

Na temelju odredbe članka 21. stavka 2. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2020/1503 o europskim pružateljima usluga skupnog financiranja (»Narodne novine« broj 144/21, dalje: Zakon), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Hanfa), na sjednici Upravnog vijeća održanoj 8. prosinca 2022. godine donijela je

**PRAVILNIK
O PODNOŠENJU HRVATSKOJ AGENCIJI ZA NADZOR FINACIJSKIH USLUGA PRITUŽBI NA
RAD EUROPSKIH PRUŽATELJA USLUGA SKUPNOG FINANCIRANJA I POSTUPANJU
HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINACIJSKIH USLUGA PO ZAPRIMLJENIM
PRITUŽBAMA**

Opća odredba

Članak 1.

Ovim pravilnikom propisuje se postupak podnošenja Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga pritužbi na rad europskih pružatelja usluga skupnog financiranja 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) 2020/1503 o europskim pružateljima usluga skupnog financiranja (»Narodne novine« broj 144/21),
3. *Uredba* je Uredba (EU) 2020/1503 Europskog parlamenta i Vijeća od 7. listopada 2020. o europskim pružateljima usluga skupnog financiranja za poduzeća i izmjeni Uredbe (EU) 2017/1129 i Direktive (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 i/ili Zakona, a koju su navodno počinili pružatelji usluga skupnog financiranja koji su subjekti nadzora Hanfe u smislu Zakona.

(2) Ostali pojmovi u smislu ovog pravilnika imaju istovjetno značenje kao pojmovi upotrijebljeni u Zakonu i Uredbi.

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, 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 pružatelja usluga skupnog financiranja na koji se odnosi pritužba i/ili naziv platforme za skupno financiranje,
 - c. predmet pritužbe, odnosno opis nezakonitosti i/ili nepravilnosti odnosno povrede Uredbe i/ili Zakona na koji se ukazuje podnošenjem pritužbe,
 - d. prateću dokumentaciju ako je podnositelj posjeduje,
 - e. informaciju o željenom načinu komunikacije sa 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 ovog Pravilnika.

Postupanje Hanfe
Članak 7.

- (1) U slučaju da Hanfa raspolaže informaciju o kontakt podacima podnositelja koja omogućuje realizaciju dostave, a iz pritužbe proizlazi da pružatelj usluga skupnog financiranja nije subjekt nadzora Hanfe u smislu Zakona i/ili da predmet pritužbe nije u vezi s navodnim kršenjem Uredbe i/ili Zakona, Hanfa će o tome obavijestiti podnositelja pritužbe u roku od 7 dana od zaprimanja pritužbe.
- (2) Ako nedostaju nužni podaci iz članka 6. stavka 2. ovog Pravilnika, Hanfa će u roku iz stavka 1. o tomu obavijestiti podnositelja pritužbe i zatražiti dopunu pritužbe. Rok za dopunu pritužbe iznosi 8 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 daljnje postupati po pritužbi zbog nedostatka minimalnog nužnog sadržaja. Ako podnositelj pritužbe izvan roka iz ovog stavka postupi po zahtjevu Hanfe, rokovi iz ovog Pravilnika računaju se od dana zaprimanja pritužbe koja sadrži nužne podatke.
- (4) Ako nedostaju podaci iz članka 6. stavka 1. točaka a), d) i e) ovog Pravilnika Hanfa će iste zatražiti od podnositelja pritužbe pod uvjetom da Hanfa raspolaže informaciju 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 pružatelja usluga skupnog financiranja ako ista postoji.
- (7) Ako se pritužba odnosi na postupanje pružatelja usluge skupnog financiranja 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 pružatelja usluge skupnog financiranja 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 kojim raspolaže ne postoje osnove za razumnu sumnju da je europski pružatelj usluga skupnog financiranja počinio povredu Uredbe i/ili Zakona, obavijestit će o tome podnositelja zahtjeva u roku 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 i/ili Zakona (osobito zbog kompleksnosti pritužbe, uzimanja u obzir dodatnih podataka zaprimljenih od podnositelja zahtjeva, analiziranja očitovanja pružatelja usluge skupnog financiranja, čekanja zaprimanja traženih podataka),

obavijestiti 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 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 42. Uredbe.

(4) Dostava odgovora i obavijesti te ostala komunikacija iz ovog 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) ovog 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.

Stupanje na snagu
Članak 9.

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

KLASA:011-01/22-01/05
URBROJ:326-01-70-72-22-1
Zagreb, 8. prosinca 2022.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman