



HNB

SEKTOR BONITETNE REGULATIVE I SUPERVIZIJE

T. +385 1 4564 599 · F. +385 1 4564 911

Očitovanje

na primjedbe i prijedloge dostavljene u sklopu javne rasprave o Nacrtu odluke o dodatnim kriterijima za procjenu kreditne sposobnosti potrošača te provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire

listopad 2017.

HRVATSKA NARODNA BANKA

Trg hrvatskih velikana 3, HR-10002 Zagreb · T. +385 1 4564 555 · F. +385 1 4610 551

www.hnb.hr

UVOD

Hrvatska narodna banka na svojim je mrežnim stranicama 8. rujna 2017. objavila Nacrt odluke o dodatnim kriterijima za procjenu kreditne sposobnosti potrošača te provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire (u nastavku teksta: Odluka).

Mišljenja, prijedlozi i primjedbe na predloženi tekst mogli su se dostaviti do 30. rujna 2017. elektroničkom poštom na adresu zoki@hnb.hr.

Tijekom javne rasprave Hrvatska narodna banka zaprimile je komentare i upite od:

1. Hrvatske udruge banaka
2. HPB-Stambena štedionica d.d.
3. Sberbank d.d.

Zaprimljene upiti i komentari te očitovanja na njih nalaze se u nastavku dokumenta.

1.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 3. stavak 1.

"... Kreditna institucija dužna je uspostaviti pouzdan proces za procjenu mogućnosti potrošača da ispunji svoje obveze prema ugovoru o kreditu i provjeravati te procese u redovitim intervalima."

1.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

S obzirom na to da uvid u primanja klijenta banke imaju po načelu dobre volje klijenta te imaju ograničenja vezana uz postavljanje upita u Kreditno izvješće, bi li se smatralo da su zadovoljile navedenu odredbu kad bi ekspertno postavile kriterije za detekciju potencijalno problematičnih plasmana?

Kvaliteta portfelja prati se redovito, ali to ne uključuje izračun kreditne sposobnosti pojedinog potrošača, već procjenu bonitetne kvalitete istog.

Što se može smatrati redovitim intervalima, odnosno podrazumijeva li termin provjeravati procese u redovitim intervalima npr. izračune internih rejtinga, određivanje monitoring klasifikacije klijenta u intervalima koji su propisani internim aktima pojedine banke?

1.c.1. Očitovanje

Uspostavljeni pouzdan proces iz ove odredbe kreditna institucija određuje u svom internom aktu gdje se, među ostalim definiraju elementi tog procesa, među kojima mogu biti i ovi koji se navode u upitu, kao i način redovite provjere samog procesa. Redovitost provjere funkcioniranja procesa zahtijeva se kako bi proces bio pouzdan. Zahtjev redovite provjere ne odnosi se na procjene, već na redovitost provjere pouzdanosti internim aktom definiranog procesa.

1.b.2. Komentari i upiti u javnoj raspravi

U prvom dijelu rečenice spominje se u jednini potrošač, a u drugom u množini procesi. Nije jasno odnose li se procesi na tog potrošača, dakle neka vrsta kontinuiranog praćenja potrošača, ili procesi kao takvi za praćenje kreditne sposobnosti svih potrošača.

1.c.2. Očitovanje

Prijedlog se prihvaća. Rečenica se mijenja na način da glasi: "Kreditna institucija dužna je uspostaviti pouzdan proces za procjenu mogućnosti potrošača da ispune svoje obveze prema ugovoru o kreditu te provjeravati taj proces u redovitim intervalima."

1.b.3. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Banka prati ponašanje dužnika na osnovi urednosti po predmetnom plasmanu tijekom cijele otplate kredita, no ne traži dodatne dokumente od klijenta ako se kredit nalazi u urednoj otplati kredita i ima zadovoljavajući rezultat internog rejtinga. Banka smatra da je dužnik u mogućnosti ispunjavati obveze po ugovoru o kreditu ako je uredan u otplati. Predlaže se izmijeniti rečenicu

da glasi: "Kreditna institucija dužna je uspostaviti pouzdani proces za procjenu mogućnosti potrošača da ispuni svoje obveze prema ugovoru o kreditu i provjeravati te procese u slučaju dodatne izloženosti, poteškoća u plaćanju, izmjena u načinu plaćanja, izmjene instrumenata osiguranja povrata kredita."

1.c.3. Očitovanje

Prijedlog se ne prihvaća. Pouzdanost definiranog procesa za procjenu mogućnosti potrošača da ispune svoje obveze treba provjeravati u redovitim intervalima. Vidjeti odgovor pod 1.c.2.

2.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 3. stavak 2.

Pri procjeni kreditne sposobnosti potrošača kreditna institucija dužna je uzeti u obzir njegove postojeće obveze i druge izgledne troškove.

2.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Formulacija "drugi izgledni troškovi" preopćenita je. Odnosi li se taj trošak na sadašnje troškove života ili moguće buduće kreditne troškove ili nešto slično?

2.c.1. Očitovanje

Pod pojmom "drugi izgledni troškovi" podrazumijevaju se svi vjerojatni budući troškovi, ne samo kreditni, koji se kod određenog potrošača mogu pojaviti (npr. rast troškova režija ako potrošač seli u vlastiti/veći stan, troškovi za čuvanje i/ili školovanje djece i sl.).

3.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 3. stavak 3.

"Kreditna institucija dužna je svojim internim aktom propisati utvrđivanje egzistencijalnog minimuma kao bitnog elementa utvrđivanja kreditne sposobnosti potrošača odnosno njegove obitelji. Egzistencijalni minimum ne može biti manji od iznosa definiranog zakonskim propisom kojim se regulira iznos dijela plaće zaštićenog od ovrhe."

3.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Navedeno bi značilo da se Ovršni zakon treba primjenjivati pri izračunu kreditne sposobnosti. Banka ima jasno definiran izračun kreditne sposobnosti i maksimalan faktor zaduživanja, a što znači da je određen i egzistencijalni minimum svakog pojedinca. Dodatno, na ovaj bi se način doveli u nepovoljniji položaj oni koji rješavaju stambeno pitanje u odnosu na korisnike ostalih vrsta kredita. Dodatna je napomena da ni Ovršni zakon ne utvrđuje egzistencijalni minimum obitelji.

Banke postojećim aktima imaju propisani egzistencijalni minimum koji pokriva osnovne životne troškove. Primjenom navedenog uvodi se dualni princip načina izračuna kreditne sposobnosti za stambene vs. sve ostale vrste kredita. Navedeno bi dovelo do "lakšeg" dobivanja svih vrsta kredita u odnosu na stambeni kredit kojim se rješavaju osnovne životne potrebe.

Primjerice, za prosječnu plaću u RH od otprilike 6.000 kn, u skladu s predloženim životni minimum iznosio bi 4.500 kn, što onemogućuje dobivanje prosječnog iznosa stambenoga kredita (npr. 60.000 EUR).

Može li se smatrati da su banke zadovoljile propisane kriterije ako način izračuna kreditne sposobnosti prilagode odredbama Ovršnog zakona za tražitelja kredita, odnosno ako tražitelj kredita ima uzdržavane članove obitelji (suprug(a), djeca...), trebaju li banke za takve propisati dio dohotka koji smatraju egzistencijalnim minimumom, tj. odnosi li se to samo na one članove obitelji koji su uključeni u kreditni odnos i, ako da, na koji način?

Predložimo da se razmotri promjena ove odredbe kako bi banka u određenim opravdanim situacijama mogla odobriti kredit ispod propisanoga egzistencijalnog minimuma. Na primjer u slučaju reprograma postojećih obveza, kada se nenamjenskim hipotekarnim kreditom radi reprogram svih obveza klijenta u banci (dopuštenog prekoračenja, kartice, kredita...), ograničenje egzistencijalnog minimuma može dovesti do toga da se klijentu ne može odobriti kredit na traženi kraći rok, što ga dovodi u nepovoljniji položaj, posebice u situacijama kada iz poslovanja možemo utvrditi da klijent otplaćuje iznos koji je dovoljan i za kredit na kraći rok.

Prijedlog:

Izbrisati rečenicu: "Egzistencijalni minimum ne može biti manji od iznosa definiranog zakonskim propisom kojim se regulira iznos dijela plaće zaštićenog od ovrha."

3.c.1. Očitovanje

Prijedlog se djelomično prihvaća. Odlukom nije striktno propisano da kreditna institucija ne smije odobriti kredit potrošaču koji ne zadovoljava kriterije egzistencijalnog minimuma. Ako kreditna institucija provođenjem detaljne individualne procjene sukladno jasno propisanoj internoj proceduri za takove slučajeve ocijeni da odobravanjem kredita potrošaču kojem nakon tog dodatnog zaduženja za životne troškove ostaje manje od iznosa koji je odlukom propisan, potrošač neće doći u stanje prezaduženosti, odlukom nije zabranjeno odobravanje tog kredita. Prihvaćamo primjedbenu nepotrebnost utvrđivanja dualizma koji proizlazi iz terminoloških neusklađenosti prijedloga odredbe i prakse kreditnih institucija, te će u Odluci riječi "egzistencijalni minimum" biti zamijenjene riječima "minimalni životni troškovi".

4.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 3. stavak 5.

"Ako je potrošač samozaposlen ili ima sezonski ili neki drugi neredoviti dohodak, kreditna institucija dužna je na siguran i pouzdan način potvrditi informacije koje se odnose na sposobnost potrošača da ispuni svoje obveze prema ugovoru o stambenom potrošačkom kreditu, uključujući njegovu sposobnost stvaranja dohotka, te provjeriti dokumentaciju o tako ostvarenim dohodcima koju su izdale treće osobe."

4.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Ovu odredbu trebalo bi promijeniti na način da banke svojim internim aktima trebaju definirati izračun kreditne sposobnosti za kategorije koje su opisane u ovom stavku.

Odnosno, iz ove odredbe predlažemo brisati samostalne djelatnosti kod kojih je porezni tretman takav da na godišnjoj razini nemaju obvezu prijave dohotka prema poreznoj upravi (i nekoj trećoj strani) te praktično banka ne može ispuniti uvjet iz Odluke.

4.c.1. Očitovanje

Prijedlog se ne prihvaća. Kreditna institucija određuje internom procedurom "siguran i pouzdan" način potvrđivanja ovih informacija s obzirom na to da je dužna utvrditi sposobnost potrošača da ispuni svoje obveze prema ugovoru o stambenom potrošačkom kreditu, uključujući njegovu sposobnost stvaranja dohotka, te provjeriti dokumentaciju o tako ostvarenim dohodcima, bez obzira na koji su način oni ostvareni.

5.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 3. stavak 7.

"Ako rok otplate stambenoga potrošačkoga kredita premašuje očekivanu dob za umirovljenje potrošača, kreditna institucija dužna je na odgovarajući način provjeriti adekvatnost vjerojatnih prihoda potrošača i njegove sposobnosti da nastavi ispunjavati obveze prema ugovoru o stambenom potrošačkom kreditu i nakon umirovljenja."

5.a.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Kreditna institucija nema instrumente za predviđanje buduće plaće i mirovine na razdoblje od približno 25 godina. Ne može se predvidjeti kretanje njegovih budućih primanja, a time niti budućí prihod od mirovine.

Prijedlog: Preformulirati stavak na sljedeći način: "Ako rok otplate stambenoga potrošačkoga kredita premašuje očekivanu dob za umirovljenje potrošača definiranu Zakonom, kreditna institucija dužna je na odgovarajući način internim aktima definirati kako će dostatno provjeriti

vjerojatnost budućih prihoda potrošača i njegove sposobnosti da nastavi ispunjavati obveze prema ugovoru o stambenom potrošačkom kreditu i nakon umirovljenja."

5.a.1. Očitovanje

Prijedlog se prihvaća. Predmetne odredbe bit će izmijenjene na način da glase:

"(7) Ako rok otplate stambenoga potrošačkoga kredita premašuje očekivanu dob za umirovljenje potrošača, kreditna institucija dužna je internom politikom odrediti način provjere adekvatnosti vjerojatnih prihoda potrošača i njegove sposobnosti da nastavi ispunjavati obveze prema ugovoru o stambenom potrošačkom kreditu i nakon umirovljenja."

6.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 3. stavak 8.

"(8) Pri procjeni kreditne sposobnosti potrošača kreditna institucija dužna je uzeti u obzir sve relevantne čimbenike koji mogu utjecati na njegovu sposobnost da ispuni svoje obveze bez izazivanja nepotrebnih poteškoća i prezaduženosti potrošača. Ti čimbenici mogu uključivati moguće negativne događaje u budućnosti, kao što su primjerice smanjeni prihod u mirovini, urednost u podmirivanju drugih obveza, povećanje kamatne stope u slučaju kredita ugovorenih s promjenjivom kamatnom stopom, promjene tečaja u slučaju ugovora o stambenom potrošačkom kreditu u stranoj valuti, negativna amortizacija, balonska otplata ili odgođene otplate glavnice ili kamate. Pri procjeni kreditne sposobnosti potrošača da ispuni obveze prema ugovoru o kreditu kreditna institucija dužna je uzeti u obzir učinak moguće promjene tečaja strane valute i kamatne stope."

6.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

S obzirom na to da banka u ESIS obrascu mora prikazati učinke promjene tečaja i promjene kamatne stope na obvezu iz ugovora o kreditu, može li se smatrati da je ESIS obrazac dostatan za zadovoljavanje obveze kreditne institucije da je dužna uzeti u obzir učinak moguće promjene tečaja strane valute i kamatne stope? Ako da, molimo da se isto navede u samoj odredbi Odluke. Ako ne, molimo pojasniti na koji način uzeti u obzir taj učinak pri procjeni kreditne sposobnosti?

6.c.1. Očitovanje

Smatramo da je ESIS obrazac isključivo informativne prirode te nije dostatan za zadovoljavanje obveze kreditne institucije da pri procjeni kreditne sposobnosti potrošača uzme u obzir učinak moguće promjene tečaja strane valute i kamatne stope.

6.b.2. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Koju kamatnu stopu primijeniti kod izračuna kreditne sposobnosti ako je riječ o postojećem klijentu banke koji ostvaruje pravo na nižu kamatnu stopu od redovite? Niža kamatna stopa

primjenjuje se dok klijent zadovoljava uvjete propisane internim aktima banke, a nakon što klijent više ne zadovoljava propisane uvjete kamata se povećava na redovnu važeću kamatnu stopu.

Molimo obrazloženje na koji način bi trebalo provjeravati utjecaj i testirati (čl. 4. stavak 1. točka 8.) promjene navedenih čimbenika (kamatna stopa, tečaj) pri procjeni kreditne sposobnosti potrošača? Govori li se u ovoj odredbi o inicijalnoj procjeni kreditne sposobnosti potrošača ili o intervalima provjera?

6.c.2. Očitovanje

Kreditna institucija dužna je, u skladu s člankom 3. stavkom 9., u svojim aktima propisati i osigurati provedbu procesa procjene kreditne sposobnosti potrošača, inicijalne ili naknadne, uključujući i učinak moguće promjene tečaja strane valute i kamatne stope.

7.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 4. stavak 1.

"(1) Za pouzdano provođenje postupaka procjene kreditne sposobnosti potrošača kreditna institucija dužna je definirati kreditnu dokumentaciju koja najmanje mora sadržavati sljedeće dokumente i informacije:

- 1) zahtjev za odobravanje stambenoga potrošačkoga kredita,
- 2) utvrđivanje kreditne sposobnosti potrošača čiji je sastavni dio i utvrđivanje egzistencijalnog minimuma te dokumentaciju o povijesti ostvarivanja prihoda potrošača kao i podatke s odgovarajućim objašnjenjima poduzetih koraka s ciljem provjere ostvarenih prihoda potrošača,
- 3) dokumentaciju o imovini koja je instrument osiguranja,
- 4) opće podatke o dužniku, sudužniku i jamcima,
- 5) elaborat o procjeni vrijednosti nekretnina,
- 6) informacije o osobama koje su dale svoje nekretnine ili drugu imovinu kao instrument osiguranja povrata kredita,
- 7) odluku o odobravanju kredita,
- 8) dokumentaciju o provedenom testiranju učinka moguće promjene tečaja strane valute i kamatne stope iz članka 3. stavka 8. ove Odluke,
- 9) dokumente o naknadnim postupcima provjere dužnikove kreditne sposobnosti i
- 10) dokumente o postupku naplate, dobrovoljne namire, restrukturiranja, odgoda i sl. iz članka 5. ove Odluke."

7.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

U ovom je stavku definirana sva dokumentacija koja je inače sastavni dio kreditnog spisa, prema Odluci o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija. Predlažemo istu

maknuti iz ove odredbe i pozvati se na odluku koja regulira sadržaj kreditnog spisa. Ako odredba i dalje mora sadržavati popis dokumentacije, tada ju je potrebno preformulirati kako bi se isključivo odnosila na dokumentaciju vezanu uz procjenu kreditne sposobnosti potrošača. Naime, sada se navodi i dokumentacija vezana uz instrumente kreditne zaštite, postupak naplate i sl., što nema utjecaja na procjenu kreditne sposobnosti.

7.c.1. Očitovanje

Prijedlog se ne prihvaća. Navođenje minimalno potrebne kreditne dokumentacije u ovoj Odluci umjesto pozivanja na Odluku o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija nužno je iz razloga što se ova Odluka odnosi i na kreditne unije u Republici Hrvatskoj kao i na kreditne institucije iz države članice koje u Republici Hrvatskoj osnuju podružnicu ili neposredno pružaju bankovne usluge na području Republike Hrvatske, a koje nisu izravni obveznici primjene Odluke o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija.

7.b.2. Komentari i upiti u javnoj raspravi

U slučajevima kada klijent rješava stambeno pitanje manjim iznosom kredita za koji nije potrebna nekretnina kao kolateral, nije potrebno niti procjenjivati nekretninu te u kreditnoj dokumentaciji imati elaborat o procjeni vrijednosti nekretnina kako se zahtijeva u članku 4. stavku 1. točki 5. Odluke.

Prijedlog:

Dopuniti odredbu na način da glasi: "5) elaborat o procjeni vrijednosti nekretnina u slučajevima kad je nekretnina kolateral po kreditu."

7.c.2. Očitovanje

Prijedlog se prihvaća. Predmetna odredba će glasiti:

"5) ako je primjenjivo, elaborat o procjeni vrijednosti nekretnina,"

7.b.3. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Članak 4. stavak 1. točka 6. kaže: "6) informacije o osobama koje su dale svoje nekretnine ili drugu imovinu kao instrument osiguranja povrata kredita".

Pri zasnivanju založnog prava prilikom kupoprodaje založni dužnik je prodavatelj koji nema veza s kreditnom institucijom, a kao takav nije predmetom obrade, pa je prijedlog da se ova odredba nadopuni na način da glasi: "informacije o osobama koje su dale svoje nekretnine ili drugu imovinu kao instrument osiguranja povrata kredita osim u slučajevima kada je davatelj nekretnine ili druge imovine prodavatelj".

7.c.3. Očitovanje

Prijedlog se ne prihvaća. Smatramo da kreditna institucija mora imati informacije o osobama koje su dale svoje nekretnine ili drugu imovinu kao instrument osiguranja povrata stambenoga potrošačkoga kredita, bez obzira na to je li riječ o kupcu (dužniku po kreditu), prodavatelju stambene nekretnine ili trećoj osobi.

7.b.4. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Dokumente o naknadnim postupcima provjere kreditne sposobnosti banka pribavlja od dužnika samo u slučaju naknadnog povećanja izloženosti. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe oko pojma "dokumenti o naknadnim postupcima provjere" predlažemo da se ova točka poveže s člankom 3. stavkom 1. ove Odluke i pojmom "povećanja izloženosti". Svakako banka je dužna pratiti kvalitetu svog portfelja kontinuirano u razdoblju trajanja kreditne obveze (isto ne predstavlja izračun kreditne sposobnosti već sveukupnu procjenu bonitetne kvalitete dužnika). Banka to provodi i dokumentira dodjelom rejtinga na razini klijenta. Rejtinzi koji odražavaju procjenu boniteta dužnika digitalno su pohranjeni u sustavu banke.

Budući da banka kontinuirano provodi monitoring te ažuriranje internog rejtinga, što elektronički evidentira u sustavu banke, predlažemo da se dokumentacija vezana uz naknadne postupke provjere dužnikove kreditne sposobnosti provodi isključivo u slučaju povećanja izloženosti (ili restrukturiranja) prema članku 3. stavku 1. ove Odluke. Osobito iz razloga što banci nisu dostupni podaci o kasnijim zaduženjima korisnika kredita u drugim bankama, kao niti buduća primanja klijenta koja klijent ne prima u banci koja je kredit odobrila.

Prijedlog:

Molimo dopunu točke 9. u članku 4. stavku 1. Odluke na način da glasi: 9) dokumente o naknadnim postupcima provjere dužnikove kreditne sposobnosti u slučaju naknadnog povećanja izloženosti u skladu s člankom 3. stavkom 1. ove Odluke.

7.c.4. Očitovanje

Prijedlog se prihvaća. Kreditna institucija dužna je pratiti kreditnu sposobnost potrošača neovisno o povećanju izloženosti. Način provedbe procesa procjene kreditne sposobnosti potrošača, inicijalne ili naknadne, kreditna institucija dužna je propisati u svojim aktima u skladu s člankom 3. stavkom 9. ove Odluke. No, uistinu naknadne provjere dužnikove kreditne sposobnosti provodit će se samo onda kada je ta provjera propisana internim aktom. Stoga će predmetna odredba biti izmijenjena na način da glasi:

"9) ako je primjenjivo, dokumente o naknadnim postupcima provjere dužnikove kreditne sposobnosti i".

8.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 4. stavak 3.

"(3) Kreditna institucija dužna je dokumentaciju iz stavka 1. ovog članka učiniti dostupnom nadležnim tijelima na njihov zahtjev. Kreditna institucija dužna je provesti odgovarajuće organizacijske postupke kako bi spriječila pogrešno prezentiranje informacija od strane potrošača, radnika kreditne institucije ili kreditnog posrednika."

8.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Molimo pojasniti drugu rečenicu ovog stavka te navesti konkretan primjer iz prakse na što bi se to odnosilo.

Prijedlog: brisati predmetnu rečenicu.

8.c.1. Očitovanje

Prijedlog se djelomično prihvaća. Smatramo nespornim da sve informacije vezane uz bilo koju fazu procesa stambenoga potrošačkoga kreditiranja moraju biti točne, te je kreditna institucija dužna osigurati proces kako bi osigurala da se njezina procjena kreditne sposobnosti ne zasniva na pogrešno prezentiranim informacijama od strane potrošača, radnika kreditne institucije ili kreditnog posrednika. Stoga će predmetna odredba biti izmijenjena na način da glasi:

"(3) Kreditna institucija dužna je dokumentaciju iz stavka 1. ovog članka učiniti dostupnom nadležnim tijelima na njihov zahtjev. Kreditna institucija dužna je provesti odgovarajuće organizacijske postupke kako bi osigurala da odluka o odobrenju stambenoga potrošačkoga kredita ne bude donesena na temelju pogrešno prezentiranih informacija od strane potrošača, radnika kreditne institucije ili kreditnog posrednika."

9.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 5. stavak 3.

"(3) Kreditna institucija dužna je osigurati odgovarajuće profesionalno osposobljavanje za radnike koji sudjeluju u aktivnostima povezanim s plasmanima potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju."

9.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Budući da danas banka provodi osposobljavanje radnika koji sudjeluju u procesu naplate, molimo potvrdu može li se pod profesionalnim osposobljavanjem radnika, koji sudjeluju u aktivnostima povezanim s plasmanima potrošačima koji imaju teškoće u plaćanju, smatrati edukacija o transakcijskim računima, kartičnim proizvodima, kreditnim proizvodima i instrumentima kreditne zaštite na temelju važećih internih uputa banke, edukacija o procesu i mjerama naplate, edukacija o upravljanju razgovorom, aktivnom slušanju, upravljanju konfliktnim situacijama uz pomoć

mentora i neposredno nadređenih, odnosno da ovi radnici ne trebaju biti obuhvaćeni "Odlukom o potrebnim znanjima i stručnosti osoblja kreditne institucije i kreditnih posrednika te o zahtjevima i postupku za izdavanje odobrenja za pružanje usluga kreditnog posredovanja".

Istodobno, u odjelu naplate između radnika ekonomske i druge struke, rade i pravnici koji banku zastupaju na sudu. Nije striktno definirano što znači odgovarajuće profesionalno osposobljavanje za radnike koji sudjeluju u aktivnostima povezanim s plasmanima potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju, pa smatramo da banka samostalno odlučuje o načinu profesionalnog osposobljavanja.

Prijedlog:

Potrebno je promijeniti tekst u članku, jer nije jasno definirano na koji je način kreditna institucija dužna osigurati odgovarajuće profesionalno osposobljavanje radnika koji sudjeluju u aktivnostima naplate.

9.c.1. Očitovanje

Prijedlog se ne prihvaća. Smatramo da nije moguće, a ni potrebno, jednoznačno definirati odgovarajuće profesionalno osposobljavanje radnika koji sudjeluju u aktivnostima naplate, te je kreditna institucija dužna sama propisati i osigurati takvo osposobljavanje. Radnike koji su prošli obuku i edukaciju koju navodite u vašem upitu moglo bi se smatrati dovoljno profesionalno osposobljenima da sudjeluju u aktivnostima povezanim s plasmanima potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju.

10.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 6. stavak 1.

"(1) Kada se utvrdi da je kod potrošača došlo do poteškoća u plaćanju, kreditna institucija dužna je zajednički s potrošačem utvrditi zašto je do njih došlo, kako bi mogla poduzeti odgovarajuće daljnje korake."

10.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

U ranoj fazi duga s malim brojem dana kašnjenja klijenti najčešće ne žele razgovarati o dugu i obično naglase da će biti plaćeno u roku od nekoliko dana. Riječ je o dijelu nemarnih klijenata ili klijenata kojima kasni plaća i koji svoje obveze podmire do kraja tekućeg mjeseca. Takvi se klijenti ljute i smatraju neprimjerenim ako kroz razgovor pokušavamo saznati imaju li ozbiljnijih problema. Možemo li smatrat da se "poteškoće u plaćanju" odnose na nemogućnost plaćanja dužem od 45 dana i da tek nakon toga treba utvrđivati zašto je došlo do poteškoća?

Na koji je način predviđeno da se zajednički s potrošačem utvrdi zašto je došlo do poteškoća?

10.c.1. Očitovanje

Kreditna institucija treba internim aktima odrediti kriterije utvrđivanja jesu li nastupile poteškoće u plaćanju kod određenog potrošača, te zajednički s potrošačem utvrditi zašto je došlo do poteškoća. Važno je utvrditi prave i potpune razloge nastupanja poteškoća kako bi se potrošaču mogla ponuditi adekvatna mjera za olakšavanje otplate. Kreditna institucija treba pronaći adekvatan i razmjeran način da zajedno s klijentom utvrdi razloge nastanka poteškoća.

11.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 6. stavak 2., posljednja rečenica:

"U komunikaciji s potrošačem vezanoj uz njegove poteškoće u plaćanju kreditna institucija dužna je poštivati privatnost potrošača te održavati razinu kontakta i komunikacije koja mora biti primjerena zahtjevima glede informacija i koja nije pretjerana."

11.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Nejasno je određeno što se podrazumijeva pod razinom kontakta i komunikacije koja mora biti primjerena zahtjevima glede informacija i koja nije pretjerana. U slučaju kada klijenti imaju poteškoće u plaćanju kredita, vrlo često se bilo kakva komunikacija od strane kreditne institucije prema potrošaču, od strane potrošača kvalificira kao neprimjerenom i pretjeranom. Ovako formulirana odredba otvara prostor različitim tumačenjima primjerenosti i pretjeranosti u komunikaciji s klijentom, te otežava kreditnoj instituciji redovno poslovanje prema klijentima u postupku praćenja potrošača koji imaju poteškoće u plaćanju. Dodatno, otvara vrata potrošačima za niz prigovora vezanih uz ovu odredbu, a nemamo detaljnije propisan zahtjev za primjerenost i nepretjeranost razine kontakta i komunikacije.

Prijedlog:

Detaljnije definirati primjerenost i nepretjeranost kontakta i komunikacije navedenog u članku 6. stavak 2. ili preformulirati navedenu odredbu na sljedeći način: "U komunikaciji s potrošačem vezanoj uz njegove poteškoće u plaćanju kreditna institucija dužna je poštivati privatnost potrošača te održavati razinu kontakta i komunikacije koja mora biti poslovno opravdana zahtjevima glede informacija."

11.c.1. Očitovanje

Prijedlog se prihvaća. Slažemo se da "primjerenost i nepretjeranost" u razini komunikacije podrazumijevaju da ista mora biti poslovno opravdana i u skladu sa zahtjevima glede informacija, te će predmetna odredba biti izmijenjena na način da glasi:

"(2) Kreditna institucija dužna je s potrošačem komunicirati jasno i jednostavnim, potrošaču razumljivim jezikom. U komunikaciji s potrošačem vezanoj uz njegove poteškoće u plaćanju kreditna institucija dužna je poštivati privatnost potrošača te održavati razinu kontakta i komunikacije koja mora biti poslovno opravdana zahtjevima glede informacija."

11.b.2. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Ako su u postupak naplate uključene agencije koje su specijalizirane za naplatu potraživanja i odvjetnički uredi s kojima banka ima ugovorenu suradnju, primjenjuje li se ova Odluka i na njih? Ako da, je li ih banka dužna educirati ili je njihovo poslovanje regulirano nekim drugim propisima?

11.c.2. Očitovanje

Agencije koje su specijalizirane za naplatu potraživanja i odvjetnički uredi s kojima banka ima ugovorenu suradnju predstavljaju pružatelje usluga kojima je kreditna institucija ugovorno povjerala obavljanje aktivnosti koju bi inače obavljala sama. Odgovornost kreditne institucije prema trećima, pa time i za poštivanje odredbi ove Odluke ni u kojem se slučaju ne smije prenijeti na pružatelje usluga.

12.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 6. stavak 3.

"(3) Kreditna institucija dužna je pružiti podršku i barem sljedeće informacije potrošaču koji ima poteškoće u plaćanju:

- a) broj propuštenih ili djelomično izvršenih plaćanja,
- b) ukupni iznos dospjelih neplaćenih obveza,
- c) troškove nastale kao rezultat nepodmirenja dospjelih obveza i
- d) važnost suradnje potrošača s kreditnom institucijom kako bi se razriješila situacija."

12.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Predlažemo da se briše točka a) broj propuštenih ili djelomično izvršenih plaćanja s obzirom na to da ne vidimo smisao, jer se iz ukupnog iznosa dospjelih neplaćenih obveza vidi broj anuiteta. Uključivanje točke a) zahtijeva doradu IT sustava, a ne vidimo dodanu vrijednost za potrošača.

12.c.1. Očitovanje

Prijedlog se ne prihvaća, s obzirom na to da je isto zahtjev Smjernice Europskoga nadzornog tijela za bankarstvo koja se ovom Odlukom prenosi, te stoga ujednačuje navedeni zahtjev na razini svih subjekata u Europskoj uniji.

13.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 6. stavak 4.

"(4) U slučajevima kada se poteškoće u plaćanju nastave, kreditna institucija dužna je potrošaču pružiti sljedeće informacije:

- a) informacije o posljedicama nepodmirenja obveza (npr. troškovi, zatezne kamate, mogući gubitak imovine i sl.) i
- b) informacije o dostupnim vladinim/javnim oblicima pomoći ili podrške."

13.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Obveza koja se nameće bankama u članku 6. stavku 4. točki b. vrlo je nejasna i neprimjerena.

Naime, nejasno je o kojim bi to oblicima pomoći/podrške banka trebala obavještavati potrošače te kako bi to izgledalo u praksi. Mišljenja smo da banke nikako ne mogu biti obvezne davati klijentima informacije o navedenom iz razloga što zaposlenici banaka koji komuniciraju s klijentima ne mogu nikako znati koji sve oblici javne pomoći i podrške postoje, jesu li oni primjereni za pojedinoga klijenta te ispunjava li klijent uvjete za pojedina prava. Nikako ne treba niti zanemariti povratni stav klijenata na ovakvu informaciju.

Primjer 1:

Klijent kasni s plaćanjem zbog povećanja obitelji.

Bi li u ovom slučaju banka trebala klijenta upozoriti na novčana prava na temelju Zakona o roditeljskim i roditeljskim potporama, te za svaki slučaj i na prava iz Zakona o socijalnoj skrbi? Koji će biti povratni doživljaj klijenta kojeg banka uputi u CZSS? Je li navedeno protivno stavku 2. ovog članka i primjerenom komunikaciji?

Primjer 2:

Neuredan klijent zbog nezaposlenosti

Bi li banka trebala takve klijente poučavati o njihovim pravima kao nezaposlenima na temelju Zakona o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti, Zakona o socijalnoj skrbi? Uputiti klijenta u Financijsku agenciju radi pokretanja postupka osobnog stečaja?

Što ako pojedina jedinica lokalne samouprave ima posebna prava za socijalno ugrožene građane, moraju li banke klijente upoznati i s time?

Prijedlog:

Brisati navedenu odredbu jer banka nema sve informacije o dostupnim vladinim/javnim oblicima pomoći odnosno podrške, tim više što je dio u nadležnosti lokalne samouprave (pomoć kod rođenja djeteta, kod slučajeva nezaposlenosti i sl.).

Također predlažemo da se na stranicama nekog od ministarstava (socijalne pomoći npr.) navedu i ažuriraju sve mjere na koje bi onda mi mogli uputiti dužnike da ih prouče.

13.c.1. Očitovanje

Prijedlog se djelomično prihvaća. Kreditnoj instituciji trebalo bi biti u interesu prikupiti sve informacije koje bi mogle pridonijeti da se klijentu olakša otplata kredita, no načini informiranja

potrošača moraju biti razmjerni i primjereni. Stoga kreditna institucija treba, ovisno o situaciji, odlučiti o tome je li potrošaču primjereno i razmjerno pružiti takvu informaciju, te će predmetna odredba biti izmijenjena na način da glasi:

"(4) U slučajevima kada se poteškoće u plaćanju nastave, kreditna institucija dužna je potrošaču pružiti sljedeće informacije:

- a) o posljedicama nepodmirenja obveza (npr. troškovi, zatezne kamate, mogući gubitak imovine i sl.) i
- b) ako je primjereno, o dostupnim vladinim/javnim oblicima pomoći ili podrške.

14.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 7. stavak 1.

"(1) Pri odlučivanju o mjerama za olakšavanje otplate stambenoga potrošačkoga kredita kreditna institucija dužna je uzeti u obzir individualne okolnosti potrošača, njegove interese i prava te njegovu sposobnost daljnje otplate. Mjere za olakšavanje otplate mogu uključivati:

- 1) ukupno ili djelomično refinanciranje ugovora o kreditu i/ili
- 2) izmjenu prethodnih uvjeta ugovora o kreditu koja između ostalog može uključivati:
 - a) produljenje roka otplate kredita,
 - b) promjenu vrste osiguranja na nekretnini,
 - c) odgodu plaćanja cijelog ili dijela obroka ili anuiteta za određeno razdoblje,
 - d) promjenu kamatne stope,
 - e) ponudu privremenog prekida otplate."

10.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Molimo pojasniti na što se odnosi promjena vrste osiguranja na nekretnini.

10.c.1. Očitovanje

Primjedba se prihvaća, te će odredba točke b) biti promijenjena tako da glasi:

"b) promjena tipa stambenoga potrošačkoga kredita."

10.b.2. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Molimo pojašnjenje suštinske razlike između točke c. i e.

10.c.2. Očitovanje

S obzirom na to da u pravnom sustavu Republike Hrvatske nema suštinske razlike između ovih dvaju termina, točka e. bit će brisana u konačnom prijedlogu Odluke.

15.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 7. stavak 2.

"(2) Ako je nakon okončanja ovršnog postupka dug i dalje nepodmiren, kreditna institucija dužna je potrošaču i, ako je primjenjivo, drugim sudionicima kreditnog odnosa ponuditi neku od mjera za olakšanje otplate iz stavka 1. ovog članka."

15.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Molimo pojašnjenje postupanja banke nakon ovršnog postupka, je li banka u tom trenutku stvarno dužna ponuditi neke od mjera za olakšanje otplate, prije prodaje potraživanja?

Odnosi li se članak 7. stavak 2. na dug nepodmiren nakon namirenja iz prodaje nekretnine ili i na neuspješno okončan ciklus ovršnog postupka (nekretnina nije prodana na dražbi)?

Uključuje li mjera za olakšanje otplate i ponudu reguliranja duga jednokratnom uplatom uz djelomičan otpis?

Molimo pojašnjenje prodaje potraživanja nakon ovršnog postupka, je li novi vjerovnik dužan postupati po ovoj Odluci?

15.c.1. Očitovanje

Ako je nakon okončanja ovršnog postupka neki dio duga i dalje nepodmiren, kreditna institucija može potrošaču i drugim sudionicima kreditnog odnosa ponuditi bilo koju mjeru koju smatra primjerenom i provedivom kako bi olakšala otplatu stambenoga potrošačkoga kredita.

U skladu sa Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju svaki stjecatelj ili treća osoba na koju je prodavatelj prenio taj ugovor dužna je prema potrošaču osigurati primjenu svih odredbi toga Zakona i drugih propisa kojima se uređuje zaštita potrošača, pa time i ove Odluke.

16.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 4. te članak 8. koji govore o čuvanju kreditne dokumentacije

16.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

U svjetlu digitalizacije, smanjenja papirne dokumentacije te iz sigurnosnih razloga trend je da što veći dio dokumentacije bude pohranjen u sustavima banaka bez nužnog pisanog oblika kada je to moguće.

Prijedlog:

Jasno propisati da sva dokumentacija, podaci i informacije iz ovog akta moraju biti dokumentirani u papirnatom obliku ili digitalnom obliku u sustavu banaka.

16.c.1. Očitovanje

Kako u odredbama članka 4. i 8. Odluke nije navedeno na kojem se mediju mora čuvati tražena dokumentacija, smisleno je podrazumijevati da se onaj dio informacija i dokumentacije koja se prikuplja i formira elektroničkim načinom ne mora nužno čuvati na papirnatom mediju.

17.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 9.

"Ova Odluka objavit će se u "Narodnim novinama", a stupa na snagu 1. siječnja 2018."

17.b.1. Komentari i upiti u javnoj raspravi

Predlažemo da se stupanje na snagu ove Odluke odgodi do 1. lipnja 2018. s obzirom na složenost dorada IT sustava za odobravanje kredita te sve ostale potrebne prilagodbe vezane uz Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju, odnosno ostale podzakonske akte.

17.c.1. Očitovanje

Prijedlog se ne prihvaća, jer se ovom Odlukom prenosi Smjernica Europskoga nadzornog tijela za bankarstvo koja se u Europskoj uniji primjenjuje od 21. ožujka 2016.