade i likvidacije šteta, na razini svake podružnice zasebno, kao i Društva u cjelini, a sve kako bi Društvo moglo pravovremeno utvrditi nezakonita, nepravilna odnosno neujednačena postupanja djelatnika koji sudjeluju u postupku te poduzeti potrebne mjere za usklađenje poslovanja s propisima i internim aktima Društva,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno **do 28.2.2023.** dostaviti HANFA-i *Izvešće o otklanjanju nezakonitosti i nepravilnosti* u kojem su opisane konkretne mjere koje je Društvo poduzelo radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti, zajedno sa dokazima na kojima temelji svoje izvješće;

- 2.4.** bez odgode, u poslovnom procesu obrade i likvidacije šteta po policama AO, osigurati postupanje u skladu s obvezama i rokovima iz čl. 12. *Zakona o obveznim osiguranjima u prometu* („Narodne novine“, broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13 i 152/14), kao i odredbama *Smjernica* i internog akta iz podtoč. 2.1. toč. 2. izreke

---

<sup>1</sup> 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 sl.

ovog rješenja<sup>2</sup>, na način da Društvo donese odluku o odštetnom zahtjevu i isplati naknadu štete bez nepotrebnog odlaganja, a posebice da:

- na obrascu na kojem se podnosi odštetni zahtjev te na internetskoj stranici Društva bude sadržana obavijest kako je to navedeno u toč. 1. al. 1. *Smjernica* te upozorenje kako je to navedeno u toč. 1. al. 4. *Smjernica*,
- ovlašteni djelatnici Društva sastavljaju bilješke o usmenoj komunikaciji u vezi prikupljanja podataka odnosno dokumentacije potrebne za rješavanje odštetnog zahtjeva, kako je to navedeno u toč. 1. al. 5. *Smjernica*,
- u odnosu na zahtjev oštećenika u pogledu opsega nastale štete te visine naknade štete koju potražuje, istome dostavi *obrazložena ponuda* u slučaju kada postojanje odgovornosti Društva te opseg i visina štete nisu sporne, a u suprotnom, ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporne, dostavi *utemeljeni odgovor*,
- sve *obrazložene ponude* odnosno *utemeljeni odgovori* Društva sadrže najmanje propisano podtoč.1., 2. i 3. toč. 2. *Smjernica*, a posebice da se istima obrazloži na koji način je Društvo utvrdilo visinu naknade štete u slučajevima kada odgovornost Društva nije sporna,
- se iznos naknade štete naveden u *obrazloženoj ponudi* odnosno *utemeljenom odgovoru* isplati bez odgađanja kada se za to ispune uvjeti, bez određivanja dodatnog roka za isplatu navedenog iznosa,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno dostaviti HANFA-i **do 28.2.2023.** izvješće nositelja ključne funkcije unutarne revizije o provedbi naloženog u razdoblju od dana zaprimanja ovog rješenja do 31.1.2023., 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.

**3.** Izreka ovog rješenja objavit će se na internetskoj stranici HANFA-e.

KLASA: UP/I 974-08/20-01/19  
URBROJ: 326-01-50-51-512-22-45  
Zagreb, 23. rujna 2022.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA**  
**dr. sc. Ante Žigman**

---

<sup>2</sup> Od trenutka početka primjene istog.