

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 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 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

tokeni vezani uz imovinu ili tokeni e-novca te pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom 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 uručjenjem, 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) ovoga 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. ovoga 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. ovoga 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 prosljediti pritužbu nadležnom tijelu i o tomu bez odgode obavijestiti podnositelja pritužbe.

(8) Hanfa nije nadležna niti ovlaštena postupati u okviru možebitnih obvezopravnih 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 obavijestiti 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. ovoga 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. ovoga 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 podnosiocu 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**, v. r.

#### 1885

Na temelju članka 12. stavka 2. Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode (»Narodne novine«, broj 112/18 i 123/23), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 9. listopada 2025. donosi

## PRAVILNIK

### O DOSTAVI DOKUMENTA S KLJUČNIM INFORMACIJAMA ZA PRIIP HRVATSKOJ AGENCIJI ZA NADZOR FINACIJSKIH USLUGA

#### Uvodne odredbe

##### Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom pobliže se uređuju rokovi i način dostave dokumenta s ključnim informacijama za PRIIP.

(2) Ovaj Pravilnik ne primjenjuje se na:

– rokove i način dostave dokumenta s ključnim informacijama za PRIIP za investicijski osigurateljni proizvod, koji se dostavlja sukladno odredbama Pravilnika o izvještavanju o značajnim promjenama i izvještavanju na zahtjev Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (»Narodne novine« 20/23)

– rokove i način dostave dokumenta s ključnim informacijama za PRIIP za UCITS fondove i AIF-ove s javnom ponudom, koji se dostavljaju u skladu sa propisima koji uređuju UCITS fondove i AIF-ove.

#### Definicije

##### Članak 2.

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

1. *Zakon* je Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode (»Narodne novine« 112/18, 123/23).

2. *Hanfa* je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.

3. *Uredba (EU) br. 1286/2014* je Uredba (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. studenoga 2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi) (Tekst značajan za EGP).

(2) Ostali pojmovi upotrijebljeni u ovom Pravilniku imaju značenje kao u Zakonu i Uredbi (EU) br. 1286/2014.

#### Rokovi dostave dokumenta s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode

##### Članak 3.

(1) Izdavatelj odnosno osoba koja u smislu članka 4. stavka 5. Uredbe (EU) br. 1286/2014 prodaje PRIIP na području Republike Hrvatske, dužna je o tome dostaviti obavijest Hanfi.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka dostavlja prije nego što PRIIP postane dostupan malim ulagateljima u Republici Hrvatskoj.

#### Način dostave

##### Članak 4.

(1) Obavijest iz članka 3. ovoga Pravilnika dostavlja se na obrascu iz Priloga ovoga Pravilnika u skladu s tehničkim uputama koje se objavljuju na internetskoj stranici Hanfe, na hrvatskom ili engleskom jeziku.

(2) Kada se pismeno dostavlja elektroničkim putem, smatra se da je dostavljeno u trenutku kada je dokumentacija zabilježena na poslužitelju za primitak takve dokumentacije.

#### ZAVRŠNA ODREDBA

##### Stupanje na snagu

##### Članak 5.

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

Klasa: 011-01/25-01/03

Urbroj: 326-01-70-72-25-1

Zagreb, 9. listopada 2025.

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