



Република  
Македонија

**СТРУЧНО УПАТСТВО  
ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКИ**

**Скопје, септември 2008**

**МАПАС**  
Агенција за супервизија на  
капитално финансирано  
пензиско осигурување



Врз основа на член 47 став (1) точка ј) од Законот за задолжително капитално финансирано пензиско осигурување („Службен весник на Република Македонија“ бр. 29/02, 85/03, 40/04, 113/05, 29/07 и 88/08), Управниот одбор на Агенцијата за супервизија на капитално финансирано пензиско осигурување на седницата, одржана на 1 септември 2008 година, утврди

## **СТРУЧНО УПАТСТВО ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКИ**

1. Поплаки во смисла на Законот за задолжително капитално финансирано пензиско осигурување и Законот за доброволно капитално финансирано пензиско осигурување се подразбираат: молби, пријави, претставки, предлози, ургенции, приговори и други поднесоци со кои подносителите се обраќаат до Агенцијата за супервизија на капитално финансирано пензиско осигурување (во натамошниот текст: Агенција). Поплаквата се доставува заради остварување и заштита на своите права и обврски од капитално финансираното пензиското осигурување, за дејствија и активности преземени од страна на друштво за управување со задолжителни пензиски фондови, друштво за управување со задолжителни и доброволни пензиски фондови и друштво за управување со доброволни пензиски фондови (натамошниот текст: пензиско друштво) и други лица со кои задолжителниот и/или доброволниот пензиски фонд (во натамошниот текст: пензиски фондови) и пензиското друштво имале деловни или договорни односи кои не се во согласност со закон и со акт на пензиското друштво.

Правото на членовите на пензиските фондови да поднесуваат поплаки не го исклучува правото да користат редовни и вонредни правни средства во управна и судска постапка (жалба, тужба и сл.), заради остварување и заштита на своите права и обврски.

2. Субјекти кои можат да поднесат поплаки против пензиско друштво или против други лица со кои пензиските фондови и пензиските друштва имале деловни или договорни односи се членовите на пензиските фондови, поранешните членови на пензиските фондови и други лица ако веруваат дека нивните права, обврски односно интереси биле оштетени како резултат на кршење на Законот за задолжително капитално финансирано пензиско осигурување и/или Законот за доброволно капитално финансирано пензиско осигурување.

3. Постапувањето по поплаките опфаќа прибирање на податоци, известувања и мислења за околности од значење за правилно оценување на поплаката, нивно непосредно испитување, анализирање и согледување

на причините за нејзиното поднесување и преземање на потребни дејствија и мерки за отстранување на повредата на определено право, обврска односно интерес на подносителот на поплаката.

4. Поплаките, по правило, се предаваат непосредно до Агенцијата секој работен ден во текот на работното време. Поплаките до Агенцијата можат да се доставуваат и по пошта, да се изјавуваат по телефон и по електронски пат.

5. Агенцијата веднаш по приемот на поплаката, истата ја зема во работа. Доколку Агенцијата утврди дека со поплаката се покренуваат прашања од нејзина надлежност презема соодветни дејствија и мерки, доколку пак утврди дека поплаката не се однесува на прашања од капитално финансираното пензиското осигурување му укажува на подносителот на поплаката што може да биде предмет на поплака доставена до Агенцијата.

6. Агенцијата може да се обрати до пензиското друштво, против кое примила поплака, заради разјаснување на случајот, доколку тоа нема да наштети на подносителот на поплаката.

7. Агенцијата определува рок во кој пензиското друштво треба да ги достави бараните информации во врска со поплаката и доколку оцени дека доставените податоци односно појаснувања се непотполни, може да бара и дополнителни информации како и активности од пензиското друштво за постапување по поплаката.

8. Агенцијата го известува подносителот на поплаката за нејзината основаност и резултатите од преземените мерки најдоцна во рок од 30 дена од денот на поднесувањето на поплаката. По исклучок, од оправдани причини, Агенцијата може да го продолжи рокот за известување на подносителот.

9. Доколку Агенцијата оцени дека е потребно, при разгледувањето на поплаката може да присуствува и подносителот на поплаката.

10. Во случај кога Агенцијата поплаката ќе ја препрати на надлежност на друг орган или институција, за тоа го известува подносителот.

11. Агенцијата презема и предлага соодветни мерки за заштита на правата и интересите на членовите на пензиските фондови особено по примените поплаки во кои се наведуваат зачестени недостатоци во работата на одделни организациони единици на пензиското друштво, со анализирање на причините за нивното настанување од аспект на постоење на субјективни односно објективни фактори.

12. Евиденцијата на поплаките против друштвата што, согласно Законот за задолжително капитално финансирано пензиско осигурување ја води Агенцијата, содржи:

- Реден број на поплаката,
- Архивски број,
- Датум на прием,
- Име, презиме и адреса на подносителот,
- Назив на пензискиот фонд,
- Назив на пензиското друштво,
- Број на договорот за членство,
- Статусот на подносителот (член, поранешен член или друго лице),
- Име на субјектот против кој е поднесена поплаката,
- Датум на кој е барано известување од пензиското друштво за поплаката,
- Датум на прием на известување од пензиското друштво по барањето на Агенцијата,
- Датум на доставување одговор до подносителот на поплаката,
- Датум на завршување на постапката по поплаката,
- Други активности на Агенцијата за постапување по поплаката.

13. Евиденцијата на поплаките се води во електронска форма.

14. Начинот на постапување по поплаките опишан во ова стручно упатство, соодветно се применува од страна на пензиското друштво кога членовите на пензискиот фонд поплаките ги доставиле до пензиското друштво.

Бр. 01-1329/6  
1 септември 2008г.  
С к о п ј е

Претседател на Управниот одбор,  
Анета Димовска, с.р.