

Informacija o načinu HNB-ova postupanja s prigovorima potrošača vezano za primjenu Zakona o izmjeni i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju

Ponukani brojnim upitima u pogledu rokova i načina na koji će Hrvatska narodna banka postupati na osnovi prijava i prigovora dužnika banaka vezano za primjenu Zakona o izmjeni i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju, u nastavku iznosimo informacije o postupku prema kojem se provodi supervizija nad kreditnim institucijama, kao i o rokovima u kojima se supervizija može provesti i njenim posljedicama.

Sukladno članku 309. stavak 6. Zakona o kreditnim institucijama HNB ne rješava pojedinačne prigovore potrošača, međutim u slučajevima kada iz zaprimljenih prigovora potrošača proizlazi vjerojatnost da je banka postupila suprotno propisima iz HNB-ove nadležnosti, HNB može provesti postupak supervizije banke sukladno i u rokovima propisanim Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o općem upravnom postupku.

HNB obavlja superviziju prikupljanjem i analizom izvješća i informacija od banaka, praćenjem poslovanja banaka (tzv. *offsite*) kao i obavljanjem neposrednog nadzora banaka nad njihovim poslovanjem (tzv. *onsite*).

Ukoliko u postupku supervizije HNB utvrdi da su prava potrošača iz propisa u njenoj nadležnosti bila povrijeđena, HNB će poduzeti zakonom propisane mjere i rješenjem banci naložiti da ispravi povredu te da o tome obavijesti potrošača. Hrvatska narodna banka nije ovlaštena neposredno izricati kazne bankama, već u slučaju da postoji sumnja u počinjenje prekršaja pokreće postupak protiv banke pred nadležnim sudom.

Kako bi se osiguralo da banke postupaju u skladu s izrečenim mjerama, HNB će pratiti njihovu provedbu kod banaka.

Sve informacije u vezi s kreditnim institucijama do kojih HNB dođe tijekom supervizije su određene kao povjerljive člankom 206. Zakona o kreditnim institucijama.

Kada HNB odluči obaviti neposredan nadzor banke dužna je banci dostaviti obavijest o neposrednom nadzoru i to najkasnije 8 dana prije početka nadzora. Nakon obavljenog neposrednog nadzora HNB sastavlja Zapisnik o obavljenom neposrednom nadzoru u roku od 15 radnih dana od završetka nadzora. Iznimno, kod posebno složenih postupaka nadzora, ovaj rok može se produžiti za dodatnih 15 radnih dana. Nakon dostave Zapisnika banci HNB joj daje rok za očitovanje na zapisnik od 8 do 15 radnih dana. Ako su primjedbe KI osnovane, u roku od 8 radnih dana od dana primitka primjedbi HNB sastavlja dodatak zapisniku. Supervizorske mjere (rješenje ili sporazum o razumijevanju) nalažu se i dostavljaju banci u roku od 30 radnih dana od isteka roka za primjedbe na zapisnik, odnosno, od datuma dostave dodatka zapisnika banci.

Postupak supervizije odvija se u propisanim rokovima, kako je gore navedeno, te slijedom toga neće moći biti završen do isteka roka u kojem su dužnici temeljem članka 19.e stavak 5. Zakona o potrošačkom kreditiranju dužni obavijestiti banku vjerovnika o prihvaćaju izračuna konverzije. S tim u vezi dužnicima ukazujemo da podnošenje prigovora HNB-u ne odgađa rok u kojem dužnici temeljem članka 19.e stavak 5. Zakona o potrošačkom kreditiranju trebaju obavijestiti banku vjerovnika o prihvatu konverzije.