

# Predstavke korisnika financijskih usluga

*Godina 2021.*

*Broj II, srpanj 2022.*



*Izdavač:*

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

Franje Račkoga 6

10000 Zagreb

[www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)

Telefon: +385 1 6173 200

Telefaks: +385 1 4811 406

ISSN 2787-8007

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

## Sadržaj

SADRŽAJ .....	3
1. UVODNO .....	4
2. PREDSTAVKE POTROŠAČA NA SUBJEKTE SEKTORA FINANCIJSKIH USLUGA .....	7
2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja .....	16
3. POSTUPANJE HANFE NA TEMELJU SAZNAJIA IZ PREDSTAVKI .....	22
3.1. Prekršajni prijedlozi .....	23
3.2. Nadzorni postupci .....	25
3.3. Preporuke .....	26
3.4. Edukativni tekstovi za potrošače .....	30
3.5. Normativne aktivnosti .....	33

## 1. Uvodno

Misija je Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) 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 provođenjem edukativnih aktivnosti usmjerenih na podizanje razine financijske pismenosti korisnika usluga i šire javnosti. To uključuje kontinuirane edukacije ciljnih skupina i šire javnosti, samostalno i u suradnji s drugim dionicima 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 područje 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 na zapisnik) ili poštom, telefaksom i elektroničkom poštom ([potrosaci@hanfa.hr](mailto: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 prosljeđuje 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 postupa po svakoj zaprimljenoj predstavi** 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. Ilustrativni prikaz postupak obrade predstavi korisnika financijskih usluga



Izvor: Hanfa

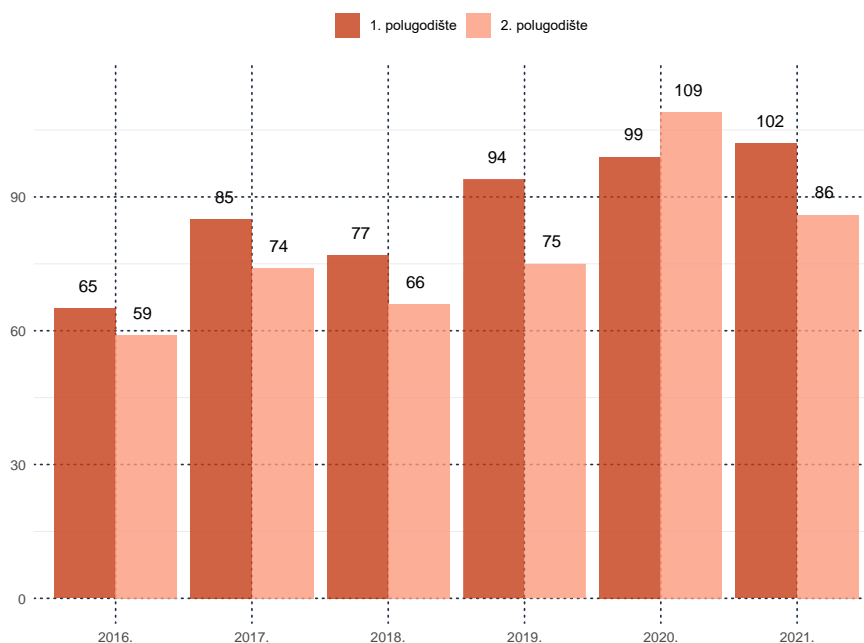
Odgovaranje na predstavke i njihova analiza jedan je od alata praćenja zaštite potrošača, pri čemu je postupanje po pojedinačnim predstavkama u pravilu model naknadnog, a ne preventivnog djelovanja. Broj primljenih predstavi protiv određenog subjekta nadzora ili određenog dijela financijskog sektora nije nužno relevantan pokazatelj postojanja sustavnih nepravilnosti u poslovanju nekog subjekta nadzora ili dijela financijskog sektora. Međutim, u određenim slučajevima navodi iz pojedine predstavke ipak mogu uputiti na postojanje određenih sustavnih ili za sustav relevantnih problema i nedostataka u poslovnim procesima određenog subjekta nadzora ili dijela financijskog sustava. Stoga saznanja koja Hanfa dobije ovim putem mogu biti vrlo korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti, što uključuje i nadzorne aktivnosti. Osim toga, s obzirom na to da je Hanfa nadzorno tijelo, ona nije ovlaštena arbitrirati u imovinsko-pravnim

---

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, korisnika financijskih usluga, Hanfa ostvaruje ponajprije kroz zaštitu kolektivnih interesa osiguranjem zakonitog i pravilnog postupanja i poslovanja subjekata koje nadzire.

## 2. Predstavke potrošača na subjekte sektora financijskih usluga

Slika 3. Broj zaprimljenih predstavlki (po polugodištima)



Izvor: Hanfa

Ukupan broj predstavlki koje je Hanfa zaprimila u 2021. godini je 188, što je za 20 predstavlki, odnosno 9,6 % manje u odnosu na cijelu 2020. godinu. Moguće je da je manji broj predstavlki na godišnjoj razini posljedica specifičnosti prethodne 2020. godine kada su Hrvatsku pogodila dva potresa, a što se odrazilo u porastu broja predstavlki u vezi s ostvarivanjem prava po ugovorima o osiguranju imovine. Međutim, unatoč tome što je broj zaprimljenih predstavlki manji, on je i dalje viši od višegodišnjeg prosjeka koji iznosi 165 pa se može govoriti o nastavku određenog osnaživanja potrošača (engl. *consumer empowerment*), odnosno korisnika financijskih usluga u Hrvatskoj.

### Okvir 1. Osnaživanje potrošača kroz europske i nacionalne strategije za potrošače

Osnaživanje potrošača proces je koji s jedne strane obuhvaća jačanje znanja i vještina potrošača, njihovu informiranost o vlastitim pravima i načinu njihova ostvarivanja te samouvjerenosti potrošača u zaštiti svojih prava, dok s druge strane ima za cilj osigurati adekvatan zakonodavan i institucionalan okvir kojim će se prava potrošača afirmirati, unificirati te po potrebi reformirati na razini cijele

Europske unije (dalje: EU) i u nacionalnim zakonodavstvima država članica.<sup>1</sup> Osnaživanje potrošača polazi od ideje stvaranja samouvjerenog, financijski pismenog potrošača upoznatog sa svojim pravima i mogućnostima, sigurnog u način ostvarivanja svojih prava, koji prilikom sudjelovanja na tržištu postupa s povjerenjem u zakonodavni i institucionalni okvir.

Europska komisija poduzela je brojne aktivnosti s ciljem jačanja pozicije potrošača na jedinstvenom tržištu kroz višegodišnje strategije za zaštitu potrošača. Europska strategija za zaštitu potrošača (2007. – 2013.)<sup>2</sup> definira osnaženog potrošača kao potrošača koji ima mogućnost stvarnog izbora, dostupnost potpunih i točnih informacija te pristup pravednom i transparentnom tržištu. Na razini EU-a osnovana je i Mreža europskih potrošačkih centara (engl. *ECC Net*) koja, kroz mrežu neovisnih ureda osnovanih u svakoj državi članici, pomaže potrošačima u prekograničnom ostvarivanju svojih prava te objavljuje smjernice i savjete o zajedničkim problemima potrošača.<sup>3</sup> Osnaživanje potrošača u EU-u nastavljeno je Europskom strategijom za potrošače, strateškom vizijom politike EU-a u vezi sa zaštitom potrošača, donesenom u travnju 2012. za razdoblje do 2020. kojom je, između ostalog, naglasak stavljen na povećani nadzor tržišta jačanjem regulatornog okvira te osiguranje da se prava potrošača razvijaju usporedno s gospodarskim i društvenim promjenama, posebno u području digitalnih, energetske i financijske usluge. Pritom se ističe potreba pružanja jasnih, točnih i dosljednih informacija potrošačima radi donošenja samostalne odluke, i to prije samog njezina donošenja, a sve kako bi potrošači pravovremeno bili upoznati s proizvodom ili uslugom te imali sve informacije potrebne za donošenje odluke koja može utjecati na njihova prava (predugovorno informiranje).<sup>4</sup> Navedeno je posebno važno u kontekstu pružanja financijske usluge koje se razmjerno rijetko ugovaraju, složene su te prosječnom potrošaču uglavnom teško razumljive, posebno u zemljama s nižom financijskom pismenošću, a koje mogu imati značajni utjecaj na ukupnu financijsku poziciju potrošača.

---

<sup>1</sup> European Commission, DG EU Joint Research Centre, IPSC, Ispra, Italy, Nardo, Michela and Loi, Massimo and Rosati, Rossana and Manca, Anna Rita, The consumer empowerment index. A measure of skills, awareness and engagement of European consumers, April 2011, str. 14

<sup>2</sup> [Poveznica](#)

<sup>3</sup> [Poveznica](#)

<sup>4</sup> [Poveznica](#)

Trenutačno važeća strategija zaštite potrošača „Nova strategija za potrošače“ za razdoblje 2020. – 2025. fokus stavlja na zelenu tranziciju, digitalnu transformaciju, pravnu zaštitu i provedbu prava potrošača, posebne potrebe određenih skupina potrošača te međunarodnu suradnju.<sup>5</sup> Područje financijskih usluga najviše bi moglo biti zahvaćeno digitalnom transformacijom s obzirom na to da potrošači sve više teže ostvarivanju usluga „iz sigurnosti svojeg doma“ te su pojedini pružatelji financijskih usluga određene usluge počeli nuditi digitalnim putem tj. sklapanjem ugovora na daljinu (npr. automobilsko osiguranje).

Digitalna transformacija u sferi financijskih usluga, posebno onih usmjerenih na održive ciljeve, nudi mogućnosti za pružanje usmjerenijih i razumljivijih informacija, pri čemu je potrebno osigurati da se potrošači nepotrebno ne opterećuju prevelikom količinom informacija. Pružatelji financijskih usluga trebaju omogućiti potrošačima razumijevanje proizvoda, što ujedno omogućuje i usporedbu s proizvodima konkurentskih pružatelja usluga. Dakle, od pružatelja financijskih usluga očekuje se da slijede pravilo „kvaliteta ispred kvantitete“ pri informiranju potrošača, uz dodatnu obvezu informiranja potrošača o tome na koji način proizvod koji promovira okolišne i/ili socijalne karakteristike i ima ciljeve održivosti ispunjava takve karakteristike. Isto tako zelena tranzicija kao jedan od glavnih ciljeva europske strategije za potrošače za pružatelje financijskih usluga znači povećanje ponude „zelenih“, odnosno održivih proizvoda (npr. u osiguranju kroz niže premije osiguranja na električne automobile, niže premije osiguranja nekretnina koje su izgrađene u skladu s ekološkim standardima uz korištenje obnovljivih izvora energije, ulaganja investicijskih fondova s minimalnim štetnim učinkom na okoliš i socijalne čimbenike i sl.). Hanfa na svojoj internetskoj stranici redovno izvješćuje o novostima u vezi s održivim financiranjem kako bi pružateljima financijskih usluga, ali i njihovim korisnicima, približila te olakšala razumijevanje zelene tranzicije, a time i europske strategije za potrošače.<sup>6</sup>

Europska strategija za potrošače na nacionalnoj je razini transponirana kroz Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. koji predstavlja nacionalnu politiku zaštite potrošača, a njime je obuhvaćen i rad Hanfe.<sup>7</sup> Nacionalni program usmjeren je na učinkovitiji nadzor tržišta te bolju informiranost i educiranost potrošača, uz poseban naglasak na važnost digitalizacije

---

<sup>5</sup> [Poveznica](#)

<sup>6</sup> [Poveznica](#)

<sup>7</sup> [Poveznica](#)

i mjere zaštite potrošača u tijeku procesa uvođenja eura. Kao jedan od prioriteta istaknuto je daljnje jačanje nadzora tržišta u području zaštite prava potrošača, što Hanfa kao regulator sektora financijskih usluga aktivno provodi. Analizom zaprimljenih predstavki Hanfa je u mogućnosti detektirati eventualne rizike za potrošače te provođenjem nadzora, donošenjem smjernica i preporuka za subjekte nadzora ili izdavanjem upozorenja potrošačima umanjiti, odnosno otkloniti te rizike.<sup>8</sup> Isto tako, međunarodnom suradnjom s drugim nadležnim tijelima EU-a Hanfa potiče unificiranje prava korisnika financijskih usluga na razini EU-a te dostupnost zaštite svima. Nadalje, Hanfa je putem zaprimljenih predstavki, kao i upita potrošača, u mogućnosti raspoznati područja financijskog sektora u kojima je potrebno jačati financijsku pismenost slijedom čega brojnim edukativnim materijalima (brošurama, letcima, prezentacijama, tekstovima, videomaterijalima i sl.)<sup>9</sup> te održavanjem edukacija otvorenih za javnost, s naglaskom na suradnju s osnovnim i srednjim školama i studentima, doprinosi daljnjem jačanju financijske pismenosti potrošača, što je također prioritet Nacionalnog programa.

Od ukupnog broja zaprimljenih predstavki u 2021. godini obrađeno je svih 188, što podrazumijeva da je Hanfa na te predstavke dostavila odgovor podnositeljima ili je, u slučaju kada Hanfa nije nadležna za zaprimljenu predstavku, prosljedila predstavku odgovarajućoj nadležnoj instituciji, odnosno obavijestila podnositelja predstavke o tome da predmet podnesene predstavke nije u nadležnosti Hanfe. Kod predstavki koje su anonimne nije moguće uputiti odgovor na predstavku, dok po predstavkama kod kojih podnositelji nisu naveli o kojim se subjektima nadzora konkretno radi nije bilo moguće postupiti. Neovisno o navedenom, Hanfa saznanja koja dobije iz anonimnih predstavki koristi za obavljanje aktivnosti iz svojeg djelokruga i nadležnosti.

Najveći broj predstavki na sektor financijskih usluga zaprimljenih u 2021. odnosio se na područje osiguranja, što je nastavak trenda iz 2020. (ukupno 97 zaprimljenih predstavki, odnosno 51,6 %). Navedeno je, između ostalog, odraz i razmjerno velikog broja aktivnih ugovora o osiguranju kojih je na kraju 2021. bilo oko 12 milijuna, ali i prirode financijske usluge kod koje se češće mogu javiti prijepori potrošača s društvima za osiguranje zbog učestalosti nastanka šteta, poglavito onih povezanih s obveznim osiguranjem od automobilske odgovornosti. Međutim, njihova zastupljenost

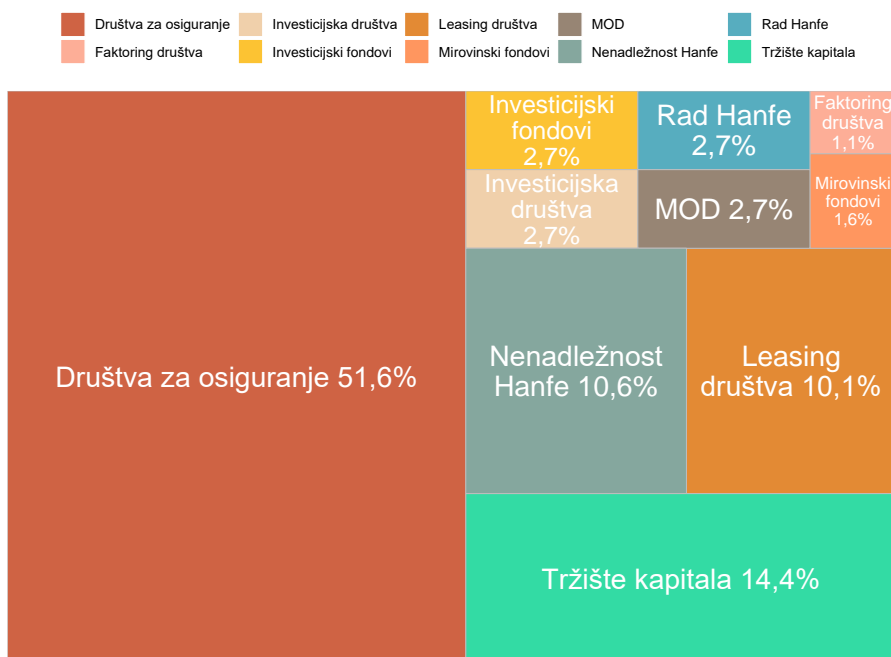
---

<sup>8</sup> [Poveznica](#)

<sup>9</sup> [Poveznica](#)

u ukupnom broju predstavki dostavljenih Hanfi nastavila se smanjivati te je u odnosu na 2020. smanjena za 5,6 postotnih bodova (s 57,2 % u 2020. na 51,6 % u 2021.).

Slika 4. Broj zaprimljenih predstavki u 2021. prema segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Osim u vezi s uslugama osiguranja, korisnici financijskih usluga najviše su predstavki i prijepora imali u vezi s funkcioniranjem domaćeg tržišta kapitala te događajima koji su se na njemu odvijali (27 predstavki, odnosno 14,3 %). U infrastrukturnom smislu domaće tržište kapitala čine Zagrebačka burza kao mjesto trgovanja i Središnje klirinško depozitarno društvo, koje obavlja poslove namire transakcija. U odnosu na godinu ranije riječ je o rastu od 12,5 %, a predstavke su se u uglavnom odnosile na obveze objave ponude za preuzimanje pojedinih ciljnih društava, prijave manipulacije tržištem odnosno cijenama dionica te navodno nezakonita postupanja skupštine ili članova uprave pojedinih društava. Što se tiče postupaka investiranja na tržištu kapitala, Hanfa je u 2021. zaprimila i sedam predstavki (3,7 % svih zaprimljenih predstavki) koje su se odnosile na pružanje investicijskih i s njima povezanih usluga koje nude investicijska društva. Predstavke su se pretežno odnosile na uvjete trgovanja na trgovinskim platformama, odnosno sustavima za trgovanje pojedinih investicijskih društava, ili postupanja prilikom sklapanja ugovora o pružanju investicijskih usluga te uvjeta tih ugovora. Pored toga, zaprimljene su i dvije predstavke koje su se odnosile na rad investicijskih fondova preko kojih potrošači mogu ulagati na tržištu kapitala. Te su se predstavke

ticale postupanja društva za upravljanje investicijskim fondovima u skladu sa zakonskim odredbama i pravilima fonda te postupanja društva s uplatama ulagatelja.

Nakon značajnog povećanja broja predstavki iz područja leasinga u 2020. godini, a što je bilo povezano s postupanjem leasing društava u pogledu posljedica pandemije koronavirusa te nepravilnostima i nezakonitostima u obračunu kamata primateljima leasinga utvrđenim provedenim nadzorom Hanfe, njihov se broj u 2021. smanjio za 13,6 % (zaprimito je 19 predstavki, što čini 10,1 % ukupnog broja predstavki u 2021.). Teme koje su se pojavile bile su, primjerice, neispunjenje ugovornih obveza, sadržaj ugovora o leasingu, naplata i izračun opomena i kamata te procjena iznosa duga nakon prodaje objekata leasinga.

Uz nadzor obračuna kamatnih stopa primateljima leasinga nad jednim leasing društvom koji je okončan u 2020., Hanfa je u 2021. dovršila i nadzorne postupke nad još 13 leasing društava povezanih s nadzorom obračuna kamatnih stopa.<sup>10</sup> Kod 12 od ukupno 13 nadziranih leasing društava Hanfa je također utvrdila nezakonitosti i nepravilnosti povezane s izračunom kamatnih stopa u ugovorima o leasingu, a koje se odnose na neopravdano i jednostrano mijenjanje kamatnih stopa i/ili transparentnost aktualnih ugovornih odredbi u pogledu obračuna kamatnih stopa, odnosno leasing obroka. Leasing društvima naloženo je da o utvrđenim nezakonitostima i nepravilnostima obavijeste primatelje leasinga i poduzmu aktivnosti radi njihova otklanjanja, dok u odnosu na aktualne ugovorne odredbe s primateljima leasinga u pogledu određivanja kamatnih stopa njih ugovorno uređuju na transparentan i jasan način.

Slijedom provedenih nadzornih postupaka Hanfa je zaprimila brojna obraćanja primatelja leasinga koja su u velikom dijelu bila usmjerena na pitanje zastarnog roka potraživanja po neovlašteno naplaćenim iznosima kamata. S time u svezi Hanfa je na svojoj internetskoj stranici objavila informativni tekst namijenjen primateljima leasinga koji se smatraju oštećenima postupanjem leasing društava, a kojim su informirani o svojim pravima i mogućnostima u pogledu utvrđivanja visine potraživanja neovlašteno naplaćenih iznosa kamata kao i roka njihove zastare.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> BKS – leasing Croatia d.o.o., Erste&Steiermaerkische S-Leasing d.o.o., IMPULS-LEASING d.o.o., Mercedes Benz Leasing Hrvatska d.o.o., HETA Asset Resolution Hrvatska d.o.o., OTP Leasing d.d., PBZ-LEASING d.o.o., PORSCHE LEASING d.o.o., UniCredit Leasing Croatia d.o.o., AGRAM LEASING d.o.o., i4next leasing Croatia d.o.o., SCANIA CREDIT HRVATSKA d.o.o. i Volvo Financial Services leasing d.o.o.

<sup>11</sup> [Poveznica](#)

Dok je u 2020. bila zaprimljena samo jedna predstavka u vezi s radom mirovinskih osiguravajućih društava (dalje u tekstu: MOD) i četiri predstavke na rad mirovinskih fondova, u 2021. njihov je broj značajno porastao u relativnom iznosu, iako je u apsolutnim terminima i dalje bio marginalan (ukupno pet predstavki na MOD-ove, odnosno tri predstavke na mirovinske fondove što zajedno čini 4,3 % svih zaprimljenih predstavki), posebno ako se promatra u odnosu na broj članova mirovinskih fondova (2,5 mil. na kraju 2021.), odnosno broj ugovora o isplati mirovine preko MOD-ova (13 tis. na kraju 2021.). Dosadašnje predstavke iz ovog područja ukazivale su uglavnom na to da su korisnici nedovoljno informirani o funkcioniranju mirovinskog sustava zbog čega je Hanfa osobe pred mirovinom, kao i same umirovljenike, prepoznala koja jednu od svojih strateških ciljnih skupina za provođenje aktivnosti financijskog, odnosno mirovinskog opismenjanja. Cilj je budućim umirovljenicima na jednostavan i transparentan način pružiti potrebne informacije o funkcioniranju mirovinskog sustava te mogućnostima, ali i posljedicama, različitih oblika isplate mirovine, a sve kako bi što informiranije mogli pristupiti izboru načina njezine isplate. Naime, s obzirom na to da je od provedbe mirovinske reforme u 2002. kojom je sustav međugeneracijske solidarnosti (I. stup) dopunjen sustavom individualne kapitalizirane štednje (obvezni II. stup i dobrovoljni III. stup) prošlo točno dvadeset godina, u narednom se razdoblju očekuje znatnije povećanje broja umirovljenika koji će mirovinu ostvarivati iz participiranja tijekom punog radnog staža u oba obvezna mirovinska stupa (I. i II. stup). Hanfa je stoga osmislila i na svojoj internetskoj stranici ponudila standardizirani program edukativnih aktivnosti „Zlatne godine“ za građane koji planiraju mirovinu, koji su pred odlaskom u mirovinu i one koji su već u mirovini, a koji pruža sve informacije o mirovinskom sustavu kroz niz tema.<sup>12</sup>

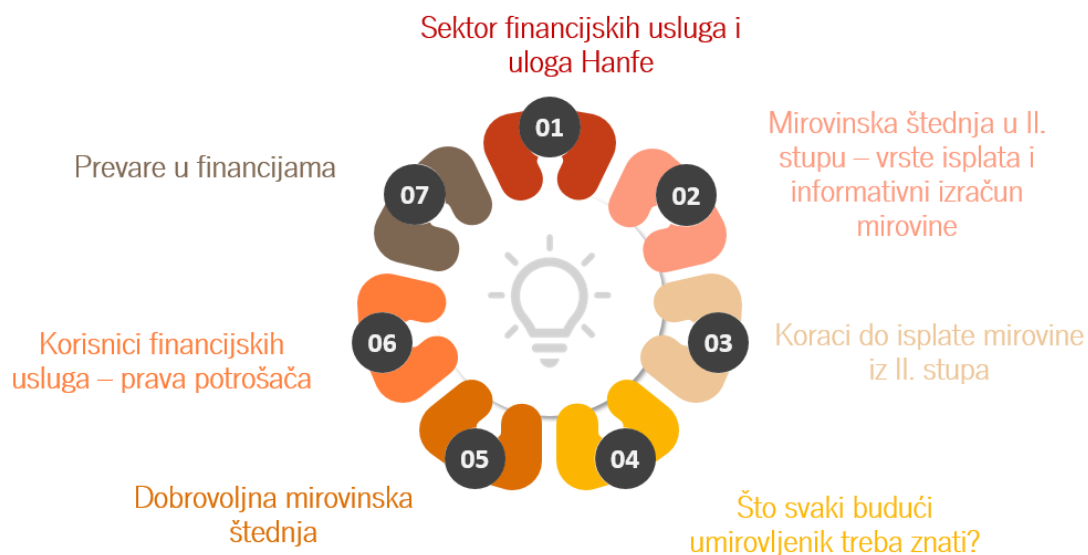
Osim toga, Hanfa je putem svojih redovnih mjesečnih *online* javnih predavanja zainteresirane upoznala s mirovinskim sustavom u Republici Hrvatskoj, razlikama i prinosima različitih kategorija mirovinskih fondova, isplatama mirovina, dobrovoljnom mirovinskom štednjom i drugim informacijama iz područja mirovinskog sustava.<sup>13</sup> S obzirom na značajan interes za takva predavanja, navedene teme nastavile su se obrađivati i približavati široj javnosti i u narednom razdoblju, a istodobno će Hanfa tijekom 2022. provesti i prvo sveobuhvatno nacionalno ispitivanje razine financijske pismenosti osoba koje su pred mirovinom, čiji će se rezultati objaviti do kraja 2022. godine.

---

<sup>12</sup> [Poveznica](#)

<sup>13</sup> *Online* predavanje o mirovinskoj štednji drugog i trećeg stupa dostupno je na sljedećoj [poveznici](#).

Slika 5. Edukacije o svim aspektima mirovinske štednje dostupne su građanima



Izvor: Hanfa

Slika 6. Hanfa od 2021. svakog 15. u mjesecu održava javno predavanja na neku od tema povezanih s financijskim uslugama



Izvor: [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)

Iz područja faktoringa u 2021. zaprimljene su dvije predstavke, što je jednako broju zaprimljenih predstavlki iz ovog područja u 2020. godini. Zaprimljene predstavke odnosile su se na jedno društvo te su uzete u obzir u okviru nadzornih aktivnosti Hanfe.

Subjekti nadzora Hanfe su i društva koja se bave djelatnošću pružanja usluga razmjene virtualnih i fiducijarnih valuta i/ili pružanja skrbničke usluge novčanika, no Hanfa ne nadzire njihovo cjelokupno poslovanje već samo onaj segment koji se odnosi na nadzor provedbe mjera, radnji i postupaka za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma.<sup>14</sup> S time u svezi je u 2021. zaprimljena i jedna anonimna predstavlka povezana s navodnim pranjem novca kod trgovanja kriptovalutama, a koju je Hanfa uzela u obzir kod svojih nadzornih aktivnosti.

Osim na postupanje svojih subjekata nadzora, Hanfa tijekom godine zaprima i predstavke u vezi s temama za koje nije nadležna. Takvih je predstavlki u 2021. bilo 20, što je za 10 predstavlki, odnosno čak 33,3 % manje u odnosu na 2020. Najveći broj takvih obraćanja potrošača i ostalih zainteresiranih osoba i dalje se odnosi na rad društava za naplatu/otkup dospjelih potraživanja i bankarsko poslovanje, a nešto manje na telekomunikacijske usluge. Česta je zablude da su društva za otkup dospjelih potraživanja subjekti nadzora Hanfe, premda je na internetskoj stranici Hanfe u rubrici Često postavljena pitanja (FAQ) objavljena informacija o tome kako se u takvim slučajevima ne radi o faktoringu koji spada pod nadležnost Hanfe.<sup>15</sup> Naime, faktoring je pravni posao u kojemu pružatelj usluga faktoringa na temelju i u skladu s ugovorom o faktoringu sklopljenim s dobavljačem i/ili kupcem, kupuje predmete faktoringa s pravom ili bez prava na regres. Predmet faktoringa su postojeće i/ili buduće, nedospjele, cijele ili djelomične novčane tražbine proizašle s osnove isporuke dobara i/ili pružanja usluga od strane poslovnih subjekata u tuzemstvu i u inozemstvu.

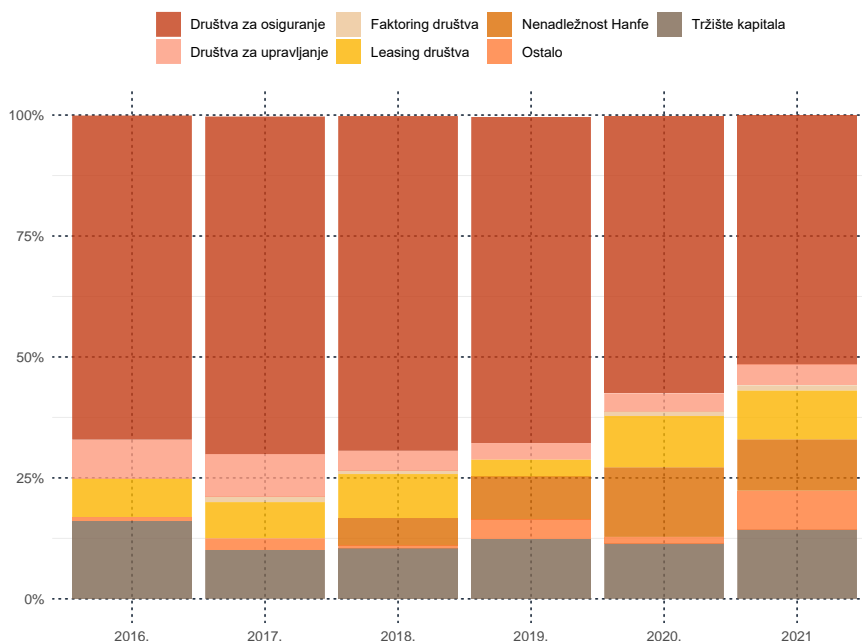
Korisnici financijskih usluga, odnosno potrošači mogu, ako su nezadovoljni, uputiti i predstavlku na sam rad Hanfe, odnosno njezinih stručnih službi. Dok u 2020. godini nije bilo predstavlki na rad Hanfe, u 2021. zaprimljeno je njih pet. Svaka se takva predstavlka u skladu s internim procedurama obrađuje i analizira od strane više organizacijskih jedinica, što uključuje i neovisnu funkciju interne revizije. Na temelju predstavlki zapremljenih u 2021. nisu utvrđene nepravilnosti u radu Hanfe, a podnositelji su obaviješteni o rezultatima postupka utvrđivanja nepravilnosti/nezakonitosti.

---

<sup>14</sup> U skladu s odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN, 108/17, 39/19).

<sup>15</sup> [Poveznica](#)

Slika 7. Relativna zastupljenost predstavki po pojedinim segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

## 2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja

Očekivano i u 2021. najviše prijepora koje su potrošači prijavili Hanfi odnosilo se na poslovanje društava za osiguranje koja, prema broju sklopljenih ugovora, zauzimaju najveći dio tržišta. Tako se upravo na prva tri društva za osiguranje, koja zajedno čine 52 % tržišta osiguranja u Hrvatskoj, odnosilo 52 % svih zaprimljenih predstavki na usluge osiguranja. Međutim, pozitivno je sustavno smanjenje broja zaprimljenih predstavki u vezi s postupanjem gotovo svih društava za osiguranje u odnosu na prethodnu godinu, uz izuzetak tek dvaju društava. Tako je smanjenje predstavki kod triju najvećih društava za osiguranje u 2021. iznosilo prosječno 25,5 %.

Prijepori su i dalje najučestaliji u području autoosiguranja, što je razumljivo s obzirom na to da je riječ, između ostalog, i o obveznom osiguranju od odgovornosti za upotrebu motornih vozila (tijekom 2021. sklopljeno je 3,3 mil. ugovora o osiguranju) te prirodu financijske usluge kod koje je frekvencija nastupa osiguranog slučaja visoka. U 2021. Hanfa je tako zaprimila 38 predstavki u vezi s autoosiguranjem (42 % svih predstavki iz područja osiguranja, isto kao i godinu ranije), od čega se 30 predstavki (33 %) odnosilo na osiguranje od automobilske odgovornosti, a 8 predstavki (9 %) na kasko-osiguranje.

Slika 8. Struktura zaprimljenih predstavki prema vrsti osiguranja (u %)



Izvor: Hanfa

Kod takvih predstavki, ali i drugih predstavki u vezi s ugovorima neživotnog osiguranja, prijepori su najčešće povezani s pitanjem osnovanosti odštetnog zahtjeva, odnosno odgovornosti društva za osiguranje za naknadu štete, kao i samim određivanjem iznosa visine štete (30,8 % svih predstavki na područje osiguranja). U Hrvatskoj, kao i većini drugih država članica EU-a, procjena iznosa visine štete i pitanje utvrđivanja osnovanosti naknade štete od strane društava za osiguranje nisu posebno zakonski regulirani, izuzev onoga što je određeno općim propisima kojima se uređuju ugovorni i izvanugovorni obvezni odnosi tj. Zakonom o obveznim odnosima<sup>16</sup> (dalje u tekstu: ZOO). ZOO sadrži odredbe kojima su uređeni ugovori o osiguranju, njihove karakteristike te prava i obveze stranaka, kao i institut prouzročena i naknade štete. Tako društva za osiguranje samostalno obrađuju odštetne zahtjeve na temelju dokumentacije za koju procijene da im je neophodna u tom procesu te samostalno donose odluku o osnovanosti pojedinog odštetnog zahtjeva. Procjenu visine iznosa štete također rade društva za osiguranje, odnosno njihovi djelatnici ili vanjski procjenitelji na temelju sklopljenog ugovora o pružanju usluge procjene štete. Pri tome nije uvjetovano da procjenitelji budu ujedno i ovlašteni sudski vještaci niti je reguliran način, odnosno metodologija određivanja i procjene visine štete.

<sup>16</sup> NN, 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21

S obzirom na to da su prethodno navedena pitanja osnovanosti naknade štete i iznosa visine štete dio privatnopravnog odnosa, povezane prijepore potrošača s društvima za osiguranja moguće je rješavati jedino sudskim putem ili alternativno kroz postupak izvansudskog rješavanja sporova.

### Okvir 2. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Alternativno rješavanje sporova izvansudski je način rješavanja prijepora te je, za razliku od sudskog postupka koji je često dugotrajan i formalan, pretežno jednostavniji, brži i za potrošače moguće cjenovno prihvatljiviji, ovisno o tijelu koje provodi postupak.

Postoji više vrsta alternativnog rješavanja sporova, kao što su: posredovanje, mirenje, pučki pravobranitelj, arbitraža i odbori za pritužbe. Navedene mogućnosti alternativnog rješavanja sporova razlikuju se po svojim karakteristikama i nisu sve namijenjene rješavanju potrošačkih prijepora. Potrošači i ostali korisnici financijskih usluga osiguranja svoje prijepore s društvima za osiguranje izvansudski mogu rješavati u kontaktu s društvom, odnosno podnošenjem pritužbe, tj. prigovora društvu za osiguranje, koje je, u skladu s odredbama Zakona o osiguranju<sup>17</sup> (dalje u tekstu: ZOS) dužno na njih pisano odgovoriti u roku od 15 dana od njihova zaprimanja. Isto tako, u skladu s odredbama ZOS-a, društva za osiguranje dužna su uspostaviti izvansudski postupak rješavanja sporova po pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba.

Jedan od alternativnih postupaka rješavanja potrošačkih prijepora koji je u Republici Hrvatskoj dostupan korisnicima usluga osiguranja je i postupak mirenja. Mirenje je dobrovoljan postupak u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti svoj spor, odnosno postići međusobno prihvatljiv sporazum, tj. nagodbu u skladu sa svojim potrebama i interesima, a sve uz pomoć treće nepristrane osobe – izmiritelja. Ovaj postupak u Republici Hrvatskoj reguliran je Zakonom o mirenju<sup>18</sup>, koji je u cijelosti stupio na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske EU-u te je i danas na snazi.

Postupak mirenja karakteriziraju: dispozitivnost i stranačka autonomija, dobrovoljnost i konsenzualnost, neformalnost i povjerljivost postupka, procesna ravnoteža stranaka, kompetentnost

<sup>17</sup> NN, 30/15, 112/18, 63/20, 133/20

<sup>18</sup> NN, 18/11

izmiritelja, zakonitost postupka, načelo neovisnosti izmiritelja, načelo usmenosti te načelo savjesnosti i poštenja.<sup>19</sup> Mirenje je u odnosu na sudski postupak brži i jednostavniji postupak koji sadrži puno manje pravila koja su uglavnom svima lako razumljiva. Dok u sudskom postupku stranke dokazuju svoj pravni položaj na temelju zakona te sudac donosi odluku o predmetu spora, u postupku mirenja zakonska utemeljenost zahtjeva nije presudna, već su važniji interesi i volja stranaka koje same odlučuju o rješenju vlastita spora te sklapaju nagodbu. Nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. Mirenje se može provesti i na sudu, a postupci mirenja izvan suda provode se u centrima za mirenje<sup>20</sup> ili izvan njih s izabranim izmiriteljem.

Postupak mirenja pred institucijama za mirenje i izmiriteljima naplaćuje se prema njihovu cjeniku koji se razlikuje ovisno o instituciji.

Premda ne može ulaziti u utvrđivanje osnovanosti i visine štete kada je riječ o ugovorima o osiguranju, Hanfa je ovlaštena nadzirati postupak obrade odštetnih zahtjeva u pogledu rokova za njihovu obradu, kao i sadržaja dostavljenih odluka o njima. Ti su rokovi općenito za ugovore o osiguranu regulirani ZOO-om (čl. 943.), kojim je propisano kako je društvo za osiguranje dužno platiti osigurninu u roku od 14 dana od kada je dobilo obavijest da se osigurani slučaj dogodio. Iznimno, ako je za utvrđivanje obveze društva za osiguranje ili njezina iznosa potrebno određeno vrijeme, taj rok ne može biti dulji od 30 dana od primitka odštetnog zahtjeva. U suprotnom je društvo za osiguranje dužno u istom roku obavijestiti osiguranika, odnosno oštećenika da njegov odštetni zahtjev nije osnovan. Ti su rokovi zasebno regulirani kada je riječ o obveznim osiguranjima u prometu (čl. 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu<sup>21</sup>, dalje u tekstu: ZOOP), kod kojih je društvo za osiguranje dužno u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu tog zahtjeva te, u slučaju kada odgovornost društva i visina štete nisu sporni, dostaviti potrošaču obrazloženu ponudu, a u suprotnom utemeljeni odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva. Nepostupanje u rokovima i na način određen odredbama ZOOP-a prilikom obrade štete na temelju police osiguranja od automobilske odgovornosti bilo je razlog podnošenja

---

<sup>19</sup> Vodič kroz mirenje - [Poveznica](#)

<sup>20</sup> Centri za mirenje postoje primjerice pri: Hrvatskoj gospodarskoj komori, Hrvatskoj obrtničkoj komori, Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Hrvatskoj udruzi za mirenje, Hrvatskoj odvjetničkoj komori te Hrvatskom uredu za osiguranje.

<sup>21</sup> NN, 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14

10 predstavki u 2021. (11,0 % svih predstavki na područje osiguranja). Za propuštanje ove obaveze društava za osiguranje propisane su i prekršajne odredbe, pa je tijekom 2021. na temelju četiri predstavke kod kojih je utvrđeno kršenje ovih rokova Hanfa pokrenula prekršajne postupke.

Porast broja i udjela predstavki povezanih s osiguranjem imovine koji je zabilježen tijekom 2020. i u prvom polugodištu 2021. pretežno je posljedica dvaju potresa u odnosu na koji rizik potrošači nisu bili u svim slučajevima adekvatno predugovorno informirani u vezi s čim je Hanfa tijekom 2020. provela nadzorni postupak i uputila pisanu preporuku svim društvima za osiguranje. Taj je rast broja prijepora u drugom polugodištu 2021. zaustavljen s obzirom na to da nije zaprimljena nijedna predstavka povezana s ostvarivanjem prava od osiguranja od rizika potresa. Na razini cijele 2021. udio predstavki povezanih s osiguranjem imovine iznosio je 26,4 % svih predstavki na područje osiguranja (24 predstavke), jednako kao i prethodne godine.

U 2021. nastavio je rasti broj predstavki u vezi s osiguranjem kredita (rast od 25,0 % u odnosu na godinu ranije) kao jednim od uobičajenih instrumenata osiguranja (kolateralna) kredita koje banke mogu, u skladu sa svojim internim procesima i uvjetima, tražiti u svrhu njihova odobravanja. Kao i prethodne godine, značajan dio prijepora kod ovog osiguranja proizlazi iz nedovoljnog razumijevanja samog proizvoda, odnosno njegovih uvjeta i samog pokrića osiguranja. Važno je napomenuti kako uvjeti osiguranja u pravilu sadrže i ograničenja obveza društva za osiguranje. Stoga je, kao i kod ostalih vrsta osiguranja, iznimno važno da potrošači dobro prouče uvjete osiguranja, dok su distributeri takvih osiguranja (najčešće same banke) u obvezi potrošaču pružiti sve informacije o samom proizvodu i njegovim uvjetima, što se odnosi i na prava potrošača u slučaju prijevremene otplate kredita.

U 2021. došlo je do blagog smanjenja broja predstavki zbog neodgovaranja društava za osiguranje na pritužbe, odnosno prigovore zainteresiranih osoba u zakonskom roku, pa se njihov udio smanjio na 3,3 % svih predstavki na područje osiguranja. Tome je pridonijela i preporuka Hanfe u vezi s pitanjem neodgovaranja društava na prigovore i pritužbe zainteresiranih osoba, pitanjem informiranja potrošača o mogućnostima raskida ugovora i općenito komunikacijom s klijentima, a koja je upućena svim društvima za osiguranje u listopadu 2020.<sup>22</sup> U 2021. od društava je zatraženo očitovanje o postupanju na temelju navedene preporuke, a prema dostavljenim očitovanjima utvrđeno je da je trećina društava poduzela određene dodatne radnje na temelju preporuke u vezi

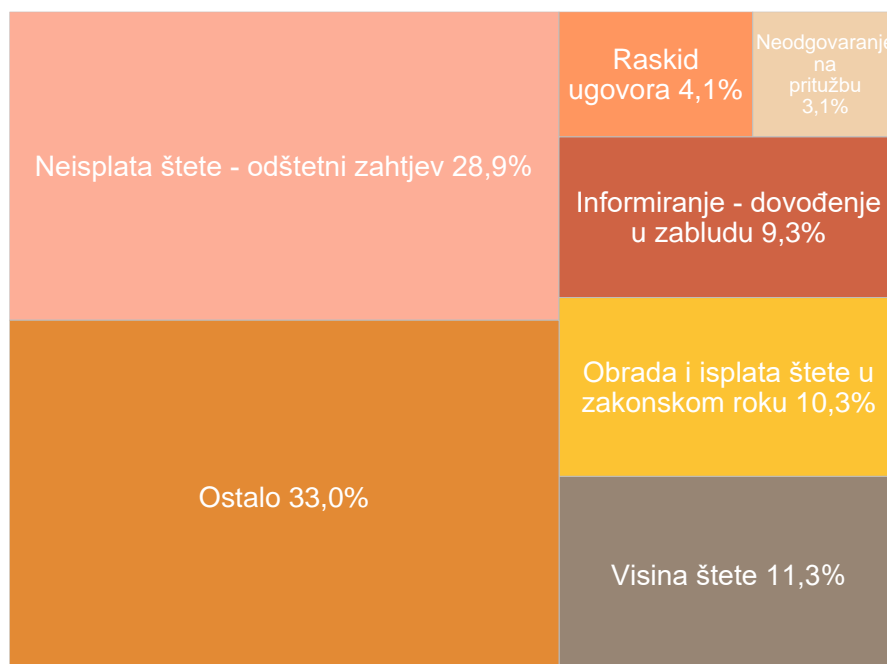
---

<sup>22</sup> [Poveznica](#)

s informiranjem korisnika o pravima i obvezama iz ugovora o osiguranju te komunikacijom s korisnicima prilikom odlučivanja o odštetnim zahtjevima i odgovaranja na pritužbe/prigovore.

Relativni udio predstavlki podnijetih zbog drugih oblika osiguranja u 2021. uglavnom je stagnirao ili se smanjio.

Slika 9. Struktura zaprimljenih predstavlki na rad društava za osiguranje u razdoblju od siječnja do prosinca 2021. s obzirom na predmet predstavlke



Napomena: Kategorija ostalo obuhvaća ukupno 32 predstavlke iz područja osiguranja koje su zaprimljene, a tiču se različitih tema koje se uglavnom sporadično i u malom broju javljaju, poput oglašavanje popusta, rada procjenitelja šteta, ovršnih postupaka, umanjenja odštete za PDV i dr. Također, od navedene 32 predstavlke njih 6 odnosi se na poslove osiguranja, ali su vezane uz postupanje drugih subjekata koji nisu društva za osiguranje poput distributera osiguranja.

Izvor: Hanfa

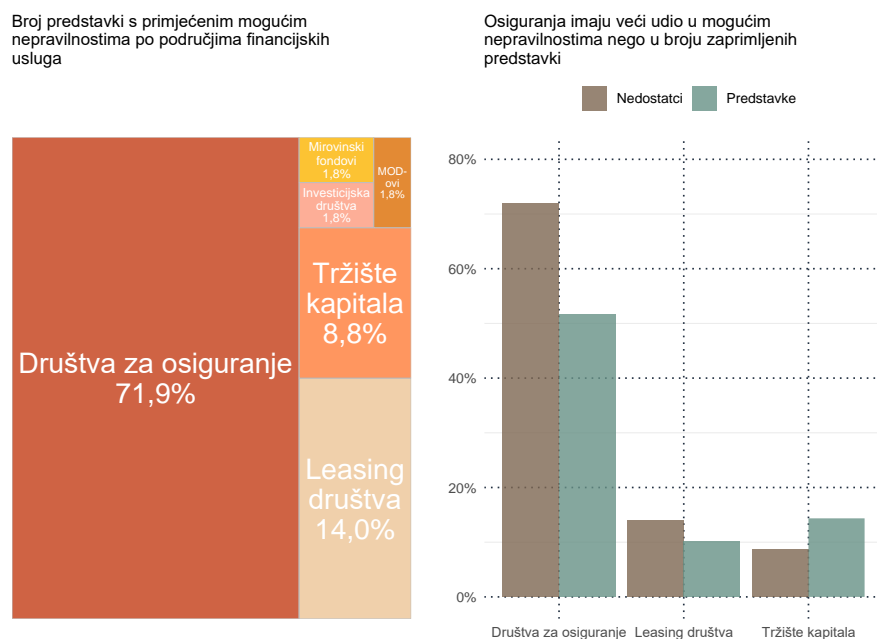
### 3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki

Predstavke potrošača predstavljaju važan kanal korektivnog djelovanja prema pružateljima financijskih usluga s obzirom na to da u određenim slučajevima navodi iz pojedine predstavke mogu uputiti na postojanje određenih sustavnih problema ili nedostataka u poslovnim procesima određenog subjekta nadzora. Saznanja koje Hanfa dobije tim putem mogu biti vrlo korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti. Stoga su odgovaranje na predstavke i njihova analiza jedan od korisnih alata praćenja zakonitog i pravilnog postupanja i poslovanja subjekata koje Hanfa nadzire te zaštite potrošača.

Na temelju trećine svih predstavki zaprimljenih tijekom 2021. godine utvrđena je mogućnost nezakonitog, nepravilnog ili manjkavog postupanja (dalje: nepravilnosti) društava koja pružaju financijske usluge (ukupno 57 predstavki, odnosno 37,8 % svih zaprimljenih), a temeljem kojih Hanfa poduzima daljnje aktivnosti iz svoje ovlasti. Moguće nepravilnosti utvrđene su na temelju svake druge zaprimljene predstavke iz područja osiguranja i leasinga. U većini slučajeva riječ je o manjim prijestupima, dok su moguće nezakonitosti utvrđene kod 17,6 % prijavljenih slučajeva koji su se odnosili na usluge osiguranja odnosno 22,2 % predstavki koje su se odnosile na usluge leasinga. I u segmentu ostalih financijskih usluga koje su u nadzornoj nadležnosti Hanfe utvrđene su mogućnosti da je došlo do određenih nepravilnosti, no u bitno manjem broju.

Ovisno o težini i učestalosti ponavljanja utvrđene nepravilnosti te u skladu sa svojim zakonskim mogućnostima Hanfa poduzima određene aktivnosti. One mogu biti nadzornog tipa, poput provođenja nadzornog postupka, pokretanja prekršajne prijave za nezakonitosti za koje je to zakonom predviđeno ili davanja individualnih ili skupnih preporuka subjektima nadzora kao neobvezujuće upute usmjerene unaprjeđenju i poboljšanju njihova poslovanja, financijske stabilnosti i položaja ili smanjenju rizika kojima jesu ili bi mogli biti izloženi. Osim toga, predstavke mogu ukazivati i na određene zakonske nedorečenosti ili nejasnoće povezane s legislativnim okvirom pružanja financijskih usluga pa Hanfa može na osnovi takvih saznanja kroz svoje normativne aktivnosti izmijeniti i unaprijediti postojeći regulatorni okvir. Međutim, osim spomenutih, Hanfine aktivnosti koje proizlaze iz predstavki korisnika financijskih usluga također mogu biti i edukativnog karaktera te usmjerene prema samim pružateljima financijskih usluga ili potrošačima.

Slika 10. Moguće nepravilnosti utvrđene na temelju zaprimljenih predstavi



Izvor: Hanfa

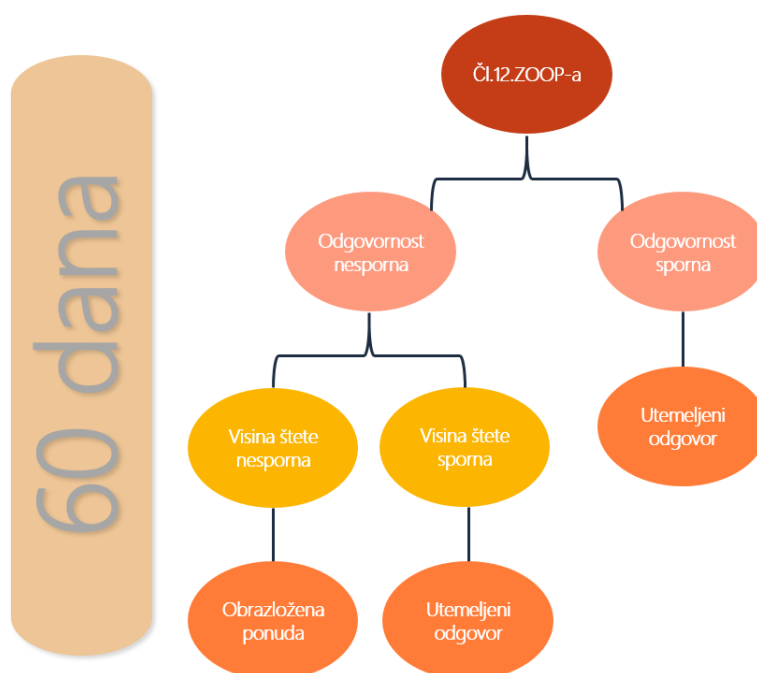
### 3.1. Prekršajni prijedlozi

Rokovi i forma u kojima su društva za osiguranje dužna obavijestiti oštećenika o osnovanosti odštetnog zahtjeva i visini iznosa štete kod obveznih osiguranja od automobilske odgovornosti propisani su ZOOP-om, a za nepostupanje u skladu s odredbama predviđene su prekršajne kazne.<sup>23</sup>

Tijekom 2021. godine zaprimljeno je ukupno deset predstavi povezanih s obradom štete, poglavito u pogledu rokova obrade u skladu s odredbama ZOOP-a. Na temelju njih četiri Hanfa je protiv tri društva za osiguranje pokrenula prekršajne postupke zbog kršenja odredbi članka 12. ZOOP-a, a svi su postupci još u tijeku. Ukupno je tijekom posljednje tri godine zbog propuštanja slanja utemeljenog odgovora ili obrazložene ponude oštećeniku u adekvatnoj formi te u zakonskome roku od 60 dana Hanfa na temelju saznanja iz predstavi podnijela ukupno deset optužnih prijedloga, od kojih su u četiri postupka donesene pravomoćne osuđujuće presude, dok je šest postupaka još u tijeku.

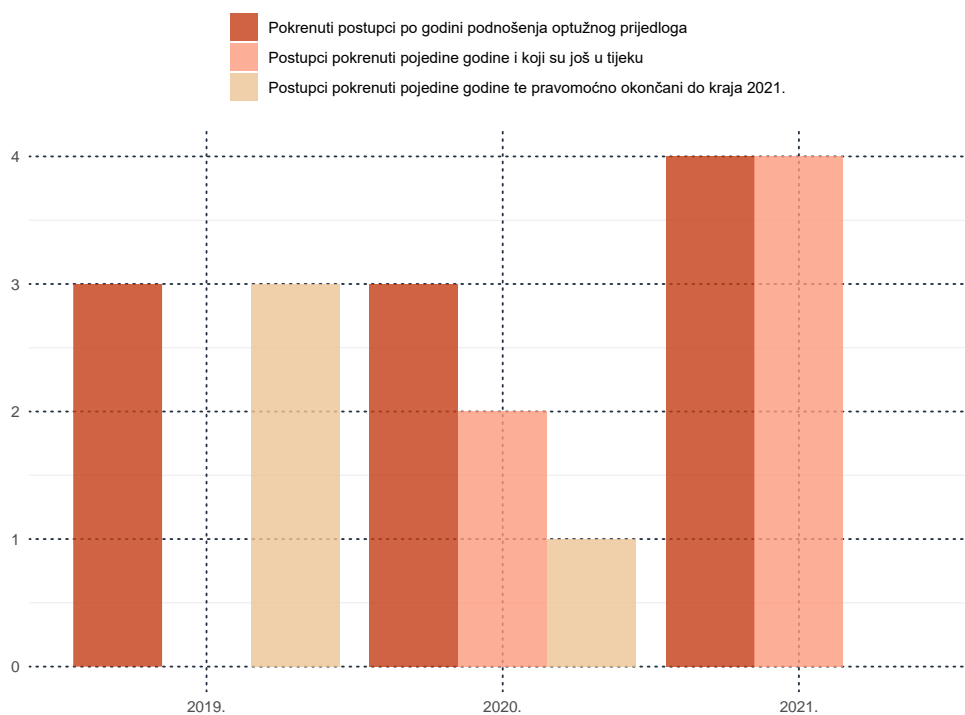
<sup>23</sup> Za više o čl. 12. ZOOP-a i prekršajnim odredbama vidjeti prvi broj publikacije [Predstavke korisnika financijskih usluga](#).

Slika 11. Odredbe članka 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu



Izvor: Hanfa

Slika 12. Broj i stanje prekršajnih prijedloga iniciranih na temelju predstavki



Izvor: Hanfa

### 3.2. Nadzorni postupci

Hanfa saznanja i informacije iz predstavki redovito koristi kao indikator u procesu planiranja i provođenja svojih nadzornih aktivnosti. Tako je u 2021. pokrenut postupak izvanrednog neposrednog nadzora jednog društva za osiguranje na temelju predstavke kod koje je primijećeno više mogućih nezakonitosti povezanih s postupkom obrade odštetnog zahtjeva kod osiguranja od rizika „osiguranje usjeva i nasada“. Nezakonitosti su se, u bitnom, odnosile na neisplatu osigurarine utvrđene ugovorom u zakonskom roku, odnosno na propuštanje obavještanja osiguranika o tome da odštetni zahtjev nije osnovan kao i na propuštanje odgovaranja na prigovore i pritužbe osiguranika u roku od 15 dana, kako je to predviđeno ZOS-om. Nadzor je završen, a radilo se o postupanju prema klijentu čiji je ugovorni odnos s društvom za osiguranje u trenutku provođenja nadzora bio okončan te utvrđeno nezakonito i nepravilno postupanje društva za osiguranje po dva odštetna zahtjeva nije imalo značajan utjecaj na tržište osiguranja u cjelini i općenito osiguranike, ugovaratelje osiguranja i korisnike iz ugovora o osiguranju. U skladu sa zakonskim mogućnostima društvu za osiguranje rješenjem je izrečena opomena uz nalog da do utvrđenog roka Hanfi dostavi izvješća nositelja funkcije unutarnje revizije o provedenoj unutarnjoj kontroli obrade svih odštetnih zahtjeva povezanih s navedenom vrstom rizika te kontroli postupanja po prigovorima i pritužbama zainteresiranih osoba uz istu vrstu rizika koje društvo zaprimi od dana primitka rješenja objavljenog na internetskoj stranici Hanfe.

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 jednog leasing društva zbog sumnje na moguće nezakonitosti i nepravilnosti u odnosu na aktivaciju ugovora o leasingu kada objekt leasinga nije isporučen zbog razloga povezanih s dobavljačem leasinga, a u skladu s propisima iz nadležnosti Hanfe.<sup>24</sup> Postupak nadzora je u tijeku.

S obzirom na kontinuiranost i učestalost zaprimanja predstavki u kojima je primijećeno potencijalno kršenje zakonskih odredbi povezanih s obveznim odgovaranjem društava za osiguranje pisanim putem na pritužbe i prigovore potrošača u zakonskom roku od 15 dana<sup>25</sup> Hanfa tijekom 2022. planira provesti ciljane nadzorne aktivnosti nad svim društvima za osiguranje na domaćem tržištu.

---

<sup>24</sup> Zakon o leasingu, NN, NN 141/13

<sup>25</sup> Zakon o osiguranju, članak 378.

Tome je pridonijela i činjenica da se navedena tematika i u prethodnim godinama pojavljivala kao čest razlog prijepora između korisnika usluga osiguranja i društava, a zbog čega je Hanfa društvima 2020. godine uputila i preporuku o potrebi postupanja u skladu sa zakonskim odredbama u navedenom pitanju.

Tijekom 2021. Hanfa je također provodila radnje u vezi sa saznanjima iz predstavke podnesene zbog načina pripisa dobiti kod ugovora o životnom osiguranju jednog društva koji nije odgovarao odredbama sklopljenog ugovora. Nakon provedenih radnji Hanfe društvo je sve svoje klijente na koje se promjena odnosila obavijestilo o promjeni obračuna dobiti na način koji je u skladu s ugovorom.

### 3.3. Preporuke

Na osnovu zapažanja iz zaprimljenih predstavi Hanfa je tijekom 2021. svim društvima za osiguranje i njihovim podružnicama izdala zajedničku preporuku u vezi s unaprijeđenjem informiranosti korisnika njihovih usluga o značenju i posljedicama ugovaranja franšize.<sup>26</sup> Naime, nakon potresa koji je u ožujku 2020. pogodio Zagreb i okolicu, zaprimljeno je više predstavi u vezi s pitanjem predugovornog informiranja prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine s pokrićem rizika potresa pri čemu se posebno problematično pokazalo razumijevanje pojma franšize i podosiguranja. Franšiza je sudjelovanje osigurane osobe u šteti i to u unaprijed definiranom, ugovorenom iznosu. Pojednostavljeno, u slučaju kad je ugovorom o osiguranju ugovorena franšiza, osiguranik određeni iznos štete, predviđen ugovorom, snosi sam. Podosiguranje postoji u slučaju kad se osigurana vrijednost predmeta osiguranja ne podudara s njegovom stvarnom vrijednošću, pa ako se utvrdi da je vrijednost osigurane stvari u trenutku ostvarenja osiguranog slučaja veća od svote osiguranja, osigurnina se smanjuje razmjerno vrijednosti osigurane stvari u trenutku osiguranog slučaja. S time u svezi Hanfa je u 2020. pokrenula postupak posrednog nadzora nad jednim društvom za osiguranje na temelju kojeg je društvo ispravilo u postupku utvrđene nepravilnosti i nedostatke u vezi s informiranjem klijenata o mogućnostima i posljedicama ugovaranja odbitne franšize te je u ožujku 2021. donijeto rješenje o okončanju postupka.

---

<sup>26</sup> [Poveznica](#)

U vezi s ovom problematikom, a osobito s obzirom na potres koji je u prosincu 2020. pogodio Sisačko-moslavačku županiju, Hanfa je dodatno odlučila svim društvima za osiguranje i njihovim podružnicama uputiti preporuku u vezi s unaprjeđenjem informiranosti korisnika usluga društava za osiguranje o značenju i posljedicama ugovaranja franšize. Preporukom su društva upućena da obrate pažnju na mogućnost dodatnog informiranja korisnika usluga o pojmu i posljedicama ugovaranja franšize. Neki od mogućih primjera kojima se pojam i izračun franšize mogu dodatno pojasniti i približiti korisnicima usluga su dodatno educiranje prodajnog osoblja ili objava dodatnih pojašnjenja na primjerenom mjestu u slučaju *online* distribucije proizvoda, kao i navođenje odredbi o franšizi na samoj polici osiguranja, u formi napomene o ugovaranju odbitne franšize ili sličnog upozorenja na polici. Pored toga, prilikom sklapanja ugovora o osiguranju ugovaratelji osiguranja moraju biti jasno pisano informirani i o mogućnostima koje imaju u vezi s odlukom o ugovaranju franšize, odnosno o mogućnosti njezina isključenja tj. otkupa kad ona postoji.

Osim ove preporuke, Hanfa je u listopadu 2020. svim društvima za osiguranje uputila i preporuku u vezi s pitanjem neodgovaranja društava na prigovore i pritužbe zainteresiranih osoba u zakonskom roku od 15 dana, pitanjem informiranja potrošača o mogućnostima raskida ugovora (ugovorno informiranje) i općenito komunikacijom s klijentima, a tijekom 2021. provedeno je praćenje usklađenosti postupanja društava za osiguranje s tom Hanfinom preporukom.

### Okvir 3. Preporuka Hanfe društvima za osiguranje u pogledu komunikacije s korisnicima usluga osiguranja

Navedenom preporukom društva su upozorena na zakonsku obvezu odgovaranja na prigovore i pritužbe zainteresiranih osoba u zakonom predviđenom roku te im je ukazano na mogućnost poboljšanja poslovnih procesa u vezi s ugovornim informiranjem klijenata o pitanjima raskida ili isteka ugovora, kao i procesa povezanih s komunikacijom s klijentima tijekom i nakon obrade odštetnih zahtjeva.

Tijekom 2021. Hanfa je od svih društava za osiguranje zatražila očitovanje i dostavu relevantne dokumentacije u vezi s primjenom navedene preporuke te je izvršena detaljna analiza dostavljene dokumentacije, koja je koristan izvor informacija relevantnih pri odlučivanju o eventualnim potrebnim radnjama ili mjerama u odnosu na pojedino društvo za osiguranje.

Preporukom se, u bitnom, preporučuje društvima da:



Tijekom 2021. Hanfa je od svih društava za osiguranje zatražila očitovanje i dostavu relevantne dokumentacije u vezi s primjenom navedene preporuke te je izvršena detaljna analiza dostavljene dokumentacije, koja je koristan izvor informacija relevantnih pri odlučivanju o eventualnim potrebnim radnjama ili mjerama u odnosu na pojedino društvo za osiguranje.

### Postupanje po preporukama

#### 1. Informiranje korisnika o pravima i obvezama iz ugovora o osiguranju (mogućnost raskida, informiranje o skorom isteku ugovora)

U pogledu preporuke o pravovremenom i svojevremeno obavještavanju osiguranika o pravima i obvezama povezanim s raskidom, odnosno istekom ugovora, društva su se većinom pozivala na predugovornu dokumentaciju u kojoj su pojašnjene te teme. Pri tome su istakla kako su informacije o njima dostupne korisnicima i prije samog sklapanja ugovora. Treba istaknuti kako jedna trećina društava na domaćem tržištu osiguranja uopće nema u ponudi ugovore o osiguranju na neodređeno vrijeme, odnosno ugovore kod kojih se polica automatski obnavlja ako se ne raskine do određenog datuma. Od ostalih društava koja imaju u ponudi takve police, njih 75 % navelo je kako imaju već postojeću praksu obavještavanja klijenata o skorom isteku ugovora, obično kod polica osiguranja imovine ili životnog osiguranja sa štednom komponentom.

Neovisno o navedenom, polovina društava poduzela je i određene dodatne radnje na temelju preporuke radi unaprjeđenja postupka informiranja klijenata u ovom pogledu i to: uvođenjem dodatnog dopisa koji se šalje klijentima s informacijama o mogućnosti raskida ugovora, odnosno tehničkog rješenja unutar korisničke aplikacije u kojoj je vidljiv datum do kojeg je moguće raskinuti ugovor, unaprjeđenjem predugovorne dokumentacije te mogućnošću raskida ugovora u rokovima kraćim od zakonskih.

## 2. Komunikacija s korisnicima prilikom odlučivanja o odštetnim zahtjevima i odgovaranje na pritužbe/prigovore

U odnosu na preporuku da društva za osiguranje pridaju dovoljnu i primjerenu pažnju obradi odštetnih zahtjeva na način da odluke o odštetnim zahtjevima te odgovore na pritužbe i prigovore, posebno u slučajevima kada ih odbiju kao neosnovane, temeljito i nedvojbeno obrazlože, većina društava (56 %) smatra kako su već ranije poduzela sve što je potrebno u vezi s ovom tematikom kroz svoje postojeće interne pravilnike, procedure i druge akte te kako kontinuirano rade na poboljšanju svojeg poslovanja u tom pogledu.

Neovisno o navedenom, gotovo trećina društava poduzela je i određene dodatne radnje na temelju preporuke radi unaprjeđenja postupka informiranja klijenata u ovom pogledu, i to uvođenjem novih naputaka i internih akata te provođenjem internih kontrola, kao i internom edukacijom djelatnika i njihovim upoznavanjem sa sadržajem i problematikom preporuke.

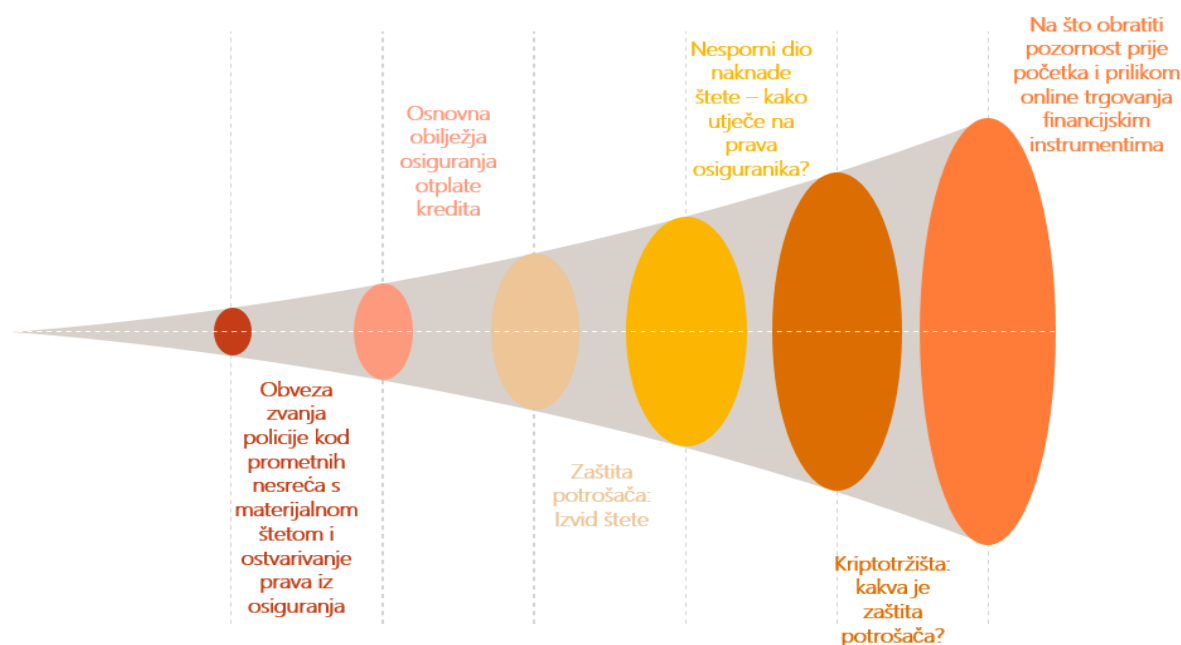
Iako institut preporuke nije obvezujući za društva u pogledu njihova postupanja, samim time što se one daju s namjerom poboljšanja poslovanja, financijske stabilnosti i položaja ili smanjenja rizika kojima su društva izložena, sugerira se kako je postojeća situacija na razini pojedinog društva ili cijelog tržišta ocijenjena nezadovoljavajućom. Stoga je, unatoč određenoj percepciji društava za osiguranje kako u preporuci istaknuta problematika informiranja i komunikacije s osiguranicima i oštećenicima nije akutan problem domaćeg tržišta osiguranja, te kako su postojeći uspostavljeni mehanizmi i procedure primjereni, po upućivanju same preporuke značajan dio društava poduzeo i dodatne korake kako bi unaprijedio komunikaciju s potrošačima i učinio je transparentnijom i korektnijom.

Osim skupnih, Hanfa može društvima za osiguranje upućivati i individualne preporuke radi poboljšanja njihova poslovanja. Tako je na temelju saznanja iz dviju predstavki zaprimljenih krajem 2020. Hanfa početkom 2021. uputila i dvije pojedinačne preporuke društvima za osiguranje u vezi s tematikom obrazlaganja odluka o odštetnim zahtjevima, na način da se iz obrazloženja može nedvosmisleno zaključiti na temelju kojih je činjenica, ugovornih ili/i zakonskih odredbi odluka donijeta. Osim toga, dodatne pojedinačne preporuke pojedinim društvima za osiguranje upućene su tijekom 2021. u još tri slučaja mogućih nedostataka, odnosno manjkavosti, a sve u vezi s tematikom jasne i nedvosmislene komunikacije tijekom obrade štete, boljeg obrazlaganja odluke o odštetnom zahtjevu kod obrade štete na temelju police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti te dostave odgovora na pritužbu.

### 3.4. Edukativni tekstovi za potrošače

Edukacija je jedan od najboljih načina prevencije potrošačkih prijepora te stoga Hanfa posebnu važnost pridaje edukativnim aktivnostima posvećenima financijskom opismenjavanju, a čije teme se dijelom crpe i iz problematike predstavki koje Hanfa tijekom godine zaprima. Tako je tijekom 2021. Hanfa na svojoj internetskoj stranici objavila četiri informativna teksta na temu osiguranja, a svi su bili inicirani predstavkama.

Slika 13. Edukativni tekstovi namijenjeni korisnicima financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Slijedom predstavki povezanih s ostvarivanjem prava iz autoosiguranja, izdan je tekst [„Obveza zvanja policije kod prometnih nesreća s materijalnom štetom i ostvarivanje prava iz osiguranja“](#). Naime, kod lakših prometnih nesreća s manjom materijalnom štetom, u skladu s odredbama Zakona o sigurnosti prometa na cestama<sup>27</sup> ne postoji zakonska obveza sudionika nesreće na obavještanje policije. Međutim, kako postupak ostvarivanja prava iz osiguranja zbog štete na vozilu uzrokovane prometnom nesrećom kod društava za osiguranje ponekad može biti otežan ako ne postoji policijski zapisnik, odnosno potvrda o prometnoj nesreći, ovim se tekstom korisnicima usluga osiguranja pojašnjavaju njihova prava i obveze prilikom ostvarivanja prava iz obveznog i kasko-osiguranja vozila, a u vezi s obvezom zvanja policije nakon prometne nesreće i obvezom popunjavanja Europskog izvješća o prometnoj nesreći. Naime, učestalo je mišljenje kako Europsko izvješće o prometnoj nesreći podrazumijeva da je među vozačima postignuta suglasnost o krivnji za prometnu nesreću te da se njegovim potpisivanjem zapravo priznaje krivnja. Međutim, u praksi potpisano Europsko izvješće o prometnoj nesreći ne jamči da će odštetni zahtjev zbog štete na vozilu automatski biti osnovan. U pravilu će u takvim situacijama biti potrebno omogućiti društvu za osiguranje izvid oštećenja na svim vozilima koja su sudjelovala u prometnoj nesreći. Isto tako, ako o prometnoj nesreći nije obaviještena policija, preporučljivo je koliko je moguće na samom mjestu nesreće dokumentirati/fotografirati nastalu štetu. Korisnicima se također naglašava kako je prilikom sklapanja ugovora o kasko-osiguranju važno pažljivo pročitati uvjete osiguranja i na vrijeme se informirati o pravima i obvezama u skladu s ugovorom koji se sklapa, jer da uvjeti kasko-osiguranja različitih društava za osiguranje mogu na različit način uređivati ovo pitanje.

S obzirom na povećanje broja predstavki u vezi s ugovorima o osiguranju otplate kredita te s obzirom na značaj i učestalost ovog osigurateljnog proizvoda, izdan je i tekst [„Osnovna obilježja osiguranja otplate kredita“](#), (engl. *credit protection insurance* - CPI), kojim se korisnicima pojašnjava njegova svrha i priroda. Imajući u vidu značaj ovog proizvoda, tekstom je istaknuto kako je važno da korisnik kredita bude svjestan kako mu ovo osiguranje služi da bi njegove kreditne obaveze mogle biti podmirene tijekom određenog vremenskog razdoblja u slučaju poteškoća s otplatom. Zato je bitno proučiti uvjete osiguranja i u slučaju dvojbi ili nejasnoća obratiti se banci koja mu nudi navedeni proizvod ili društvu za osiguranje te od njih zatražiti dodatna pojašnjenja. Izrazito je važno da se prije potpisa/sklapanja ugovora informira o slučajevima tzv. „ograničenja i isključenja“,

---

<sup>27</sup> NN, 67/08, 48/10, 74/11, 80/13, 158/13, 92/14, 64/15, 108/17, 70/19, 42/20

odnosno o slučajevima i događajima kod kojih društvo za osiguranje nije dužno preuzeti izvršenje obaveza iz kredita.

Slijedom saznanja iz predstavki objavljen je i tekst [„Nesporni dio naknade štete – kako utječe na prava osiguranika?“](#), kojim se korisnicima usluga osiguranja pojašnjavaju njihova prava u vezi s isplatom nespornog dijela odštete, a u skladu sa ZOO-om i ZOOP-om. Isplata nespornog dijela štete zakonski je određena upravo iz razloga kako bi se podnositelje odštetnih zahtjeva pravovremeno obeštetilo barem djelomično u onim slučajevima kada je zbog kompleksnosti predmeta ili pravodobne nedostupnosti svih informacija i činjenica potrebno dulje vrijeme od zakonski predviđenog za obradu odštetnog zahtjeva, odnosno u onim slučajevima kada se ne postigne konačni sporazum između osiguratelja i podnositelja odštetnog zahtjeva oko visine štete. No isplata nespornog dijela štete ne znači „konačnu nagodbu“ i postoji mogućnost da društvo za osiguranje u kasnijem postupku izvrši dodatnu isplatu na ime odštete.

Analizom obraćanja korisnika usluga osiguranja Hanfi, utvrđeno je kako kod nastanka osiguranih slučaja koji se obrađuju u skladu s odredbama ZOOP-a dolazi do prijepora između društava za osiguranje i podnositelja odštetnih zahtjeva u vezi s dokumentom izvida štete. Stoga je Hanfa objavila i informativni tekst [„Zaštita potrošača: Izvid štete“](#), kojim se pojašnjava kako izvid štete označava postupak utvrđivanja oštećenja koja su nastala kao posljedice štetnog događaja koji je prethodio podnošenju odštetnog zahtjeva. Za društva za osiguranje postupak izvida, odnosno procjene štete obavljaju procjenitelji. U tekstu je također navedeno kako Hanfa smatra da bi društva za osiguranje tijekom komunikacije s podnositeljima odštetnih zahtjeva trebala biti što transparentnija pri pružanju informacija koje se odnose na postupak izvida štete.

Kako su tijekom posljednjih godina trgovanje i ulaganja, ali i korištenje kriptoimovine među potrošačima značajno porasli te potrošači sve više ulažu u neregulirana financijska tržišta na kojima su česte i prevare, Hanfa je objavila informativni tekst [„Kriptotržišta: kakva je zaštita potrošača?“](#), kao i edukativnu brošuru [„Na što obratiti pozornost prije početka i prilikom online trgovanja financijskim instrumentima“](#) u kojoj se mogu naći važni i korisni savjeti na što obratiti pozornost kako ne biste bili prevareni kod *online* trgovanja financijskim instrumentima. Savjet potrošačima, ako se odluče trgovati financijskim instrumentima, je da se prvo dobro informiraju i upoznaju sa svim rizicima takvih poduhvata te izaberu samo provjerena i registrirana investicijska društva koja imaju važeće licence regulatora.

### 3.5. Normativne aktivnosti

Tijekom 2021. i početkom 2022. Hanfa je unaprijedila sustav izvještavanja društava za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima, mirovinskih osiguravajućih društava te društava za osiguranje o pritužbama i prigovorima koje im upućuju njihovi članovi, odnosno zainteresirane osobe. Novim pravilnicima o izvještavanju,<sup>28</sup> koji su doneseni krajem 2021., postupak izvještavanja unaprijeđen je jasnim definiranjem što se smatra pritužbom, odnosno prigovorom, klasifikacijom razloga podnošenja pritužbi i prigovora te prikazom broja pritužbi i prigovora po pojedinom osigurateljnem proizvodu. Ovo izvještavanje uvedeno je na polugodišnjoj frekvenciji.

Ove su se izmjene pokazale potrebnima kako bi se Hanfi omogućilo preciznije i točnije praćenje prijepora i nezadovoljstva korisnika financijskih usluga. No pored toga ove izmjene i samim društvima omogućavaju da lakše detektiraju mogućnosti za unaprjeđenje određenih segmenata svojeg poslovanja. Isto tako, s obzirom na dinamičnost sektora za osiguranje, sezonsko obilježje određenih proizvoda osiguranja, odnosno nastanka šteta i podnošenja odštetnih zahtjeva (a što može utjecati na broj pritužbi i prigovora) i mogućnost nastanka događaja koji u kratkom vremenskom razdoblju mogu utjecati na broj pritužbi i prigovora (npr. određena vremenska nepogoda i sl.), pokazalo se svrsishodnim da nadzorno tijelo prikuplja podatke o prigovorima/pritužbama koje zainteresirane osobe dostavljaju društvima za osiguranje i podružnicama češće od jednom godišnje.

Iz izvještaja društava za osiguranje za 2021., dostavljenih u skladu s novim Pravilnikom, vidljivo je da je ukupan broj zaprimljenih pritužbi i prigovora na razini cijelog tržišta osiguranja porastao za 55,6 % u odnosu na podatke iz 2020. godine. Od ukupno 18 društava i podružnica, samo ih je pet prijavilo manji broj pritužbi/prigovora u 2021. nego godinu ranije, no nije se radilo o značajnijem smanjenju tog broja. S druge strane, čak je 12 društava za osiguranje zabilježilo porast broja prigovora/pritužbi koje su im direktno uputili korisnici usluga osiguranja, a kod nekih je taj porast

---

<sup>28</sup> Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama članova fonda društvima za upravljanje obveznim mirovinskim fondovima; Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama članova fonda društvima za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondovima; Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje (NN, 144/2021)

bio čak i vrlo izražen<sup>29</sup>. Tako je primjerice kod jednog društva broj prijavljenih pritužbi/prigovora u 2021. porastao za 15 000 % u odnosu na 2020., dok je kod drugog društva porastao za 10 441 %. Izuzmu li se ova dva ekstremna primjera, porast broja prijavljenih pritužbi/prigovora kod preostalih deset društava prosječno je iznosio visokih 95,8 %. Već ove brojke porasta prijavljenih pritužbi/prigovora u jednoj godini pokazuju da je izmjena Pravilnika u smislu pojašnjavanja i dodatne razrade određenih pojmova radi dostave preciznijih podataka bila potrebna.

Slika 14. Definicija prigovora, odnosno pritužbe

	<p style="text-align: center;"><b>Društva za osiguranje</b></p> <p>Izjave nezadovoljstva upućene društvima od strane osobe povezane s ugovorom o osiguranju ili uslugom osiguranja, odnosno zainteresiranih osoba, uključujući izvršenje obveze iz ugovora o osiguranju ili izvanugovornu obavezu, a što uključuje i obraćanja koja se odnose na osnovanost i visinu odštetnog zahtjeva.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Mirovinska društva</b></p> <p>Izjave nezadovoljstva upućene društvu od strane člana fonda povezane s članstvom u fondu ili s radom odnosno postupanjem društva, što se ne odnosi na upit za pojašnjenjem ili zahtjev za jednostavnom općenitom informacijom o karakteristikama ili obilježju usluge/proizvoda koje društvo nudi ili dodatnu komunikaciju s društvom koja nije vezana uz članstvo osobe u fondu.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Mirovinska osiguravajuća društva</b></p> <p>Izjave nezadovoljstva upućene društvu od strane korisnika mirovine povezane s mirovinom, izračunom mirovine, ugovorom o mirovini ili s radom odnosno postupanjem društva, što se ne odnosi na upite za pojašnjenjem ili zahtjev za jednostavnom općenitom informacijom o karakteristikama ili obilježju usluge/proizvoda koje društvo nudi.</p>

Izvor: Hanfa

<sup>29</sup> Jedno je društvo imalo isti broj prigovora/pritužbi kao i godinu ranije.

---

Kao i za mirovinska te osiguravajuća društva, obveza izvješćivanja o pritužbama korisnika mirovine uvedena je početkom 2022. donošenjem novog pravilnika i za mirovinska osiguravajuća društva<sup>30</sup>, a koja do tada nije postojala. Budući da se, kako je i ranije spomenuto, u narednom razdoblju očekuje znatnije povećanje broja umirovljenika koji će mirovinu ostvarivati iz participiranja tijekom punog radnog staža u oba obvezna mirovinska stupa, očekuje se i povećanje broja pritužbi korisnika mirovine.

Predstavke koje je u 2021. Hanfa zaprimila u vezi s mirovinskim sustavom ukazale su i na neke mogućnosti unaprjeđenja postupanja i informiranja osiguranika i budućih umirovljenika, posebno što se tiče informativnog izračuna mirovine. Stoga je Hanfa uputila Regos, koji na kućne adrese budućih korisnika mirovine koji su u postupku ostvarivanja prava na starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu dostavlja informativni izračun mirovine u skladu sa Zakonom o mirovinskom osiguranju<sup>31</sup>, da ga dopuni i unaprijedi preciznijim pojašnjavanjem određenih okolnosti ostvarivanja prava na mirovinu, poput usklađivanja mirovine s promjenom cijena, a u skladu s čim je informativni izračun kao podloga za donošenje odluke o odabiru buduće mirovine iz obveznog sustava mirovinskog osiguranja tijekom 2022. i izmijenjen. Pored toga, jednom je predstavkom ukazano i na mogućnosti modifikacije zakonodavnog okvira koji se odnosi na mirovinska osiguravajuća društva, što je Hanfa uzela u obzir prilikom svojih normativnih aktivnosti.

---

<sup>30</sup> Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama korisnika mirovine upućenim mirovinskim osiguravajućim društvima (NN, 26/2022).

<sup>31</sup> NN, 157/13, 151/14, 33/15, 93/15, 120/16, 18/18, 62/18, 115/18, 102/19, 84/21

