NN 65/2022 (8.6.2022.), Odluka o provođenju nadzora nad kreditnim institucijama i kreditnim posrednicima te izricanju mjera u području zaštite potrošača

HRVATSKA NARODNA BANKA

935

Na temelju članka 304. točke 3. Zakona o kreditnim institucijama (»Narodne novine«, br. 159/2013., 19/2015., 102/2015., 15/2018., 70/2019., 47/2020. i 146/2020.), članka 33. stavka 6. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju (»Narodne novine«, br. 101/2017.), članka 22. stavka 4. Zakona o potrošačkom kreditiranju (»Narodne novine«, br. 75/2009., 112/2012., 143/2013., 147/2013., 9/2015., 78/2015., 102/2015. i 52/2016.) i članka 43. stavka 2. točaka 4. i 10. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci (»Narodne novine«, br. 75/2008., 54/2013. i 47/2020.) guverner Hrvatske narodne banke donosi

ODLUKU

O PROVOĐENJU NADZORA NAD KREDITNIM INSTITUCIJAMA I KREDITNIM POSREDNICIMA TE IZRICANJU MJERA U PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovom se Odlukom u području zaštite potrošača pobliže uređuju:

1) uvjeti i način provođenja nadzora te

2) uvjeti i način izricanja mjera.

(2) Ova Odluka primjenjuje se:

a) u vezi s propisima iz stavka 4. ovog članka na:

1) kreditnu instituciju sa sjedištem u Republici Hrvatskoj

2) podružnicu kreditne institucije sa sjedištem u drugoj državi članici koja posluje u Republici Hrvatskoj

3) kreditnu instituciju sa sjedištem u drugoj državi članici u dijelu poslovanja koje se obavlja neposrednim pružanjem usluga na području Republike Hrvatske i

4) podružnicu kreditne institucije iz treće zemlje koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za osnivanje podružnice kreditne institucije iz treće zemlje

b) u vezi s propisima iz stavka 6. ovog članka na:

1) kreditnog posrednika sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i njegove podružnice u drugoj državi članici

2) podružnice kreditnog posrednika sa sjedištem u drugoj državi članici koje posluju u Republici Hrvatskoj i

3) kreditnog posrednika iz države članice koji usluge kreditnog posredovanja u Republici Hrvatskoj pruža neposredno.

(3) Za potrebe ove Odluke subjekti iz stavka 2. ovog članka nazivaju se, skupno i pojedinačno, »subjekti nadzora«.

(4) Hrvatska narodna banka na temelju članka 177. stavka 1. Zakona o kreditnim institucijama (u nastavku teksta: ZOKI) provodi nadzor nad subjektima nadzora iz stavka 2. točke a) ovog članka u vezi s primjenom glave XXIII. ZOKI-a, kojom je uređena zaštita potrošača, i propisa donesenih na temelju te glave ZOKI-a, na temelju drugih zakona kojima se uređuje zaštita potrošača za koje je ovlaštena provoditi nadzor i propisa donesenih na temelju tih zakona, te na temelju vlastitih pravila, standarda i pravila struke.

(5) Nadzor u smislu stavka 4. ovog članka obuhvaća procjenu tržišnog ponašanja subjekta nadzora i provjeru svih vrsta proizvoda i usluga koje subjekt nadzora nudi i/ili prodaje potrošačima te svih ostalih procesa povezanih s oglašavanjem, ponudom i prodajom tih proizvoda i/ili usluga potrošačima, kao i procjenu utjecaja rizika, koji mogu proizaći iz ponude i/ili prodaje tih proizvoda i/ili usluga, na prava potrošača.

(6) Hrvatska narodna banka u skladu s člankom 36. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju provodi nadzor primjene tog Zakona i propisa donesenih na temelju tog Zakona nad subjektima nadzora iz stavka 2. točke b) ovog članka.

NAČIN PROVOĐENJA NADZORA

Članak 2.

Hrvatska narodna banka provodi nadzor:

1) obavljanjem nadzora prikupljanjem i analizom informacija i izvješća pribavljenih od subjekta nadzora te drugih javno dostupnih informacija, provođenjem tematskih i drugih vrsta analiza te kontinuiranim praćenjem i analizom prigovora i poslovanja subjekta nadzora vezano uz primjenu propisa iz članka 1. stavaka 4. i 6. ove Odluke (u nastavku teksta: posredni nadzor)

2) obavljanjem neposrednog nadzora nad poslovanjem subjekta nadzora uključujući i tajnu kupnju (engl. *mystery shopping)*

3) izricanjem mjera subjektu nadzora te

4) izdavanjem subjektu nadzora okružnica, mišljenja ili preporuka.

POSREDNI NADZOR

Članak 3.

(1) Posredni nadzor obavlja radnik Hrvatske narodne banke na temelju ovlaštenja po zaposlenju (u nastavku teksta: ovlaštenik po zaposlenju).

(2) Izvješća i informacije potrebne za obavljanje posrednog nadzora subjekt nadzora dostavlja na temelju zakona i drugih propisa ili na zahtjev Hrvatske narodne banke.

(3) U svrhu kontinuiranog praćenja poslovanja subjekta nadzora Hrvatska narodna banka sastaje se, kada je to potrebno, s upravom i/ili višim rukovodstvom subjekta nadzora.

(4) Danom završetka posrednog nadzora smatra se dan s kojim je izvršena provjera svih informacija i dokumentacije koju je subjekt nadzora dostavio na zahtjev Hrvatske narodne banke, pri čemu ta provjera ne može trajati dulje od 15 radnih dana od dana kada je Hrvatska narodna banka od subjekta nadzora zaprimila posljednje zatražene informacije i/ili dokumentaciju vezano uz predmet nadzora.

(5) Nakon obavljenog posrednog nadzora ovlaštenik po zaposlenju sastavlja zapisnik o obavljenom nadzoru ako su provedenim nadzorom utvrđene:

1) nezakonitosti u poslovanju subjekta nadzora i/ili

2) osnove za izricanje mjere.

(6) Posredni nadzor može se provoditi u odnosu na određeni subjekt nadzora ili u odnosu na sve ili grupu subjekata nadzora koji posluju na području Republike Hrvatske istodobno (horizontalni nadzor).

NEPOSREDNI NADZOR

Članak 4.

(1) Neposredni nadzor provode radnici Hrvatske narodne banke u prostorijama subjekta nadzora na temelju pismenog ovlaštenja guvernera Hrvatske narodne banke (u nastavku teksta: ovlaštena osoba).

(2) Ovlaštene osobe obavljaju neposredni nadzor pod vodstvom voditelja neposrednog nadzora.

(3) Neposredni nadzor može obuhvaćati cjelokupno poslovanje ili određeni dio poslovanja subjekta nadzora iz obuhvata propisa iz članka 1. stavaka 4. i 6. ove Odluke.

(4) Prije provođenja neposrednog nadzora, Hrvatska narodna banka dostavlja subjektu nadzora obavijest o neposrednom nadzoru. Obavijest o neposrednom nadzoru, uz planirani obuhvat nadzora i informaciju o voditelju neposrednog nadzora, može sadržavati i popis ostalih ovlaštenih osoba koje će pripremiti i provesti neposredni nadzor, razdoblje u kojem subjekt nadzora treba osigurati pristup informacijskom sustavu, resurse koje subjekt nadzora minimalno treba osigurati za omogućavanje pristupa informacijskom sustavu te druge informacije potrebne za pripremu i provođenje neposrednog nadzora te neposrednog nadzora potpomognutog računalnim programima.

(5) Obuhvat neposrednog nadzora može se proširiti za vrijeme neposrednog nadzora, ako to voditelj neposrednog nadzora ocijeni potrebnim, a o čemu voditelj neposrednog nadzora obavještava subjekt nadzora pismenim putem.

(6) Danom početka neposrednog nadzora smatra se prvi dan početka obavljanja nadzora u prostorijama subjekta nadzora, a danom završetka neposrednog nadzora smatra se posljednji dan obavljanja nadzora u prostorijama subjekta nadzora. Iznimno, kada je nakon obavljanja nadzora u prostorijama subjekta nadzora potrebno obaviti dodatne provjere podataka u vezi s predmetom nadzora i u Hrvatskoj narodnoj banci, neposredni nadzor smatra se dovršenim s danom završetka provjere tih podataka. Pritom provjera podataka ne može trajati dulje od 30 radnih dana od dana završetka neposrednog nadzora u prostorijama subjekta nadzora.

Članak 5.

(1) Neposredni nadzor subjekta nadzora obavlja se:

1) pregledom politika i ostalih internih akata, izvješća koja je subjekt nadzora dužan sastavljati, poslovnih knjiga, knjigovodstvenih isprava, pomoćnih i drugih evidencija i obračuna te druge dokumentacije, u izvorniku u papirnatom obliku i/ili u obliku elektroničkog zapisa i u obliku koji zahtijeva ovlaštena osoba za provođenje nadzora

2) provjerom stručne, organizacijske i tehničke opremljenosti subjekta nadzora

3) pribavljanjem pismenih i usmenih objašnjenja od uprave i, tamo gdje je to primjenjivo, nadzornog odbora subjekta nadzora ili njegovih radnika i

4) tajnom kupnjom.

(2) Članovi nadzornog odbora i uprave, prokuristi, ostali rukovoditelji i radnici subjekta nadzora obvezni su ovlaštenoj osobi, na njezin zahtjev, dati i pismene odgovore na pitanja koja su važna za obavljanje nadzora te ih, ako je primjenjivo, potvrditi dokumentacijom.

(3) Nakon obavljenog neposrednog nadzora ovlaštena osoba sastavlja zapisnik o obavljenom nadzoru.

TAJNA KUPNJA (MYSTERY SHOPPING)

Članak 6.

(1) Tajna kupnja provodi se s ciljem prikupljanja informacija o praksama koje subjekt nadzora primjenjuje pri oglašavanju, ponudi i/ili prodaji proizvoda i/ili usluga namijenjenih potrošačima te prikupljanju dokaza o usklađenosti subjekta nadzora s propisima iz članka 1. stavaka 4. i 6. ove Odluke vezano uz sadržaj, oblik i kvalitetu informacija za potrošače.

(2) Tajna kupnja provodi se kao samostalni neposredni nadzor ili kao dio neposrednog nadzora subjekta nadzora, bez upućivanja subjektu nadzora obavijesti o neposrednom nadzoru iz članka 4. stavka 4. ove Odluke odnosno bez uključivanja informacije o namjeri provođenja tajne kupnje u takvu obavijest u slučajevima kada se tajna kupnja provodi kao dio neposrednog nadzora.

(3) Tajna kupnja provodi se tako da ovlaštena osoba kao potencijalni kupac ili klijent subjekta nadzora izravno komunicira s osobljem subjekta nadzora na prodajnim mjestima u prostorijama subjekta nadzora. Kada subjekt nadzora oglašavanje, ponudu i/ili prodaju proizvoda i/ili usluga namijenjenih potrošačima obavlja digitalnim kanalima distribucije, oni se također smatraju prodajnim mjestima tog subjekta nadzora iako se nadzor tajnom kupnjom u tom slučaju ne provodi u prostorijama subjekta nadzora, već daljinskim sredstvima komunikacije (internetom, telefonom i sl.).

(4) Ovlaštena osoba koja obavlja tajnu kupnju dužna je sve informacije prikupljene tijekom tajne kupnje evidentirati te, uvijek kada je to moguće, osigurati dokaze kojima te informacije potvrđuje (npr. preslike dokumenata/informacija za potrošače, nacrte ugovora, tarife naknada, ispise ekrana s internetskih stranica).

(5) Po završetku tajne kupnje u prostorijama subjekta nadzora ovlaštena se osoba u slučaju utvrđenih nezakonitosti, nedostataka i/ili slabosti u poslovanju subjekta nadzora identificira odgovornoj osobi prodajnog mjesta subjekta nadzora te ju obavještava o prikupljenim informacijama i dokazima iz stavka 4. ovog članka, a odgovorna osoba prodajnog mjesta kreditne institucije svojim potpisom potvrđuje da je o tome obaviještena. Jedan primjerak potpisane obavijesti uručuje se odgovornoj osobi prodajnog mjesta. Ako odgovorna osoba prodajnog mjesta subjekta nadzora odbije potpisati da je obaviještena o provedenoj tajnoj kupnji, ta će se činjenica utvrditi u zapisniku iz stavka 6. ovog članka.

(6) Nakon obavljenog nadzora tajnom kupnjom ovlaštena osoba sastavlja zapisnik o izvršenom nadzoru ako su tijekom nadzora utvrđene nezakonitosti, nedostaci i/ili slabosti u poslovanju subjekta nadzora. Kada se tajna kupnja provodi kao dio neposrednog nadzora, sastavlja se jedan zapisnik o izvršenom nadzoru.

(7) Kada tajnom kupnjom nisu utvrđene nezakonitosti, nedostaci i/ili slabosti u poslovanju subjekta nadzora, sastavlja se bilješka o provedenoj tajnoj kupnji, koja se dostavlja na znanje subjektu nadzora. Ako se tajna kupnja provodi kao dio neposrednog nadzora, bilješka o provedenoj tajnoj kupnji u tom je slučaju sastavni dio zapisnika o izvršenom nadzoru.

ZAPISNIK O IZVRŠENOM NADZORU

Članak 7.

(1) U slučaju izrade zapisnika iz članka 3. stavka 5., članka 5. stavka 3. i članka 6. stavka 6. ove Odluke ovlaštenik po zaposlenju odnosno ovlaštena osoba dužni su sastaviti zapisnik o izvršenom nadzoru u roku od 30 radnih dana od dana završetka nadzora i dostaviti ga:

1) predsjedniku uprave subjekta nadzora i

2) tamo gdje je to primjenjivo, predsjedniku nadzornog odbora subjekta nadzora.