



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju čl. 15. t. 2. i čl. 8. st. 1. i 3. 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. 228. a st. 3., čl. 233. toč. 2., čl. 235. st. 1. toč. 8. i st. 2. Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25, dalje: Zakon o osiguranju), u postupku posrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja društva TRIGLAV OSIGURANJE d. d., Zagreb, Ulica Antuna Heinza 4, OIB: 29743547503, LEI: 74780000H0HHL1OVM657 (dalje: Društvo), zastupanog po predsjednici Uprave Vilmi Učeti-Duzlevskoj, OIB:XXXXXXXXXXXX, članici Uprave Lidiji Pecigoš Višnjić, OIB:XXXXXXXXXXXX te članu Uprave Blažu Kmetecu, OIB:XXXXXXXXXXXX, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 2. ožujka 2026. donosi

RJEŠENJE

Okončava se postupak posrednog nadzora nad dijelom poslovanja društva za osiguranje društva TRIGLAV OSIGURANJE d. d., Zagreb, Ulica Antuna Heinza 4, OIB: 29743547503, LEI: 74780000H0HHL1OVM657 (KLASA: UP/I 994-08/25-01/04).

Obrazloženje

Na temelju čl. 15. toč. 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj 140/05 i 12/12), u vezi sa čl. 3. toč. 20., čl. 203. st. 1.- 4. te st. 5. toč. 1., čl. 204. st. 3., čl. 219. st. 1. toč. 2., čl. 229. i čl. 230. Zakona o osiguranju („Narodne novine“ broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/2024 i 151/25 dalje: Zakon o osiguranju), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa), provela je postupak posrednog nadzora nad dijelom poslovanja društva TRIGLAV OSIGURANJE d. d., Zagreb, Ulica Antuna Heinza 4, OIB: 29743547503, LEI: 74780000H0HHL1OVM657 (dalje: Društvo).

Predmet nadzora je poslovni proces obrade šteta odnosno podnesenih odštetnih zahtjeva po policama osiguranja u vrsti rizika 03.01 Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon. Nadzorom je obuhvaćeno razdoblje 2023. i 2024. godine.

Nakon provedenog posrednog nadzora, u skladu s čl. 226. st. 1. i čl. 230. Zakona o osiguranju, sastavljen je zapisnik o obavljenom posrednom nadzoru od 6.11.2025., (KLASA: UP/I 994-08/25-01/04, 326-01-50-51-25-2; dalje: Zapisnik), koji je dostavljen Društvu 10.11.2025.

Posrednim nadzorom Hanfa je, u bitnome, utvrdila kako je potrebno da Društvo unaprijedi i uspostavi adekvatne i efikasnije unutarnje kontrole unutar procesa obrade šteta kasko osiguranja s obzirom na utvrđeno činjenično stanje, a koje se odnosi na:



- interne akte Društva - čija djelomična neusklađenost s relevantnim zakonskim odredbama Društvu omogućava postupanje u obradi odštetnih zahtjeva po policama kasko osiguranja koje nije u potpunosti usklađeno sa zakonskim propisima (čl. 943. Zakona o obveznim odnosima)
- nadzorom obuhvaćen uzorak spisa šteta – u kojem je utvrđeno postupanje koje nije u potpunosti usklađeno sa zakonskim uređenjem (čl. 4., čl. 378. i čl. 943. st. 1., 2. i 3. Zakona o obveznim odnosima)
- izvješća ključne funkcije unutarnje revizije – u kojem nisu utvrđene nezakonitosti u odnosu na predmet ovog nadzora

Na navedeni način Društvo nije u potpunosti postupilo u skladu sa čl. 97. st. 1. Zakona o osiguranju u vezi sa čl. 266. Delegirane uredbe, budući da u dijelu procesa obrade šteta iz kasko osiguranja nije osiguralo u potpunosti učinkovit sustav unutarnjih kontrola koji bi onemogućio nadzorom utvrđena postupanja protivna pozitivnim propisima.

Utvrđeno činjenično stanje ukazivalo je na potrebu za revizijom opisanih dijelova internih akata Društva neusklađenih u potpunosti s odredbama Zakona o obveznim odnosima i Zakona o osiguranju te potrebu za unaprjeđenjem uspostavljenih unutarnjih kontrola unutar procesa obrade šteta kasko osiguranja, sve kako bi Društvo osiguralo uredno i u potpunosti zakonito provođenje ovog procesa, na koji način članovi Uprave Društva nisu postupili u potpunosti u skladu s čl. 55. st. 1. toč. 2. Zakona o osiguranju.

Hanfa je 27.11.2025. zaprimila prigovor Društva na Zapisnik (URBROJ: 383-25-4; dalje: Prigovor), zajedno s priloženom dokumentacijom kojom Društvo dokazuje osnovanost svojih navoda. Hanfa je Društvu 9.12.2025. uputila Poziv na dostavu dodatne dokumentacije (URBROJ: 326-01-50-51-25-5), nakon čega je Društvo Hanfi 29.12.2025. dostavilo dokument naziva „Smjernice za kontrolne mehanizme Sektora za upravljanje naknadama šteta“ (URBROJ: 383-25-6) donesen na sjednici Uprave Društva održanoj 23.12.2025.

S obzirom da je iz dokumentacije i obrazloženja dostavljenih u sklopu Prigovora proizlazilo da je Društvo djelomično otklonilo nezakonitosti utvrđene Zapisnikom, Hanfa je temeljem čl. 227. st. 1. Zakona o osiguranju, 21. siječnja 2026. sastavila Dopunu Zapisnika o obavljenom posrednom nadzoru (URBROJ: 326-01-50-51-26-7; dalje: Dopuna Zapisnika).

Dopunom Zapisnika Hanfa je, u bitnome, utvrdila kako je Društvo otklonilo nedostatke koji se tiču:

a) internih akata koji uređuju postupak obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja – s obzirom na to da je uskladilo sporne odredbe *Pravilnika za obradu šteta neživotnih osiguranja* s odredbom čl. 943. Zakona o obveznim odnosima.

b) sustava unutarnjih kontrola – s obzirom na to da je Samostalna služba za unutarnju reviziju u konačno usuglašenom izvješću izdanom 29.5.2025. uočila nedostatke u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja,

te kako je **djelomično otklonilo nedostatke** koji se tiču:

c) procesa obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja – s obzirom na to da je Društvo uskladilo sadržaj dopisa koje koristi u komunikaciji sa strankama u postupku obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva sa čl. 4., 378. i čl. 943. st. 3. Zakona o obveznim odnosima te je ažuriranjem dokumentacije i uvođenjem novih poslovnih procesa poduzelo značajne korake u smjeru smanjenja neopravdanih kašnjenja u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja. Ipak, na temelju dostavljene dokumentacije nije moguće utvrditi jesu li navedena poboljšanja zaista i rezultirala smanjenjem neopravdanih kašnjenja u odnosu na 2024. kako to navodi Društvo. Stoga je utvrđeno kako je Društvo samo djelomično otklonilo

nedostatke koji se odnose na neopravdana kašnjenja u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja u smislu čl. 943. st. 1., 2. i 3. Zakona o obveznim odnosima. U odnosu na utvrđenja iz Dopune Zapisnika Društvo je podnijelo prigovor dana 6.2.2026. (dalje: Prigovor na Dopunu Zapisnika). U istom prigovoru se Društvo očituje na utvrđenja iz toč. 2. Dopune Zapisnika *Proces obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja* u dijelu u kojem se navodi kako je Društvo djelomično otklonilo nedostatke koji se odnose na neopravdana kašnjenja u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja u smislu čl. 943. st. 1., 2. i 3. Zakona o obveznim odnosima. U tom smislu Društvo navodi kako je za 2025. godinu provelo vlastitu analizu prema istoj metodologiji i iz istog izvornog sustava koji je Hanfa primijenila u nalazima Zapisnika za 2023. i 2024. godinu.

