



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju čl. 15. t. 2. i čl. 8. st. 1. i 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., 152/24., 151/25.), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja društva Allianz Hrvatska d.d., Zagreb, Ulica Vjekoslava Heinzela 70, OIB: 23759810849, LEI: 5493006D8G55YM441622 (dalje: Društvo), zastupanog po predsjednici Uprave Marijani Jakovac, OIB: XXXXXXXXXXXX, članu Uprave Hrvoju Filipoviću, OIB: XXXXXXXXXXXX, članici Uprave Josipi Parać Bistović, OIB: XXXXXXXXXXXX, te članici Uprave Victoria Petsch, OIB: XXXXXXXXXXXX, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB: 49376181407 na sjednici Upravnog vijeća održanoj 12. ožujka 2026. donosi

RJEŠENJE

1. Društvu Allianz Hrvatska d.d., Zagreb, Ulica Vjekoslava Heinzela 70, OIB: 23759810849, LEI: 5493006D8G55YM441622 (dalje u tekstu izreke: Društvo), radi otklanjanja nezakonitosti, nalaže se:

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), a u skladu sa važećim internim aktima, na način da Društvo:

- 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,
 - odluku o neosnovanosti odštetnog zahtjeva donosi odnosno isplatu osigurnine provodi u zakonskim 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,
- transparentno utvrđuje volju osiguranika vezano za elemente koje je potrebno uzeti u obzir u postupku naknade štete te provodi procedure sukladno s istim,
- osigura točne i jasne upute stranci vezano za zakonske rokove obrade odštetnih zahtjeva,



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

1. do 31.7.2026. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.4.2026. do 30.6.2026. godine
2. do 31.10.2026. izvješće u odnosu na razdoblje od 1.7.2026. do 30.9.2026. godine

a koja izvješća trebaju sadržavati sljedeće:

- a. tablični prikaz svih spisa šteta zaprimljenih u relevantnom izvještajnom razdoblju sa brojem i oznakom predmeta, te oznakom datuma zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio/odštetnog zahtjeva
- b. uzorak od 50 spisa šteta za vrstu rizika 03.01 zaprimljenih u svakom od promatranih izvještajnih razdoblja, odabranih metodom sistematskog uzorkovanja, i to na način da se iz ukupnog broja odštetnih zahtjeva zaprimljenih u promatranom izvještajnom razdoblju dostavi svaki 30. predmet šteta, prema kronološkom redoslijedu zaprimanja (npr. 30., 60., 90. kronološki zaprimljen spis), sve do ukupnog broja od traženih 50 spisa šteta. Pri navedenom uzorci trebaju sadržavati svu relevantnu dokumentaciju spisa šteta od faze zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio/odštetnog zahtjeva do faze isplate i likvidacije štete/druge vrste odluke o osnovanosti odštetnog zahtjeva;
- c. za predmete iz izabranog uzorka spisa šteta iz točke b) - tablični prikaz u excel formatu sljedećih podataka: broj štete, datuma zaprimanja obavijesti da se osigurani slučaj dogodio/odštetnog zahtjeva, odabrani način naknade štete (po računu popravka ili po nagodbi), te ukoliko su primjenjivi: datum isplate nespornog dijela obveze, datum isplate osigurnine, datum donošenja odluke o neosnovanosti i pojašnjenje odstupanja od zakonom propisanih rokova.

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

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

U skladu s čl. 379. st. 1. i 2. Zakona o osiguranju, protiv ovog Rješenja žalba nije dopuštena, ali se protiv istoga može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Zagrebu, neposredno u pisanom obliku, usmeno na zapisnik ili se šalje poštom, odnosno dostavlja u elektroničkom obliku putem informacijskog sustava, u roku od 30 dana od dana primitka ovog Rješenja. Tužba protiv ovog Rješenja ne odgađa njegovo izvršenje, u skladu sa člankom 379. stavak 1. i 2. Zakona o osiguranju.

KLASA: UP/I 994-08/25-01/05

URBROJ: 326-01-50-51-26-9

Zagreb, 12. ožujka 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman