

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na temelju članka 58. i 121. Zakona o obveznim mirovinskim fondovima (Narodne novine 19/14, 93/15, 64/18, 115/18 i 58/20) te članka 15. stavka 1. točaka 1. i 7. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine 140/05, 12/12) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 22. prosinca 2021. godine donijela je

**PRAVILNIK
O IZVJEŠTAVANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINACIJSKIH USLUGA O
PRITUŽBAMA ČLANOVA FONDA DRUŠTVIMA ZA UPRAVLJANJE OBVEZNIM
MIROVINSKIM FONDovima**

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se sadržaj izvješća te način i rokovi izvještavanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Agencija) o pritužbama članova fonda upućenim društvima za upravljanjem obveznim mirovinskim fondovima (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *članovi fonda* su osobe kako su definirane odredbom članka 2, točka 5. Zakona („član mirovinskog fonda“)

2. *pritužba* označava izjavu nezadovoljstva upućenu Društvu od strane člana fonda povezanu s članstvom u fondu ili s radom odnosno postupanjem Društva. Pritužba se ne odnosi na upit za pojašnjenjem ili zahtjev za jednostavnom općenitom informacijom o karakteristikama ili obilježju usluge/proizvoda koje Društvo nudi ili dodatnu komunikaciju s društvom koje nije vezano uz članstvo osobe u fondu.

Članak 3.

(1) Društvo je Agenciji dužno dostaviti izvještaj o pritužbama članova fonda osoba dva puta godišnje i to za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe i primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu.

(2) Iznimno od odredbe stavka 1. ovog članka, Društvo je izvještaj o pritužbama i prigovorima članova fonda za razdoblje od siječnja do prosinca 2021. godine dužno dostaviti u jedinstvenom izvještaju za cjelogodišnje razdoblje do kraja ožujka 2022. godine.

(3) Oblik i sadržaj izvještaja iz stavka 1. ovog članka određen je u obrascu u prilogu I „Izvještaj o pritužbama članova fonda“, koji je sastavni dio ovog Pravilnika.

(4) Društvo je izvještaj iz stavka 1. ovog članka dužno dostaviti na način i u skladu s Tehničkom uputom za prijavu i rad sa sučeljem sustava za dostavu podataka u elektroničkom obliku.

(5) Smatra se da je Društvo dostavilo izvještaj iz stavka 1. ovog članka u trenutku kad je dokumentacija zabilježena na poslužitelju za slanje takve dokumentacije.

(6) U opravdanim slučajevima tehničke nemogućnosti dostave ili dostave koja nije izvršena (npr. kvar na sustavu, nemogućnost čitanja zaprimljene dokumentacije i sl.) na način propisan stavkom 4. ovog članka, Društvo je dužno dostaviti izvještaj u pisanom obliku, neposredno ili poštom u svrhu pravodobnog izvještavanja. Društvo je dužno dostaviti dokumentaciju na način propisan stavkom 4. ovog članka čim prestanu razlozi nemogućnosti takve dostave, a najkasnije u roku od 8 dana od prestanka okolnosti koje su prouzročile tehničku nemogućnost takve dostave.

(7) Agencija može, u slučaju potrebe, od Društva zatražiti dostavu izvještaja iz stavka 1. ovog članka i u izvorniku ili u ovjerenoj preslici, neovisno o izvršenoj dostavi u elektroničkom obliku.

Članak 4.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“.

KLASA: 011-02/21-03/04
URBROJ: 326-01-70-72-21-5
Zagreb, 22. prosinca 2021.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman

Prilog I

Izveštaj o pritužbama članova fonda

Ime društva:

LEI oznaka društva:

Izveštajno razdoblje (polugodište/ godina):

Ukupan broj pritužbi u izvještajnom razdoblju:

Ime, prezime i kontakt osobe u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima u vezi izvještaja:

Tablica 1. Broj pritužbi po razlogu za obvezne mirovinske fondove pod upravljanjem društva *

Razlog pritužbi i prigovora	Broj
Uvjeti	
Troškovi i naknade	
Administracija i upravljanje	
Pružanje informacija i transparentnost	
Rad odnosno postupanje društva	
Ostalo	
UKUPNO	

Molimo navedite razloge pritužbi iz kategorije "Ostalo"

--

** Napomena: u slučaju da se pritužba/prigovor odnose na više razloga, unesite pritužbu/prigovor samo po jednoj osnovi i to najboljom vlastitom procjenom.*

Tablica 2. Osobe koje su ovlaštene i zadužene za rješavanje pritužbi u društvu

R.br.	Ime i prezime	Kontakt adresa elektroničke pošte