

**АГЕНЦИЈА ЗА СУПЕРВИЗИЈА НА КАПИТАЛНО ФИНАНСИРАНО  
ПЕНЗИСКО ОСИГУРУВАЊЕ**

**СТРУЧНО УПАТСТВО  
ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКИ**

Скопје, октомври 2005 година

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

1. Поплаки во смисла на Законот за задолжително капитално финансирано пензиско осигурување (Законот) 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 (Агенција), заради остварување и заштита на своите права и обврски од капитално финансираното пензиското осигурување, за дејствија и активности преземени од страна на друштвото кое управува со пензискиот фонд (друштвото) и други лица со кои пензискиот фонд и друштвото имале деловни или договорни односи кои не се во согласност со закон и со акт на друштвото.

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 друштвото или против други лица со кои пензискиот фонд и друштвото имале деловни или договорни односи се членовите на пензиските фондови, поранешните членови на пензиските фондови и други лица ако сметаат дека нивните права, обврски односно интереси биле оштетени како резултат на кршење на Законот.

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, телеграфски, по телефакс и по електронски пат.

Времето за доставување на поплаките, Агенцијата го објавува во своите работни простории на видно место.

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 друштвото, против кое примила поплака, заради разјаснување на случајот, доколку тоа нема да наштети на подносителот на поплаката.

7. Агенцијата определува рок во кој друштвото 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 друштвото 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.

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 друштвото, 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 ја води Агенцијата, треба да ги содржи особено следните податоци:

- Реден број на поплаката,
- Архивски број,
- Датум на прием,
- Име, презиме и адреса на подносителот,
- Назив на пензискиот фонд,
- Назив на друштвото,
- 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 друштвото за поплаката,
- Датум на прием на известување од друштвото 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 друштвото кога членовите на пензискиот фонд поплаките ги доставиле до друштвото.

Бр.02-468/4  
17 ноември 2005 год.  
Скопје

Претседател на Управниот одбор,  
Александар Генчов, с.р.