Rezultati analize na 8.299 šteta su sljedeći:

1) u 61,59% šteta Društvo je isplatilo konačno utvrđen odnosno nesporni iznos naknade štete unutar roka od 30 dana od dana prijave štete

2) u 38,41% šteta Društvo je unutar roka od 30 dana od prijave štete obavilo procjenu prijavljenog štetnog događaja te je utvrdilo da:

- nije moguće donijeti odluku o osnovanosti zahtjeva zbog nedostatka nužne dokumentacije te je osiguraniku unutar navedenog roka poslan dopis za dostavom nužne dokumentacije

- je odštetni zahtjev osnovan, no: 1) osiguranik je inzistirao na isplati naknade štete po dostavi računa popravka, a ne na isplati nespornog dijela naknade štete; 2) Društvu nije dostavljen IBAN, stoga je osiguraniku poslan dopis da je zahtjev osnovan uz poziv da dostavi IBAN kako bi Društvo moglo isplatiti štetu.

Društvo navodi kako je iz navedenog vidljivo kako dostavlja osiguraniku obrazloženu pisanu obavijest o statusu odštetnog zahtjeva unutar roka od 30 dana s jasnim navođenjem dokumentacije koja nedostaje od čega:

1) u 22,92% šteta Društvo je bez odgode isplatilo konačno utvrđeni iznos/nesporni dio naknade štete nakon zaprimanja nužne dokumentacije

2) u 15,50% šteta Društvo nije izvršilo isplatu naknade štete jer:

- nije dostavljena nužna dokumentacija

- zatražena dokumentacija je dostavljena, no utvrđeno je kako je odštetni zahtjev neosnovan.

Nadalje, Društvo navodi kako je po nalogu Uprave Društva Samostalna služba za unutarnju reviziju provela reviziju u dijelu procesa likvidacije i isplate kasko odštetnih zahtjeva u razdoblju od 1.10.2025. do 31.12.2025. te je na uzorku od 1535 kasko šteta u promatranom razdoblju nasumičnim izborom izabrano 15 šteta (5 u svakom mjesecu promatranog razdoblja). Analizom odabranog uzorka Društvo navodi kako nije uočilo propuste u dijelu prekoračenja zakonskih rokova prilikom isplate kasko šteta.

Konačno Društvo navodi kako iz svega navedenog proizlazi kako prilikom obrade kasko odštetnih zahtjeva ispunjava ugovorne obveze i postupa u skladu s čl. 11., 924. i 943. Zakona o obveznim odnosima te standardima poslovne prakse.

U prilog navedenih tvrdnji Društvo je dostavilo sljedeću dokumentaciju: Izvještaj o reviziji isplate kasko šteta u periodu 1.10.2025. – 31.12.2025. (dalje: Izvještaj), uzorak prijavljenih kasko šteta u periodu 1.10.2025. – 31.12.2025. u excelu (dalje: Uzorak) i dokumentaciju uz uzorak prijavljenih kasko šteta u periodu 1.10.2025. – 31.12.2025. (dalje: Dokumentacija).

Izveštaj je 6.2.2026. sastavila Samostalna služba za unutarnju reviziju na traženje Uprave Društva kako bi se utvrdilo u praksi jesu li otklonjeni nedostaci u smislu neopravdanih kašnjenja u procesu obrade i likvidacije šteta za promatrano razdoblje (1.10.2025.-31.12.2025.). Analiza je rađena na uzorku od 1535 prijavljenih kasko šteta u periodu 01.10.2025.-31.12.2025. Unutarnja revizija je koristeći funkciju nasumičnog izbora (tzv. Random funkciju u excelu) odabrala 15 (1%) prijavljenih šteta u periodu 01.10.2025.-31.12.2025. godine po 5 u svakom mjesecu navedenog perioda.

Temeljem provedene analize Uzorka i Dokumentacije, Samostalna služba za unutarnju reviziju u bitnome je zaključila kako Društvo u većini slučajeva (12 od 15 šteta) isplaćuje nesporni dio u zakonskom roku od 30 dana dok se preostala tri slučaja odnose na opravdana kašnjenja zbog odabira plaćanja po računu servisa odnosno nedostave IBAN-a.

Uvidom u Prigovor na Dopunu Zapisnika utvrđeno je kako je isti Društvo dostavilo 6.2.2026. Sukladno čl. 228. st. 2. Zakona o osiguranju društvo za osiguranje ima pravo podnijeti prigovor na dopunu zapisnika u roku od osam dana od dana primitka dopune zapisnika. Društvo u Prigovoru na Dopunu Zapisnika navodi kako je zaprimilo Dopunu Zapisnika 29.1.2026., no uvidom u Hanfinu evidenciju utvrđeno je kako je Društvo istu zaprimilo 27.1.2026. Iz navedenog proizlazi kako je Društvo podnijelo prigovor izvan zakonskog roka od 8 dana. U odnosu na navedeno, Društvo je u Očitovanju od 13.2.2026. (URBROJ:383-26-11; 383-26-12) u bitnome navelo kako je zbog pogreške interne obrade u Društvu pri zaprimanju Dopune Zapisnika, Prigovor na Dopunu Zapisnika dostavljen izvan zakonskog roka od 8 dana. U skladu s čl. 203. st. 3. Zakona o osiguranju, na postupke nadzora koje provodi Hanfa primjenjuju se odredbe Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09 i 110/21 – dalje: Zakon o općem upravnom postupku) i odredbe Zakona o osiguranju. Odredbom čl. 52. st. 1. Zakona o općem upravnom postupku propisano je da stranka ima pravo sudjelovati u ispitnom postupku sve do donošenja odluke o upravnoj stvari, davati izjave i objašnjenja, iznositi činjenice i okolnosti koje su bitne za rješavanje upravne stvari te pobijati točnost navoda koji se ne slažu s njezinim navodima. Budući da u ovom postupku nadzora nije bila donesena odluka o upravnoj stvari do zaprimanja prigovora na Dopunu Zapisnika, uzimajući u obzir važnost dostavljene dokumentacije za utvrđivanje ispravnog činjeničnog stanja te uvažavajući načelo učinkovitosti i ekonomičnosti iz čl. 10. Zakona o općem upravnom postupku, Hanfa će uzeti u obzir navode i dokaze iz predmetnog prigovora pri donošenju konačne odluke u ovoj upravnoj stvari.

Nakon analize Prigovora na Dopunu Zapisnika i priložene dokumentacije utvrđeno je kako su pomaci koje je Društvo napravilo ažuriranjem dokumentacije i uvođenjem novih poslovnih procesa s ciljem smanjenja neopravdanih kašnjenja u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja rezultirali i konkretnim poboljšanjima u praksi. Analiza koju je Društvo provelo na štetama u 2025. godini rađena je po istoj metodologiji koju je Hanfa primijenila pri izradi Zapisnika za štete u 2023. i 2024. što omogućuje usporedbu između promatranih podataka. Tako je iz podataka o štetama obrađenima u zakonskom roku za 2023. (30%) i 2024. (24,3%) godinu¹ vidljivo značajno poboljšanje u odnosu na 2025. godinu (61,59%).

Uvidom u Uzorak utvrđeno je kako je isti rađen za manji vremenski period nego što je to bio slučaj pri izradi Zapisnika (1.10.2025. – 31.12.2025.), no pritom je uzet u obzir kratak rok koji je Društvo imalo za izradu Prigovora, kao i relativno velik broj šteta (1535) iz kojih je Uzorak dobiven te veličina samog Uzorka (15 šteta). Usporedbom podataka iz Uzorka s podacima iz Dokumentacije utvrđeno je kako su rezultati analize Unutarnje revizije u skladu s dostavljenim podacima. U odnosu na način odabira podataka za Uzorak, upotrebom funkcije nasumičnog izbora u programu MS Excel, Samostalna služba za unutarnju reviziju osigurala je razumnu razinu nepristranosti potrebnu za relevantnost uzorka. Nadalje, usporedbom podataka iz

¹ Podaci iz Zapisnika.

Dokumentacije s podacima iz Uzorka, utvrđeno je da se isti podudaraju, odnosno da se analiza procesa likvidacije i isplate kasko šteta za promatrano razdoblje Samostalne službe za unutarnju reviziju može uzeti kao vjerodostojna. Tako iz Uzorka i Dokumentacije proizlazi sljedeće:

- Društvo obavijest o primitku odštetnog zahtjeva te popratni standardizirani dopis s detaljno objašnjenim hodogramom šalje u periodu 1-3 dana od primitka odštetnog zahtjeva
- u 12 od 15 šteta nesporni je dio isplaćen u zakonskom roku od 30 dana (u rasponu od 3 do 30 dana od prijave)
- u 3 od 15 šteta nesporni dio nije isplaćen u zakonskom roku od 30 dana jer klijenti nisu dostavili IBAN/zatražili su isplatu štete po računu servisa. U sva je tri slučaja Društvo u roku od 1 do 6 dana po primitku računa/IBAN-a isplatilo štetu.

Dodatno je utvrđeno kako je Društvo:

- u 4 od 12 šteta u kojima je nesporni dio isplaćen u zakonskom roku od 30 dana, isplatilo i razliku po dostavi računa popravka. U dvije štete je vidljivo kako je Društvo isplatilo razliku odmah ili sljedeći dan nakon dostave računa². U preostale dvije štete³ nije moguće sa sigurnošću utvrditi vrijeme proteklo između dostave računa i isplate budući da iz dostavljene dokumentacije nije vidljivo kada je račun popravka dostavljen. Unatoč navedenom, može se zaključiti kako se radi o minimalnim odstupanjima budući da je u navedenim štetama od isplate nespornog dijela do isplate razlike prošlo 2 odnosno 6 dana.

Iz svega navedenog proizlazi kako su koraci koje je Društvo poduzelo tijekom 2024. i 2025. u cilju smanjenja neopravdanih kašnjenja u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja (usklađenje sadržaja dopisa koje Društvo koristi u komunikaciji sa strankama, ažuriranje relevantne dokumentacije, uvođenje novih poslovnih procesa) rezultirali pozitivnim pomacima i u praksi. Naime, temeljem navedenih očitovanja u odnosu na vlastitu analizu 8.299 šteta iz 2025. i relevantnog uzorka prijavljenih kasko šteta u razdoblju od 1.10.2025. – 31.12.2025., popratne dokumentacije i Izvještaja o reviziji isplate kasko šteta u razdoblju od 1.10.2025. – 31.12.2025. (Izvještaj, Uzorak i Dokumentacija) dostavljenih u sklopu Prigovora na Dopunu Zapisnika, Društvo dokazuje da je i u praksi primijenilo ispravljene interne akte kojima su spomenuti procesi uređeni, kao i usklađene dopise koje Društvo koristi u komunikaciji sa strankama, da je ažuriralo relevantnu dokumentaciju te uvelo nove poslovne procese, a što je rezultiralo pozitivnim pomacima. Stoga se utvrđuje kako je Društvo otklonilo nedostatke koji se odnose na neopravdana kašnjenja u procesu obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja u smislu čl. 943. st. 1., 2. i 3. Zakona o obveznim odnosima.

Također, Društvo je, kao što je već navedeno, otklonilo i nedostatke koji se tiču internih akata koji uređuju postupak obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja, kao i sustava unutarnjih kontrola te procesa obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva iz kasko osiguranja u smislu čl. 4., 378. i čl. 943. st. 3. Zakona o obveznim odnosima.

S obzirom da su nezakonitosti i nepravilnosti utvrđene u postupku nadzora nad poslovanjem Društva otklonjene, uzimajući u obzir cjelokupno utvrđeno činjenično stanje u tijeku ovog postupka nadzora, a na temelju odredbe čl. 228.a st. 3. u vezi s čl. 230. st. 3. Zakona o osiguranju, odlučeno je kao u izreci ovoga Rješenja.

Čl. 8. st. 3. Zakona o Hanfi, propisuje da se svi pojedinačni akti Hanfe kojima se odlučuje o nečijim pravima ili obvezama objavljuju nakon njihove konačnosti na internetskoj stranici Hanfe. Sukladno navedenom, ovo će se Rješenje objaviti na internetskoj stranici Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

² Štete 2025/0021453 i 2025/0024576

³ Štete 2025/22735 i 2025/0022803

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

KLASA: UP/I 994-08/25-01/04
URBROJ: 326-01-50-51-26-13
Zagreb, 2. ožujka 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman