



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB: 49376181407, na temelju čl. 15. toč. 2. i čl. 8. st. 1. i 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“, broj 140/05 i 12/12), čl. 203. st. 1. u vezi s čl. 3. toč. 20. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20 i 151/22) te čl. 135. st. 1., čl. 138. st. 1. i čl. 139. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj 47/09 i 110/21), u postupku izvršenja pokrenutog po službenoj dužnosti nad društvom EUROHERC osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, OIB: 22694857747, LEI 74780000Q0NHK2O5DU16, zastupanog po opunomoćeniku Hrvoju Pelclu, OIB: 84648880771, odvjetniku iz društva GRGIĆ&PARTNERI odvjetničko društvo d.o.o., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, OIB: 16457179668, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 5. prosinca 2023. donosi

RJEŠENJE O IZVRŠENJU

1. Utvrđuje se da društvo EUROHERC osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb, OIB: 22694857747, LEI 74780000Q0NHK2O5DU16, (dalje u tekstu izreke: Izvršenik) nije postupilo:
 - po nalogu iz toč. 2. podtoč. 2.1. alineja 1. i 4. rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga KLASA: UP/I 974-08/20-01/19, URBROJ: 326-01-50-51-512-22-45 od 23.9.2022. (dalje u tekstu izreke: Rješenje) odnosno da nije bez odgode, a najkasnije do 31.10.2022. **izmijenilo interni akt „Naputak o obradi i likvidaciji šteta nastalih iz ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti (A1/21) od 15.4.2021.“ (dalje u tekstu izreke: Naputak A1/21) ili usvojio novi interni akt kojim se uređuju pravila postupanja prilikom prijave, obrade i likvidacije šteta po policama AO**, i to na način da u istome:
 - budu sadržane odredbe koje propisuju da svaka odluka o odštetnom zahtjevu mora sadržavati uputu o pravu na podnošenje prigovora na postupanje odnosno odluku Izvršenika o osnovanosti postavljenog odštetnog zahtjeva, a koja mora biti usklađena s čl. 378. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15, 112/18, 63/20 i 133/20 - dalje u tekstu izreke: Zakon o osiguranju), toč. 1. al. 1. Smjernica i preporuka HANFA-e za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu od 23.1.2020. (dalje u tekstu izreke: Smjernice) te Uputama i smjernicama vezanim uz zaštitu zainteresiranih osoba (pritužbe i prigovori) od 6.11.2019., a posebice da ista ne sadrži navod o roku za podnošenje prigovora na način koji bi adresata mogao navesti da je isti prekluzivan te
 - da ne budu sadržane odredbe kojima se isplata (nespornog) iznosa naknade štete uvjetuje poduzimanjem bilo kakve radnje od strane oštećenika (davanjem pristanaka ili suglasnosti za isplatom, potpisivanjem obrazložene ponude/utemeljenog odgovora ili sporazuma o nagodbi, dostavljanjem broja računa na koji se ima izvršiti isplata), a koji nalog je postao izvršan dana 1.11.2022. godine
 - po nalogu iz podtoč. 2.4. alineja 1., 4. i 5. izreke Rješenja, odnosno da nije bez odgode, **u poslovnom procesu obrade i likvidacije šteta po policama AO**,



osiguralo postupanje u skladu s obvezama i rokovima iz čl. 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu („Narodne novine“, broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13 i 152/14), kao i odredbama Smjernica i internog akta iz podtoč. 2.1. toč. 2. izreke Rješenja, na način da Izvršenik donese odluku o odštetnom zahtjevu i isplati naknadu štete bez nepotrebnog odlaganja, a posebice da:

- na obrascu na kojem se podnosi odštetni zahtjev te na internetskoj stranici Izvršenika bude sadržana obavijest kako je to navedeno u toč. 1. al. 1. Smjernica te upozorenje kako je to navedeno u toč. 1. al. 4. Smjernica,
- sve obrazložene ponude odnosno utemeljeni odgovori izvršenika sadrže najmanje propisano podtoč. 1., 2. i 3. toč. 2. Smjernica, a posebice da se istima obrazloži na koji način je Izvršenik utvrdilo visinu naknade štete u slučajevima kada odgovornost Izvršenika nije sporna,
- se iznos naknade štete naveden u obrazloženoj ponudi odnosno utemeljenom odgovoru isplati bez odgađanja kada se za to ispune uvjeti, bez određivanja dodatnog roka za isplatu navedenog iznosa, a koji nalog je postao izvršan 1.3.2023. godine;

te da nije u potpunosti postupilo po nalogu iz toč. 2. podtoč. 2.1. alineje 5. izreke Rješenja, u odnosu na dio naloga da se bez odgode, a najkasnije do 31.10.2022. izmijeni interni akt Naputak A1/21 ili usvoji novi interni akt kojim se uređuju pravila postupanja prilikom prijave, obrade i likvidacije šteta po policama AO, i to na način da u istome bude jasno i precizno propisano tko je dužan primijeniti odnosno poslati odgovarajući obrazac, u odnosu na primjenu tipiziranih obrazaca koje Izvršenik koristi u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva po osnovi policaj AO od strane ovlaštenih djelatnika Izvršenika, a koji nalog je postao izvršan dana 1.11.2022. godine.

2. Nalaže se Izvršeniku da odmah postupi u cijelosti po nalogu iz toč. 2. podtoč. 2.1. alineja 1., 4. i 5. te podtoč. 2.4. alineja 1., 4. i 5. izreke Rješenja te da zaključno do **31.1.2024.** dostavi Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu izreke: HANFA) dokaze o postupanju po navedenim točkama Rješenja.
3. Opominje se Izvršenik da će HANFA, u slučaju neizvršenja naloga iz točke 2. ovog rješenja, donijeti rješenje kojim će se članovima Uprave Izvršenika kao odgovornim osobama Izvršenika izreći novčana kazna u iznosu od 16.500 EUR po osobi.
4. Odbija se zahtjev za održavanjem usmene rasprave s obzirom na to da nisu ispunjene pretpostavke iz čl. 54. st. 1. Zakona o općem upravnom postupku.
5. Izreka ovog rješenja objavit će se na internetskoj stranici HANFA-e.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman

KLASA: UP/I 994-08/23-01/19
URBROJ: 326-01-50-51-512-23-6
Zagreb, 5. prosinca 2023.