

NN 106/2018 (30.11.2018.), Odluka o politikama i praksama primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima

HRVATSKA NARODNA BANKA

2071

Na temelju članka 43. stavka 2. točke 9. i članka 77. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci (»Narodne novine«, br. 75/2008. i 54/2013.), članka 101. stavka 2. točke 5. Zakona o kreditnim institucijama (»Narodne novine«, br. 159/2013., 19/2015., 102/2015. i 15/2018.) te članka 7. stavka 5. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju (»Narodne novine«, br. 101/2017.) guverner Hrvatske narodne banke donosi

ODLUKU

O POLITIKAMA I PRAKSAMA PRIMITAKA POVEZANIMA S PRUŽANJEM BANKOVNIH PROIZVODA I/ILI USLUGA POTROŠAČIMA

I. OPĆE ODREDBE

Predmet i obuhvat Odluke

Članak 1.

(1) Ovom Odlukom pobliže se 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) 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.

(3) Odredbama ove Odluke ne isključuje se primjena Odluke o primicima radnika (»Narodne novine«, br. 31/2017.), osim u dijelu koji je u suprotnosti s odredbama ove Odluke kojima se uređuju primici osoblja iz članka 2. točaka 3. i 4. te članka 4. stavka 5.

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

Pojmovi

Članak 2.

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovoj Odluci imaju sljedeće značenje:

- 1. *potrošač* je fizička osoba koja djeluje izvan poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja
- 2. *pružatelj usluga* je bilo koji pravni subjekt iz članka 1. stavka 2. ove Odluke
- 3. *prodajno osoblje* je bilo koja fizička osoba koja:
 - a) radi za pružatelja usluga i izravno nudi ili prodaje bankovne proizvode i/ili usluge potrošačima ili

- b) radi za pružatelja usluga i izravno ili neizravno nadređena je osobi iz točke a)
4. *osoblje koje sudjeluje u postupku naplate dospjelih neplaćenih obveza* jest bilo koja fizička osoba koja:
- a) radi za pružatelja usluga i izravno kontaktira s potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju ili
- b) radi za pružatelja usluga i izravno ili neizravno nadređena je osobi iz točke a) ovog stavka
5. *bankovni proizvodi i/ili usluge* jesu:
- a) *ugovor o stambenom potrošačkom kreditu*, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje
- b) *ostale vrste kredita i zajmova*, osim kredita iz točke 5. a) ovog članka, kako je određeno zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija
- c) *depozit*, kako je određeno zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita
- d) *račun za plaćanje*, kako je određeno zakonom kojim se uređuje platni promet
- e) *platne usluge*, kako je određeno zakonom kojim se uređuje platni promet
- f) *platni instrument*, kako je određeno zakonom kojim se uređuje platni promet
- g) *ostala sredstva plaćanja*, kako je određeno zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija
- h) *elektronički novac*, kako je određeno zakonom kojim se uređuje elektronički novac;
6. *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
7. *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 automobila ili mobilnog telefona, otvorene račune za pokriće značajnih iznosa različitih troškova ili seminare
8. *fiksni primici* su svi oni primici koji u najvećoj mjeri odražavaju profesionalno iskustvo, kompetencije i odgovornosti koje proizlaze iz opisa radnog mjesta pojedinog člana prodajnog osoblja te ne ovise isključivo o procjeni radne uspješnosti tog člana prodajnog osoblja
9. *varijabilni primici* su svi oni primici koji isključivo odražavaju rezultate procjene radne uspješnosti prodajnog osoblja
10. *kvantitativni kriteriji* su broježani i/ili financijski podaci za određivanje primitaka prodajnog osoblja poput kvantitativnih ciljeva prodaje, kretanje broja novih klijenata, količina primljenih prigovora u određenom razdoblju, financijski pokazatelji povezani s prodajom i sl.
11. *kvalitativni kriteriji* su svi oni kriteriji koji nisu kvantitativni, ali mogu se odnositi na brojčane 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.

Načelo razmjernosti primjene

Članak 3.

Pri ispunjavanju obveza utvrđenih u članku 5., osim stavaka 7., 8. i 9., članku 6., članku 8. i članku 9. ove Odluke pružatelj usluga postupa prema načelu razmjernosti, to jest na način i u opsegu koji je primjeren veličini, unutarnjoj organizaciji te vrsti, opsegu i složenosti poslova pružatelja usluga.

II. ZAHTJEVI POLITIKA I PRAKSI PRIMITAKA POVEZANIH S PONUDOM I PRODAJOM BANKOVNIH PROIZVODA I USLUGA

Opći i specifični zahtjevi politika i praksi primitaka

Članak 4.

(1) Ovom se Odlukom u člancima od 5. do 9. pobliže uređuju opći zahtjevi za sve pružatelje usluga vezano uz donošenje i provođenje politika i praksi primitaka povezanih s ponudom i prodajom bankovnih proizvoda i usluga namijenjenih potrošačima.

(2) Opće zahtjeve iz članaka od 5. do 9. ove Odluke pružatelj usluga dužan je primijeniti i provoditi u odnosu na prodajno osoblje.

(3) Pružatelj usluga iz članka 1. stavka 2. točaka a) i c) ove Odluke dužan je primijeniti opće zahtjeve iz članaka od 5. do 9. ove Odluke i na naknade za pružanje usluge kreditnog posredovanja koje isplaćuje pružateljima usluga iz točaka e) i f) istog članka.

(4) Specifične zahtjeve iz članaka od 10. do 13. ove Odluke dužni su primijeniti pružatelji usluga iz članka 1. stavka 2. točaka a), c) i d) ove Odluke i, u slučajevima kada je to primjenjivo, pružatelji usluga iz članka 1. stavka 2. točaka b), e) i f) ove Odluke, ako nude i/ili prodaju ugovore o stambenom potrošačkom kreditu.

(5) Specifični zahtjevi iz članaka od 10. do 13. ove Odluke primjenjuju se na aktivnosti povezane s ponudom i/ili prodajom stambenih potrošačkih kredita i na osoblje koje u tim aktivnostima sudjeluje, i to glede:

- a) osmišljavanja stambenih potrošačkih kredita
- b) ponude i/ili prodaje stambenih potrošačkih kredita
- c) procjene kreditne sposobnosti potrošača povezane s ugovorima o stambenom potrošačkom kreditu i
- d) pružanja savjetodavnih usluga povezanih sa stambenim potrošačkim kreditima.

II.1. OPĆI ZAHTJEVI POLITIKA I PRAKSI PRIMITAKA

Izrada i primjena politika i praksi primitaka

Članak 5.

(1) Pružatelj usluga dužan je propisati i provoditi politike i prakse primitaka kojima mora uzimati u obzir prava i interese potrošača na način da prodajno osoblje potrošaču nudi ili s njim ugovara proizvod i/ili uslugu koji su u skladu s njegovim zahtjevom i/ili su, uzmu li se u obzir informacije o osobnim okolnostima, potrebama i namjerama potrošača kojima pružatelj usluga raspolaže, u njegovu interesu.

(2) Pružatelj usluga pritom je dužan osigurati da novčanim i/ili nenovčanim oblicima primitaka ne potiče pogodovanje svojim interesima ili osobnim interesima svojega prodajnog osoblja, a na štetu prava i interesa potrošača.

(3) Pri izradi politika i praksi primitaka pružatelj usluga dužan je procijeniti uvodi li se tim politikama i praksama neki oblik rizika za nastanak gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača.

Pružatelj usluga pri toj je procjeni dužan razmotriti najmanje 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 pri toj procjeni utvrde mogući rizici nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača, pružatelj usluga dužan je propisati mjere za sprečavanje tih rizika.

(4) Pružatelj usluga dužan je osigurati da funkcija upravljanja ljudskim resursima sudjeluje u izradi politika i praksi primitaka.

(5) Funkcija upravljanja ljudskim resursima te, ako su uspostavljene, funkcija kontrole rizika i funkcija praćenja usklađenosti dužne su osigurati analizirane ulazne podatke svaka iz svog područja poslovanja za izradu tih politika i praksi primitaka. Ako se pružatelj usluga u izradi politika i praksi primitaka koristi ulaznim podacima i drugim funkcijama i poslovnim jedinicama pružatelja usluga, funkcija praćenja usklađenosti dužna je osigurati usklađenost tih ulaznih podataka s odredbama ove Odluke.

U mjeri u kojoj je to primjenjivo, ti ulazni podaci mogu uključivati i, 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 razlog primljenih prigovora povezanih s pojedinim bankovnim proizvodima i/ili uslugama te broj i razlog odustanka od zaključenih ugovora o pojedinim bankovnim proizvodima i/ili uslugama.

(6) U politikama primitaka pružatelj usluga je, neovisno o oblicima primitaka koje omogućava svom prodajnom osoblju, dužan propisati primjerene kriterije za procjenu radne uspješnosti pojedinog člana prodajnog osoblja te ih u skladu s odredbama ove Odluke primijeniti u svojim praksama primitaka, uzimajući u obzir prava i interese potrošača.

(7) Kriteriji za procjenu radne uspješnosti iz prethodnog stavka ovog članka moraju biti prilagođeni ulozi i odgovornostima člana prodajnog osoblja.

(8) Politikom primitaka moraju se uz kriterije iz stavka 6. ovog članka propisati očekivani ishodi procjene tih kriterija u obliku ocjena radne uspješnosti te razdoblja i rokovi za provođenje procjene radne uspješnosti.

(9) Pružatelj usluge dužan je osigurati da se procjena radne uspješnosti iz stavka 6. ovog članka provodi redovito i pravovremeno, na ujednačen način, te da se njome uzimaju u obzir svi pojedinačni kriteriji definirani u odnosu na člana prodajnog osoblja čija se radna uspješnost procjenjuje.

(10) Pružatelj usluge dužan je osigurati da je broj osoba koje procjenjuju radnu uspješnost prodajnog osoblja primjeren za ispunjavanje zahtjeva iz stavka 9. ovog članka i da te osobe raspolažu odgovarajućim znanjima za provođenje procjene radne uspješnosti kao i neposrednim saznanjima o radnoj uspješnosti pojedinog člana prodajnog osoblja čija se uspješnost procjenjuje.

(11) Pri izradi politika i uspostavljanju praksi primitaka pružatelj usluga, ako razmatra omogućavanje varijabilnih primitaka prodajnom osoblju, 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.

(12) Pri izradi politika i uspostavljanju praksi primitaka pružatelju usluga nije dopušteno:

- a) primitke isključivo povezivati s kvantitativnim ciljem za ponudu ili prodaju bankovnih proizvoda i/ili usluga
- b) promicati ponudu ili prodaju specifičnog proizvoda ili kategorije proizvoda u odnosu na druge proizvode, poput proizvoda ili usluga koji pružatelju usluga ili članu prodajnog osoblja donose veću dobit, a na štetu prava i interesa potrošača
- c) strukturom primitaka prodajnog osoblja poticati prodajno osoblje na kratkoročnu zaradu, a na štetu prava i interesa potrošača.

(13) Kada pružatelj usluga svojim politikama i praksama primitaka omogućava ostvarivanje varijabilnih primitaka, dužan je osigurati da omjer fiksnih i varijabilnih dijelova primitaka prodajnog osoblja bude primjereno uravnotežen te da se njime uzimaju u obzir prava i interesi potrošača. Uspostavljenim politikama i praksama primitaka mora se osigurati provođenje fleksibilne politike varijabilnih primitaka uključujući mogućnost neispлаćivanja varijabilnog dijela primitaka.

(14) Politike i prakse primitaka moraju biti lako razumljive i jasne te ne smiju promicati nejasne kombinacije različitih politika i praksi kojima se povećava rizik od nastanka gubitka odnosno postupanja na štetu potrošača.

Definiranje kriterija

Članak 6.

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

- a) ciljeve i dugoročne interese pružatelja usluga u vezi sa zaštitom prava i interesa potrošača
- b) pokazatelje poslovanja pružatelja usluga koji pridonose ostvarivanju ciljeva i interesa iz točke a) ovog stavka
- c) ostvarivanje planskih veličina koje pridonose ostvarivanju ciljeva i pokazatelja iz točaka a) i b) ovog stavka
- d) timski/individualni doprinos ostvarivanju ciljeva, pokazatelja i planskih veličina iz točaka a), b) i c) ovog stavka
- e) poznavanje bankovnih proizvoda i usluga / internih procesa / internih akata pružatelja usluga
- f) poželjno ponašanje prodajnog osoblja (dosljednost, odgovornost, integritet, poštenje, pravednost, transparentnost, profesionalizam, dugoročna održivost poslovanja, kvaliteta pružene usluge, primjerena komunikacija s potrošačima, poštivanje zahtjeva potrošača...)
- g) poželjno ponašanje prodajnog osoblja u postupanju s potrošačima koji pripadaju osjetljivim skupinama
- h) razvojne ciljeve
- i) zadovoljstvo potrošača
- j) sprečavanje sukoba interesa za ispunjavanje zahtjeva iz ove Odluke
- k) kvalitetu pruženih predugovornih informacija potrošačima
- l) brzinu i/ili kvalitetu u rješavanju zahtjeva potrošača
- m) brzinu i/ili kvalitetu u rješavanju prigovora/pritužbi potrošača
- n) analizu trenda prigovora po pojedinim bankovnim proizvodima i uslugama
- o) ciljanu dodatnu edukaciju prodajnog osoblja za unapređenje znanja i ponašanja koji pridonose ispunjavanju zahtjeva iz ove Odluke
- p) sprečavanje nastanka štete za potrošača
- r) sprečavanje nastanka štete za pružatelja usluga prouzročene nepotrebним/neprikladnim/pogrešnim ponudama/prodajama bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima ili
- s) ostale primjerene osnove.

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