

HRVATSKA NARODNA BANKA

---

# Zaštita prava potrošača – korisnika usluga kreditnih institucija

Edukacija namijenjena udrugama za zaštitu potrošača RH

23. studenoga 2017.

Josip Pintarić

# Sadržaj

---

- ❑ Financijsko tržište u RH
- ❑ Zakonodavni okvir
- ❑ Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača
  - Varijabilne kamatne stope po kreditima
  - Prodaja potraživanja
  - Prikupljanje i obrada osobnih podataka
  - Dopušteno prekoračenje, tečaj u depozitno kreditnim poslovima s valutnom klauzulom
  - Prijevremena otplata kredita, fiksne stope kod kratkoročnih kredita i depozita, zakonska zatezna kamatna stopa
- ❑ Nova regulatorna rješenja
  - Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju
  - Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge
- ❑ Informativna lista i mobilna aplikacija mHNB
- ❑ Zaključak

# Financijsko tržište u RH – tri regulatora



- kreditne institucije (banke, štedne banke, stambene štedionice) i kreditne unije
- institucije za platni promet
- institucije za elektronički novac



- društva za osiguranje
- investicijska društva
- društva za lizing i faktoring
- mirovinski fondovi



- ostali vjerovnici koji imaju odobrenje za pružanje usluga potrošačkoga kreditiranja



# Zakonodavni okvir

---

- ❑ Zakon o zaštiti potrošača
- ❑ Zakon o kreditnim institucijama (ZOKI)
- ❑ Zakon o potrošačkom kreditiranju (ZPK)
- ❑ Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju (ZSPK)
- ❑ Zakon o platnom prometu
- ❑ Zakon o elektroničkom novcu
- ❑ Zakon o kreditnim unijama

# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača – varijabilna kamatna stopa

---

- ZPK (N.N.112/12) primjena od 19.10.2012. godine (90 dana prilagodbe)
  - Ako su ugovorene varijabilne kamatne stope, vjerovnik je dužan definirati parametre koje prati u kontekstu donošenja odluke o korekciji varijabilne kamatne stope
  - Parametri mogu biti: euribor, libor, indeks potrošačkih cijena, premija na kreditni rizik RH i slični parametri čija promjena ne ovisi o volji jedne ugovorne strane.
  - Vjerovnici koji ne usklade svoje poslovanje u kontekstu definiranja parametara varijabilnosti kamatne stope ne smiju plasirati nove kredite s varijabilnom kamatnom stopom.

# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača - varijabilna kamatna stopa (2)

---

- ZPK (N.N.143/13) primjena od 01.01.2014. godine
  - Primjena na sve postojeće ugovore kod kojih nisu definirani parametri i njihove uzročno posljedične veze.
  - Propisani parametri:
    - Euribor
    - Libor
    - NRS
    - Prinos na Trezorske zapise ministarstva financija
    - Prosječna kamatna stopa na depozite građana u odnosnoj valuti
  - Definiranje promjenjive kamatne stope kao zbroja parametra i fiksnog dijela koji se ne može mijenjati za vrijeme trajanja ugovora
  - Različita tumačenja
  - Odluka Ustavnog suda 52/16

# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača - prodaja potraživanja potrošača

## □ Faktoring

- Financijski posao kojem se ustupaju odnosno prodaju potraživanja (za prodanu robu ili usluge) prije njihova dospjeća
- Osnovni motiv - povećanje likvidnosti poduzeća kroz bržu naplatu

## □ Prodaja potraživanja potrošača povezana uz kreditne institucije

- Odnosi se u pravilu na prodaju dospjelih, neplaćenih i nenaplativih potraživanja
- Kreditne institucije prestaju biti vjerovnici
- Potraživanja se prodaju u paketu; kreditna institucija i novi vjerovnik dogovaraju cijenu za cijeli paket
- Pravna osnova: Zakon o obveznim odnosima (N.N. 35/05., 41/08., 125./11. i 78/15.) Glava VI/Odjeljak 1./Odsjek 1. – Ustup tražbine - Cesija
- Detaljnije regulirano za kreditne institucije člankom 150. Zakona o kreditnim institucijama (N.N. 159/13., 19/15. i 102/15.)
  - Odluka o kupoprodaji plasmana kreditnih institucija (N.N.127/2014.)

# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača - prodaja potraživanja potrošača (2)

---

## □ Zaštita potrošača

- Prodavatelj dužan osigurati da potrošači čiji su plasmani predmet ugovora o kupoprodaji ne dođu kod stjecatelja u nepovoljniji položaj s osnove zaštite potrošača u odnosu na položaj koji su kao dužnici imali prema prodavatelju
- Zakon o obveznim odnosima (N.N. 35/05., 41/08., 125./11. i 78/15.) članak 82. stavak 1.
  - Za ustup tražbine nije potreban pristanak dužnika, ali je ustupitelj dužan obavijestiti dužnika o ustupanju
- Nije propisan rok, obveza za dužnika se suštinski ne mijenja



# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača – prikupljanje podataka

- ❑ ZSPNFT (N.N. 87/08. i 25/12.) Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma
  - ❑ Članak 8. stavak 1. mjere za dubinsku analizu stranke utvrđivanje identiteta, prikupljanje podataka o namjeni i prirodi odnosa...
- ❑ FATCA Zakon o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune u inozemnim financijskim institucijama (Foreign Account Tax Compliance Act)
  - ❑ Federalni zakon Sjedinjenih Američkih Država koji je donesen u svrhu sprečavanja porezne evazije za obveznike plaćanja američkih poreza
- ❑ GDPR Uredba o zaštiti pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju podataka (General Data Protection Regulation)
  - ❑ primjena 25. svibanj 2018.
- ❑ Priroda posla bankarskih institucija podrazumijeva prikupljanje, obradu i ažuriranje osobnih podataka
  - ❑ Bankovna tajna Zakon o kreditnim institucijama

# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača - ostalo

---

- Dopušteno prekoračenje
  - Izmjenama ZPK 143/13 od 01.01.2014. godine regulirano kako je potrošača potrebno obavijestiti o ukidanju ili umanjenju dopuštenog prekoračenja najmanje 30 dana prije dana umanjenja ili ukidanja
  - Vjerovnik dužan omogućiti potrošaču, protiv kojeg nije pokrenut postupak prisilne naplate, otplatu ranije spomenutog iznosa umanjenja ili ukidanja u 12 mjesečnih obroka bez dodatnih troškova
- Tečaj koji se primjenjuje u kreditno depozitnim poslovima s valutnom klauzulom
  - Do 2013. godine kreditne institucije mogle primjenjivati srednji, kupovni ili prodajni tečaj (Zakon o obveznim odnosima članak 22.)
  - Od sredine 2013. godine kreditne institucije dužne primjenjivati srednji tečaj HNB-a (Zakon o kreditnim institucijama članak 302 stavak 6.)

# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača – ostalo (2)

- Prijevremena otplata kredita
  - Do stupanja na snagu Zakona potrošačkom kreditiranju (prije 01.01.2010.) dopuštena naplata naknade koja je propisana u trenutku sklapanja ugovora
  - Nakon 01.01.2010. dodatno propisani uvjeti pod kojima je dopuštena naplata predmetne naknade
  - Prijevremena otplata uvjetovana povećanjem varijabilne kamatne stope
  - Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju – zabranjena naplata naknade za prijevremeno djelomično ili potpuno ispunjenje obveze iz ugovora o stambenom potrošačkom kreditu (za nove kredite)
  
- Zabrana ugovaranja varijabilne kamatne stope za kratkoročne depozite i kredite
  - Od 01.01.2014. za kredite i depozite do godinu dana dopušteno ugovaranje samo fiksne kamatne stope

# Najčešće teme koje su predmet interesa potrošača – ostalo (3)

## ZATEZNA KAMATNA STOPA Z.O.O.(..125/11)

*Stopa zatezних kamata na odnose iz trgovačkih ugovora i ugovora između trgovca i osobe javnog prava određuje se, za svako polugodište, uvećanjem eskontne stope Hrvatske narodne banke koja je vrijedila zadnjeg dana polugodišta koje je prethodilo tekućem polugodištu za osam postotnih poena(7+8), a u ostalim odnosima za pet postotnih poena(7+5).*

*Primjena do 01.08.2015.*

## ZATEZNA KAMATNA STOPA Z.O.O.(78/15)

*Stopa zatezних kamata na odnose iz trgovačkih ugovora i ugovora između trgovca i osobe javnog prava određuje se, za svako polugodište, uvećanjem prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi tekućem polugodištu za pet postotnih poena, a u ostalim odnosima za tri postotna poena.*

*Primjena od 01.08.2015.*

2013.	12,00 %	
2014.	12,00 %	
2015.	12,00 %	8,14 %
2016./1		8,05 %
2016./2		7,88 %
2017./1		7,68 %
2017./2		7,41 % (01.07.2017-31.12.2017.)

# Nova regulatorna rješenja

---

- Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju
  - Primjena:
    - Na ugovore o kreditu kod kojih je kao instrument osiguranja dano založno pravo na stambenoj nekretnini ili prijenos prava vlasništva na stambenoj nekretnini
    - Ugovor o kreditu čija je namjena stjecanje i zadržavanje prava vlasništva potrošača na stambenoj nekretnini
  - Vjerovnici samo kreditne institucije
  - Stambena nekretnina: kuća ili stan namijenjena za stanovanje, kuća ili stan za odmor, garaža ili parkirno mjesto koje potrošač kupuje ili zalaže sa stambenom nekretninom, zemljište namijenjeno gradnji stambene nekretnine
  - Na snazi od 20.10.2017. godine

## Nova regulatorna rješenja (2)

---


- Kod ugovora u stranoj valuti
  - Mogućnost konverzije u alternativnu valutu na zahtjev potrošača jednom tijekom trajanja ugovornog odnosa
  - Redovito obavještavanje potrošača o promjeni vrijednosti ukupnog nepodmirenog iznosa ili obroka ili anuiteta za iznos veći od 20 % kod promjene tečaja u odnosu na kunu ili drugu alternativnu valutu
- Naknade
  - Bez naknade za prijevremenu otplate
  - Bez naknade za obradu kredita
  - Sve druge naknade ne smiju biti veće od stvarnog troška
- Postupak naplate dospjelih neplaćenih obveza
  - Mjere za olakšavanje otplate (produljenje roka otplate, promjena kamatne stope, privremena odgoda plaćanja cijelog ili dijela obroka)
  - Walk away klauzula

## Nova regulatorna rješenja (3)

---

- Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge
  - Odluka N.N. 107/2017.
  - Sadržaj i oblik informacija prije sklapanja ugovora o svim vrstama kredita potrošačima
    - Elementi Esis-a (European Standardised Information Sheet)
  - Obveza informiranja o ponudi kredita u domaćoj valuti i kredita s fiksnom kamatnom stopom
  - Sadržaj i oblik informacija prije sklapanja ugovora o depozitu

# Informativna lista HNB-a



O NAMA

TEMELJNE FUNKCIJE


NOVAC


STATISTIKA

ANALIZE I PUBLIKACIJE

JAVNOST RADA

EN





**VLADA I HNB PREDSTAVILE STRATEGIJU ZA UVOĐENJE EURA U HRVATSKOJ**

**Pripreme za uvođenje eura mogu započeti**

31.10.2017.

Koristi od uvođenja eura za Hrvatsku veće su od troškova

**TEČAJNA LISTA**  
na dan 13.11.2017.

SREDNJI DEVIZNI TEČAJ

EUR/HRK	7,536828
USD/HRK	6,469380
GBP/HRK	8,510420
CHF/HRK	6,513549

**KLJUČNI POKAZATELJI**  
rujan 2017.

Godišnja stopa inflacije (IPC)	1,4%
Godišnja stopa inflacije (HIPC)	1,6%
Temeljna stopa inflacije	1,4%

**INTERVJU**

**Guverner Vujičić odgovarao na pitanja na konferenciji Poslovnog dnevnika**

U intervjuu glavnom uredniku guverner je pojasnio odrednice Eurostrategije i komentirao druge teme iz narječnice HNB-a.

3.11.2017.

**INTERVJU**

**Mjere HNB-a za ublažavanje kamatnog rizika**

Razgovor guvernera Borisa Vujičića u Temi dana Hrvatske radiotelevizije (video)

27.9.2017.

**NOVO**

**MONETARNA POLITIKA**

**Redovita operacija**

13.11.2017.

**PUBLIKACIJA**

**Standardni prezentacijski format, 4. tromjesečje 2017.**

10.11.2017.

**PUBLIKACIJE**

**Bilten, br. 238**

**AKTUALNO**

**REGULATIVA**

**Odluka o efektivnoj kamatnoj stopi**

13.11.2017.

**SAVJETOVANJE S JAVNOŠĆU**

**Očitovanje - Javne rasprave o Nacrtima odluke o efektivnoj kamatnoj stopi**

13.11.2017.

**KOMENTARI STATISTIČKIH OBJAVA**

**Komentar monetarnih kretanja za rujan 2017.**

**Uvođenje eura u Hrvatskoj**

**Kontakti**

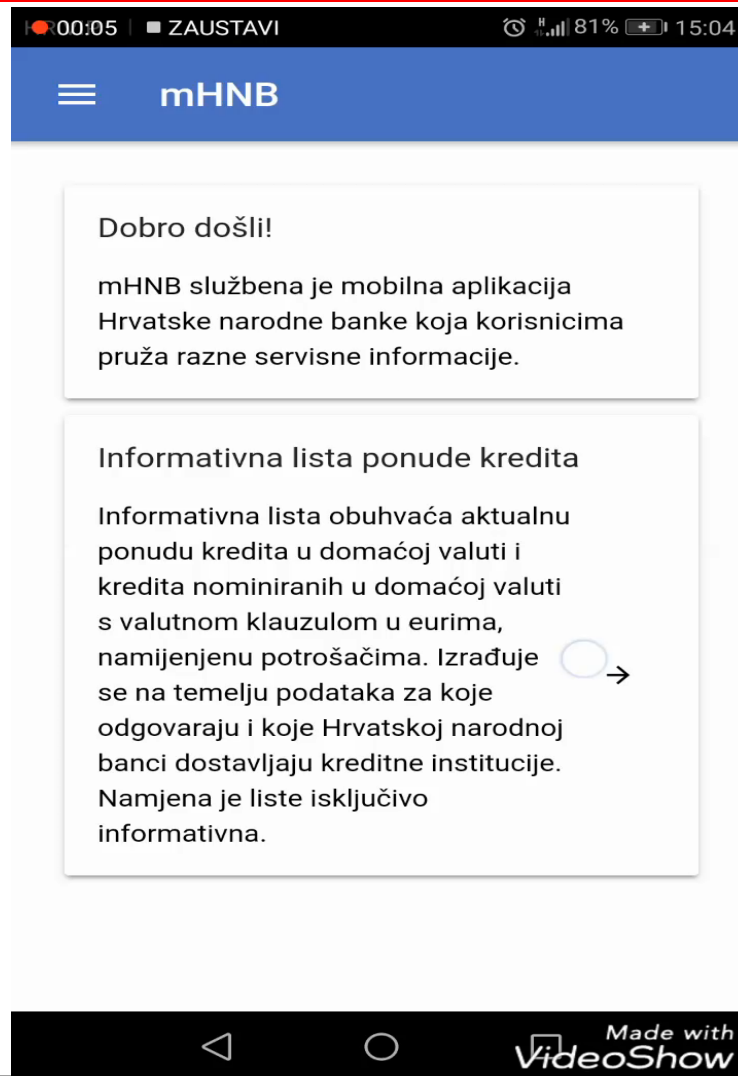
**Upozorenja**

**Usporedite kreditne uvjete na HR tržištu**

**Potrošači INFO**



# mHNB



# Zaključak

---

- ❑ Napori u prilagođavanju regulative stavljeni u svrhu bolje zaštite potrošača
- ❑ Značajan opseg informacija za potrošače – nužnost razumijevanja
- ❑ Važnost pravovremene i kontinuirane financijske edukacije
- ❑ Vrijeme potrebno za stvarnu procjenu učinaka donesenih propisa

---

Hvala na pažnji!