



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju članka 234. stavka 5. Zakona o alternativnim investicijskim fondovima («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
ALTERNATIVNIM INVESTICIJSKIM FONDOVIMA**

Opće odredbe

Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom detaljnije se propisuje način provođenja tajnog nadzora (engl. *mystery shopping*) iz članka 234. 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 doprinosa stabilnosti financijskog sustava te promicanja i očuvanja povjerenja u tržište kapitala, posebno u dijelu trgovanja udjelima alternativnih investicijskih fondova.

Definicije

Članak 2.

(1) U smislu ovoga Pravilnika:

1) *Zakon* je Zakon o alternativnim investicijskim fondovima («Narodne novine», broj 1/18, 126/19, 110/21, 83/23, 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 232. stavka 6. točaka 1. do 9., točke 11. i točke 12. Zakona, članka 147. i članka 264. 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) Tajni nadzor Hanfa provodi:

– 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 AIF-ova, osobito u pogledu postupanja u skladu s ugovorom sklopljenim za potrebe distribucije na temelju članka 147. 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 AIF, 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 AIF-ova 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 u odnosu na trgovanje udjelima AIF-ova, 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 pripreme te završne aktivnosti, postupati u skladu s 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 AIF-ova, 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 231. Zakona, djelatnosti i usluge iz članka 11. Zakona ili s njima povezane aktivnosti od strane subjekta nadzora, a osobito može uključivati procjenu primjene pravila o poslovnom ponašanju UAIF-a i poštenom tretmanu ulagatelja, provjeru ispunjavanja zahtjeva u vezi s pružanjem informacija ulagateljima, distribucijskih aktivnosti i marketinga, zaštite malih ulagatelja, kada je primjenjivo, te drugih aktivnosti u skladu s odredbama Zakona te drugim važećim propisima koji uređuju trgovanje udjelima AIF-ova.

Primjena tajnog nadzora
Članak 7.

Tajni nadzor može se primijeniti kod usluga povezanih s trgovanjem udjelima AIF-ova, 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 AIF-ova 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 AIF-ova (engl. *conduct risk*).

Obavješćavanje subjekta nadzora o provedenom tajnom nadzoru

Članak 8.

(1) Hanfa će subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 237. stavka 5. Zakona, nakon obavljenog tajnog nadzora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora iz članka 84. 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 subjekta nadzora tijekom ispunjavanja obveza iz sklopljenog ugovora, Hanfa će subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 237. 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 udjelima AIF-ova.

(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 AIF-a, 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 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 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 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 subjekta nadzora i predmet nadzora.

ZAVRŠNA ODREDBA

Članak 11.

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

KLASA: 011-01/26-02/01
URBROJ: 326-01-70-72-26-12
Zagreb, 17. lipnja 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman