



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju čl. 15. t. 2. i čl. 8. st. 1. i 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, br. 140/05, 154/11 i 12/12), čl. 4. st. 1., 203. st. 1., 2., 3. i 6. u vezi s čl. 3. t. 20. te čl. 219. st. 1. t. 1., čl. 204. st. 3. i 4., 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 i 151/22), u postupku neposrednog nadzora pokrenutog po službenoj dužnosti nad dijelom poslovanja podružnice društva GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG, Erzsébet Királyné útja 1C, Budimpešta, Mađarska, OIB: 43888249105, LEI: 5299005OWMBTSNKNP092 (Osnivač) koje u Republici Hrvatskoj posluje putem podružnice Groupama osiguranje d.d. - Podružnica Hrvatska, Ulica grada Vukovara 284, Zagreb, OIB: 56722567504 (Podružnica), zastupane po direktoru Podružnice Marijanu Kralju, OIB: 07592616987, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB 49376181407, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 22. studenoga 2024. donosi

RJEŠENJE

1. Podružnici društva GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG, Erzsébet Királyné útja 1C, Budimpešta, Mađarska, OIB: 43888249105, LEI: 5299005OWMBTSNKNP092 (dalje u tekstu izreke: Osnivač) koje u Republici Hrvatskoj posluje putem podružnice Groupama osiguranje d.d. - Podružnica Hrvatska, Ulica grada Vukovara 284, Zagreb, OIB: 56722567504 (dalje u tekstu izreke: Podružnica), radi otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti, nalaže se:

1.1. Prilikom distribucije osiguranja rizika 03.01 i 10.01¹, u dijelu dodjeljivanja i odobravanja popusta, osigurati postupanje Podružnice, kontinuirano i bez iznimke, u skladu s kriterijima i kontrolama propisanim internim aktima Podružnice²,

kao dokaz o provedbi naloženog, Podružnica je dužna dostaviti Hanfi tromjesečna Izvješća direktora Podružnice o postupanju po predmetnom nalogu, i to:

- 1) do **31.1.2025.** izvješće u odnosu na razdoblje od 1.10.2024. do 31.12.2024. godine
- 2) do **30.4.2025.** izvješće u odnosu na razdoblje od 1.1.2025. do 31.3.2025. godine,

a koja izvješća trebaju sadržavati sljedeće:

- a) odgovarajući uzorak od 100 slučajno odabranih polica osiguranja vrsta rizika 03.01 i 10.01 (ukupno za oba rizika) sklopljenih u svakom od navedenih promatranih razdoblja
- b) odgovarajući uzorak polica osiguranja vrsta rizika 03.01 i 10.01 sklopljenih u svakom od navedenih promatranih razdoblja, a za koje je utvrđeno da nisu sklopljene u skladu s kriterijima i kontrolama propisanim internim aktima koji

¹ 03.01 Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon i 10.01 Obvezno osiguranje vlasnika odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete trećim osobama (dalje: rizici 03.01 i 10.01)

² u trenutku pisanja ovog Rješenja: Smjernice za upravljanje proizvodima – osiguranje motornih vozila i Pravila za dodjelu komercijalnih popusta, oboje u primjeni od 25.9.2024. godine.



reguliraju dodjeljivanje i odobravanje popusta, uz detaljno obrazloženje razloga propusta

pri čemu uzorci traženi pod a) i b) trebaju sadržavati ugovarateljima osiguranja uručene informativne izračune, ponude odnosno police osiguranja (presliku izvornika i ispis iz sustava Podružnice) te svu popratnu komunikaciju između Podružnice, distributera i ugovaratelja osiguranja (primjerice, poruke elektroničke pošte, poruke unutar aplikacije Podružnice, ostala vrsta korespondencije);

1.2. U odnosu na obradu i likvidaciju šteta:

1.2.1. unaprijediti i revidirati Pravilnik za obradu šteta³ na način da istim jasno i precizno propiše i primjenjuje sljedeće:

- u odnosu na rizik 10.01:
 - primjenu tipiziranih obrazaca koje Podružnica koristi u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva od strane ovlaštenih djelatnika, a posebice u odnosu na sadržaj takvih obrazaca te zaduženja, odgovornosti i rokove primjene istih,
 - način i rokove za ispunjenje obveze Podružnice s upoznavanjem oštećene osobe sa svim njezinim pravima i obvezama propisanim čl. 12. st. 3. ZOOP-a⁴, kao i s obvezama Podružnice,
- u odnosu na rizike 03.01 i 10.01:
 - interna pravila (u vidu kontrolnih lista ili drugih vrsta popisa potrebne dokumentacije i podataka) u odnosu na postojanje više zakonskih (primarnih i maksimalnih) rokova za postupanje djelatnika Podružnice u postupku obrade i likvidacije šteta, u svrhu optimizacije procesa odnosno rješavanja odštetnih zahtjeva,
 - način korištenja funkcionalnosti aplikacije GROW u odnosu na odobravanje suglasnosti za isplatu iznosa naknade štete odnosno otklon,

kao dokaz o provedbi naloženog, Podružnica je dužna do **31.12.2024.** dostaviti Hanfi revidirani Pravilnik za obradu šteta, zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće (vezane snimke zaslona iz aplikacije Podružnice te primjere svih tipiziranih obrazaca);

1.2.2. u procesu obrade i likvidacije šteta, u odnosu na rizike 03.01 i 10.01 osigurati:

- u slučajevima kada je prilikom odobravanja suglasnosti za isplatu naknade štete odnosno otklona odštetnog zahtjeva potrebno odobrenje više od jednog likvidatora, osigurati postupanje Podružnice u skladu s Pravilnikom za obradu šteta te vezanim aplikativnim rješenjem Podružnice,
- osigurati da svaka odluka Podružnice o odštetnom zahtjevu sadrži uputu o pravnom lijeku (u odnosu na rizik 03.01) zajedno s uputom da je Podružnica dužna pisano odgovoriti na pritužbu, odnosno prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe, odnosno prigovora (u odnosu na rizike 03.01 i 10.01),
- u odnosu na odštetne zahtjeve za rizik 10.01 osigurati:
 - po svakom postavljenom odštetnom zahtjevu dostavu pisane odluke o odštetnom zahtjevu oštećenoj osobi, u skladu s čl. 12. st. 1. ZOOP-a,
 - po primitku svakog odštetnog zahtjeva upoznati oštećenu osobu sa svim njezinim pravima i obvezama, kao i s obvezama Podružnice, u skladu s čl. 12. st. 3. ZOOP-a,

³ u trenutku pisanja ovog Rješenja: Pravilnik za obradu šteta, u primjeni od 25.9.2024. godine

⁴ Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine br. 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, 155/23, dalje u tekstu izreke: ZOOP)

kao dokaz o provedbi naloženog, Podružnica je dužna do **31.1.2025.** dostaviti Hanfi Izvješće direktora Podružnice o postupanju po predmetnom nalogu u odnosu na razdoblje od 1.10.2024. do 31.12.2024., zajedno s uzorkom od najmanje 50 slučajno odabranih šteta (25 šteta za rizik 03.01 i 25 šteta za rizik 10.01) obrađenih u promatranom razdoblju te drugim dokazima na kojima temelji svoje izvješće, pri čemu predmetni uzorak treba obuhvatiti cjelokupnu dokumentaciju spisa šteta, od faze zaprimanja odštetnog zahtjeva do faze isplate i likvidacije štete;

- 1.3.** U odnosu na proces obrade pritužbi i prigovora, osigurati kontrole u dijelu dostave potvrde primitka pritužbe/prigovora, odnosno postupanje u skladu s rokom i obvezom propisanim Procedurom rješavanja pritužbi i prigovora,

kao dokaz o provedbi naloženog, Podružnica je dužna do **30.4.2025.** dostaviti Hanfi Izvješće direktora Podružnice o postupanju po predmetnom nalogu u odnosu na razdoblje od dana zaprimanja Rješenja do 31.3.2025., zajedno sa svim pritužbama/prigovorima zaprimljenih u odnosu na rizike 03.01 i 10.01 u navedenom razdoblju, uključujući potvrde primitka istih;

- 1.4.** U odnosu na komuniciranje identiteta osiguratelja (Podružnice) prema potrošačima u odnosu na identitet društva Groupama osiguranje d.d., Zagreb, Ulica grada Vukovara 284, OIB: 98164456048, LEI 74780000V0JHQ18WXI81 (dalje u tekstu izreke: Društvo), a budući da Podružnica i Društvo u trenutku pisanja ovog Rješenja koriste zajedničku internetsku stranicu⁵, urediti/revidirati sadržaj i prikaz internetske stranice tako da njen sadržaj ne doprinosi stvaranju nejasne slike oko identiteta osiguravatelja za svaki konkretan proizvod koji Podružnica odnosno Društvo nude te da ne stvaraju prosječnom potrošaču privid da se radi o jedinstvenom pravnom subjektu koje djeluje na području Republike Hrvatske i pruža usluge životnog i neživotnog osiguranja, na način da:

- zajednička internetska stranica Podružnice i Društva bude organizirana na način da pri otvaranju početne stranice korisniku bude omogućen odabir između zasebno prikazanog sadržaja koji oglašava Podružnica od sadržaja koji oglašava Društvo, kako bi se potrošačima omogućilo odvojeno pretraživanje i dala jasna distinkcija između promidžbenog sadržaja Podružnice i Društva, odnosno kako bi potrošači u svakom trenutku znali na koje društvo za osiguranje (sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili Mađarskoj) se odnose podaci kojima pristupaju, s tim da alternativno Osnivač odnosno Podružnica može odlučiti u potpunosti odvojiti svoju internetsku stranicu od internetske stranice koju koristi Društvo
- u svim aspektima i elementima promidžbenih aktivnosti na jasan način prezentira identitet osiguravatelja kako prosječnom potrošaču se ne bi stvarao privid da se radi o jedinstvenom pravnom subjektu koje djeluje na području Republike Hrvatske (kompozitnom društvu za osiguranje),

kao dokaz o provedbi naloženog, Podružnica je dužna do **31.1.2025.** dostaviti Hanfi izvješće direktora Podružnice o postupanju u skladu s predmetnim nalogom, zajedno s dokazima na kojima temelji svoje izvješće (primjerice, snimke zaslona predmetne stranice s vidljivim izmjenama).

⁵ u okviru Groupama grupe, pod oznakom grupacije Groupama osiguranje, pri čemu su informacije Podružnice pridružene informacijama Društva, izvor: <https://www.groupama.hr/>

2. Izreka ovog Rješenja objavit će se na internetskoj stranici Hanfe.

KLASA: UP/I 994-08/24-01/05
URBROJ: 326-01-50-51-511-24-59
Zagreb, 22. studenoga 2024.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman