



HNB

Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb

tel.: 01 45 64 555 / faks: 01 46 10 551

www.hnb.hr / mb 3269817

**Očitovanje na primjedbe i prijedloge
dostavljene u sklopu javne rasprave o
Nacrtu Odluke o politikama i praksama primitaka povezanim s
pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima**

listopad 2018.

SAŽETAK

Hrvatska narodna banka (u nastavku teksta: HNB) na mrežnim je stranicama 11. srpnja 2018. objavila Nacrt Odluke o politikama i praksama primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima (u nastavku teksta: Odluka). Odluka se donosi na temelju Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju. Njome su također preneseni i zahtjevi iz Smjernica o politikama i praksama primitaka povezanim s ponudom i prodajom proizvoda i usluga namijenjenih potrošačima *EBA/GL/2016/06* (u nastavku teksta: Smjernice).

Mišljenja, prijedlozi i primjedbe u vezi s predloženom Odlukom mogli su se dostaviti do 10. rujna 2018. elektroničkom poštom na adresu zastita.potrosaca@hnb.hr.

Slijedi očitovanje na primjedbe i zahtjeve za tumačenjem pojedinih odredbi koje su dostavile Hrvatska udruga banaka, Zagrebačka banka d.d. i Wüstenrot stambena štedionica d.d.

1. Obuhvat Odluke

1.1.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 1. stavak 2.

(2) Odredbe ove Odluke dužni su primjenjivati sljedeći pružatelji usluga:

- a) kreditna institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad;
- b) kreditna institucija iz druge države članice koja je u skladu sa zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija ovlaštena pružati bankovne usluge na području Republike Hrvatske preko podružnice ili neposredno;
- c) podružnica kreditne institucije iz treće zemlje koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za pružanje bankovnih usluga na području Republike Hrvatske;
- d) kreditna unija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad;
- e) kreditni posrednik sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koji je od Hrvatske narodne banke dobio odobrenje za rad i
- f) kreditni posrednik iz druge države članice koji je u skladu sa zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje ovlašten pružati usluge kreditnog posredovanja u Republici Hrvatskoj preko podružnice ili neposredno.

1.1.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatraženo je tumačenje primjenjuju li se odredbe ove Odluke, uz kreditne posrednike koji su odobrenje za pružanje usluga kreditnog posredovanja za stambene potrošačke kredite dobili od HNB-a, i na kreditne posrednike koji su odobrenje za pružanje usluga potrošačkoga kreditiranja ishodili od Ministarstva financija.

1.1.c. Očitovanje

Iako je navedenom Odlukom uz stambene potrošačke kredite propisana primjena i na ostale vrste kredita i zajmova (članak 2. točka 4.), odredbe ove Odluke nije moguće direktno primijeniti i na kreditne posrednike koji posluju na temelju odobrenja Ministarstva financija. Naime, ti subjekti nisu u nadležnosti HNB-a, a u Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju i u Zakonu o potrošačkom kreditiranju ne postoji odgovarajuća pravna osnova na temelju koje bi se te kreditne posrednike moglo obvezati na primjenu ovoga podzakonskog akta.

Međutim, kada ugovara poslovnu suradnju s kreditnim posrednicima, kreditna institucija dužna je, na uvjete bilo kojeg oblika te suradnje, primijeniti odredbe Odluke o eksternalizaciji te i na taj način osigurati usklađenost s propisima za čiju je primjenu i provedbu odgovorna.

1.2.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 1. stavak 4.

(4) U slučajevima kada pružatelj usluga iz stavka 2. ovog članka u cijelosti ili djelomično eksternalizira djelatnost vezano uz pružanje bankovnih proizvoda i/ili usluga iz članka 2. točke 4. i članka 4. stavka 5. ove Odluke ili tu djelatnost u cijelosti ili djelomično izvršava druga osoba na neki drugi način, pružatelj usluga je dužan osigurati kontinuiranu usklađenost sa zahtjevima iz ove Odluke i svih drugih važećih propisa kojima se regulira eksternalizacija poslovanja.

1.2.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

- a) Zatraženo je mišljenje primjenjuje li se navedena odredba i u slučajevima kada kreditna institucija ima uspostavljenu suradnju s drugom pravnom osobom na način da ta druga pravna osoba s potrošačima isključivo i jedino ugovara trajne naloge ili izravna terećenja.
- b) Također je zatraženo mišljenje odnosi li se primjena ove Odluke i na usluge eksternalizacije naplate dospjelih naplaćenih obveza, tj. na agencije za naplatu i odvjetnička društva. U slučaju potvrdnog mišljenja predloženo je da se detaljnije propiše način primjene propisanih smjernica.

1.2.c. Očitovanje

- a) Budući da komentaru nije priložen primjer na temelju kojeg bi se mogli procijeniti konkretniji učinci oblika suradnje prema kojem druga pravna osoba surađuje s bankom i isključivo ugovara trajne naloge ili izravna terećenja, ovim će se očitovanjem nastojati obuhvatiti što je moguće širi kontekst potencijalne primjene navedene odredbe. Naime, na temelju zakona kojim se uređuje platni promet, trajni nalog i izravno terećenje smatraju se platnim uslugama. Stoga se na aktivnosti povezane s pružanjem tih usluga na temelju članka 1. stavka 1. i članka 2. točke 4. ove Odluke mora primijeniti konkretna odredba. Pritom, u kontekstu navedenoga komentara naglašavamo da je jedan od glavnih ciljeva donošenja ove Odluke osiguravanje da se u svim onim situacijama u kojima je osnovni cilj ponuda ili prodaja bankovnih proizvoda i usluga iz obuhvata ove Odluke uzimaju u obzir prava i interesi potrošača, a odgovornost za to u cijelosti ostaje na obveznicima primjene ove Odluke navedenima u članku 1. stavku 2. Odluke. Međutim, u slučaju eksternalizacije pružanja bankovnih proizvoda ili usluga iz obuhvata Odluke preko pravnih osoba koje nisu obuhvaćene člankom 1. stavkom 2. Odluke, kreditna institucija dužna je primijeniti Odluku o eksternalizaciji ("Narodne novine", br. 1/2009., 75/2009. i 2/2010.) i osigurati usklađenost sa svim propisima koje mora primjenjivati u svom poslovanju, uključujući i navedenu Odluku, na način koji je primjeren uspostavljenom obliku suradnje.

- b) U vezi s eksternalizacijom usluga naplate dospjelih neplaćenih obveza također je relevantno očitovanje iz posljednjeg odjeljka prethodne točke a). Naime, na pravne osobe koje nisu obuhvaćene člankom 1. stavkom 2. Odluke ne primjenjuju se direktno odredbe ove Odluke. Međutim, u svim slučajevima takvih oblika suradnje posebno naglašavamo potrebu i važnost procjene rizika povezanih s eksternalizacijom ove usluge, uključujući i rizike koji bi mogli proizići zbog neuzimanja u obzir prava i interesa potrošača pri pružanju eksternalizirane usluge, kao i provođenje adekvatnog nadzora obavljanja eksternaliziranih aktivnosti.

2. Korišteni pojmovi i definicije

2.1.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 1. stavak 1.

(1) Ovom se Odlukom pobliže uređuju zahtjevi za donošenje i provođenje politika i praksi primitaka u vezi s ponudom i pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima s ciljem zaštite potrošača od nepoželjnih gubitaka.

2.1.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Predlaže se brisanje termina "nepoželjnih" ili detaljno specificiranje što se smatra nepoželjnim gubitkom za potrošača.

2.1.c. Očitovanje

Smatramo da bi brisanje termina "nepoželjnih" ispred termina "gubitaka" izazvalo dodatne nejasnoće u području primjene ove odredbe uzme li se u obzir da nije svaki gubitak koji potrošač može pretrpjeti korištenjem pojedinog proizvoda i/ili usluge rezultat neadekvatne ponude ili prodaje tog proizvoda, tj. nije svaki gubitak prouzročen neadekvatnim postupanjem osoblja banke.

Naime, ovom se Odlukom utvrđuju zahtjevi koje pružatelji usluga moraju ispuniti isključivo s ciljem zaštite potrošača od gubitaka koji mogu nastati kao rezultat neadekvatnog načina nagrađivanja osoblja tog pružatelja usluga. Stoga se korištenjem termina "nepoželjni gubitak" nastojalo upozoriti upravo na razliku između gubitaka koje potrošač može pretrpjeti zbog potencijalnih neadekvatnih načina prodaje i ostalih oblika pružanja usluge od strane pružatelja usluga u odnosu na gubitke do kojih dolazi isključivo zbog potrošačeve odluke o ugovaranju određenoga bankovnog proizvoda ili usluge.

Međutim, uzme li se u obzir srž komentara, smatramo opravdanim dopuniti konkretnu odredbu.

Izmijenjeni članak 1. stavak 1. sada glasi:

"Ovom se Odlukom pobliže uređuju zahtjevi za donošenje i provođenje politika i praksi primitaka s ciljem zaštite potrošača od nepoželjnoga gubitka koji proizlazi iz načina nagrađivanja osoblja koje nudi i/ili pruža bankovne proizvode i/ili usluge potrošačima."

2.2.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 2. točka 6.

6. *primitak* je svaki oblik fiksnih ili varijabilnih primitaka, uključujući izvršena plaćanja ili pogodnosti, novčane ili nenovčane, koje prodajnom osoblju izravno dodjeljuje pružatelj usluga ili se dodjeljuju u ime pružatelja usluga. Nenovčane pogodnosti mogu uključivati, ali nisu ograničene na, napredovanje u karijeri, zdravstveno osiguranje, različite popuste, korištenje automobilom ili mobilnim telefonom, otvorene račune za pokriće značajnih iznosa različitih troškova ili seminare;

2.2.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

S ciljem konzistentnosti primjene predlaže se da se definicija pojma primitaka navedena u Odluci izjednači s definicijom istog pojma iz Odluke o primicima radnika ("Narodne novine", br. 31/2017. i 57/2017.), a koja glasi:

"1) Primici jesu svi oblici plaćanja i pogodnosti, u novcu ili u naravi, koje kreditna institucija isplaćuje radniku u zamjenu za poslove koje taj radnik obavlja za kreditnu instituciju, a koji uključuju:

- primitke na osnovi nesamostalnog rada – plaću, uključujući diskrecijske mirovinske pogodnosti,
- primitke na osnovi nesamostalnog rada – primitke u naravi i
- druge primitke.

Primici obuhvaćaju i neizravna plaćanja i pogodnosti koje radnicima kreditne institucije daje matična institucija kreditne institucije ili društva koja su povezana s kreditnom institucijom.

Ukupni primici mogu se sastojati od fiksnih i varijabilnih primitaka.

Za ispunjavanje zahtjeva iz ove Odluke iznos primitaka uzima se na bruto osnovi. Dividenda koju radnik prima u svojstvu dioničara kreditne institucije ne smatra se primitkom tog radnika."

2.2.c. Očitovanje

Skrećemo pozornost na to da su odredbe povezane s predmetom i obuhvatom Odluke o primicima radnika u bitnome različite u odnosu na ovu Odluku. Nadalje, odredbe ove Odluke uz kreditne institucije bit će dužni primjenjivati i kreditni posrednici na čije se poslovanje ne primjenjuju jednaki propisi kao na poslovanje kreditnih institucija. Također je značajno što se odredbe ove Odluke ne odnose na sve radnike kreditnih institucija i kreditnih posrednika, a i svrha donošenja ove Odluke uža je u odnosu na obuhvat Odluke o primicima radnika budući da je usmjerena na uređivanje samo onih zahtjeva za donošenje i provođenje politika i praksi

primitaka koji su povezani s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima, a kako bi se potrošače zaštitilo od nepoželjnih gubitaka.

Stoga smatramo da definicija iz Odluke, usuglašena na razini svih članica EBA-e, u potpunosti podupire sadržaj i svrhu Smjernica koje se ovom Odlukom transponiraju.

Upravo kako bi se naglasila komplementarnost ove Odluke u odnosu na Odluku o primicima radnika i obvezu kreditnih institucija da primjenjuju obje odluke, u članku 1. stavku 3. Odluke navedeno je da se odredbama ove Odluke ne isključuje primjena Odluke o primicima radnika osim u dijelu koji je u suprotnosti s odredbama ove Odluke kojima se uređuju primici osoblja iz članka 2. točke 3., članka 4. stavka 5. i članka 14. stavka 2. ove Odluke.

Budući da prijedlogu nije priložen primjer na temelju kojeg bi se mogli procijeniti potencijalna neusklađenost ovih definicija i problemi koje bi to moglo izazvati kreditnim institucijama u primjeni obiju odluka, definicija primitaka iz ove Odluke neće biti korigirana na predloženi način.

2.3.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 2. točke 9. i 10.

9. *kvantitativni kriteriji* su brožčani i/ili financijski podaci za određivanje primitaka prodajnog osoblja poput kvantitativnih ciljeva prodaje, kretanje broja novih klijenata, količina primljenih prigovora u određenom vremenskom razdoblju, financijski pokazatelji vezani uz prodaju, i sl.; 10. *kvalitativni kriteriji* su svi oni kriteriji koji nisu kvantitativni, ali mogu se odnositi na brožčane ili financijske podatke koji se koriste za kvalitativnu analizu rezultata prodajnog osoblja i/ili pružanja usluga potrošačima, poput strukture ponuđenih/prodanih proizvoda i/ili usluga u određenom razdoblju; sadržaja i/ili broja primljenih prigovora i njihove strukture u određenom razdoblju i sl.

2.3.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatraženo je pojašnjenje razloga i ispravnosti korištenja termina "količina prigovora" odnosno "broj prigovora" u obje definicije.

2.3.c. Očitovanje

U definiranju pojma "kvalitativni kriteriji" korištena je terminologija "sadržaj i/ili broj primljenih prigovora i njihova struktura u određenom razdoblju". Taj podatak, koji ne sadržava isključivo brožčanu komponentu, već je brožčana komponenta samo dio tog podatka zajedno sa sadržajem odnosno strukturom tih prigovora, trebao bi ilustrirati razliku kada se određeni brožčani podatak koristi isključivo kao kvantitativni kriterij – npr. "količina prigovora u određenom razdoblju", u odnosu na njegovo potencijalno korištenje pri kreiranju kvalitativnog kriterija – npr. "sadržaj i/ili broj primljenih prigovora i njihova struktura u određenom razdoblju".

Napominjemo da su ti podaci u okviru navedenih definicija korišteni primarno u svrhu što boljeg opisa pojma, a pružatelji usluga mogu na osnovi tih opisa kreirati kriterije koji su primjereniji aktivnostima odnosno ciljevima osoblja na koje će se pojedini kriteriji primjenjivati.

2.4.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 2. točka 5.

5. *upravljačko tijelo* je jedno ili više tijela pružatelja usluga koja su imenovana ili izabrana u skladu s važećim propisima, a koja su ovlaštena odrediti strategiju, ciljeve i opće usmjerenje pružatelja usluga ili koja nadziru i prate proces donošenja odluka u vezi s upravljanjem te uključuje osobe koje upravljaju poslovanjem pružatelja usluga;

2.4.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Predložena je izmjena definicije na način da se veznik "ili" u dijelu teksta koji glasi "... koja su ovlaštena odrediti strategiju, ciljeve i opće usmjerenje pružatelja usluga ili koja nadziru i prate proces donošenja odluka u vezi s upravljanjem" zamijeni veznikom "i", kako bi bila usklađena s definicijom iz Smjernica.

2.4.c. Očitovanje

Korištenjem veznika "ili" u navedenoj definiciji nastojalo se upozoriti na različitost uloga u slučajevima kada postoji više upravljačkih tijela kod pružatelja usluga. No, s ciljem izbjegavanja različitih tumačenja ove definicije, prihvaćamo primjedbu.

Izmijenjena definicija sada glasi:

"upravljačko tijelo je jedno tijelo ili više tijela pružatelja usluga koja su imenovana ili izabrana u skladu s važećim propisima, a koja su ovlaštena odrediti strategiju, ciljeve i opće usmjerenje pružatelja usluga i koja nadziru i prate proces donošenja odluka u vezi s upravljanjem, te uključuje osobe koje upravljaju poslovanjem pružatelja usluga".

3. Izrada i primjena politika i praksi primitaka

3.1.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 5. stavak 3.

(3) Prilikom izrade politika i praksi primitaka pružatelj usluga je dužan procijeniti da li se tim politikama i praksama uvodi neki oblik rizika nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača.

Pružatelj usluga je prilikom te procjene dužan razmotriti minimalno sljedeće: ulogu i odgovornosti prodajnog osoblja, poželjno poslovno ponašanje prodajnog osoblja, vrstu i složenost bankovnih proizvoda i/ili usluga koje prodajno osoblje nudi i/ili prodaje potrošačima te način distribucije tih proizvoda i/ili usluga.

Ako se prilikom te procjene utvrde mogući rizici nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača, pružatelj usluga je dužan propisati mjere za sprječavanje tih rizika.

3.1.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatraženo je pojašnjenje na kakav se točno proces misli pod postupkom procjene rizika u spornom stavku, tim više što u Smjernicama nije detaljnije propisana procjena rizika od nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača.

3.1.c. Očitovanje

Budući da je u Smjernicama dan okvir prema kojem nagrađivanje osoblja pružatelja usluga ne smije narušavati interese i prava potrošača, ovim podzakonskim aktom namjerava se jasnije definirati koje su to aktivnosti i poželjne prakse koje pružatelj usluga i njegovo osoblje trebaju uspostaviti kako se ti interesi i prava ne bi narušili. Smatramo da je kršenje tih interesa i prava ponajprije vidljivo u nastanku nepoželjnoga gubitka za potrošača odnosno kao rezultat postupanja osoblja pružatelja na štetu potrošača. Da bi to spriječio, pružatelj usluga pri izradi politika i praksi primitaka trebao bi moći procijeniti potiče li se tim politikama i praksama te na koji način eventualno postupanje koje može uzrokovati nepoželjni gubitak odnosno štetu potrošaču. Prema mišljenju regulatora u tu bi procjenu trebali biti uključeni barem sljedeći elementi: uloge i odgovornosti prodajnog osoblja, poželjno poslovno ponašanje prodajnog osoblja, vrsta i složenost bankovnih proizvoda i/ili usluga koje prodajno osoblje nudi i/ili prodaje potrošačima te način distribucije tih proizvoda i/ili usluga. Sam tijekom tog postupka, tj. procjene nastanka rizika za takvo nepoželjno postupanje, ukupni elementi koji će se procjenjivati u tom postupku kao i izvršitelji te procjene prepušteni su odluci pružatelja usluga budući da takav postupak može ovisiti o veličini, organizaciji te ciljevima svakog pojedinog pružatelja usluga.

3.2.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 5. stavak 5.

(5) U mjeri u kojoj je to primjenjivo, funkcija kontrole rizika, funkcija praćenja usklađenosti i funkcija ljudskih resursa dužne su osigurati ulazne podatke za izradu tih politika i praksi primitaka.

Ti ulazni podaci mogu uključivati, ali nisu ograničeni na, informacije o praćenju kvalitete pruženih usluga, analizu trendova i uzroka pada/porasta prodaje u cilju određivanja područja povećanog rizika i poduzimanja korektivnih mjera, praćenje ocjena radne uspješnosti članova prodajnog osoblja s iznad prosječnim ocjenama i ispod prosječnim ocjenama, broj i razlozi

primljenih prigovora povezanih s pojedinim bankovnim proizvodima i/ili uslugama te broj i razlozi odustanka od zaključenih ugovora o pojedinim bankovnim proizvodima i/ili uslugama.

Članak 9. stavak 1.

(1) Pružatelj usluga je dužan najmanje jednom godišnje preispitati svoje politike i prakse primitaka kako bi osigurao usklađenost s ovom Odlukom.

Kada je prilikom izrada politika i praksi primitaka utvrđeno da iste mogu rezultirati rizikom nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača, kako je navedeno u članku 5. stavku 3. ove Odluke, pružatelj usluga dužan je kod preispitivanja politika i praksi utvrditi da li je došlo do nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača na osnovi tih ranije identificiranih rizika.

U preispitivanje politika i praksi primitaka pružatelj usluga dužan je uključiti i analizu ukupnih ocjena radne uspješnosti prodajnog osoblja ostvarenih u završenom razdoblju procjene koje prethodi tom preispitivanju.

3.2.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

- a) Zatraženo je pojašnjenje na koji način kontrolne funkcije moraju osigurati ulazne podatke za izradu politika i praksi primitaka. Navodi se argumentacija da podaci koji su navedeni kao ulazni u spornom stavku nisu primarno podaci kontrolnih funkcija, već njih osiguravaju druge podržavajuće funkcije u kreditnoj instituciji poput službe za podršku poslovanja za klijente fizičke osobe, službe upravljanja prigovorima potrošača i sl. Stoga je nejasno koja su očekivanja regulatora u vezi s tim na koji bi način operativno kontrolne funkcije trebale biti uključene u postupak osiguravanja navedenih podataka, tj. trebaju li one izvršavati analize navedenih podataka, osiguravati kao ulazne podatke rezultate svojih kontrola, procjena rizika i sl.
- b) Uzmu li se u obzir sporna odredba i odredba iz članka 9. stavaka 1. i 2., postavlja se pitanje je li osiguravanje ulaznih podataka od strane kontrolnih funkcija obvezni dio svakog postupka procjene rizika od nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača kao i postupka preispitivanja postojećih politika i praksi primitaka.
- c) Također je nejasno znači li izraz "u mjeri u kojoj je to primjenjivo" da kontrolne funkcije osiguravaju ulazne podatke u mjeri u kojoj su im navedeni podaci dostupni ili taj izraz znači da je navedeno obveza kontrolnih funkcija samo u onim slučajevima kada su te kontrolne funkcije uspostavljene, uzme li se u obzir da se Odluka primjenjuje i na pružatelje usluga koji nisu kreditne institucije.

3.2.c. Očitovanje

Navedena odredba definirana je na ovaj način uzimajući u obzir razlike u organizacijskoj strukturi, veličini, obujmu poslovanja i vrstama pružatelja usluga koji su obvezni primjenjivati ovu Odluku. Međutim, s obzirom na srž primjedbi povezanih s konkretnom odredbom

smatramo potrebnim korigirati njezin izričaj da bi sljedeća očekivanja regulatora bila lakše razumljiva:

- a) Navedeni primjeri ulaznih podataka navedeni su kao primjer skupa mogućih ulaznih podataka čija bi analiza od strane kontrolnih funkcija dala korisne podatke za izradu politika i praksi primitaka. Pritom pružatelj usluga može odlučiti hoće li se koristiti takvom vrstom podataka ili će kreirati skup podataka koji smatra primjerenijim za korištenje u tu svrhu. Nadalje, Odlukom nije propisana obveza uključivanja točno određenih podržavajućih funkcija, osim spomenutih kontrolnih funkcija, pri izradi politika i praksi i proces pribavljanja ulaznih podataka, ali odredbe Odluke ne sprečavaju pružatelja usluga da procijeni najbolji način za ispunjavanje ove odredbe i pribavljanje potrebnih podataka od onih funkcija koje tim podacima raspolažu.
- b) Smatramo da bi za kvalitetno i dosljedno preispitivanje u svim onim slučajevima u kojima je pri inicijalnoj izradi politika i praksi primitaka ili njihova naknadnog preispitivanja postojao rizik nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača, pružatelj usluga pri prvom sljedećem postupku preispitivanja politika i praksi trebao uključiti minimalno ulazne podatke korištene u prethodnoj procjeni.
- c) Kontrolne funkcije dužne su sudjelovati u postupku izrade politika i praksi primitaka samo u slučajevima kada su one uspostavljene.

Slijedom navedenog, izmijenjene odredbe sada glase:

Članak 5. stavak 5.

"(5) Ako su uspostavljene, funkcija kontrole rizika i funkcija praćenja usklađenosti dužne su osigurati analizu ulaznih podataka za izradu tih politika i praksi primitaka.

U mjeri u kojoj je to primjenjivo, ti ulazni podaci mogu uključivati, primjerice, informacije o praćenju kvalitete pruženih usluga, analizu trendova i uzroka pada/porasta prodaje s ciljem određivanja područja povećanog rizika i poduzimanja korektivnih mjera, praćenje ocjena radne uspješnosti članova prodajnog osoblja s iznadprosječnim ocjenama i ispodprosječnim ocjenama, broj i razloge primljenih prigovora povezanih s pojedinim bankovnim proizvodima i/ili uslugama te broj i razloge odustanka od zaključenih ugovora o pojedinim bankovnim proizvodima i/ili uslugama."

Članak 9. stavak 1.

"(1) Pružatelj usluga dužan je najmanje jednom godišnje preispitati svoje politike i prakse primitaka kako bi osigurao usklađenost s ovom Odlukom.

Kada je pri izradi politika i praksi primitaka došlo do slučaja iz članka 5. stavka 3. ove Odluke, pružatelj usluga dužan je kod preispitivanja politika i praksi utvrditi je li došlo do nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača na osnovi tih ranije identificiranih rizika uporabom minimalno onih podataka koji su korišteni u prethodnoj procjeni.

U preispitivanje politika i praksi primitaka pružatelj usluga dužan je uključiti i analizu ukupnih ocjena radne uspješnosti prodajnog osoblja ostvarenih u završenom razdoblju procjene koje prethodi tom preispitivanju."

3.3.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 9. stavak 2.

(2) Kada se nakon provedenog preispitivanja iz prethodnog stavka ovog članka utvrdi da politike i prakse primitaka nemaju očekivani ili propisani učinak, pružatelj usluga je dužan izmijeniti svoje politike i prakse primitaka u skladu s ovom Odlukom.

Prilikom izmjena politika i praksi primitaka pružatelj usluga dužan je uzeti u obzir ulazne podatke funkcije kontrole rizika ako isti ukazuju da postoji direktna veza između visokih primitaka prodajnog osoblja i ostvarenih prodajnih rezultata određenih bankovnih proizvoda ili usluga, koji pružatelju usluga donose visoke prihode.

3.3.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatraženo je dodatno definiranje pojma ili kriterija za određivanje pojma "visoki primici". Također je nejasno koja su očekivanja regulatora u vezi s dijelom odredbe koji glasi: "Kada se nakon provedenog preispitivanja iz prethodnog stavka ovog članka utvrdi da politike i prakse primitaka nemaju očekivani ili propisani učinak..." – postavlja se pitanje postoje li neki objektivni parametri ili bi se taj očekivani učinak trebao ocjenjivati prema rezultatima radne uspješnosti, prema broju prigovora ili nekom trećem parametru odnosno njihovoj kombinaciji. Također je zatraženo pojašnjenje na koji način HNB procjenjuje ima li kreditna institucija primjerenu razinu zaštite potrošača i od nepoželjnih gubitaka i od svih parametara navedenih u regulativi povezanoj sa zaštitom potrošača kako bi mogao procijeniti je li kreditna institucija postigla propisani učinak.

3.3.c. Očitovanje

Svaki pružatelj usluge dužan je voditi računa o pravima i interesima potrošača te, u skladu s tom obvezom, izraditi i provoditi politike i prakse primitaka za osoblje na način da ta pravi i interesi ne budu narušeni. Na svakom je pružatelju usluga da na temelju svog dosadašnjeg poslovanja, koje potencijalno može upućivati na kršenje prava i interesa potrošača kroz primljene prigovore potrošača, nalaze revizije, naknade šteta isplaćenih potrošačima itd., kao i na temelju svojih ciljeva i strategije kojima ubuduće namjerava ispuniti obvezu zaštite prava i interesa potrošača, definira, ili propiše u svojim internim aktima, koji učinak očekuje nakon primjene ovako dizajniranih politika i praksi nagrađivanja svog osoblja.

Smatramo da definiranje pojma "visoki primici" u kontekstu potencijalno različito definiranih očekivanih učinaka svakog pojedinog pružatelja usluga ne bi donijelo dodatnu vrijednost ovoj odredbi. Međutim, uzme li se u obzir da ostvareni primici ne moraju biti isključivo u novčanom

obliku, prihvaćamo primjedbu o potrebnom pojašnjenju tog pojma te će se sporni izraz "visokih primitaka" zamijeniti pojmom "ostvarenih primitaka" kako bi se pri izmjenama politika i praksi primitaka uzeli u obzir rezultati analize ako upućuju na to da je određeno osoblje ostvarilo primitke na temelju prodaje određenih bankovnih proizvoda ili usluga koji pružatelju usluga donose visoke prihode.

Stoga izmijenjeni članak 9. stavak 2. sada glasi:

"Kada se nakon provedenog preispitivanja iz prethodnog stavka ovog članka utvrdi da politike i prakse primitaka nemaju očekivani ili propisani učinak, pružatelj usluga dužan je izmijeniti svoje politike i prakse primitaka u skladu s ovom Odlukom.

Pri izmjenama politika i praksi primitaka pružatelj usluga dužan je uzeti u obzir ulazne podatke funkcije kontrole rizika ako upućuju na to da postoji direktna veza između ostvarenih primitaka prodajnog osoblja dodijeljenih pretežito na temelju prodajnih rezultata određenih bankovnih proizvoda ili usluga koji pružatelju usluga donose visoke prihode."

3.4.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 9. stavak 3.

(3) Pružatelj usluge je dužan uspostaviti učinkovite interne kontrole u cilju provjere postupanja u skladu s politikama i praksama primitaka te, u slučajevima gdje je to potrebno, otkloniti uzroke neusklađenosti s ovom Odlukom. Takve kontrole se trebaju provoditi kroz pravni subjekt kao cjelinu i trebaju minimalno uključivati procjenu kvalitete usluge pružene potrošačima putem, primjerice, provjere dokumentacije potrošača i utvrđivanja prikladnosti izvršene prodaje ili praćenja poziva telefonske prodaje. O rezultatima takvih kontrola mora biti uspostavljen sustav izvješćivanja za poduzimanje odgovarajućih korektivnih mjera.

3.4.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatraženo je pojašnjenje o tome što operativno podrazumijeva provođenje kontrola kroz pravni subjekt kao cjelinu.

3.4.c. Očitovanje

Navedeni je izraz korišten kako bi se naglasila potreba da te kontrole budu sveobuhvatne i dosljedne. No budući da komentar upućuje da njime nije ostvarena dodatna vrijednost u razumijevanju odredbe, ona će se izmijeniti.

Članak 9. stavak 3. sada glasi:

"Pružatelj usluge dužan je uspostaviti učinkovite interne kontrole s ciljem provjere postupanja u skladu s politikama i praksama primitaka te, u slučajevima gdje je to potrebno, otkloniti uzroke neusklađenosti s ovom Odlukom. Te kontrole trebaju minimalno uključivati procjenu kvalitete usluge pružene potrošačima pomoću, primjerice, provjere dokumentacije potrošača i

utvrđivanja prikladnosti izvršene prodaje ili praćenja poziva telefonske prodaje. O rezultatima takvih kontrola mora biti uspostavljen sustav izvješćivanja za poduzimanje odgovarajućih korektivnih mjera."

3.5.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 5. stavak 6. i stavak 11.

(6) U politikama i praksama primitaka pružatelj usluga je dužan propisati primjerene kriterije za procjenu radne uspješnosti pojedinog člana prodajnog osoblja uzimajući u obzir prava i interese potrošača.

(11) Pri izradi politika i praksi primitaka pružatelj usluga dužan je propisati primjerene kvalitativne i kvantitativne kriterije za određivanje razine varijabilnih primitaka kako bi se osiguralo da se uzimaju u obzir prava i interesi potrošača.

3.5.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatražena je potvrda mišljenja da se kriteriji spomenuti u spornim stavcima članka 5. odnose isključivo na varijabilne primitke budući da se, prema razumijevanju institucije koja je komentar dostavila, na navedene kriterije iz članka 5. stavaka 6. i 11. nadovezuje članak 6.

3.5.c. Očitovanje

Svaki član prodajnog osoblja, neovisno o tome ostvaruje li samo fiksne ili fiksne i varijabilne primitke, mora biti obuhvaćen politikama i praksama primitaka. Stoga i učinak, tj. radna uspješnost, svakog člana tog osoblja mora biti mjerljiv, odnosno procjenjivan na temelju kriterija koji moraju uzimati u obzir prava i interese potrošača. Slijedom navedenog, stavak 6. odnosi se i na fiksne i na varijabilne primitke.

Međutim, ako pružatelj usluga svom osoblju omogućuje ostvarivanje varijabilnih primitaka, uz kriterije za procjenu radne uspješnosti mora propisati i kriterije za određivanje razine varijabilnih primitaka. Ti kriteriji moraju sadržavati i kvantitativnu i kvalitativnu komponentu kako bi se i na taj način osiguralo da se uzimaju u obzir prava i interesi potrošača.

Stoga će se radi jedinstvenog razumijevanja ovih odredbi članak 5. stavci 6. i 11. dopuniti na sljedeći način:

Članak 5. stavak 6.

"U politikama i praksama primitaka pružatelj usluga je, neovisno o oblicima primitka koje omogućava svom prodajnom osoblju, dužan propisati primjerene kriterije za procjenu radne uspješnosti pojedinog člana prodajnog osoblja uzimajući u obzir prava i interese potrošača."

Članak 5. stavak 11.

"Pri izradi politika i praksi primitaka pružatelj usluga je, ako razmatra omogućavanje varijabilnih primitaka prodajnom osoblju, dužan propisati primjerene kvalitativne i kvantitativne kriterije za određivanje razine varijabilnih primitaka kako bi se osiguralo da se uzimaju u obzir prava i interesi potrošača."

3.6.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 6. stavak 2.

(2) Pružatelj usluga dužan je definirati kriterije iz članka 5. stavaka 6. i 11. ove Odluke na način kojim ne uzrokuje nastanak neke od sljedećih loših praksi primitaka:

- a) dodjeljivanje primitaka bazirano isključivo na subjektivnoj procjeni osobe koja procjenjuje radnu uspješnost člana prodajnog osoblja;
- b) dodjeljivanje primitaka u odnosu na ocjenu radne uspješnosti je destimulirajuće za prodajno osoblje;
- c) pružatelj usluga znatno mijenja fiksne primitke prodajnom osoblju ovisno o ostvarenju određenog kriterija;
- d) poticanje natjecanja među prodajnim osobljem na način da im se uvode različiti poticaji ovisno o određenom proizvodu ili kategoriji proizvoda koji se prodaje i/ili im se uvode jednaki poticaji za cijeli niz proizvoda, ali se ti poticaji povećavaju za prodaju određenih bankovnih proizvoda i/ili usluga u određenom razdoblju koji se podudara s promotivnim ili marketinškim aktivnostima pružatelja usluge;
- e) isplata dodatnih primitaka prodajnom osoblju u određenom razdoblju kako bi se potaknula potražnja potrošača za novim bankovnim proizvodom ili uslugom;
- f) prodajno osoblje samoinicijativno određuje prioritete u prodaji čime utječe na ispunjavanje kriterija za dodjelu primitaka;
- g) promicanje prodaje isplativijih proizvoda i/ili promicanje prodaje vezanih proizvoda određenih ugovornih partnera pružatelja usluge, a na štetu prava i interesa potrošača;
- h) varijabilne primitke nije moguće ostvariti ukoliko se ne ispune minimalni kriteriji za svaki od bankovnih proizvoda ili usluga koje prodajno osoblje prodaje (pa posljedično prodajno osoblje počinje nuditi potrošačima one bankovne proizvode kod kojih im nedostaju uvjeti za ispunjenje pojedinog kriterija);
- i) ocjena radne uspješnosti nije argumentirana adekvatnim pokazateljima ispunjenja pojedinih kriterija.

3.6.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Smatra se da je potrebno jasno naznačiti na koju se vrstu primitaka odnose pojedine točke spornog stavka. Naime, budući da je u spornoj odredbi navedeno da je pružatelj usluga dužan definirati kriterije iz članka 5. stavaka 6. i 11. Odluke na način kojim ne uzrokuje nastanak

neke od loših praksi primitaka, zbog razumijevanja da se članak 5. stavci 6. i 11. odnose isključivo na varijabilne primitke zatraženo je da se i u članku 6. stavku 2. naznači na koju se vrstu primitaka sporne stavke odnose.

3.6.c. Očitovanje

Kako bi se izbjegle nedoumice na koje upućuju komentari povezani sa spornim odredbama navedene u točkama 3.5.b. i 3.6.b., uvodni dio odredbe iz članka 6. stavaka 1. i 2. dopunit će se na sljedeći način:

Članak 6. stavak 1.

"Pri definiranju kriterija za procjenu radne uspješnosti iz članka 5. stavka 6. i kriterija za određivanje razine varijabilnih primitaka iz članka 5. stavka 11. ove Odluke pružatelj usluga može uzeti u obzir sljedeće:..."

Članak 6. stavak 2.

"Pružatelj usluga dužan je definirati kriterije za procjenu radne uspješnosti iz članka 5. stavka 6. i kriterije za određivanje razine varijabilnih primitaka iz članka 5. stavka 11. ove Odluke na način kojim ne uzrokuje nastanak neke od sljedećih loših praksi primitaka:..."

4. Specifični zahtjevi politika i praksi primitaka

4.1.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 10. stavak 1.

(1) Pružatelj usluga iz članka 4. stavka 4. ove Odluke je u svojim politikama primitka vezano uz aktivnosti ponude i prodaje stambenih potrošačkih kredita dužan propisati:

- a) ciljeve, poslovnu strategiju i dugoročne interese vezano uz zaštitu prava i interesa potrošača;
- b) kriterije za procjenu radne uspješnosti i dodjelu primitaka osoblju koje sudjeluje u osmišljavanju stambenih potrošačkih kredita, ponudi i/ili prodaji stambenih potrošačkih kredita, procjeni kreditne sposobnosti potrošača i pružanju savjetodavnih usluga, a na temelju kojih namjerava ostvariti ciljeve i interese iz točke a);
- c) mjere za sprečavanje nastanka sukoba interesa vezano uz ostvarivanje ciljeva i interesa iz točke a).

Članak 15.

Pružatelj usluga dužan je za osoblje iz članka 14. stavka 2. ove Odluke prilagoditi i na odgovarajući način primijeniti opće zahtjeve vezane uz izradu i primjenu politika i praksi

primitaka, dokumentiranje i dostupnost politika i praksi primitaka, postupak usvajanja te praćenje usklađenosti i naknadne izmjene propisane u Glavi II.1. ove Odluke.

4.1.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatraženo je tumačenje jesu li kreditne institucije dužne definirati kriterije i provoditi procjenu radne uspješnosti za osoblje koje sudjeluje kod osmišljavanja stambenih potrošačkih kredita, za osoblje koje sudjeluje u procjeni kreditne sposobnosti potrošača vezano uz ugovore o stambenom potrošačkom kreditu kao i za osoblje koje sudjeluje u postupku naplate dospjelih neplaćenih obveza i u onim slučajevima kada to osoblje prima samo fiksne primitke.

S tim u vezi, zatraženo je i pojašnjenje nalaže li obveza procjene radne uspješnosti za to osoblje uvođenje i varijabilnog dijela primitka koji će ovisiti o rezultatu procjene radne uspješnosti osoblja.

4.1.c. Očitovanje

S obzirom na očitovanje prethodno navedeno u točki 3.5.c., naglašavamo da se odredbama ove Odluke ne nalaže uvođenje varijabilnih primitaka u onim slučajevima kada osoblje na koje se Odluka primjenjuje prima samo fiksne primitke. Naime, termin "procjena radne uspješnosti" korišten u ovoj Odluci podrazumijeva upravljanje učinkovitošću člana osoblja na temelju unaprijed definiranih kriterija, neovisno o tome omogućava li pružatelj usluga svom osoblju samo fiksne ili samo varijabilne primitke odnosno kombinaciju fiksnih i varijabilnih primitaka. Međutim, potrebno je razlikovati opće zahtjeve politika i praksi primitaka iz glave II.1. Odluke, koji se primjenjuju na prodajno osoblje pružatelja usluga, od specifičnih zahtjeva iz glave II.2. Odluke, koji se primjenjuju na određene vrste osoblja koje obavlja aktivnosti vezane isključivo uz stambene potrošačke kredite (osoblje koje sudjeluje u osmišljavanju kredita, osoblje koje sudjeluje u postupku procjene kreditne sposobnosti potrošača, osoblje koje pruža savjetodavne usluge). Naime, ti specifični zahtjevi ne nalažu pružateljima usluga u odnosu na prethodno spomenuto osoblje primjenu članka 5., 6., 7., 8. i 9. na način kao što je to obveza kod izrade politika i praksi primitaka za prodajno osoblje pružatelja usluga u slučaju ponude i/ili prodaje svih bankovnih proizvoda i usluga iz članka 2. točke 4. Odluke. Posebnost tih specifičnih zahtjeva u odnosu na opće zahtjeve iz Odluke leži u tome što se specifičnim zahtjevima iz glave II.2. Odluke najvećim dijelom pobliže uređuju zahtjevi iz članka 7. stavaka 3. i 4. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju. Te zahtjeve potrebno je ispuniti na način da politike primitaka za to osoblje promiču učinkovito upravljanje rizicima te da one budu usklađene s poslovnom strategijom, ciljevima i dugoročnim interesima pružatelja usluga povezanim sa zaštitom prava i interesa potrošača.

U odnosu na zahtjeve politika i praksi primitaka za osoblje koje sudjeluje u postupku naplate dospjelih neplaćenih obveza, prepoznata je potreba proširenja zahtjeva iz Smjernica, odnosno odgovarajuća primjena općih zahtjeva iz glave II.1. Odluke na sve vrste osoblja čije aktivnosti uključuju kontakte s potrošačima, tijekom kojih se može utjecati na poštivanje prava i interesa potrošača.

4.2.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 12.

Za osoblje pružatelja usluga iz članka 4. stavka 4. ove Odluke koje sudjeluje u postupku procjene kreditne sposobnosti potrošača, kao i za osoblje koje je izravno ili neizravno nadređeno tom osoblju, neovisno o tome da li se to osoblje smatra prodajnim osobljem, pružatelj usluga iz članka 4. stavka 4. ove Odluke dužan je osigurati da kriteriji za procjenu radne uspješnosti pojedinog člana tog osoblja i dodjelu primitaka tom članu osoblja ispunjavaju minimalno sljedeće uvjete:

- a) pridonose učinkovitim upravljanju rizicima;
- b) pridonose učinkovitim sprečavanju nastanka sukoba interesa;
- c) ne potiču rizike koji prelaze razinu rizika prihvatljivog pružatelju usluga;
- d) usklađeni su s poslovnom strategijom, ciljevima i interesima iz članka 10. stavka 1. točke a) ove Odluke;
- e) ne rezultiraju dodjelom primitaka isključivo na temelju ispunjenja kvantitativnog cilja za odobravanje određenog broja ili udjela kreditnih zahtjeva;
- f) ne promiču odobravanje zahtjeva za određeni specifični proizvod ili kategoriju proizvoda u odnosu na druge proizvode, a na štetu prava i interesa potrošača i
- g) ne promiču odobravanje zahtjeva određenom potrošaču ili određenoj grupi potrošača, a na štetu prava i interesa drugih potrošača.

Članak 14. stavak 2.

(2) Osoblje iz stavka 1. ovog članka čini bilo koja fizička osoba koja:

- a) radi za pružatelja usluga i izravno kontaktira potrošače koji imaju poteškoće u plaćanju;
- b) radi za pružatelja usluga i izravno ili neizravno je nadređen osobi iz točke a) ovog stavka.

4.2.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Zatraženo je tumačenje pojma "neizravno nadređena" koji se koristi u člancima 12. i 14. Smatra se da nije dovoljno jasno odnosi li se navedeni pojam samo na voditelje (procjena kreditne sposobnosti, naplata potraživanja) odnosno direktore tih organizacijskih jedinica bez uključivanja osoba koje su nadređene upravo tim voditeljima/direktorima (npr. članovi uprava).

4.2.c. Očitovanje

Smatramo da se zaštita prava i interesa potrošača može ostvariti samo dosljednom i odgovarajućom primjenom zahtjeva iz Odluke na svim razinama koje uključuju operativno postupanje, ali i odlučivanje povezano s aktivnostima procjene kreditne sposobnosti i naplate. Na taj način izbjegava se i mogući sukob interesa do kojeg bi moglo doći pri ostvarivanju kriterija uspješnosti na nižim u odnosu na više hijerarhijske razine pružatelja usluga.

Također napominjemo da prema našem razumijevanju korišteni izričaj ni na koji način ne upućuje na to da je riječ o samo jednoj osobi neizravno nadređenoj osobi koja operativno

izvršava navedene aktivnosti, odnosno da se misli samo na osobu koja je nadređena osobi koja je izravno nadređena spomenutim izvršiteljima aktivnosti.

4.3.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 14. stavak 2.

(2) Osoblje iz stavka 1. ovog članka čini bilo koja fizička osoba koja:

- c) radi za pružatelja usluga i izravno kontaktira potrošače koji imaju poteškoće u plaćanju;
- d) radi za pružatelja usluga i izravno ili neizravno je nadređen osobi iz točke a) ovog stavka.

4.3.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Traži se pojašnjenje o tome ulazi li u obuhvat osoblja iz članka 14. stavka 2. i osoblje kontakt-centra koje je zaduženo za obraćanje potrošačima s poteškoćama u plaćanju. Jedna od institucija koja je dostavila komentar u vezi sa spornom odredbom predlaže da se obuhvat ograniči samo na osoblje funkcija naplate jer bi u protivnom ovom odredbom bio obuhvaćen preširok opseg zaposlenika, tj. osim osoblja funkcija naplate i osoblja kontakt-centra moguće je da ovom odredbom bude obuhvaćen i dio prodajnog osoblja.

4.3.c. Očitovanje

U vezi s dijelom očitovanja iz točke 4.1.c., u kojem je navedeno da je prepoznata potreba za proširenjem zahtjeva iz Smjernica, odnosno odgovarajuća primjena općih zahtjeva iz glave II.1. Odluke i na sve vrste osoblja čije aktivnosti uključuju kontakte s potrošačima kako bi se u što većoj mjeri utjecalo na poštivanje prava i interesa potrošača, smatramo da isključivanjem osoblja kontakt-centara iz primjene ovih zahtjeva taj cilj ne bi bio u potpunosti ispunjen. Nadalje, ako bi pod osobljem iz članka 14. stavka 2. bio obuhvaćen i dio prodajnog osoblja, smatramo da su uvjeti koje trebaju ispunjavati kriteriji za procjenu radne uspješnosti za obje vrste tog osoblja na temelju ove Odluke komplementarni.

5. Stupanje Odluke na snagu

5.1.a. Prijedlog odredbe upućen u javnu raspravu

Članak 17. stavak 1.

- (1) Ova Odluka stupa na snagu osmog dana od dana objave u Narodnim novinama.

5.1.b. Komentari i prijedlozi u javnoj raspravi

Predlaže se da se sporni članak dopuni odredbama o razdoblju prilagodbe od minimalno šest mjeseci, odnosno do 30. lipnja 2019. uzimajući u obzir potrebne dopune ugovornih odredbi, internih akata i internih procesa. Navedeno je dodatno argumentirano pozivom na odredbu članka 7. stavka 4. u kojoj se navodi da prodajno osoblje mora biti informirano na razumljiv i transparentan način o politikama i praksama primitaka, i to u razumnom roku prije nego što se članovima osoblja dopusti da nude i prodaju proizvode i usluge potrošačima. Također je naglašeno da su kriteriji za procjenu radne uspješnosti članova prodajnog osoblja za 2018. godinu već definirani u redovnom godišnjem ciklusu upravljanja radnom uspješnošću.

5.1.c. Očitovanje

Iako se Smjernice primjenjuju od 13. siječnja 2018., prihvaćamo primjedbu uzimajući u obzir detaljniju razradu odredbi u Odluci u odnosu na pojedine zahtjeve iz Smjernica.

Stoga će se članak 17. dopuniti stavkom 2. koji glasi:

"Pružatelj usluga dužan je uskladiti se s odredbama članka od 5. do 7. i članka od 9. do 16. ove Odluke najkasnije do 31. ožujka 2019."