

izricanju novčane kazne, kazne ukidanja pravne osobe, sigurnosne mjere, oduzimanja imovinske koristi, oduzimanje predmeta ili javno objavljivanje presude.

Dokumentacija kojom se dokazuje ispunjenje uvjeta primjerenosti politika, procedura i postupaka

Članak 16.

(1) U cilju dokazivanja ispunjavanja uvjeta iz članaka 10. i 11. ove Odluke, zahtjev za izdavanje odobrenja mora sadržavati done-sene relevantne politike, procedure i postupke.

(2) Za društvo u osnivanju, u cilju dokazivanja ispunjavanja uvjeta iz članka 10. i 11. ove Odluke, zahtjev za izdavanje odobrenja mora sadržavati nacрте relevantnih politika, procedura i postupaka.

V. VISINA NAKNADE ZA IZDAVANJE ODOBRENJA ZA RAD

Visina naknade za izdavanje odobrenja za rad pružatelja usluge servisiranja

Članak 17.

(1) Podnositelj zahtjeva za izdavanje odobrenja za rad dužan je Hrvatskoj narodnoj banci platiti naknadu za izdavanje odobrenja za rad u visini od 5.000,00 EUR.

(2) Naknada iz stavka 1. ove Odluke prihod je Hrvatske narodne banke i uplaćuje se u korist poslovnog računa Hrvatske narodne banke broj: HR621001005101111116.

(3) Podnositelj zahtjeva za izdavanje odobrenja za rad dužan je uplatiti naknadu iz stavka 1. ovog članka prije podnošenja zahtjeva i potvrdu o uplati naknade priložiti zahtjevu.

VI. ROK POHRANE OSOBNIH PODATAKA

Rokovi pohrane osobnih podataka

Članak 18.

(1) Pružatelj usluge servisiranja dužan je osobne podatke povezane s procesom procjene primjerenosti i izdavanja odobrenja za rad iz članka 27. Zakona i ove Odluke čuvati za vrijeme u kojemu osoba na koju se odnose jest član upravljačkog ili nadzornog tijela, odnosno imatelj kvalificiranog udjela, dioničar ili imatelj udjela te pet godina nakon što osoba prestane biti član upravljačkog ili nadzornog tijela odnosno imatelj kvalificiranog udjela, dioničar ili imatelj udjela, odnosno do okončanja sudskih sporova ako su temeljem obnašanja tih funkcija pokrenuti.

(2) Osobni podaci sadržani u zahtjevu za izdavanje odobrenja za rad pružatelja usluga servisiranja kredita pohranjeni su samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe zbog kojih se osobni podaci obrađuju.

VII. ZAVRŠNA ODREDBA

Stupanje na snagu

Članak 19.

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

O. br: 18-091/01-24/BV
Zagreb, 22. siječnja 2024.

Guverner
Boris Vujčić, v. r.

Na temelju članka 39. stavka 8. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, br. 155/2023.) i članka 43. stavka 2. točke 10. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci (»Narodne novine«, br. 75/2008., 54/2013. i 47/2020.) guverner Hrvatske narodne banke donosi

ODLUKU

O SADRŽAJU I NAČINU OBAVJEŠTAVANJA HRVATSKE NARODNE BANKE U SLUČAJU KUPOPRODAJE NEPRIHODONOSNOGA KREDITA

Predmet i obuhvat Odluke

Članak 1.

(1) Ovom Odlukom uređuju se sadržaj i način obavještanja Hrvatske narodne banke u slučaju kupoprodaje neprihodonosnoga kredita, kako je uređeno Zakonom o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, br. 155/2023.; u nastavku teksta: Zakon).

(2) Odredbe ove Odluke dužne su primjenjivati sve kreditne institucije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koje su u skladu sa zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija dobile odobrenje za rad.

Pojmovi

Članak 2.

(1) Pojedini pojmovi koji se upotrebljavaju u ovoj Odluci imaju značenje kako je uređeno u dijelu drugom Zakona.

(2) Izrazi koji se upotrebljavaju u ovoj Odluci, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Dostava obavijesti

Članak 3.

(1) Sve obavijesti i podatke koje je u skladu s člankom 39. Zakona dužna dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci, kreditna institucija dužna je dostaviti putem obrasca koji se nalazi u Prilogu ove Odluke i čini njezin sastavni dio.

(2) Obrazac iz stavka 1. ovog članka Hrvatska narodna banka objavit će u elektroničkom obliku na svojim internetskim stranicama.

(3) Obrazac iz stavka 1. ovog članka kreditna je institucija dužna dostaviti u elektroničkom obliku na e-adresu neprihodonosni.kredit@hnb.hr.

Stupanje na snagu

Članak 4.

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

O. br: 17-091/01-24/BV
Zagreb, 22. siječnja 2024.

Guverner
Boris Vujčić, v. r.

PRILOG

OBRAZAC ZA OBAVJEŠTAVANJE HRVATSKE NARODNE
BANKE U SKLADU S ČLANKOM 39. ZAKONA O
NAČINU, UVJETIMA I POSTUPKU SERVISIRANJA I
KUPOPRODAJE POTRAŽIVANJA

A. Detalji obavijesti (članak 39. stavak 1.)

1. Naziv kreditne institucije:
2. OIB kreditne institucije:
3. Datum sklapanja ugovora o kupoprodaji neprihodonosnoga kredita:
4. Datum dostave obavijesti:
5. Osoba u kreditnoj instituciji odgovorna za sadržaj obavijesti (ime i prezime, e-adresa i telefonski broj):

B. Identifikacija kupca (članak 39. stavci 1. i 2.)

B.1. Identifikacija druge strane

6. Prikazuje li se u nastavku obrasca identifikacija kupca kredita ili njegova zastupnika imenovanog u skladu s člankom 23. Zakona (u nastavku teksta: »imenovani zastupnik«)?

- identifikacija kupca kredita
 identifikacija imenovanog zastupnika

Upute za popunjavanje:

Ako kupac kredita ili njegov imenovani zastupnik imaju OIB, popunjava se poglavlje B.2. i potom se prelazi na poglavlje C.

Ako kupac kredita ili njegov imenovani zastupnik nemaju OIB, popunjava se poglavlje B.3. i potom se prelazi na poglavlje C.

B.2. Kupac kredita ili njegov imenovani zastupnik imaju OIB

7. OIB kupca kredita ili njegova imenovanog zastupnika:

B.3. Kupac kredita ili njegov imenovani zastupnik nemaju OIB

Upute za popunjavanje:

Ako je kupac kredita ili njegov imenovani zastupnik fizička osoba, popunjava se poglavlje B.3.1. i prelazi se na poglavlje C.

Ako je kupac kredita ili njegov imenovani zastupnik pravna osoba, popunjava se poglavlje B.3.2. i prelazi se na poglavlje C.

Poglavlja B.3.1. i B.3.2. ne popunjavaju se ako je popunjen OIB u poglavlju B.2.

B.3.1. Identifikacija fizičke osobe

8. Ime i prezime te identifikacijska oznaka kupca kredita ili njegova imenovanog zastupnika:

9. Adresa kupca kredita ili njegova imenovanog zastupnika:

B.3.2. Identifikacija pravne osobe

10. Naziv tvrtke kupca kredita ili njegova imenovanog zastupnika:

11. Registrirano sjedište i poslovna adresa kupca kredita ili njegova imenovanog zastupnika:

12. Ime, prezime i, ako postoji, OIB članova upravljačkoga i nadzornog tijela kupca kredita ili njegova imenovanog zastupnika:

13. Ime, prezime i, ako postoji, OIB osoba koje su imatelji kvalificiranih udjela u kupcu kredita ili njegovu imenovanom zastupniku. Ako nema imatelja kvalificiranog udjela, navode se ime, prezime i, ako postoji, OIB osoba koje su deset najvećih dioničara odnosno imatelja udjela.

C. Podaci o kupoprodaji (članak 39. stavak 3.)

14. Nepodmireni iznos iz svih ugovora o neprihodonosnom kreditu koji su preneseni (iskazan u eurima) prema sljedećoj raščlambi:

- iznos s osnove glavnice
- iznos s osnove kamata
- iznos s osnove ostalih potraživanja
- ukupan iznos.

15. Broj prenesenih ugovora o neprihodonosnom kreditu:

16. Uključuje li kupoprodaja prava vjerovnika iz ugovora o neprihodonosnom kreditu sklopljenih s potrošačima založna prava kojima su osigurani ugovori o kreditu? Izabire se samo jedna opcija.

- Da, za sve ugovore.
 Da, za neke ugovore.
 Ne.

D. Nadležno tijelo (članak 39. stavak 4.)

17. Je li Hrvatska narodna banka nadležno tijelo države članice za bilo kojeg dužnika čiji je ugovor o neprihodonosnom kreditu predmet kupoprodaje? Izabire se samo jedna opcija.

- Jest.
 Nije.

207

Na temelju članka 17. stavka 12. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, br. 155/2023.) i članka 43. stavka 2. točke 10. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci (»Narodne novine«, br. 75/2008., 54/2013. i 47/2020.) guverner Hrvatske narodne banke donosi

**ODLUKU
O SADRŽAJU PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE
PRIGOVORA DUŽNIKA***Predmet*

Članak 1.

Ovom Odlukom uređuje se sadržaj procedure za rješavanje prigovora dužnika kojom se osigurava evidentiranje i obrada prigovora dužnika (u nastavku teksta: procedura za rješavanje prigovora dužnika).

Obveznici primjene

Članak 2.

Odredbe ove Odluke primjenjuju se na:

- kupca kredita iz članka 25. stavka 4. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, br. 155/2023., u nastavku teksta: Zakon)
- imenovani subjekt za pružanje usluga servisiranja kredita iz članka 12. stavka 2. podstavka 1. točaka a) i c) Zakona i
- pružatelja usluge servisiranja kredita.

Pojmovi

Članak 3.

- Pojedini pojmovi koji se upotrebljavaju u ovoj Odluci imaju značenje kako je uređeno dijelom drugim Zakona.
- Izrazi koji se rabe u ovoj Odluci, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Donošenje procedure za rješavanje prigovora dužnika

Članak 4.

- Upravljačko i nadzorno tijelo obveznika iz članka 2. ove Odluke dužno je donijeti proceduru za rješavanje prigovora dužnika kojom će osigurati pravedno i učinkovito upravljanje prigovorima dužnika i dužno je osigurati njezinu primjenu.
- Kako bi si omogućio pravedno i objektivno utvrđivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora dužnika te prepoznavanje i otklanjanje mogućeg sukoba interesa, obveznik iz stavka 2. ove Odluke može uspostaviti funkciju upravljanja prigovorima.

Sadržaj procedura za rješavanje prigovora dužnika

Članak 5.

- Procedurom za rješavanje prigovora dužnika obveznik iz članka 2. ove Odluke dužan je definirati postupke i aktivnosti svojih zaposlenika koji su uključeni u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika.
- Procedura za rješavanje prigovora dužnika donosi se u pisanom obliku i mora sadržavati najmanje:
 - definicije pojmova mjerodavnih za njezinu primjenu
 - opis podjele nadležnosti za rješavanje prigovora dužnika između pojedinih organizacijskih jedinica i podjele nadležnosti za postupanje s prigovorima dužnika unutar pojedine organizacijske jedinice
 - način, komunikacijske kanale (pošta, društvene mreže i sl.) i podatke koje će obveznik iz članka 2. ove Odluke tražiti od podnositelja prigovora radi postupanja po prigovoru
 - opis načina evidentiranja prigovora dužnika, sadržaj evidencije o prigovorima dužnika i način vođenja te evidencije (po vrsti, složenosti, vremenu potrebnom za rješavanje i sl.)
 - kriterije za razvrstavanje prigovora dužnika prema sadržaju, učestalosti i osnovanosti
 - način obavještanja i rokove za obavještanje podnositelja prigovora o zaprimljenom prigovoru te očekivanom vremenu za rješavanje prigovora dužnika
 - opis načina postupanja s prigovorom dužnika i rokove za obradu i rješavanje prigovora dužnika
 - postupak pripreme odgovora na prigovor dužnika, sadržaj odgovora i informaciju o osnovanosti tog prigovora
 - postupak kontrole rješavanja prigovora dužnika od strane nadležnog rukovoditelja
 - način i rokove izvještavanja o prigovorima dužnika za interne potrebe
 - opis načina izmjene i usklađivanja procedura za rješavanje prigovora dužnika i
 - način provođenja periodične edukacije i osposobljavanja zaposlenika koji su uključeni u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika, uključujući rokove za provođenje te edukacije.
- Procedurom za rješavanje prigovora dužnika zaprimljenih nakon prodaje neprihodonosnih kredita obveznik iz članka 2. ove Odluke dužan je osigurati da za svaki kredit na koji se prigovor dužnika odnosi budu dostupni podaci o:
 - svakom podnesenom prigovoru dužnika za taj kredit, evidentirani kronološkim redom
 - načinu i učestalosti komunikacije prema dužniku za taj kredit
 - vrsti mjere koju je ponudio dužniku radi olakšanja otplate toga kredita
 - suradnji i načinu komunikacije od strane dužnika u odnosu na taj kredit i
 - uspješnosti ponuđenih mjera za olakšanja otplate kredita.

Praćenje postupanja po prigovorima dužnika

Članak 6.

- Procedurom za rješavanje prigovora dužnika obveznik iz članka 2. ove Odluke dužan je propisati praćenje postupanja po prigovorima dužnika na način koji mu omogućuje provođenje redovite analize s ciljem pravodobnog i učinkovitog prepoznavanja i otkla-