



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju članka 52. stavka 2. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptovaluta («Narodne novine», broj 85/24) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Hanfa), na sjednici Upravnog vijeća održanoj 9. listopada 2025. godine donijela je

PRAVILNIK
O PODNOŠENJU PRITUŽBI NA RAD PONUDITELJA ILI OSOBE KOJA TRAŽI
UVRŠTENJE ZA TRGOVANJE KRIPTOIMOVINOM KOJA NIJE TOKEN VEZAN UZ
IMOVINU ILI TOKEN E-NOVCA I PRUŽATELJA USLUGA POVEZANIH S
KRIPTOIMOVINOM I POSTUPANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA PO ZAPRIMLJENIM PRITUŽBAMA

Opća odredba
Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se postupak podnošenja Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga pritužbi na rad ponuditelja ili osobe koja traži uvrštenje za trgovanje kriptovalutinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca te pružatelja usluga povezanih s kriptovalutinom i postupanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga po zaprimljenim pritužbama.

Definicije
Članak 2.

(1) Pojmovi koji se koriste u ovom Pravilniku imaju sljedeće značenje:

1. *Hanfa* je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
2. *Zakon* je Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptovaluta («Narodne novine», broj 85/24)
3. *Uredba (EU) 2023/1114* je Uredba (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. svibnja 2023. o tržištima kriptovaluta i izmjeni uredaba (EU) br. 1093/2010 i (EU) br. 1095/2010 te direktiva 2013/36/EU i (EU) 2019/1937 (Tekst značajan za EGP)
4. *Pritužba* je pritužba klijenta, druge zainteresirane strane, uključujući i udrugu potrošača u vezi s navodnim kršenjem Uredbe (EU) 2023/1114 i/ili Zakona, a koju su navodno počinili ponuditelj ili osoba koja traži uvrštenje za trgovanje kriptovalutinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca te pružatelji usluga povezanih s kriptovalutinom koji su subjekti nadzora Hanfe u smislu Zakona.

(2) Ostali pojmovi u smislu ovoga Pravilnika imaju istovjetno značenje kao pojmovi upotrijebljeni u Zakonu i Uredbi (EU) 2023/1114.



Svrha pravilnika
Članak 3.

Ovim Pravilnikom omogućuje se podnošenje pritužbi Hanfi.

Oblik pritužbi i jezik
Članak 4.

- (1) Hanfa zaprima pritužbe u pisanom obliku.
- (2) Pritužbe se mogu dostaviti na hrvatskom ili engleskom jeziku.

Način dostave Hanfi
Članak 5.

- (1) Hanfa zaprima pritužbe neposrednim uručenjem, izjavom na zapisnik, poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom.
- (2) Adresa elektroničke pošte Hanfe za zaprimanje pritužbi dostupna je na internetskoj stranici Hanfe.

Sadržaj pritužbe
Članak 6.

- (1) Pritužba dostavljena Hanfi treba sadržavati:
 - a) kontakt podatke podnositelja
 - b) naziv ponuditelja ili osobe koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom na koji se odnosi pritužba i/ili naziv digitalnih kanala ponuditelja ili osobe koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom
 - c) predmet pritužbe, odnosno opis nezakonitosti i/ili nepravilnosti odnosno povrede Uredbe (EU) 2023/1114 i/ili Zakona na koji se ukazuje podnošenjem pritužbe
 - d) prateću dokumentaciju ako je podnositelj posjeduje
 - e) informaciju o željenom načinu komunikacije s Hanfom.
- (2) Sadržaj pritužbe iz stavka 1. točaka b) i c) ovog članka je nužni sadržaj pritužbe koji omogućuje utvrditi nadležnost Hanfe za postupanje po odredbama ovoga Pravilnika.

Postupanje Hanfe
Članak 7.

- (1) U slučaju da Hanfa raspolaže informacijom o kontakt podacima podnositelja koja omogućuje realizaciju dostave, a iz pritužbe proizlazi da ponuditelj ili osoba koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom nije subjekt nadzora Hanfe u smislu Zakona i/ili da predmet pritužbe nije u vezi s navodnim kršenjem Uredbe (EU) 2023/1114 i/ili Zakona, Hanfa će o tome obavijestiti podnositelja pritužbe u roku od sedam dana od zaprimanja pritužbe.
- (2) Ako nedostaju nužni podaci iz članka 6. stavka 2. ovoga Pravilnika, Hanfa će u roku iz stavka 1. o tomu obavijestiti podnositelja pritužbe i zatražiti dopunu pritužbe. Rok za dopunu pritužbe iznosi osam dana od dana zaprimanja zahtjeva Hanfe.

(3) Ako podnositelj pritužbe ne postupi po zahtjevu Hanfe iz stavka 2. ovog članka, Hanfa će bez odgode obavijestiti podnositelja pritužbe o tomu da ne može dalje postupati po pritužbi zbog nedostatka minimalnog nužnog sadržaja. Ako podnositelj pritužbe izvan roka iz stavka 2. ovoga članka postupi po zahtjevu Hanfe, rokovi iz ovoga Pravilnika računaju se od dana zaprimanja dopune pritužbe koja sadrži nužne podatke.

(4) Ako nedostaju podaci iz članka 6. stavka 1. točaka a), d) i e) ovoga Pravilnika Hanfa će ih zatražiti od podnositelja pritužbe pod uvjetom da Hanfa raspolaže informacijom o kontakt podacima podnositelja pritužbe koja omogućuje realizaciju dostave.

(5) Nepostupanje po zahtjevu Hanfe iz stavka 4. ovog članka neće spriječiti daljnje postupanje Hanfe po pritužbi.

(6) Hanfa može od podnositelja pritužbe zatražiti bilo koje dodatne podatke ili dokumentaciju, a osobito svu pisanu komunikaciju između njega i ponuditelja ili osobe koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom, ako ista postoji.

(7) Ako se pritužba odnosi na postupanje ponuditelja ili osobe koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom kojemu Hanfa nije izdala odobrenje za rad nego mu je dozvolu za rad izdalo drugo nadležno tijelo, Hanfa će proslijediti pritužbu nadležnom tijelu i o tomu bez odgode obavijestiti podnositelja pritužbe.

(8) Hanfa nije nadležna niti ovlaštena postupati u okviru možebitnih obveznopravnih odnosa ili zahtjeva između podnositelja pritužbe i ponuditelja ili osobe koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom te građansko pravne odgovornosti koja bi eventualno proizašla iz takvih odnosa.

(9) U slučaju kada Hanfa utvrdi nadležnost drugog tijela za postupanje po pritužbi, o tome će obavijesti podnositelja pritužbe i uputiti ga na drugo nadležno tijelo.

Dostava odgovora podnositelju pritužbe

Članak 8.

(1) Ako Hanfa ocijeni da s obzirom na podatke kojima raspolaže ne postoje osnove za razumnu sumnju da je ponuditelj ili osoba koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom počinio povredu Uredbe (EU) 2023/1114 i/ili Zakona, obavijestit će o tome podnositelja zahtjeva u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe koja sadrži sve nužne sastojke.

(2) U slučaju da Hanfa ne može utvrditi u roku iz stavka 1. ovog članka niti postojanje niti nepostojanje osnova za razumnu sumnju o počinjenju povreda Uredbe (EU) 2023/1114 i/ili Zakona (osobito zbog kompleksnosti pritužbe, uzimanja u obzir dodatnih podataka zaprimljenih od podnositelja zahtjeva, analiziranja očitovanja ponuditelja ili osobe koja traži uvrštenje za trgovanje kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca ili pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom, čekanja zaprimanja traženih podataka), obavijestit će podnositelja u roku iz stavka 1. ovog članka da se pritužba obrađuje te da će se konačni odgovor dostaviti naknadno.

(3) Konačni odgovor koji se dostavlja naknadno može sadržavati primjerice informaciju da nakon dodatne provjere iz stavka 2. ovog članka, a s obzirom na informacije kojima Hanfa raspolaže u danom trenutku, nema osnove za razumnu sumnju o počinjenju povrede Uredbe (EU) 2023/1114 i/ili Zakona ili informaciju o rješenju Hanfe donesenom u postupku provedenom nad subjektom nadzora u smislu Zakona, ovisno o primjeni pravila o objavi rješenja Hanfe iz članka 114. Uredbe (EU) 2023/1114.

(4) Dostava odgovora i obavijesti te ostala komunikacija iz ovoga Pravilnika podnositelju pritužbe odvija se elektroničkim putem ako je tako izričito naznačeno u pritužbi u dijelu

informacije o željenom načinu komunikacije iz članka 6. stavka 1. točke (e) ovoga Pravilnika. Ako isto nije naznačeno, dostava se izvršava poštom ako je to moguće ovisno o okolnostima slučaja (npr. raspolaže li Hanfa adresom za dostavu poštom ili anonimnost podnositelja pritužbe). Kod dostave na bilo koji drugi način, Hanfa se vodi najboljim interesima podnositelja pritužbe.

(5) Na pravila o dostavi primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređen opći upravni postupak.

ZAVRŠNA ODREDBA

Stupanje na snagu

Članak 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

KLASA: 011-01/25-08/01

URBROJ: 326-01-70-72-25-2

Zagreb, 9. listopada 2025.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman