



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju članka 15. točke 2. i članka 8. stavka 1. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj: 140/05 i 12/12), članka 4. st. 1., članka 203. stavaka 1., 2., 3. i 6. u vezi s člankom 3. točkom 20., članka 204. stavaka 3. i 4., članka 219. stavka 1. točke 2., članaka 228. a, 229., 230., 231., 234. i 237. u vezi s člankom 77. stavkom 1. točkom 3. i stavkom 2. te člankom 73. stavkom 1. Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj: 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja podružnice društva za osiguranje Vereinigte Hagelversicherung VVaG, Njemačka, Giessen, Wilhelmstrasse 25, LEI: 529900HMYO3JY00E0Z57, koje pruža usluge osiguranja na području Republike Hrvatske preko podružnice Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska, Slavonski Brod, A. Cesarca 69, OIB: 36958319030, zastupane po Mariju Bičaniću, zastupniku podružnice, OIB: XXXXXXXXXXXX, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb, OIB: 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 17. lipnja 2026. godine donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je podružnica društva Vereinigte Hagelversicherung VVaG, Njemačka, Giessen, Wilhelmstrasse 25, LEI: 529900HMYO3JY00E0Z57, koje pruža usluge osiguranja na području Republike Hrvatske preko podružnice Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska, Slavonski Brod, A. Cesarca 69, OIB: 36958319030 (dalje u tekstu izreke: Subjekt nadzora) otklonila nezakonitosti čije je otklanjanje naloženo točkom 2. Rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga od 23. travnja 2026. (KLASA: UP/I 994-08/26-01/01, URBROJ: 326-01-80-82-26-6) na način da je osigurala:

- da zainteresirane osobe iz članka 375. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25; dalje u tekstu izreke: Zakon o osiguranju); (dalje u tekstu izreke: Zainteresirane osobe), budu upoznate s pravom na podnošenje pritužbe/prigovora u skladu s člankom 378. stavkom 1. Zakona o osiguranju, a na način da pružene informacije ne dovedu Zainteresirane osobe u zabludu da je rok za podnošenje pritužbe/prigovora prekluzivan rok ili da postoji obveza Zainteresirane osobe kao podnositelja pritužbe/prigovora na predlaganje rješenja problema, i to u predugovornoj/ugovornoj dokumentaciji Subjekta nadzora kojom se ugovarateljima osiguranja pružaju informacije o pravu na podnošenje pritužbe prilikom sklapanja ugovora o osiguranju.

2. Okončava se ovaj postupak neposrednog nadzora nad poslovanjem Subjekta nadzora (UP/I 994-08/26-01/01).

Obrazloženje

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Hanfa) je, na temelju članka 15. točke 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj: 140/05 i 12/12; dalje u tekstu: Zakon o Hanfi), članka 203. stavka 1. i stavka 6. u vezi s člankom 3. točkom 20., članka 204. stavaka 3. i 4., članka 219. stavka 1. točke 2., članaka 229. i 230. u vezi s člankom 77. stavkom 1. točkom 3. i stavkom 2. te člankom 73. stavkom 1. Zakona o



osiguranju („Narodne novine“ broj: 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25; dalje u tekstu: Zakon o osiguranju), provela posredni nadzor nad dijelom poslovanja podružnice društva za osiguranje Vereinigte Hagelversicherung VVaG, Njemačka, Giessen, Wilhelmstrasse 25, LEI: 529900HMYO3JY00E0Z57, koje pruža usluge osiguranja na području Republike Hrvatske preko podružnice Vereinigte Hagelversicherung VVaG-Podružnica VH Hrvatska, Slavonski Brod, A. Cesarca 69, OIB: 36958319030, (dalje u tekstu: Subjekt nadzora).

Predmet nadzora bilo je postupanje Subjekta nadzora u vezi proizvoda dodatnog osiguranja usjeva – indeksnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu u dijelu pružanja potpunih, točnih, jasnih i transparentnih informacija u vezi indeksnog osiguranja suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu, prije sklapanja ugovora i za vrijeme trajanja ugovora, te usklađenosti dijela ugovorne dokumentacije s propisima o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba sukladno Zakonu o osiguranju tijekom 2025. godine.

U postupku nadzora Hanfa je provjeravala zakonitost postupanja Subjekta nadzora sukladno sljedećim odredbama Zakona o osiguranju:

- članku 380. stavku 1. kojim se uređuju informacije i podaci koje je društvo za osiguranje obvezno pružiti ugovaratelju osiguranja kod sklapanja ugovora,
- članku 381. stavku 1. kojim se uređuje informiranje ugovaratelja osiguranja o promjeni podataka iz članka 380. Zakona o osiguranju za vrijeme trajanja ugovora,
- članku 430. stavku 1. i 2. kojim se uređuje obveza distributera osiguranja uvijek postupati pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka, dok sve informacije koje se odnose na distribuciju osiguranja, uključujući promidžbene sadržaje koje distributer osiguranja dostavlja strankama ili potencijalnim strankama, moraju biti korektni, jasni i ne dovoditi u zabludu te promidžbeni sadržaji moraju biti jasno prepoznatljivi,
- članku 378. stavku 1. kojim se uređuje pravo zainteresiranih osoba iz članka 375. Zakona o osiguranju (dalje u tekstu: Zainteresirane osobe) podnijeti pritužbu ili prigovor društvu za osiguranje u izvansudskom postupku rješavanja sporova.

O provedenom postupku posrednog nadzora, u skladu s člankom 230. Zakona o osiguranju sastavljen je Zapisnik o obavljenom neposrednom nadzoru (KLASA: UP/I 994-08/26-01/01, URBROJ: 326-01-80-82-26-2) od 27. veljače 2026. godine (dalje u tekstu: Zapisnik) kojeg je Subjekt nadzora zaprimio 4. ožujka 2026. godine.

Subjekt nadzora je sukladno uputi o pravnom lijeku u zakonskom roku podnio prigovor na Zapisnik (URBROJ: 383-26-5; dalje u tekstu: Prigovor).

Budući da su, i nakon provjere navoda Subjekta nadzora iz Prigovora, u postupku nadzora nad poslovanjem Subjekta nadzora utvrđene određene nezakonitosti i nepravilnosti, Hanfa je Rješenjem od 23. travnja 2026. (KLASA: UP/I 994-08/26-01/01, URBROJ: 326-01-80-82-26-6; dalje u tekstu: Rješenje), u skladu s člankom 234. Zakona o osiguranju, u točki 1. izreke Rješenja Subjektu nadzora izrekla opomenu radi sljedećih nezakonitosti i nepravilnosti utvrđenih Zapisnikom, odnosno postupanja Subjekta nadzora protivno sljedećim odredbama Zakona o osiguranju:

- članku 380. stavku 1. i to s obzirom da je Subjekt nadzora s dokumentom „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ kod ugovaranja police osiguranja usjeva u dijelu dodatnog indeksnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu postupao kao s neobveznim dokumentom informativne naravi koji ugovaratelj osiguranja ne mora primiti, dok navedeni dokument po svom sadržaju predstavlja dio ugovorne dokumentacije kojim se uređuje međusobni odnos ugovaratelja osiguranja i Subjekta nadzora;
- članku 381. stavku 1. i to s obzirom da Subjekt nadzora nije za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju obavijestio ugovaratelja osiguranja o promjeni „Uvjeta indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR“ (ZVB Indeks suše HR 23, dalje u tekstu izreke: Uvjeti ZVB), već je jednostrano primijenio druge satelitske podatke;
- članku 430. stavku 1. i to s obzirom da Subjekt nadzora nije postupao pošteno, pravedno i profesionalno u skladu s najboljim interesima svojih stranaka jer je jednostrano izmijenio podatke i primijenio druge satelitske podatke od ugovorenih u članku 4. stavku 1. Uvjeta ZVB, dok u pisanoj komunikaciji navodi da nema nikakve odgovornosti za navedene podatke iako se radi o proizvodu Subjekta nadzora;
- članku 430. stavku 2. i to s obzirom da sve informacije koje se odnose na distribuciju osiguranja koje Subjekt nadzora dostavlja strankama ili potencijalnim strankama, moraju biti korektne, jasne i ne dovoditi u zabludu, dok Subjekt nadzora u dokumentu „Protokol o predugovornom informiranju zainteresirane stranke“ navodi da je isključivo odgovoran za organizaciju prodaje proizvoda indeksnog dodatnog osiguranja od suše uslijed pomanjkanja vlage u tlu HR na hrvatskom tržištu iako je u drugoj ugovornoj dokumentaciji naveden kao odgovorni osiguratelj, kao i zbog toga što informacije o ograničenju odgovornosti za potpunost, točnost i vjerodostojnost podataka navedenih u „Opti-Crop“ web aplikaciji pruža strankama isključivo na engleskom jeziku unutar aplikacije, koje nisu jasno vidljive i jednostavno dostupne niti istaknute;
- članku 378. stavku 1. i to jer u „Općim informacijama ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska“, točki 9. „Rješavanje sporova, mogućnost prigovora“ propisuje rok za podnošenje pritužbe od 15 dana te obvezuje podnositelja pritužbe na predlaganje rješenja problema.“

Hanfa je Subjektu nadzora radi otklanjanja nezakonitosti utvrđenih u Zapisniku vezanih uz postupanje protivno članku 378. stavku 1. Zakona o osiguranju u točki 2. izreke Rješenja naložila sljedeće:

„- da u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja osigura da zainteresirane osobe iz članka 375. Zakona o osiguranju (dalje u tekstu izreke: Zainteresirane osobe) budu upoznate s pravom na podnošenje pritužbe/prigovora u skladu s člankom 378. stavkom 1. Zakona o osiguranju, a na način da pružene informacije ne dovedu Zainteresirane osobe u zabludu da je rok za podnošenje pritužbe/prigovora prekluzivan rok ili da postoji obveza Zainteresirane osobe kao podnositelja pritužbe/prigovora na predlaganje rješenja problema, i to u predugovornoj/ugovornoj dokumentaciji Subjekta nadzora kojom se ugovarateljima osiguranja pružaju informacije o pravu na podnošenje pritužbe prilikom sklapanja ugovora o osiguranju ili drugoj dokumentaciji Subjekta nadzora kojom se informacije o pravu na podnošenje pritužbe/prigovora pružaju Zainteresiranim osobama.“

Kao dokaz o provedbi naloženog, Subjekt nadzora je bio dužan:

- do 1. lipnja 2026. dostaviti izvješće zastupnika Subjekta nadzora o postupanju u skladu s predmetnim nalogom odnosno o otklanjanju nezakonitosti u kojem su opisane mjere koje je

Subjekt nadzora poduzeo radi otklanjanja istih, zajedno sa dokumentima i drugim dokazima iz kojih proizlazi da su utvrđene nezakonitosti otklonjene, a u smislu točke 2. izreke Rješenja.

Subjekt nadzora je u ostavljenom roku, dana 19. svibnja 2026. putem elektroničke pošte te 22. svibnja 2026. preporučenom poštanskom pošiljkom dostavio Hanfi podnesak „Izvešće/dopis vezano uz rješenje Hanfe od 23. travnja 2026.“, potpisan od strane voditelja podružnice Marija Bičanića (dalje u tekstu: Izvešće Subjekta nadzora), kojim je Subjekt nadzora dostavio izvješće o poduzetim mjerama radi otklanjanja nezakonitosti postupajući nastavno na točku 2. Rješenja. Subjekt nadzora je uz navedeni podnesak također dostavio i popratnu dokumentaciju, odnosno dokument Informacije ugovaratelju – uvjeti osiguranja koji sadrže: Opće informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska, Statut, Opće uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (OUO Biljka HR), Posebne uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (PUO Biljka HR), Određivanje premije Secufarm® HR (OP Secufarm® HR), Dopunske uvjete za osiguranje gubitaka u poljoprivrednoj proizvodnji (DUO HR). U Izvešću je Subjekt nadzora naveo kako obaveštava Hanfu da je postupio sukladno Rješenju Hanfe od 23. travnja 2026. te izvršio usklađenje dokumenta Informacije ugovaratelju – uvjeti osiguranja s traženim. Subjekt nadzora navodi kako je izvršena izmjena članka 9. „Rješavanje sporova, mogućnost prigovora“. Uvidom u dostavljeni dokument Informacije ugovaratelju – uvjeti osiguranja vidljivo je kako se tematika mogućnosti podnošenja pritužbe/prigovora Subjektu nadzora u skladu s člankom 378. Zakona o osiguranju uređuje u članku 9. „Mogućnost podnošenja prigovora“ dokumenta Opće Informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska. U izmijenjenom članku se navodi, u slučaju nezadovoljstva uslugom, mogućnost podnošenja prigovora Subjektu nadzora putem podružnice ili sjedišta društva, uz upućivanje na članak 1. istog dokumenta u kojem se za podružnicu i sjedište društva navode adrese sjedišta, adrese elektroničke pošte te broj telefona i članak 11. istog dokumenta u kojem se navode nadležna nadzorna tijela podružnice i sjedišta društva. Također se u članku 9. navodi da ugovaratelju uvijek ostaje mogućnost ostvarivati svoja prava sudskim putem.

Subjekt nadzora je nadalje dana 8. lipnja 2026. putem elektroničke pošte upućene od strane g. Marija Bičanića dostavio i dopunu Izvešća subjekta nadzora u kojoj navodi kako je dodatno dopunjen članak 9. dokumenta Opće Informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska te dostavlja novi dokument Informacije ugovaratelju – uvjeti osiguranja koji sadrži: Opće informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska, Statut, Opće uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (OUO Biljka HR), Posebne uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (PUO Biljka HR), Određivanje premije Secufarm® HR (OP Secufarm® HR), Dopunske uvjete za osiguranje gubitaka u poljoprivrednoj proizvodnji (DUO HR). Iz dostavljenog dokumenta vidljivo je kako je u članku 9. „Mogućnost podnošenja prigovora“ dokumenta Opće Informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska dodana i rečenica: „Osiguratelj je dužan odgovoriti u roku od 15 dana od dana primitka prigovora ili prigovora protiv odluke (prigovora/priziva).“

Analizom dostavljene dokumentacije utvrđeno je da dostavljena izmijenjena predugovorna/ugovorna dokumentacija Subjekta nadzora koja se koristi prilikom sklapanja ugovora o osiguranju s ugovarateljima, odnosno dokument Informacije ugovaratelju – uvjeti osiguranja koji sadrži: Opće informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska, Statut, Opće uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (OUO Biljka HR), Posebne uvjete osiguranja Secufarm® Osiguranje biljaka Hrvatska (PUO

Biljka HR), Određivanje premije Secufarm® HR (OP Secufarm® HR), Dopunske uvjete za osiguranje gubitaka u poljoprivrednoj proizvodnji (DUO HR). Izmijenjeni članak 9. dokumenta Opće Informacije ugovaratelju osiguranja za osiguranje biljaka Secufarm® Hrvatska sadrži uputu o mogućnosti podnošenja pritužbe/prigovora, informaciju o mogućim adresama/načinima podnošenja pritužbe/prigovora te ostalim mogućnostima rješavanja prijepora sa Subjektom nadzora, kao i o postupku/roku rješavanja prigovora kod Subjekta nadzora (zakonski rok od 15 dana). Navedena uputa i informacije dane su na način koji nije protivan odredbama članka 378. Zakona o osiguranju, odnosno uputa o pravu na podnošenje pritužbe/prigovora ne sadrži informacije koje bi mogle dovesti Zainteresirane osobe u zabludu da postoji rok za podnošenje pritužbe/prigovora koji bi bio prekluzivan rok ili da postoji obveza Zainteresirane osobe kao podnositelja pritužbe/prigovora na predlaganje rješenja problema. Uputa je također u skladu s odredbom Smjernice br. 6 (Guideline 6 – Provision of information) Smjernica o pritužbama (Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Undertakings) od 14. lipnja 2012. koje je donijela EIOPA.

Pregledom Izvješća Subjekta nadzora i priložene dokumentacije kao i dopune Izvješća od 8. lipnja 2026. zaključeno je da je Subjekt nadzora otklonio nezakonitosti čije je otklanjanje naloženo točkom 2. Rješenja zbog čega je, na temelju članka 237. stavka 2. Zakona o osiguranju, odlučeno kao u točkama 1. i 2. izreke ovoga rješenja.

U skladu s odredbom članka 8. stavka 3. Zakona o Hanfi, svi pojedinačni akti Hanfe kojima se odlučuje o nečijim pravima ili obvezama objavljuju se nakon njihove konačnosti na internetskoj stranici Hanfe. Obzirom na navedeno, na temelju odredbe članka 8. stavka 3. Zakona o Hanfi ovo rješenje će se objaviti na internetskoj stranici Hanfe. Osim toga, Hanfa je prema članku 211. a stavku 1. Zakona o osiguranju u obvezi objaviti mjere izrečene distributeru osiguranja zbog kršenja glave XXIII. Zakona o osiguranju koja se odnosi na distribuciju osiguranja. Slijedom navedenog, imajući u vidu predmet ovog nadzornog postupka, u Zapisniku utvrđeno činjenično stanje te izrečene mjere, kao i uzimajući u obzir odredbe članka 211. a stavaka 1., 2., 3. i 6. Zakona o osiguranju, odlučeno je o objavi ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

U skladu s člankom 379. stavcima 1. i 2. Zakona o osiguranju, protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se protiv istog može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Osijeku u roku 30 (trideset) dana od dana primitka ovog rješenja.

KLASA: UP/I 994-08/26-01/01
URBROJ: 326-01-80-82-26-10

Zagreb, 17. lipnja 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman