



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR
FINANCIJSKIH USLUGA

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB: 49376181407 na temelju odredbe članka 15. točke 2. i članka 8. stavaka 1. i 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj 140/05 i 12/12), članaka 78. i 97. Zakona o leasingu („Narodne novine“ broj 141/13) u postupku neposrednog nadzora pokrenutom po službenoj dužnosti nad poslovanjem leasing društva Mobil Leasing d.o.o., Kovinska ulica 5, Zagreb, OIB: 17080997510, zastupanom po predsjedniku uprave Alešu Zafošniku, OIB: XXXXXXXXXX te članu uprave Mirku Šerbedžiji, OIB: XXXXXXXXXX i članici uprave Ivani Balenović, OIB: XXXXXXXXXX, na sjednici Upravnog vijeća održanoj dana 21. rujna 2026. donosi

RJEŠENJE

Društvu Mobil Leasing d.o.o., Kovinska ulica 5, Zagreb, OIB: 17080997510 radi otklanjanja utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, nalaže se:

1. u roku od 60 dana od zaprimanja ovog Rješenja uspostaviti sveobuhvatan i učinkovit sustav upravljanja rizicima na način da donese nove ili izmijeni postojeće interne akte kojima se regulira proces odobravanja i sklapanja posla leasinga kako bi se odluke o odobravanju posla leasinga donosile na temelju primjerenih i jasno definiranih kriterija te ih s danom donošenja počne primjenjivati.

Kao dokaz o izvršenju ovog naloga, društvo Mobil Leasing d.o.o., Kovinska ulica 5, Zagreb, OIB: 17080997510 dužno je do 31. prosinca 2026. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga dostaviti Izvješće o poduzetim mjerama zajedno s:

- novim ili izmijenjenim internim aktima kojima se regulira proces odobravanja i sklapanja posla leasinga
- mišljenjem internog revizora o provedbi naloga iz ove točke ovog Rješenja
- drugim dokazima koji potvrđuju izvršenje naloga iz ove točke ovog Rješenja.

2. u roku od 30 dana od zaprimanja ovog Rješenja unaprijediti proces usklađivanja promjenjive kamatne stope s promjenama referentne kamatne stope tako da:

- primateljima leasinga pravovremeno budu poznata referentna razdoblja u kojima se mijenja kamatna stopa
- se prilikom usklađivanja promjenjivih kamatnih stopa s promjenama referentne kamatne stope primjenjuju ugovorene vrijednosti referentnih kamatnih stopa
- primatelji leasinga koji imaju status potrošača budu obavješteni o promjenama kamatnih stopa u roku propisanom zakonom koji uređuje potrošačko kreditiranje.

Kao dokaz o izvršenju ovog naloga, društvo Mobil Leasing d.o.o., Zagreb, Kovinska ulica 5, OIB: 17080997510 dužno je do 31. prosinca 2026. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga dostaviti Izvješće o poduzetim mjerama zajedno s:

- mišljenjem internog revizora o provedbi naloga iz ove točke ovog Rješenja
- drugim dokazima koji potvrđuju izvršenje naloga iz ove točke ovog Rješenja.



3. izvršiti provjeru obračuna naknada koje su obračunate u razdoblju od 1. siječnja 2023. do dana zaprimanja ovog Rješenja s ciljem utvrđivanja jesu li:

- naknade za prijevremeno zatvaranje ugovora i naknade za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora koje su naplaćene primateljima leasinga koji imaju status potrošača obračunate sukladno odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“ br. 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 09/15, 78/15, 102/15, 52/16, 128/22 i 156/23)
- naknade za prijevremeno zatvaranje ugovora koje su naplaćene primateljima leasinga koji nemaju status potrošača obračunate sukladno cjenicima naknada važećim u tom razdoblju.

Kao dokaz o izvršenju ovog naloga, društvo Mobil Leasing d.o.o., Zagreb, Kovinska ulica 5, OIB: 17080997510 dužno je do 31. listopada 2026. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga dostaviti izvješće o poduzetim mjerama zajedno s:

- izvješćem internog revizora o provjeri obračuna naknada
- drugim dokazima koji potvrđuju izvršenje naloga iz ove točke ovog Rješenja.

4. do 31. listopada 2026. dostaviti pisano očitovanje Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga o aktivnostima koje je poduzelo prema svim primateljima leasinga kod kojih je provjerom obračuna iz točke 3. ovog Rješenja utvrđeno da su im obračunate i naplaćene naknade za prijevremeno zatvaranje ugovora i naknade za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora u iznosu višem od dopuštenog.

5. u roku od 30 dana od zaprimanja ovog Rješenja unaprijediti proces upisa podataka o objektima leasinga u Registar objekta leasinga kako bi postupanje Društva bilo sukladno odredbama Zakona o leasingu („Narodne novine“ br. 141/13) i Pravilnika o registru objekata leasinga („Narodne novine“ br. 63/14, 16/15 i 142/22).

Kao dokaz o izvršenju ovog naloga, društvo Mobil Leasing d.o.o., Zagreb, Kovinska ulica 5, OIB: 17080997510 dužno je do 31. prosinca 2026. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga dostaviti izvješće o poduzetim mjerama zajedno s:

- mišljenjem internog revizora o provedbi naloga iz ove točke ovog Rješenja
- drugim dokazima koji potvrđuju izvršenje naloga iz ove točke ovog Rješenja.

O b r a z l o ž e n j e

Na temelju članka 15. točke 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj 140/05 i 12/12) i članka 78. Zakona o leasingu („Narodne novine“ broj 141/13; dalje u tekstu: Zakon) te sukladno Obavijesti o neposrednom nadzoru poslovanja od 21. siječnja 2026. (KLASA: UP/I 993-06/26-01/01, URBROJ: 326-01-50-52-26-1) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, OIB: 49376181407 (dalje u tekstu: Hanfa) provela je postupak neposrednog nadzora nad poslovanjem društva Mobil Leasing d.o.o., Kovinska ulica 5, Zagreb, OIB: 17080997510, (dalje u tekstu: Društvo). Predmet nadzora bio je proces obavljanja posla leasinga.

O obavljenom posrednom nadzoru dana 17. lipnja 2026. sastavljen je Zapisnik o obavljenom nadzoru, KLASA: UP/I 993-06/26-01/01, URBROJ: 326-01-50-52-26-56 (dalje u tekstu: Zapisnik).

Nadzorom su utvrđene nepravilnosti u dijelu: procesa odobravanja i sklapanja ugovora o leasingu, obračuna leasinga rata/obroka, obračuna naknada i upisa podataka o objektima leasinga u Registar objekta leasinga.

1. Proces odobravanja i sklapanja ugovora o leasingu

Nadzorom je utvrđeno da Društvo u procesu sklapanja i odobravanja ugovora o leasingu primjenjuje interne akte NLB grupe usvojene od strane Uprave Društva te lokalne interne akte usvojene od strane Uprave Društva, Prodajnog odjela, Kreditnog odjela, kao i razne radne upute. Interni akti preuzeti od NLB grupe reguliraju poslovanje bankarske grupacije, vrlo su detaljni i sadrže metodologije koje su izrazito kompleksne i preuzete iz grupnog sustava te su neprimjenjivi ili djelomično primjenjivi na poslovanje Društva. Navedeni interni akti više predstavljaju smjernice za poslovanje nego akte kojima bi bilo regulirano operativno poslovanje Društva. Društvo je usvojilo lokalne interne akte kojima je nastojalo regulirati svoje operativno poslovanje u dijelu prodajnog i kreditnog procesa, kreditnih pravila i definiranja uvjeta financiranja. Od strane Uprave Društva usvojena su kreditna pravila i uvjeti financiranja dok su faze procesa usvojene na razini pojedinih organizacijskih jedinica (prodajni odjel i kreditni odjel).

Analizom navedenih internih akata utvrđeno je da oni ne propisuju na adekvatan način proces odobravanja i sklapanja ugovora o leasingu. Naime, ne postoji interni akt koji bi bio usvojen od strane Uprave Društva i kojim bi na cjelokupni način bile propisane sve faze procesa, već je poslovanje Društva propisano s više međusobno nepovezanih akata usvojenih od različitih instanci Društva s različitim stupanjem na snagu. Nejasna je hijerarhija internih akata odnosno koji su akti više, a koji niže razine. Pojedine faze procesa nisu razrađene dok se razrada pojedinih faza ponavlja u više različitih akata. Nadzorom je utvrđeno da faze procesa kao što su zaprimanje zahtjeva za financiranje, izdavanje informativne ponude, zaprimanje dokumentacije potrebne za kreditnu analizu, analiza zahtjeva za financiranje (procjena kreditne sposobnosti primatelja leasinga, procjena objekta leasinga, procjena dobavljača) i odobrenje financiranja nisu adekvatno propisane internim aktima odnosno da važeći interni akti ne podržavaju trenutni poslovni proces Društva.

U nastavku su opisane nepravilnosti po pojedinoj fazi procesa odobravanja i sklapanja ugovora o leasingu.

Zaprimanje zahtjeva za financiranje

Nadzorom je utvrđeno da Društvo nema jasno i jednoznačno normiran početak procesa akvizicije klijenta te zaprimanja zahtjeva za financiranjem niti je isti dosljedno integriran u pripadajuće interne akte.

Izdavanje informativne ponude

Uvjeti financiranja (kamatna stopa, trošak obrade, učešće, trajanje financiranja, ostatak vrijednosti) koje Društvo nudi prilikom izdavanja informativne ponude određuju se temeljem standardnih uvjeta financiranja te uvjeta definiranih prilikom odobrenja pojedinih kreditnih linija ili kampanja. Internim aktima propisana su ovlaštenja za odstupanja od standardnih uvjeta financiranja.

Nadzorom je utvrđeno da ne postoji jedinstveni akt za cjelovito reguliranje uvjeta financiranja i odstupanja od propisanih uvjeta financiranja, već su isti uređeni temeljem više nepovezanih akata. Neka odstupanja od standardnih uvjeta (ostatak vrijednosti i ostala izuzeća) su preširoko propisana. Također, nisu jasno propisana ovlaštenja prodajnih savjetnika (rokovi financiranja, učešće) prilikom izdavanja ponude za financiranje.

Na ugovorima iz uzorka utvrđeno je da je Društvo obračunavalo primateljima leasinga kamatne stope veće od onih propisanih standardnim uvjetima financiranja za što nije imalo osnove u internim aktima.

Ostaci vrijednosti koje Društvo ugovara u ugovorima o operativnom leasingu propisani su u više tablica od kojih neke nisu dio internog akta koji regulira ostatak vrijednosti. Ugovoreni ostaci vrijednosti u ugovorima iz uzorka veći su od onih propisanih tablicama ostataka vrijednosti (kod nekih ugovora odstupanja nisu odobrena od nadležnih osoba). Učestalo ugovaranje ostataka vrijednosti većih u odnosu na tablice dokaz je da ostaci vrijednosti

propisani tablicama nisu adekvatni. Društvo se očitovalo da planira usklađivanje metodologije koja će regulirati ostatke vrijednosti.

Zaprimanje dokumentacije potrebne za kreditnu analizu

Internim aktima nije jasno propisan sadržaj dokumentacije koja se treba prikupiti za potrebe kreditne analize.

Analiza zahtjeva za financiranje (Retail stranke)

Nadzorom je utvrđeno da Društvo nema jedinstveni interni akt usvojen od strane Uprave Društva kojim bi jasno i transparentno bio propisan proces analize zahtjeva za financiranje. Navedeni proces je propisan temeljem više međusobno nepovezanih internih akata, usvojenih od različitih instanci Društva s različitim stupanjem na snagu.

Analiza zahtjeva za financiranje za Retail klijente (fizičke osobe i pravne osobe kojima nisu odobrene kreditne linije) provodi se u sistemskom obrascu za odobrenje Retail Credit Application. Internim aktima nije jasno propisano koji se podaci unose u sistemski obrazac za odobrenje, koji se analiziraju te što je rezultat kreditne analize. Također je utvrđeno da sistemski obrazac za odobrenje sadrži podatke koji su propisani internim aktima koji više nisu na snazi i koji se ne koriste u kreditnoj analizi, dok ne sadrži podatke koji su bitni za donošenje odluke o financiranju iz čega proizlazi da navedeni obrazac nije usklađen s trenutnim procesom analize zahtjeva za financiranje. Također, nije propisano koja se dokumentacija prilaže uz obrazac za potrebe donošenja odluke o financiranju.

Navedenim internim aktima nisu adekvatno propisani procesi procjene kreditne sposobnosti primatelja leasinga, procjene objekta leasinga i procjene dobavljača objekta leasinga.

Vezano uz **procjenu kreditne sposobnosti primatelja leasinga** utvrđeno je da nije jasno propisan izračun rejtinga pravnih osoba što dovodi do više različitih načina izračuna kreditne sposobnosti primatelja leasinga. Naime, Društvo istovremeno izračunava i rejting i scoring primatelja leasinga.

Za fizičke osobe ne izračunava se rejting (automatski im se dodjeljuje rejting „A“), već se njihova kreditna sposobnost određuje temeljem dostatnosti primanja koja se izračunava kao minimalni preostali dio plaće (iznos plaće umanjen za dio plaće koji se sukladno Zakonu o ovrsi ne može ovršiti) pri čemu se za izračun koriste neažurni podaci koji uvelike utječu na konačnu odluku o financiranju. Osim što nije adekvatno propisana, dostatnost primanja fizičkih osoba nije ni sistemski podržana.

Iako svoj poslovni model značajno bazira na financiranju rabljenih vozila (60% portfelja) Društvo nema adekvatno propisan način **procjene rabljenih objekata** niti način korištenja sustava EUROTAX koji služi za procjenu rabljenih vozila. Na uzorku ugovora utvrđeni su značajni propusti prilikom unosa podataka o objektima leasinga u sustav EUROTAX te su utvrđena značajna odstupanja između financiranih i procijenjenih vrijednosti čime se Hanfa nije mogla uvjeriti u točnost procijenjenih vrijednosti rabljenih vozila putem sustava EUROTAX. Vezano uz ostale objekte čija se vrijednost ne procjenjuje putem sustava EUROTAX utvrđeno je da Društvo nije provelo adekvatnu procjenu financiranog plovila. Slijedom navedenog, nadzorom je utvrđeno da Društvo nema adekvatno uspostavljen proces procjene rabljenih objekata leasinga čime se izložilo riziku financiranja precijenjenih objekata leasinga.

Vezano uz prihvatljivost financiranja pojedinog rabljenog vozila Društvo je internim aktima propisalo pokazatelj *Faktor pokrića vrijednosti u vozilu (FV)* koji se izračunava kao omjer EUROTAX procjene (uvećane za 5%) i iznosa financiranja (Društvu je prihvatljiv $FV=0,9$). Propisanim pravilom po kojem procijenjena vrijednost vozila ne mora pokrivati izloženost prema primatelju leasinga u trenutku sklapanja ugovora o leasingu, Društvo se izlaže riziku ostatka vrijednosti objekta leasinga.

Internim aktima nije jasno propisana **provjera dobavljača objekta leasinga**. Nije propisana klasifikacija dobavljača u odnosu na potrebu provjere cijene objekta leasinga, način plaćanja vezan uz isporuku objekta leasinga te sudjelovanje prilikom primopredaje objekta leasinga.

Slijedom navedenog, nadzorom je utvrđeno da proces analize zahtjeva za financiranje nije adekvatno propisan internim aktima niti se provodi na adekvatan način.

Odobrenje financiranja

Razine koje mogu odobriti financiranje u Društvu propisane su internim aktom Pravila za odobravanje. Utvrđeno je da iznos izloženosti koji je u nadležnosti kreditnog odbora naveden u internom aktu odstupa od iznosa izloženosti koji je naveden u internom aktu koji propisuje pravila rada kreditnog odbora.

Slijedom svega navedenog, nadzorom je utvrđeno da Društvo ima značajne nedostatke u normativnom uređenju i provedbi leasing procesa, koji se očituju u nejasno definiranim fazama procesa, nedostatnoj razrađenosti internih akata, neusklađenosti propisanih i stvarno korištenih procedura.

Nadzorom je utvrđeno da je u Društvu neadekvatno uspostavljen proces odobravanja i sklapanja posla leasinga u kojem je Društvo bilo dužno procijeniti kreditnu sposobnost primatelja leasinga te procijeniti kvalitetu, vrijednost i utrživost objekta leasinga i instrumenata osiguranja potraživanja. S obzirom da je proces odobravanja sklapanja posla leasinga propisan nepotpunim i nejasnim internim aktima Društvo se izlaže riziku odobravanja posla leasinga na temelju neprimjerenih i nejasno definiranih kriterija.

Slijedom svega navedenog, nadzorom je utvrđeno da Društvo nije uspostavilo sveobuhvatan i učinkovit sustav upravljanja rizicima u skladu s vrstom, opsegom i složenosti svoga poslovanja čime je postupilo suprotno odredbama Pravilnika o kriterijima i načinu upravljanja rizicima leasing društva („Narodne novine“ br. 86/18 i 150/22; dalje u tekstu: Pravilnik o rizicima) i članka 43. i 69. Zakona.

Društvu je omogućeno ostvariti i zaštititi svoja prava i pravne interese sukladno članku 88. stavku 2. Zakona, a u svezi s člankom 92. stavkom 3. Zakona na način da je imalo pravo uložiti prigovor na Zapisnik, odnosno dostaviti eventualne primjedbe uz koje je bilo dužno priložiti dokumentaciju kojom dokazuje osnovanost navoda. Društvo je dana 6. srpnja 2026. dostavilo podnesak naslova „Prigovor na zapisnik o obavljenom neposrednom nadzoru“ (dalje u tekstu: Prigovor) te dana 17. srpnja 2026. podnesak naslova „Dopuna prigovora na zapisnik o obavljenom neposrednom nadzoru“ (dalje u tekstu: Dopuna prigovora).

U svom Prigovoru Društvo se očitovalo na gore navedene nalaze Hanfe u dijelu procesa odobravanja i sklapanja ugovora o leasingu.

Vezano uz nalaze koji se odnose na postupak **zaprimanja zahtjeva za financiranje** Društvo u Prigovoru navodi da u praksi dosljedno primjenjuje utvrđene postupke, iako pojedini koraci nisu dovoljno detaljno normirani internim aktima. Ističe da se početak procesa akvizicije klijenata odvija kroz izdavanje informativne ponude te da eventualna odstupanja proizlaze iz naknadnih promjena okolnosti tijekom obrade zahtjeva, ali s obzirom na mišljenje Hanfe iz predmetnog Zapisnika spremno je jasnije definirati početak procesa akvizicije klijenata i zaprimanje zahtjeva za financiranjem.

Nastavno na nalaze koji se odnose na **izdavanje informativne ponude** Društvo smatra da, iako su odstupanja od standardnih uvjeta financiranja uređena kroz više internih akata, ona postoje, provode se kontrolirano i u pravilu ih odobrava Uprava Društva. No, Društvo prihvaća potrebu dodatnog povezivanja i usklađivanja postojećeg normativnog okvira.

Vezano uz odstupanje ugovorene kamatne stope u odnosu na onu propisanu standardnim uvjetima financiranja, Društvo smatra da standardni uvjeti određuju standardnu, a ne maksimalnu kamatnu stopu te navodi da u promatranim slučajevima nije ugovaralo kamate iznad zakonski dopuštenih granica. Međutim, Društvo u svakom slučaju prihvaća primjedbę u sugestiju Hanfe da je potrebno doraditi standardne uvjete.

Također ističe da su odstupanja vezana uz starost vozila i ostatke vrijednosti bila odobrena u okviru postojećih ovlaštenja te dodatno potkrijepljena procjenama tržišne vrijednosti i buy-back

garancijama. No, Društvo navodi kako ima u planu uskladiti procese oko ostataka vrijednosti s vlasnikom Društva.

U odnosu na **dokumentaciju potrebnu za kreditnu analizu**, Društvo navodi da je sadržaj potrebne dokumentacije jasno definiran zasebnim internim aktom „Popis potrebne dokumentacije“, koji zajedno s ostalim internim aktima čini jedinstveni sustav pravila.

Kod **procjene kreditne sposobnosti primatelja leasinga** Društvo smatra da postojeći sustav omogućuje adekvatnu procjenu rizika te da je zadržavanje određenih elemenata sustava rezultat prijelaznog razdoblja i učestalih promjena vlasničke strukture. Navodi kako je u tijeku usklađivanje internih akata i daljnji razvoj sustavne podrške, uključujući automatizaciju pojedinih elemenata procjene fizičkih osoba.

U odnosu na **procjenu rabljenih objekata leasinga** Društvo smatra da se procjene provode na odgovarajući način te da su uočeni nedostaci prvenstveno posljedica nedovoljne formalizacije postupaka. Navodi da je u tijeku razvoj automatiziranog povezivanja sustava s EUROTAX-om te da će postupci procjene biti dodatno normirani. Također smatra da su procjene analiziranih plovila bile adekvatne i temeljene na neposrednom pregledu, tržišnim usporedbama i stručnim procjenama. Vezano uz faktor pokrića vrijednosti u vozilu (FV) Društvo prihvaća mišljenje Hanfe te će prilikom ažuriranja internih akata Društvo jasnije odrediti uvjete financiranja gdje je FV niži od 1 (kao dozvoljeni izuzetak).

Vezano uz **procjenu dobavljača**, Društvo potvrđuje kako nema jedan jedinstveni interni akt usvojen od strane Uprave vezan na procjenu dobavljača objekata leasinga, ali smatra da su potrebne provjere uređene kroz postojeće radne upute i kreditna pravila te da su klasifikacija dobavljača, način plaćanja i kontrola suradnje u bitnome uređeni postojećim internim aktima.

Društvo ističe da su učestale promjene vlasničke strukture dovele do velikog broja izmjena internih akata i određene fragmentarnosti normativnog okvira, ali smatra da zaposlenici unatoč tome postupaju jednoobrazno i da se proces analize i odobravanja financiranja provodi na odgovarajući način. Društvo prihvaća potrebu daljnje dorade internih akata, objedinjavanja procedura i dodatnog usklađivanja sa stavovima Hanfe.

Vezano uz **rad Kreditnog odbora**, Društvo smatra da između internih akata ne postoji stvarna neusklađenost jer se ovlasti Kreditnog odbora tumače zajedno s pravilima njegova rada te su sve osobe uključene u proces odobravanja upoznate s navedenim pravilima.

Društvo u Prigovoru zaključno navodi da je svjesno nedorečenosti i nepovezanosti određenih svojih internih akata te je spremno doraditi svoje interne akte. Međutim, određena fragmentarnost nekih procesa kroz različite interne akte je nužna zbog različite tematike koju procesi pokrivaju. Također, Društvo smatra da unatoč takvoj fragmentarnosti i nedorečenosti, ono dosljedno postupa i zna na koji način treba postupati i prilikom prvog kontaktiranja klijenata, odnosno zaprimanja zahtjeva za financiranje, prilikom izdavanja informativne ponude, zaprimanja dokumentacije potrebne za kreditnu analizu, analize zahtjeva za financiranje za Retail stranke i odobrenja financiranja.

Društvo navodi da određene manjkavosti u sustavu upravljanja kreditnim i operativnim rizikom u Društvu postoje, ali ne smatra da se radi o takvim slabostima koje bi bitno utjecale na upravljanje kreditnim i operativnim rizikom u Društvu, niti se radi o slabostima koje se ne bi mogle otkloniti te je Društvo iste spremno otkloniti, a za neke je već u procesu otklanjanja.

Sukladno svemu navedenome, Društvo smatra da je uspostavilo sveobuhvatan i učinkovit sustav upravljanja rizicima u skladu s vrstom, opsegom i složenosti svog poslovanja te da je u tom smislu postupilo sukladno odredbama Pravilnika o rizicima i članku 69. Zakona. Također, Društvo smatra da, iako je moguće i Društvo namjerava obuhvatnije, potpunije i jasnije normirati svoje postupanje, određene detektirane nepotpunosti i nejasnoće, uslijed toga što Društvo ipak postupa dosljedno i može i zna obrazložiti svoje postupanje, Društvo, odnosno članovi njegove Uprave jesu pribavili i učinkovito koristili sredstva i procedure potrebne za uredno obavljanje djelatnosti leasing društva, kako je to propisano u članku 43. Zakona.

Hanfa ostaje pri utvrđenim nalazima iz Zapisnika. Iako Društvo u Prigovoru djelomično osporava pojedine nadzorne nalaze i smatra da se proces odobravanja i sklapanja ugovora o leasingu u praksi provodi na odgovarajući način, iz samih navoda Društva proizlazi da postoje nedorečenosti, nepovezanosti i fragmentarnosti internih akata te da je potrebno njihovo dodatno usklađivanje, objedinjavanje i dorada. Društvo pritom izričito priznaje potrebu jasnijeg normiranja pojedinih faza procesa, usklađivanja metodologija i unapređenja internog normativnog okvira.

Slijedom navedenog, Hanfa smatra da navodi iz Prigovora ne dovode u pitanje bit utvrđenih nepravilnosti koje se odnose na nedostatno, nejasno i nepotpuno normativno uređenje procesa odobravanja i sklapanja ugovora o leasingu. Stoga je radi osiguranja jasnog, cjelovitog i dosljednog normativnog okvira te usklađenja poslovanja s odredbama Zakona i Pravilnika o rizicima, Društvu potrebno naložiti uspostavljanje sveobuhvatnog i učinkovitog sustava upravljanja rizicima na način da donese nove ili izmijeni postojeće interne akte kojima se regulira proces odobravanja i sklapanja posla leasinga kako bi se odluke o odobravanju posla leasinga donosile na temelju primjerenih i jasno definiranih kriterija, a kako je to naloženo u točki 1. izreke ovog Rješenja.

2. Obračun leasing rata/obroka

Nadzorom nad obračunom leasing rata/obroka utvrđene su sljedeće nepravilnosti u ugovorima o financijskom leasingu sklopljenim s potrošačima:

- ugovornim odredbama nisu jasno određena referentna razdoblja čime je Društvo sastavilo ugovor o leasingu suprotno odredbama članka 10. i 11.a Zakona o potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“ br. 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 9/15, 78/15, 102/15, 52/16, 128/22 i 156/23; dalje u tekstu: ZOPK)
- prilikom usklađivanja kamatnih stopa s visinom referentne kamatne stope (3-mjesečni EURIBOR) Društvo ne koristi vrijednosti referentnih kamatnih stopa koje su propisane ugovornim odredbama čime je postupilo suprotno odredbama članka 11.a ZOPK
- Društvo nije pravovremeno obavijestilo primatelja leasinga o promjenama kamatne stope čime je postupilo suprotno odredbama članka 11. ZOPK-a.

Također, u ugovorima o leasingu sklopljenim s nepotrošačima (ugovori o operativnom leasingu i ugovori o financijskom leasingu sklopljeni s primateljima leasinga koji nisu potrošači) utvrđeno je da prilikom usklađivanja kamatnih stopa s visinom referentne kamatne stope (3-mjesečni EURIBOR) Društvo ne koristi vrijednosti referentnih kamatnih stopa koje su propisane ugovornim odredbama.

Slijedom navedenog, nadzorom je utvrđeno da Društvo odnosno članovi njegove Uprave nisu postupali savjesno i pošteno u skladu s pravilima struke i najboljim interesima primatelja leasinga te se nisu pridržavali drugih zakona kojima se uređuje poslovanje leasing društava (ZOPK), a kako je to određeno člankom 43. Zakona.

Određivanje referentnih razdoblja u kojima se usklađuju kamatne stope (ugovori s potrošačima)

Nadzorom je utvrđeno da je *Općim uvjetima ugovora o financijskom leasingu* u točki 3.4. kao i internim aktom Društva *Proces usklađivanja promjenjive kamatne stope s promjenama referentne kamatne stope* propisano da prvo referentno razdoblje počinje teći od dana zaduženja prve rate koji dan se navodi u konačnom otplatnom planu iz ugovora dok se kao početak svakog pojedinog daljnjeg ugovorenog referentnog razdoblja uzima onaj dan u mjesecu koji se po imenu i broju podudara s danom početka prvog referentnog razdoblja (a ako takvog dana nema u tom mjesecu tada se kao početak tog daljnjeg ugovorenog referentnog razdoblja uzima posljednji dan tog mjeseca). Uvidom u navedene odredbe općih uvjeta utvrđeno je da Društvo nema fiksno propisana referentna razdoblja već da ona ovise o danu zaduženja prve leasing rate koji se navodi u konačnom otplatnom planu.

Hanfa je u nadzoru utvrdila da „konačni otplatni plan“ temeljem kojeg Društvo određuje početak referentnih razdoblja predstavlja interni dokument Društva u kojem se evidentiraju izdane leasing rate, da isti nije dio ugovorne dokumentacije te da primatelj leasinga nije s njim upoznat u trenutku sklapanja ugovora. Iz navedenog je Hanfa zaključila da primatelju leasinga u trenutku sklapanja ugovora nije poznat početak prvog referentnog razdoblja, kao ni početak kasnijih referentnih razdoblja. Takav zaključak Hanfa je temeljila na očitovanju Društva danom u tijeku nadzora (20. travnja 2026.) da je za određivanje početka prvog referentnog razdoblja mjerodavan konačni (realizirani) otplatni plan koji je za 3 ugovora odabrana u uzorak dostavljen Hanfi. Uvidom u dostavljene otplatne planove Hanfa je utvrdila da isti predstavljaju interne dokumente Društva u kojima se evidentiraju izdane leasing rate. Navedeni dokumenti sastavljeni su dana 2. travnja 2026. te su u istima prikazane izdane leasing rate do tog datuma, kao i plan otplate leasinga rata koje slijede nakon tog datuma. Sukladno navedenom Hanfa je zaključila da navedeni dokumenti ne mogu predstavljati konačne otplatne planove koji su dostavljeni primateljima leasinga nakon aktivacije ugovora.

Za razliku od očitovanja danog u tijeku nadzora Društvo u dostavljenom Prigovoru pak navodi da „konačni otplatni plan“ predstavlja ažurirani otplatni plan koji se dostavlja primatelju leasinga nakon isporuke objekta leasinga i aktivacije ugovora. Društvo smatra da je na taj način primatelj leasinga upoznat s načinom određivanja prvog referentnog razdoblja i kasnijih referentnih razdoblja.

S obzirom da je Društvo propustilo dostaviti dokaze kojima potvrđuje navode iz Prigovora, radi potrebe utvrđivanja potpunog činjeničnog stanja Hanfa je pozvala Društvo na dopunu Prigovora uz koju je za 3 ugovora uzeta u uzorak bilo potrebno dostaviti konačne otplatne planove i dokaze da su ti planovi dostavljeni primateljima leasinga.

Društvo je dostavilo Dopunu prigovora uz koju je priložilo konačne otplatne planove i dokaze da su isti dostavljani primateljima leasinga (za dva ugovora). Naknadno dostavljena dokumentacija u sklopu Dopune prigovora mijenja utvrđeno činjenično stanje iz Zapisnika slijedom čega se može zaključiti da odredbe ugovora nisu u suprotnosti s odredbama članka 10. i 11.a ZOPK. Međutim, uvidom u konačne otplatne planove i dokaze o dostavi utvrđeno je da su konačni otplatni planovi dostavljeni primatelju leasinga nakon izdavanja prve leasing rate i početka prvog referentnog razdoblja. Hanfa smatra da na taj način primatelji leasinga (potrošači) nisu upoznati s datumom početka prvog referentnog razdoblja, kao ni sa datumom zaduženje prve leasing rate.

Usklađivanje visine kamatne stope s promjenama referentne kamatne stope

Nadzorom je utvrđeno da Društvo nije provelo prvo usklađivanje visine kamatne stope s visinom referentne kamatne stope kako je to propisano općim uvjetima i internim aktom te da prilikom naknadnih usklađivanja Društvo ne koristi vrijednost referentne kamatne stope koja je propisana ugovorom. *Općim uvjetima ugovora o financijskom leasingu* u točki 3.4. propisano je da se vrijednost referentne kamatne stope za određeno ugovoreno referentno razdoblje određuje na način da se koristi ona vrijednost referentne kamatne stope koja je važeća 20 (dvadeset) dana prije početka tog određenog ugovorenog referentnog razdoblja. Iz navedenih odredbi proizlazi da je Društvo dužno korekciju promjenjive kamatne stope provoditi za razdoblja i na dan koji su ugovoreni u ugovoru na temelju promjene referentne kamatne stope. Nadzorom je utvrđeno da Društvo prilikom naknadnih usklađivanja nije koristilo vrijednost referentne kamatne stope koja je važeća 20 dana prije početka referentnog razdoblja već 22 dana prije (kod ugovora o leasingu broj 60186-25 i 61203-25) odnosno 23 dana prije (kod ugovora o leasingu broj 61332-25).

Društvo u Prigovoru osporava da prilikom usklađivanja kamatnih stopa s visinom referentne kamatne stope ne koristi vrijednosti referentnih kamatnih stopa propisanih ugovornim odredbama te osporava da je postupilo suprotno odredbama članka 11.a. ZOPK.

Vezano uz prvo usklađivanje visine kamatne stope s visinom referentne kamatne stope Hanfa prihvaća navode Društva iz Prigovora jer je općim uvjetima propisano da ukoliko je ugovoreno mjesečno plaćanje rata, tada će prvo usklađivanje visine kamatne stope s visinom referentne

kamatne stope uslijediti za referentno razdoblje koje slijedi referentno razdoblje u kojem je zadužena prva rata navedena u konačnom otplatnom planu.

Vezano uz naknadno usklađivanje, Društvo u Prigovoru osporava da unosi referentnu kamatnu stopu koja nije određena ugovornim odredbama te da bi mu u trenutku usklađivanja kamatne stope s promjenama referentne kamatne stope bila dostupna vrijednost referentne stope. Pri tome se poziva na odredbu Općih uvjeta iz članka 3.4. koja propisuje da „Ukoliko na dan koji je određen kao dan za određivanje referentne kamatne stope, ne bude objavljena vrijednost referentne kamatne stope, primijeniti će se posljednja objavljena vrijednost referentne kamatne stope.“ Društvo navodi da sukladno svojim Općim uvjetima i internom aktu, usklađivanje kamatne stope radi 20 dana prije početka referentnog razdoblja, kada se zadnje dostupne vrijednosti referentnih kamatnih stopa (EURIBOR) unose se u poslovni sustav. Budući da na dan usklađenja učestalo nije još objavljena vrijednost referentne kamatne stope, Društvo navodi da je, kako bi njegovo postupanje bilo usklađeno s ugovornim i zakonskim obvezama, u Općim uvjetima jasno navelo da se primjenjuje posljednja objavljena vrijednost referentne stope koja se određuje 20 dana prije početka referentnog razdoblja. S obzirom na navedeno, Društvo smatra da prilikom usklađivanja kamatne stope koristi ugovorenu vrijednost referentne kamatne stope.

Hanfa smatra da okolnosti navedene u Prigovoru Društva ne opravdavaju odstupanje od ugovornim odredbama propisanog načina usklađivanja promjenjivih kamatnih stopa. Naime, Društvo je samo propisalo kada se mijenja referentna kamatna stopa te koja se vrijednost tromjesečnog EURIBOR-a pri tome primjenjuje. Tako je ugovornim odredbama propisano da će se uzimati vrijednost referentne kamatne stope koja je važeća 20 dana prije početka referentnog razdoblja.

Nadalje, Hanfa smatra da odredbama općih uvjeta nije propisano da se usklađivanje vrši 20 dana prije početka referentnog razdoblja (kao što to Društvo u navodi u Prigovoru), već da se prilikom usklađivanja uzima vrijednost referentne kamatne stope važeća 20 dana prije početka referentnog razdoblja. Općim uvjetima je propisano da se usklađivanje vrši u referentnim razdobljima čiji početak se određuje u odnosu na dan zaduživanja leasinga rate.

Nadzorom je utvrđeno da Društvo 20 dana prije početka referentnog razdoblja u svoj poslovni sustav unosi na taj dan dostupnu vrijednost referentne kamatne stope (EURIBOR) te tu vrijednost koristi za usklađivanje promjenjivih kamatnih stopa. Budući da na dan usklađenja učestalo nije još objavljena vrijednost referentne kamatne stope od 20 dana prije početka referentnog razdoblja, Društvo za usklađivanje primjenjuje posljednju objavljenu vrijednost referentne stope koja odstupa od ugovorene vrijednosti. Društvo smatra da je navedeno odstupanje pokriveno odredbom općih uvjeta koja propisuje da se u slučaju kada na dan koji je određen kao dan za određivanje referentne kamatne stope ne bude objavljena vrijednost referentne kamatne stope, primjenjuje posljednja objavljena vrijednost referentne kamatne stope.

Hanfa smatra da se navedena odredba općih uvjeta može primijeniti samo onda kada na određeni dan (dan koji je određen kao dan za određivanje referentne kamatne stope) vrijednost referentne kamatne stope uopće ne bude objavljena (primjerice vikend ili praznik), pa se stoga koristi zadnja objavljena vrijednost. U ovom slučaju vrijednost referentne kamatne stope na određeni dan je objavljena, samo s vremenskim odmakom. Hanfa zaključuje da odstupanje od ugovorenih odredbi proizlazi iz neadekvatno uspostavljenog poslovnog procesa usklađivanja promjenjivih kamatnih stopa, a vezano uz zaprimanje podatka o visini EURIBOR-a, njegovog unosa u programski sustav te pokretanje rutine za usklađivanje.

Vezano uz nepravilnosti u usklađivanju s promjenjivim kamatnim stopama Društvo se u Prigovoru poziva na prethodni posredni nadzor u kojem je Hanfa utvrdila da je donošenjem općih uvjeta i procesa (koji su i sada na snazi) Društvo otklonilo nezakonitosti i nepravilnosti te da su usklađeni s odredbama ZOPK-a. Hanfa napominje da u ovom nadzoru nije utvrdila nepravilnosti u ugovornim odredbama već da nezakonitosti i nepravilnosti proizlaze iz postupanja Društva koje je suprotno ugovornim odredbama i zakonskim propisima.

Slijedom navedenog, Hanfa ostaje kod nalaza iz nadzora da Društvo prilikom usklađivanja kamatnih stopa s visinom referentne kamatne stope ne koristi vrijednosti referentnih kamatnih stopa propisane ugovornim odredbama čime je postupilo suprotno odredbama članka 11.a ZOPK.

Nadalje, u ugovorima o leasingu sklopljenim s nepotrošačima (ugovori o operativnom leasingu i ugovori o financijskom leasingu sklopljeni s primateljima leasinga koji nisu potrošači) nadzorom je također utvrđeno da prilikom usklađivanja kamatnih stopa s visinom referentne kamatne stope (3-mjesečni EURIBOR) Društvo ne koristi vrijednost referentnih kamatnih stopa koje su propisane ugovornim odredbama.

Društvo se u Prigovoru očitovalo da kod ugovora s nepotrošačima obračunava kamatnu stopu primjenom iste logike kao i prilikom obračuna leasing rata u ugovorima s potrošačima.

S obzirom da je utvrdila nepravilnosti kod obračuna leasing rata s potrošačima koje Društvo u svom Prigovoru nije uspjelo osporiti, Hanfa ostaje kod nadzorom utvrđenih nepravilnosti da Društvo prilikom usklađivanja kamatnih stopa s visinom referentne kamatne stope u ugovorima s nepotrošačima ne koristi vrijednosti referentnih kamatnih stopa propisane ugovornim odredbama.

Obavijest primatelju leasinga (potrošaču) o promjeni kamatne stope

Na nadzorom utvrđenu nepravilnosti da nije pravovremeno obavijestilo primatelja leasinga o promjenama kamatne stope čime je postupilo suprotno odredbama članka 11. ZOPK-a Društvo se u Prigovoru nije očitovalo što Hanfa smatra priznanjem utvrđene nepravilnosti.

Slijedom svega navedenog, Hanfa smatra da je radi utvrđenih nepravilnosti u procesu usklađivanja promjenjive kamatne stope s promjenama referentne kamatne stope potrebno unaprijediti navedeni proces tako da primateljima leasinga pravovremeno budu poznata referentna razdoblja u kojima se mijenja kamatna stopa, da prilikom usklađivanja promjenjivih kamatnih stopa s promjenama referentne kamatne stope Društvo primjenjuje ugovorene vrijednosti referentnih kamatnih stopa te da primatelji leasinga koji imaju status potrošača budu obavješteni o promjenama kamatnih stopa u roku propisanom zakonom kojim se uređuje potrošačko kreditiranje, a kako je to naloženo u točki 3. izreke ovog Rješenja.

3. Obračun naknada

Nadzorom nad obračunom naknada koje se mogu naplatiti primatelju leasinga sukladno propisanim cjenicima naknada utvrđene su nepravilnosti prilikom obračuna naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje, naknada za prijevremeno zatvaranje ugovora i naknada za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora.

Uvidom u ugovore odabrane u uzorak utvrđeno je da se u njima navodi da je sastavni dio ugovora, između ostalog, i cjenik naknada (trenutno važeći cjenik objavljen je u prostorijama i na web stranici Društva www.mobil-leasing.hr) te da primatelj leasinga i solidarni jamac svojim potpisom potvrđuju da su upoznati s vrstama i visinom ostalih naknada.

Uvidom u internetsku stranicu Društva utvrđeno je da Društvo od 4. lipnja 2024. primjenjuje dva cjenika naknada ovisno o tome ima li primatelj leasinga status potrošača:

- Cjenik troškova usluga i naknada za potrošače, financijski leasing (dalje u tekstu: Cjenik naknada za potrošače)
- Cjenik troškova usluga i naknada (dalje u tekstu: Cjenik naknada za nepotrošače).

Naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje

U *Cjeniku naknada za potrošače* u točki 1.1. propisana je „Naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje osobnih i dostavnih (kombi) vozila“ (točka 1.1.) u iznosu od 350,00 eura dok je u *Cjeniku naknada za nepotrošače* u točki 1.1. propisana „Naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje osobnih i dostavnih (kombi) vozila, za nova financiranja i produženja ugovora“ u iznosu od 1% od neto vrijednosti vozila i u točki 1.2. „Naknada za odobrenje zahtjeva za

financiranje teretnih vozila i autobusa, za nova financiranja i produženja ugovora“ u iznosu od 0,75% od neto vrijednosti vozila.

Nadzorom je utvrđeno da je Društvo kod 3 ugovora iz uzorka sklopljena s nepotrošačima kod kojih su financirana osobna vozila obračunalo naknadu u iznosu višem od onog određenog *Cjenikom naknada za nepotrošače*. Naime, Društvo je umjesto naknade u iznosu od „1% od neto vrijednosti vozila“ obračunalo naknadu u iznosu od 350 eur. Obračun naknada suprotan *Cjeniku naknada za nepotrošače* utvrđen je na ukupno 532 ugovora sklopljena u 2025. godini.

U tijeku nadzora Društvo se očitovalo da su naknade obračunate sukladno važećim standardnim uvjetima financiranja (interni akti Društva kojima se određuju uvjeti koji se nude primateljima leasinga) „1% od neto vrijednosti objekta, uz minimalni iznos od 350 eur“ s obzirom da je izračunati postotni iznos u navedenim slučajevima bio niži od minimalnog iznosa te da je primijenjen minimalni iznos naknade od 350,00 eura.

Uvidom u standardne uvjete financiranja od 25. rujna 2024. i 1. svibnja 2025., koji su bili važeći u trenutku odobravanja gore navedenih ugovora, utvrđeno je da je naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje (u standardnim uvjetima navedeno Trošak odobrenja) propisana kao „1%, minimalno 350 EUR“.

Slijedom navedenog, Hanfa je u nadzoru utvrdila koliziju između standardnih uvjeta financiranja kojima je propisana naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje od „1%, minimalno 350 EUR“ i javno objavljenog *Cjenika naknada za nepotrošače* u kojem je navedena naknada propisana od „1% od neto vrijednosti vozila“. Nadzorom je utvrđeno da je Društvo primatelju leasingu obračunalo naknade za odobrenje zahtjeva za financiranje u iznosu višem od onog propisanog *Cjenikom naknada za nepotrošače*.

Društvo u Prigovoru navodi da ni na koji način nije povrijedilo primjenjive propise niti postupalo na štetu primatelja leasinga. Društvo ističe da se na ugovor o leasingu i na ugovorni odnos između davatelja i primatelja leasinga podredno, uz Zakon primjenjuje Zakon o obveznim odnosima. Društvo također ističe da se u odnosima s nepotrošačima radi o trgovcima kao drugoj ugovornoj strani, koji su obvezni primjenjivati veći stupanj dužne pažnje od potrošača, za koje se ne primjenjuju pravila koja se primjenjuju posebno na potrošače, i koji bi sukladno tome trebali biti upoznati s osnovnim principima ugovaranja pravnog posla, pa tako i ugovora o leasingu. Društvo smatra da ne postoji zakonska obveza davatelja leasinga pridržavanja cijena iz cjenika, ukoliko druga ugovorna strana pristane platiti veću cijenu od one navedene u cjeniku. Društvo navodi da primatelji leasinga koji nisu potrošači su sklopivši ugovore o leasingu pristali na naknade za odobrenje zahtjeva za financiranje u iznosu višem od onoga navedenog u cjeniku, iako su sa cjenikom i iznosima naknada koji su tamo navedeni bili upoznati, a što su potvrdili svojim potpisom na ugovoru o leasingu. Iznos naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje jasno je naveden ne samo u svakom ugovoru o leasingu, nego su nepotrošači s istima bili upoznati već prilikom izdavanja ponuda u kojima je iznos naknade također bio jasno naveden. Društvo smatra da nije postupilo protivno ni jednom pozitivnom propisu ugovorivši na navedeni način veću naknadu za odobrenje zahtjeva za financiranje, već je postupilo upravo sukladno svojim internim aktima koji dopuštaju takvu mogućnost.

Iz dostavljenog Prigovora razvidno je da Društvo smatra da ne postoji njegova zakonska obveza pridržavanja cijena iz cjenika, ukoliko primatelj leasinga pristane platiti veću cijenu od one navedene u cjeniku.

Činjenica je da je naknada za odobrenje zahtjeva za financiranje (trošak obrade) navedena u tekstu ugovora o leasingu te da je primatelj leasinga prihvatom ponude i potpisom ugovora pristao na takav iznos naknade. Međutim, također je činjenica da je Društvo cjenikom naknada koji je sastavni dio ugovora propisalo drugačiji iznos te iste naknade. Kada je već propisalo tu naknadu u tome iznosu u cjeniku (koji je sastavni dio ugovora te je javno objavljen na internetskim stranicama Društva) Hanfa smatra da je Društvo trebalo primjenjivati tu naknadu prilikom ugovaranja posla leasinga. Iz navedenog proizlazi da je ista naknada u ugovornim

odredbama navedena dva puta u različitim iznosima što dovodi do nejasnoće i nerazumljivosti samog ugovora.

Uvidom u internetske stranice Društva Hanfa je utvrdila da je Društvo 1. kolovoza 2026. izmijenilo *Cjenik naknada za nepotrošače* na način da je naknadu za odobrenje zahtjeva za financiranje (trošak obrade) uskladilo s istom naknadom propisanom standardnim uvjetima financiranja (1% od neto vrijednosti vozila, a minimalno 350 eur). Hanfa smatra da je Društvo na taj način svoje postupanje prilikom obračuna naknade za odobrenje zahtjeva za financiranje učinilo jasnijim i transparentnijim prema primateljima leasinga te da stoga nije potrebno nalagati nadzornu mjeru kojom bi se ta nepravilnost otklonila.

Naknada za prijevremeno zatvaranje ugovora

Točkom 6. *Cjenika naknada za potrošače* propisano je da se „*Naknada za prijevremeno zatvaranje ugovora*“ ne zaračunava.

Uvidom u zaprimljenu dokumentaciju vezanu uz prijevremeno raskinuti *Ugovor o financijskom leasingu broj 58503-24* koji je sklopljen s primateljem leasinga koji ima status potrošača utvrđeno je da je Društvo obračunalo naknadu za prijevremeno zatvaranje u iznosu od 200,00 eura. Na računu kojim je fakturirana navedena naknada kao naziv usluge navedeno je „*Naknada za prijevremeni raskid*“ dok je u *Informativnom izračunu za prijevremeni raskid ugovora* navedeno da se obračunava trošak prijevremenog raskida. Iz dostavljene dokumentacije je utvrđeno da je navedeni ugovor sklopljen temeljem uvjeta definiranih u kampanji „*Djelatnici partneri*“ u kojima se navodi da je prijevremeni raskid nakon 12 mjeseci trajanja ugovora moguć bez naknade dok se za raskid prije 12 mjeseci naplaćuje naknada za prijevremeni raskid od 200,00 eura. Navedenu naknadu Društvo je u svoje poslovne knjige evidentiralo na konto 7710125 *Naknada za prijevremeni raskid ug.-fl.* Temeljem dostavljene dokumentacije (uvjeti iz kampanje, račun za uslugu, informativni izračun za prijevremeni raskid, evidentiranje naknade u poslovne knjige Društva) Hanfa je zaključila da je Društvo primatelju leasinga koji ima status potrošača obračunalo naknadu za prijevremeno zatvaranje ugovora.

Člankom 16. stavkom 2. ZOPK koji regulira prijevremenu otplatu propisano je da vjerovnik ima pravo na naknadu ako je prijevremena otplata bila u razdoblju tijekom kojega se primjenjivala fiksna kamata, dok je stavkom 5. istoga članka propisano da vjerovnik može tražiti naknadu samo ako iznos prijevremene otplate premašuje 10.000,00 eura unutar 12 mjeseci.

Iz ugovornih odredbi je jasno da je ugovor o financijskom leasingu sklopljen s promjenjivom kamatnom stopom vezanom uz 3-mjesečni EURIBOR (a ne fiksnom kamatnom stopom) dok je iznos neotplaćene glavnice u trenutku prijevremene otplate iznosio 7.122,09 eura iz čega proizlazi da Društvo nije imalo pravo naplatiti tu naknadu primatelju leasinga.

Slijedom navedenoga, nadzorom je utvrđeno da je Društvo obračunom i naplatom naknade za prijevremeno zatvaranje ugovora o financijskom leasingu sklopljenim s potrošačem postupilo protivno članku 16. ZOPK i *Cjeniku naknada za potrošače*.

Društvo u Prigovoru navodi da je u predmetnom slučaju pogrešno imenovalo predmetnu naknadu kao „*Naknadu za prijevremeni raskid*“ na računu kojim je fakturirana navedena naknada te da je nedovoljno precizno navelo naknade za prijevremeni raskid u kampanji „*Djelatnici partneri*“, ali da mu namjera nije bila, niti da je Društvo smatralo da naplaćuje naknadu za prijevremeni raskid, nego da se radilo o naplati s osnove uvjetnog umanjenja naknade za odobrenje zahtjeva za financiranje (budući da je uvjet bio ostvaren).

Društvo navodi da je upoznato sa svojim zakonskim obvezama vezano uz naplatu naknada za prijevremeno zatvaranje ugovora, nije imalo namjeru niti ima namjeru postupiti suprotno ZOPK-u te je u cilju otklanjanja mogućnosti ponavljanja pogrešnog imenovanja naknada provelo pregled usklađenosti na području potrošačkog kreditiranja (prilikom kreiranja i provođenja kampanja) te je u tom postupku izdalo preporuke, od kojih je ona koja se odnosi na sam proces kreiranja kampanja već usvojena. Društvo navodi da je već izmijenilo svoj

proces kreiranja kampanja na način da je za odobrenje kampanje obvezna potvrda i odjela usklađenosti/pravne službe.

Društvo dodatno ističe kako je tijekom nadzora dostavilo na uvid naslovnom tijelu naknade za prijevremeni raskid ugovora u 2025. godini iz kojeg je vidljivo da Društvo nije potrošačima zaračunavalo trošak naknade prijevremenih raskida sukladno objavljenom *Cjeniku naknada za potrošače*.

Iako se Društvo očitovalo da se u ovom slučaju ne radi o naknadi za prijevremeni raskid ugovora, već o naknadi za odobrenje ugovora, Hanfa se temeljem uvida u dostavljenu dokumentaciju nije mogla uvjeriti u navedenu tvrdnju Društva te ostaje kod nalaza iz nadzora da je Društvo primatelju leasinga potrošaču naplatilo naknadu koju sukladno odredbama ZOPK i vlastitog *Cjenika naknada za potrošače* nije smjelo naplatiti.

Nadalje, točkom 5. *Cjenika naknada za nepotrošače* propisana je naknada za „Prijevremeno zatvaranje ugovora bez nove ponude/ugovora (za sve kategorije klijenata osim za fizičke osobe za financijski leasing)“ koja se zaračunava u iznosu od 3,5% od preostale neto glavnice po ugovoru, a minimalno 100,00 eura.

Uvidom u zaprimljenu dokumentaciju vezanu uz prijevremeno raskinuti *Ugovor o operativnom leasingu* (52667-22) utvrđeno je da je Društvo obračunalo naknadu za prijevremeno zatvaranje u iznosu od 620,79 eura. Uvidom u dostavljeni račun kojim je fakturirana navedena naknada kao naziv usluge navedeno je „Naknada za prijevremeni raskid“ u iznosu od 620,79 eura (775,99 eura sa PDV-om).

Uvidom u dostavljenu dokumentaciju utvrđeno je da je preostala neto glavnica u trenutku prijevremenog raskida ugovora iznosila 17.499,19 eura. Primjenom *Cjenikom naknada za nepotrošače* propisanog postotka od 3,50% dobiva se iznos od 612,47 eura (a ne 620,79 eura koliko je Društvo obračunalo i naplatilo primatelju leasinga) što je 8,32 eura više od naknade propisane cjenikom.

Slijedom navedenog, nadzorom je utvrđeno da je Društvo naknadu za prijevremeno zatvaranje ugovora naplatilo primatelju leasinga u iznosu višem od onog propisanog *Cjenikom naknada za nepotrošače*.

Društvo se u Prigovoru nije očitovalo na navedenu nepravilnost što Hanfa smatra priznanjem nadzorom utvrđene nepravilnosti.

Naknada za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora

Cjenikom naknada za potrošače pod točkom 18. propisana je „Naknada za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora (preostala glavnica, neotplaćena vrijednost) ili u svrhu ustupanja ugovora“ koja se naplaćuje u iznosu od 6,60 eura.

Sukladno članku 10. stavku 2. točki i. ZOPK potrošač ima pravo „na zahtjev i besplatno, u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovora o kreditu, izvještaj u obliku otplatnog plana. U otplatnom planu naznačene su preostale uplate i razdoblja te uvjeti koji se odnose na plaćanje iznosa“. Dodatno se u stavku 3. navodi „Vjerovnik je dužan potrošaču, besplatno i u svakom trenutku tijekom cjelokupnog trajanja ugovora o kreditu, staviti na raspolaganje izvještaj u obliku otplatnog plana“. Slijedom navedenog iz odredbi ZOPK proizlazi da Društvo nema pravo naplatiti naknadu za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora.

Nadzorom je utvrđeno da je Društvo u 2025. godini obračunalo ukupno 66 naknada (po 63 ugovora o leasingu) za izdavanje informativne ponude o stanju duga pojedinačnog iznosa od 6,60 eur (ukupno je obračunato 435,60 eura). Navedene naknade Društvo je u svoje poslovne knjige evidentiralo na konto *7710200 Usluge po nalogu stranke*. Iz navedenog je razvidno da je Društvo primateljima leasinga koji imaju status potrošača obračunalo naknadu za informiranje o stanju duga po ugovoru o leasingu.

Slijedom navedenog, nadzorom je utvrđeno da je navođenjem u *Cjeniku naknada za potrošače* naknade za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora uz naplatu od 6,60 eura, te

obračunom i naplatom iste primateljima leasinga koji imaju status potrošača, Društvo postupilo protivno odredbama članka 10. stavka 2. točki i. i stavka 3. ZOPK.

Društvo se u Prigovoru nije očitovalo na navedeni nalaz što Hanfa smatra priznanjem utvrđene nepravilnosti.

Uvidom u internetske stranice Društva Hanfa je utvrdila da je Društvo 1. kolovoza 2026. izmijenilo *Cjenik naknada za potrošače* na način da je ukinulo naknadu za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora u iznosu od 6,60 eur. Hanfa smatra da je Društvo na taj način uskladilo *Cjenik naknada za potrošače* s odredbama ZOPK.

Nadzorom je nedvojbeno utvrđeno da je Društvo oštetilo primatelje leasinga kod obračuna naknade za prijevremeno zatvaranje ugovora obračunate potrošačima i nepotrošačima u 2025. godini te naknade za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora obračunate potrošačima u 2025. godini. Hanfa se u tijeku nadzora nije mogla uvjeriti u ispravnost obračuna svih naknada za prijevremeno zatvaranje ugovora i izdavanje informativne ponude o stanju ugovora koje su naplaćene primateljima leasinga.

Slijedom navedenog, kako bi se utvrdio broj oštećenih primatelja leasinga i iznos pogrešno obračunatih naknada Hanfa nalaže Društvu da provjeri obračun naknada za prijevremeno zatvaranje ugovora i izdavanje informativne ponude o stanju ugovora koje su obračunate primateljima leasinga u razdoblju od 1. siječnja 2023. do dana zaprimanja ovog Rješenja s ciljem detektiranja onih naknada koje su obračunate u iznosu višem od onih propisanih cjenicima naknada važećim u tom razdoblju te onih naknada koje su primateljima leasinga koji imaju status potrošača obračunate suprotno odredbama ZOPK, a kako je to naloženo u točki 3. izreke ovog Rješenja.

4. Nadzorom je nedvojbeno utvrđeno da je Društvo oštetilo primatelje leasinga kod obračuna naknade za prijevremeno zatvaranje ugovora i izdavanje za izdavanje informativne ponude o stanju ugovora obračunate u 2025. godini. Hanfa je dodatno točkom 3. izreke ovog Rješenja naložila Društvu provjeru obračuna navedenih naknada u razdoblju od 1. siječnja 2023. do dana zaprimanja ovog Rješenja.

Kako bi primatelji leasinga bili upoznati s pogrešnim obračunom naknada Hanfa je odlučila da je Društvo dužno dostaviti pisano očitovanje o aktivnostima koje je poduzelo prema svim primateljima leasinga kod kojih je nadzorom utvrđeno da su oštećeni pogrešnim obračunom naknade za prijevremeno zatvaranje ugovora i izdavanje informativne ponude o stanju ugovora te kod kojih provjerom obračuna iz točke 3. ovog Rješenja bude utvrđeno da su im obračunate naknade u iznosu višem od dopuštenog, a kako je to naloženo u točki 4. izreke ovog Rješenja.

5. Upis podataka u Registar objekata leasinga

Sukladno članku 66. *Zakona* Hanfa vodi Registar objekata leasinga (dalje u tekstu: Registar). Stavkom 3. navedenog članka *Zakona* propisano je da je Društvo dužno podatke propisane Pravilnikom o registru objekata leasinga (Narodne novine br. 63/14, 16/15 i 142/22; dalje u tekstu: Pravilnik o ROL-u) dostaviti Hanfi u roku od osam dana od dana sklapanja ugovora o leasingu, njegovih izmjena i/ili dopuna, te prestanka aktivnosti objekta leasinga. Pravilnikom o ROL-u propisan je sadržaj, način i oblik vođenja Registra. Pravilnikom o ROL-u posebno se uređuju vrste podataka koje se upisuju u Registar kao i postupci upisa, izmjene, brisanja i deaktivacije podataka o objektima leasinga u Registru.

Sukladno članku 24. *Pravilnika o ROL-u*, Društvo mora imati razrađene politike i procedure kojima je reguliran proces dostave podataka o objektima leasinga u Registar odnosno postupak upisa, izmjene, brisanja i deaktivacije podataka o objektima leasinga.

Provjerom upisa podataka o objektima leasinga u Registar utvrđeno je da je Društvo:

- kod 27 objekata leasinga upisalo objekte u Registar u roku dužem od 8 dana od sklapanja ugovora o leasingu čime je postupilo suprotno odredbama članka 66. stavka 3. Zakona
- kod 9 objekata leasinga u Registar upisalo neispravan datum sklapanja ugovora čime je postupilo suprotno odredbama članka 4. Pravilnika o ROL-u
- kod 8 objekata leasinga deaktiviralo objekte iz Registra u roku dužem od 8 dana od prestanka aktivnosti tih objekata čime je postupilo suprotno odredbama članka 66. stavaka 3. i 5. Zakona
- kod 55 objekata leasinga u Registar upisalo neispravan datum deaktivacije objekta leasinga čime je postupilo suprotno odredbama članka 21. stavaka 2. i 3. Pravilnika o ROL-u.

Navedene nepravilnosti ukazuju na neadekvatno uspostavljen proces upisa podataka u Registar.

U dostavljenom Prigovoru Društvo navodi kako je prepoznalo propuste vezane uz upis podataka u Registar do kojih je velikom većinom došlo zbog puke pogreške zaposlenika ili zbog sustava/načina upisa podataka u Registar, pri čemu ističe da se ne radi o namjernim greškama, već o nehotičnim propustima. Sukladno tome, Društvo navodi, kako je svjesno potrebe dodatnog usklađenja interne rutine za pripremu podataka u Registar te će pristupiti sveobuhvatnom rješenju navedenog problema.

Iz navedenog je jasno kako je Društvo suglasno s utvrđenjima iz Zapisnika te je i samo svjesno da je nužno poduzeti mjere koje bi unaprijedile proces unosa podataka o objektima leasinga u Registar kako je to i naloženo točkom 5. izreke ovog Rješenja.

Na temelju rezultata cjelokupnog postupka, provedenog na temelju odredbe članaka 78. Zakona, a sukladno članku 9. i 96. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09 i 110/21, dalje u tekstu: ZUP), odlučeno je kao u izreci Rješenja, a sve uzimajući u obzir da se time u većoj mjeri nego što je to nužno ne ometa redovito poslovanje Društva, sve u skladu s načelom zaštite prava stranaka i javnog interesa iz članka 6. ZUP-a.

Odlučujući o dužini rokova u kojima je Društvo dužno postupiti po Rješenju, Hanfa je uzela u obzir prirodu i obujam obveze te ocijenila da je navedeni rok za izradu i dostavu izvješća Hanfi primjeren i logičan sukladno članku 79. stavku 2. ZUP-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog Rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Upravnom sudu u Zagrebu u roku od 30 dana od dana primitka ovog Rješenja.

KLASA: UP/I 993-06/26-01/01

URBROJ: 326-01-50-52-26-62

Zagreb, 21. rujna 2026.

ZAMJENICA PREDSJEDNIKA UPRAVNOG VIJEĆA
Anamarija Staničić