

Na temelju članka 15. točaka 1. i 7. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine 140/05, 12/12) i u vezi članka 72. točaka 3. i 4. Zakona o mirovinskim osiguravajućim društvima (Narodne novine 22/14, 29/18, 115/18; dalje u tekstu: Zakon), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 24. veljače 2022. donijela je

**PRAVILNIK
O IZVJEŠTAVANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINACIJSKIH USLUGA O
PRITUŽBAMA KORISNIKA MIROVINA UPUĆENIM MIROVINSKIM OSIGURAVAJUĆIM
DRUŠTVIMA**

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se sadržaj izvještaja te način i rokovi izvještavanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Agencija) o pritužbama korisnika mirovine upućenim mirovinskim osiguravajućim društvima (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *korisnik mirovine* je osoba kako je definirana odredbom članka 3., točkom 6. Zakona
2. *pritužba* označava izjavu nezadovoljstva upućenu Društvu od strane korisnika mirovine povezanu s mirovinom, izračunom mirovine, ugovorom o mirovini 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.

Članak 3.

- (1) Društvo je Agenciji dužno dostaviti izvještaj o pritužbama korisnika mirovine dva puta godišnje i to za pritužbe primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu.
- (2) Društvo je prvi izvještaj Agenciji dužno dostaviti za razdoblje od siječnja do lipnja 2022. godine.
- (3) Oblik i sadržaj izvještaja iz stavka 1. ovog članka određen je u obrascu u prilogu I „Izvještaj o pritužbama korisnika mirovine“, 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: 011-01/22-11/01

URBROJ: 326-01-70-72-22-1

Zagreb, 24. veljače 2022.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman

Prilog I

Izvještaj o pritužbama korisnika mirovine

Ime društva:

LEI oznaka društva:

Izvještajno razdoblje (polugodište/godina):

Ukupan broj primljenih 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 mirovine iz 2. stupa mirovinskog osiguranja

Razlog pritužbi	Broj
Uvjeti/ugovorne odredbe i Pravila društva	
Izračun mirovine	
Naknade	
Administracija i upravljanje	
Pružanje informacija i transparentnost	
Isplate	
Rad, odnosno postupanje Društva	
Ostalo	
UKUPNO	

Molimo navedite razloge pritužbi iz kategorije "Ostalo"

--

--

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

Tablica 2. Broj pritužbi po razlogu za mirovine iz 3. stupa mirovinskog osiguranja za zatvorene dobrovoljne mirovinske fondove

Razlog pritužbi	Broj
Uvjeti/ugovorne odredbe i Pravila društva	
Izračun mirovine	
Naknade	
Administracija i upravljanje	
Pružanje informacija i transparentnost	
Isplate	
Rad, odnosno postupanje društva	
Ostalo	
UKUPNO	

Molimo navedite razloge pritužbi iz kategorije "Ostalo"

--

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

Tablica 3. Broj pritužbi po razlogu za mirovine iz 3. stupa mirovinskog osiguranja za otvorene dobrovoljne mirovinske fondove

Razlog pritužbi	Broj
Uvjeti/ugovorne odredbe i Pravila društva	
Izračun mirovine	
Naknade	
Administracija i upravljanje	
Pružanje informacija i transparentnost	
Isplate	
Rad, odnosno postupanje društva	
Ostalo	
UKUPNO	

Molimo navedite razloge pritužbi iz kategorije "Ostalo"

--

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