

Članak 9.

Ova Odluka stupa na snagu sljedećega dana nakon dana objave u »Narodnim novinama«.

O. br. 495-2892-090/10-25/BV
Zagreb, 13. listopada 2025.

Predsjednik Savjeta
Hrvatske narodne banke
Guverner
Boris Vujčić, v. r.

HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA

1883

Na temelju članka 45. stavka 12. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine (»Narodne novine«, broj 85/24) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 9. listopada 2025. donosi

PRAVILNIK O PROVOĐENJU TAJNOG NADZORA NAD PRUŽANJEM USLUGA POVEZANIH S KRIPTOIMOVINOM

Opće odredbe

Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom detaljnije se propisuje način provođenja tajnog nadzora (engl. *mystery shopping*) iz članka 45. stavka 8. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine.

(2) Tajni nadzor provodi se zbog provjere postupaju li subjekti nadzora Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) u skladu s propisima o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom, u cilju očuvanja i unaprjeđenja zaštite potencijalnog klijenta i klijenta iz ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom te doprinosa stabilnosti financijskog sustava i promicanja i očuvanja povjerenja u tržišta kriptoinovine.

Pojmovi

Članak 2.

U smislu ovoga Pravilnika:

1. *Tajni nadzor* je način provođenja nadzora u skladu s ovim Pravilnikom, u kojem tajnu kupovinu kao klijent ili potencijalni klijent obavlja tajni kupac, a subjekt nadzora se o provedenom tajnom nadzoru pisano obavještava nakon što je taj nadzor završen.

2. *Tajni kupac* može biti zaposlenik Hanfe i/ili druga osoba, koju je Hanfa ovlastila za obavljanje tajne kupovine u tajnom nadzoru.

3. *Tajna kupovina* je postupak u kojem se tajni kupac predstavlja subjektu nadzora kao klijent ili potencijalni klijent zainteresiran za sklapanje ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom, a može i sklopiti ugovor o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom za potrebe tajnog nadzora, ali taj ugovor ne proizvodi pravne učinke između ugovornih strana i namijenjen je isključivo za potrebe dokazivanja činjenica utvrđenih u tom postupku nadzora.

4. *Subjekt nadzora* je pravna ili fizička osoba nad kojom se provodi tajni nadzor u skladu s odredbama ovoga Pravilnika.

5. Ostali pojmovi u ovome Pravilniku imaju istovjetno značenje kao pojmovi upotrijebljeni u Uredbi (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. svibnja 2023. o tržištima kriptoinovine 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) (SL L 150, 9. 6. 2023., u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2023/1114).

Tajni nadzor

Članak 3.

(1) Tajni nadzor se provodi kao samostalni nadzor subjekta nadzora, a može se provesti i kao dio nadzora kako bi se prikupili dodatni dokazi odnosno potkrijepila činjenična utvrđenja u tom konkretnom nadzoru ili za potrebe provjere postupanja subjekta nadzora u skladu s nadzornim mjerama Hanfe.

(2) Tajni nadzor Hanfa provodi:

– putem tajnih kupovina u kojima tajni kupac iskazuje jasnu i nedvojbenu namjeru za sklapanjem ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom, uključujući kupnju kriptoinovine ili korištenje određene usluge povezane s kriptoinovinom koju pruža pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom – pregledom i analizom izvješća tajnog kupca o postupanju subjekta nadzora u provedenoj tajnoj kupnji i

– provjerom je li subjekt nadzora postupio u skladu s propisima koji se odnose na pružanje usluga povezanih s kriptoinovinom i tajnog kupca informirao u skladu s propisima kojima se uređuje pružanje usluga povezanih s kriptoinovinom.

(3) Tajni nadzor obuhvaća provjeru provedbe propisanih obveza subjekata nadzora Hanfe prema klijentima ili potencijalnim klijentima, a osobito se odnosi na provjeru:

1. postupanja subjekata nadzora prilikom predugovornog i ugovornog informiranja klijenta ili potencijalnog klijenta, a koje može obuhvaćati provjeru:

(a) predaje dokumenata namijenjenih informiranju o kriptoinovini ili uslugama povezanih s kriptoinovinom, odnosno pravovremenog uručivanja dokumentacije propisane zakonskim i drugim pozitivnim propisima, prije sklapanja i za vrijeme trajanja ugovora o pružanju usluga o povezanih s kriptoinovinom

(b) pružanja istinitih, točnih, cjelovitih, jasnih i pravodobnih informacija, koje uključuju i promidžbeni sadržaj, kao i postupanja prema klijentima ili potencijalnim klijentima prije, tijekom i nakon sklapanja ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom

(c) utvrđivanja zahtjeva i potreba klijenta ili potencijalnog klijenta

(d) provođenja testova primjerenosti u slučaju prodaje u kojoj se pruža savjetovanje

(e) postupanja u postupku rješavanja pritužbe odnosno prigovora zainteresirane osobe

(f) transparentnosti u sprečavanju sukoba interesa

(g) poštenog, pravednog i profesionalnog postupanja, u skladu s najboljim interesima klijenta ili potencijalnog klijenta,

2. postupanja subjekata nadzora prilikom oglašavanja ponuda te prodaje proizvoda i/ili usluga povezanih s kriptoinovinom namijenjenih klijentima ili potencijalnim klijentima

3. postupanja i ponašanja subjekata nadzora prema klijentima ili potencijalnim klijentima te provjeru znanja, profesionalnosti i stručnosti pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom u odnosu na proizvode i usluge povezane s kriptoinovinom obuhvaćene predmetom tajnog nadzora

4. postupanja subjekata nadzora prije i nakon sklapanja ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom te tijekom ispunjavanja obveza subjekta nadzora iz sklopljenog ugovora i

5. drugih postupanja subjekata nadzora obuhvaćenih predmetom nadzora koja se mogu provjeriti tajnim nadzorom.

Tajni kupci

Članak 4.

(1) Tajni kupac može komunicirati s djelatnicima subjekta nadzora izravno u poslovnim prostorijama odnosno na prodajnom mjestu subjekta nadzora ili neizravno (primjerice, online kupovinom putem internetske stranice subjekta nadzora).

(2) Tajni kupci dužni su tijekom provođenja cjelokupnog postupka tajnog nadzora, što uključuje i pripremne te završne aktivnosti, postupati u skladu sa zakonskim i ostalim pozitivnim propisima, uputama i internim aktima Hanfe.

Subjekti tajnog nadzora

Članak 5.

(1) Subjekti tajnog nadzora su subjekti nadzora Hanfe u smislu članka 7. stavka 1. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine, a osobito su to pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom, u dijelu koji obuhvaća postupanje s klijentima ili potencijalnim klijentima u smislu ovoga Pravilnika.

(2) Odredbe ovoga Pravilnika na odgovarajući način se mogu primijeniti na nadzor postupanja pravne ili fizičke osobe za koju postoji osnovana sumnja da pruža usluge koje prema odredbama Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine nije ovlaštena pružati.

Predmet tajnog nadzora

Članak 6.

Predmet tajnog nadzora Hanfe može uključivati bilo koju vrstu kriptoinovine ili povezane aktivnosti koje su predmet pružanja usluga u vezi s kriptoinovinom od strane subjekta nadzora, u skladu s Uredbom (EU) 2023/1114 te drugim važećim propisima koji uređuju poslovanje s kriptoinovinom.

Primjena tajnog nadzora

Članak 7.

Tajni nadzor može se primijeniti kod pružanja usluga povezanih s kriptoinovinom u odnosu na kriptoinovinu obuhvaćenu Uredbom (EU) 2023/1114, a osobito za provjeru pružanja usluga povezanih s kriptoinovinom koja može potencijalno biti teško razumljiva prosječnom potrošaču, unakrsne prodaje te prepoznavanja rizika vezano za obavljanje poslova povezanih s kriptoinovinom (engl. *conduct risk*), primjerice:

- agresivne distribucije određene kriptoinovine
- nepošteno poslovne prakse i postupanja protivno propisima
- prodaje kriptoinovine i pružanje usluga povezanih s kriptoinovinom koja nije u skladu sa zahtjevima i potrebama klijenta ili potencijalnog klijenta
- značajnog porasta broja sklopljenih ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom koji može sugerirati na postupanje protivno pravilima kojima se uređuje poslovanje u vezi s uslugama povezanih s kriptoinovinom i zaštita potrošača ili utjecati na od-

nos s distribucijskim kanalima i adekvatnost preuzimanja rizika kod pružanja usluga povezanih s kriptoinovinom

– velike stopa raskida i/ili odustanaka od sklopljenih ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom

– značajan broj odnosno porast pritužbi/prigovora zainteresiranih osoba

– značajan broj sudskih sporova

– ostalih saznanja (mediji, podaci drugih nadležnih ili nadzornih tijela, povijesni podaci i ostala saznanja) koja ukazuju na rizike ili nezakonitosti vezano za obavljanje poslova povezanih s kriptoinovinom (engl. *conduct risk*).

Obavještanje subjekta nadzora o provedenom tajnom nadzoru

Članak 8.

(1) Hanfa će najkasnije u roku od 15 dana od dana provedene posljednje tajne kupovine, subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 44. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine

(2) U slučaju kada se tajni nadzor provodi kao dio nadzora subjekta nadzora i obavijest o nadzoru ne sadrži informaciju o provođenju tajnog nadzora, Hanfa će najkasnije u roku od 15 dana od dana provedene posljednje tajne kupovine, subjektu nadzora dostaviti dopunu obavijesti o neposrednom nadzoru s informacijom o provedenom tajnom nadzoru.

(3) U obavijesti o provedenom tajnom nadzoru Hanfa će obavijestiti subjekta nadzora o načinu i roku povrata novčanih sredstava i/ili raspolaganja kriptoinovinom kupljenom od strane tajnog kupca temeljem ugovora sklopljenog u okviru tajnog nadzora. Ugovor ne proizvodi pravne učinke između ugovornih strana i namijenjen je isključivo za potrebe dokazivanja činjenica utvrđenih u tom postupku nadzora.

(4) Iznimno, u slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluga povezanih s kriptoinovinom po kojem se provjerava postupanje subjekata nadzora tijekom ispunjavanja obveza iz sklopljenog ugovora, Hanfa će subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 44. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine u roku od 15 dana od dana provedene posljednje radnje u sklopu tajnog nadzora.

Provođenje tajnog nadzora

Članak 9.

(1) Prilikom provođenja postupka tajnog nadzora, tajni kupci dužni su postupati nepristrano, savjesno i profesionalno, pri čemu se navedeno odnosi na provođenje tajnih kupovina, kao i na sastavljanje izvješća tajnih kupaca te na sve ostale radnje u postupku tajnog nadzora.

(2) Tajni nadzor provodi se na način da tajni kupac kao potencijalni klijent ili klijent subjekta nadzora izravno komunicira s djelatnicima subjekta nadzora na prodajnim mjestima u prostorijama subjekta nadzora, kao što su, primjerice, sjedište subjekta nadzora, poslovnice, podružnice, uredi gdje subjekti nadzora pružaju usluge povezane kriptoinovinom.

(3) Kada subjekt nadzora oglašavanje, ponudu i/ili prodaju proizvoda i/ili usluga namijenjenih klijentima ili potencijalnim klijentima obavlja digitalnim kanalima distribucije, isti se također smatraju

prodajnim mjestima tog subjekta nadzora iako se tajni nadzor u tom slučaju ne provodi u prostorijama subjekta nadzora, već putem sredstva za komunikaciju na daljinu (primjerice, sklapanje ugovora putem internetske stranice subjekta nadzora u slučaju internetske prodaje, sklapanje putem poruka elektroničke pošte ili telefonom).

(4) Broj tajnih kupovina koji će se obaviti, kao i vremenski tijek istih, ovisi o predmetu tajnog nadzora, subjektima nadzora, proizvodima i uslugama povezanih s kriptoinovinom, kao i svim drugim okolnostima koje su relevantne za obavljanje predmetnog nadzora.

(5) Po provedbi svake pojedine tajne kupovine, tajni kupci dužni su sve informacije prikupljene tijekom tajne kupovine ažurno evidentirati i dokumentirati te osigurati dokaze kojima se potvrđuje utvrđeno činjenično stanje (primjerice, predugovorna dokumentacija kao i sva druga dokumentacija uručena od strane djelatnika subjekta nadzora, u fizičkom obliku ili elektroničkim putem, uključujući i snimke zaslona ekrana prilikom uvida u internetsku stranicu subjekta nadzora).

(6) Tajni kupci dužni su sastaviti izvješće tajnog kupca u skladu s pisanim uputama Hanfe u kojem navode svoja utvrđenja i prilažu dokumentaciju i dokaze iz stavka 5. ovoga članka te su dužni potpisati navedeno izvješće.

(7) U izvješću iz stavka 6. ovoga članka potrebno je navesti, osim utvrđenog činjeničnog stanja, imena zaposlenika subjekta nadzora s kojima je tajni kupac razgovarao tijekom tajne kupovine, a čiji se navodi citiraju ili opisuju, kao i informacije o točnoj lokaciji tajne kupovine te vremenu kada je ista provedena.

(8) Ako tajnu kupovinu obavlja osoba koja nije zaposlenik Hanfe, izvješće iz stavka 6. ovoga članka dužna je dostaviti službenoj osobi Hanfe u roku koji odredi službena osoba Hanfe, a koji rok se određuje uzimajući u obzir složenost i opsežnost tajnog nadzora.

(9) Nakon analize dostavljenog izvješća iz stavka 6. i 7. ovoga članka, u slučaju potrebe, Hanfa može od tajnog kupca zatražiti dopunu izvješća ili druga pisana očitovanja o provedenoj tajnoj kupovini, a tajni kupac je dužan postupiti po zahtjevu Hanfe.

Okončanje postupka nadzora

Članak 10.

(1) Nakon obavljene posljednje tajne kupovine, službena osoba Hanfe analizira sve prikupljene informacije, dokumentaciju, relevantne dokaze i izvješća tajnih kupaca (uključujući dopune izvješća kada iste postoje) te na temelju navedenog sastavlja zapisnik o obavljenom nadzoru koji se dostavlja subjektu nadzora.

(2) U slučaju da je tajni nadzor proveden kao dio nadzora subjekta nadzora, činjenično stanje utvrđeno u tajnom nadzoru sastavi je dio zapisnika Hanfe o obavljenom nadzoru.

(3) U provođenju daljnjih radnji po provedenom tajnom nadzoru (primjerice, sastavljanje dopune zapisnika u slučaju prigovora subjekta nadzora na dostavljeni zapisnik, donošenje rješenja kojim se subjektu nadzora izriču nadzorne mjere, davanje preporuka subjektu nadzora, uključujući i objave Hanfe kao što su okružnice, upute i smjernice namijenjene široj skupini subjekata nadzora Hanfe i drugim adresatima), Hanfa postupa na temelju odredbi poglavlja VII. Nadzor Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine i drugim propisima koji se primjenjuju na subjekt i predmet nadzora.

Završna odredba

Članak 11.

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

Klasa: 011-01/25-08/01

Urbroj: 326-01-70-72-25-3

Zagreb, 9. listopada 2025.

Predsjednik
Upravnog vijeća
dr. sc. Ante Žigman, v. r.

1884

Na temelju članka 52. stavka 2. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine (»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 FINACIJSKIH 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 kriptoinovinom koja nisu tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca te pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom 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 kriptoinovine (»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 kriptoinovine 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 kriptoinovinom koja nisu