**HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA**

Na temelju članka 64 i članka 67. stavka 1. točke a)., podtočke 3., i članka Zakona o dobrovoljnim mirovinskim fondovima (Narodne novine 19/14, 29/18, 115/18; dalje u tekstu: Zakon) i 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 xxx yyyyy 2021. donijela je

**PRAVILNIK**

**O IZVJEŠTAVANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA O PRITUŽBAMA ČLANOVA FONDA DRUŠTVIMA ZA UPRAVLJANJE DOBROVOLJNIM MIROVINSKIM FONDOVIMA**

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje su 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 dobrovoljnim 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 3., točka 11. Zakona
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 karakteristici ili obilježju usluge/proizvoda koje Društvo nudi.

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 i 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:

Ur.broj:

Zagreb, xx xxxx 2021.

Predsjednik Upravnog vijeća  
**dr. sc. Ante Žigman**

**Prilog I**

**Izvještaj o pritužbama članova fonda**

Ime društva:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LEI oznaka društva:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Izvještajno razdoblje (polugodište/godina):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ukupan broj pritužbi:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Razlog pritužbi i prigovora** | **Broj** |
| Prodaja |  |
| Uvjeti |  |
| Troškovi i naknade |  |
| Administracija i upravljanje |  |
| Pružanje informacija i transparentnost |  |
| Prenosivost sredstava |  |
| Isplate |  |
| 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. Broj pritužbi po razlogu za dobrovoljne otvorene mirovinske fondove pod upravljanjem društva\***

|  |  |
| --- | --- |
| **Razlog pritužbi i prigovora** | **Broj** |
| Prodaja |  |
| Uvjeti |  |
| Troškovi i naknade |  |
| Administracija i upravljanje |  |
| Pružanje informacija i transparentnost |  |
| Prenosivost sredstava |  |
| Isplate |  |
| 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 3. Osobe koje su ovlaštene i zadužene za rješavanje pritužbi u društvu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **R.br.** | **Ime i prezime** | **Kontakt adresa elektroničke pošte** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |