



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR  
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju članka 348. stavka 5. Zakona o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom (»Narodne novine«, broj 1/18, 126/19, 110/21, 83/23, 152/24 i 13/26) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 17. lipnja 2026. donosi

**PRAVILNIK O PROVOĐENJU TAJNOG NADZORA PREMA ZAKONU O OTVORENIM  
INVESTICIJSKIM FONDovima S JAVNOM PONUDOM**

*Opće odredbe*

Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom detaljnije se propisuje način provođenja tajnog nadzora (engl. *mystery shopping*) iz članka 348. stavka 3. Zakona.

(2) Tajni nadzor provodi se zbog provjere postupaju li subjekti nadzora Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju njega, odredbama uredbi Europske unije, smjernicama i drugim relevantnim propisima, u cilju očuvanja i unaprjeđenja zaštite ulagatelja i javnog interesa te doprinosu stabilnosti financijskog sustava te promicanja i očuvanja povjerenja u tržište kapitala, posebno u dijelu trgovanja udjelima UCITS fondova, što obuhvaća i distribuciju.

*Definicije*

Članak 2.

(1) U smislu ovoga Pravilnika:

1) *Zakon* je Zakon o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom („Narodne novine“ broj 44/16, 126/19, 110/21, 76/22, 152/24 i 13/26)

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

3) *tajni kupac* može biti zaposlenik Hanfa i/ili druga osoba koju je Hanfa ovlastila za obavljanje tajne kupovine u tajnom nadzoru

4) *tajna kupovina* je postupak u kojem se tajni kupac predstavlja subjektu nadzora kao klijent ili potencijalni klijent odnosno ulagatelj ili potencijalni ulagatelj zainteresiran za sklapanje ugovora o ulaganju, a može i sklopiti ugovor o ulaganju za potrebe tajnog nadzora, ali taj ugovor ne proizvodi pravne učinke između ugovornih strana i namijenjen je isključivo za potrebe dokazivanja činjenica utvrđenih u postupku tajnog nadzora te u prekršajnom i drugim postupcima u povodu tog postupka nadzora

5) *subjekt nadzora* je pravna ili fizička osoba iz članka 346. stavka 5. točaka 1. do 7. te točke 9. i točke 10., članka 164. i članka 378. Zakona, nad kojom se provodi tajni nadzor u skladu s odredbama ovoga Pravilnika

6) *Hanfa* je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.

(2) Ostali pojmovi u ovome Pravilniku imaju istovjetno značenje kao pojmovi upotrijebljeni u Zakonu.



*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) Hanfa provodi tajni nadzor:

– putem tajnih kupovina u kojima tajni kupac iskazuje jasnu i nedvojbenu namjeru za sklapanjem ugovora o ulaganju

– pregledom i analizom izvješća tajnog kupca o postupanju subjekta nadzora u provedenoj tajnoj kupnji i

– provjerom je li subjekt nadzora postupio u skladu s odredbama Zakona i drugih propisa koji se odnose na trgovanje udjelima UCITS fonda, osobito u pogledu postupanja u skladu s ugovorom sklopljenim za potrebe distribucije na temelju članka 164. Zakona te ispunjavanja obveza informiranja tajnog kupca pri distribuciji udjela.

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

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

a) predaje dokumenata namijenjenih informiranju o ulaganju u udjele UCITS fonda, odnosno pravovremenog uručivanja dokumentacije propisane Zakonom i drugim pozitivnim propisima, prije sklapanja i za vrijeme trajanja ugovora o ulaganju

b) pružanja istinitih, točnih, cjelovitih, jasnih i pravodobnih informacija, koje uključuju i promidžbeni sadržaj, kao i postupanja prema klijentima ili potencijalnim klijentima odnosno ulagateljima ili potencijalnim ulagateljima, prije, tijekom i nakon sklapanja ugovora o ulaganju

c) utvrđivanja zahtjeva i potreba klijenta ili potencijalnog klijenta odnosno ulagatelja ili potencijalnog ulagatelja

d) provođenja testova primjerenosti u slučaju prodaje u kojoj se pruža usluga investicijskog savjetovanja te procjene prikladnosti u slučaju pružanja usluge zaprimanja i prijenosa naloga

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 odnosno ulagatelja ili potencijalnog ulagatelja

2. postupanja subjekata nadzora prilikom oglašavanja ponuda te prodaje proizvoda i/ili usluga povezanih s trgovanjem udjelima UCITS fondova namijenjenih klijentima ili potencijalnim klijentima odnosno ulagateljima ili potencijalnim ulagateljima

3. postupanja i ponašanja subjekata nadzora prema klijentima ili potencijalnim klijentima odnosno ulagateljima ili potencijalnim ulagateljima te provjeru znanja, profesionalnosti i stručnosti zaposlenika društva za upravljanje i distributera UCITS fondova u odnosu na trgovanje udjelima UCITS fonda koje je obuhvaćeno predmetom tajnog nadzora

4. postupanja subjekata nadzora prije i nakon sklapanja ugovora o ulaganju 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 Zakonom i drugim važećim propisima, uputama i internim aktima Hanfe.

*Subjekti tajnog nadzora*  
Članak 5.

(1) Subjekti tajnog nadzora su subjekti nadzora Hanfe u smislu članka 2. stavka 1. točke 5. ovoga Pravilnika, a osobito su to distributeri udjela UCITS fondova, u dijelu koji obuhvaća postupanje s klijentima ili potencijalnim klijentima odnosno ulagateljima ili potencijalnim ulagateljima, 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 nije ovlaštena pružati.

*Predmet tajnog nadzora*  
Članak 6.

Predmet tajnog nadzora Hanfe obuhvaća, u skladu s člankom 345. Zakona, djelatnosti i usluge iz članka 13. Zakona ili s njima povezane aktivnosti koje su predmet pružanja usluga od strane subjekta nadzora, a osobito može uključivati procjenu primjene pravila o poslovnom ponašanju subjekta nadzora te o poštenom tretmanu ulagatelja, provjeru ispunjavanja zahtjeva u vezi s pružanjem informacija ulagateljima, distribucijskih aktivnosti i marketinga, zaštite ulagatelja te drugih aktivnosti u skladu s odredbama Zakona te drugim važećim propisima koji uređuju trgovanje udjelima UCITS fonda.

*Primjena tajnog nadzora*  
Članak 7.

Tajni nadzor može se primijeniti kod pružanja usluga povezanih s trgovanjem udjelima UCITS fonda, a osobito za provjeru pružanja tih usluga koje mogu potencijalno biti teško razumljive prosječnom potrošaču, unakrsne prodaje te prepoznavanja rizika vezano za obavljanje poslova (engl. *conduct risk*), primjerice:

- agresivne distribucije udjela
- nepoštene poslovne prakse i postupanja protivno propisima
- prodaje udjela i pružanje usluge koja nije u skladu sa zahtjevima i potrebama klijenta ili potencijalnog klijenta odnosno ulagatelja ili potencijalnog ulagatelja
- značajnog porasta broja sklopljenih ugovora o ulaganju koji može sugerirati na postupanje protivno pravilima kojima se uređuje poslovanje u vezi s trgovanjem udjelima UCITS fonda i zaštita ulagatelja ili utjecati na odnos s distribucijskim kanalima i adekvatnost preuzimanja rizika
- velike stopa raskida i/ili odustanaka od sklopljenih ugovora o ulaganju
- 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 u vezi s trgovanjem udjelima UCITS fonda (engl. *conduct risk*).

#### *Obavješćavanje subjekta nadzora o provedenom tajnom nadzoru* Članak 8.

(1) Hanfa će subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 351. stavka 5. Zakona, nakon obavljenog tajnog nadzora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora iz članka 99. Zakona, kada je takav ugovor sklopljen.

(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 iz stavka 1. ovoga članka, 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 udjelima kupljenima od strane tajnog kupca na temelju 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 te u prekršajnom i drugim postupcima u povodu tog postupka nadzora.

(4) Iznimno, u slučaju sklapanja ugovora o ulaganju po kojem se provjerava postupanje subjekata nadzora tijekom ispunjavanja obveza iz sklopljenog ugovora, Hanfa će subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 351. stavka 5. Zakona u roku od 30 dana od dana provedene posljednje radnje u sklopu tajnog nadzora.

#### *Provođenje tajnog nadzora* Članak 9.

(1) Pri provođenju 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 ulagatelj 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 s trgovanjem udjela UCITS fonda.

(3) Kada subjekt nadzora obavlja oglašavanje, ponudu i/ili prodaju proizvoda i/ili usluga namijenjenih klijentima ili potencijalnim klijentima odnosno ulagateljima ili potencijalnim ulagateljima digitalnim kanalima distribucije, oni 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 njihov vremenski tijek, ovisi o predmetu tajnog nadzora, subjektima nadzora, proizvodima i uslugama povezanim s trgovanjem udjelima UCITS fonda, 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 stavka 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, te nakon dostave obavijesti o provedenom tajnom nadzoru subjektu nadzora u skladu s člankom 8. ovoga Pravilnika, službena osoba Hanfe analizira sve prikupljene informacije, dokumentaciju, relevantne dokaze i izvješća tajnih kupaca (uključujući dopune izvješća kada one postoje) te na temelju navedenoga 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 sastavni 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 Dijela Četrnaestog Zakona i drugih propisa koji se primjenjuju na subjekt nadzora i predmet nadzora.

#### ZAVRŠNA ODREDBA

##### Članak 11.

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

KLASA: 011-01/26-02/02  
URBROJ: 326-01-70-72-26-7  
Zagreb, 17. lipnja 2026.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA**  
**dr. sc. Ante Žigman**