



HNB

Trg hrvatskih velikana 3, 10002 Zagreb
tel.: 01 45 64 555 / faks: 01 46 10 551, 45 50 726, 46 10 591
teleks: 22 569 / www.hnb.hr / mb 3269817

SEKTOR BONITETNE REGULATIVE I NADZORA BANAKA

Smjernice za objavu Općih uvjeta poslovanja i izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja kreditnih institucija u poslovanju s potrošačima

Zagreb, studeni 2012.

Uvod

Općim uvjetima poslovanja kreditnih institucija koji se odnose na potrošače (građane) uobičajeno se uređuju osnove obveznih poslovnih odnosa između kreditne institucije i potrošača kojima kreditna institucija trajno ili povremeno pruža bankovne i ostale financijske usluge uz standarde dobre bankarske prakse, primjenu načela povjerenja, etičnog i profesionalnog ponašanja, primjenu i poštivanje zakona i ostalih propisa i sl.

Zakonom o kreditnim institucijama ("Narodne novine", br. 117/2008., 74/2009. i 153/2009., odredbama članka 306. stavka 1.) propisana je obveza kreditnih institucija da Opće uvjete poslovanja, koji sadržavaju informacije o uvjetima pružanja usluga, učine dostupnima potrošačima, na hrvatskom jeziku i na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge potrošačima.

U praktičnoj primjeni prethodno navedene zakonske obveze kreditne institucije imaju različite pristupe, koji se odražavaju u neujednačenosti u opsegu, jasnoći i stilu pisanja Općih uvjeta poslovanja. Dodatna otežavajuća okolnost za potrošače u smislu razumijevanja predmetnih dokumenata jest i činjenica da postoje i zasebni opći uvjeti poslovanja za platni promet, za kartično poslovanje i sl. Slijedom toga, uočeno je da potrošači najčešće nisu dovoljno informirani o građi koja se uređuje Općim uvjetima poslovanja, o utjecaju koji oni imaju na njih, a ne razumiju ni obveze koje za njih slijede iz konkretnih dokumenata.

S tim u vezi, a imajući na umu da se ugovori između kreditne institucije i potrošača uobičajeno pozivaju na Opće uvjete poslovanja kreditne institucije te da se oni kontinuirano mijenjaju i dopunjuju, javila se potreba za donošenjem ovih Smjernica kojima se želi pridonijeti kvalitetnijoj informiranosti potrošača.

Svrha je Smjernica potaknuti kreditne institucije da unaprijede razumljivost i dostupnost Općih uvjeta poslovanja i specifičnih (posebnih) općih uvjeta poslovanja kojima se uređuju poslovni odnosi između kreditne institucije i potrošača povezanih s posebnim grupama proizvoda (depozitno poslovanje, platni promet, kartično poslovanje i sl.) namijenjenih potrošačima. Primjena Smjernica pridonijet će poboljšanju transparentnosti kreditnih institucija i omogućiti jednostavniju usporedivost informacija na temelju kojih će potrošač moći donijeti odluku koja je usklađena s njegovim financijskim mogućnostima i individualnim očekivanjima.

Kako bi se u prihvatljivom roku ostvarila svrha ovih Smjernica, potrebno je da kreditne institucije poduzmu odgovarajuće radnje koje bi osigurale njihovu primjenu u roku od tri mjeseca od dana objave na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke.

Smjernice za objavu Općih uvjeta poslovanja i izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja kreditnih institucija u poslovanju s potrošačima

1. Revizija odredbi Općih uvjeta poslovanja	<p>Kreditna institucija treba napraviti reviziju svojih Općih uvjeta poslovanja radi utvrđivanja praktičnog smisla odredbi koje su u njima sadržane.</p> <p>S obzirom na niz izmjena u poslovanju kreditnih institucija do kojih je došlo razvojem tehnike i tehnologije i izmjenama zakonskog okvira, Hrvatska narodna banka kreditnim institucijama preporučuje da revidiraju svoje Opće uvjete poslovanja radi utvrđivanja praktičnog smisla odredbi koje su u njima sadržane.</p>
2. Stil pisanja Općih uvjeta poslovanja	<p>Opći uvjeti poslovanja trebaju biti pregledni te tekstualno jasni i razumljivi potrošačima.</p> <p>Kod pripreme izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja kreditne institucije se potiče da ulože dodatne napore kako bi tekst tih dokumenata bio jasan i shvatljiv potrošačima.</p> <p>Opći uvjeti poslovanja te njihove izmjene i dopune ne bi trebali biti predugi ni zbunjujući.</p> <p>Trebali bi biti pisani slovima primjerene veličine (ne manje od veličine slova 10, tipa Tahoma). Klauzule bi trebale biti međusobno odvojene podebljanim naslovima.</p>
3. Dostupnost Općih uvjeta poslovanja	<p>Opći uvjeti poslovanja koji su na snazi trebaju biti lako dostupni i vidljivi potrošačima po poslovnicama i na internetskim stranicama kreditne institucije. Kreditne institucije trebaju omogućiti potrošaču da na zahtjev i bez naknade dobije presliku svih Općih uvjeta poslovanja koji se odnose na konkretan ugovorni odnos. Informacija o prethodno navedenom pravu potrošača treba biti istaknuta na vidljivom mjestu u poslovnicama i na</p>

	<p>internetskim stranicama kreditne institucije.</p> <p>Važeći Opći uvjeti poslovanja trebaju biti dostupni po poslovnica kreditnih institucija na jasno vidljivom mjestu.</p> <p>Kreditnim se institucijama preporučuje da na svojim internetskim stranicama objave arhivu starih (unatrag pet godina), odnosno nevažećih Općih uvjeta poslovanja i pročišćeni tekst trenutno važećih Općih uvjeta poslovanja. Preporučuje se da ti dokumenti na internetskim stranicama budu vidljivi i lako dostupni (na prvoj ili drugoj razini padajućeg izbornika).</p> <p>Važeće Tarife naknada trebaju biti dostupne po poslovnica kreditnih institucija na jasno vidljivom mjestu. Hrvatska narodna banka također preporučuje kreditnim institucijama da na svojim internetskim stranicama, zajedno s važećim Tarifama naknada, objave i arhivu starih, kako je to preporučeno za Opće uvjete poslovanja.</p> <p>Hrvatska narodna banka preporučuje kreditnim institucijama da na zahtjev potrošaču bez naknade učine dostupnom presliku Općih uvjeta poslovanja i Tarifa naknada (na snazi i prethodno važećih), i to u roku od najviše 15 dana od upućenog zahtjeva.</p>
<p>4. Objašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja</p>	<p>Kreditne institucije trebaju 15 dana¹ prije stupanja na snagu izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja objaviti i dostupnima učiniti sažetak i objašnjenje konkretnih izmjena i dopuna.</p> <p>Hrvatska narodna banka upućuje kreditne institucije da najmanje 15 dana prije stupanja na snagu izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja koji se odnose na poslovanje s potrošačima istaknu namjeru izmjene i dopune na vidljivom mjestu u poslovnica i na internetskim stranicama ("home page" kreditne institucije) na osobito uočljiv način.</p> <p>Pritom treba učiniti vidljivima i prepoznatljivima sljedeće podatke:</p> <ul style="list-style-type: none"> – na koje će se sve proizvode kreditne institucije namijenjene potrošačima izmjena Općih uvjeta

¹ Osim u slučaju izmjena i dopuna okvirnog ugovora i informacija iz članka 18. Zakona o platnom prometu.

	<p>odnositi</p> <ul style="list-style-type: none">– objašnjenje materijalnih posljedica koje proizlaze ili mogu proizaći iz promjene Općih uvjeta– u slučaju da promjene Općih uvjeta čine korištenje pojedinih proizvoda skupljim, dati uputu potrošaču o načinu na koji može prekinuti korištenje usluge.
--	--

Kontinuirano praćenje od strane Hrvatske narodne banke

Hrvatska narodna banka nastavit će s praćenjem postupanja kreditnih institucija. U tom smislu Hrvatska narodna banka može na svojim internetskim stranicama objaviti popis kreditnih institucija koje u svom poslovanju u dobroj vjeri primjenjuju odnosno ne primjenjuju ili izigravaju primjenu preporučene dobre poslovne prakse.