



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju čl. 15. t. 2. i čl. 8. st. 1., 3. i 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, br. 140/05, 154/11 i 12/12), u vezi sa čl. 3. toč. 20, čl. 203. st. 1.–4. te st. 5. toč. 1., čl. 204. st. 3. i 4., čl. 219. st. 1. toč. 2., čl. 233. toč. 2., čl. 235. st. 1. toč. 8. i st. 2. Zakona o osiguranju (Narodne novine, br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22., 152/2024, dalje: Zakon o osiguranju), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja društva EUROHERC osiguranje d.d., Zagreb, Ulica grada Vukovara 282, OIB: 22694857747, LEI: 74780000Q0NHK2O5DU16 (dalje: Društvo), zastupanog po odvjetniku Hrvoju Pelclu iz odvjetničkog društva Grgić&Partneri odvjetničko društvo d.o.o., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 28. ožujka 2025. donosi

RJEŠENJE

1. Društvu EUROHERC osiguranje d.d., Zagreb, Ulica grada Vukovara 282, OIB: 22694857747, LEI: 74780000Q0NHK2O5DU16 (dalje u tekstu izreke: Društvo), radi otklanjanja nezakonitosti, nalaže se:

1.1. u odnosu na proces obrade i likvidacije šteta po policama Kasko osiguranja cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon (rizik 03.01) osigurati adekvatan i efikasan sustav unutarnjih kontrola koji će omogućiti kontinuirano, pravodobno i proaktivno postupanje Društva u skladu sa pozitivnim propisima odnosno s odredbama čl. 943. st. 1., 2. i 3. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine" br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21., 114/22., 156/22., 145/23., 155/23., dalje: ZOO) te sa odredbom čl. 378. st. 1. Zakona o osiguranju, a u skladu sa važećim internim aktima, na način da Društvo:

- kao datum relevantan za početak računanja rokova za rješavanje odštetnih zahtjeva u skladu sa ZOO uzima datum stvarnog zaprimanja odštetnog zahtjeva
- postupak obrade odštetnih zahtjeva provodi unutar zakonskog roka od 14 odnosno 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o osiguranom slučaju/podnošenja odštetnog zahtjeva i to na način da:
 - nesporni dio obveze isplaćuje bez odgađanja po ispunjenju zakonskih pretpostavki uz pojašnjenje naravi isplate, bez nametanja ikakvih preduvjeta podnositelju odštetnog zahtjeva (npr. u vidu podnošenja zahtjeva za predujmom)
 - odluku o neosnovanosti odštetnog zahtjeva odnosno odluku o isplati osigurnine donosi u zakonskim rokovima
 - u slučaju eventualnog propuštanja isplate osigurnine i/ili nespornog dijela obveze u zakonskim rokovima, i to isključivo u okolnostima na koje Društvo nije moglo utjecati (primjerice čekanja računa popravka), o čemu je prethodno stranka transparentno informirana, Društvo prema stranci



komunicira odluku o postojanju ili nepostojanju svoje odgovornosti jasno i pravovremeno odnosno u zakonom propisanim rokovima

- osigura proaktivan proces obrade i likvidacije šteta u kojem čekanje odgovora na ponudu ili čekanje dokumentacije ne predstavlja opravdan razlog propuštanja donošenja odluka u zakonskim rokovima
- u sklopu komunikacije sa podnosiocem odštetnog zahtjeva ne daje uputu o prekluzivnom roku u kojem može izjaviti pisani prigovor,

kao dokaz o provedbi naloženog Društvo je dužno dostaviti Hanfa-i tromjesečna Izvješća Uprave o postupanju po predmetnom nalogu, i to:

1. do 31.7.2025. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.4.2025. do 30.6.2025. godine
2. do 31.10.2025. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.7.2025. do 30.9.2025. godine
3. do 31.1.2026. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.10.2025. do 31.12.2025. godine,

a koja izvješća trebaju sadržavati sljedeće:

- a) odgovarajući uzorak od 100 slučajno odabranih spisa šteta za vrstu rizika 03.01 obrađenih u svakom od navedenih promatranih razdoblja
- b) podatak o broju spisa šteta za vrstu rizika 03.01 obrađenih u svakom od navedenih promatranih razdoblja, a za koje je utvrđeno da nisu obrađene u skladu sa nalogom podtoč. 1.1. toč. 1. izreke ovog rješenja odnosno u skladu s odredbama čl. 943. st. 1., 2. i 3. ZOO-a i/ili čl. 378. st. 1. Zakona o osiguranju, uz detaljno obrazloženje razloga uočenih propusta i dostavu reprezentativnog uzorka tako obrađenih spisa,

pri čemu uzorci traženi pod a) i b) trebaju sadržavati svu relevantnu dokumentaciju spisa šteta od faze zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio/odštetnog zahtjeva do faze isplate i likvidacije štete/druga vrste odluke o osnovanosti odštetnog zahtjeva;

- 1.2.** u odnosu na odredbe uvjeta Kasko osiguranja cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon (rizika 03.01) iz točke G. II. (7) 7.2., J. VI. 22.1.1., te H. II. (9) - (13) provesti sveobuhvatnu analizu usklađenosti specifičnih odredbi uvjeta sa odredbom čl. 942. ZOO-a, a koja analiza će uključivati najmanje sljedeće:

- sustavno praćenje i analizu:
 - broja sklopljenih ugovora o osiguranju po osnovi primjene predmetnih odredbi iz točke G. II. (7) 7.2. (presumpcija utjecaja alkohola, opojnih droga ili lijekova koji utječu na psihofizičke sposobnosti za slučaj ne provođenja samo-testiranja na iste) ili odredbi iz točke J. VI. 22.1.1. Uvjeta (doplata odnosno otkup predmetnog isključenja), kao broja ugovora o osiguranju u kojima je odlučeno temeljem primjene odredbi iz toč. H. II. (9) - (13), u vezi s toč. H. II. 7. Uvjeta (dužnosti nakon nastanka osiguranog slučaja koje pod određenim okolnostima dovode do oslobođenja Društva)
 - pritužbi zaprimljenih po osnovi protivnosti odredaba uvjeta sa čl. 942. ZOO-a i analizu postupanja sa takvim pritužbama (analiza minimalno treba sadržavati: broj zaprimljenih pritužbi, njihov sadržaj te sadržaj odgovora na iste)
 - sudske prakse za predmete Društva koji se tiču sporova oko potencijalne ništetnosti specifičnih odredbi (analiza minimalno treba sadržavati: broj predmeta u tijeku, započetih, okončanih nepravomoćno i pravomoćno, sa statusom po okončanju, kao i relevantan sadržaj tužbe i presude)

- kvantificiranje rizika neusklađenosti specifičnih odredbi uvjeta sa odredbom čl. 942. ZOO-a odnosno rizika oglašavanja uvjeta ništetnima od strane suda te definiranje materijalnog praga prihvatljivosti tog rizika u smislu iznosa potencijalnog troška odnosno gubitka Društva zbog potencijalne materijalizacije identificiranih rizika, kao i pojašnjenje načina upravljanja predmetnim rizikom neusklađenosti
- planirane buduće mjere Društva i rokove implementacije istih u slučaju oglašavanja uvjeta ništetnima,

kao dokaz o provedbi naloženog, Društvo je dužno dostaviti Hanfa-i tromjesečna Izvešća nositelja ključne funkcije praćenja usklađenosti o postupanju po predmetnom nalogu, zajedno sa dokazima na kojima temelji svoje izvješće, i to:

1. do 31.7.2025. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.4.2025. do 30.6.2025. godine
2. do 31.10.2025. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.7.2025. do 30.9.2025. godine
3. do 31.1.2026. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.10.2025. do 31.12.2025. godine.

2. Izreka ovog Rješenja objavit će se na internetskoj stranici Hanfa-e.

KLASA: UP/I 994-08/24-01/08
URBROJ: 326-01-50-51-512-25-12

Zagreb, 28. ožujka 2025.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman