

Na temelju odredbe članka 13. stavka 2. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2019/1238 o paneuropskom osobnom mirovinskom proizvodu (PEPP) (»Narodne novine« broj 151/22, dalje: Zakon), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Hanfa), na sjednici Upravnog vijeća održanoj 23. travnja 2024. godine donijela je

**PRAVILNIK
O PODNOŠENJU PRITUŽBI NA RAD PRUŽATELJA I DISTRIBUTERA PEPP-a 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 pružatelja i distributera PEPP- a i postupanje Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga po zaprimljenim pritužbama.

Definicije

Članak 2.

- (1) Pojmovi koji se koriste u ovom pravilniku imaju sljedeće značenje:
- a. *Hanfa* je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga,
 - b. *Zakon* je Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/1238 o paneuropskom osobnom mirovinskom proizvodu (PEPP) (»Narodne novine« broj 151/22),
 - c. *Uredba* je Uredba (EU) 2019/1238 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o paneuropskom osobnom mirovinskom proizvodu (PEPP) (Tekst značajan za EGP) (SL L 198, 25.7.2019.),
 - d. *pritužba* je pritužba svake fizičke ili pravne osobe ili druge zainteresirane strane, uključujući i udruge za zaštitu potrošača, u vezi s navodnim kršenjem Uredbe, Zakona ili delegiranih akata donesenih na temelju Uredbe, a koju su navodno počinili pružatelji i distributeri PEPP-a 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.

- (1) Ovim pravilnikom se propisuje postupak podnošenja pritužbi Hanfi u slučaju kršenja, ili u slučaju sumnje na kršenje Zakona, Uredbe ili delegiranih akata donesenih na temelju Uredbe, od strane pružatelja ili distributera PEPP-a.
- (2) U slučajevima koji se odnose na više država članica, podnositelj pritužbe s prebivalištem ili boravištem u Republici Hrvatskoj može podnijeti pritužbu Hanfi, neovisno o tome u kojoj je državi članici došlo do kršenja.
- (3) U slučajevima iz prethodnog stavka, Hanfa će o pritužbi informirati nadležna nadzorna tijela relevantnih država članica.

Oblik pritužbi, jezik i način dostave Hanfi

Članak 4.

- (1) Hanfa zaprima pritužbe u pisanom obliku neposrednim uručanjem - urudžbiranjem, poštom, telefaksom, elektroničkom poštom, putem *obrasca dostupnog* na internetskoj stranici Hanfe pod rubrikom Potrošači (Pritužbe potrošača) te usmeno izjavom na zapisnik.
- (2) U slučaju da se podnositelj pritužbe Hanfi obrati telefonski ili na drugi način koji nije predviđen u stavku 1., uputit će ga se da istu dostavi Hanfi na jedan od načina iz stavka 1.
- (3) Adresa elektroničke pošte Hanfe za zaprimanje pritužbi dostupna je na internetskoj stranici Hanfe.
- (4) Pritužbe se mogu dostaviti na hrvatskom ili engleskom jeziku.

Sadržaj pritužbe

Članak 5.

- (1) Pritužba dostavljena Hanfi treba sadržavati:
 - a. kontakt podatke podnositelja pritužbe,
 - b. naziv pružatelja ili distributera PEPP-a na koji i/ili kojeg se odnosi pritužba,
 - c. predmet pritužbe, odnosno opis nezakonitosti i/ili nepravilnosti odnosno povrede Uredbe i/ili Zakona na koji se ukazuje podnošenjem pritužbe s pripadajućim dokazima koji su dostupni podnositelju,
 - d. prateću dokumentaciju ako ju podnositelj pritužbe 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 ovog Pravilnika.

Postupanje Hanfe

Članak 6.

- (1) U slučaju da Hanfa raspolaže informacijom o kontakt podacima podnositelja pritužbe koja omogućuje realizaciju dostave, a iz pritužbe proizlazi da pružatelj odnosno distributer PEPP-a nije subjekt nadzora Hanfe u smislu Zakona i/ili da predmet pritužbe nije u vezi s navodnim kršenjem Uredbe, Zakona ili delegiranih akata donesenih na temelju Uredbe, Hanfa će o tome obavijestiti podnositelja pritužbe u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe.
- (2) Ako pritužbi nedostaju nužni podaci iz članka 5. stavka 2. ovog Pravilnika, Hanfa će u roku iz stavka 1. ovog članka o tome obavijestiti podnositelja pritužbe i zatražiti dopunu pritužbe. Rok za dopunu pritužbe od strane podnositelja 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, a najkasnije u roku od 15 dana od isteka roka za dopunu pritužbe, obavijestiti podnositelja pritužbe o tomu da ne može dalje postupati po pritužbi zbog nedostatka minimalnog nužnog sadržaja. Ako podnositelj pritužbe dopuni svoju pritužbu, ali izvan roka propisanog u stavku 2. ovog članka, rokovi iz ovog Pravilnika računaju se od dana zaprimanja pritužbe koja sadrži nužne podatke.
- (4) Ako pritužbi nedostaju podaci iz članka 5. stavka 1. točaka a., d. i e. ovog Pravilnika Hanfa će iste zatražiti od podnositelja pritužbe, ali samo 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 pružatelja ili distributera PEPP-a ako ista postoji.
- (7) Ako se pritužba odnosi na postupanje pružatelja ili distributera PEPP-a kojemu Hanfa nije nadzorno tijelo u smislu članka 6. Zakona, Hanfa će u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe istu proslijediti nadležnom nadzornom tijelu i o tome obavijestiti podnositelja pritužbe.
- (8) Hanfa nije nadležna niti ovlaštena postupati u okviru možebitnih obveznopравnih odnosa ili zahtjeva između podnositelja pritužbe i pružatelja PEPP-a 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 u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe obavijestiti podnositelja pritužbe i uputiti ga na drugo nadležno tijelo.

Dostava odgovora podnositelju pritužbe

Članak 7.

- (1) Hanfa će podnositelju pritužbe dostaviti svoj odgovor na pritužbu u roku 30 dana od dana zaprimanja pritužbe koja sadrži sve nužne sastojke.
- (2) U slučaju da Hanfa u roku iz stavka 1. ovog članka ne može utvrditi 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 pritužbe, analiziranja očitovanja pružatelja PEPP-a, čekanja zaprimanja traženih podataka), obavijestit će podnositelja pritužbe u roku iz stavka 1. ovog članka da se pritužba obrađuje te da će se konačni odgovor dostaviti naknadno.
- (3) Sva komunikacija Hanfe sa podnositeljem pritužbe iz ovog Pravilnika tijekom ili nakon obrade pritužbe, osim odgovora na pritužbu i obavijesti iz stavka 2. ovog članka, odvijat će se na način kako je podnositelj pritužbe naznačio u pritužbi u dijelu informacije o željenom načinu komunikacije iz članka 5. stavka 1. točke e. ovog Pravilnika. Ako isto nije naznačeno, komunikacija će se izvršavati poštom – preporučenom pošiljkom s povratnicom ako je to moguće ovisno o okolnostima slučaja (npr. raspolaže li Hanfa adresom za dostavu poštom ili anonimnost podnositelja pritužbe).
- (4) Odgovor na pritužbu i obavijest iz stavka 2. ovog članka dostavljaju se podnositelju pritužbe prema pravilima o osobnoj dostavi iz zakona kojim se uređuje opći upravni postupak.
- (5) Ako je naznačeni željeni način komunikacije elektroničkom poštom, Hanfa može odgovor na pritužbu i obavijest iz stavka 2. ovog članka, uz dostavu prema pravilima o osobnoj dostavi iz stavka 4. ovog članka, dostaviti podnositelju pritužbe na znanje i povratnom porukom elektroničke pošte. Iznimno, na izričit zahtjev podnositelja pritužbe uz potvrdu poštanske adrese ili adrese elektroničke pošte, a uslijed opravdanih okolnosti, dostava odgovora na pritužbu i obavijesti iz stavka 2. ovog članka može se provesti preporučenom poštanskom pošiljkom ili putem elektroničke pošte i nakon neuspjele osobne dostave iz stavka 4. ovog članka, uz zahtjev podnositelju pritužbe za potvrdom primitka poruke.
- (6) Na pravila o dostavi primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređen opći upravni postupak.

Stupanje na snagu

Članak 8.

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

KLASA: 011-01/24-03/01
URBROJ: 326-01-70-72-24-2
Zagreb, 23. travnja 2024.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman