

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: **Hanfa**) zaprimila je upit u vezi s tumačenjem odredaba Zakona o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine br. 75/2009., 112/2012., 143/2013., 147/2013., 9/2015., 78/2015., 102/2015., 52/2016., 128/2022., 156/2023., dalje u tekstu: ZPK) i to članaka 16.a do 16.e te članka 17. **vezano za mjere koje je leasing društvo dužno poduzeti u slučaju kada kod potrošača koji je sklopio ugovor o leasingu nastupe poteškoće u plaćanju.**

S obzirom na to da predmetni upit upućuje na nužnost poticanja, organiziranja i nadgledanja mjera za učinkovito funkcioniranje financijskih tržišta u smislu ujednačavanja postupanja subjekata nadzora iz članka 2. točke 2. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine br. 140/05 i 12/12) postupa se kako slijedi.

Na temelju odredbe članka 15. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga Hanfa je na sjednici Upravnog vijeća održanoj 23. travnja 2024. donijela

### **SLUŽBENO STAJALIŠTE**

#### **o primjeni mjera za olakšavanje otplate prema Zakonu o potrošačkom kreditiranju na ugovore o financijskom leasingu sklopljene s potrošačem**

I. Stavkom 3. članka 16.c. ZPK-a propisano je da je vjerovnik dužan potrošača koji ima poteškoća u plaćanju **pisanim putem informirati o radnjama koje namjerava poduzeti te ponuditi potrošaču jednu ili više mjera za olakšavanje otplate** iz st. 3. toga članka, prije sklapanja ugovora o kupoprodaji neprihodonosnog kredita, prije pokretanja ovršnog postupka ili prije aktiviranja instrumenta osiguranja otplate kredita.

Navedeno upućuje kako je opseg mjera koje vjerovnik može ponuditi potrošaču **taksativno propisan** pa mu nije dopušteno ponuditi i druge mjere, neovisno o tome odgovaraju li one individualno potrošaču odnosno neovisno o tome postoji li takav sporazum ugovornih strana. Pri tom treba voditi računa da mjera propisana čl. 16.c, st. 3, t. 2. može obuhvaćati sve izmjene prethodnih uvjeta koje idu u smjeru olakšavanja plaćanja.

U tom smislu, zahtjev potrošača za povratom objekta leasinga i njegovom prodajom **ne smatra se mjerom za olakšanje otplate** u smislu članka 16.a. st.3. ZPK.

Raskid ugovora o leasingu i preuzimanje objekta leasinga **ne smatra se mjerom za olakšavanje otplate** te je potrošaču prije raskida ugovora o leasingu potrebno ponuditi mjeru za olakšavanje otplate.

Ako dogovor o mjerama za olakšanje otplate ne bude postignut, odnosno potrošač ne prihvati ponuđenu mjeru za olakšavanje otplate te ako bi se i nakon primijenjenih mjera problemi u plaćanju nastavili vjerovnik mora postupi sukladno čl. 16.b. st. 5. ZPK koji propisuje da je dužan pisanim putem obavijestiti potrošača o posljedicama nepodmirenja obveza i o dostupnim Vladinim/javnim oblicima pomoći ili podrške (ako postoje), ako se poteškoće u plaćanju nastave. Tek nakon slanja takve obavijesti, a s ciljem olakšavanja pozicije potrošača kod kojeg su okolnosti otežanog plaćanja nastupile, ugovorne strane mogu pristupiti raskidu ugovora o leasingu koji podrazumijeva povrat objekta leasinga i njegovu prodaju.

Pri tom treba voditi računa da ako temeljem konačnog obračuna po prodaji objekta leasinga preostane dugovanje potrošača u pogledu kojeg se ostvare kriteriji za prepoznavanje poteškoća u plaćanju, vjerovnik bi i u slučaju takve tražbine trebao ponuditi mjeru/mjere propisane člankom 16.c. ZPK.

II. Sukladno čl. 16.c. st. 2. ZPK vjerovnik je dužan prije aktiviranja instrumenta osiguranja, potrošača koji ima poteškoća u plaćanju pisanim putem informirati o radnjama koje namjerava poduzeti te ponuditi potrošaču jednu ili više mjera za olakšavanje otplate.

Potrošaču je potrebno ponuditi mjeru za olakšavanje otplate u što ranijoj fazi prepoznate poteškoće, po mogućnosti prije nastupanja kašnjenja u plaćanju s obzirom na obvezu uspostave procesa koji će **omogućiti rano prepoznavanje potrošača s mogućim poteškoćama u plaćanju**, a u dopisu kojim se vjerovnik obraća potrošaču trebaju biti izrijeком navedene neke od mogućih mjera za olakšavanje otplate na potrošaču jednostavan i razumljiv način (preporuka je da prvi kontakt s potrošačem bude pisanim putem).

Ako potrošač ne odgovori na dopis u razumnom roku (primjerice, 30 dana, no svaki vjerovnik samostalno određuje razuman rok za odgovor potrošaču), vjerovnik je dužan postupiti sukladno čl. 16.b. st. 5. ZPK koji propisuje da pisanim putem treba obavijestiti potrošača o posljedicama nepodmirenja obveza i o dostupnim Vladinim/javnim oblicima pomoći ili podrške (ako postoje), ta nakon toga može nastaviti s mjerama naplate i smatra se da je ispunio zakonsku obvezu nuđenja mjera za olakšavanje otplate.

Tek nakon ispunjavanja obveze iz čl. 16.b. st. 5. ZPK, vjerovnik je ovlašten na raskidanje ugovora o leasingu.

III. Vjerovnik je dužan potrošaču **ponuditi barem jednu mjeru** za olakšavanje otplate kredita **bez obzira na procjenu kreditne sposobnosti potrošača**, iako ista može biti jedan od elemenata procjene individualnih okolnosti potrošača.

IV. Ako je potrošač s mogućim poteškoćama u plaćanju dovoljno rano prepoznat i ako su pri nuđenju mjera za olakšavanje otplate uzete u obzir individualne okolnosti potrošača, njegovi interesi i prava te njegova sposobnost daljnje otplate sukladno čl. 16.c st. 1 ZPK, **nije nužno ponovno nuditi mjeru** za olakšavanje otplate ako se kod potrošača ponovno pojave poteškoće u plaćanju, osim ako se nije promijenio uzrok poteškoće.

V. Prema članku 16.d ZPK vjerovnik ne smije potrošaču koji ima poteškoća u plaćanju odrediti niti ga teretiti za naknade koje proizlaze iz neispunjavanja obveza iz ugovora o kreditu. U tom dijelu „**naknada**“ podrazumijeva svako materijalno davanje na koje davatelj leasinga eventualno ima pravo u redovitom postupku odobrenja leasinga sukladno općim uvjetima (npr. izrada ugovora, procjena kreditne sposobnosti i sl.). Ako potrošač dođe u situaciju da je vjerovnik dužan ponuditi mjeru olakšanja plaćanja, vjerovnik ne smije naplatiti nikakvu naknadu za njeno ostvarivanje (npr. naknada za izmjenu ugovora, novu procjenu kreditne sposobnosti i sl.). Nadalje, pojam naknade treba tumačiti u duhu svih popratnih davanja koje davatelj leasinga naplaćuje primatelju u postupku odobrenja leasinga ili u postupku redovitih promjena (npr. naknada za izmjenu ugovora o leasingu, izdavanje preslika dokumenata, potvrda ili punomoći, naknada za prefakturiranja, slanja opomena, obavljanje poslova vezanih za izmjenu i dopunu dokumentacije vezane za objekt leasinga, naknada za raskid ugovora, naknada za korištenje prava na prijevremenu otplatu i sl.).

VI. Hanfa će pravodobno informirati leasing društva o **dostupnim Vladinim/javnim oblicima pomoći ili podrške** te do tog trenutka leasing društva nisu obvezna podatak o tim oblicima podrške ili pomoći uvrštavati u dopise kojim se sukladno odredbama ZPK obraćaju potrošačima u slučaju poteškoća u plaćanju.

VII. Leasing društvo kao vjerovnik dužno je, obzirom na opseg i prirodu svog poslovanja te dostupnost informacija o potrošaču i uspostavljene oblike i sadržaj komunikacije s potrošačem:

- **uspostaviti interne procese** kojima će omogućiti rano prepoznavanje potrošača s mogućim poteškoćama u plaćanju
- **internim aktom** samostalno propisati kriterije za što ranije prepoznavanje ugovora potrošača koji imaju poteškoće u plaćanju
- uspostaviti i redovito ažurirati politike i procedure za učinkovito postupanje s takvim ugovorima.

Kriteriji poput gubitka zaposlenja, korištenja roditeljskog / roditeljskog / posvojiteljskog / udomiteljskog / skrbničkog dopusta, korištenja dugotrajnog bolovanja, prava na rad s polovicom punog radnog vremena, smanjenja osnovne plaće, razvoda braka, smrti supružnika i sl., mogu biti indikacija da su kod određenog potrošača nastupile okolnosti koje predstavljaju poteškoće u plaćanju, a što bi zahtijevalo uspostavu komunikacije s potrošačem kako bi se utvrdilo jesu li poteškoće u plaćanju uistinu nastupile ili ne.

Vjerovnik je dužan odrediti način prikupljanja podataka o gore navedenim podacima, a budući da njihovo prikupljanje nije uobičajeno u poslovnom odnosu, dužan je informirati potrošače o mogućnosti dostave takvih ili sličnih podataka u slučaju da su one uzrok poteškoćama u plaćanju.

Navedeno upućuje kako bi **prilikom propisivanja kriterija** za što ranije prepoznavanje potrošača s mogućim poteškoćama u plaćanju vjerovnik trebao **voditi računa o podacima kojima se raspolaže** u okviru redovitog poslovnog odnosa (npr. činjenicom da potrošač svoje obveze ispunjava nakon roka dospijanja) **te podacima koje dostavljaju potrošači**, a koji nisu uobičajeni u okviru redovitog poslovnog odnosa (npr. gubitak zaposlenja, smanjenje plaće i sl.).

**VIII.** Sukladno čl. 16.c. st. 3. t. 2.c. ZPK mjera za olakšavanje otplate je odgoda plaćanja cijelog ili dijela obroka ili anuiteta za određeno razdoblje, što obuhvaća kako dospjele tako i ne dospjele obroke ili anuitete. Mjera sadržana u čl. 16.c. st. 3. t. 2.e. ZPK odnosi se na odgodu cjelokupnog plaćanja odnosno period u kojem vjerovnik neće potraživati obroke ili anuitete (tzv. payment holiday).

**IX.** Ovo službeno stajalište objavljuje se na internetskoj stranici Hanfe.

KLASA: 008-02/21-03/01  
 URBROJ: 326-01-70-72-24-9  
 Zagreb, 23. travnja 2024.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA**  
**dr. sc. Ante Žigman**