

# Uvod

**Hrvatska udruga banaka (HUB)** 2004. godine slavi petu obljetnicu osnivanja. Upravo u vrijeme izlaska ove, pete po redu brošure HUB-a, krajem svibnja prije pet godina javnosti je objavljena inicijativa pet tada najvećih hrvatskih banaka za osnivanjem ove Udruge. Čitajući danas onda postavljene ciljeve, vjerujem da smo na svakom od njih napravili puno i samo zahvaljujući neprekidnom radu, sudjelovanju i podršci banaka članica te doprinjeli da je danas hrvatsko bankarstvo stabilan i siguran dio financijskog sustava Hrvatske. Naša je Udruga postala i ostat će ključni faktor stabilnosti bankovnog sustava radeći na jačanju osnovnog elementa na kojem se zasniva bankarstvo - **povjerenja u banke**.

Ovu godinu obilježava nekoliko važnih događaja za HUB. Počela je uspostavom *Sustava razmjene informacija* o neurednim dužnicima kojom je HUB operacionalizirao ideju razmjene i pružio konkretnu podršku bankama članicama u boljem upravljanju kreditnim rizikom. Kao nadgradnja ovom sustavu, Izvršni odbor odlučio je ostvariti "puni" kreditni registar u Hrvatskoj - pod radnim nazivom *Hrvatski registar obveza po kreditima* (HROK). Prvi korak u tom smjeru učinjen je nakon Skupštine HUB-a u studenome 2003. - potpisan je Sporazum o zajedničkom razvoju s vodećim svjetskim registrima - konzorcijem američkog TransUnion-a i talijanskog CRIF-a. U sklopu tog razvoja hrvatske su banke izabrale model i osnovne karakteristike registra te krenule u osnivanje posebnog društva - HROK d.o.o. koje će preuzeti sve pregovore i aktivnosti, a planirano je početkom 2005. godine omogućiti bankama nabavu prvih kreditnih izvješća.

Posebna čast u ovoj godini za HUB je i domaćinstvo sastanaka **Bankovne federacije Europske unije (FBE)** krajem svibnja u Dubrovniku. Na dva sastanka (prvi dan 215. sjednica Izvršnog odbora FBE koji ima 18 članova i na kojem sudjeluje i 10 novih članica EU; a drugi dan, 18. sastanak 17 pridruženih članica na kojem sudjeluje i dio punih članica) pozvane su udruge banaka iz 35 zemalja. Uz dobar rad i važne odluke, HUB će se pobrinuti za lijepo vrijeme, uz ugodan i bogat društveni program.

No, vratimo se malo u povijest - **Hrvatska udruga banaka** osnovana je 15. listopada 1999. godine kao gospodarsko interesno udruženje bankovne industrije u Hrvatskoj. Trinaest banaka potpisom Ugovora o osnivanju Hrvatske udruge banaka postavilo je osnovne ciljeve Udruge: štiti, brani

i promicati opće interese bankarstva u cjelini, poticati razvoj ljudskih resursa u bankarstvu, promicati profesionalnost i dosljednost primjene općih bankovnih načela, javno i transparentno poslovanje članica i podizati standard bankovnog poslovanja u Hrvatskoj, te ga na tim osnovama približiti standardima zemalja Europske unije.

Pristupanjem Hrvatskoj udruzi banaka, članice se obvezuju pridržavati načela Udruge, posebno transparentnosti i dosljednosti poslovanja utemeljenog na opće prihvaćenim etičkim, profesionalnim i drugim standardima struke, primjenu dobrih poslovnih običaja i bankovne prakse, kao i primjenu najboljih standarda očuvanja ugleda struke u odnosu prema javnosti i komitentima.

Hrvatska udruga banaka mjesto je gdje najbolje hrvatske banke usuglašavaju stavove, pokreću inicijative, osmišljaju ideje, razrađuju pojedina pitanja. Nakon spajanja i preuzimanja, petnaest banaka članica Hrvatske udruge banaka, prema podacima na kraju 2003. godine predstavlja sedam osmina ukupne aktive hrvatskih banaka i više od 90 posto ostvarene dobiti. Radna tijela HUB-a (odbori i radne skupine) održala su na desetke radnih sjednica i sastanaka s drugim institucijama, a na njima je više od stotinu vrhunskih bankovnih stručnjaka svojim znanjem i iskustvom pridonijelo ostvarivanju zacrtanih ciljeva Udruge.

U okviru svojih aktivnosti Hrvatska udruga banaka surađuje s nizom drugih ustanova, a posebno s dvije najvažnije za bankovnu industriju u Hrvatskoj - *Hrvatskom narodnom bankom i Ministarstvom financija*. Uz formalno sudjelovanje u **Nacionalnom odboru za platni promet**, koji je osnovan na inicijativu Hrvatske narodne banke, HUB sudjeluje i u svim drugim radnim skupinama koje ove dvije ustanove sazivaju bilo na trajnoj ili ad hoc osnovi. U 2004. godini očekuje se donošenje novog *Zakona o osiguranju depozita*, a HUB zastupa stav da je sada trenutak za radikalniju reformu postojećeg sustava osiguranja štednje, s jedne strane u cilju davanja jasnog signala Europi o stabilnosti hrvatskog bankovnog sustava, a s druge uspostavljanja dugotrajno stabilnijeg sustava u partnerstvu privatnog i javnog sektora.

Preko kolektivnog članstva u Hrvatskoj udruzi poslodavaca (HUP), kao vanjski član sudjelujemo u radu Odbora za financije i državni proračun Hrvatskog sabora, na čijim

sjednicama imamo priliku izložiti stavove bankarstva i šireg gospodarstva na sve prijedloge zakona i ostale teme o kojima raspravlja Odbor. Zajedno s HUP-om i tri komore (gospodarska, obrtnička i odvjetnička), HUB je osnovao **Nacionalni odbor Međunarodne trgovačke komore (ICC)**, a direktor HUB-a i predsjednik Skupštine HUB-a su po definiciji i članovi Izvršnog odbora ICC Hrvatska.

Hrvatska udruga banaka aktivno je sudjelovala pri izradi zakonskih tekstova, podzakonskih akata, provedbenih propisa i druge regulative na području bankarstva i financija. Takva suradnja s jedne strane dovodi do donošenja kvalitetnijih propisa, jer predlagateljima daje uvid u provedivost propisa, a s druge strane osigurava da se interesi i glas banaka predstave i argumentiraju već u ranoj fazi donošenja, tako da predlagatelji mogu donijeti najbolje odluke u interesu stabilnosti financijskog sustava u Hrvatskoj.

Sukladno svom mandatu, Hrvatska udruga banaka prisutna je u nizu drugih projekata i kontakata s hrvatskim i stranim organizacijama, pružajući informacije o hrvatskom bankarstvu, odgovarajući na prijedloge i upite, povezujući zainteresirane institucije s bankama našim članicama ili drugim ustanovama u Hrvatskoj.

Najvažnije tijelo Hrvatske udruge banaka je **Izvršni odbor** HUB-a, koji u pravilu jednom mjesečno okuplja predsjednike ili članove uprava svih najvećih banaka i donosi sve strateške odluke i smjerove budućeg djelovanja HUB-a. Bez aktivnog doprinosa ključnih ljudi hrvatskog bankarstva, bilo bi vrlo teško voditi Udruhu putem kojim se kreće i ostvariti pomake kakve smo postigli.

Više o aktivnostima odbora Hrvatske udruge banaka nalazi se u nastavku teksta, kao i na našim Internet stranicama [www.hub.hr](http://www.hub.hr), a ovdje još jednom želim iskreno zahvaliti na suradnji, uloženom vremenu i podršci koje su nam pružile banke članice Hrvatske udruge banaka, kao i našim vanjskim sugovornicima, bez čije spremnosti i otvorenosti ne bismo mogli postići sve ove rezultate. Uz posebnu zahvalu predsjedavajućima odbora HUB-a, koji su pripremili tekstove o svom radu, ukratko ću spomenuti i aktivnosti nekih radnih skupina HUB-a.

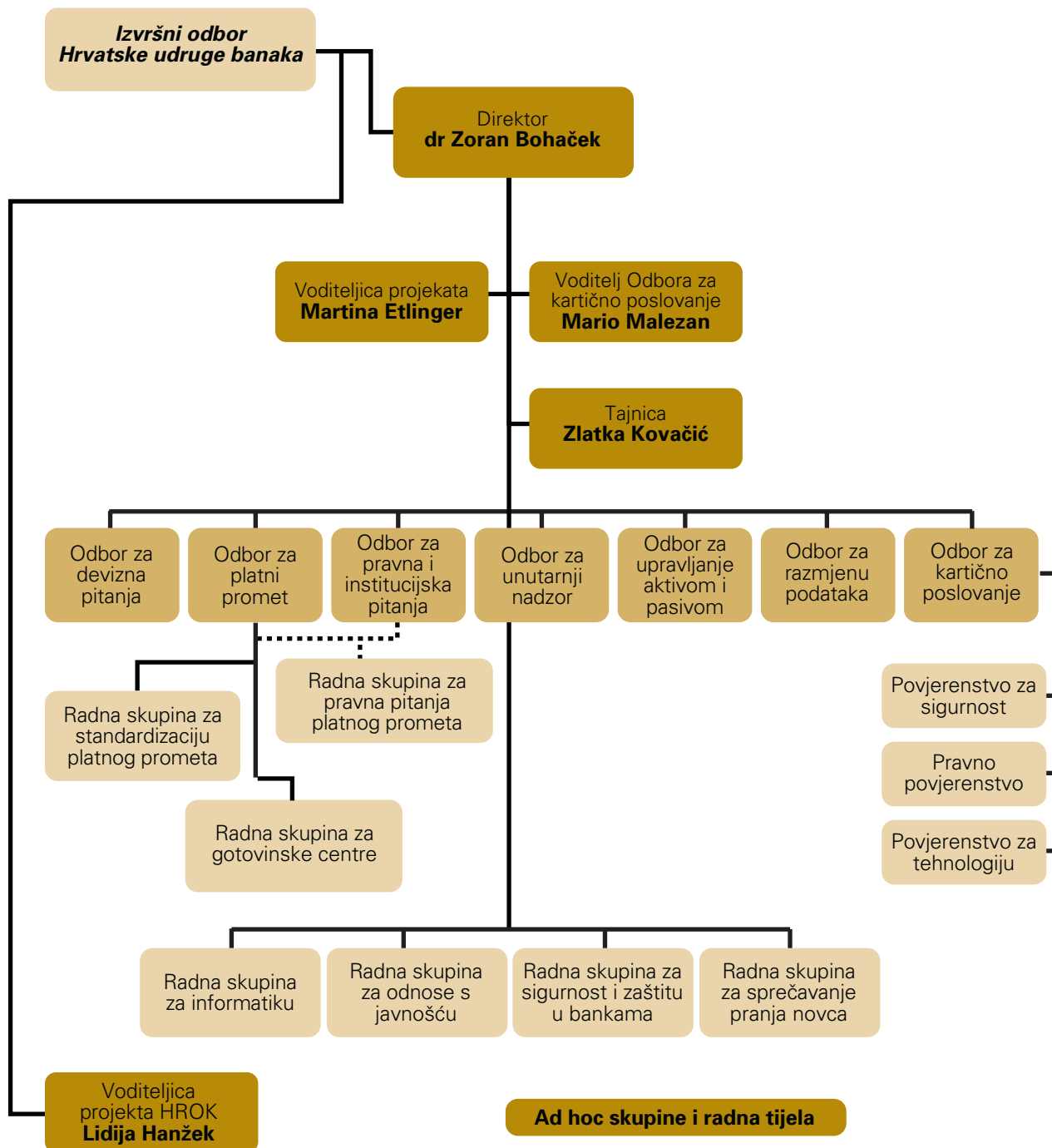
**Radna skupina za sigurnost i zaštitu u bankama**, osim redovnih susreta i suradnje s MUP-om, koja se potvrđuje i dodjelom godišnje nagrade HUB-a pripadnicima MUP-a sudionicima u razrješavanju kaznenih djela počinjenih na štetu banaka, sudjelovala je u radu na Zakonu o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju s gotovim novcem i vrijednostima, koji je izglasan i stupio na snagu s početkom 2004. **Radna skupina za sprečavanje pranja novca** bila je aktivno uključena u donošenje novog Zakona o sprečavanju pranja novca, a posebno i u definiranju podzakonskih akata tog Zakona koji će omogućiti njegovu bolju učinkovitost s jedne, a jednostavniju primjenu u praksi s druge strane.

I na kraju, ali ne po važnosti, želio bih zahvaliti malom, ali hrabrom timu HUB-a na radu i naporima da se sve naše aktivnosti odvijaju na najbolji mogući način. To nije uvijek lako ostvariti, upravo zbog mnogostranosti polja na kojima djelujemo, ali oni prvi nastoje učiniti da naši sugovornici, iz banaka ili izvan njih, gledaju na HUB kao pouzdanog partnera i sugovornika.



**dr Zoran Bohaček**  
*Direktor*

# Ustroj Hrvatske udruge banaka



# O našem radu

## Odbor za devizna pitanja

Odbor za devizna pitanja Hrvatske udruge banaka nastavio je djelovati u smjeru **liberalizacije deviznog poslovanja** i s ciljem **jasnog definiranja odgovornosti banke** kao uslužne ustanove, a ne parafiskalne i kontrolne. Osnovni problem s kojim se susreću banke je rad na smanjivanju administrativnih postupaka za poslove s inozemstvom i preciznijem definiranju nadležnosti Deviznog inspektorata Ministarstva financija i Hrvatske narodne banke.

Nastavno na donošenje novog *Zakona o deviznom poslovanju* (lipanj 2003.), krajem 2003. predstavnici Odbora sudjelovali su u radnim skupinama Hrvatske narodne banke, uz predstavnike Ministarstva financija, prilikom izrade i rasprave nacрта podzakonskih akata kao što su *Odluka o uvjetima i načinu otvaranja i vođenja računa nerezidenata u banci*, *Odluka o obavljanju platnog prometa s inozemstvom*, *Odluka o plaćanju i naplati u stranim sredstvima plaćanja u banci* i drugi akti, kako bi svojim iskustvom iz prakse pridonijeli što kvalitetnijim propisima.

Nakon diskusije s Deviznim inspektoratom o praktičnim (i suvišnim) pitanjima, poslan je prijedlog Ministarstvu financija - Upravi za financijski sustav za dopunom *Naredbe o vođenju nadzorne knjige o tekućim i kapitalnim poslovima s inozemstvom* odnosno davanjem pisanog mišljenja u svezi potrebe definiranja pojedinosti u dijelu koji se odnosi na banke.

Također, upućen je zahtjev za razlučivanjem odgovornosti poslovne banke u šifriranju naloga platnog prometa s inozemstvom, s naglaskom na šifru osnove. Specifično, zatraženo je izuzimanje odgovornosti banaka za šifriranje platnih naloga (kod plaćanja u inozemstvo i naplate iz inozemstva), jer klijent banke jedini zna pravu suštinu obavljenog posla koji je predmet plaćanja ili naplate, a također je dan prijedlog za izmjene šifri osnova. Pri razmatranju šifri osnova, stav je Odbora da i Hrvatska narodna banka i Devizni inspektorat trebaju imati koordinirana stajališta o pojedinim pitanjima.

Odbor za devizna pitanja delegirao je stručnjake u nekoliko užih tijela HUB-a kao što su **Radna skupina za dokapitalizaciju** i **Radna skupina za devizne ovrhe** (osnovao ih je Odbor za platni promet), a zajedničkom

koordinacijom članova Odbora, ukazano je na operativne poteškoće u poslovanju s nerezidentima i nedostatnost pojedinih propisa.

Odbor ocjenjuje od primarne važnosti dugoročnu suradnju s nadležnim ustanovama kao što su Hrvatska narodna banka, Ministarstvo financija - Uprava za financijski sustav i Devizni inspektorat, kako bi se što bolje pripremili ulazak u tokove platnog prometa Europske unije.

## Odbor za platni promet

Odbor za platni promet osnovan je početkom 2002. godine s ciljem aktivnog sudjelovanja u uvođenju i otklanjanju problema novog sustava platnog prometa u zemlji, kao nastavak rada **Radne skupine za provedbu reforme platnog prometa HUB-a**.

Od osnivanja do danas, na dnevnom redu ovog Odbora našao se velik broj otvorenih pitanja, problema i prijedloga rješenja za efikasnije funkcioniranje platnog prometa u zemlji. Odbor je u svoj rad, u svrhu postizanja efikasnosti te specijalističkih znanja, uključivao između ostalih i **radne skupine za:**

- **standardizaciju platnog prometa**
- **pravna pitanja platnog prometa**
- **komercijalne gotovinske centre.**

Od kolovoza 2003. godine do pisanja ovog teksta, održane su četiri sjednice Odbora te desetak sastanaka radnih skupina. Isto tako, predsjedavajući ovog Odbora HUB-a su kao članovi **Nacionalnog odbora za platni promet (NOPP)** sudjelovali na tri njegove sjednice. O radu NOPP-a više informacija nalazi se na stranici Hrvatske narodne banke ([www.hnb.hr](http://www.hnb.hr)).

Odbor je putem Hrvatske narodne banke, Ministarstva financija i Nacionalnog odbora za platni promet inicirao rješavanje problema **naplate mjenica** kada na računu nema pokrića za njezino izvršenje. Nakon detaljnog usaglašavanja i primljenih mišljenja HNB i Ministarstva financija, Odbor je na svojoj 10. sjednici održanoj 15. listopada 2003. prihvatio zaključke Nacionalnog odbora za platni promet i donio odluku da banke od 27. listopada 2003. više ne primaju naloge za plaćanje temeljem mjenica u redosljed neizvršenih

osnova za plaćanje. Za očekivati je da će se to pitanje ponovno razmatrati i da će Odbor inicirati njegovo razrješavanje na razini bankovnog sustava.

Odbor se aktivno bavi i problemom opskrbe gotovinom banaka i njihovih klijenata te se uključio i u rad Koordinacijskog odbora za izradu koncepta ustroja Gotovinskih centara pri HNB. Dajući visok prioritet rješavanju problema u opskrbi gotovinom te visokim troškovima opskrbe, Odbor je formirao **Radnu skupinu za komercijalne gotovinske centre** koja je kao prvi korak izradila prijedlog za izravnu međubankovnu opskrbu gotovinom. Taj prijedlog je u potpunosti prihvatila HNB i banke rade na njegovom operativnom provođenju.

Odbor i radne skupine tijekom promatranog razdoblja rješavali su i sljedeća pitanja:

- prijedlog proširenja **Jedinstvenog registra računa** kako bi on poslužio i za potrebe banaka, a ne da mu jedina svrha bude praćenje statusa računa
- preciznije tumačenje i definiranje sadržaja obrazaca naloga za plaćanje HUB 1 i HUB 1-1
- prijedlog sadržaja podataka koje banke dostavljaju HNB u cilju statističkog praćenja platnog prometa koji je poslužio kao osnova u propisivanju podataka od strane HNB-a
- tumačenje članka 11. *Zakona o zaštiti potrošača* na način da sustav platnog prometa poznaje samo datum namirenja plaćanja, a potrošač i davatelj usluga ugovorom, općim uvjetima ili nekim drugim dokumentom definiraju način i vrijeme podmirenja obveze
- budući položaj **Nacionalnog klirinškog sustava** (NKS), način njegovog rada, cjenik usluga te osnivanje Vijeća sudionika
- u suradnji s Odborom za devizna pitanja, definiranje prijedloga standarda hrvatskog **IBAN-a** (International Bank Account Number)
- **Radna skupina za standardizaciju platnog prometa** u svom je radu rješavala i pitanja standardizacije obrasca specifikacije čekova, načina provođenja deviznih ovraha, uplata i povrata sredstava osnivačkih pologa te dokapitalizacija.

Neki od prepoznatih problema su tijekom razdoblja riješeni (obraci platnog prometa, *Zakon o zaštiti potrošača*), za neke je HUB donio zajedničko stajalište (redosljed naplate

mjenica), ali sudska praksa ima različito mišljenje te se ovo pitanje ponovno otvara. Dio problema traži dugoročnije pripreme za rješavanje (gotovinski centri), a neki, kao npr. statističko izvješćavanje iz platnog prometa, mogu se tek pojaviti kao otvorena pitanja.

Većina pitanja koje je rješavao Odbor za platni promet HUB-a upućena je i na Nacionalni odbor za platni promet i rješenja koja su prihvatile banke verificirana su na NOPP-u.

## Odbor za pravna i institucijska pitanja

Odbor za pravna i institucijska pitanja pokreće inicijative od interesa za pravne strukture u bankama članicama HUB-a, daje svoje prijedloge Izvršnom odboru i drugim organima HUB-a i donosi mišljenja i preporuke o temama iz pravnog područja koje predlaže Izvršni odbor ili drugi organi HUB-a.

Odbor za pravna i institucijska pitanja bavio se problematikom iz područja ovršnog prava, radnog prava, propisa o zaštiti potrošača, obiteljskog prava, pravnim pitanjima vezanima za razmjenu informacija, propisima o mjenici u platnom prometu i drugim propisima relevantnim za poslovanje banaka.

*Zakonom o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona* koji se primjenjuje od 8. studenoga 2003., između ostalog, promijenjene su odredbe koje se odnose na **osiguranje temeljem fiducijarnog prijenosa prava vlasništva i založnog prava**. Pojedine odredbe izmijenjenog *Ovršnog zakona* su nedorečene, a posebice u dijelu koji se odnosi na naplatu iz fiducijarnog osiguranja. Odbor za pravna i institucijska pitanja je putem HUB-a uputio dopis Ministarstvu pravosuđa RH s primjedbama i prijedlozima na *Zakon o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona*. Prema odgovoru Ministarstva pravosuđa RH očekuju se nove izmjene i dopune *Ovršnog zakona*. Odbor za pravna i institucijska pitanja će za sada nastaviti s radom na ovoj problematici temeljem postojećeg *Ovršnog zakona*.

Odbor za pravna i institucijska pitanja bavio se i problematikom kolizije odredaba *Zakona o bankama* i *Zakona o radu* u dijelovima koji se odnose na sastav nadzornog odbora u bankama. Odbor za pravna i institucijska pitanja zauzeo je stav da se na sastav nadzornog odbora u bankama primjenjuje odredba *Zakona o bankama* koja isključuje

sudjelovanje zaposlenika kao člana nadzornog odbora u bankama. Ovakav stav potvrdila je i Hrvatska narodna banka koja je dala svoje mišljenje na pisani upit Odbora za pravna i institucijska pitanja upućen putem HUB-a.

Odbor za pravna i institucijska pitanja razmatrao je i zaključak Odbora za platni promet HUB-a koji se odnosi na vrijeme ispunjenja novčane obveze regulirane *Zakonom o zaštiti potrošača* te se u tom dijelu Odbor za pravna i institucijska pitanja usuglasio s mišljenjem Odbora za platni promet.

Vezano za *Obiteljski zakon*, Odbor za pravna i institucijska pitanja razmatrao je odredbe koje se odnose na raspolaganje imovinom i prihodima maloljetnih osoba (raspolaganje novčanim sredstvima maloljetnih osoba deponiranih kod banaka). Radi otklanjanja nejasnoća u primjeni odredaba Obiteljskog zakona kod raspolaganja novčanim sredstvima maloljetnih osoba deponiranih kod banaka, Odbor za pravna i institucijska pitanja zatražio je tumačenje Odbora za zakonodavstvo Hrvatskog sabora.

Odbor za pravna i institucijska pitanja bavio se pravnim pitanjima vezanima uz **Sustav za razmjenu informacija** između banaka, a koja se odnose na razmjenu podataka o dužnicima koji ne ispunjavaju svoje novčane obveze prema bankama.

Po pitanju propisa o mjenici u platnom prometu odnosno njezinom (ne)stavljanju u redosljed naplate, HUB upozorava na poteškoće u praksi i prve sudske odluke, te će zajedno s HNB i Nacionalnim odborom za platni promet Odbor za pravna i institucijska pitanja nastaviti s radom na ovoj problematici.

Uz ostalu pravnu problematiku vezanu uz bankarsko poslovanje, Odbor za pravna i institucijska pitanja razmatrao je i mogućnost izvansudskog rješavanja sporova prema *Zakonu o mirenju* te su o USAID-ovom projektu medijacije članovima Odbora voditelj projekta u RH i ovlašteni medijator održali predavanje.

## Odbor za upravljanje aktivom i pasivom

Odbor za upravljanje aktivom i pasivom bavi se pitanjima upravljanja aktivom i pasivom, a njegovi članovi su u pravilu voditelji riznica iz banaka, s osnovnom temom razmatranja mjera iz domene

centralno-bankarskih operacija Hrvatske narodne banke. Odbor je ponovno ukazao na potrebe smanjivanja obveze banaka da održavaju određen **odnos između deviznih potraživanja i deviznih obveza** i smanjivanja **obvezne pričuve** banaka.

Nakon administrativnih mjera donijetih početkom 2003., uslijedilo je povećanje pričuve na deviznu pasivu banaka krajem kolovoza 2003., zatim povećanje kunske obvezne pričuve banaka krajem 2003. U tom kontekstu, Odbor je razmatrao utjecaj regulatornog pritiska na strukturu bilance banaka.

Referentni pokazatelji **ZIBOR** (Zagreb Interbank Offered Rate) i **ZAGREB FIXING ZA OBVEZNICE** objavljuju se u okviru Hrvatske udruge banaka od sredine 2002. godine sukladno dogovoru i uz koordinaciju i nadzor Odbora za upravljanje aktivom i pasivom Hrvatske udruge banaka. Službeni izračunavatelj ZIBOR-a i ZAGREB FIXINGA ZA OBVEZNICE je Simple Zagreb d.o.o.

**ZIBOR** (Zagreb Interbank Offered Rate) jedinstvena je referentna ponudbena kamatna stopa za kunska sredstva na hrvatskom međubankarskom tržištu koja odražava prosječne stope referentnih hrvatskih banaka za depozite u hrvatskim kunama po međunarodno priznatim dospijecima, od prekoćnih posudbi do plasmana na rok do šest mjeseci.

**ZAGREB FIXING ZA OBVEZNICE** zamišljen je kao benchmark, odnosno referentni pokazatelj cijene hrvatskih obveznica na domaćem tržištu fiksnog prinosa ("fixed income"). Popis obveznica odredile su najaktivnije banke na tom tržištu ("market makeri"), koje svakodnevnim redovitim kontribuiranjem i objavom ponudbenih i potražnih kotacija za cijene određenih obveznica doprinose transparentnijem i likvidnijem tržištu, omogućavaju njegov daljnji razvoj. Osim pružanja što transparentnijih informacija s domaćeg tržišta kapitala, cilj je spomenutog fixinga postati jedinstveni benchmark za vrednovanje portfelja.

## Odbor za unutarnji nadzor

U posljednjih nekoliko godina, tehnologija rada u bankama doživljava značajne promjene. Posljedica toga je potreba za uspostavom novih metoda upravljanja rizicima svakodnevnog poslovanja i redizajniranjem postojećih

sustava unutarnjih kontrola. Interne revizije u bankama imaju zadatak slijediti sve te promjene i specifičnim metodama otkrivati slabosti u uspostavljenom lancu kontrolnih točaka.

Što zbog vlastitih saznanja, a dijelom uz poticaj međunarodne zajednice, mijenja se hrvatska bankarska regulativa, koja je u svojoj opsežnosti vezana za niz provedbenih pitanja. Kako bi interna revizija mogla obavljati sve zadatke koji proizlaze iz međunarodnih standarda i iz *Zakona o bankama*, na sjednicama Odbora posvetilo se najviše pozornosti raspravi oko provedbe pojedinih podzakonskih propisa iz razloga njihove kompleksnosti i koji puta nerazumljivosti pa stoga i problematičnosti u načinu primjene. Ovakve teme su dominirale na svim sjednicama Odbora, od njegovog osnivanja 2001. godine. I nadalje je bila aktualna tema koordinacije internih revizija unutar članica grupe pravnih osoba, uz temu kompetencije i zadataka interne revizije matične banke u odnosu na članice grupe.

Također je definiran i prioritet rada Odbora za naredna razdoblja. Naime, u smislu razvoja metoda za otkrivanje rizika i slabih točaka u internom sustavu kontrole, evidentna je **potreba za usavršavanjem revizorskih vještina i održavanjem savjetovanja** na temu IT revizije i revizije poslova riznice. Navedene dvije teme odabrane su kao prve u nizu savjetovanja i seminara koji bi bili za interne revizore organizirani od strane Odbora odnosno Udruge.

Upućen je i upit HNB-u o preciznijem definiranju obavljanja nadzora ovlaštenih mjenjača, jer u postojećim propisima nisu dovoljno razlučene uloge pojedinih organizacijskih dijelova unutar banke.

## Odbor za razmjenu podataka

Odbor za razmjenu podataka osnovan je u 2003. godini kao sljednik Radne skupine koja je radila na ostvarivanju odluke Izvršnog odbora HUB-a o uspostavi razmjene podataka o neurednim dužnicima.

Ustrojen je **Sustav razmjene informacija (SRI)**, koji obuhvaća podatke za fizičke osobe - klijente banaka koji neuredno izvršavaju svoje kreditne obveze. Nakon usuglašavanja koncepta razmjene podataka koji definira sve potrebne kriterije i parametre, krenulo se u realizaciju

razmjene s Financijskom agencijom (FINA) kao partnerom za informatičko i komunikacijsko rješenje. Po finalizaciji modela razmjene, provedeno je testiranje i unijete su sve potrebne korekcije i praktične promjene kako bi se razmjena provodila na najsigurniji način i u skladu sa svim propisima. Paralelno s tehničkim dijelom projekta, Odbor je pripremio **Pravilnik o korištenju Sustava razmjene informacija (SRI)** u okviru projekta razmjene podataka o neurednim dužnicima, a taj pravilnik Izvršni odbor HUB-a donio je kao opći akt udruge. Banke koje nisu članice HUB-a mogu sudjelovati u razmjeni kad potpišu sporazum o prihvaćanju Pravilnika i provedu testiranje s FINA-om.

Sudionici razmjene obvezni su u njoj djelovati odgovorno i primjenjivati sve mjere za očuvanje sigurnosti i tajnosti informacija, u skladu s propisima i internim aktima. Predviđeno je da razmjena podataka preko SRI traje do uspostave kreditnog registra obveza po kreditima.

Prva razmjena obavljena je krajem ožujka 2004. godine i nakon toga redovno se odvija u mjesečnim ciklusima. Prvi učinci razmjene su već primijećeni, jer se povećala disciplina u ispunjavanju kreditnih zahtjeva i poboljšala naplata nekih kreditnih proizvoda koji su bili na rubu neurednosti. Na kraju, uspostava razmjene informacija najviše će pogodovati potrošačima, jer će banke, eliminiranjem potencijalno loših kredita, smanjiti svoje rizike i moći kvalitetnim dužnicima ponuditi **više, bolje i povoljnije** (veće iznose, uz jednostavnije procedure i s nižim kamatama).

## Odbor za kartično poslovanje

Članovi Odbora za kartično poslovanje su principalni članovi MasterCard International-a i VISA-e: Zagrebačka banka d.d., Privredna banka Zagreb d.d., Erste & Steiermärkische Bank d.d., Splitska banka d.d., Raiffeisenbank Austria d.d., Hrvatska poštanska banka d.d., Varaždinska banka d.d., Slavonska banka d.d., Dubrovačka banka d.d., Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., te kartične kuće: PBZ American Express d.o.o. i Diners Club Adriatic d.d. Ostale banke koje posluju s kartičnim proizvodima sudjeluju u radu Odbora kao affiliate-i banaka principalnih članica.

Djelokrug rada Odbora su nekompetitivna područja kartičnog poslovanja, kao što su sigurnost, tehnologija i pravo, na nivou brandova MC-a, VISA-e, AmEx-a i Diners-a.



U okviru Odbora djeluju slijedeća povjerenstva:

- **Povjerenstvo za sigurnost**
- **Povjerenstvo za tehnologiju**
- **Pravno povjerenstvo.**

U proteklih godinu dana Odbor se bavio pitanjima dopune *Kaznenog zakona* u području kartičnog poslovanja (*Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Kaznenog zakona* iz ožujka 2004. godine), inicijativi HNB-a za ustroj statistike platnog prometa platnim karticama odnosno ustroju pripadajuće baze podataka, podizanju privremene mjere zabrane objavljivanja lihvarskih oglasa, sudjelovanju kartičnih odjela u **Sustavu za razmjenu informacija** (lista neurednih dužnika), strukturi chip kartica (uvođenje PIN-a na chip kartice), definiranju sigurnosnih standarda, dogradnji MCC-a (Merchant Category Code) i novim oblicima kartičnih prijevara te zloupotreba.

U sferi izmjena i dopuna postojećeg *Kaznenog zakona*, ustanovljeno je da u postojećem KZ-u prekršaji u području kartičnog poslovanja nisu nikako sankcionirani, pa je tijekom 2003. godine uspostavljena suradnja s Ministarstvom pravosuđa, uprave i lokalne samouprave s ciljem da se navedena problematika uključi u *Zakon o izmjenama i dopunama KZ-a*. Namjera Odbora i Stručne skupine za izmjenu KZ-a pri Ministarstvu je usklađivanje KZ-a sa smjernicama zakonodavne regulative EU koja regulira prijave i zloupotrebe s bezgotovinskim sredstvima plaćanja.

Zbog potrebe uvođenja međunarodnih standarda praćenja platnog prometa u području kartičnog poslovanja, HNB je pokrenula inicijativu za ustroj **statistike platnog prometa** platnim karticama. Tijekom prve polovine 2004. godine, Odbor i predstavnici HNB-a usuglašavali su sadržaj baze podataka koja će omogućiti statističko praćenje kartičnog poslovanja i primjenjivati se od 1. siječnja 2004. godine.

S ciljem **povećanja sigurnosti u kartičnom poslovanju**, Odbor je poduzeo niz slijedećih aktivnosti. Već navedena je mjera sprečavanja objavljivanja oglasa kojima se nude lihvarski krediti putem platnih kartica. U tu svrhu zatražena je suglasnost od MC-a i VISA-e da se i u njihovo ime podigne privremena mjera zabrane objavljivanja navedenih oglasa. Jedna od mjera povećanja sigurnosti je i sudjelovanje kartičnih odjela banaka u **Sustavu za razmjenu informacija**,

kojim se između banaka razmjenjuje lista neurednih dužnika (fizičkih osoba). Zamjenom magnetnih kartica chip karticama pruža se mogućnost za povećanje sigurnosti u kartičnom poslovanju uvođenjem PIN-a na chip kreditne i charge kartice, čime će se u značajnoj mjeri smanjiti pojedini oblici prijevara i zloupotreba.

Poboljšanju sigurnosti rada u kartičnom poslovanju pridonijet će i prihvaćeni sigurnosni standardi za naše tržište kojima se stimuliraju trgovci na otkrivanje krivotvorenih kartica i određenih oblika prijevara, te dogradnja MCC-a kojim će se omogućiti preciznije praćenje rada trgovaca.



# Kodeks

## *dobre bankovne prakse*

Banke članice Gospodarskog interesnog udruženja **Hrvatska udruga banaka** donose ovaj Kodeks u cilju da:

- postavbe standarde dobrog ponašanja i otvorene komunikacije prema klijentima i bankama;
- povećaju ugled bankarstva u društvu;
- promiču ideju odgovornosti, javnosti i profesionalnosti u svom poslovanju.

### 1. Opće postavke

- 1.1. KODEKS DOBRE BANKOVNE PRAKSE (u daljnjem tekstu Kodeks) dobrovoljni je okvir kojim banke uređuju poslovanje s klijentima (pravnim i fizičkim osobama) i drugim bankama. Kodeks predstavlja vrijednosti koje banke žele prihvatiti i provoditi u međusobnim odnosima.
- 1.2. Prihvatanjem Kodeksa banke postavljaju standard dobre bankovne prakse kojega se pridržavaju kao minimuma u svojem poslovanju, a tržišna utakmica i snage koje oblikuju i upravljaju tržištem poticat će banke da dosegnu što veće standarde na dobrobit svojih klijenata.
- 1.3. Kodeks sadržava osnovne elemente koje svaka banka treba imati u vlastitim internim pravilima.
- 1.4. Kodeks klijentima omogućava spoznaje o tome kako banke postupaju u svojem poslovanju, te što očekivati u međusobnom kontaktu.

### 2. Načela odnosa banaka prema klijentima

- 2.1. Etično i profesionalno ponašanje
- 2.2. Primjena i poštivanje zakona i propisa
- 2.3. Čuvanje tajnosti bankovnih informacija
- 2.4. Objektivnost u poslovanju s klijentima
- 2.5. Kompetentna primjena novih znanja
- 2.6. Sigurnost i pouzdanost bankovnih i platnih sustava
- 2.7. Transparentnost naknada i troškova u poslovanju s klijentima
- 2.8. Ispravljanje mogućih pogrešaka uz brze i korektne odgovore na pritužbe.

### 3. Banka je partner u financijskom poslovanju

- 3.1. Uspješan bankovni odnos počiva na povjerenju koje se ostvaruje poštenim i otvorenim dijalogom dviju strana, međusobnim razumijevanjem i slobodom izbora.
- 3.2. Kompetentnost i znanje nužni su za postizanje partnerstva. Stoga se banka brine da stručno osposobi svoje zaposlenike i suradnike kako bi u svakom pogledu i cjelovito odgovorili zahtjevima klijenata. Oni su ujedno upoznati s postavkama Kodeksa i upućeni u izvršavanje postavki sadržanih u njemu.
- 3.3. Bankovni zaposlenici svjesni su da njihov rad i odnos prema klijentima predstavlja banku u cjelini, pa njihov međusobni odnos unutar banke mora biti zasnovan na suradnji, međusobnom poštovanju i pomoći.

### 4. Bankovne informacije

- 4.1. Dobar poslovni odnos zasniva se na otvorenosti i uzajamnom povjerenju, što podrazumijeva da informacije - koje razmjenjuju banka i klijent tijekom poslovanja - trebaju biti točne, potpune i pravovremene.
- 4.2. Naknade za bankovne usluge, kamatne stope i druge informacije dostupne su u svim poslovnica. Banka se obvezuje dostavljati osnovne podatke i promjene Hrvatskoj udruzi banaka, kako bi jednoobrazno bili dostupni javnosti.
- 4.3. Bankovne komunikacije, oglašavanje i ostale marketinške aktivnosti moraju biti jasne, istinite i nedvosmislene. One ne smiju zavesti javnost, prekršiti dobre poslovne običaje ili štetiti drugima. Otvorena tržišna utakmica dopušta sva marketinška sredstva i oblike komunikacije, sve dok dane informacije ističu karakteristike poslovanja banke, prednosti u njezinoj usluzi, proizvodu ili tehnologiji, radi korektnog ostvarivanja ekspanzije na tržištu.

## 5. Zaštita klijenata

- 5.1. Poslovanje banaka ne služi samo provođenju bankovnih transakcija, jer one su sastavni dio gospodarskog i socijalnog okružja. Zbog toga banka brani integritet bankovnog sustava u cjelini te štiti prava i interese štediša, dužnika i dioničara, jednako kao i vlastite interese i interese svojih zaposlenika. Banka je svjesna odgovornosti u osiguravanju transparentnosti i regularnosti financijskih tokova.
- 5.2. Svi podaci o bančinih klijentima i o poslovnim partnerima kao, i vrijednosni sudovi stečeni radom s klijentima, smatraju se bankovnom tajnom, čak i kada prestane status klijenta. Svi osobni podaci, kao i podaci o računima klijenta, ne smiju se otkriti nikome, uključujući i tvrtke koje pripadaju istim vlasnicima, osim u slučajevima koji su jasno određeni zakonima, zatim na izravan zahtjev klijenta ili uz njegov izričiti pristanak.
- 5.3. Podacima o klijentu i njegovim računima banka se služi samo da bi omogućila učinkovito upravljanje njegovim računima i ostvarivanje usluga koje mu pruža. Klijent ima pravo pristupa svojim podacima radi provjere i eventualnog ispravljanja netočnosti.
- 5.4. Radi zaštite klijenta i poštivanja propisa Hrvatske narodne banke, za pojedine transakcije, uključivo i otkrivanje osobnih podataka i podataka o računu, potrebna je nedvosmislena identifikacija klijenta.
- 5.5. Bankovni informatički sustavi trebaju biti posebno zaštićeni od nedopuštenog pristupa u banke podataka, radi zaštite interesa banke i klijenta, kao i svih podataka.
- 5.6. Kada klijent uoči pogrešku u poslovanju s bankom i o tome izvijesti banku, banka će nastojati u razumnom roku provjeriti navode i bez odgađanja ispraviti pogrešku. Ako je potrebno određeno vrijeme za provjeru navoda, učinit će sve potrebno kako bi se u međuvremenu poduzela privremena mjera na obostrano zadovoljstvo. Banka internim pravilima određuje postupak podnošenja i način rješavanja pritužbi klijenata.
- 5.7. U slučajevima financijskih teškoća klijenata banka će, vodeći računa o svojim interesima, nastupiti kao partner te kao prvi korak, iskazati spremnost na razgovor. Od klijenta se očekuje da svoju poslovnu banku što prije izvijesti o tekućim i mogućim budućim teškoćama. Na taj način mogu se izbjeći poremećaji u poslovanju, a oni već nastali, pravovremeno otkloniti. Banka je partner klijentu i samo uz njegovu punu suradnju moći će ponuditi kvalitetan plan konsolidacije, sukladan obostranim interesima.

## 6. Odnosi između banaka

- 6.1. Banke se u međusobnim odnosima pridržavaju svih važećih propisa i pravila kao i u poslovanju s drugim poslovnim subjektima, s posebnim naglaskom na zaštiti interesa bankovne struke i korektnost u odnosima i provođenju poštene tržišne utakmice, vodeći računa o čuvanju dobrog ugleda drugih banaka.
- 6.2. Ako banka potpisnica Kodeksa dođe u poteškoće, izgubi povjerenje ulagača ili se nađe u teškoj poslovnoj situaciji, negativne posljedice osjetit će sve banke kao i bankovna industrija u cjelini. Budući da su sve banke - koje su usvojile Kodeks - prihatile postavke dobre bankovne prakse, svaka je banka spremna pružiti drugoj banci potpisnici Kodeksa pomoć, na njezin zahtjev, poduzimajući pritom sve mjere da sačuva povjerenje klijenata, kao i svoje poslovne interese.
- 6.3. Ako se pojave problemi ili nesuglasice između banaka koje su prihatile Kodeks, banke se obvezuju da će uz nastojati naći rješenje konstruktivnim dijalogom, temeljenim na principima dobre bankovne prakse. Ako direktni dijalog dviju (ili više) strana ne dovede do rješenja, banke će pokušati spor riješiti posredovanjem Hrvatske udruge banaka.

## 7. Prijelazne i završne odredbe

- 7.1. Ovaj Kodeks stupa na snagu 1. siječnja 2001. godine, a sve članice Hrvatske udruge banaka uskladit će svoje poslovanje s njegovim odredbama do 1. srpnja 2001. godine.
- 7.2. Također, sve banke u Hrvatskoj bit će upoznate s Kodeksom, a prihvaćanjem njegovih odredbi moći će primjenjivati Kodeks dobre bankovne prakse u svom poslovanju.
- 7.3. Izmjene i dopune Kodeksa provode se na inicijativu bilo koje članice Hrvatske udruge banaka, a moraju ih jednoglasno prihvatiti sve članice da bi stupile na snagu 30 dana nakon prihvaćanja.
- 7.4. Tekst Kodeksa dostupan je javnosti na Internet stranicama Hrvatske udruge banaka: <http://www.hub.hr>.

## 8. Potpisano 27. studenog 2000. godine u Zagrebu