



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Na temelju članka 686. stavka 4. Zakona o tržištu kapitala («Narodne novine«, broj 65/18, 17/20, 83/21, 151/22, 58/24, 126/25 i 45/26) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 5. svibnja 2026. donosi

**PRAVILNIK O PROVOĐENJU TAJNOG NADZORA NAD SUBJEKTIMA NADZORA
PREMA ZAKONU O TRŽIŠTU KAPITALA**

Opće odredbe
Članak 1.

- (1) Ovim Pravilnikom detaljnije se propisuje način provođenja tajnog nadzora (engl. *mystery shopping*) iz članka 685. stavka 5. Zakona o tržištu kapitala
- (2) Tajni nadzor provodi se radi utvrđivanja usklađenosti postupanja subjekata nadzora Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga s propisima o tržištu kapitala te, kada je to primjenjivo, radi procjene sigurnosti i stabilnosti poslovanja subjekata nadzora, a u svrhu zaštite interesa ulagatelja i javnog interesa, osiguranja stabilnosti financijskog sustava te promicanja i očuvanja povjerenja u tržište kapitala.

Pojmovi
Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u ovom Pravilniku imaju sljedeće značenje:

1. *Hanfa* je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.
2. *Zakon* je Zakon o tržištu kapitala («Narodne novine«, broj 65/18, 17/20, 83/21, 151/22, 85/24 i 126/25).
3. *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.
4. *Tajni kupac* može biti zaposlenik Hanfe i/ili druga osoba, koju je Hanfa ovlastila za obavljanje tajne kupovine u tajnom nadzoru.
5. *Tajna kupovina* je postupak u kojem se tajni kupac predstavlja subjektu nadzora kao klijent ili potencijalni klijent zainteresiran za sklapanje ugovora o pružanju investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga iz članka 5. stavaka 1 i 2. Zakona (dalje: ugovor o pružanju investicijskih usluga), a može i sklopiti ugovor o pružanju investicijskih usluga za potrebe nadzora i drugih povezanih postupaka, pri čemu taj ugovor ne proizvodi pravne učinke između ugovornih strana, ali se uzima kao da je sklopljen isključivo za potrebe dokazivanja činjenica utvrđenih u tom postupku nadzora te u prekršajnom i drugim postupcima povodom tog postupka nadzora.
6. Subjekt nadzora je pravna ili fizička osoba nad kojim se provodi tajni nadzor u skladu s odredbama ovoga Pravilnika.
7. 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 pružanju investicijskih usluga, uključujući kupnju financijskih instrumenata ili korištenje određene investicijske usluge koju pruža subjekt nadzora

– 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 o tržištu kapitala i tajnog kupca informirao u skladu s propisima kojima se uređuje pružanje investicijskih usluga.

(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 financijskim instrumentima ili investicijskim uslugama i aktivnostima te pomoćnim uslugama, odnosno pravovremenog uručivanja dokumentacije propisane zakonskim i drugim pozitivnim propisima, prije sklapanja i za vrijeme trajanja ugovora o pružanju investicijskih usluga

(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 investicijskih usluga

(c) utvrđivanja zahtjeva i potreba klijenta ili potencijalnog klijenta

(d) provođenja procjene primjerenosti u slučaju pružanja investicijskog savjetovanja ili upravljanja portfeljem te procjene prikladnosti u slučaju pružanja drugih investicijskih usluga, u skladu s odredbama Zakona

(e) razvrstavanja klijenata na male i profesionalne ulagatelje s obzirom na njihovo znanje, iskustvo, financijsku situaciju i ulagačke ciljeve, u skladu s odredbama Zakona

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

(g) transparentnosti u sprečavanju sukoba interesa

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

2. postupanja subjekata nadzora prilikom oglašavanja ponuda te prodaje investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga namijenjenih klijentima ili potencijalnim klijentima

3. postupanja i ponašanja subjekata nadzora prema klijentima ili potencijalnim klijentima te provjeru znanja, profesionalnosti i stručnosti subjekata nadzora u odnosu na investicijske usluge i aktivnosti te pomoćnih usluga obuhvaćenih predmetom tajnog nadzora

4. postupanja subjekata nadzora prije i nakon sklapanja ugovora o pružanju investicijskih usluga te tijekom ispunjavanja obveza subjekta nadzora iz sklopljenog ugovora o pružanju investicijskih usluga 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 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 Zakona, a osobito su to pravne i fizičke osobe iz članka 683. stavka 1. točke 1. podtočaka a) do k) i podtočke n) Zakona kako slijedi:

1. investicijsko društvo sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i njegova podružnica/vezani zastupnik izvan Republike Hrvatske
2. kreditna institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i njena podružnica izvan Republike Hrvatske u dijelu poslovanja koji se odnosi na investicijske usluge i aktivnosti i druge poslove i obveze koje kreditna institucija ima prema odredbama Zakona
3. društvo za upravljanje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj u dijelu poslovanja koji se odnosi na investicijske usluge i aktivnosti i druge poslove i obveze koje društvo za upravljanje ima prema odredbama Zakona
4. podružnica investicijskog društva sa sjedištem u drugoj državi članici koja posluje u Republici Hrvatskoj
5. podružnica kreditne institucije sa sjedištem u drugoj državi članici koja posluje u Republici Hrvatskoj, u dijelu poslovanja koji se odnosi na investicijske usluge i aktivnosti i druge poslove i obveze koje podružnica kreditne institucije obavlja prema odredbama Zakona
6. podružnica društva za upravljanje sa sjedištem u drugoj državi članici koja posluje u Republici Hrvatskoj, u dijelu poslovanja koji se odnosi na investicijske usluge i aktivnosti i druge poslove i obveze koje podružnica društva za upravljanje ima prema odredbama Zakona
7. podružnica društva iz treće zemlje koja je dobila odobrenje za rad u skladu sa Zakonom i/ili u Republici Hrvatskoj obavlja investicijske usluge i/ili aktivnosti
8. investicijsko društvo iz druge države članice koje je u skladu sa Zakonom ovlašteno izravno obavljati investicijske usluge i aktivnosti u Republici Hrvatskoj, u dijelu poslovanja koje se odnosi na izravno obavljanje investicijskih usluga i aktivnosti u Republici Hrvatskoj
9. kreditna odnosno financijska institucija iz druge države članice koja je u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i poslovanje kreditnih institucija ovlaštena pružati financijske usluge u Republici Hrvatskoj u dijelu poslovanja koje se odnosi na izravno obavljanje investicijskih usluga i aktivnosti u Republici Hrvatskoj
10. društvo za upravljanje iz druge države članice koje je u skladu s posebnim propisima ovlašteno pružati usluge u Republici Hrvatskoj, u dijelu poslovanja koje se odnosi na izravno obavljanje investicijskih usluga i aktivnosti u Republici Hrvatskoj
11. vezani zastupnik osoba iz točaka 1., 2., 3., 8., 9., i 10. ovoga stavka sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i
12. tržišni posrednik sa sjedištem u Republici Hrvatskoj 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 investicijske usluge koje prema odredbama Zakona nije ovlaštena pružati.

Predmet tajnog nadzora Članak 6.

Predmet tajnog nadzora Hanfe može uključivati investicijske usluge i aktivnosti, pomoćne usluge te financijske instrumente koji su predmet pružanja usluga od strane subjekta nadzora, u skladu sa Zakonom te drugim važećim propisima koji uređuju tržište kapitala.

Primjena tajnog nadzora Članak 7.

Tajni nadzor može se primijeniti kod pružanja investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga, a osobito za provjeru pružanja investicijskih usluga i aktivnosti koje uključuju kompleksne financijske instrumente ili koje, u odnosu na njihove značajke, rizike i troškove, mogu potencijalno biti teško razumljive prosječnom ulagatelju, unakrsne prodaje te prepoznavanja rizika vezano za obavljanje poslova (engl. *conduct risk*), primjerice:

- agresivne distribucije određenih financijskih instrumenata ili investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga
- nepoštene poslovne prakse i postupanja protivno propisima
- prodaje financijskih instrumenata ili pružanja investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga, koji nisu u skladu sa zahtjevima i potrebama klijenta ili potencijalnog klijenta
- značajnog porasta broja sklopljenih ugovora o pružanju investicijskih usluga koji može sugerirati na postupanje protivno pravilima kojima se uređuje poslovanje i zaštita ulagatelja ili utjecati na odnos s distribucijskim kanalima i adekvatnost preuzimanja rizika
- velike stopa raskida i/ili odustanaka od sklopljenih ugovora o pružanju investicijskih usluga
- 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 pružanjem investicijskih usluga i aktivnosti te pomoćnih usluga (engl. *conduct risk*).

Obavješćavanje subjekta nadzora o provedenom tajnom nadzoru Članak 8.

(1) Hanfa će najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora iz članka 686. stavka 3. Zakona, kada je takav ugovor sklopljen, subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru.

(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 financijskim instrumentima kupljenima 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 investicijskih usluga po kojem se provjerava postupanje subjekata nadzora tijekom ispunjavanja obveza iz sklopljenog ugovora,

Hanfa će subjektu nadzora dostaviti obavijest o provedenom nadzoru iz članka 685. stavka 5. Zakona u roku od 30 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 investicijske usluge.

(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 investicijskim uslugama i aktivnostima te pomoćnim uslugama, 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 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 VI. Nadzor Agencije 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: 011-01/26-01/01

URBROJ: 326-01-70-72-26-2

Zagreb, 5. svibnja 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman