

HRVATSKA NARODNA BANKA

2476

Na temelju članka 304. točke 2. Zakona o kreditnim institucijama (»Narodne novine«, br. 159/2013., 19/2015. i 102/2015.), članka 14. stavka 13. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju (»Narodne novine«, br. 101/2017.) i članka 43. stavka 2. točke 9. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci (»Narodne novine«, br. 75/2008. i 54/2013.) » Hrvatske narodne banke donosi

ODLUKU

O SADRŽAJU I OBLIKU U KOJEM SE POTROŠAČU DAJU INFORMACIJE PRIJE UGOVARANJA POJEDINE BANKOVNE USLUGE

Područje primjene i obveznici primjene Odluke

Članak 1.

(1) Ovom Odlukom uređuju se sadržaj i oblik informacija koje su kreditna institucija, kreditna unija ili kreditni posrednik dužni dati potrošaču, koji se koristi ili se namjerava koristiti uslugama kreditne institucije ili kreditne unije, prije zaključivanja ugovora o pružanju pojedine bankovne usluge.

(2) Ovom se Odlukom u pravni poredak Republike Hrvatske prenosi Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28. 2. 2014.).

(3) Odredbe ove Odluke primjenjuju se na:

a) kreditnu instituciju koja posluje ili namjerava poslovati s potrošačima i u sklopu tog poslovanja klapa ili namjerava sklopiti ugovor o kreditu ili depozitu neovisno o valuti, ročnosti, iznosu ili namjeni koji se ugovaraju ili namjeravaju ugovoriti i/ili u sklopu tog poslovanja pruža savjetodavne usluge;

b) kreditnu instituciju iz druge države članice koja neposredno ili preko podružnice pruža uzajamno priznate usluge na području Republike Hrvatske;

c) kreditnu instituciju iz treće zemlje koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za osnivanje podružnice kreditne institucije iz treće zemlje;

d) kreditnu uniju koja posluje ili namjerava poslovati s potrošačima i u sklopu tog poslovanja sklapa ili namjerava sklopiti ugovor o kreditu neovisno o ročnosti, iznosu ili namjeni koji se ugovaraju ili namjeravaju ugovoriti;

e) kreditnog posrednika koji potrošačima na temelju Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju pruža ili namjerava pružiti usluge kreditnog posredovanja i/ili savjetodavne usluge.

(4) U slučaju kada kreditna unija posluje ili namjerava poslovati s potrošačima i u sklopu tog poslovanja sklapa ili namjerava sklopiti ugovor o kreditu s članovima kreditne unije, članovi kreditne unije smatraju se potrošačima.

(5) Odredbe ove Odluke koje se odnose na kreditnu instituciju primjenjuju se i na kreditnu uniju, osim odredbi iz članka 2. stavaka 8., 12. i 13. te članka 5. ove Odluke te na podružnicu kreditne institucije iz treće zemlje koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za osnivanje podružnice kreditne institucije iz treće zemlje na području Republike Hrvatske.

Sadržaj i oblik informacija prije sklapanja ugovora o kreditu

Članak 2.

(1) Personalizirane informacije u obliku informativnog obrasca koje su kreditna institucija i kreditni posrednik dužni staviti na raspolaganje potrošaču s ciljem usporedbe ugovora o stambenom potrošačkom kreditu koji su dostupni na tržištu, procjenu njihovih učinaka i donošenje informirane odluke o tome hoće li sklopiti ugovor o kreditu sadržavaju:

a) uvodni tekst koji uključuje informacije o potrošaču, datumu izrade informativnog obrasca, roku i uvjetima važenja informacija;

b) naziv i adresu kreditne institucije s podacima za kontakt;

c) ako je primjenjivo, ime i prezime odnosno naziv i adresu kreditnog posrednika s podacima za kontakt;

d) glavna obilježja kredita, uključujući iznos i valutu kredita, trajanje kredita, vrstu kredita, vrstu primjenjive nominalne kamatne stope zajedno s, ako je primjenjivo, prikazom umanjenja s osnove primijenjenih pogodnosti za potrošača kao i informacijama o primjenjivoj zateznoj kamatnoj stopi koja se primjenjuje pri zakašnjelim uplatama i mjere njezine prilagodbe te ukupni iznos koji se otplaćuje i, ako je primjenjivo, informacije o vrsti i vrijednosti instrumenta osiguranja;

e) efektivnu kamatnu stopu i pretpostavke korištene za izračun te stope te, ako je primjenjivo, primjer izračuna porasta efektivne kamatne stope u slučaju porasta nominalne kamatne stope, nominalnu kamatnu stopu te ostale troškove i naknade koji čine sastavne dijelove za izračun efektivne kamatne stope. Također se uključuju i uvjeti kojima je uređena primjena nominalne kamatne stope i, ako je primjenjivo, parametri promjenjivosti koji se primjenjuju te razdoblja, uvjeti i postupci promjene kamatne stope. Ako se u različitim okolnostima primjenjuju različite kamatne stope, potrebno je navesti informacije iz ove točke za sve stope koje se primjenjuju. Ako je primjenjivo, navode se upozorenja na troškove koje je potrošač dužan platiti, a koji se ne uključuju u izračun efektivne kamatne stope jer nisu poznati kreditnoj instituciji u trenutku izračuna;

f) učestalost i broj uplata koje je potrošač dužan izvršiti;

g) iznos svakog obroka ili anuiteta koje je potrošač dužan uplatiti uključujući i, ako je primjenjivo, upozorenja za potrošača povezana s promjenom tečaja, promjenom nominalne kamatne stope i gubitkom dohotka s primjerima njihova utjecaja na moguće povećanje ili smanjenje iznosa obroka ili anuiteta i preostalog iznosa glavnice kredita te tečaj koji se koristi za izračun otplate iz valute kredita u nacionalnu valutu potrošača. Ako je primjenjivo, u slučaju ugovora o kreditu s odgodom plaćanja dodaju se informacije kako i kada se odgođene kamate dodaju glavnici kredita kao gotovinski iznos te koje su posljedice za potrošača u odnosu na njegov preostali dug;

h) otplatni plan uključujući i informaciju za potrošača u kojim slučajevima ima pravo zatražiti novi ili izmijenjeni otplatni plan;

i) dodatne obveze za potrošača, ako takve postoje, sklapanja dodatnog ugovora o dodatnim uslugama uz ugovor o stambenom potrošačkom kreditu, posebno police osiguranja, kada je sklapanje takvog ugovora obvezno u cilju dobivanja kredita ili u cilju njegovog dobivanja prema uvjetima i odredbama oglašenima na tržištu, zajedno s informacijama o trajanju takve obveze i troškovima koji su s njom povezani;

j) naknadu za prijevremenu otplatu uključujući uvjete pod kojima potrošač može prijevremeno otplatiti dio ili cijeli iznos kredita;

k) dodatne mogućnosti za potrošača povezane s određenim dodatnim obilježjima u vezi s ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu uključujući okolnosti pod kojima se potrošač određenim obilježjima može koristiti kao i uvjete, prava i obveze povezane s korištenjem tog obilježja;

l) ostala prava potrošača povezana s određenim ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu uključujući postojanje prava na odustanak od ugovora o stambenom potrošačkom kreditu, pravo na razdoblje razmatranja prije sklapanja ugovora o stambenom potrošačkom kreditu te, ako je primjenjivo, druga prava zajedno s uvjetima i postupcima koje je potrebno ispuniti za korištenje tih prava;

m) naziv kontaktnog mjesta i način stupanja u kontakt s kreditnom institucijom radi slanja prigovora te naziv vanjskoga nadležnog tijela za izvansudsko rješavanje sporova;

n) financijske i/ili pravne posljedice s upozorenjem za potrošača u vezi s neispunjavanjem obveza povezanih s ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu;

o) dodatne informacije potrošaču povezane s odredbama o pravu primjenjivom na ugovor o stambenom potrošačkom kreditu ili nadležnom sudu, ako je primjenjivo, o jeziku kojim se kreditna institucija namjerava koristiti za komunikaciju s potrošačem, pravu da se potrošaču na zahtjev besplatno uruči nacrt ugovora o stambenom potrošačkom kreditu kao i o pravu, ako je primjenjivo, da nacrt ugovora zatraže sudužnik, založni dužnik i jamac te popis svih članaka iz općih uvjeta poslovanja koji su važni za konkretni ugovor;

p) naziv nadzornog tijela nadležnog za nadzor kreditne institucije i, ako je primjenjivo, kreditnog posrednika u predugovornoj fazi kreditiranja.

(2) Personalizirane informacije iz stavka 1. ovog članka kreditna institucija i kreditni posrednik dužni su uručiti potrošaču u obliku Obrasca I. iz Priloga ove Odluke i osigurati o tome odgovarajući dokaz. Sve aktivnosti koje kreditna institucija i kreditni posrednik s tim u vezi poduzmu dužni su dokumentirati i evidentirati.

(3) Obrazac I. iz Priloga ove Odluke kreditna institucija ili kreditni posrednik dužni su popuniti u skladu s Uputama koje se nalaze iza Obrasca I. korištenjem navedenih tekstualnih predložaka iz Obrasca.

(4) Font koji se koristi za popunjavanje Obrasca I. mora biti čitljiv, a podebljani font, sjenčanje ili veći font smiju se koristiti samo za podatke koje je potrebno istaknuti. Sva primjenjiva upozorenja o rizicima za potrošača moraju biti istaknuta.

(5) Dodatne informacije u odnosu na informacije iz stavka 1. ovog članka kreditna institucija ili kreditni posrednik dužni su dati potrošaču u zasebnom dokumentu, odvojenom od Obrasca u kojem se daju informacije iz stavka 1. ovog članka.

(6) Ako pojedine informacije nisu primjenjive za određeni ugovor o stambenom potrošačkom kreditu, kreditna institucija i kreditni posrednik brišu te informacije ili cijeli odjeljak. U slučaju brisanja cijelog odjeljka numeriranje odjeljaka Obrasca I. mijenja se u skladu s tim.

(7) U slučaju glasovne telefonske komunikacije opis glavnih karakteristika usluge koju treba pružiti prema Dijelu III. Glavi III. Odjeljku II. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/2014. i 110/2015.) obuhvaća minimalno sadržaj odjeljaka 3. do 6. u Obrascu I. iz Priloga ove Odluke.

(8) U slučajevima kada se Obrazac I. izdaje potrošaču u vezi s ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu u stranoj valuti, kreditna institucija potrošaču usporedno uručuje i Obrazac I. za kredit koji se odobrava u valuti Republike Hrvatske za isti iznos i rok dospijeća, a ako takav kredit nema u svojoj ponudi, kreditna institucija dužna je postupiti u skladu s odredbama iz stavka 12. ovog članka.

(9) Ako ugovor o stambenom potrošačkom kreditu sadržava odredbe koje dopuštaju kombinaciju vrsta kamatnih stopa koja se primjenjuje, kreditna institucija dužna je u odjeljku 4. Obrasca I. obavijestiti potrošača o mogućim učincima promjena kamatne stope na iznose koje je dužan platiti kao i na efektivnu kamatnu stopu (EKS). Potrošaču se u tu svrhu izračunava dodatni EKS kojim se ilustriraju mogući rizici povezani sa značajnim povećanjem kamatne stope. U slučajevima kada ne postoji gornja granica kamatne stope, te se informacije moraju popratiti upozorenjem u kojem se naglašava da se ukupni trošak kredita za potrošača, a koji taj dodatni EKS prikazuje, može promijeniti.

Takva odredba ne primjenjuje se na ugovore o kreditu kod kojih je kamatna stopa fiksna u početnom razdoblju od barem pet godina, na kraju kojeg se pregovara o novoj kamatnoj stopi kako bi se dogovorila nova fiksna stopa za dodatno razdoblje otplate, već se u tu svrhu primjenjuje dodatni ogledni primjer izračuna EKS-a predviđen u Obrascu I. odjeljku 4. Za ugovore o stambenim potrošačkim kreditima za koje je dogovorena fiksna kamatna stopa u početnom otplatnom razdoblju od barem pet godina, na kraju kojeg se pregovara o novoj kamatnoj stopi kako bi se dogovorila nova fiksna kamatna stopa za dodatno razdoblje otplate, izračun dodatnoga oglednog EKS-a navedenog u odjeljku 4. Obrasca I. pokriva samo početno razdoblje fiksne kamatne stope i temelji se na pretpostavci da je na kraju razdoblja primjene fiksne kamatne stope nepodmirena glavnica otplaćena.

(10) Odredbe iz stavaka od 1. do 9. ovog članka, uz ugovore o stambenom potrošačkom kreditu, primjenjuju se i na sve druge vrste kredita koje kreditna institucija nudi ili odobrava potrošačima.

(11) Iznimno, upozorenja za potrošača iz stavka 1. točke g) ovog članka ne odnose se na ugovore o kreditu koji su osigurani zalogom novčanog depozita u 100%-tnom iznosu odobrenoga kredita.

(12) Ako u ponudi kreditne institucije ne postoji usporedivi kredit u domaćoj valuti, kreditna institucija i, ako je primjenjivo, kreditni posrednik, dužni su to posebno naznačiti u Obrascu I. iz Priloga ovoj Odluci i potrošaču uručiti informativnu listu iz članka 5. stavka 1. ove Odluke.

(13) Ako u ponudi kreditne institucije ne postoji mogućnost ugovaranja kredita s fiksnom kamatnom stopom, u domaćoj valuti ili nominiranih u domaćoj valuti s valutnom klauzulom u eurima, kreditna institucija i, ako je primjenjivo, kreditni posrednik, dužni su to posebno naznačiti u Obrascu I. iz Priloga ovoj Odluci i potrošaču uručiti informativnu listu Hrvatske narodne banke iz članka 5. stavka 1. ove Odluke, ovisno o valuti kredita.

Sadržaj i oblik informacija prije sklapanja ugovora o depozitu

Članak 3.

(1) Informacije koje je kreditna institucija dužna staviti na raspolaganje potrošaču s ciljem usporedbe ugovora o depozitu koji su dostupni na tržištu, procjenu njihovih učinaka i donošenje informirane odluke o tome hoće li sklopiti ugovor o depozitu sadržavaju:

- a) informacije o potrošaču i datum izrade informativnog obrasca;
- b) naziv i adresu kreditne institucije s podacima za kontakt;
- c) vrstu i iznos depozita;
- d) ako je primjenjivo, valutu i kretanje valute uz koju je vezan deponirani iznos;

- e) nominalnu godišnju kamatnu stopu;
 - f) način obračuna kamata te, ako je primjenjivo, na konkretnom primjeru pojašnjenje razlike između primjene relativne i konformne kamatne stope;
 - g) uvjete i parametre promjenjivosti kamatne stope koji se primjenjuju te razdoblja, uvjete i postupke promjene kamatne stope;
 - h) naknade odnosno provizije za potrošača uključujući i pojašnjenja u vezi s njihovom promjenjivosti;
 - i) efektivnu kamatnu stopu;
 - j) najmanji iznos koji kreditna institucija prima kao depozit;
 - k) ako je primjenjivo, mogućnost prijevremene isplate oročenog depozita s upozorenjem potrošaču o mogućim posljedicama takvog postupanja;
 - l) način postupanja s depozitom nakon isteka ugovorenog roka;
 - m) uvjete raspolaganja s depozitom maloljetnih osoba;
 - n) osnovne informacije o osiguranju depozita;
 - o) informacije o osobi za kontakt u kreditnoj instituciji;
 - p) popis svih članaka općih uvjeta koji se relevantni za određeni ugovor o depozitu;
 - r) datum važenja informacija iz obrasca.
- (2) Informacije iz stavka 1. ovog članka kreditna institucija dužna je uručiti potrošaču u obliku Obrasca II. iz Priloga ove Odluke.

Otplatni plan

Članak 4.

- (1) Kreditna institucija dužna je potrošaču uručiti otplatni plan za kredite u slučajevima kada je to uređeno propisima kojima se regulira odobravanje kredita potrošačima. Kada je primjenjivo, obveza uručivanja otplatnog plana potrošaču odnosi se i na kreditnog posrednika.
- (2) Otplatni plan uručuje se potrošaču u obliku Obrasca III. iz Priloga ove Odluke, a s ciljem prikaza iznosa koje potrošač treba platiti i učestalosti tih uplata.
- (3) Izrada otplatnog plana iz stavka 2. ovog članka zasniva se na pretpostavljenom redovnom toku svih transakcija, koji podrazumijeva urednost ugovornih strana u izvršavanju obveza koje proizlaze iz ugovora o kreditu.

Informativna lista

Članak 5.

- (1) Hrvatska narodna banka sastavlja informativnu listu ponude kredita u domaćoj valuti i informativnu listu ponude kredita nominiranih u domaćoj valuti s valutnom klauzulom u eurima za sve kreditne institucije i objavljuje ih na službenim internetskim stranicama.
- (2) Popis izabranih vrsta kredita i informacija uključenih u informativnu listu ponude kredita u domaćoj valuti sadržan je u Obrascu IV. u Prilogu ove Odluke.
- (3) Popis izabranih vrsta kredita i informacija uključenih u informativnu listu ponude kredita nominiranih u domaćoj valuti s valutnom klauzulom u eurima sadržan je u Obrascu V. u Prilogu ove Odluke.
- (4) U slučaju promjene informacija uključenih u informativne liste koje se sastavljaju na temelju informacija iz stavaka 2. i 3. ovog članka, kreditna institucija dužna je Hrvatskoj narodnoj banci odmah dostaviti nove obrasce iz stavaka 2. i 3. ovog članka.
- (5) Iznimno od stavka 4. ovog članka, informacije o promjenama parametara kod promjenjive kamatne stope u odnosu na prethodno dostavljene obrasce iz stavaka 2. i 3. ovog članka kreditna institucija dužna je dostaviti jednom mjesečno. Vrijednosti promjenjivih parametara kreditna institucija dužna je iskazati sa stanjem na posljednji dan u mjesecu, a nove obrasce dostaviti u Hrvatsku narodnu banku u roku od sedam dana od isteka prethodnog mjeseca.
- (6) Ako je do promjene EKS-a došlo isključivo zbog promjene promjenjivog parametra, kreditna institucija dužna je informacije o tim promjenama dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci na način i u rokovima iz stavka 5. ovog članka.
- (7) Hrvatska narodna banka će na temelju zaprimljenih popunjenih obrazaca iz stavaka od 2. do 6. ovog članka sastaviti odnosno izmijeniti informativne liste iz stavka 1. ovog članka za sve kreditne institucije i objaviti ih na službenim internetskim stranicama.

Prijelazno razdoblje

Članak 6.

(1) Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge (»Narodne novine«, br. 2/2015. i 73/2017.) prestaje važiti protekom 60 dana od dana stupanja na snagu ove Odluke.

(2) Do usklađivanja poslovanja kreditne institucije s odredbama ove Odluke, a u roku iz članka 46. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju, kreditna institucija potrošačima daje informacije prije zaključivanja ugovora o pružanju bankovne usluge, u obliku odgovarajućih obrazaca iz Priloga Odluke o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge (»Narodne novine«, br. 2/2015. i 73/2017.).

Stupanje na snagu

Članak 7.

Ova Odluka stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

O. br: 286-020/10-17/BV

Zagreb, 26. listopada 2017.

Guverner

Boris Vujčić, v. r.

PRILOG

I. OBRAZAC kojim se potrošaču daju informacije prije sklapanja ugovora o kreditu prilagođene njegovoj osobnoj financijskoj situaciji i preferencijama s Uputama za popunjavanje Obrasca.

EUROPSKI STANDARDIZIRANI INFORMATIVNI OBRAZAC (u nastavku teksta: ESIS)

Red. br.	VRSTE INFORMACIJA
	(Uvodni tekst)
	Ovaj je dokument sastavljen za [ime potrošača] dana [datum]. Ovaj je dokument sastavljen na temelju podataka koje ste dosad dostavili i trenutno važećih uvjeta na financijskom tržištu. Podaci u nastavku važeći su do [rok važenja], (ako je primjenjivo) osim kamatne stope i drugih troškova. Nakon tog datuma podaci se mogu promijeniti u skladu s uvjetima na tržištu. (Ako je primjenjivo) Ovaj dokument [naziv kreditne institucije] ne nameće obvezu da Vam odobri kredit.
1.	Kreditna institucija
	[Naziv] [Telefonski broj] [Adresa] (Nije obvezno) [E-adresa] (Nije obvezno) [Broj telefaksa] (Nije obvezno) [Internetska adresa] (Nije obvezno) [Osoba za kontakt / kontaktno mjesto] (Ako je primjenjivo, informacije o pružanju savjetodavnih usluga:) [(Nakon procjenjivanja Vaših potreba i okolnosti, preporučujemo Vam da uzmete kredit / Ne preporučujemo Vam neki određeni kredit. Međutim, na temelju pojedinih Vaših odgovora dajemo vam informacije o ovom kreditu kako biste mogli samostalno odlučiti.)]
2.	(Ako je primjenjivo) Kreditni posrednik
	[Naziv] [Telefonski broj] [Adresa] (Nije obvezno) [E-adresa] (Nije obvezno) [Broj telefaksa] (Nije obvezno) [Internetska adresa] (Nije obvezno) [Osoba za kontakt / kontaktno mjesto] (Ako je primjenjivo [informacije o pružanju savjetodavnih usluga:] [(Nakon procjenjivanja Vaših potreba i okolnosti, preporučujemo Vam da uzmete kredit / Ne preporučujemo Vam neki određeni kredit. Međutim, na temelju pojedinih Vaših odgovora dajemo Vam informacije o ovom kreditu kako biste mogli samostalno odlučiti.)] [Naknada]
3.	Glavna obilježja kredita
	Iznos i valuta kredita koji se odobrava: [iznos] [valuta] (Ako je primjenjivo) Ovaj kredit nije u [nacionalna valuta potrošača]. (Ako je primjenjivo) Vrijednost Vašega kredita u [nacionalna valuta potrošača] mogla bi se promijeniti.