



Predstavke korisnika finansijskih usluga

2024.

Broj V, srpanj 2025.



SADRŽAJ

1. Uvodno	1
2. Predstavke potrošača na subjekte sektora finansijskih usluga	4
2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja.....	10
2.1.1. Predstavke upućene Hanfi na pružanje usluga osiguranja.....	10
2.1.2. Prigovori i pritužbe koje su zaprimila društva za osiguranje.....	14
3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki.....	18
3.1. Nadzorni postupci u vezi s predstavkama dostavljenim Hanfi.....	22
3.2. Preporuke.....	24
3.3. Edukativni/informativni tekstovi za potrošače.....	24
3.4. Normativne aktivnosti povezane s neposrednim postupanjem prema potrošačima	26

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

Adresa: Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb

Telefon centrale: +385 1 6173 200

Telefaks: +385 1 4811 406

WEB: www.hanfa.hr

ISSN: 2787-8007

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

1. Uvodno

Misija je Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: 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 sudionicima u tom području, te komunikaciju s potrošačima kroz upite i postupanje po njihovim predstavkama.

Slika 1. Vizija, misija i ciljevi Hanfe

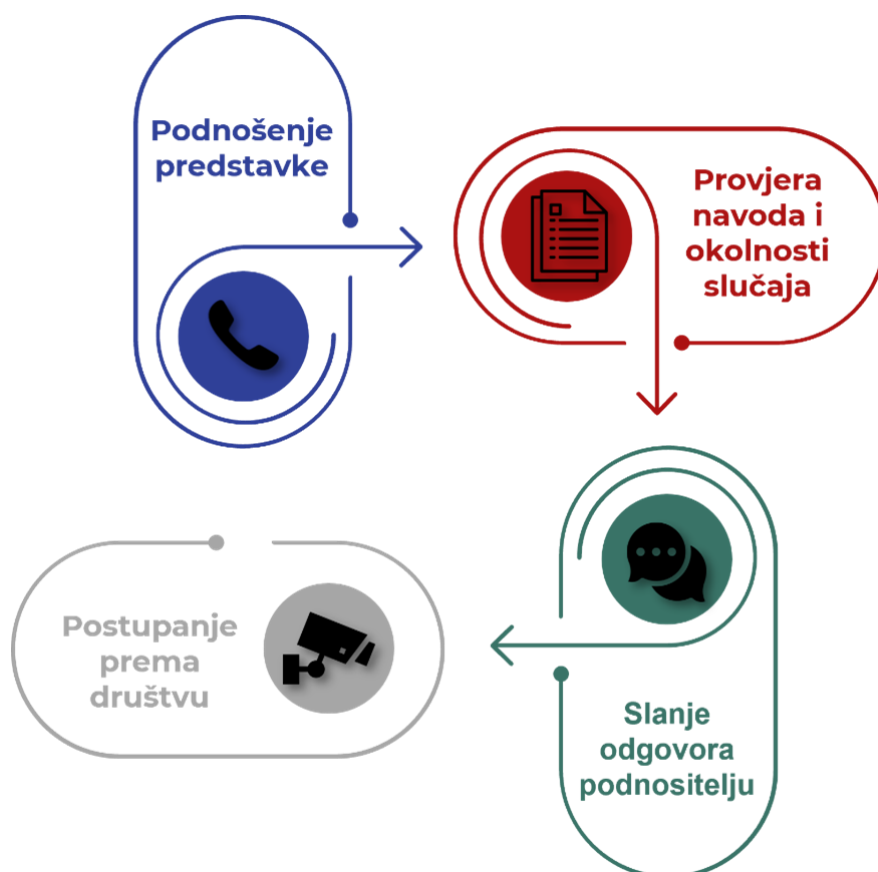


Izvor: Hanfa

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 te djelatnosti pružanja usluga povezanih s virtualnom imovinom. Predstavke mogu biti dostavljene u pisanom obliku neposredno (urudžbiranjem ili usmeno na zapisnik) ili poštom, telefaksom i elektroničkom

poštom (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 proslijeđuje 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 postupka po svakoj zaprimljenoj predstavi na način da provjerava navode iz predstavke, po potrebi zatraži relevantnu dokumentaciju i očitovanje subjekta nadzora na kojeg se predstavka odnosi te dostavlja odgovor podnositelju predstavke u roku od 30 dana od njezina zaprimanja.

Slika 2. Postupak obrade predstavki 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 predstavki protiv određenog subjekta nadzora ili određenog dijela financijskog sektora nije nužno

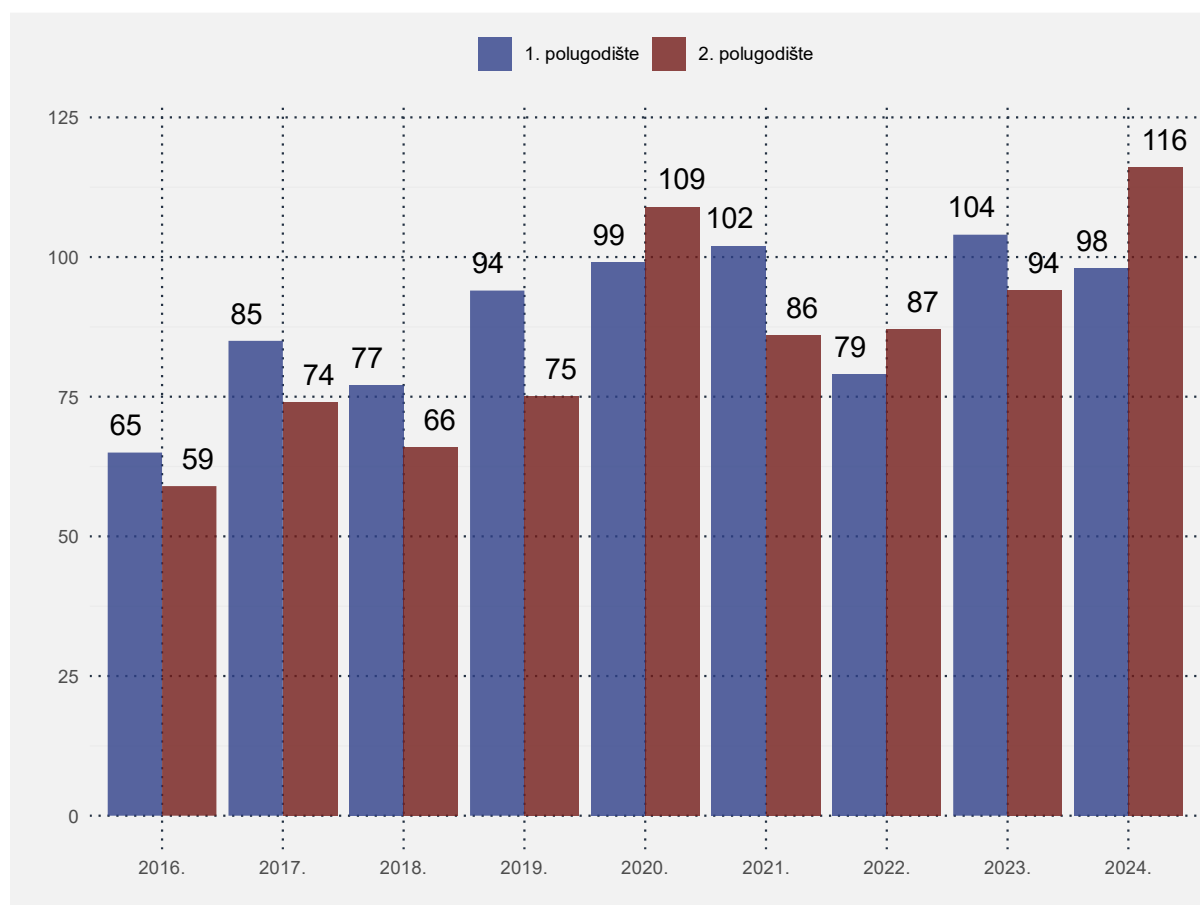
relevantan pokazatelj postojanja sustavnih nepravilnosti u poslovanju nekog subjekta nadzora ili dijela financijskog sektora jer zaprimljene predstavke uglavnom predstavljaju premali uzorak za donošenje generalnih zaključaka o tome. Naravno, u određenim slučajevima navodi iz pojedine predstavke ipak mogu uputiti na postojanje određenih sustavnih problema ili nedostataka u poslovnim procesima određenog subjekta nadzora ili dijela financijskog sustava. Stoga saznanja koja Hanfa dobije tim putem mogu biti vrlo korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti.

Međutim, Hanfa kao nadzorno tijelo 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, odnosno 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 finansijskih usluga

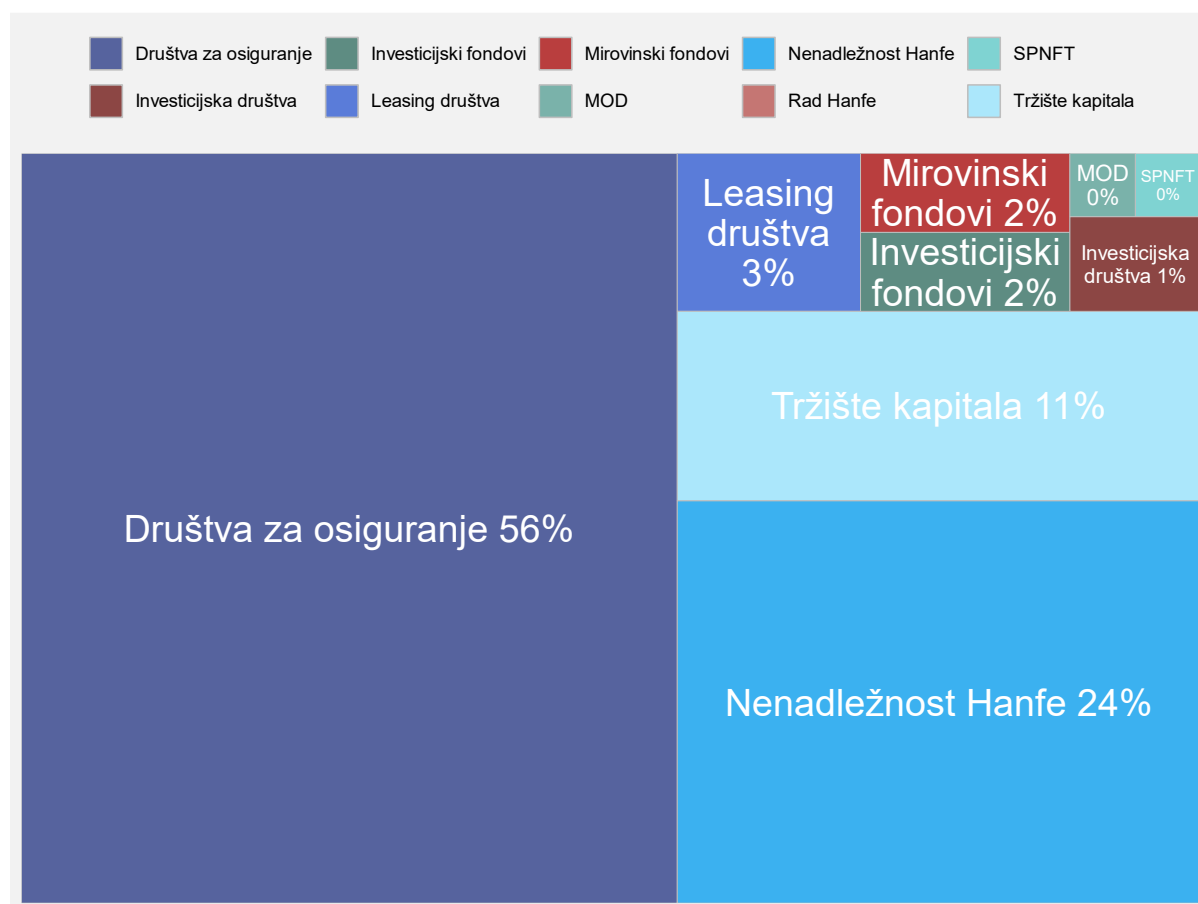
U 2024. zaprimljeno je ukupno 214 predstavki, što je do sada najveći broj predstavki po godini od 2016., te 39,7 predstavki više od godišnjeg prosjeka (u razdoblju od 2016. do 2024. prosječan broj bio je 174,3 predstavke po godini).

Slika 3. Broj zaprimljenih predstavki po polugodištima (2016. – 2024.)



Izvor: Hanfa

Slika 4. Struktura zaprimljenih predstavki u 2024. prema segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Iz evidencije zaprimljenih predstavki po pojedinom području tržišta financijskih usluga vidljivo je da se, kao i prethodnih godina, i u 2024. najveći broj predstavki odnosi na područje osiguranja. Na to se područje odnosi 56 % (119 predstavki) od ukupnog broja zaprimljenih predstavki, što je nešto više u odnosu na 2023. kada je taj udio iznosio 53 %. Od navedenih 119 predstavki, 114 se odnosi na postupanje društava za osiguranje, dok ih se 5 odnosi na druge subjekte na tržištu osiguranja. Velik udio predstavki iz područja osiguranja u ukupnom broju predstavki koje zaprima Hanfa uobičajen je i ne iznenađuje. Naime, s obzirom na obilježja te financijske usluge, koja je široko rasprostranjena u različitim segmentima svakodnevnog života potrošača i ostalih korisnika financijskih usluga, očekivano je da će se upravo u tom segmentu tržišta financijskih usluga događati i najveći broj prijedora između društava za osiguranje i korisnika te da će shodno tome biti i najveći broj predstavki.

U 2024. došlo je do porasta broja i udjela predstavki koje se odnose na subjekte koji nisu u nadležnosti Hanfe u odnosu na prethodne godine. Tako su, primjerice, tijekom 2022. bile zaprimljene 22 takve predstavke (13 %), tijekom 2023. bilo ih je 35 (18 %), a tijekom 2024. čak 51 predstavka (24 %). Te se predstavke uobičajeno većinom odnose na postupanje banaka u vezi s pružanjem bankarskih usluga, postupanje trgovačkih društava koja se bave otkupom dospjelih potraživanja ili postupanje teleoperatera.

Obradom tih predstavki Hanfa je uočila da potrošači i ostali korisnici financijskih usluga u određenom broju slučajeva smatraju da je Hanfa nadležna i za postupanje banaka u obavljanju bankarskih poslova, s obzirom na to da se radi o financijskim uslugama. No potrebno je istaknuti da je Hanfa nadležna za nebankarskih financijskih usluga¹, dok je za nadzor banaka kod pružanja bankarskih usluga nadležna Hrvatska narodna banka (dalje u tekstu: HNB)².

Osim toga, neki korisnici financijskih usluga koji kontaktiraju Hanfu smatraju da se kod usluge prodaje dospjelih potraživanja radi o usluzi faktoringa, koju nadzire Hanfa, ili da je Hanfa nadležno tijelo za nadzor društava koja se bave kupnjom/naplatom dospjelih potraživanja. Prema Zakonu o faktoringu³ 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 ili inozemstvu, a ne dospjele tražbine. Ustup ili prodaja dospjelih tražbina obuhvaćena je Zakonom o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja⁴, kojim su određena i nadzorna tijela za njegovu provedbu, a to su HNB i Financijski inspektorat.

U odnosu na prethodna razdoblja, kada su prevladavale prethodno spomenute tematike, u 2024. vidljiv je povećan broj obraćanja u vezi s različitim prijevarama na internetu, osobito prijevarama povezanim s navodnim investicijskim uslugama. Hanfa uglavnom nije nadležno nadzorno tijelo za društva koja se pojavljuju u tim obraćanjima, s obzirom na to da se radi o nereguliranim stranim subjektima. U

¹ <https://www.hanfa.hr/o-nama/>

² <https://www.hnb.hr/naslovnica>

³ <https://www.hanfa.hr/media/igonx1nd/zof-pročišćeni.pdf>

⁴ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_12_155_2363.html

pogledu te tematike Hanfa je na svojoj internetskoj stranici objavila i niz upozorenja⁵ u vezi s lažnim e-mail porukama u kojima se pojedinci predstavljaju kao zaposlenici Hanfe, odnosno upozorenja na pojavu lažnih e-poruka ili dopisa u kojima se od građana traži uplata na temelju fiktivnog poreznog duga. U 2024. također su objavljena upozorenja na prevarantske aktivnosti povezane s navodnim ulaganjima na tržištu kapitala, uključujući navodna ulaganja u virtualnu imovinu, dionice i slične financijske proizvode, zatim upozorenja na lažno korištenje financijskih pojmova poput, primjerice, pojma „fond“ ili „osnivački fond“ od strane određenih subjekata koji nisu financijske institucije, te upozorenja na sumnjive oglase za ulaganje.

Nakon područja osiguranja i predstavki koje nisu u nadležnosti Hanfe, sljedeći najveći udio zaprimljenih predstavki odnosi se na područje tržišta kapitala te iznosi 11 % (24 predstavke). U odnosu na 2023. došlo je do blagog smanjenja udjela i broja tih predstavki, s obzirom na to da je u 2023. bila zaprimljena 31 predstavka, što je iznosilo 16 % od ukupnog broja predstavki. Zaprimljene predstavke odnosile su se, primjerice, na tematiku aktivnosti SKDD-a, sumnju u nastanak obveze objave ponude za preuzimanje dioničkog društva i zajedničkog djelovanja te manipulacije tržištem. Sve su predstavke obrađene, a relevantni navodi uzeti su u obzir kod obavljanja aktivnosti iz djelokruga i nadležnosti Hanfe.

U području leasinga u 2024. zaprimljeno je ukupno 7 predstavki (3 %). U odnosu na 2023. radi se o blagom smanjenju udjela i broja ovih predstavki, s obzirom na to da ih je tada bilo zaprimljeno 9 (5 %). Zaprimljene predstavke odnosile su se dijelom na teme koje nisu u nadležnosti Hanfe poput, primjerice, teme procjene vrijednosti vozila. No pojavile su se i teme koje se odnose na djelokrug i nadležnost Hanfe, primjerice postupanje leasing društva nakon povrata vozila u smislu zaračunavanja rata leasinga, naplaćivanje opomena te mogućnost prijevremene otplate leasing ugovora.

U 2024. nije zaprimljena nijedna predstavka u vezi s područjem faktoringa, no zaprimljene su 4 (2 %) predstavke na rad društava za upravljanje investicijskim fondovima, a isti broj predstavki zaprimljen je i u vezi s područjem mirovinskih

⁵ <https://www.hanfa.hr/potrosaci/upozorenja-za-potrosace/>

fondova. U odnosu na podatke iz 2023. došlo je do blagog pada broja predstavki iz područja investicijskih fondova (u 2023. bilo ih je 7; 4%), a blagog povećanja onih u području mirovinskih fondova (u 2023. bila je samo 1 predstavka). Što se tiče predstavki iz područja investicijskih fondova, 3 su se odnosile se na isto društvo, no na temelju njih nisu utvrđene nepravilnosti, a podnositeljima su upućeni odgovori kojima su upućeni na mjerodavne propise i obavijesti društva te obilježja ulaganja na financijskim tržištima. Kod predstavki iz područja mirovinskih fondova također nisu utvrđene nepravilnosti, dok se dio njih odnosio na pitanja za koja Hanfa nije nadležna (porezna pitanja).

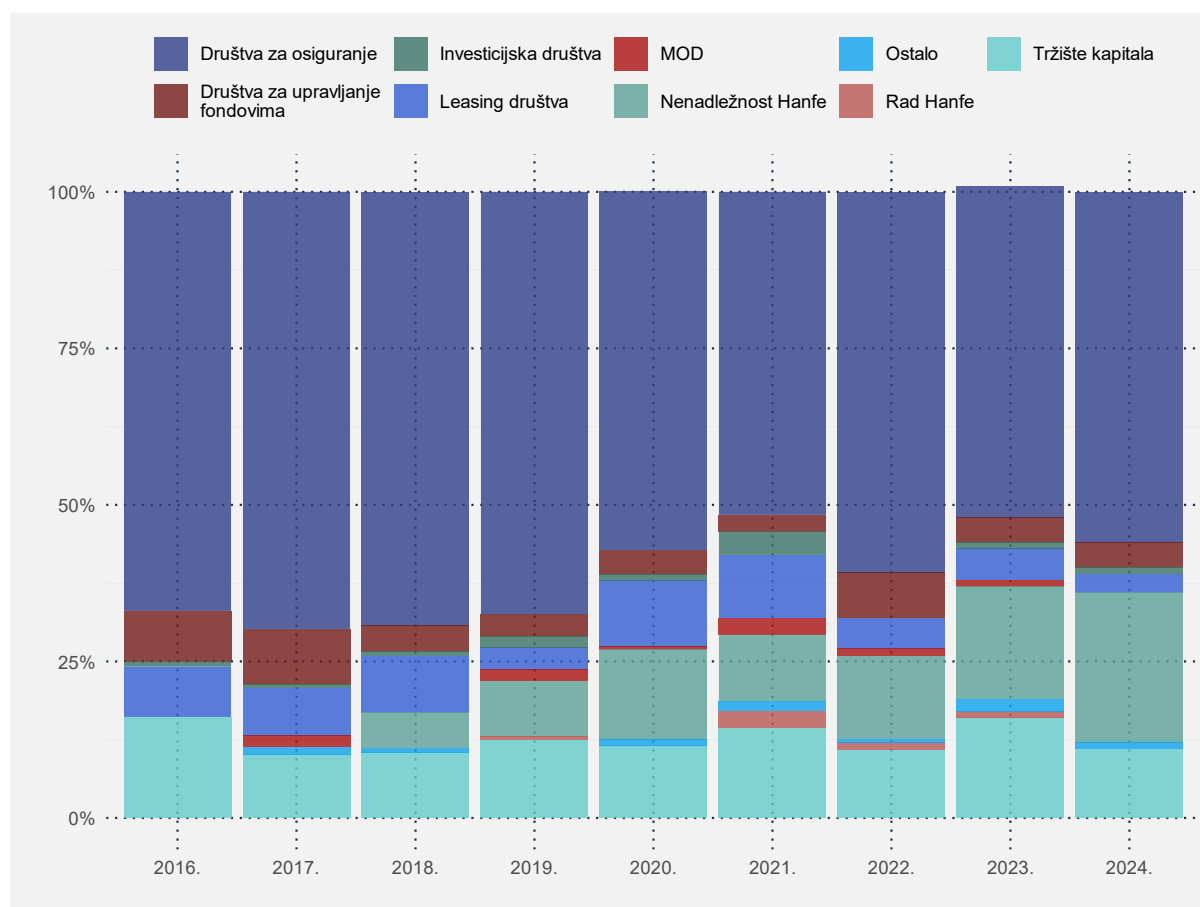
U području investicijskih društava, jednako kao i prošle godine, zaprimljene su ukupno 3 predstavke u cijeloj godini (1 %).

Jedna predstavka u 2024. zaprimljena je u vezi s jednim mirovinskim osiguravajućim društvom, a odnosila se na mirovinu iz 2. stupa te transparentnost i jasnoću mjesečnih obavijesti mirovinskog osiguravajućeg društva.

U 2024. zaprimljena je i jedna predstavka iz područja sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma (SPNFT), no nije se odnosila na tematiku iz nadležnosti Hanfe pa je podnositelj obaviješten o dijelu nadležnosti Hanfe za poslovanje pružatelja usluga trgovanja virtualnim valutama i upućen na uvjete poslovanja, koji u pravilu sadrže odredbe o rješavanju sporova/prijepora.

U odnosu na rad Hanfe, u 2024. godini nije zaprimljena niti jedna predstavka.

Slika 5. Relativna zastupljenost predstavlki po pojedinim segmentima sektora finansijskih usluga



Napomena: Rubrika „Ostalo“ obuhvaća faktoring i SPNFT.

Izvor: Hanfa

Osim samih predstavlki Hanfa zaprima i upite te druga obraćanja korisnika finansijskih usluga putem elektroničke pošte (potrosaci@hanfa.hr) te telefona za potrošače, na koje također redovito odgovara u što kraćem roku. Radi se o obraćanjima upućenima navedenim neformalnijim putevima, kod kojih se radi, primjerice, o jednostavnijim upitima ili obraćanjima iz kojih je vidljivo da nema nadležnosti ili potrebe za daljnjim postupanjem Hanfe. U 2024. značajno je porastao i broj ovakvih upita te ih je putem adrese elektroničke pošte za potrošače evidentirano 405, odnosno prosječno 33,8 mjesečno, dok ih je, primjerice, u 2023. bilo evidentirano 295, odnosno prosječno 24,6 mjesečno.

Velik broj upita građana koje Hanfa zaprima putem adrese elektroničke pošte za potrošače (potrosaci@hanfa.hr) odnosi se na tematiku trgovanja finansijskim

instrumentima na internetu te s tim povezanim internetskim prijevarama. Hanfa u svojim odgovorima građane uglavnom upozorava na to da strana investicijska društva nisu njezini subjekti nadzora, već je ona nadzorno tijelo za ona investicijska društva koja su dobila dozvolu za rad Hanfe te se nalaze u Registru investicijskih društava⁶. Pored toga, u velikom je broju slučajeva utvrđeno kako nije razvidno radi li se uopće o investicijskim društvima ili o običnim pokušajima prijave. Registar društava ovlaštenih pružati investicijske usluge i obavljati investicijske aktivnosti, odnosno popis (notifikacija) investicijskih društava sa sjedištem u državama članicama EU-a⁷ koja pružaju investicijske usluge i obavljaju investicijske aktivnosti na području Republike Hrvatske također je dostupan na internetskoj stranici Hanfe. U tim su registrima navedena društva koja mogu pružati investicijske usluge i obavljati investicijske aktivnosti na području Republike Hrvatske, uz napomenu da Hanfa nije matično nadzorno tijelo za strana društva sa sjedištem na području EU-a čak i kad su notificirana kod Hanfe. U slučaju sumnje na prijevaru potrošači se mogu obratiti policiji ili državnom odvjetništvu. Hanfa je u pogledu prijevara iz područja financija objavila niz obavijesti i različitih edukativnih materijala koji su dostupni na njezinoj internetskoj stranici⁸.

2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja

2.1.1. Predstavke upućene Hanfi na pružanje usluga osiguranja

Na području osiguranja u 2024. od zaprimljenih ukupno 119 predstavki njih 114 odnosilo se na društva za osiguranje ili podružnice, dok ih se pet odnosilo na ostale subjekte u području osiguranja, primjerice distributere osiguranja te ovlaštenog predstavnika osiguratelja. Najveći broj predstavki na područje osiguranja odnosio se upravo na postupanje društava za osiguranje, koja zauzimaju i najveći dio tržišta prema udjelu naplaćene premije u 2024. godini. Tako se na prva tri društva za osiguranje, koja zajedno čine polovicu tržišta osiguranja u Hrvatskoj prema

⁶ <https://www.hanfa.hr/registri/investicijska-drustva/registar-drustava-ovlastenih-pruzati-investicijske-usluge-i-obavljati-investicijske-aktivnosti/>

⁷ <https://www.hanfa.hr/registri/investicijska-drustva/notifikacije-iz-drzava-clanica-eu-a/>

⁸ <https://www.hanfa.hr/media/kzvneqte/hanfa-vodic-2024.pdf>,
<https://www.hanfa.hr/potrosaci/prijevare/>, <https://www.hanfa.hr/potrosaci/upozorenja-za-potrosace/>

naplaćenoj premiji, odnosio i razmjeran udio predstavki (52 %).

Prema vrsti osiguranja najveći udio zaprimljenih predstavki i u 2024. odnosio se na autoosiguranja, što je nastavak trenda iz prethodnih godina. U 2024. taj udio iznosi 52 % (59 predstavki), što je povećanje za 8% u odnosu na 2023. (44 %; 45 predstavki) te se time udio tih predstavki kod Hanfe približio udjelu tih pritužbi/prigovora u ukupnom broju pritužbi/prigovora zaprimljenih neposredno kod društava za osiguranje. Više od polovice predstavki u vezi s autoosiguranjem, njih 43, odnosilo se na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, dok ih je 16 zaprimljeno u vezi s kasko-osiguranjem. Sadržajno se najčešće radilo o predstavkama podnijetim zbog pitanja osnovanosti odštetnog zahtjeva i određivanja visine štete te rokova i načina postupanja prilikom obrade odštetnih zahtjeva.

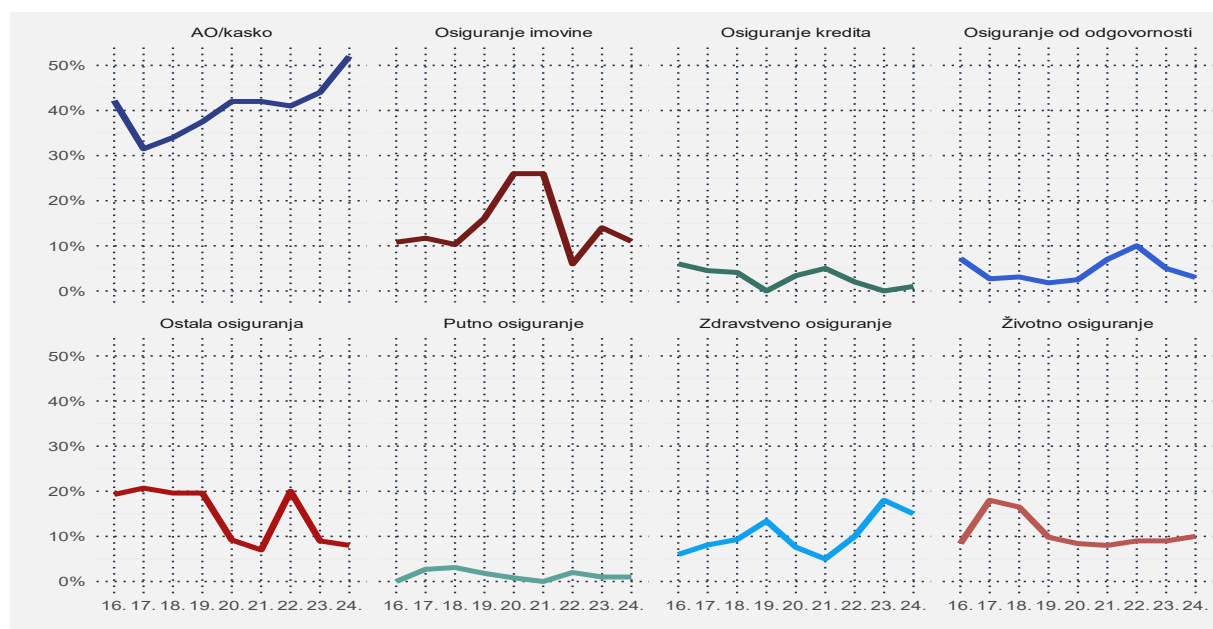
Osim predstavki u vezi s autoosiguranjem u 2024. zaprimljeno je i 11 predstavki (10 %) u vezi s osiguranjem imovine. Radi se o blagom smanjenju u odnosu na 2023., kad ih je bilo 14 %, no i dalje se radilo o puno manjem broju predstavki nego u 2020. i 2021., nakon potresa na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije. Tematika tih predstavki pretežno se odnosila na osnovanost odštetnog zahtjeva, predugovorno informiranje te istek/raskid ugovora. Pojavila se i tematika raskida ugovora o osiguranju imovine koji je bio sklopljen kao sredstvo osiguranja kredita, odnosno pitanje nastavlja li takav ugovor važiti i nakon prestanka ugovora o kreditu. Naime, ugovori o osiguranju imovine (najčešće nekretnine) ili života mogu se koristiti kao instrumenti osiguranja (kolateral) uredne otplate bankovnih kredita. Osim takvih ugovora u tu se svrhu često koriste i specifični ugovori o osiguranju otplate dugovanja (engl. *credit protection insurance* – CPI). Kod takvih ugovora potrošači često pretpostavljaju da s redovnom ili prijevremenom otplatom kredita ujedno automatizmom prestaje i ugovorni odnos na temelju ugovora o osiguranju koji su sklopljeni i dani kao instrumenti osiguranja, što ne mora biti slučaj. Hanfa je o navedenoj tematici objavila informativni tekst⁹ na svojoj internetskoj stranici.

⁹ <https://www.hanfa.hr/potrosaci/vijesti-za-potrosace/ugovori-o-osiguranju-dani-kao-kolateral-za-kredit-treba-li-nastaviti-placati-premiju-i-nakon-otplate-kredita/>

Povećanje broja predstavki koje je bilo zabilježeno u području dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja u 2023. (18 %), nije se nastavilo u 2024., već se njihov broj ustalio na sličnoj razini kao 2023. te je na ovo područje osiguranja zaprimljeno ukupno 17 predstavki, odnosno 15 %. Ove se predstavke u pretežnom broju slučajeva odnose na pitanje mogućnosti raskida ugovora te nešto manje na predugovorno informiranje. U pogledu pitanja mogućnosti raskida ugovora o osiguranju, Hanfa je na svojoj internetskoj stranici objavila edukativnu brošuru¹⁰.

U vezi sa životnim osiguranjem na razini cijele 2024. zaprimljeno je 12 predstavki (11 %), što je blago povećanje u odnosu na 2023. godinu. Tematika tih predstavki odnosila se pretežno na pitanja visine otkupne vrijednosti, odnosno vrijednosti police. Relativni udio predstavki podnijetih zbog drugih oblika osiguranja uglavnom bilježi manji pad ili ne pokazuje značajna odstupanja od prethodnih godina.

Slika 6. Struktura zaprimljenih predstavki prema vrsti osiguranja (u%)



Izvor: Hanfa

¹⁰ <https://www.hanfa.hr/media/ahipzzmr/copy-of-raskid-ugovora-o-osiguranju->

Podnositelji predstavki često u svojim obraćanjima navode više od jednog razloga svojeg nezadovoljstva, primjerice, osnovanost odštetnog zahtjeva i način obrade štete, rok obrade štete, komunikaciju i slično. Kod najvećeg broja predstavki i u 2024. glavni razlog podnošenja predstavki bilo je nezadovoljstvo odlukom o osnovanosti odštetnog zahtjeva ili visini štete, kao što je bio slučaj i prethodnih godina. U odnosu na osnovanost zahtjeva zaprimljeno je 15 predstavki (13 %), a u odnosu na visinu štete 18 predstavki (16 %), što čini 29 % od ukupnog broja predstavki.

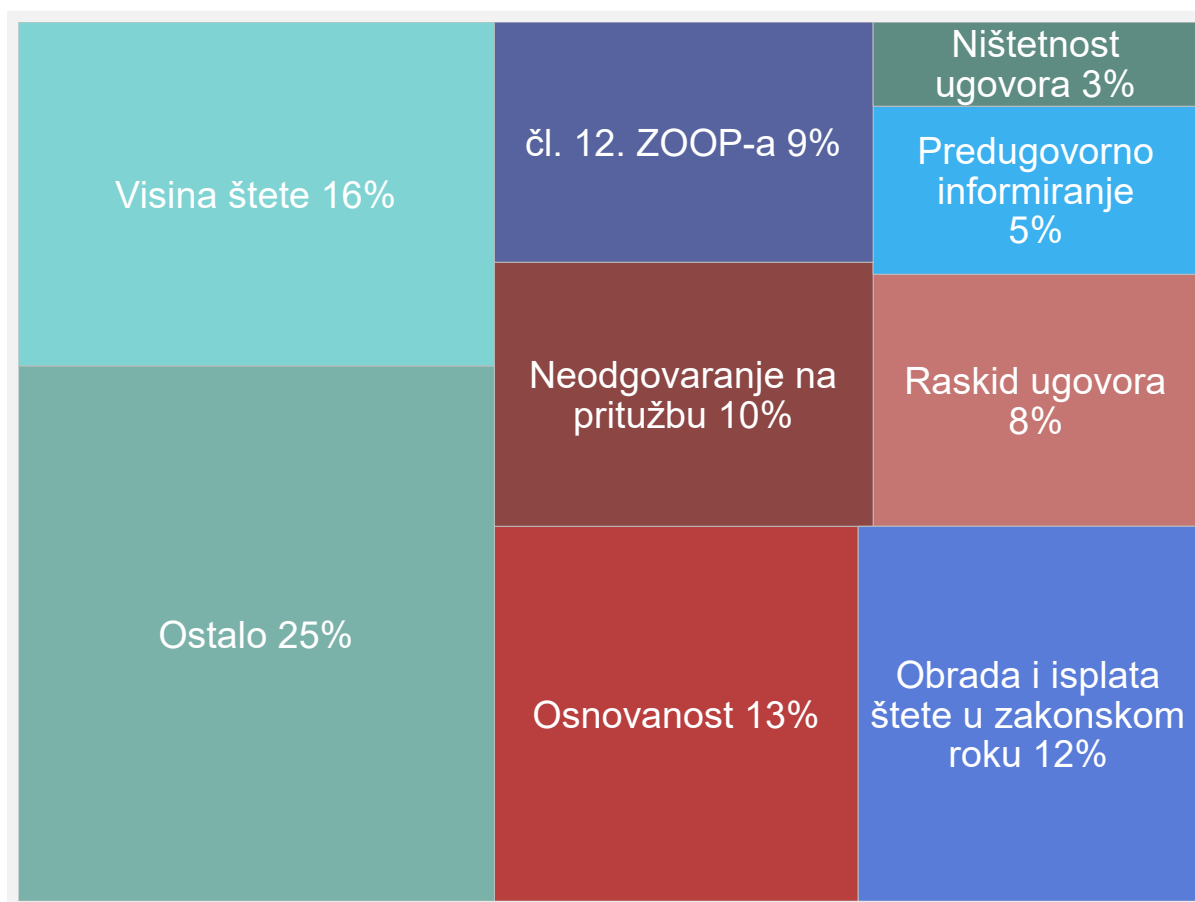
Druga najčešća tema predstavki u 2024. bila je obrada štete / rokovi obrade (14; 12 %). Tih je predstavki zaprimljeno 5 više nego u 2023. godini (9 predstavki; 9 %). Za razliku od 2023., kada su bile zaprimljene samo 3 predstavke (3 %) povezane s postupanjem društava prilikom obrade štete prema članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu¹¹, u 2024. ih je zaprimljeno 10 (9 %), no na temelju njih nisu bili utvrđeni uvjeti za pokretanje prekršajnih postupaka. Odgovaranje na pritužbe i prigovore bilo je tema 11 predstavki (10 %) u 2024. godini. U odnosu na 2023. kada ih je bilo 6 (6 %) radi se o blagom povećanju. Raskid ugovora bio je tema 9 predstavki (8 %), što je smanjenje u odnosu na 2023. kada ih je bilo 12 (12 %). Zaprimljene su i tri (3 %) predstavke tematike ništetnosti uvjeta ugovora na temelju odredaba Zakona o obveznim odnosima.

Ostale predstavke, koje zajedno čine 25 % (28) zaprimljenih predstavki u 2024., odnosile su se, primjerice, na sljedeće teme:

-komunikacija poslovnih partnera društva, ovrha, razlike cijena premije za ista vozila, povrat greškom uplaćene premije, prijenos potraživanja, učešće u šteti, krivotvorenje police, povećanje iznosa premije bez obavijesti, nepostojeći dug, razne nezakonitosti.

¹¹ https://www.hanfa.hr/media/e43bc4ou/nesluzbeni_procisceni_tekst_zoop.pdf

Slika 7. Struktura zaprimljenih predstavki na rad društava za osiguranje u 2024. s obzirom na predmet predstavke



Izvor: Hanfa

Napomena: Članak 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, 155/23; ZOOP) propisuje, između ostaloga, da je osiguratelj dužan u roku od 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu zahtjeva te oštećenoj osobi dostaviti pisanu i obrazloženu odluku o zahtjevu.

2.1.2. Prigovori i pritužbe koje su zaprimila društva za osiguranje

U siječnju 2022. na snagu je stupio Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje¹², kojim se propisuje sadržaj izvješća te način i rokovi izvještavanja Hanfe o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba

¹² https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_12_144_2477.html

upućenim društvima za osiguranje¹³. Tim je pravilnikom postupak izvještavanja Hanfe izmijenjen, između ostaloga, na način da su izmijenjeni sadržaji izvješća u pogledu klasifikacije razloga podnošenja pritužbi/prigovora, kao i razdoblje izvještavanja (uvedena je polugodišnja obveza izvještavanja).

Tijekom 2024. godine društva za osiguranje primila su ukupno 27580 pritužbi i prigovora svojih korisnika, od toga u 1. polovini godine 13795, a u 2. polovini 13785. Vidljiva je značajna razlika u broju obraćanja korisnika usluga osiguranja izravno društvima u odnosu na broj predstavki Hanfi, što se može pripisati činjenici da je prvi preporučljivi način rješavanja nekog prijevora uvijek obraćanje subjektu s kojim je i prijevor nastao. Na tu mogućnost Hanfa uglavnom upućuje podnositelje predstavki ako se u slučaju prijevora prvo jave Hanfi. Naime, za očekivati je da će se prijevor, ako je moguće, riješiti brže i uspješnije u izravnoj komunikaciji s društvom s kojim je i nastao, a osobito s obzirom na to da su društva za osiguranje obvezna odgovoriti zainteresiranim osobama pisanim putem na zaprimljene pritužbe/prigovore u roku od 15 dana¹⁴ od dana njihova zaprimanja. Osim postupka izvansudskog rješavanja sporova kod samog društva, postoje i ostale mogućnosti alternativnog rješavanja sporova pred nekom od nadležnih institucija (primjerice, HGK, HUO i sl.), što može biti dodatna razina rješavanja prijevora prije obraćanja Hanfi.

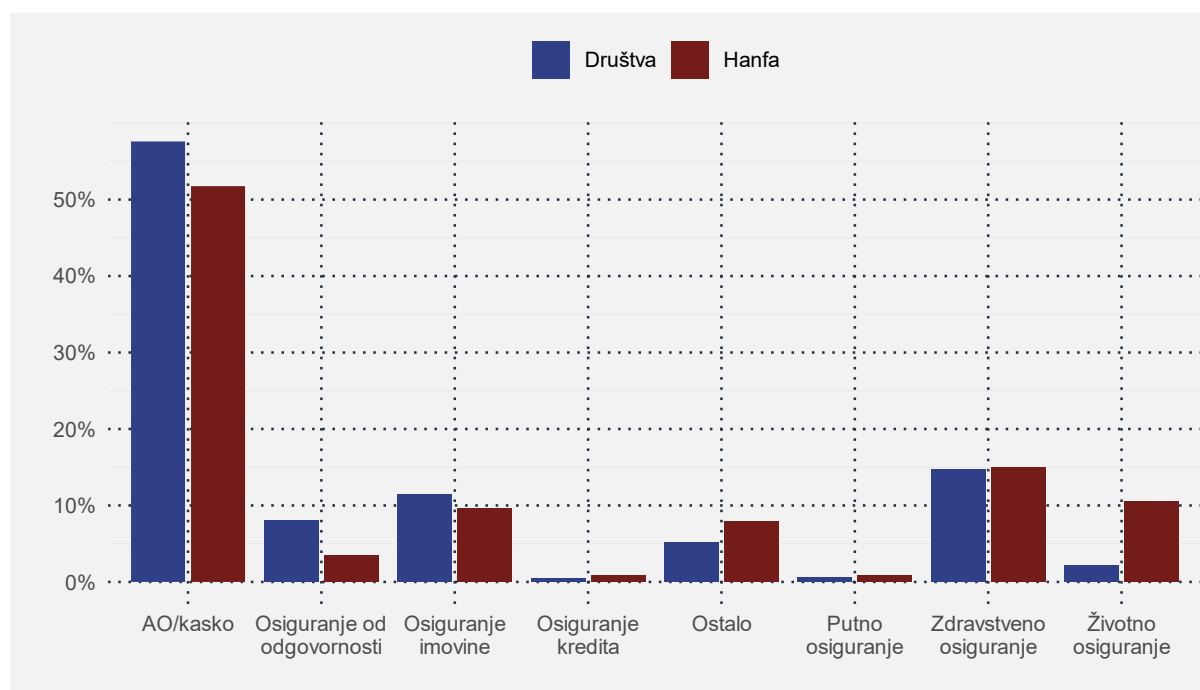
Struktura prigovora i pritužbi koje zaprimaju društva za osiguranje prema pojedinoj vrsti osiguranja vrlo je slična strukturi predstavki upućenih Hanfi. Najveći dio pritužbi i prigovora odnosi se na područje neživotnih osiguranja (98 %), od čega se najveći broj obraćanja odnosi na područje autoosiguranja tj. obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti i kasko-osiguranja. Udio pritužbi i prigovora na autoosiguranje u 2024. iznosio je 58 % svih obraćanja društvima za osiguranje, što je nešto više od udjela predstavki Hanfi na tu vrstu osiguranja (52 %). Sljedeća dva područja na koja se odnosi najveći broj zaprimljenih pritužbi izravno kod društava su dobrovoljna zdravstvena osiguranja (15 %, potpuno isti udio kao kod predstavki koje je zaprimila Hanfa) te osiguranje

¹³ Zakon o osiguranju (Narodne novine broj [30/15](#), [112/18](#), [63/20](#), [133/20](#), [151/22](#)), članak 375. i 378.

¹⁴ Zakon o osiguranju (Narodne novine broj [30/15](#), [112/18](#), [63/20](#), [133/20](#), [151/22](#)), članak 378.

imovine (11 %, za jedan postotni bod više nego udio tih predstavki kod Hanfe). U području životnog osiguranja nešto je veći udio predstavki podnijetih Hanfi na tu vrstu ugovora (11 %) nego prigovora/pritužbi upućenih društvima (2 %).

Slika 8. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje te predstavki koje je zaprimila Hanfa prema vrsti osiguranja

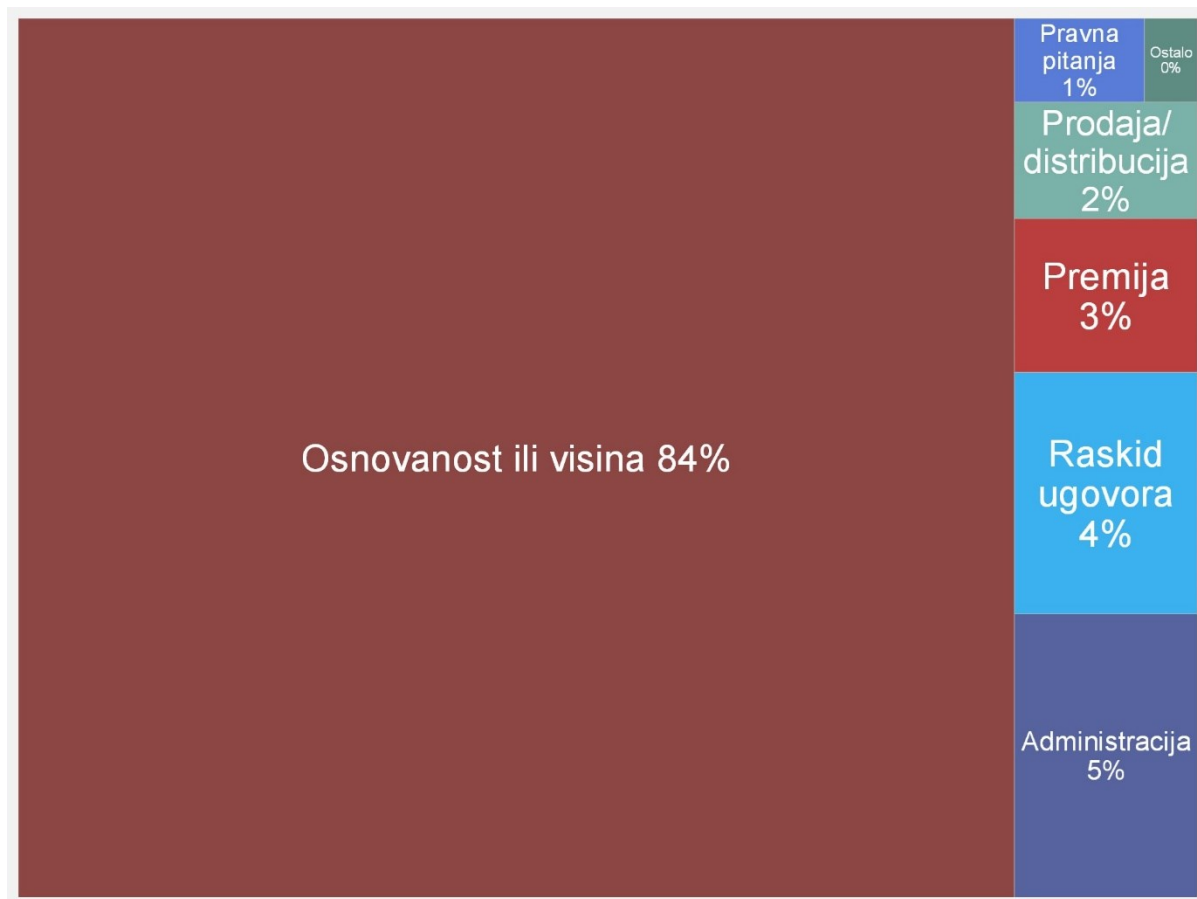


Izvor: Hanfa

Što se tiče razloga podnošenja prigovora i pritužbi poslanih društvima u 2024., čak 23295 (84 %) pritužbi i prigovora odnosi se na upravljanje odštetnim zahtjevima, odnosno najčešće na pitanja osnovanosti i visine odštetnih zahtjeva. To je i najčešći razlog prijedora između društva za osiguranje i korisnika financijskih usluga i kod predstavki podnesenih Hanfi, no ipak s bitno manjim udjelom u ukupnim obraćanjima (29 %), što je vjerojatno velikim dijelom posljedica toga da se značajan broj prijedora riješi u direktnoj komunikaciji s društvima. Osim toga, činjenica je i da Hanfa nije ovlaštena ulaziti u pitanja arbitriranja o pojedinačnim imovinsko-pravnim odnosima, što je u isključivoj nadležnosti sudske vlasti, pa rješavanje ovakvih predstavki i ne spada u nadležnost Hanfe.

Nadalje od razloga slijede: administrativni razlozi – razno postupanje tijekom trajanja ugovora (5 %), raskidi ugovora (4 %), troškovi (3 %), prodaja i distribucija (2 %) te ostalo.

Slika 9. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje prema razlogu prijedora



Izvor: Hanfa

3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki

Matrica rizika za korisnike financijskih usluga

Hanfa je početkom 2023. prvi put objavila pregled glavnih izvora rizika kojima mogu biti izloženi korisnici usluga osiguranja tijekom te godine. Cilj ove objave bilo je upoznavanje potrošača i šire javnosti s obilježjima usluga osiguranja, ali i ukazivanje društvima za osiguranje i ostalim dionicima (primjerice, udrugama za zaštitu potrošača) na trendove i rizike kojima korisnici usluga osiguranja mogu biti izloženi. S tom je aktivnošću nastavljeno i u sljedećoj godini pa je početkom 2024. Hanfa objavila pregled glavnih rizika za korisnike usluga osiguranja u toj godini. Radi usporedivosti rezultata te konzistentnosti prikaza, i u 2024. izvori rizika kao i pojedini rizici prikazani su rangirani na temelju dvaju kriterija: prema vjerojatnosti nastanka pojedinog rizika odnosno mogućeg utjecaja na potrošače. No dok su prethodne godine rizici kojima bi korisnici usluga osiguranja mogli biti izloženi bili procijenjeni na temelju viđenja rizika koje su dala društva za osiguranje u RH i Hanfa kao regulator, 2024. njima je dodana i perspektiva samih potrošača. Korištena su, dakle, tri izvora informacija: odgovori iz anketnih upitnika koje su dostavila sva društva za osiguranje, stručne procjene djelatnika Hanfe te odgovori prikupljeni anketnim ispitivanjem potrošača. Odgovori iz svih izvora tretirani su kao jednako važni.

Za 2024. nije prepoznat nijedan rizik koji bi imao vrlo visoku vjerojatnost nastanka i/ili vrlo visok utjecaj na korisnike usluga osiguranja. Kao glavni izvori rizika identificirani su vanjski čimbenici i bihevioralni aspekti. No ocjena mogućnosti nastanka i utjecaja vanjskih čimbenika blago je smanjena u odnosu na prethodnu godinu. Vanjski čimbenici uključuju geopolitičku i makroekonomsku neizvjesnost, sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača, digitalizaciju financija i s tim povezanu digitalnu sigurnost podataka. Bihevioralni aspekti odnose se na nedostatnu i neprimjerenu razinu financijske pismenosti, ali i na nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge, nedostatnu razinu ugovorne odgovornosti i podcjenjivanje vjerojatnosti nastupa pojedinih rizika. Rizik koji je u odnosu na prethodnu godinu prepoznat kao bitno značajniji i u pogledu materijalizacije i u pogledu utjecaja odnosi se na postupanje distribucijske mreže, odnosno neadekvatno poznavanje proizvoda od strane distributera, nuđenje neprimjerenih proizvoda osiguranja i otežano predugovorno informiranje.

Poslovni procesi i postupanje društava za osiguranje prepoznati su kao rizik s relativno umjerenijom vjerojatnošću realizacije i razinom utjecaja na korisnike u odnosu na prethodno spomenute rizike. Rizik povezan s održivim financiranjem prepoznat je, kao i u protekloj godini, kao rizik relativno najnižeg stupnja i po vjerojatnosti materijalizacije i po utjecaju.

S namjerom širenja izrade matrice rizika i za druge pružatelje financijskih usluga, Hanfa je u 2025. osim za sektor osiguranja izradila matricu i za još dva važna segmenta financijske industrije: leasing tržište i mirovinska društva. Ti segmenti industrije izabrani su za ovu analizu zbog svoje važnosti i broja korisnika usluga. U 2025. su također kao izvori informacija korišteni odgovori iz anketnih upitnika subjekata nadzora Hanfe (društva za osiguranje, leasing društva i mirovinska društva), stručne procjene djelatnika Hanfe te odgovori prikupljeni anketnim ispitivanjem korisnika financijskih usluga / potrošača.

U ovoj godini, kao i prethodnih godina, nije prepoznat nijedan rizik koji bi imao vrlo visoku vjerojatnost nastanka i/ili vrlo visok utjecaj na korisnike obuhvaćenih financijskih usluga. Kao osnovni izvori rizika utvrđeni su vanjski čimbenici i bihevioralni aspekti, što je objašnjivo izazovnim stanjem i nepredvidivim ishodom globalne geopolitičke situacije.

Što se tiče poslovnih procesa pružatelja usluge i prodajne/distribucijske mreže, iako navedeni rizici nisu prepoznati kao rizici od systemske važnosti, njihov položaj u matrici rizika ukazuje na to da u tom segmentu postoji znatan prostor za napredak.

S obzirom na specifičnosti, raznolikost i važnost distribucijske mreže u segmentu osiguranja razumljivo je da su poslovni procesi distribucijske mreže na tom području izraženiji.

Rizik povezan s održivim financiranjem prepoznat je, kao i u protekloj godini, kao rizik relativno najnižeg stupnja i po vjerojatnosti materijalizacije i po utjecaju. Neovisno o tome, vjerojatno je kako će zbivanja povezana s održivim financiranjem već u kratkom roku dovesti do povećanog interesa za tu tematiku i jače vidljivosti tog rizika u kontekstu potrošačkog iskustva.

Slika 10. Glavni rizici za korisnike usluge osiguranja u 2025.

Izvor rizika	Istaknuti rizici i nepovoljni ishodi za potrošače	Ocjena
 Vanjski čimbenici	geopolitička i makroekonomska neizvjesnost sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača/pravni okvir digitalizacija financija i povezana sigurnost	Visok
 Financijska pismenost	nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge nepoznavanje ugovornih prava i obaveza potrošača tematika rješavanja sporova	Visok
 Postupanje i prakse distribucijske mreže	Informiranje kod digitalne distribucije nuđenje neprimjerenih proizvoda (kod osiguranja)	Umjeren
 Poslovni procesi i postupanja pružatelja usluga	neprimjerena komunikacija s potrošačima cijena i troškovi (npr. rata premije, kamatna stopa kod leasinga)	Umjeren
 Održivo financiranje	greenwashing	Nizak

Izvor: Hanfa

Informacije koje Hanfa zaprimi na temelju predstavki vrlo su korisne za obavljanje aktivnosti iz Hanfina djelokruga i nadležnosti, s obzirom na moguće utvrđivanje nedostataka u postupanjima društava utvrđenih prilikom obrade predstavki. Ti se nedostaci mogu odnositi na nezakonitosti, odnosno postupanja protivna pozitivnim pravnim propisima ili samo određene manjkavosti u postupanju društva na koje se predstavka odnosi. Manjkavosti su takva postupanja koja sama po sebi ne predstavljaju nezakonito postupanje društva, no kod kojih postoji prostor za unaprjeđenje postupanja u smislu, primjerice, odnosa prema korisnicima financijskih usluga. Informacije koje prikupi iz predstavki ili drugih obraćanja Hanfa može uzeti u obzir pri donošenju odluka iz svoje nadležnosti, poput određivanja i provođenja nadzornih aktivnosti, upućivanja pojedinačnih ili skupnih preporuka, objave smjernica i slično. Hanfine aktivnosti na temelju predstavki korisnika financijskih usluga ovise o njezinim zakonskim ovlastima, ali i o naravi i težini nedostatka. Predstavke korisnika financijskih usluga nisu korisne samo u pogledu nadzora nad subjektima nadzora Hanfe, već mogu ukazivati na potrebu

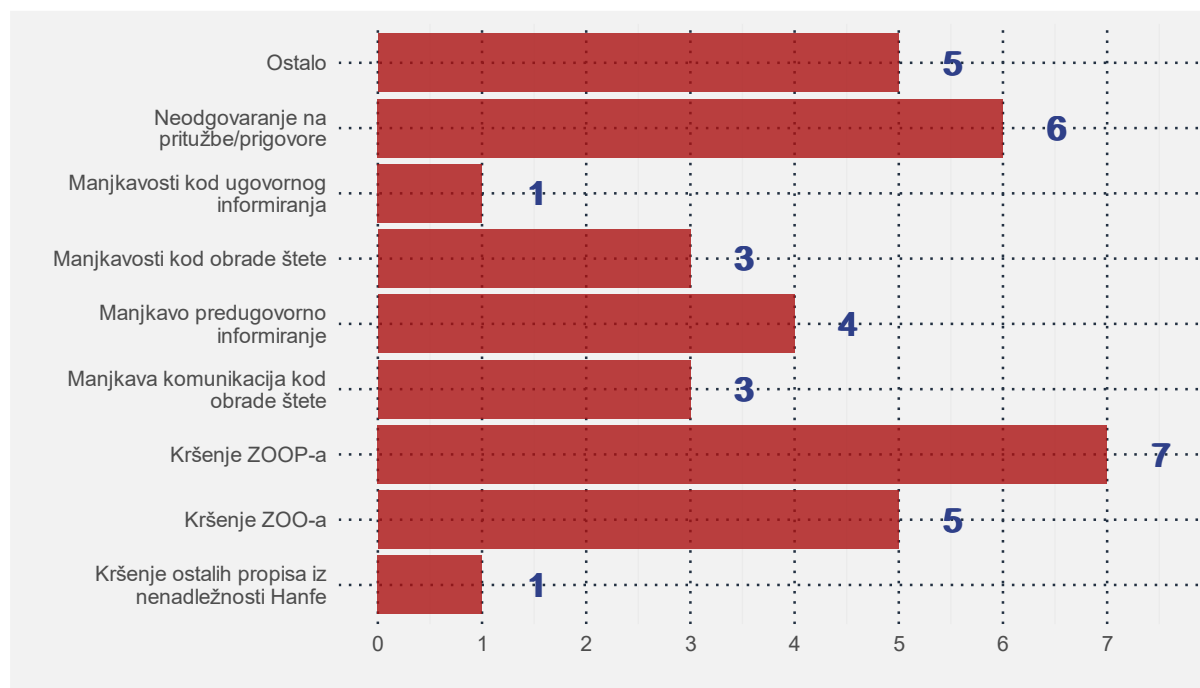
određenog pojašnjenja nekih proizvoda ili postupanja kroz različite edukativne aktivnosti za potrošače, primjerice objavu edukativnih brošura ili informativnih tekstova.

S obzirom na navedeno, Hanfa na temelju evidencije zaprimljenih predstavki vodi i evidenciju zabilježenih nedostataka uočenih tijekom obrade predstavki. U 2024. ukupno je 41 predstavka zabilježena u evidenciji nedostataka, što je 19 % od ukupno 214 zaprimljenih predstavki. S obzirom na to da se najveći broj zaprimljenih predstavki odnosi na usluge osiguranja, ujedno se kod pružanja tih usluga utvrdi i najviše nedostataka. Tako je u 2024. u evidenciji nedostataka u segmentu osiguranja evidentirano, od ukupno 119 zaprimljenih predstavki na taj segment, njih 36 (30 % od ukupnog broja), odnosno svaka treća predstavka. Od toga se 35 predstavki odnosi na nedostatke kod postupanja društava za osiguranje, a jedna kod predstavnika za obradu inozemnih šteta. Blago je to povećanje udjela broja predstavki s utvrđenim nedostacima u odnosu na 2023., kada je takvih predstavki iz segmenta osiguranja bilo 29, odnosno 28 %. Zastupljenost nedostataka po društvima u pravilu prati udio predstavki po društvima u ukupnom broju predstavki. S obzirom na vrstu nedostataka, u 34 % slučajeva radilo se o manjkavostima koje su se uglavnom odnosile na komunikaciju i predugovorno informiranje. U 66 % slučajeva radilo se o postupanju protivnom propisima iz nadležnosti Hanfe ili sumnji na kršenje ostalih propisa. Sadržajno gledano, po temama najveći broj zabilježenih nedostataka u 2024. odnosio se na tematiku obrade štete prema Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu (7), postupanje protivno odredbama Zakona o osiguranju, odnosno neodgovaranje na pritužbe/prigovore zainteresiranih osoba (6) te moguće postupanje protivno odredbama Zakona o obveznim odnosima (5). Kod predstavki povezanih s postupanjem u skladu s člankom 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, unatoč utvrđenim blažim nedostacima u pojedinim slučajevima, nisu utvrđene osnove za pokretanje prekršajnih postupaka prema navedenom zakonu. Kod predstavki u vezi s postupanjem u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima radilo se uglavnom o tematici obrade štete izvan roka od 14/30 dana, koji predviđa Zakon o obveznim odnosima¹⁵, bez vidljivog opravdanog razloga, neisplate nespornog dijela štete u navedenom roku te

¹⁵ Članak 943. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine broj [35/05](#), [41/08](#), [125/11](#), [78/15](#), [29/18](#), [126/21](#), [114/22](#), [156/22](#), [145/23](#), [155/23](#))

navodne mogućnosti postojanja ništetnih odredbi ugovora/uvjeta osiguranja. Ove teme Hanfa je uzela u obzir pri provođenju aktivnosti iz svojeg djelokruga i nadležnosti.

Slika 11. Nedostaci utvrđeni kod društava za osiguranje u 2024. godini



Izvor: Hanfa

Napomena: ZOOP - Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, 155/23)

ZOO – Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 145/23, 155/23)

3.1. Nadzorni postupci u vezi s predstavkama dostavljenim Hanfi

U 2024. nastavljene su nadzorne aktivnosti iz prethodne godine koje su se odnosile na odgovaranje društava za osiguranje pisanim putem na pritužbe ili prigovore u zakonskom roku u skladu sa Zakonom o osiguranju. Tijekom 2024. provedena su tri postupka neposrednog nadzora društava za osiguranje ove tematike, od kojih je jedan dovršen. U postupku koji je dovršen u 2024. doneseno je rješenje kojim je društvu izrečena opomena zbog utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti koje nije bilo moguće otkloniti zbog njihove prirode i proteka vremena, uz nalog za otklanjanje onih nezakonitosti i nepravilnosti koje je bilo

moгуće otkloniti. Društvo je dostavilo izvješće uprave iz kojeg je vidljivo da je u konačnici postupilo po nalogu Hanfe te je nakon toga doneseno rješenje o okončanju postupka nadzora. Društvo je izmijenilo svoj interni akt o postupanju s pritužbama i prigovorima i uskladilo ga sa zakonskim odredbama, izmijenilo je interne obrasce odluka o odštetnim zahtjevima te internetsku stranicu u dijelu u kojem se daju upute korisnicima usluga društva o pravu na podnošenje pritužbe/prigovora.

U 2023. bio je proveden postupak neposrednog nadzora nad jednim distributerom osiguranja (pravnom osobom) koji je bio iniciran anonimnom predstavkom. Zapisnikom je utvrđeno postupanje distributera protivno Zakonu o osiguranju te su se stekli uvjeti za ukidanje dozvole za distribuciju osiguranja i brisanje iz registra Hanfe. No distributer je otvorio postupak stečaja te je zbog toga brisan iz registra Hanfe. Stoga je donijeto rješenje o obustavi postupka nadzora. Nakon toga je pokrenut postupak nadzora nad distributerom kao fizičkom osobom, koji je bio odgovorna osoba i jedini zaposlenik društva distributera iz prethodnog postupka. U tom je postupku u 2024. donijeto rješenje o brisanju distributera fizičke osobe iz Registra ovlaštenih zastupnika u osiguranju, brokera u osiguranju i/ili reosiguranju i sporednih posrednika Hanfe te je izreka objavljena na internetskoj stranici Hanfe. O ovoj je mjeri obaviještena i EIOPA.

U 2024. provedena je i analiza postupanja svih društava za osiguranje koja obavljaju poslove životnog osiguranja, a u vezi s obavješćavanjem/informiranjem ugovaratelja osiguranja o kapitalizaciji police životnog osiguranja, u skladu s odredbama Zakona o osiguranju. Kod određenih društava utvrđeno je da postupaju u cijelosti u skladu s odredbama Zakona o osiguranju, odnosno ugovaratelju osiguranja pružaju sve potrebne informacije u vezi s promjenama po polici prilikom kapitalizacije police. Društvima kod kojih su utvrđene određene nepravilnosti/manjkavosti (6 društava) upućene su preporuke za poboljšanje postupanja, unaprjeđenje procesa i usklađivanje sa zakonskim odredbama, koje su društva uvažila i o tome izvijestila Hanfu.

Na temelju predstavke na postupanje jednog društva za osiguranje Hanfa je provjerila navode u vezi s distribucijom osiguranja, uvjetima rada, formiranjem proizvoda i korištenjem internih aplikacija društva koje se koriste za distribuciju proizvoda osiguranja. Obavljena je i provjera internih akata društva povezanih s distribucijom osiguranja i nagrađivanjem zaposlenika u distribucijskoj mreži te provjera načina korištenja interne aplikacije društva. Iz dostupne dokumentacije

i informacija nisu utvrđeni navodi iz predstavke, no društvu je upućena preporuka u vezi sa sadržajem internog akta društva kojim se uređuje korištenje internih aplikacija.

Tijekom 2024. Hanfa je također provela neposredne nadzore dvaju društava u vezi s postupkom obrade kasko-šteta, u kojima je jednim dijelom predmet nadzora određen uzimajući u obzir i saznanja iz predstavki. Nadzori su provedeni u suradnji više organizacijskih jedinica Hanfe te su donesena rješenja o otklanjanju utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, a nadzori su u tijeku.

3.2. Preporuke

Osim šest pojedinačnih preporuka izdanih društvima u vezi s tematikom postupanja društava za osiguranje koja obavljaju poslove životnog osiguranja, a u vezi s obavješćavanjem/informiranjem ugovaratelja osiguranja o kapitalizaciji police životnog osiguranja, Hanfa je u 2024. godini uputila još četiri pojedinačne preporuke u vezi s raznim temama. Jedna je preporuka bila povezana s jasnoćom i transparentnosti uvjeta osiguranja kod police životnog osiguranja, odnosno obavijesti koju društvo šalje pozivajući se na uvjete osiguranja. Jedna preporuka bila je povezana s manjkavostima kod predugovornog informiranja kod police osiguranja imovine s obzirom na to da postoje odredbe koje bi se mogle dvojbeno tumačiti u ponudi (u vezi s iznosom premije). Dvije preporuke odnosile su se na postupak obrade štete po policama obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti; u jednoj se radilo o nejasnoćama u dopisu u kojem društvo šalje izvid štete te uvjetni utemeljeni odgovor, a u drugoj o obvezama društva na temelju Zakona o obveznim osiguranjima u prometu.

3.3. Edukativni/informativni tekstovi za potrošače

U 1. polugodištu 2024. objavljen je tekst¹⁶ o ugovorima o osiguranju sklopljenima kao kolateral za kredit te pitanju treba li nastaviti plaćati premiju i nakon otplate

¹⁶ <https://www.hanfa.hr/potrosaci/vijesti-za-potrosace/ugovori-o-osiguranju-dani-kao-kolateral-za-kredit-treba-li-nastaviti-placati-premiju-i-nakon-otplate-kredita/>

kredita. Radi se o ugovorima o osiguranju imovine (najčešće nekretnine) ili života koji se koriste kao instrumenti osiguranja (kolaterali) uredne otplate bankovnih kredita te specifičnim ugovorima o osiguranju otplate dugovanja (engl. *credit protection insurance* – CPI). Tijekom obavljanja svojih aktivnosti Hanfa je utvrdila da između ugovaratelja spomenutih proizvoda i društava za osiguranje, ali i banaka, dolazi do nejasnoća. Naime, potrošači često pretpostavljaju da s redovnom ili prijevremenom otplatom kredita ujedno automatizmom prestaje i ugovorni odnos na temelju ugovora o osiguranju koji su sklopljeni i dani kao instrumenti osiguranja. U takvim slučajevima potrošači, odnosno ugovaratelji osiguranja, prestaju s plaćanjem svojih obaveza po tim ugovorima (premije), što u konačnici može dovesti i do prisilne naplate od strane društava za osiguranje (ovrhe) pa je važno istaknuti da otplata kredita ne podrazumijeva nužno i automatski i prestanak ugovornih obaveza povezanih s ugovorom o osiguranju. Potrošači se upućuju na to da radi pravovremenog, potpunog i jasnog informiranja te izbjegavanja nejasnoća prouče uvjete osiguranja i po potrebi od društva za osiguranje ili banke zatraže dodatne informacije.

Slijedom informacija koje je Hanfa dobila od potrošača putem njihovih pisanih obraćanja ili telefonskim putem, u 2024. je na internetskoj stranici Hanfe objavljen niz upozorenja¹⁷. Objavljena su upozorenja u vezi s lažnim e-mail porukama u kojima se pojedinci predstavljaju kao zaposlenici Hanfe, odnosno upozorenja na pojavu lažnih e-poruka odnosno dopisa u kojima se od građana traži uplata na temelju fiktivnog poreznog duga. U tim se porukama koristi lažni memorandum i logotip Hanfe te se građane na razne načine zastrašuje. Objavljena su i upozorenja na prevarantske aktivnosti povezane s navodnim ulaganjima na tržištu kapitala, uključujući navodna ulaganja u virtualnu imovinu, dionice i slične financijske proizvode; na lažno korištenje financijskih pojmova poput primjerice pojma „fond“ ili „osnivački fond“ od strane određenih subjekata koji nisu financijske institucije; na sumnjive oglase za ulaganje, odnosno pojavljivanje objava na društvenim mrežama koje pozivaju građane na ulaganje u dionice izdavatelja čiji su vrijednosni papiri uvršteni na uređenom tržištu u Republici Hrvatskoj, a pregledom sadržaja utvrđeno je da se ne radi o ulaganjima putem ovlaštenih društava za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti, odnosno da nije riječ o ulaganjima putem tržišta kapitala. Objavljeno je i upozorenje da društvo

¹⁷ <https://www.hanfa.hr/potrosaci/upozorenja-za-potrosace/>

XBO Invest nema odobrenje za rad Hanfe i koristi Hanfin logotip bez pravne osnove pa je Hanfa upozorila građane da ne stupaju u poslovni odnos s navedenim društvom.

3.4. Normativne aktivnosti povezane s neposrednim postupanjem prema potrošačima

Tijekom 2023. Hanfa je sudjelovala u izradi zakona iz svoje nadležnosti koji ima široku primjenu u svakodnevnom životu korisnika financijskih usluga – Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu¹⁸. Navedeni zakon stupio je na snagu 30. prosinca 2023., a njime su, osim implementacije Direktive (EU) 2021/2118, u postojeći normativni okvir unesene i neke dodatne izmjene, od kojih je javnosti vjerojatno najzanimljivija ona koja se tiče izmjena članka 12., kojim su uređeni postupak i rokovi za rješavanje odštetnih zahtjeva oštećenih osoba. Osim toga, njime je Hanfi dan mandat za donošenje pravilnika kojim će detaljnije propisati obveze osiguratelja u pogledu rješavanja odštetnih zahtjeva. Izmjenama odredaba članka 12. ovog Zakona krajnji rok za utvrđivanje osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva, odnosno dostavu pisane odluke o tom zahtjevu te isplatu štete / nespornog dijela štete nije se promijenio te je i nadalje 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva. No propisan je i novi dodatni rok za isplatu štete / nespornog dijela štete od 15 dana, koji teče od dana slanja odluke o odštetnom zahtjevu oštećeniku. Tako je odgovorni osiguratelj dužan isplatiti iznos naknade štete / nesporni iznos naknade štete kao predujam u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude ili utemeljenog odgovora oštećeniku, što sve i dalje mora biti unutar krajnjeg roka od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva. Odluka o odštetnom zahtjevu, odnosno obrazložena ponuda za naknadu štete ili utemeljeni odgovor trebaju biti obrazloženi, odnosno trebaju najmanje sadržavati razloge na temelju kojih je donesena odluka, kao i uputu o pravu na podnošenje prigovora protiv te odluke. Odgovorni osiguratelj dužan je, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgode upoznati oštećenu osobu s obvezama odgovornog osiguratelja te aktivno i bez odugovlačenja poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza. Što se tiče pitanja odlučivanja o

¹⁸ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_12_155_2364.html

ne/osnovanosti odštetnog zahtjeva ili načina utvrđivanja štete, osim gore postupovnog dijela koji uređuje način postupanja (rokovi za donošenje i minimalni sadržaj odluka o odštetnim zahtjevima), Zakon o obveznim osiguranjima u prometu ne uređuje detaljno to područje. Članak 12. propisuje da u postupku pred odgovornim osigurateljem oštećena osoba ima pravo priložiti nalaz i mišljenje neovisnog vještaka i ponudu za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, a koje je osobno izabrala, pri čemu nije propisana obveza odgovornog osiguratelja da navedenu dokumentaciju prihvati kao osnovanu ni da snosi troškove njezine izrade. Postupci obrade šteta započeti prije stupanja na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu dovršit će se prema odredbama starog zakona. Na temelju odredaba članka 12. stavka 8. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu¹⁹, Hanfa je na sjednici Upravnog vijeća održanoj 28. lipnja 2024. donijela Pravilnik o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu²⁰, koji je stupio na snagu 11. srpnja 2024. godine. Stupanjem na snagu ovoga Pravilnika prestale su važiti Smjernice i preporuke Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu od 23. siječnja 2020. Navedenim Pravilnikom detaljnije je propisan način rješavanja odštetnog zahtjeva, sadržaj obrazložene ponude i utemeljenog odgovora, evidentiranje odštetnih zahtjeva te informiranje oštećene osobe o obvezama odgovornog osiguratelja i potrebnim podacima u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.

Hanfa je tijekom 2024. sudjelovala i u radnoj skupini koja radi na nacrtu prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju.

Uredba MiCA

Dana 30. prosinca 2024. u Republici Hrvatskoj počela se primjenjivati Uredba (EU) 2023/1114, poznatija kao Uredba o tržištima kriptovaluta (poznata i kao Uredba MiCA).²¹ Uredbom se na razini cijele Europske unije prvi puta uvode jedinstvena pravila poslovanja kao i nadzor nad izdavanjem kriptovaluta, trgovanjem kriptovalutom i pružanjem usluga povezanih s kriptovalutom.

¹⁹ https://www.hanfa.hr/media/e43bc4ou/neslužbeni_procisceni_tekst_zoop.pdf

²⁰ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2024_07_79_1351.html

²¹ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2024_07_85_1473.html

Tijela nadležna za nadzor u odnosu na kryptoimovinu u Republici Hrvatskoj su Hrvatska narodna banka²² i Hanfa²³.

Ako planirate početi trgovati kryptoimovinom ili njome već trgujete, obavezno obratite pozornost na to da ne poslužete s društvima koja nemaju odobrenje za pružanje kriptousluga. Svako hrvatsko društvo koje želi pružati kriptousluge mora za to dobiti prethodno odobrenje Hanfe. Kriptousluge, primjerice, uključuju kupnju ili prodaju kryptoimovine, zamjenu kryptoimovine za novac putem bankomata ili pohranu privatnih ključeva za pristup kryptoimovini. Neka hrvatska društva već sada pružaju kriptousluge klijentima te ih Hanfa trenutačno nadzire samo u pogledu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma. I ona će trebati dobiti odobrenje Hanfe kako bi takve usluge nastavila pružati i dalje. Za to imaju rok najkasnije do 1. srpnja 2026., a do dobivanja takvog odobrenja smiju i dalje pružati kriptousluge koje trenutačno pružaju. Takva društva nazivaju se VASP-ovi (engl. *Virtual asset service providers*) i nalaze se u posebnom registru²⁴. Hanfa ima ograničene ovlasti za provođenje nadzora nad VASP-ovima, što znači da ćete punu zaštitu i prava koju vam daje Uredba MiCA moći ostvariti tek kada VASP-ovi dobiju Hanfino odobrenje za rad u skladu s tom uredbom. Ako ste sami na internetu našli strano društvo putem kojeg biste trgovali kryptoimovinom, budite posebno oprezni. Neki znakovi upozorenja koji bi mogli ukazati na prijevaru su sljedeći: odakle je društvo (egzotična otočja često su povezana s dvojbenim praksama poslovanja), objavljuje li jasne informacije o svojem poslovanju (npr. kako se zove društvo, jasan način kontaktiranja društva), nagovara li vas na stalne uplate, itd.

Važno je i napomenuti da početak primjene Uredbe MiCA neće ukloniti mnoge rizike povezane s kryptoimovinom, s obzirom na to da će većina kryptoimovine i dalje ostati visokorizična s cijenom koja će se nepredvidljivo kretati.

²² HNB je nadležan za: kontrolu izdavanja tokena vezanih uz imovinu (ART, engl. Asset-Referenced Token), kontrolu izdavanja tokena e-novca (EMT, engl. Electronic Money Token).

²³ Hanfa je nadležna za: kontrolu izdavanja tokena koji nisu ART ili EMT, nadzor nad poslovanjem društava koja pružaju kriptousluge, nadzor nad trgovanjem kryptoimovinom.

²⁴ <https://www.hanfa.hr/registri/virtualne-valute/pravni-subjekti-pruzatelji-usluga-virtualne-imovine/>

Uredba MiCA definira vrste kriptovalute te postavlja regulatorni okvir za izdavanje, javnu ponudu i uvrštenje takve kriptovalute na platformama za trgovanje; licenciranje i nadzor pružatelja usluga povezanih s kriptovalutom (engl. *Crypto asset service providers*, CASPs) i izdavalja tokena; sprječavanje zlouporabe tržišta kriptovalute.

Uredba MiCA ne primjenjuje se na kriptovalutu koja je jedinstvena i nije zamjenjiva s drugom kriptovalutom (engl. *Non-Fungible Token*, NFT), kao ni na tokene koji predstavljaju financijske instrumente ili druge financijske proizvode, a koji su već pokriveni regulativom financijskih tržišta.

Nakon što se Uredba MiCA počne u cijelosti primjenjivati potencijalni ulagači u kriptovalutu raspolagat će s puno više informacija o kriptovaluti u koju namjeravaju uložiti nego do sada. Na raspolaganju će im biti dostupne i javno objavljene bijele knjige, koje će prethodno biti dostavljene i regulatorima, a koje će sadržavati informacije o izdavalju, projektima, pravima i obvezama povezanim s kriptovalutom, tehnologiji na kojoj se kriptovaluta temelji te o povezanim rizicima ulaganja. Uredbom MiCA znatno se sužava krug pravnih osoba koje ulagačima mogu pružati usluge kao što su, primjerice, čuvanje i pohrana kriptovalute, upravljanje platformom za trgovanje, razmjena kriptovalute za novac ili drugu kriptovalutu ili izvršavanje naloga u ime klijenta.

Općenito, uvođenjem čvrstog pravnog okvira potrošači dobivaju veću pravnu sigurnost pri ulaganju u kriptovalutu, što smanjuje mogućnost prijevara i nepoštenih praksi te olakšava uočavanje nelicenciranih pojedinaca i društava.

