NN 26/2022 (3.3.2022.), Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama korisnika mirovine upućenim mirovinskim osiguravajućim društvima

HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA

345

Na temelju članka 15. točaka 1. i 7. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (»Narodne novine«, br. 140/05, 12/12) i u vezi s člankom 72. točkama 3. i 4. Zakona o mirovinskim osiguravajućim društvima (»Narodne novine«, br. 22/14, 29/18, 115/18; dalje u tekstu: Zakon), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 24. veljače 2022. donijela je

PRAVILNIK

O IZVJEŠTAVANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA O PRITUŽBAMA KORISNIKA MIROVINE UPUĆENIM MIROVINSKIM OSIGURAVAJUĆIM DRUŠTVIMA

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se sadržaj izvještaja te način i rokovi izvještavanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Agencija) o pritužbama korisnika mirovine upućenim mirovinskim osiguravajućim društvima (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *korisnik mirovine* je osoba kako je definirana odredbom članka 3., točkom 6. Zakona

2. *pritužba* označava izjavu nezadovoljstva upućenu Društvu od strane korisnika mirovine povezanu s mirovinom, izračunom mirovine, ugovorom o mirovini 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 korisnika mirovine dva puta godišnje i to za pritužbe primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu.

(2) Društvo je prvi izvještaj Agenciji dužno dostaviti za razdoblje od siječnja do lipnja 2022. godine.

(3) Oblik i sadržaj izvještaja iz stavka 1. ovog članka određen je u obrascu u prilogu I »Izvještaj o pritužbama korisnika mirovine«, 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 ili 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«.