

Na temelju odredbi članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, br. 47/09), članka 15. stavka 1. točke 2. i članka 8. stavka 1. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, br. 140/05 i 12/12; dalje: **Zakon o Hanfi**), te članka 230. stavka 3. te članka 227. Zakona o osiguranju (Narodne novine, br. 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20; dalje: **Zakon o osiguranju**), u postupku posrednog nadzora provedenim nad društvom CROATIA OSIGURANJE d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 17. ožujka 2021. godine donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je društvo CROATIA OSIGURANJE d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, otklonilo nepravilnost utvrđenu Zapisnikom o obavljenom posrednom nadzoru, KLASA: UP/I 974-08/20-01/25, URBROJ: 326-01-80-82-20-2 od 23. prosinca 2020., dopunjenog Dopunom Zapisnika o obavljenom posrednom nadzoru, KLASA: UP/I 974-08/20-01/25, URBROJ: 326-01-80-82-21-5 od 11. veljače 2021. godine.
2. Okončava se postupak posrednog nadzora nad društvom CROATIA OSIGURANJE d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, koji se u Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga vodi pod KLASOM: UP/I 974-08/20-01/25.

Obrazloženje

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: **Hanfa**) je temeljem članka 15. točke 2. Zakona o Hanfi, članka 203. stavka 1. u vezi sa člankom 3. točkom 20. Zakona o osiguranju kao i članka 219. stavka 1. točke 2., članka 204. stavaka 3. i 4., a u vezi sa člancima 229. i 230. Zakona o osiguranju, provela postupak posrednog nadzora poslovanja društva Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb, OIB: 26187994862 (dalje u tekstu: **Subjekt nadzora**) u predmetu KLASA: UP/I 974-08/20-01/25.

Predmet posrednog nadzora nad Subjektom nadzora bio je:

1. proces sklapanja ugovora o osiguranju imovine kojima je ugovoreno osiguranje rizika potresa te koji imaju ugovorenu primjenu franšize ili/i istaknutu mogućnost podosiguranja;
2. pružanje potrebnih informacija o uvjetima osiguranja ugovarateljima na primjeren način prilikom sklapanja takvih ugovora, do 1.1.2016. sukladno odredbama Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj 151/05, 87/08, 82/09, 54/13 i 94/14, u daljnjem tekstu: **ZOS**), odnosno od 1.1.2016. sukladno odredbama Zakona o osiguranju.

Navedeno se odnosilo na ugovore o osiguranju imovine ugovorene u razdoblju od 2013. do 2019. godine.

O provedenom postupku posrednog nadzora sastavljen je, sukladno odredbama članka 230. Zakona o osiguranju, Zapisnik o obavljenom posrednom nadzoru od 23. prosinca 2020. (KLASA: UP/I 974-

08/20-01/25, URBROJ: 326-01-80-82-20-2, dalje: **Zapisnik**) kojeg je Subjekt nadzora zaprimio 12. siječnja 2021. godine.

Zapisnikom je utvrđena sljedeća nepravilnost za koju Hanfa u skladu s odredbama članka 231. stavka 1. može donijeti mjere u skladu s odredbom članka 233. točke 2. Zakona o osiguranju:

- članovi Uprave Subjekta nadzora nisu u potpunosti osigurali postupanje Subjekta nadzora sukladno vlastitim poslovnim politikama i internim aktima obzirom da pisanom obaviješću koja se predaje ugovarateljima osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju sukladno članku 89. stavku 1. ZOS-a (obzirom na sklopljene ugovore o osiguranju prije 1.1.2016.) te članku 380. stavcima 1. i 2. Zakona o osiguranju (obzirom na sklopljene ugovore o osiguranju nakon 1.1.2016.), odnosno uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na ugovore o osiguranju obuhvaćene postupkom nadzora, ugovaratelji osiguranja nisu bili obaviješteni o mogućnosti ugovaranja isključenja primjene ugovornih odredbi o odbitnoj franšizi kod rizika potresa (mogućnosti otkupa odbitne franšize). Ugovaratelji osiguranja nisu bili obaviješteni o navedenoj mogućnosti u slučajevima kad je ista postojala, premda je internim aktima Subjekta nadzora „Cjenik za osiguranje od opasnosti potresa u Republici Hrvatskoj“ - na snazi od 1.7.2010. i „Poseban premijski sustav za osiguranje kućanstva“ – u primjeni od 15.12.2017. predviđena mogućnost otkupa odbitne franšize kod ugovaranja osiguranja od rizika potresa, odnosno popusti/doplatci za različite odbitne franšize. Time ugovaratelji osiguranja nisu bili u potpunosti informirani o svim uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju koji su namjeravali sklopiti.

Na opisani način članovi Uprave Subjekta nadzora nisu u potpunosti postupili i u skladu sa člankom 55. stavkom 1. Zakona o osiguranju u odnosu na ugovore o osiguranju koji su sklopljeni nakon 1.1.2016., odnosno u skladu sa člankom 29. stavkom 1. ZOS-a u odnosu na ugovore o osiguranju koji su sklopljeni prije 1.1.2016., obzirom da Subjekt nadzora nije, prije sklapanja ugovora o osiguranju, u potpunosti dao sve informacije sukladno članku 380. stavku 1. i 2. Zakona o osiguranju i članku 89. stavku 1. ZOS-a.

Zapisnikom su također utvrđene i sljedeće manjkavosti, odnosno nedostatci poslovnih procesa Subjekta nadzora:

1. Iz devet predstavki podnositelja koji su se obratili Hanfi proizlazi kako ugovaratelji osiguranja/osiguranici nisu bili primjereno upoznati sa odredbama ugovora o odbitnoj franšizi unatoč postupanju Subjekta nadzora sukladno čl. 380. Zakona o osiguranju, odnosno članku 89. ZOS-a za ugovore sklopljene prije 1.1.2016., u odnosu na ugovaranje odbitne franšize kod rizika potresa. Iz istih predstavki vidljivo je kako se odredbe o ugovaranju franšize ne navode na polici osiguranja, već u Općim uvjetima osiguranja imovine te posebnim uvjetima koji opisuju osigurane rizike i opseg osiguranja rizika (primjerice Uvjetima za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana, odnosno Uvjetima za osiguranje kućanstva). Iznimka je jedino u slučaju otkupa franšize, kada je na polici naznačeno da je franšiza otkupljena i da iznosi 0% te iznos naknade za otkup franšize.
2. Iz pet ugovora o osiguranju koji su bili obuhvaćeni postupkom nadzora vidljivo je da je u slučaju postojanja mogućnosti podosiguranja na polici osiguranja pod posebnim uvjetima navedena rečenica: „Ugovaratelj osiguranja se upozorava na moguće podosiguranje.“. Rečenica je nedovoljno jasna i neodređena te ne omogućava primjereno upoznavanje ugovaratelja osiguranja sa pojmom, izračunavanjem i posljedicama podosiguranja. Iz navedene formulacije ugovaratelj ne može donijeti razuman i nedvosmislen zaključak o tome hoće li i na koji način Subjekt nadzora kod obrade odštetnog zahtjeva uzeti u obzir podosiguranje ili ne.

Subjekt nadzora je Hanfi dana 27. siječnja 2021. godine, u roku određenom člankom 230. stavkom 3. i člankom 226. stavkom 2. Zakona o osiguranju, odnosno u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka Zapisnika, dostavio pisani prigovor na isti (KLASA: UP/I 974-08/20-01/25, URBROJ: 383-21-4; u daljnjem tekstu: **Prigovor**).

Uvidom u dostavljeni Prigovor, nastavno na Zapisnikom utvrđenu nepravilnost i manjkavosti/nedostatke, Hanfa je utvrdila da su navodi Subjekta nadzora djelomično osnovani, odnosno utvrđena nepravilnost i utvrđene manjkavosti/nedostatci djelomično otklonjeni, te je Hanfa sukladno članku 227. stavku 1. i članku 228. stavku 2. Zakona o osiguranju sastavila dopunu Zapisnika o obavljenom posrednom nadzoru od 11. veljače 2021. (KLASA: UP/I 974-08/20-01/25, URBROJ: 326-01-80-82-21-5; u daljnjem tekstu: **Dopuna Zapisnika**) koju je Subjekt nadzora zaprimio 16. veljače 2021.

Dopunom Zapisnika je utvrđeno da je djelomično otklonjena Zapisnikom utvrđena nepravilnost za koju Hanfa u skladu s odredbama članka 231. stavka 1. može donijeti mjere u skladu s odredbom članka 233. točke 2. Zakona o osiguranju, obzirom da uz navode Subjekta nadzora o provedenim izmjenama Uvjeta za osiguranje kućanstva i Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana kojima se definira mogućnost ugovaranja ili otkupa odbitne franšize nije dostavljen dokaz o provedenim opisanim izmjenama i datumu njihovog stupanja na snagu. U odnosu na Zapisnikom utvrđene manjkavosti/nedostatke poslovnih procesa Subjekta nadzora, Dopunom Zapisnika je utvrđeno da su iste djelomično otklonjene. Utvrđeno je da je otklonjena manjkavost, odnosno nedostatak poslovnih procesa Subjekta nadzora utvrđen pod točkom 1. Zapisnika, obzirom na navode Subjekta nadzora o poduzetim dodatnim koracima radi upoznavanja ugovaratelja osiguranja s pojmom franšize i njenom visinom, odnosno načinom njenog izračuna, i to od 29. svibnja 2020. Hanfi je na uvid dostavljeni i primjerak police osiguranja sa ugovorenom franšizom sklopljene nakon navedenog datuma. U odnosu na utvrđenu manjkavost, odnosno nedostatak poslovnih procesa Subjekta nadzora utvrđen pod točkom 2. Zapisnika, Hanfa je primila na znanje navode iz Prigovora, koje je djelomično uvažila, dok je u određenom dijelu smatrala da je moguće poduzeti i dodatne korake kako bi se u budućem postupanju prema ugovarateljima osiguranja/osiguranicima dodatno razjasnio pojam mogućeg podosiguranja u odnosu na njihova prava i obveze iz ugovora o osiguranju.

Subjekt nadzora je Hanfi dana 3. ožujka 2021. godine, u roku određenom člankom 230. stavkom 3., člankom 228. stavkom 4. i člankom 226. stavkom 2. Zakona o osiguranju, odnosno u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka Dopune Zapisnika, dostavio pisani prigovor na istu (KLASA: UP/I 974-08/20-01/25, URBROJ: 383-21-7; u daljnjem tekstu: **Prigovor na dopunu Zapisnika**).

Uvidom u dostavljeni Prigovor na dopunu Zapisnika, te priloženu dokumentaciju (Uvjete za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana u primjeni od 1.3.2021., Uvjete za osiguranje kućanstva u primjeni od 1.3.2021. te ispis police osiguranja CO imovina od 2.3.2021.), nastavno na Zapisnikom i Dopunom Zapisnika utvrđenu nepravilnost te manjkavosti/nedostatke, Hanfa je utvrdila da je otklonjena utvrđena nepravilnost za koju Hanfa u skladu s odredbama članka 231. stavka 1. može donijeti mjere u skladu s odredbom članka 233. točke 2. Zakona o osiguranju, kao i utvrđene manjkavosti/nedostaci.

Činjenično stanje te razlozi koji su bili odlučujući za rješavanje ove upravne stvari iznose se u nastavku.

I/ Hanfa je temeljem članka 15. točke 2. Zakona o Hanfi, članka 203. stavka 1. u vezi sa člankom 3. točkom 20. Zakona o osiguranju kao i članka 219. stavka 1. točke 2., članka 204. stavaka 3. i 4., a u vezi sa člancima 229. i 230. Zakona o osiguranju, provela postupak posrednog nadzora poslovanja Subjekta nadzora u predmetu KLASA: UP/I 974-08/20-01/25.

Predmet posrednog nadzora nad Subjektom nadzora bio je:

1. proces sklapanja ugovora o osiguranju imovine kojima je ugovoreno osiguranje rizika potresa te koji imaju ugovorenu primjenu franšize ili/i istaknutu mogućnost podosiguranja;
2. pružanje potrebnih informacija o uvjetima osiguranja ugovarateljima na primjeren način prilikom sklapanja takvih ugovora, do 1.1.2016. sukladno odredbama Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj 151/05, 87/08, 82/09, 54/13 i 94/14, u daljnjem tekstu: **ZOS**), odnosno od 1.1.2016. sukladno odredbama Zakona o osiguranju.

Navedeno se odnosilo na ugovore o osiguranju imovine ugovorene u razdoblju od 2013. do 2019. godine.

Posredan nadzor je proveden na temelju obavijesti i podataka prikupljenih na poseban zahtjev Hanfe i to:

1. Analize rezultata anketnog ispitivanja društava za osiguranje o obradi odštetnih zahtjeva uslijed potresa koji je pogodio Zagreb od 18. lipnja 2020.;
2. Analize podataka dostavljenih temeljem zahtjeva Hanfe Klasa: 974-11/20-05/08 Urbroj: 326-01-80-82-20-18 od 2. prosinca 2020. i Klasa: 974-11/20-05/08 Urbroj: 326-01-80-82-20-34 od 15. prosinca 2020.

te obavijesti i podataka prikupljenih u postupcima pokrenutim temeljem predstavki korisnika usluga Subjekta nadzora podnijetih Hanfi, i to:

1. podnositeljice predstavke [REDACTED], predstavka od 14. svibnja 2020.;
2. podnositeljice predstavke [REDACTED], predstavka od 14. svibnja 2020.;
3. podnositeljice predstavke [REDACTED], predstavka od 14. svibnja 2020.;
4. podnositelja predstavke [REDACTED], predstavka od 8. lipnja 2020.;
5. podnositelja predstavke [REDACTED], predstavka od 17. srpnja 2020.;
6. podnositelja predstavke [REDACTED], predstavka od 21. srpnja 2020.;
7. podnositelja predstavke [REDACTED], predstavka od 1. kolovoza 2020.;
8. podnositeljice predstavke [REDACTED], predstavka od 16. rujna 2020.;
9. podnositeljice predstavke [REDACTED], predstavka od 9. studenoga 2020.

Hanfa je nakon potresa koji je 22. ožujka 2020. pogodio Grad Zagreb i zagrebačko područje, društvima za osiguranje poslala anketni upitnik s ciljem stjecanja uvida u postupanja društava s odštetnim zahtjevima vezanim uz potres te moguće specifičnosti i/ili odstupanja pojedinih društava od dobrih poslovnih praksi. Podaci u anketi se odnose na odštetne zahtjeve zaprimljene u periodu od 22. ožujka 2020. do 31. svibnja 2020. Anketom su obuhvaćeni isključivo ugovori o osiguranju potresa sklopljeni za grad Zagreb te Zagrebačku i Krapinsko-zagorsku županiju, utvrđeno prema lokaciji imovine koja se osigurava. U anketi su sudjelovala sva društva koja nude te vrste osiguranja. Na dan potresa je značajan postotak svih aktivnih ugovora za promatrano geografsko područje na razini sustava imalo ugovorenu franšizu. Prema podacima koje je u okviru anketnog istraživanja Subjekt nadzora dostavio Hanfi, Subjekt nadzora je na dan potresa 22. ožujka 2020. od ukupno [REDACTED] aktivnih ugovora o osiguranju s pokrićem rizika potresa, imao ugovoreno [REDACTED] polica s franšizom (62,9% svih ugovora), a od ukupno [REDACTED] zaprimljenih odštetnih zahtjeva u promatranom razdoblju, [REDACTED] odštetnih zahtjeva odnosilo se na police sa ugovorenom franšizom, odnosno zastupljenost franšize u primljenim odštetnim zahtjevima kod Subjekta nadzora iznosio je 47,3%, što je znatno iznad prosjeka sustava. Udio otklona štete s obzirom na ugovorenu franšizu kod Subjekta nadzora u odnosu na ukupni broj otklonjenih odštetnih zahtjeva je iznosio 54,6%. Što se tiče pritužbi, jedna četvrtina svih pritužbi društvima za osiguranje podnesena je zbog ugovorene franšize, što ukazuje na potrebnu za dodatnom edukacijom ugovaratelja osiguranja, ali i potrebu boljeg predugovornog informiranja klijenta od strane društava. Treba istaknuti kako od ukupnog broja pritužbi koje su podnesene zbog franšize na razini sustava, 77,9% je podneseno Subjektu nadzora. To je ujedno razlog prijepora klijenata s društvom u čak 40,7% slučajeva kod Subjekta nadzora, što znatno nadilazi prosjek na razini sustava (25,5 %). Navedeni podaci dostavljeni od strane samog Subjekta nadzora sugeriraju kako kod Subjekta nadzora potencijalno postoji problem adekvatnog

Iz navoda podnositelja predstavki i dostavljenih uvjeta osiguranja Hanfa je utvrdila kako, unatoč poduzetom od strane Subjekta nadzora u smislu postupanja sukladno članku 380. Zakona o osiguranju, odnosno članku 89. ZOS-a za ugovore sklopljene prije 1.1.2016. godine, ugovaratelji osiguranja nisu bili informirani o mogućnosti i uvjetima isključenja/otkupa odbitne franšize kod rizika potresa premda je ona sukladno internim aktima Subjekta nadzora („Cjenik za osiguranje od opasnosti potresa u Republici Hrvatskoj“ - na snazi od 1.7.2010. i „Poseban premijski sustav za osiguranje kućanstva“ – u primjeni od 15.12.2017.) postojala. Takva mogućnost, kada postoji, daje ugovaratelju osiguranja mogućnost stavljanja van snage odredbi o primjeni odbitne franšize, te bi kao takva trebala biti poznata svim ugovarateljima osiguranja, odnosno svi ugovaratelji osiguranja bi o istoj trebali biti jednako i jasno pisano informirani prije sklapanja ugovora o osiguranju. Razumno je očekivati kako bi ugovarateljima koji bi bili upoznati s tom mogućnošću i odlučili se na otkup franšize iznos davanja/troškova vezanih uz ugovor o osiguranju bio veći, no da bi i u slučaju nastanka osiguranog slučaja i donošenja odluke o osnovanosti odštetnog zahtjeva iznos isplate osigurnine bio drugačiji od slučaja kada franšiza nije otkupljena. Samim tim, riječ je o informaciji koja bi mogla utjecati na odluku ugovaratelja osiguranja o prihvaćanju ugovora, ali koja mijenja i okolnosti vezane uz obavezu društva za osiguranje te utječe na prava i obaveze obje ugovorne strane. Može se smatrati kako neisticanje takve mogućnosti predstavlja uskraćivanje bitnih informacija od strane jedne ugovorne strane, odnosno pružatelja usluge osiguranja. Iz navedenog proizlazi da ugovaratelji osiguranja nisu bili u potpunosti informirani o svim uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na sklopljene ugovore, a što nije u skladu s odredbama članka 380. stavka 1. i 2. Zakona o osiguranju za ugovore o osiguranju sklopljene nakon 1.1. 2016., odnosno u skladu sa člankom 89. stavkom 1. ZOS-a za ugovore sklopljene do 1.1.2016. godine.

Iz informacija prikupljenih u sklopu obrade opisanih predstavlki Hanfa je utvrdila i kako, kod Subjekta nadzora postoje određeni nedostaci/manjkavosti kod adekvatnog informiranja klijenata o franšizi i njezinom značenju za isplatu štete, odnosno značajan prostor za poboljšanje informiranja klijenata o franšizi. Unatoč poduzetom od strane Subjekta nadzora u smislu postupanja sukladno članku 380. Zakona o osiguranju, odnosno članku 89. ZOS-a za ugovore sklopljene prije 1.1.2016. godine, te napomenama navedenim na Policama osiguranja o općim i posebnim uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na predmetne ugovore i formalnoj potvrdi njihovog zaprimanja od strane ugovaratelja osiguranja potpisom polica osiguranja, postoje faktični pokazatelji koji ukazuju da ugovaratelji osiguranja nisu bili adekvatno informirani o odredbama o franšizi. Odredbe o franšizi imaju veliki utjecaj na izračun visine odštete u slučaju nastupa štetnog slučaja, odnosno kako se pokazalo u predmetnim slučajevima mogu imati odlučujući utjecaj na isplatu odštete. Obzirom na značaj ovih odredbi, Subjekt nadzora je mogao poduzeti i dodatne korake radi upoznavanja ugovaratelja osiguranja s pojmom franšize i njenom visinom, odnosno načinom njenog izračuna, primjerice navodeći ove odredbe na samoj polici osiguranja, u formi napomene o ugovaranju odbitne franšize ili sličnog upozorenja na polici. Iz iskaza podnositelja predstavlki proizlazi kako je, usprkos potpisu ugovaratelja osiguranja na polici, često sporna činjenica jesu li opći i posebni uvjeti osiguranja zaprimljeni od strane ugovaratelja osiguranja i u kojem trenutku te da bi navođenje odredbe o postojanju odbitne franšize u ugovoru na samoj polici osiguranja bila presudna činjenica za njihovo saznanje o tome. Iz prikupljene dokumentacije i iskaza podnositelja predstavlki također proizlazi kako se na polici uobičajeno navodi kada je franšiza otkupljena, te iznosi 0%, što je razumljivo obzirom da doplatak za otkup franšize utječe na visinu premije. No obzirom na značaj postojanja odbitne franšize za obračun iznosa odštete u slučaju kada je ugovorena, iz prikupljenih očitovanja ugovaratelja osiguranja proizlazi da bi po razumijevanju prosječnog potrošača bilo razumljivo očekivati da sve materijalno važne informacije, uključujući i onu o ugovorenoj franšizi, budu vidljive na samoj polici.

Iz informacija prikupljenih u sklopu obrade opisanih predstavlki proizlazi također i kako, unatoč navođenju na polici napomene da je ugovaratelj osiguranja upoznat s mogućim podosiguranjem, ugovaratelji osiguranja u pravilu nisu bili adekvatno upoznati sa značenjem ove rečenice, odnosno pojmom i značenjem podosiguranja. Iz same rečenice da je ugovaratelj osiguranja upoznat s mogućim podosiguranjem jasno ne proizlazi pod kojim uvjetima će se ta mogućnost eventualno ostvariti. Iz odredbe općih uvjeta koja glasi: „Kad se utvrdi da je vrijednost osigurane stvari u trenutku ostvarenja osiguranog slučaja veća od iznosa osiguranja, osigurnina se smanjuje razmjerno vrijednosti osigurane stvari u trenutku osiguranog slučaja.“ se također ne može jasno zaključiti koji su kriteriji pod kojima će se u konkretnom ugovornom odnosu smatrati da podosiguranje postoji u trenutku ostvarenja osiguranog slučaja, a koji su poznati ugovaratelju osiguranja prilikom sklapanja ugovora o osiguranju i na koje ga se upozorava. Da bi ugovaratelj osiguranja bio adekvatno upoznat sa podosiguranjem ili mogućim podosiguranjem, potrebno ga je obavijestiti zbog kojih konkretnih odredbi ugovora i po kojim kriterijima će se utvrđivati postoji li podosiguranje u trenutku ostvarenja osiguranog slučaja.

Nastavno na navedena utvrđenja u postupku posrednog nadzora, Hanfa je Zapisnikom od 23. prosinca 2020. utvrdila prethodna navedenu nepravilnost za koju Hanfa u skladu s odredbama članka 231. stavka 1. može donijeti mjere u skladu s odredbom članka 233. točke 2. Zakona o osiguranju te manjkavosti, odnosno nedostatke poslovnih procesa Subjekta nadzora vezane uz predugovorno informiranje ugovaratelja osiguranja. Hanfa je također utvrdila kako postoji mogućnost i obveza unaprjeđenja postupanja članova Uprave Subjekta nadzora u skladu s relevantnim zakonskim odredbama s obzirom da se iz svega navedenog može zaključiti i kako članovi Uprave Subjekta nadzora nisu u potpunosti i pravovremeno osigurali praćenje svih rizika kojima je izloženo društvo i donijeli odgovarajuće mjere, odnosno uspostavili djelotvoran i pouzdan sustav upravljanja, a sukladno članku 29. stavku 2. ZOS-a za ugovore sklopljene do 1.1.2016. koji su obuhvaćeni postupkom nadzora, odnosno članku 55. stavku 2. i članku 92. stavku 1. Zakona o osiguranju za ugovore sklopljene od 1.1.2016. koji su obuhvaćeni postupkom nadzora.

Subjekt nadzora je Hanfi dana 27. siječnja 2021. godine, u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka Zapisnika, dostavio pisani prigovor na isti.

U Prigovoru Subjekt nadzora, između ostaloga, navodi kako je u potpunosti ispunjavao obveze propisane člankom 89. stavkom 1. ZOS-a odnosno člankom 380. stavkom 1. i 2. Zakona o osiguranju koji propisuje da je društvo za osiguranje dužno prije sklapanja ugovora o osiguranju predati ugovaratelju osiguranja pisanu obavijest koja sadržava točno navedene stavke iz članka 380., a između ostalog, uvjete osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju koji se namjerava sklopiti, budući su primjenjujući uvjeti osiguranja navedeni u dokumentu Informacija ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju.

Subjekt nadzora nadalje navodi kako u ugovorima koji su predmet nadzora, ugovaratelji osiguranja su upravo kroz sadržaj članka 21. Općih uvjeta za osiguranje imovine od 10.5.2015. bili pisano informirani o mogućnosti otkupa franšize prije sklapanja ugovora o osiguranju jer je navedeno da će se osigurnina utvrditi na način da na osiguranika otpada dio štete, ako je ugovoreno da osiguranik snosi sam dio štete. Subjekt nadzora smatra kako iz formulacije gore citirane odredbe Općih uvjeta za osiguranje imovine proizlazi da je ugovaratelj osiguranja bio pisano informiran o mogućnosti otkupa odbitne franšize prije sklapanja ugovora o osiguranju jer su mu se uručili primjenjujući Opći uvjeti za osiguranje imovine. Subjekt nadzora napominje kako kroz dugi niz godina, odnosno toliki niz godina koliko i štiti imovinu svojih klijenata od posljedica rizika potresa, nije imalo nikakvih drugih pokazatelja koji bi ukazivali na bilo koje drugačije razumijevanje, osim na razumijevanje da ugovaratelji osiguranja prihvaćaju formulaciju takve ugovorne odredbe prilikom vođenja pojedinačnih pregovora i da takva ugovorna odredba pošteno i pravedno uzima u obzir njihove interese. Nadalje napominje da su uvjeti osiguranja skup klauzula koje unaprijed sastavlja osiguratelj i po kojima on sklapa ugovore o osiguranju u određenoj vrsti osiguranja. Shodno tome, uvjeti osiguranja definiraju sadržaj ugovora, posebno obim pokrića osiguranih rizika. Da bi uvjeti osiguranja bili dio ugovora o osiguranju, potrebno je da ih osiguratelj preda ugovaratelju osiguranja. Bez predaje uvjeta osiguranja ugovaratelju, uvjeti osiguranja nisu sastavni dio ugovora i na njih se osiguratelj ne može pozivati (ugovor ostaje valjan, ali se primjenjuju samo odredbe ZOO-a), a u skladu s navedenim, ne može se tumačiti da je Subjekt nadzora bio u obvezi dostaviti ugovaratelju osiguranja više od propisanog, odnosno i cjenike za osiguranje ili njihove odredbe.

Nadalje, Subjekt nadzora navodi kako je o mogućnosti otkupa odbitne franšize kod rizika potresa pregovarano sa svim ugovarateljima osiguranja koji su kod njega osigurali i koji inače osiguravaju predmet osiguranja od rizika potresa. Navodi kako je sastavni dio svakog pojedinog pregovora, koji prethodi sklapanju ugovora o osiguranju kojim se osigurava rizik potresa, prepuštanje ugovaratelju osiguranja donošenje informirane odluke o mogućnosti otkupa odbitne franšize. Svaki ugovaratelj osiguranja slobodnim i izričitim očitovanjem volje izjavljuje riječima donesenu odluku o sudjelovanju ili nesudjelovanju u eventualnoj budućoj odšteti s ugovorenim iznosom odbitne franšize. Navodi i da se ugovarateljeva odluka o otkupu franšize ispisuje na svakoj imovinskoj polici osiguranja kojom je predmet osiguranja osiguran od rizika potresa, slijedom čega Društvo smatra kako to upravo govori u prilog činjenici da Društvo prije sklapanja ugovora o osiguranju svakog ugovaratelja osiguranja informira o mogućnosti otkupa franšize, iako tu informaciju Društvo ne pruža u pisanom obliku kroz sadržaj dokumenta Informacije ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju koji se uručuje ugovaratelju osiguranja primjenom čl. 89. st. 1. ZOS-a odnosno primjenom čl. 380. st. 1. i 2. Zakona o osiguranju, ovisno o tome je li ugovor o osiguranju od rizika potresa bio sklopljen prije ili nakon 1.1.2016. godine. Nadalje navodi kako primjenom čl. 433. Zakona o osiguranju svim potencijalnim ugovarateljima osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju predaje i pisani Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja „Croatia imovine“ te da uručivanjem tog dokumenta u pisanom obliku, na jasan i razumljiv način predugovorno informira potencijalne ugovaratelje osiguranja o mogućnosti otkupa odbitne franšize odnosno o mogućnosti njezinog ugovaranja. Opisana mogućnost ugovaranja franšize u Dokumentu s informacijama o proizvodu osiguranja naznačena je pod naslovom odjeljka „Ograničenja pokrića“, na koji način svi potencijalni ugovaratelji osiguranja koji su sklopili ugovore o osiguranju „Croatia imovine“ nakon 01.10.2018., a kada je navedeni dokument implementiran u informatički sustav društva, dobivaju jasnu, razumljivu i pisanu

predugovornu informaciju o ugovornim odredbama. Subjekt nadzora nadalje navodi kako je dodatno analiziralo svoj portfelj proizvoda „Croatia imovina“, s ciljem analize utvrđenja ponašanja ugovaratelja osiguranja u smislu otkupa odbitne franšize te iznosi podatke o analizi sklopljenih ugovora s otkupljenom franšizom prije potresa u prosincu 2020. u Sisačko-moslavačkoj županiji i nakon njega, analizi ugovora obzirom na distribucijske kanale te vrste objekata osiguranja. Subjekt nadzora nadalje navodi kako temeljem provedene analize smatra da je odluka o otkupu odbitne franšize usko povezana s tipom objekta koji se osigurava, s visinom premije osiguranja, svijesti potrošača o mogućnosti nastanka rizika potresa kao budućeg neizvjesnog događaja i sposobnosti svakog pojedinog ugovaratelja osiguranja da procjeni ekonomske posljedice opcije za koju se odlučuje, a ne s navodnim propustima Društva u predugovornom informiranju ugovaratelja osiguranja.

Zaključno Subjekt nadzora navodi kako će u cilju izbjegavanja bilo kakvih dvojbi u pogledu razumljivosti ugovornih odredbi kako po pitanju jasnoće teksta tako i po pitanju specifičnosti terminologije vezane uz mogućnost ugovaranja odbitne franšize, kao i značenja ugovaranja otkupa odbitne franšize, sadržajno korigirati čl. 19. st. 6. Uvjeta za osiguranje kućanstva, te čl. 16. st. 3. Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana, te ih strukturirati izdvajanjem u zaseban članak uvjeta osiguranja kako bi naglasilo njegovu važnost i smjestio ga u kontekst gdje bi to potrošači razumno mogli očekivati.

Subjekt nadzora navodi da novi članak Uvjeta za osiguranje kućanstva i Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana kojim se definira mogućnost ugovaranja ili otkupa odbitne franšize glasi:

„Sudjelovanje osiguranika u odšteti (odbitna franšiza)

(1) Prije sklapanja ugovora o osiguranju ugovaratelj osiguranja odlučuje želi li ugovoriti osiguranje od rizika potresa:

-uz sudjelovanje osiguranika u odšteti pri isplati osigurnine

-bez sudjelovanja osiguranika u odšteti pri isplati osigurnine.

(2) Ako se ugovori sudjelovanje osiguranika u odšteti pri isplati osigurnine, osigurnina će se ako nastupi osigurani slučaj umanjiti za iznos odbitne franšize koji iznosi 10% od iznosa osiguranja odnosno osigurnina će se umanjiti za iznos koji ne može biti niži od 4.500,00 kn odnosno za iznos koji ne može biti veći od 75.000,00 kn.

(3) Ako se ugovori da osiguranik neće sudjelovati u odšteti pri isplati osigurnine, ugovaratelj osiguranja je u obvezi otkupiti odbitnu franšizu plaćanjem većeg iznosa premije osiguranja, a ako nastupi osigurani slučaj osigurnina se neće umanjiti osiguraniku za iznos odbitne franšize.“

Subjekt nadzora u Prigovoru, nastavno na utvrđene manjkavosti/nedostatke, između ostaloga, navodi kako je točna tvrdnja Hanfe da se na policama osiguranja imovine kod proizvoda „Croatia imovina“ nije ispisivala opcija ugovaratelja osiguranja o sudjelovanju u isplati osigurnine s određenim iznosom odbitne franšize (opcija ugovaranja odbitne franšize), već samo opcija otkupljivanja odbitne franšize.

Nadalje navodi da to što na policama osiguranja imovine nije bila naznačena odluka ugovaratelja da želi ugovoriti odbitnu franšizu, nipošto ne znači da se o toj mogućnosti nisu vodili pojedinačni pregovori prije sklapanja ugovora o osiguranju, tim više što je Uvjetima za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana i Uvjetima za osiguranje kućanstva koji uvjeti su obuhvaćeni predmetom nadzora, propisano obračunavanje franšize i definirana je njezina visina te je to odredba koja se jednako primjenjuje na sve ugovore o osiguranju sklopljene po primjenjujućim uvjetima. Kod onih ugovora gdje su ugovaratelji osiguranja otkupljivali franšizu, takva odredba, koja se razlikuje od odredbe uvjeta, ispisivala se na polici. Subjekt nadzora nadalje navodi kako nema zakonsku obvezu na policama osiguranja ispisivati je li ugovaratelj osiguranja izabrao opciju sudjelovati ili ne sudjelovati u eventualnoj budućoj isplati osigurnine sa ugovorenim iznosom odbitne franšize. Sadržaj police osiguranja propisan je odredbom čl. 926. st. 1. ZOO-a, na način da u polici moraju biti navedeni: ugovorne strane, osigurana osoba, odnosno osigurana stvar ili drugi predmet osiguranja, rizik obuhvaćen osiguranjem, trajanje osiguranja i vrijeme pokrića, iznos osiguranja ili da je osiguranje

neograničeno, premija ili doprinos (ulog), nadnevak izdavanja police i potpisi ugovornih strana. Iz navedenog proizlazi da ne postoji zakonska obveza Društva da ugovorenu odbitnu franšizu upiše na policu osiguranja. Navedena obveza nije propisana ni odredbama ZOS-a odnosno Zakona o osiguranju, a ni odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine” broj 41/2014, 110/2015, 14/2019, dalje u tekstu: ZZP).

No Subjekt nadzora nadalje navodi, obzirom na navode Hanfe da je mogao poduzeti dodatne korake radi upoznavanja ugovaratelja osiguranja s pojmom franšize i njenom visinom, odnosno načinom njenog izračuna, primjerice navođenjem te odredbe na samoj polici osiguranja u formi napomene o ugovaranju odbitne franšize ili sličnog upozorenja, kako je nakon potresa od 22. ožujka 2020. poduzeo upravo tražene dodatne korake. Subjekt nadzora navodi da je isto učinio u na način da je na svim policama osiguranja „Croatia imovine” na kojima je ugovoren rizik potresa proveo doradu ispisivanja iznosa ugovorene odbitne franšize. Opisano postupanje provedeno je u sustavu 29. svibnja 2020. te je Subjekt nadzora uz Prigovor dostavio primjer police osiguranja „Croatia imovine” izdane nakon navedenog datuma, na kojoj je vidljiva odredba o franšizi.

U odnosu na manjkavost/nedostatak utvrđen u točki 2. Zapisnika, Subjekt nadzora navodi kako rečenica „Ugovaratelj osiguranja se upozorava na moguće podosiguranje.” nema funkciju informiranja ugovaratelja osiguranja o pojmu i izračunu mogućeg podosiguranja, već funkciju informiranja ugovaratelja osiguranja da je, prema dostavljenim podacima o vrijednosti predmeta osiguranja, vrlo vjerojatno moguće da će predmet osiguranja i u trenutku nastanka osiguranog slučaja biti podosiguran, s obzirom da na moguće podosiguranje upućuju podaci dobiveni od ugovaratelja osiguranja i prije sklapanja ugovora o osiguranju. Nadalje navodi kako su odredbe o podosiguranju definirane člankom 960. Zakona o obveznim odnosima, te je iz istih vidljivo da se izračun mogućeg podosiguranja vrši tek kod i u trenutku nastanka osiguranog slučaja. Subjekt nadzora navodi da ako je mišljenje Hanfe da je prilikom sklapanja ugovora o osiguranju potrebno utvrditi je li predmet osiguranja podosiguran, bio bi u obvezi provoditi vještačenje po vještaku građevinske struke za svaki pojedini predmet osiguranja. Međutim, trošak provođenja građevinskog vještačenja bio bi potpuno ekonomski neisplativ te bi u velikom broju ugovora znatno nadmašio godišnju premiju osiguranja, pa bi se samim time i postavilo pitanje isplativosti proizvoda. Nadalje ističe da se prilikom obrade odštetnog zahtjeva izračun nove vrijednosti, sukladno pravilima građevinske struke, temelji na objavljenim podacima Ministarstva graditeljstva i prostornog uređenja te objavljene Standardne kalkulacije radova u visokogradnji, izdavača Institut IGH d.d

Subjekt nadzora nadalje navodi kako je donio odluku da će, neovisno o prethodno navedenom, visinu odštete od posljedica rizika potresa iz ožujka 2020. obračunavati primjenom minimalne cijene građenja od 5.000,00 kn/m². Prilikom donošenja navedene odluke, Društvo je iznimno vodilo računa o tome da iznos od 5.000,00 kn/m² predstavlja pravičan iznos novčane naknade koji je u nedvojbenom interesu osiguranika, te sa kojim se izašlo u susret osiguranicima, kako bi im se adekvatno naknadile štete od potresa. Navedeno znači da su samo police osiguranja sa iznosima izračuna nižim od 5.000,00 kn/m² bile podložne pravilima o podosiguranju.

Uvidom u dostavljeni Prigovor, nastavno na Zapisnikom utvrđenu nepravilnost kao i manjkavosti/nedostatke, Hanfa je utvrdila da su navodi Subjekta nadzora djelomično osnovani, odnosno utvrđena nepravilnost i utvrđene manjkavosti/nedostatci djelomično otklonjeni, te je Hanfa Subjektu nadzora dostavila Dopunu Zapisnika od 11. veljače 2021.

Dopunom Zapisnika je utvrđeno da je djelomično otklonjena Zapisnikom utvrđena nepravilnost za koju Hanfa u skladu s odredbama članka 231. stavka 1. može donijeti mjere u skladu s odredbom članka 233. točke 2. Zakona o osiguranju, obzirom da uz navode Subjekta nadzora o provedenim izmjenama Uvjeta za osiguranje kućanstva i Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana kojima se definira mogućnost ugovaranja ili otkupa odbitne franšize, nije dostavljen dokaz o provedenim opisanim izmjenama Uvjeta za osiguranje kućanstva i Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana i datumu njihovog stupanja na snagu. Naime, uvažavajući navode Subjekta nadzora o analizi portfelja proizvoda „Croatia imovina” te izvedene zaključke i opažanja,

kao i navode Subjekta nadzora o postojanju pregovaranja o mogućnosti otkupa franšize sa ugovarateljima osiguranja, Hanfa smatra kako bi tijekom predugovornog informiranja mogućnost otkupa franšize s obzirom na njezin značaj za prava i obaveze ugovaratelja osiguranja/osiguranika ista trebala biti poznata svim ugovarateljima osiguranja. Svi ugovaratelji osiguranja bi o istoj trebali biti jednako i jasno pisano informirani prije sklapanja ugovora o osiguranju u skladu s čl. 380. st. 1. i 2. Zakona o osiguranju. Hanfa je također mišljenja kako se ne može smatrati da činjenica da se ugovarateljeva odluka o otkupu franšize ispisuje na imovinskoj polici osiguranja govori u prilog činjenici da Društvo prije sklapanja ugovora o osiguranju svakog ugovaratelja osiguranja informira o mogućnosti otkupa franšize, iako tu informaciju Društvo ne pruža u pisanom obliku kroz sadržaj dokumenta Informacije ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju koji se uručuje ugovaratelju osiguranja primjenom čl. 89. st. 1. ZOS-a odnosno primjenom čl. 380. st. 1. i 2. Zakona o osiguranju. Hanfa je također uvažila navode o postupanju Subjekta nadzora sukladno članku 433. Zakona o osiguranju predavanjem ugovarateljima osiguranja pisanog Dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja „Croatia imovine“ što smatra poželjnim, ali ne i dostatnim načinom informiranja ugovaratelja osiguranja s obzirom da bi ugovaratelji osiguranja trebali biti u potpunosti informirani o svim uvjetima osiguranja koji se primjenjuju na sklopljene ugovore o osiguranju, a u skladu s odredbama članka 380. stavka 1. i 2. Zakona o osiguranju za ugovore o osiguranju sklopljene nakon 1. siječnja 2016., odnosno u skladu sa člankom 89. stavkom 1. ZOS-a za ugovore sklopljene do 1. siječnja 2016. godine. Dopunom Zapisnika se nadalje navodi kako se Hanfa slaže s navodima kako su uvjeti osiguranja skup klauzula koje unaprijed sastavlja osiguratelj i po kojima on sklapa ugovore o osiguranju u određenoj vrsti osiguranja te je potrebno da ih osiguratelj preda ugovaratelju osiguranja. Također prihvaća navode Subjekta nadzora da nije u obvezi dostaviti ugovaratelju osiguranja više od propisanog, odnosno i cjenike za osiguranje ili njihove odredbe. No Hanfa je stava kako odredba članka 21. Općih uvjeta za osiguranje imovine od 10.5.2015. ne predstavlja adekvatno informiranje o mogućnosti otkupa franšize, a obzirom na sadržaj odredbi posebnih uvjeta koji se odnose na rizik potresa kakve su bile navedene u Uvjetima za osiguranje kućanstva i Uvjetima za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana, te da se stoga ne može smatrati da je ugovaratelj osiguranja bio pisano informiran o mogućnosti otkupa odbitne franšize prije sklapanja ugovora o osiguranju uručenjem primjenjujućih Općih uvjeta za osiguranje imovine. Hanfa smatra da bi isto bilo postignuto korigiranjem odredbi čl. 19. st. 6. Uvjeta za osiguranje kućanstva, te čl. 16. st. 3. Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana, na način kako je Subjekt nadzora naveo u svom Prigovoru. Međutim kako Subjekt nadzora nije uz prigovor dostavio dokaz da je najavljena izmjena i dopuna uvjeta osiguranja provedena, niti s kojim datumom je u primjeni, nije se moglo nedvojbeno utvrditi da je u potpunosti otklonjena nepravilnost utvrđena Zapisnikom.

U odnosu na Zapisnikom utvrđene manjkavosti/nedostatke poslovnih procesa Subjekta nadzora, Dopunom Zapisnika je utvrđeno da su iste djelomično otklonjene. Utvrđeno je da je otklonjena manjkavost, odnosno nedostatak poslovnih procesa Subjekta nadzora utvrđen pod točkom 1. Zapisnika, obzirom na navode Subjekta nadzora o poduzetim dodatnim koracima radi upoznavanja ugovaratelja osiguranja s pojmom franšize i njenom visinom, odnosno načinom njenog izračuna. Hanfi je na uvid dostavljeni i primjerak police osiguranja sa ugovorenim franšizom. U odnosu na utvrđenu manjkavost odnosno nedostatak poslovnih procesa Subjekta nadzora utvrđen pod točkom 2. Zapisnika, u Dopuni Zapisnika se navodi kako je Hanfa primila na znanje navode iz Prigovora, koje je djelomično uvažila, dok je u određenom dijelu smatrala da je moguće poduzeti i dodatne korake kako bi se u budućem postupanju prema ugovarateljima osiguranja/osiguranicima dodatno razjasnio pojam mogućeg podosiguranja u odnosu na njihova prava i obveze iz ugovora o osiguranju. Naime, Subjekt nadzora u Prigovoru navodi kako rečenica „Ugovaratelj osiguranja se upozorava na moguće podosiguranje.“ ima funkciju informiranja ugovaratelja osiguranja da je, prema dostavljenim podacima o vrijednosti predmeta osiguranja, vrlo vjerojatno moguće da će predmet osiguranja i u trenutku nastanka osiguranog slučaja biti podosiguran, s obzirom da na moguće podosiguranje upućuju podaci dobiveni od ugovaratelja osiguranja i prije sklapanja ugovora o osiguranju. Hanfa je mišljenja da bi, upravo stoga, takvi ugovaratelji osiguranja trebali biti i dodatno jasno informirani o posljedicama koje iz toga mogu za njih proizaći, kako bi mogli donijeti informiranu odluku o sklapanju ugovora, a uzimajući u obzir da tema podosiguranja nije lako razumljiva prosječnom potrošaču kao i obzirom na mogući utjecaj podosiguranja na iznos naknade štete u

slučaju ostvarenja osiguranog slučaja. Navedeno je moguće postići, primjerice, uz postojeću rečenicu „Ugovaratelj osiguranja se upozorava na moguće podosiguranje.“, sažetim i prosječnom potrošaču jasnim objašnjenjem termina podosiguranja, njegova značenja za isplatu osigurnine (koji nije isključivo prenesena odredba čl. 960. Zakona o obveznim odnosima), odnosno posljedica podosiguranja u slučaju nastanka osiguranog slučaja.

Subjekt nadzora je Hanfi dana 3. ožujka 2021. godine, u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka dopune Zapisnika, dostavio Prigovor na dopunu Zapisnika.

Prigovorom na dopunu Zapisnika Subjekt nadzora, između ostaloga, navodi da u odnosu na navode Hanfe da uz Prigovor na Zapisnik o posrednom nadzoru nije dostavio dokaz da je proveo najavljenju izmjenu i dopunu odredbi čl. 16. st. 3. Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana i čl. 19. st. 6. Uvjeta za osiguranje kućanstva, a u odnosu na mogućnost ugovaranja ili otkupa odbitne franšize, u privitku prigovora dostavlja Uvjete za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana i Uvjete za osiguranje kućanstva s primjenom od 01.03.2021. Iz priloženih uvjeta osiguranja vidljivo je da je Subjekt nadzora proveo korekciju odredbi dosadašnjeg čl. 16. st. 3. Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana na način da je novim čl. 17. definiralo mogućnost ugovaranja ili otkupa odbitne franšize, a isto je učinio i novim čl. 20. Uvjeta za osiguranje kućanstva.

Subjekt nadzora nadalje navodi kako je uzevši u obzir navode Hanfe korigirao i dosadašnji čl. 26. st. 5. Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana te čl. 22. st. 5. i 7. Uvjeta za osiguranje kućanstva na način da je u uvjetima osiguranja u primjeni od 01.03.2021. odredbe o podosiguranju izdvojio u zaseban članak pod nazivom „Utjecaj podosiguranja na isplatu osigurnine“. Kako bi se ugovarateljima osiguranja dodatno skrenulo pažnju na važnost zakonske odredbe na koju se ugovaratelji osiguranja upozoravaju kroz Opće uvjete za osiguranje imovine, Subjekt nadzora je u uvjetima osiguranja građevinskog dijela kuće i stana i u uvjetima kućanstva dodatno pojasnio značenje podosiguranja u odnosu na predmet osiguranja i moguće posljedice utjecaja podosiguranja na isplatu osigurnine.

Dosadašnja rečenica na policama osiguranja Croatia imovine: „Ugovaratelj osiguranja se upozorava na moguće podosiguranje“ korigirana je na slijedeći način:

„Ugovaratelj osiguranja se temeljem dobivenih informacija o vrijednosti predmeta osiguranja upozorava na moguće posljedice podosiguranja u slučaju nastanka osiguranog slučaja na građevinskom dijelu predmeta osiguranja, a koje su u uvjetima osiguranja opisane u članku „utjecaj podosiguranja na isplatu osigurnine.“

Subjekt nadzora je u prilogu Prigovora na dopunu Zapisnika dostavio primjer police osiguranja „CO imovina“ od 2.3.2021., te Uvjete za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana u primjeni od 01.03.2021. i Uvjete za osiguranje kućanstva u primjeni od 01.03.2021.

Uvidom u dostavljeni Prigovor na dopunu Zapisnika i dostavljenu dokumentaciju u prilogu, nastavno na Zapisnikom i dopunom Zapisnika utvrđenu nepravilnost te manjkavosti/nedostatke, Hanfa je utvrdila da je otklonjena utvrđena nepravilnost za koju Hanfa u skladu s odredbama članka 231. stavka 1. može donijeti mjere u skladu s odredbom članka 233. točke 2. Zakona o osiguranju, kao i utvrđene manjkavosti/nedostaci. Izmjenom Uvjeta za osiguranje građevinskog dijela kuće i stana u primjeni od 01.03.2021. i Uvjeta za osiguranje kućanstva u primjeni od 01.03.2021. na opisani način, Subjekt nadzora je uskladio postupanje sukladno vlastitim poslovnim politikama i internim aktima vezano uz mogućnost otkupa franšize, obzirom da će na ovaj način ugovaratelji osiguranja biti obaviješteni o mogućnosti isključenja primjene ugovornih odredbi o odbitnoj franšizi kod rizika potresa (mogućnosti otkupa odbitne franšize), a sukladno odredbama članka 380. stavka 1. i 2. Zakona o osiguranju.

Odredbom članka 227. stavka 2. Zakona o osiguranju propisano je da, ako su zapisnikom utvrđene nezakovitosti i/ili nepravilnosti za koje bi se donosila odgovarajuća nadzorna mjera, u potpunosti otklonjene prije donošenja rješenja kojim se izriče odgovarajuća nadzorna mjera, Hanfa će donijeti rješenje kojim će utvrditi da su nezakovitosti i/ili nepravilnosti utvrđene u zapisniku otklonjene, a postupak nadzora okončan.

Slijedom svega naprijed navedenog, obzirom da je nepravilnost utvrđena Zapisnikom otklonjena prije donošenja rješenja o nadzornim mjerama, odlučeno je kao u točki 1. i 2. izreke ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Zagrebu u roku 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

KLASA: UP/I 974-08/20-01/25

URBROJ: 326-01-80-82-21-8

Zagreb, 17. ožujka 2021. godine

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman