

ODGOVORNO KREDITIRANJE *DE LEGE LATA* I *DE LEGE FERENDA* – ULOGA HRVATSKOG REGISTRA OBVEZA PO KREDITIMA

Jan Torjanac, mag. iur.*

Prof. dr. sc. Siniša Petrović**

UDK: 347.762(497.5)

336.77:347.762(497.5)

336.77:366.56(497.5)

DOI: 10.3935/zpfz.69.4.02

Izvorni znanstveni rad

Primljeno: svibanj 2018.

Kreditni registar jedan je od kotačića u okviru postupka procjene kreditne sposobnosti, koji je u svjetskim razmjerima postao neizostavan dio financijske infrastrukture današnjice. U Republici Hrvatskoj djeluje Hrvatski registar obveza po kreditima d.o.o., trgovačko društvo koje vodi sustav koji omogućuje razmjenu podataka o zaduženosti i urednosti u podmirivanju obveza određene osobe iz baza podataka uključenih u registar te sačinjavanje kreditnog izvješća za tu osobu korištenjem tih podataka. U radu se analizira uloga HROK-a te kako on može doprinijeti odgovornijem kreditiranju, pa se njegova djelatnost razmatra u kontekstu odnosa aktera u procesu procjene kreditne sposobnosti – kreditne institucije, potrošača i samog HROK-a. Na taj se način uspoređuje aktivnost HROK-a i njegovo pravno okruženje s europskim i svjetskim inačicama, napose u državama članicama EU-a, a posebice u Njemačkoj. Postavljaju se pitanja usklađenosti pravne regulative koja se dotiče HROK-a s pravnom stečevinom EU-a te ima li prostora za izmjenu u smislu širenja funkcija HROK-a i njegove baze podataka te postiže li se i kako ravnoteža između slobodnog protoka podataka i prava potrošača na zaštitu podataka. Konačno, predlažu se modeli i promjena regulative tako da se olakša pristup

* Jan Torjanac, mag. iur., odvjetnički vježbenik u odvjetničkom društvu Korper i partneri, Prilaz Gjure Deželića 16, Zagreb; jtorjanac@gmail.com;
ORCID ID: orcid.org/0000-0003-4801-6178

** Dr. sc. Siniša Petrović, profesor Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Trg Republike Hrvatske 14, Zagreb; sinisa.petrovic@pravo.hr;
ORCID ID: orcid.org/0000-0001-9934-891X

potrošačima HROK-u te kojih bi rezultat bila i proaktivnija uloga HROK-a u pružanju građanima pravne pomoći i financijske edukacije širih razmjera.

Ključne riječi: Hrvatski registar obveza po kreditima, odgovorno kreditiranje, procjena kreditne sposobnosti, zaštita osobnih podataka, pravna stečevina

1. UVODNE NAPOMENE ***

Kreditni registar jedan je od kotačića u okviru postupka procjene kreditne sposobnosti, koji je u svjetskim razmjerima postao neizostavni dio financijske infrastrukture današnjice. U Republici Hrvatskoj djeluje Hrvatski registar obveza po kreditima d.o.o., trgovačko društvo koje vodi sustav – kreditni registar (dalje u tekstu: HROK) – koji omogućuje razmjenu podataka o zaduženosti i urednosti u podmirivanju obveza određene osobe iz baza podataka uključenih u registar te sačinjavanje kreditnog izvješća za tu osobu korištenjem tih podataka.¹ Osnivanje HROK-a odgovor je financijskog sektora na potrebu procjene kreditne sposobnosti u okvirima odgovornog kreditiranja² zbog trenda povećavanja broja prezaduženih građana.³ U isto vrijeme uvođenje te novine u hrvatski pravni sustav bilo je dijelom projekta usklađivanja sa zahtjevima Europske unije (dalje u tekstu: EU) u procesu priključivanja i usvajanja pravne stečevine EU-a.⁴ Na

*** Ovaj je rad napisan u okviru projekta Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu *Građanskopravna zaštita građana u financijskoj krizi / CitProtect* (<http://citprotect.pravo.unizg.hr/>) i nastavak je rasprave iznesene u radu *Odgovorno kreditiranje de lege lata i de lege ferenda – opća pitanja* prof. dr. sc. Siniše Petrovića i Jana Torjanca, mag. iur., na koju se konceptijski oslanja.

¹ <https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:2:0::NO:RP> (30. svibnja 2018.).

² Tako se ističe da se npr. u Njemačkoj, gdje djeluje kreditni registar *Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung* (dalje u tekstu: SCHUFA), jezgra poslovne ideje SCHUFA-e nalazi u uzajamnoj zaštiti ugovornih partnera (trgovaca) pristupanjem međusobno prikupljenim informacijama. Schimansky, Herbert; Bunte, Hermann-Josef; Lwowski, Hans-Jürgen, *Kreditinformationssystem SCHUFA – Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung*, Bankrechts-Handbuch, 5. izdanje, 2017., Rn. 1 – 1c.

³ U vrijeme kad je hrvatski kreditni registar počeo s radom, dug je po glavi stanovnika iznosio 3496 eura ili 24,5 % BDP-a. Stoga se može reći da je hrvatsko stanovništvo već tada bilo prezaduženo. Simović, Vladimir; Vasković, Vojkan; Ranković, Marko; Malinić, Slobodan, *The impact of the functional characteristics of a credit bureau on the level of indebtedness per capita: Evidence from East European countries*, *Baltic Journal of Economics*, vol. 11, br. 2, 2011., str. 111.

⁴ Vidi Vlada Republike Hrvatske, *Nacionalni program Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji – 2007. godina*, Zagreb, 2007.; Vlada Republike Hrvatske, *Nacionalni program Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji – 2008. godina*, Zagreb, 2008.; Vlada Republike Hrvatske, *Nacionalni program Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji – 2009. godina*, Zagreb, 2008.

zakonodavnoj razini pravna su pitanja u vezi s HROK-om uređena šturo u Zakonu o potrošačkom kreditiranju⁵ (dalje u tekstu: ZPK), usklađenom s Direktivom 2008/48/EZ⁶, i Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju⁷ (dalje u tekstu: ZSPK), usklađenom s Direktivom 2014/17/EU⁸, dok je operativno-tehnički dio pokriven internim aktima financijskog sektora.

Općenito, HROK se dijeli u dvije odvojene baze podataka – jednu koja se odnosi na novčana zaduženja potrošača – fizičkih osoba – građana (B2C) i drugu, koja sadržava takve podatke o poslovnim subjektima – pravnim osobama (B2B). Ulogu HROK-a promotrit ćemo u kontekstu postizanja što učinkovitijeg modela odgovornog kreditiranja u B2C transakcijama, a uzevši u obzir da je registar nastao ponajprije iz razloga kako bi zadovoljio potrebe financijskog sektora, kojemu je odgovorno kreditiranje stavljeno u obvezu. Pritom se, naravno, ne smije izostaviti činjenica da se na HROK kao voditelja automatizirane zbirke osobnih podataka primjenjuje i Opća uredba o zaštiti podataka⁹, koja je počela vrijediti kao pozitivni propis 25. svibnja 2018.¹⁰

⁵ Narodne novine, br. 75/2009, 112/2012, 143/2013, 147/2013, 9/2015, 78/2015, 102/2015, 52/2016.

⁶ Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ, SL L 133, 22. svibnja 2008.

⁷ Narodne novine, br. 101/2017.

⁸ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010, SL L 60, 28. veljače 2014.

⁹ Uredba (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, SL L 119, 4. svibnja 2016.

¹⁰ Budući da je riječ o uredbi, ona je neposredno primjenjiva u hrvatskom pravnom poretku derogirajući Zakon o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine, br. 103/2003, 118/2006, 41/2008, 130/2011, 106/2012), koji je bio usklađen s Direktivom 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka, SL L 281, 23. studenoga 1995.

2. HROK I KORISNIK

2.1. Prosljeđivanje podataka na kreditni registar

HROK prikuplja podatke od svojih članova – financijskih institucija koje su ujedno i korisnici HROK-a: veliku većinu čine kreditne institucije onako kako su definirane prema čl. 5. Zakona o kreditnim institucijama¹¹, tj. komercijalne banke i stambene štedionice, a dio otpada na ostale financijske institucije, tj. kartičarske kuće i *leasing* društva.¹² Budući da je riječ o trgovačkom društvu osnovanom na privatnopravnim temeljima¹³, kreditne institucije na HROK prosljeđuju podatke bez zakonskih sankcija ako se to ne uradi, no sustav razmjene pojačan je jednim ugovornim rješenjem – načelom uzajamnosti. To znači da samo oni koji prosljeđuju podatke na registar imaju pravo i koristiti se prikupljenim podacima – *quid pro quo*. Prijetnja da će budući pristup registru biti odbijen ako se ne prosljeđuju podaci ili se svjesno pridonosi netočnim podacima često se koristi za smanjenje problema *sljepog putnika* (*free-rider problem*), koji je inherentan dijeljenju podataka.¹⁴ K tome, načelo uzajamnosti ima i posredne pozitivne učinke, naime, za potrošače kojima bi, kada bi podaci u registru bili samo djelomično točni, odnosno nepotpuni, pristup kreditiranju bez sumnje bio otežan.

Ovdje valja napomenuti da jednokratnim prosljeđivanjem podataka o potrošaču ne završava obveza kreditne institucije. Korisnici kreditnog registra dužni su podatke ažurirati sukladno odredbama u čl. 5. st. 1. toč. (d) Opće uredbe u zaštiti podataka te gore citirane odredbe iz čl. 18. st. 2. ZSPK-a. To je važno i kako bi se mogla ostvarivati dužnost kontinuiranog praćenja iz čl. 18. st. 8. ZSPK-a. Internim je aktom određeno da će se podaci, prema unaprijed utvrđenom rasporedu dostave podataka, slati jednom mjesečno za prethodni mjesec.¹⁵ Međutim, postavlja se pitanje je li to primjeren tempo prosljeđivanja. Naime, događa se da se zbog neredovitog ažuriranja otplaćena obveza i dalje bilježi kao dospjela i neispunjena, pa dotičnom klijentu otežava pristup kreditu pod povoljnijim uvjetima. Dio zasluga za takve slučajeve mogao bi se pripisati

¹¹ Narodne novine, br. 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018.

¹² Popis korisnika HROK-a u primjeni od 19. rujna 2016. – <http://www.hrok.hr/hr/popis-korisnika-registra> (30. svibnja 2018.).

¹³ Vidi Ivičić, Lana; Dumičić, Mirna; Burić, Ante; Huljak, Ivan, *Rezultati petog HNB-ova anketiranja banaka*, Hrvatska narodna banka, P-24, 2008.

¹⁴ Staten, Michael, *Maximizing the Benefits From Credit Reporting*, TransUnion White Paper, 2008., str. 4.

¹⁵ <http://www.hrok.hr/hr/cesta-pitanja-odgovori> (30. svibnja 2018.).

mjestimičnoj indolenciji službenika i zaboravu unošenja novog podatka u sustav, ali se nikako ne bi smjela isključiti upitna regulacija tog pitanja u vidu obveze ažuriranja samo jednom mjesečno. U Njemačkoj, primjerice, korisnici SCHUFA-e imaju obvezu pod određenim pretpostavkama (v. *infra*) proslijediti podatak ovisno o trenutku kad saznaju za njega – a ne prema unaprijed utvrđenom rasporedu – unutar mjesec dana, a u praksi se to čini bez odgode (*unverzüglich*).¹⁶

2.2. Uvid u kreditni registar

Korisnici nisu dužni obaviti uvid u podatke koje sadržava, odnosno ne postoji obveza konzultiranja registra. HROK distribuira podatke, tj. kreditno se izvješće sastavlja na zahtjev korisnika koji udovoljava pretpostavci uzajamnosti, ali i pretpostavkama uvida u bazu osobnih podataka sukladno odgovarajućim propisima (v. *infra*). Kreditne se institucije u Hrvatskoj i drugim zemljama bez obveze konzultiranja registra pri provođenju procjene kreditne sposobnosti u pravilu primarno koriste informacijama i dokumentacijom dobivenom od potrošača te internim registrima – internim bazama podataka o svojim klijentima.¹⁷ Svaka kreditna institucija propisuje dokumentaciju i uvjete na osnovi kojih utvrđuje je li osoba koja traži kredit i kreditno sposobna te sama snosi rizik ako neurednom klijentu odobri kredit.¹⁸ Ističe se kako, jednako kao kod prosljeđivanja podataka, javna vlast ne može nametati obvezu konzultiranja registra jer osnivanje i djelovanje HROK-a doduše jest u općem interesu kreditne sigurnosti, no činjenica ostaje da djelatnost kreditnog registra u Hrvatskoj nije uređena kao javnopravna.¹⁹ Povrh svega, naglašava se da uslijed djelovanja pritiska tržišnog natjecanja, a i potrebe za rješavanjem problema asimetrije informacija, takvu

¹⁶ Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 10 – 11.

¹⁷ <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/kreditni/kreditna-sposobnost>, objavljeno: 1.2.2015 (30. svibnja 2018.); Kalamees, Piia; Lilleholt, Kåre; Kalamees, Karin Sein, *Responsible Lending in Estonian and Norwegian Law*, Journal of European Consumer and Market Law, vol. 4, br. 1-2, 2015., str. 32.

¹⁸ Arg. ex čl. 18. st. 1. ZSPK-a; <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/kreditni/kreditna-sposobnost>, objavljeno: 01.02.2015. (30. svibnja 2018.); čl. 4. st. 1. Odluke o dodatnim kriterijima za procjenu kreditne sposobnosti potrošača te provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire (Narodne novine, br. 107/2017). To potvrđuje i Stručna skupina za kreditne povijesti (dalje u tekstu: EGCH), osnovana od Europske komisije. Expert Group on Credit Histories, *Report of the Expert Group on Credit Histories*, DG Market and Internal Services, European Commission, Brussels, 2009., str. 38.

¹⁹ Miladin, Petar, *Odgovornost za zaštitu osobnih podataka u bankarstvu*, u: Alaburić, Vesna et al., *Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede prava osobnosti*, Zagreb, 2006., str. 331.

obvezu nije ni potrebno propisati.²⁰ S tim u vezi, a u okviru istraživanja *Citprotect*, predstavnik komercijalnih banaka izjavio je da konzultiranje HROK-a značajno doprinosi kvaliteti procjene kreditne sposobnosti potrošača.²¹

Neobvezatnost konzultacija registra može se iščitati iz ZPK-a, koji propisuje da je prije sklapanja ugovora o kreditu vjerovnik obavezan procijeniti kreditnu sposobnost potrošača na temelju primjerenih informacija koje zatraži i dobije od potrošača, a tek ako je nužno, uvidom u dostupne kreditne registre.²² Istovjetna je, i numerički i sadržajno, i Direktiva 2008/48/EZ, prema kojoj države članice osiguravaju da, prije sklapanja ugovora o kreditu, vjerovnik procijeni kreditnu sposobnost potrošača na temelju dostatnih informacija koje se, kada je to primjereno, dobivaju od potrošača i, kada je to potrebno, na temelju uvida u relevantnu bazu podataka. Što se sintagmom “ako je nužno” i “kada je to potrebno” zapravo htjelo reći? Prema jednom tumačenju riječ je o uputi upućenoj onim državama članicama čije zakonodavstvo zahtijeva da davatelji kredita procijene kreditnu sposobnost koristeći se javnim centraliziranim bazama podataka, odnosno javnim kreditnim registrima.²³ Na taj je način Direktiva 2008/48/EZ, koja inače teži učinku maksimalne harmonizacije, prepustila uređivanje tog pitanja državama članicama. S tim u vezi treba napomenuti da je HROK najprije na temelju Zakona o bankama iz 1998.²⁴ u odredbi čl. 104. bio zamišljen kao javni kreditni registar (eng. *public credit registry*) koje osnivaju i kojima upravljaju središnje banke ili druga nacionalna nadzorna tijela.²⁵ Primarna funkcija te

²⁰ Jappelli, Tullio; Pagano, Marco, *Information sharing, lending and defaults: Cross-country evidence*, *Journal of Banking & Finance*, vol. 26, br. 10, 2002., str. 2017; konkretno za SCHUFA-u vidi Jentzsch, Nicola, *The Regulation Of Financial Privacy: The United States Vs Europe*, ECRI Research Report No. 5, 2003., str. 40.

²¹ Građanskopravna zaštita građana u finansijskoj krizi / *CitProtect*, *Pitanja za komercijalne banke*, 2018., str. 5.

²² Čl. 8. st. 1. ZPK-a.

²³ Ferretti, Federico, *A European Perspective on Consumer Loans and the Role of Credit Registries: the Need to Reconcile Data Protection, Risk Management, Efficiency, Overindebtedness, and a Better Prudential Supervision of the Financial System*, *Journal of Consumer Policy*, vol. 33, br. 1, 2010., str. 13. Npr. u Belgiji davatelji kredita, prije nego što ponude potrošaču kredit, obavezni su konzultirati Središnji kreditni registar pojedinaca kojim upravlja središnja banka. World Bank, *Responsible Lending Overview of Regulatory Tools*, Washington D. C., 2013., str. 33.

²⁴ Narodne novine, br. 161-1983/1998.

²⁵ “Hrvatska narodna banka će osnovati Hrvatski registar obveza po kreditima zajedno sa svim bankama kao posebnu pravnu osobu koja obavlja poslove prikupljanja i održavanja potrebnih podataka o svim izloženostima utvrđenim ovim Zakonom te poslove obavješćivanja banaka o tako prikupljenim podacima”.

vrste kreditnog registra nije obavještavanje davatelja kredita o potencijalnim i aktualnim klijentima, već je ona sigurnosna u smislu da omogućuje nadležnima za nadzor bankarskog sustava pristup podacima o agregatnoj poziciji pojedinca s obzirom na cijeli bankarski sustav.²⁶ Iako je izvorna namjera EK-a glede Direktive 2008/48/EZ bila uvesti obvezu konzultiranja centraliziranih kreditnih baza podataka, takav je prijedlog odbijen od strane Europskog parlamenta zbog činjenice što to pitanje zadire u problematiku zaštite osobnih podataka, čije implikacije treba ostaviti rješavanju u okviru režima zaštite osobnih podataka.²⁷

Konzultacije privatnih kreditnih registara i prosljeđivanje podataka na njih stoga ostaju neobvezatni, temeljeći se na načelu dobrovoljnosti koje se oslanja na rješenja razvijena na tržištu, kao što je načelo uzajamnosti, a budući da kreditna institucija snosi rizik za pogrešno procijenjenu kreditnu sposobnost, to će joj biti u interesu da obavi uvid u HROK. Problem sankcija i što se događa s ugovorom zbog pogrešno procijenjene kreditne sposobnosti odvojeno je pitanje koje pripada u širu temu odgovornog kreditiranja.²⁸

2.3. Tumačenje kreditnog izvješća – donošenje odluke o kreditiranju

Kako cijeli postupak tehnički funkcionira? Korisnik postavlja upit u HROK, čime se pokreće i provodi automatizirani postupak sačinjavanja kreditnog izvješća ili, ekonomskom terminologijom, osnovnog proizvoda kreditnog registra. Taj je postupak u cijelosti informatiziran, autonoman i definiran unaprijed zadanim parametrima, što osigurava objektivnost i standardiziranost svih sačinjenih kreditnih izvješća. Na temelju upravo načela objektivnosti kreditno izvješće HROK-a predstavlja objektivni prikaz obveza koje potrošač ima kod kreditnih

²⁶ Na taj se način provodi procjena sistemskog rizika koji predstavlja portfelj kredita kreditne institucije. U Hrvatskoj i dalje postoji mogućnost osnivanja javnog kreditnog registra, a temelj za to daje odredba čl. 321. ZKI-ja sukladno kojoj HNB može prikupiti informacije od osoba koje su na temelju ovoga Zakona ovlaštene pružati bankovne usluge na području Republike Hrvatske i organizirati razmjenu informacija za potrebe zaštite od kreditnog rizika, a u tu svrhu može donijeti podzakonski propis. Međutim, takvo se osnivanje nije dogodilo, niti je u planu. Naime, prema unutarnjem izvoru, HNB prikuplja niz podataka i informacija od kreditnih institucija te je istaknuto kako u ovom trenutku nema potrebe za prikupljanjem dodatnih podataka po osnovi odredbe ovog članka ZKI-ja.

²⁷ Ferretti, *op. cit.* u bilj. 23, str. 12.

²⁸ Vidi Petrović, Siniša; Torjanac, Jan, *Odgovorno kreditiranje de lege lata i de lege ferenda – opća pitanja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 69, br. 1, 2019., str. 37-58.

institucija, korisnika HROK-a.²⁹ To je i u skladu s načelom jednoobraznosti³⁰, prema kojem se podatak o jednoj vrsti novčane obveze, odnosno svaki podatak iste vrste, uvijek iskazuje na jednak način u bazi HROK-a te ima isto značenje u kreditnom izvješću, što doprinosi konzistentnosti utilizacije podataka, kako sugerira EGCH.³¹ Uz to, izvješće ne sadržava nikakve preporuke ili ocjene klijentove kreditne sposobnosti, za razliku od *scoringa* (v. *infra*), a na HROK se ne mogu prosljeđivati vrijednosni sudovi bankara karakteristični za institut bankarskog obavještavanja.³²

Jednom kada se izradi kreditno izvješće, ono će korisnik kao skup objektivnih informacija o prethodnom izvršavanju klijentovih kreditnih obveza uključiti u svoju redovnu proceduru odobravanja kreditnih zahtjeva, pri čemu će ono imati veću ili manju težinu pri donošenju odluke.³³ Drugim riječima, svaki korisnik slobodan je prema vlastitim kriterijima i poslovnim politikama, u okviru zakona, tumačiti kreditno izvješće. To je logično jer je sama procjena kreditne sposobnosti klijenta jezgra kreditne djelatnosti (engl. *at the core of the business of crediting*).³⁴ U Hrvatskoj su kreditne institucije, odnosno banke iznimno kompetitivne i njihove se kreditne politike i politike upravljanja rizicima razlikuju. Stoga je moguće da dvije banke isti kreditni izvještaj različito tumače pa da na temelju tih tumačenja donesu različite odluke o odobravanju kredita ili ponude klijentima drukčije uvjeta kreditiranja, ovisno o većoj ili manjoj sklonosti riziku. Postavlja se pitanje kako onda harmonizirati praksu i pridonijeti predvidljivosti, odnosno pravnoj sigurnosti.

Kreditne institucije u poslovanju često koriste *scoring* modele, tj. rangiranje klijenata. *Scoring* je statistička metoda za procjenu kreditnog rizika povezanog s dužnikom. Općenito, ovi modeli imaju zajedničku pretpostavku: podaci o ponašanju u prošlim plaćanjima korisni su za predviđanje buduće izvedbe. Kreditne će institucije tako kreditno izvješće, uz podatke dobivene izravno od potrošača i one iz internih registara, uključiti u svoj *scoring* kao jedan od

²⁹ <https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:2:0::NO:RP> (30. svibnja 2018.).

³⁰ <http://www.hrok.hr/hr/nacela-rada-hrok-su> (30. svibnja 2018.).

³¹ Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 38.

³² Miladin, Petar, *Bankarsko obavještavanje i društva za zaštitu kreditne sigurnosti*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 51, br. 2, 2001., str. 334.

³³ Priopćenje sa sjednice Izvršnog odbora Hrvatske udruge banaka o osnivanju Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK) od 29. siječnja 2004., <http://www.poslovniforum.hr/hrok.asp> (30. svibnja 2018.).

³⁴ Steinbauer, Dieter; Pyykkö, Elina, *Towards Better Use Of Credit*, CEPS-ECRI Task Force Report, Centre For European Policy Studies European Credit Research Institute, Brussels, 2013., str. 6.

faktora procjene kreditne sposobnosti. Međutim, *scoring* mogu obavljati i kreditni registri, a uostalom ta se djelatnost klasificira u dodatne usluge (*additional services*) kojima su privatni kreditni registri inače skloni.³⁵ *Scoring* koji obavljaju kreditni registri ne razlikuje se od načina rangiranja koji koriste banke. Naime, sastoji se od algoritama i temelji na matematičko-statističkoj analizi, a kao rezultat te analize javlja se tzv. bodovnica – uz kreditno izvješće, ekonomskom terminologijom, drugi mogući proizvod registra. U okviru bodovnice bodovi dobiveni analizom prevode se u vjerojatnost neurednog plaćanja. Preciznije, procjena vjerojatnosti neurednog plaćanja u smislu zakasnelih i izostalih otplata potencijalnog kreditoprimca temelji se na njegovim karakteristikama otkrivenim na zahtjevu za odobravanje kredita, odnosno ako je već zaveden u registar, evidentiranim prošlim otplatama, i stopi prošlih neurednih plaćanja drugih kreditoprimaca sa sličnim karakteristikama.³⁶ Istraživanja su pokazala da bodovnice imaju veliku moć predviđanja glede razine neurednog plaćanja u državama s potpunim registrima.³⁷ Tako se *scoring* koji provodi kreditni registar prometnuo u bitan faktor u ubrzavanju i ujednačavanju prakse. U Njemačkoj *scoring* koji provodi SCHUFA ima velik utjecaj na odobravanje kredita u smislu da većina korisnika ne uključuje kreditno izvješće već bodovnicu u postupak odobravanja kredita tako čineći svoju odluku ovisnom ponajprije o bodovnici.³⁸ Drugim riječima, kreditne institucije ni ne gledaju potpuni izvještaj ako potrošač ima više bodova od praga, a ako ima manje, onda ga analiziraju da vide zašto je rizičniji od njima prihvatljivog praga. *Scoring* bi stoga, uz ubrzavanje odlučivanja i ujednačavanje prakse, mogao imati i blagotvoran učinak na zaštitu osobnih podataka. Iako se bilo zagovaralo da HROK u svoj asortiman usluga uključi i *scoring*, to se još nije dogodilo.³⁹

³⁵ Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 9. HROK *de lege lata* obavlja samo funkciju izrade kreditnih izvješća.

³⁶ Observatoire de l'Épargne Européenne; Centre for European Policy Studies; University of Bristol Personal Finance Research Centre, *Towards a common operational European definition of over-indebtedness*, European Commission-Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities-Inclusion, Social Policy Aspects of Migration, Streamlining of Social Policies Unit, 2008., str. 66.

³⁷ *Ibid.*, str. 80.

³⁸ <https://www.anwalt.org/schufa/> (30. svibnja 2018.).

³⁹ Miladin, *op. cit.* u bilj. 32, str. 327. Jedan od razloga mogla bi biti vlasnička struktura HROK-a u kojoj su članovi ujedno i korisnici. U literaturi se ističe da takvi kreditni registri pate od tromosti odlučivanja. Odlučivanje može biti sporije i kompliciranije nego što bi bio slučaj u drugom tipu privatnih kreditnih registara, neovisnom kreditnom registru kojeg udjelničari nisu financijske institucije s obzirom na to da svi članovi moraju biti konzultirani i odluke moraju biti donesene najmanje većinom.

2.4. Kvaliteta i kvantiteta podataka

2.4.1. HROK kao pozitivni ili negativni registar?

HROK predstavlja pozitivni ili, kako se još kaže, potpuni registar, što znači da na temelju načela potpunosti podataka kreditno izvješće sadržava pozitivne i negativne podatke o novčanim obvezama za fizičke osobe.⁴⁰ Općenito, negativni podaci uključuju informacije o neispunjenim financijskim obvezama kao što su kašnjenja plaćanja, otpisi, stečajevi, presude sudova i sl. Dakle, takvi se podaci registriraju samo nakon pojave određenih događaja koji izravno smanjuju kreditnu sposobnost, odnosno mogućnost servisiranja novčanih obveza i reputaciju potrošača kao vjerodostojnog klijenta. Potpuni registri integriraju datoteke s negativnim podacima s drugim vrstama podataka – tzv. pozitivnim podacima kao što su stanja i vrste računa, plaćanja na vrijeme, vrsta i iznos kredita, način otplate i sl.

U Hrvatskoj je najprije djelovao samo negativni registar. Naime, Hrvatska udruga banaka krajem 2003. godine osnovala je Sustav razmjene informacija (dalje u tekstu: SRI) kao sustav za razmjenu podataka o neurednim dužnicima (negativni registar, *crna lista*) radi podizanja sigurnosti poslovanja i približavanja standardima razvijenih zemalja – kao prvi korak u osnivanju potpunog kreditnog registra – HROK-a. SRI nije evidentiran u HROK-u, no može se govoriti o sličnosti jednog dijela sadržaja. SRI razmjenjuje samo negativne financijske podatke, i to isključivo one koji se odnose na neurednu otplatu kredita, s tim da su kriteriji za prosljeđivanje podataka jednaki za sve kreditne institucije.⁴¹ HROK nema takve kriterije prikupljanja podataka niti definirane granične iznose ispod koji se podaci ne prikupljaju, već u skladu s načelom potpunosti u sustav ulaze svi podaci o kreditnom odnosu klijenta i korisnika HROK-a.

To može potrajati, osobito kada se mora donijeti odluka koja bi bila u interesu registra, a u sukobu je s privatnim interesom jednog ili više korisnika članova. To se pogotovo odnosi na *scoring* jer kreditne institucije vrednuju svoje *scoring* modele kao poslovnu tajnu. Nitko nema interesa stoga predložiti model *scoringa*. Vidi Organisation for Economic Co-operation and Development, *Facilitating access to finance: Discussion paper on credit information sharing*, OECD Publishing, Paris, 2012., str. 10.

⁴⁰ Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 15 – 15c; <http://www.hrok.hr/hr/nacela-rada-hrok-su> (30. svibnja 2018.).

⁴¹ Vidi Kriterije ulaska na Listu neurednih klijenata u okviru Sustava za razmjenu informacija.

Prednost pozitivnih registara nalazi se u prvom redu u poboljšanom nadzoru nad financijskom situacijom klijenta, uključujući mogućnost poduzimanja preventivnih mjera, što uvelike pomože davateljima kredita u kontinuiranom praćenju, na što su obvezani odredbom čl. 18. st. 8. ZSPK-a. Nadalje, zbog izostanka prosljeđivanja pozitivnih podataka, potrošač bi mogao ostati bez mogućnosti kreditiranja na temelju jednog negativnog događaja bez obzira na trenutačno uredno izvršavanje obveza i ostale podatke koji se pozitivno odražavaju na njega, a koje nije moguće verificirati uvidom u registar. Tako se kreditoprincipi koji su u prošlosti neuredno otplaćivali kredit ili bili nesposobni za plaćanje pa pokrenuli postupak za potrošački stečaj praktički isključuju iz pristupa kreditiranju za godine za koje podaci ostaju u evidenciji.⁴² S druge strane, dio struke koji je sudjelovao u pripremanju *Izvješća o kreditnim povijestima* tvrdi, doduše, da postojanje pozitivnih podataka može imati i dijametralno suprotne, štetne i diskriminirajuće učinke u smislu isključenja iz pristupa kreditiranju potrošača bez povijesti kreditnih podataka.⁴³ Međutim, s obzirom na iskustva u većini zemalja, prevladava model potpunog registra.⁴⁴ U tom je smislu takav fond podataka prepoznat u kontekstu balansiranja, tj. da pozitivni podaci predstavljaju protutežu negativnima. Osim toga, preporuke Svjetske banke upućuju na prikupljanje i pozitivnih podataka⁴⁵, a konačno, unatoč navedenim odstupajućim mišljenjima, prevladavajući stav u *Izvješću o kreditnim povijestima* govori u prilog potpunog registra.⁴⁶

2.4.2. Prikuplja li HROK dovoljno podataka iz dovoljno izvora?

Sljedeće pitanje koje se postavlja u okviru potpunosti jest pitanje koji se konkretno podaci prikupljaju, a to je glede HROK-a uređeno spomenutim Sporazumom o korištenju HROK-a i internim pravilima, tzv. provedbeno-tehničkim

⁴² Taj period iznosi četiri godine od dana ispunjenja obveze. <https://www.hnb.hr/otnana/zastita-potrosaca/kredit/kreditnasposobnost>, objavljeno: 01.02.2015. (30. svibnja 2018.).

⁴³ Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 38.

⁴⁴ International Finance Corporation, *Credit Reporting Knowledge Guide*, IFC Advisory Series: Access to Finance, 2012., str. 9.

⁴⁵ World Bank, *op. cit.* u bilj. 23, str. 2.

⁴⁶ Štoviše, bankama su potrebni i pozitivni i negativni podaci kako bi se udovoljilo određenim zahtjevima postavljenima u Direktivi 2006/48/EZ o preuzimanju i poslovanju kreditnih institucija te Direktivi 2006/49/EZ o adekvatnosti kapitala investicijskih društava i kreditnih institucija. Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 39.

uputama. Potrošaču su te informacije dostupne putem *Informacije o Hrvatskom registru obveza po kreditima i ponuda za davanje izjave za Registar*⁴⁷ (dalje u tekstu: *Informacija*). Sukladno tomu, u bazama podataka korisnika Registra mogu se nalaziti: 1) identifikacijski podaci o klijentima (npr. ime i prezime, MBG/OIB, broj osobne iskaznice, broj telefona, datum i mjesto rođenja, spol i dr.), 2) podaci o vrsti i iznosu obveza i urednosti podmirivanja obveza (npr. po kreditima, kreditnim karticama, prekoračenjima po računima, *leasing* ugovorima, drugim vrstama novčanih dugovanja i dr.), 3) podaci o dužničkom statusu (npr. glavni dužnik, sudužnik, jamac i dr.) i 4) podaci koji se odnose na druge financijske pokazatelje tih osoba. U bazama podataka ne nalaze se podaci o pozitivnim stanjima po tekućim/transakcijskim računima, oročenim depozitima i drugim vrstama ugovora o štednji, po čemu je HROK usporediv s većinom kreditnih registara koji su članovi Udruge davatelja podataka o kreditima potrošača (dalje u tekstu: ACCIS).⁴⁸

Ipak, Izvješće ACCIS-a pokazalo je da Hrvatska pripada među pet zemalja u kojima kreditni registri prikupljaju podatke iz najmanje izvora.⁴⁹ Osnovno načelo za podatke koji se koriste u kreditnim izvješćima, sukladno *Općim načelima* Svjetske banke, diktira razmjenu iz svih pouzdanih, odgovarajućih i dostupnih izvora.⁵⁰ Istraživanja su pokazala da postoji potencijal u iskorištavanju tzv. *alternativnih* podataka te tako brojni empirijski dokazi potvrđuju da dodatni podaci mogu premostiti *informacijsku pukotinu* glede kreditnog rizika te na taj način pridonijeti rješavanju na početku spomenutog problema asimetrije informacija.⁵¹ S jedne strane, to pomaže financijskom sektoru da stekne bolji uvid u profil tražitelja kredita, dok se s druge potrošačima otvaraju dodatne mogućnosti odobravanja kredita uopće i pod boljim uvjetima. Prema tome, ta sveobuhvatnost podataka podrazumijevala bi proširenje kreditnog izvještavanja na sektore izvan onog tradicionalnih davatelja kredita.⁵²

⁴⁷ <http://www.hrok.hr/hr/informacija-o-hrok-u-ponuda-za-davanje-izjave-za-registar> (30. svibnja 2018.).

⁴⁸ Association of Consumer Credit Information Suppliers, *Survey of Members: A Analysis of Credit Reporting in Europe*, 2015., str. 35. Udruga je osnovana u Dublinu 1990. godine, trenutno okuplja 44 kreditna registra iz 28 država članica EU-a i šest pridruženih članova s ostalih kontinenata. Vidi više na: <http://www.accis.eu/> (30. svibnja 2018.).

⁴⁹ *Ibid.*, str. 18.

⁵⁰ World Bank, *loc. cit.*

⁵¹ Association of Consumer Credit Information Suppliers, *op. cit.* u bilj. 48, str. 17.

⁵² Steinbauer; Pyykkö, *op. cit.* u bilj. 34, str. 27.

U literaturi i komparativnoj praksi vlada konsenzus da bi se na kreditne registre trebali prosljeđivati podaci glede javnih usluga u smislu s jedne strane telekomunikacijskih usluga u vidu fiksne i mobilne telefonije i interneta te, s druge, režija općenito.⁵³ Glede potonjeg, predstavnik je komercijalnih banaka izjavio da bi bilo dobro povećati transparentnost dužnika u smislu uključivanja u HROK i obveza po komunalnim/režijskim računima, koji također odražavaju ponašanje potrošača.⁵⁴ Čineći takve podatke dostupnima kreditni registri pomogli bi potrošačima i davateljima kredita u kontinuiranom praćenju i prepoznavanju znakova financijskih poteškoća u ranoj fazi kad je intervencija moguća i uspješnija. Sve to je primjenjivo na hrvatsku stvarnost. Istraživanje *CitProtect* pokazalo je da su, uz dugove iz kredita (33,10 %), dugovi iz telekomunikacijskih usluga (20 %) i oni iz režija općenito (13,9 %) najčešći razlog za ovrhu, odnosno blokadu računa.⁵⁵ A osim što bi davatelji kredita dobili sveobuhvatniji uvid, isto vrijedi i obrnuto – u skladu s načelom uzajamnosti pružatelj telekomunikacijskih i javnih usluga mogao bi uvidom u registar prilagoditi ugovor i strategiju upravljanja dugovima ovisno o profilu klijenta.⁵⁶ U tom je kontekstu, imajući na umu zaštitu osobnih podataka i načelo proporcionalnosti, preporučljivo slijediti njemačku praksu, pri čemu SCHUFA s navedenim pružateljima usluga sklapa B-ugovore (za razliku od A-ugovora koji se sklapaju s kreditnim institucijama), a prema kojima isti u skladu s načelom uzajamnosti imaju pristup samo negativnim podacima, tj. onima koji proizlaze iz povrede ugovora od strane potrošača.⁵⁷

Uz podatke iz tih dvaju sektora banke su svojedobno bile istaknule kako će podaci prikupljeni od strane HROK-a biti potpuni tek kada se uključi država.⁵⁸ Pod time se vjerojatno mislilo u prvom redu na porezna dugovanja, ali bi u obzir trebalo uzeti i funkcionalno povezivanje s HROK-om evidencija koje javne vlasti vode o građanima. Naime, glede javnih davanja, uz fiskalne postoje i brojni parafiskalni nameti koji opterećuju građane i njihova kućanstva u korist

⁵³ <https://www.anwalt.org/schufa/> (30. svibnja 2018.); World Bank, *op. cit.* u bilj. 23, str. 34; World Bank, *Doing Business 2017: Equal Opportunity for All*, Group Flagship Report, 2018., str. 61 – 63.

⁵⁴ Građanskopravna zaštita građana u financijskoj krizi / *CitProtect*, *loc. cit.*

⁵⁵ Josipović, Tatjana; Ernst, Hano; Grubišić, Ksenija; Nikšić Saša, *Studija o primjeni i učinkovitosti građanskopravne zaštite potrošača kod financijskih, javnih i telekomunikacijskih usluga*, Zagreb, 2018., str. 67.

⁵⁶ Steinbauer; Pyykkö, *op. cit.* u bilj. 34, str. 19.

⁵⁷ Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 6.

⁵⁸ Galac, Tomislav; Dukić, Lana, *Rezultati četvrtoga HNB-ova anketiranja banaka*, Hrvatska narodna banka, 2005., str. 16.

države, jedinica teritorijalne samouprave i ostalih javnih entiteta.⁵⁹ U tom smislu postoji potreba za uzimanjem tih parametara u obzir prilikom procjene kreditne sposobnosti. Ovo potvrđuje i istraživanje *CitProtect* prema kojem je najveći broj ispitanika, iza bankovnih kredita, telekomunikacija i javnih usluga, pod ovrhom/blokadom radi naplate poreznog duga (11,3 %).⁶⁰ S tim u vezi mora se napomenuti kako prema odredbi čl. 8. st. 7. Općeg poreznog zakona⁶¹ Ministarstvo financija – Porezna uprava objavljuje na svojim mrežnim stranicama popis dospjelih i neplaćenih dugova po osnovi poreza na dodanu vrijednost, poreza na dobit, poreza na dohodak i prireza, doprinosa za obvezna osiguranja, trošarina, posebnih poreza, poreza na promet nekretnina, iznosa na ime naknade za koncesiju te carina ako je ukupni iznos duga veći od iznosa 100.000 kuna za fizičke osobe koje obavljaju djelatnost, veći od iznosa 300.000 kuna za pravne osobe i veći od iznosa 15.000 kuna za sve ostale porezne obveznike. Bilo bi oportuno povezati ovu evidenciju s HROK-om, štoviše, jer ti podaci ne potpadaju pod režim porezne tajne.

Nadalje, postoji potencijal u prikupljanju podataka iz pravosudnog sektora u vidu sudskih odluka. U prvom redu, prema izvješću ACCIS-a, podaci o ovrsi prikupljaju se u većini slučajeva, dok je HROK jedan od četiriju registara koji ne evidentiraju taj podatak, prije svega rješenje u ovrsi⁶², a s obzirom na broj građana protiv kojih se vode odgovarajući postupci prisilne naplate, postavlja se opravdano pitanje ne bi li trebao.⁶³ S tim u vezi, može se već naslutiti, HROK ne prikuplja ni presude poput dosude naknade štete ili alimentacije⁶⁴, što je relevantno zbog evidentiranja budućeg troška dužnika, ni presude o kaznenim djelima ili prekršajima počinjenima u vezi bankarske materije (npr. prijevara).⁶⁵

⁵⁹ Vidi npr. Ivanov, Marijana, *Porezna presija i blagostanje u socijalnoj državi: slučaj Hrvatske*, Ekonomija, vol. 18, br. 1, 2011., str. 21 – 38. Tako u Grčkoj registar pokriva neplaćene poreze. Povezano s tim, ta se zemlja inače suočava s velikim problemom utaje poreza na svim razinama. International Monetary Fund, *Greece: Selected Issues*, IMF Country Report No. 17/41, 2017., str. 22.

⁶⁰ Josipović; Ernst; Grubišić; Nikšić, *loc. cit.*

⁶¹ Narodne novine, br. 115/2016.

⁶² Association of Consumer Credit Information Suppliers, *op. cit.* u bilj. 48, str. 16.

⁶³ Vidi npr. broj blokiranih građana po središtima županije – 31.7.2017. na www.fina.hr/Default.aspx?sec=1839 (30. svibnja 2018.).

⁶⁴ Većina članova ACCIS-a prikuplja presude. Association of Consumer Credit Information Suppliers, *loc. cit.*

⁶⁵ Npr, u Rumunjskoj se takvi podaci prikupljaju. Domurath, Irina; Comparato, Guido; Micklitz, Hans-W. (ur.), *EUI Working Papers: The Over-indebtedness of European Consumers – a View from Six Countries*, European University Institute, Department of Law, European Regulatory Private Law Project, 2014., str. 282.

Doduše, ističe se da, s obzirom na činjenicu da su u nekim državama osobni podaci koji se nalaze u presudama strogo zaštićeni od diseminacije, centralizacija tih podataka ili njihovo prosljeđivanje od strane trećih kao što su davatelji kredita ne bi bili dopušteni.⁶⁶ Međutim, opće je poznata stvar kako su sudske odluke i presude u načelu javne. U cilju zaštite privatnosti potrebno je razlučiti privatnu od javne sfere te osigurati zaštitu osobnih podataka fizičkih osoba – sudionika u sudskim postupcima – koji se navode u sudskim odlukama koje se namjeravaju objaviti. U tom smislu postoje Pravila o anonimizaciji sudskih odluka⁶⁷ te Upute o načinu anonimizacije sudskih odluka.⁶⁸ Stoga je zamislivo prosljeđivanje podataka o anonimiziranim sudskim presudama kojima se nalaže neko plaćanje ili konstituira kakvo kažnjivo djelo, kako je navedeno iznad, a u kojima ostaje otkriveno tek dovoljno podataka da se može vidjeti da je riječ o potencijalnom kreditoprimcu (ime, prezime i OIB). Ipak, takvo prikupljanje trebalo bi se ograničiti samo na pravomoćne, odnosno ovršne presude⁶⁹ jer, kao prvo, dok presuda ne postane pravomoćna i ovršna, u pravilu se ne može na tom temelju zahtijevati izvršenje, tj. plaćanje. Drugo, naše je pravosuđe objektivno sporo⁷⁰ te bi to značilo da bi potencijalni kreditoprimac, ako se protiv njega vodi parnica za isplatu po bilo kojoj osnovi, mogao dugo ostati izvan kruga kreditoprimaca, ako kreditne institucije nisu voljne riskirati, ili bi mu i odobrile kredit, no uz kamatnu stopu koja će biti nerazmjerno visoka naspram ostalih podataka o urednom podmirivanju prošlih obveza. Stoga smatramo da prikupljanje podataka o pendentnim postupcima i nepravomoćnim sudskim presudama ne bi bilo učinkovito ni pravedno prema potrošaču. Štoviše, jednako kao što se procjena kreditne sposobnosti potrošača ne smije temeljiti na očekivanom značajnom porastu njegovih prihoda, osim kada za to postoje dostatni dokazi⁷¹, tako se ona ne bi smjela temeljiti na smanjenju potrošačevih raspoloživih prihoda ma kako bi to prema tijeku postupka ili, u još većoj mjeri kod nepravomoćnih presuda, moglo biti očekivano.

* * *

⁶⁶ Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 40.

⁶⁷ Su-748-IV/03-2 od 31. prosinca 2003.

⁶⁸ Su-748-IV/03-3 od 31. prosinca 2003.

⁶⁹ Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 9a.

⁷⁰ O tome više vidi European Commission For The Efficiency Of Justice, *Study on the functioning of judicial systems in the EU Member States Facts and figures from the CEPEJ questionnaires 2010-2012-2013-2014*, CEPEJ, 2015., 15, Part 1, rev 2, 2016.

⁷¹ Čl. 3. st. 2. Odluke HNB-a.

S druge strane, u literaturi se zastupaju i stajališta da prevelik opseg prikupljanja nije primjeren model. Ističe se kako je poželjno ograničiti korištenje podataka koji se mogu koristiti u donošenju odluka o odobravanju kredita pa, shodno tome, i koje prikupljaju kreditni registri koji bi trebali moći obrađivati samo podatke o kreditnom ponašanju (kreditnoj povijesti). U tom kontekstu ne bi smjelo doći do proširivanja definicije kredita.⁷² To se objašnjava činjenicom da bi prikupljanje preširoke palete podataka izvan kreditnog sektora, uzimajući u obzir nepoželjne događaje iz područja života iz kojeg konkretni podaci proizlaze (npr. gubitak posla ili povećanje premije osiguranja), moglo onemogućiti osobu u dobivanju kredita ili sklapanju ugovora o javnim uslugama te tako imalo učinak kumuliranja neuspjeha stvarajući samoispunjavajuće proročanstvo (*self-fulfilling prophecy*).⁷³ Slično je očito razmatrao zakonodavac EU pa je po ovom pitanju u čl. 3/c Direktive 2008/48/EZ uveo odredbu prema kojoj se isključuju iz njezine primjene sporazumi o pružanju stalnih usluga ili isporuke dobara iste vrste. Prema jednom tumačenju to stoga isključuje primjenjivost čl. 8. Direktive 2008/48/EZ na usluge osiguranja, telekomunikacija, najma i sl.⁷⁴ Štoviše, u *Izvešću o kreditnim povijestima* zauzet je stav prema kojem se odredbe Direktive 2008/48/EZ koje se odnose na pristup bazi podataka trebaju primjenjivati isključivo na pružatelje usluga potrošačkog i hipotekarnog kreditiranja.⁷⁵ Isti je *ratio* usvojen u Direktivi 2014/17/EU koja u čl. 4/1/3 definira ugovor o kreditu kao ugovor kod kojeg vjerovnik odobrava ili obećava odobravanje kredita potrošaču u području primjene čl. 3. koji se odnosi strogo na ugovore o kreditu osigurane ili povezane s nekim stvarnopravnim osiguranjem. Ipak, prema neobaveznoj uputi iz njezina recitala 10., Direktiva 2008/48/EZ ne bi trebala dovoditi u pitanje primjenu od strane država članica njezinih odredaba na područja koja nisu obuhvaćena njezinim područjem primjene u smislu da bi država članica mogla zadržati ili uvesti novo nacionalno zakonodavstvo koje odgovara odredbama ove Direktive.⁷⁶ Štoviše, Direktiva 2014/17/EU, za razliku od prethodne, cilja na minimalnu harmonizaciju

⁷² Tako se navodi da bi se u ekonomskom smislu pružatelje telekomunikacijskih i javnih (komunalnih) usluga moglo svrstati pod davatelje kredita u širem smislu te riječi jer se njihove usluge koriste cijeli mjesec, a plaćanje dopijeva tek naknadno. Rona-Tas, Akos, *The Role of Credit Bureaus in Globalised Economies: Why They Matter Less Than We Think and How They Can Matter More*, u: Micklitz, Hans-W.; Domurath, Irina (ur.), *Consumer Debt and Social Exclusion in Europe*, Farnham, 2015., str. 184.

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ Ferretti, *loc. cit.*

⁷⁵ *Arg. ex* preporuka br. 8 u Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 30.

⁷⁶ Tako i: Mišćenić, Emilia, *Povezani ugovori o kreditu*, Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci, vol. 32, br. 1, 2011., str. 159.

(čl. 2/1).⁷⁷ Uostalom, u već citiranom recitalu 60. Direktive 2014/17/EU o uvjetima pristupa registru stoji kako takvi uvjeti stoga ne bi trebali uključivati zahtjev da vjerovnici moraju biti kreditne institucije. Prema tome, može se zaključiti kako propisi EU-a ne priječe proširivanje opsega primjene u interesu zaštite potrošača.

3. KORISNIK I POTROŠAČI

Obrada osobnih podataka koja se obavlja putem kreditnog registra već intuitivno predstavlja opasnost za privatnost. U posebnim zakonima glede potrošačkog kreditiranja, ZPK-u i ZSPK-u, ne postoje odredbe koje bi se odnosile na obradu osobnih podataka potrošača. Propis koji uređuje zaštitu osobnih podataka u Hrvatskoj jest Opća uredba o zaštiti podataka, a određeni aspekti detaljnije su uređeni Zakonom o provedbi Opće uredbе o zaštiti podataka.⁷⁸ Prema odredbi iz čl. 11. Zakona o zaštiti potrošača⁷⁹ (dalje u tekstu: ZZP) kao općeg propisa koji uređuje zaštitu potrošača trgovcu je zabranjeno davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne privole potrošača, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka.⁸⁰ Tako da se prema odredbi iz čl. 6. st. 1. toč. (a) Opće uredbе o zaštiti podataka osobni podaci smiju prikupljati i dalje obrađivati uz privolu ispitanika u svrhu za koju je ispitanik dao privolu. To potvrđuje Izvješće Agencije za zaštitu osobnih podataka (dalje u tekstu: AZOP).⁸¹ Privola se daje putem *Izjave za Hrvatski registar obveza po kreditima*⁸² (dalje u tekstu: *Izjava*), koju potrošač potpisuje pošto se informira o HROK-u putem *Informacije* (v. *infra* o stanju prave informiranosti o HROK-u).

Ipak, u literaturi se raspravlja o tome da potrošač nema drugu mogućnost, odnosno izbora osim davanja privole za obradu svojih podataka ako želi da mu bude odobren kredit.⁸³ Stoga se govori o *take it or leave it* ponudi⁸⁴ koju daje da-

⁷⁷ Više u: Miščenić, Emilia, *Novo europsko uređenje hipotekarnih kredita*, Anali Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici, vol. 14, br. 7, 2015., str. 121 i dalje.

⁷⁸ Narodne novine, br. 42/2018.

⁷⁹ Narodne novine, br. 41/2014, 110/2015.

⁸⁰ *Trgovac* su i kreditna institucija i HROK.

⁸¹ Agencija za zaštitu osobnih podataka, *Godišnje izvješće o radu Agencije za zaštitu osobnih podataka za 2006. godinu*, 2007., str. 14.

⁸² <http://www.hrok.hr/hr/izjava-o-suglasnosti> (30. svibnja 2018.).

⁸³ EGCH, *op. cit.* u bilj. 28, str. 48.

⁸⁴ Ističe se da se prihvaćanjem ponude kreditne institucije sklapa samostalni inominatni ugovor o prosljeđivanju podataka HROK-u, odnosno ugovorna klauzula u okviru odnosa banke i klijenta. Miladin, *op. cit.* u bilj. 19, str. 332.

vatelj kredita, odnosno o *fikcijskoj prirodi* privole.⁸⁵ S tim u vezi, a u svjetlu novog zakonodavstva glede zaštite osobnih podataka, postavlja se pitanje mogu li se uopće kreditna institucija i HROK još uvijek pouzdati u odredbe koje omogućavaju obradu podataka putem HROK-a na temelju privole potrošača. Naime, iako je privola navedena u temeljima za obradu podataka i u Općoj uredbi o zaštiti podataka (čl. 6. st. 1. toč. (a)), sukladno se uputi iz recitala 42 ne može smatrati da je privola dana dobrovoljno ako ispitanik nema istinski ili slobodan izbor ili ako nije u mogućnosti odbiti ili povući privolu bez posljedica. U tom se kontekstu u dokumentu EU-a, *Konzultacijama* upućenima organizacijama koje su u statusu voditelja obrade osobnih podataka, navodi da privola neće biti prikladna osnova za obradu osobnih podataka kada je davanje privole postavljeno kao preduvjet pružanja usluge.⁸⁶

Stoga se čini kako bi se moglo tvrditi sljedeće: ako je cijena nedavanja privole takva da će doći do neodobravanja kredita, davanje privole, iako formalno, nije materijalno slobodno.⁸⁷ Tako se navodi da, ako je privolu teško ishoditi na dobrovoljnoj bazi, to je često zato što je neki drugi zakoniti temelj prikladniji.⁸⁸ Stoga bi se, uzevši u obzir gospodarski i pravni argument, kao alternativa za dosadašnji temelj obrade – privolu – mogla uzeti u razmatranje odredba o legitimnom interesu iz čl. 6. st. 1. toč. (f) Opće uredbi o zaštiti podataka, prema kojoj je obrada zakonita ako je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Legitimni se interes inače u literaturi naziva konfuznim konceptom jer će se on iskristalizirati tek u praksi s obzirom na njegovu sporadičnu prirodu (*case-by-case basis*).⁸⁹ Normativno, smjernicu za konkretizaciju tog koncepta nudi nam uputa iz recitala 47. Opće uredbi o zaštiti podataka prema kojem se za temeljenje obrade na tom razlogu moraju uzeti u obzir razumna očekivanja ispitanika, koja se pak temelje na njihovu odnosu s voditeljem obrade. U tom se smislu navode situacije poput onih kada je ispitanik klijent voditelja obrade ili, još konkretnije, spominju se rejting agencije koje imaju praktički istu funkciju kao i kreditni registri – onu pomoći davateljima kredita procijeniti kreditnu sposobnost.⁹⁰

⁸⁵ Ferretti, *op. cit.* u bilj. 23, str. 18.

⁸⁶ Information Commissioner's Office, *Consultation: GDPR consent guidance*, 2017., str. 13 – 14.

⁸⁷ Ferretti, *op. cit.* u bilj. 23, str. 17.

⁸⁸ Information Commissioner's Office, *op. cit.* u bilj. 86, str. 16.

⁸⁹ Cousin, Rebecca; Batstone, Richard, *Processing of personal data: consent and legitimate interests under the GDPR*, Slaughter and May, 2018., str. 6.

⁹⁰ Information Commissioner's Office, *op. cit.* u bilj. 86, str. 13.

Međutim, trebalo bi razlikovati, kao što je već rečeno, dvije vrste podataka – pozitivne, koji se odnose na vrstu i iznos obveza, uredno podmirivanje obveza, dužnički status i sl., i negativne, koji se odnose na neuredno ispunjavanje obveza u vidu kašnjenja s otplatom, prekoračenjima po računima i sličnih neurednosti u izvršavanju financijskih obveza. Na legitimni će se interes kreditna institucija i HROK moći nesumnjivo pozivati kod prosljeđivanja negativnih podataka.⁹¹ Takvu obradu dužnik neće moći spriječiti pozivanjem na bankarsku tajnu.⁹² Naime, to je u skladu s odredbom iz čl. 157. st. 3. toč. 5. ZKI-ja sukladno kojoj se obveza kreditne institucije da čuva bankovnu tajnu ne odnosi na slučaj ako se povjerljivi podaci priopćavaju pravnoj osobi koja je osnovana radi prikupljanja i pružanja podataka o bonitetu pravnih i fizičkih osoba u skladu s posebnim zakonom. Isto vrijedi i *vice versa* – kada korisnik želi konzultirati registar. Čini se da je takvu obradu anticipirao čl. 18. st. 6. ZSPK-a, prema kojem je kreditna institucija, ako je primjenjivo, dužna unaprijed obavijestiti potrošača da će izvršiti uvid u kreditni registar, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka. Obradu će se moći spriječiti samo ako su u pojedinom slučaju od legitimnih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. To se zove *opt-out* sustav.

Teoretski gledano, na temelju legitimnih interesa mogli bi se obrađivati i pozitivni podaci. Kao što je rečeno gore u prilog obradi pozitivnih podataka, zbog izostanka njihova prosljeđivanja potrošač bi mogao ostati bez mogućnosti kreditiranja na temelju jednog negativnog događaja bez obzira na trenutačno uredno izvršavanje obveza i ostale podatke koji se pozitivno odražavaju na njega, a koje nije moguće verificirati uvidom u registar, pa bi stoga u odmjeravanju interesa iz čl. 6. st. 1. toč. (f) Opće uredbe o zaštiti podataka potrošači imali interesa da se proslijedi, odnosno prikupi određeni podatak. Drugim riječima, voditelj zbirke mogao bi se pouzdati u taj temelj obrade. Osim toga, vidjeli smo gore, preporuke Svjetske banke i *Izješće o kreditnim povijestima* upućuju na prikupljanje i pozitivnih podataka. Međutim, prema *Konzultacijama*, obrada osobnih podataka u prvom se redu temelji na privoli, kako je i propisano u čl. 11. ZZP-a, a legitimni interesi ući će u razmatranje kao temelj za obradu zadnji, kao *ultima ratio*, tj. onda kada se ni jedan drugi pravni temelj ne primjenjuje.⁹³ Tako da bi mogućnost obrade pozitivnih podataka na temelju legitimnih interesa ipak trebalo usko tumačiti, npr. u slučaju opravdane sumnje na prijevaru⁹⁴ ili

⁹¹ Tako i Miladin, *op. cit.* u bilj. 19, str. 333.

⁹² Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 18.

⁹³ Information Commissioner's Office, *op. cit.* u bilj. 86, str. 16.

⁹⁴ [https://www.gdpreu.org/the-regulation/key-concepts/legitimate-interest/\(30.svibnja.2018.\)](https://www.gdpreu.org/the-regulation/key-concepts/legitimate-interest/(30.svibnja.2018.)).

u slučaju da je prosljeđivanje takvog podatka uistinu u interesu klijenta. Teret dokazivanja jest na onome tko obrađuje podatke na tom temelju.

* * *

Činjenica da će se klijentovi podaci moći u kontekstu kreditnog registra obrađivati bez njegove privole zahtijeva propisivanje strožih pretpostavki za takvo prosljeđivanje, što je propušteno učiniti u Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Za razliku od hrvatskog, njemački zakon o zaštiti osobnih podataka, BDSG⁹⁵, sadržava odredbe koje se odnose specifično na problematiku kreditnog registra (§ 31), slijedom čega su njemački potrošači pravno zaštićeniji od hrvatskih. Ponajprije, oni raspolazu potpunijom obavijesti u vezi s prosljeđivanjem podataka SCHUFA-i i *vice versa*. Preciznije, u tzv. SCHUFA klauzuli⁹⁶, za razliku od hrvatskih pandana, *Informaciji i Izjavi*, upozorava se klijenta da će kreditna institucija neovisno o privoli SCHUFA-i prosljeđivati podatke koji se odnose na dospjele, a neispunjene obveze, razvrstane u taksativno određene kategorije. Isto tako treba podsjetiti da, premda se podaci mogu prosljeđivati na temelju legitimnog interesa, ne smije se smetnuti s uma drugi dio odredbe iz čl. 6. st. 1. toč. (f) ... *osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka*. Tako je u njemačkom propisu stipulirano na alternativan način da se mogu prosljeđivati samo dospjele tražbine utvrđene pravomoćnom ili ovršnom presudom, odnosno utvrđene u stečajnom postupku i neosporene od dužnika, ili koje je dužnik izrijekom priznao, ili o kojima je dužnik prethodno najmanje dvaput opomenut, nije ih osporio i da je obaviješten o mogućoj obradi putem kreditnog registra, ili, konačno, koje proizlaze iz ugovora koji može biti otkazan kao rezultat dospelih neplaćenih obveza i pri čemu je dužnik prethodno obaviješten o mogućoj obradi putem kreditnog registra.⁹⁷ I ovdje će doći do vaganja interesa stranaka u pitanju⁹⁸ jer se prema § 31/1/1 u obradi podataka putem kreditnog registra uvijek mora pridržavati propisa o zaštiti osobnih podataka, a to je, među ostalim, odredba o legitimnom interesu iz Opće uredbe o zaštiti podataka. Mogućnost osporavanja podataka od strane dužnika elaborira njemačka sudska praksa argumentom sprečavanja da navodni dužnik podmiri navodno dugovanje samo iz straha od prosljeđivanja podatka kreditnom registru, a inače ne bi platio jer osporava

⁹⁵ Bundesdatenschutzgesetz vom 30. Juni 2017 (BGBl. I S. 2097), dalje u tekstu: BDSG.

⁹⁶ Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 13 – 14g.

⁹⁷ *Ibid.*, Rn. 9b; vidi BDSG § 31/2.

⁹⁸ Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 13 – 14g.

njegovo postojanje ili valjanost.⁹⁹ Kao još jedan primjer prevladavajućeg interesa ispitanika u literaturi navodi se još interes klijenta da spriječi prosljeđivanje podatka o zastarjeloj tražbini.¹⁰⁰ Trebalo bi stoga *de lege ferenda* propisati razloge obrade podataka putem kreditnog registra i drukčije sročiti *Informaciju* tako da ona sadržava upozorenje da se određeni podaci mogu prosljeđivati neovisno o privoli. Naime, ako je moguće obrađivati određene podatke na drugom pravnom temelju čak i kada privola nije dana ili je povučena, traženje privole predstavljalo bi dovođenje u zabludu i bilo bi inherentno nepravedno jer postavlja pred pojedinca lažan izbor i samo iluziju kontrole.¹⁰¹

Da bi se pravo na ispravak netočnog, nepotpunog ili neažurnog podatka u skladu s čl. 16. Opće uredbe o zaštiti podataka moglo materijalizirati, bitan je mehanizam ostvarivanja prava na pristup iz čl. 15. Opće uredbe o zaštiti podataka, prema kojem ispitanik ima pravo dobiti od voditelja obrade potvrdu obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na njega te ako se takvi osobni podaci obrađuju, i pristup osobnim podacima. Davateljima je kredita u odredbi iz čl. 5. st. 1. toč. (r) ZPK-a nametnuta obveza da upozore potrošača na pravo na pravodobno i besplatno obavještanje o rezultatima konzultiranja baze podataka koje se provodi radi procjene kreditne sposobnosti. Prema ZSPK-u kreditna institucija dužna je unaprijed obavijestiti potrošača samo u situacijama kada namjerava obaviti uvid u kreditni registar¹⁰² te kada se odluka o odbijanju kreditiranja temelji na podacima iz kreditnog registra dužna obavijestiti potrošača o rezultatima uvida.¹⁰³ Međutim, ne govori se ništa o prosljeđivanju podataka na registar, a nije realno očekivati od potrošača da stalno provjerava činjenicu obrađuju li se njegovi osobni podaci, pa bi ga se o tome, kako i propisuje BDSG, trebalo obavijestiti kako bi bio doveden u mogućnost tako aktivirati svoje pravo, tj. osporiti podatak i na taj način spriječiti obradu.

I troškovi uvida mogu igrati ulogu u pristupačnosti podacima iz registra potrošačima. Sukladno izvješću ACCIS-a, 69 posto kreditnih registara omogućuje uvid klijentima besplatno, dok ostatak naplaćuje od 2 do 19 eura.¹⁰⁴ Prema čl. 21. st. 3. ZSPK-a kreditni registri mogu naplatiti naknadu za pružanje informacija. HROK d.o.o. za svoje usluge naplaćuje 100, odnosno 40 ili 50 ili 70 kuna, ovisno

⁹⁹ BGH, I ZR 157/13, presuda od 19. ožujka 2015.

¹⁰⁰ Schimansky; Bunte; Lwowski, *op. cit.* u bilj. 2, Rn. 9f. Na zastaru se i inače u skladu s građanskopravnim pravilima mora pozvati dužnik.

¹⁰¹ Information Commissioner's Office, *op. cit.* u bilj. 86, str. 13.

¹⁰² Čl. 18. st. 5. ZSPK-a.

¹⁰³ Čl. 18. st. 7. ZSPK-a.

¹⁰⁴ Association of Consumer Credit Information Suppliers, *op. cit.* u bilj. 48, str. 24.

o mjestu i načinu dostave podataka.¹⁰⁵ Stoga u odnosu na kreditne registre iz drugih europskih država u naplaćivanju HROK pripada prosjeku. No, u cilju da potrošači postanu aktivniji i budniji u ophođenju sa svojim financijama, trebalo bi porazmisliti o uvođenju modela koji je raširen u svijetu, a prema kojem potrošač može jednom godišnje besplatno zatražiti vlastiti kreditni izvještaj u svrhu provjere, ali i kao osiguranje od krađe identiteta, a tek ako ga želi češće, plaća cijenu njegove izrade.¹⁰⁶ U nas potrošač ima pravo na besplatno kreditno izvješće jedino u slučaju ispravka netočnog podatka i u slučaju odbijanja zahtjeva ako se isti temelji na podacima iz kreditnog izvješća, a pitanje je je li to u skladu s odredbama o pravu na pristup osobnim podacima.

4. HROK I POTROŠAČI

4.1. Jesu li potrošači upoznati s postojanjem i radom HROK-a?

Da bi se gore navedena prava mogla koristiti, potrebno je, uz promjenu pravnog okvira, educirati njihove nositelje. Naime, jedna od ključnih smjernica razvoja nakon krize 2008. globalno gledajući veća je razina napora kako bi se podigla svijest potrošača i razumijevanje onoga što sustav kreditnog izvješćivanja predstavlja, kako funkcionira i kako utječe na njih – zajedno s nastojanjima da se potrošači obrazuju o svojim odgovarajućim pravima jer je nesposobnost potrošača da koriste svoja prava često rezultat neznanja.¹⁰⁷ Uz činjenicu da bi osvještavanje i educiranje potrošača o postojanju registra doprinijelo njihovoj proaktivnijoj ulozi u izvršavanju svojih prava, istraživanja provedena u SAD-u pokazuju da je kod educiranih potrošača koji shvaćaju implikacije koje za sobom vuče kreditno izvješće veća vjerojatnost da će uspješnije napraviti bolje financijske izbore i eliminirati ponašanja koja mogu dovesti do nepovoljnog kreditnog izvješća.¹⁰⁸ Informiranje potrošača važno je i zato da nemaju strah od registra jer sam pojam *registra* u kojem se *popisuju osobe* ima negativnu konotaciju i izaziva bojazan. Važno je da ga prihvaćaju kao instituciju potrebnu

¹⁰⁵ www.hrok.hr (30. svibnja 2018.).

¹⁰⁶ Na primjer Njemačka (BDSG § 34/8), Rumunjska (Domurath; Comparato; Micklitz (ur.), *op. cit.* u bilj. 72, str. 284); SAD (Kates Smith, Anne, *Beware Errors on Your Credit Report*, Kiplinger's personal finance, vol. 5, 2013., str. 17). Tako i dio struke: EGCH u Preporuci br. 13. Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 4.

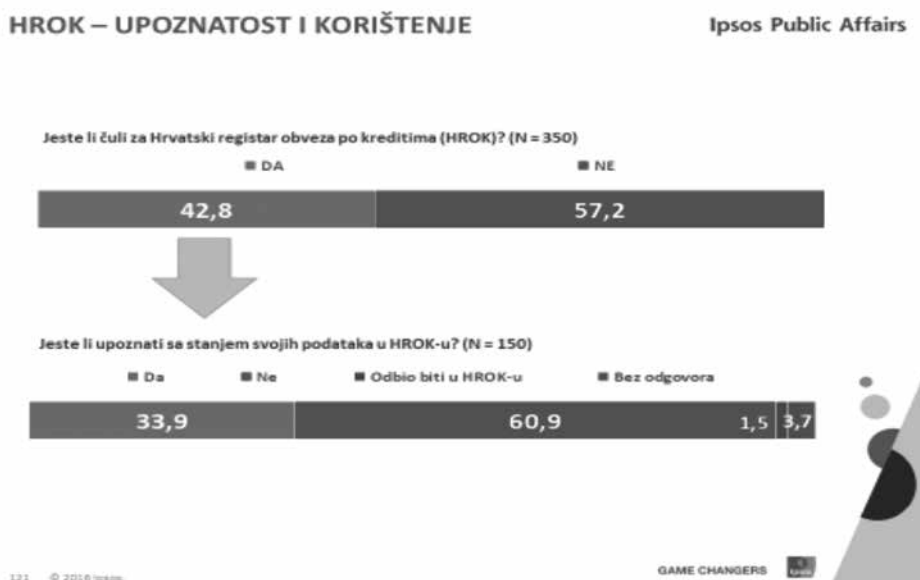
¹⁰⁷ International Finance Corporation, *op. cit.* u bilj. 44, str. 15.

¹⁰⁸ Calafiore, Pablo; Sosa-Fey, Josephine; Harun, Syed, *FAKO VS. FICO: Will a Free Credit Report Provide an Accurate Credit Report*, International Journal of Business and Economics Perspectives, vol. 9, br. 1, 2014., str. 37.

za efikasno financijsko poslovanje jedne zemlje i shvaćaju da će im u krajnjoj liniji olakšati pristup kreditima.¹⁰⁹ EGCH u svojoj preporuci ističe važnost lakog pristupa informacijama o svojim pravima, bilo od davatelja kredita, bilo od kreditnog registra.¹¹⁰

Stanje u Hrvatskoj glede informiranosti potrošača o postojanju i pravima u vezi s HROK-om jest nisko, što je pokazalo istraživanje *CitProtect*.¹¹¹

Tablica 1: Upoznatost i korištenje uslugama HROK-a¹¹²



¹⁰⁹ Priopćenje sa sjednice Izvršnog odbora Hrvatske udruge banaka o osnivanju Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK) od 29. siječnja 2004. <http://www.poslovniforum.hr/hrok.asp> (30. svibnja 2018.).

¹¹⁰ Preporuka br. 22 u Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 4.

¹¹¹ Josipović; Ernst; Grubišić; Nikšić, *op. cit.* u bilj. 55, str. 46 – 47.

¹¹² *Ibid.*

Tablica 2: Upoznatost s postojanjem HROK-a prema demografiji (1)¹¹³

ČULI za HROK – prema demografiji

Ipsos Public Affairs

		N	Da	Ne
Total		350	43%	57%
Spol	Muški	197	43%	57%
	Ženski	153	43%	57%
Dob	Do 30	39	47%	53%
	31-40	99	54%	46%
	41-50	87	48%	52%
	51-60	64	40%	60%
	61-70	48	18%	82%
	71 i više	13	21%	79%
Obrazovanje	Osnovna škola	62	33%	67%
	Srednja škola	218	43%	57%
	Viša škola	32	41%	59%
	Fakultet	38	60%	40%
Tip naselja	Grad	220	44%	56%
	Selo	130	41%	59%
Regija	Grad Zagreb	85	55%	45%
	Sjeverna Hrvatska	61	45%	55%
	Slavonija	63	38%	62%
	Banovina, Kordun, Lika	25	37%	63%
	Istra, Primorje, Gorski Kotar	49	41%	59%
	Dalmacija	67	34%	66%

122 © 2018 Ipsos

GAME CHANGERS

Tablica 3: Upoznatost s postojanjem HROK-a prema demografiji (2)¹¹⁴

ČULI za HROK – prema demografiji

Ipsos Public Affairs

* Zbog izrazito malog broja ispitanika, kućanice, studenti, nezaposleni i ostali su morali biti objedinjeni u jednu kategoriju

		N	Da	Ne
Total		350	43%	57%
Radni status	Zaposleni	238	49%	51%
	Umirovljenici	84	28%	72%
	Ostali neaktivni *	28	35%	65%
Prihodi kućanstva	Do 4.000 kn	52	29%	71%
	4.001-7.000 kn	99	41%	59%
	7.001-10.000 kn	80	50%	50%
	Više od 10.000 kn	88	50%	50%
	Bez odgovora	32	34%	66%

125 © 2018 Ipsos

GAME CHANGERS

113 *Ibid.*114 *Ibid.*

Iz priloženog se daje iščitati kako više od polovine ukupnog broja osobno kreditno zaduženih ispitanika (350) nije čulo za HROK. Samo 42,8 % kreditno zaduženih ispitanika (150 osoba) zna da postoji Hrvatski registar obveza po kreditima. Takvo stanje upućuje na to da se potrošači premalo koriste i pravima koja imaju u vezi s kreditnim registrom.¹¹⁵ Osvješčivanje i educiranje potrošača o HROK-u u prvom redu leži na financijskim institucijama jer HROK vodi trgovačko društvo čiji su one članovi te da one ostvaruju inicijalni kontakt s potrošačem. U tom smislu valja čitati odredbu čl. 6. ZSPK-a prema kojoj su vjerovnik i kreditni posrednik dužni učiniti dostupnim, na vidljivom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima pružaju usluge potrošačima i na svojim mrežnim stranicama, jasne i općenite informacije na hrvatskom jeziku o postupku odobravanja ugovora o kreditu. Potrošače se informira o HROK-u, kao što je već rečeno, putem *Informacije*, no s obzirom na rezultate tog informiranja, postavlja se pitanje je li to dovoljno. Uz davatelje kredita ulogu u obrazovanju potrošača glede kreditnog registra imaju i nadzornici – AZOP, ali i HNB, koji nadzire bankarski sektor. U tom je smislu u raspravi Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj istaknuto da bi u okvir dužnosti nadziratelja obrade trebala ulaziti i dužnost davanja publiciteta i promoviranja prava potrošača. U tom bi se kontekstu nadzornici zajedničkim naporima trebali zalagati za obrazovanje potrošača, a to uključuje stvaranje promotivnih i informativnih materijala, pa čak i uključivanje u kampanju odnosa s javnošću širokih razmjera.¹¹⁶ To je izostalo u Hrvatskoj.

4.2. HROK i neposredna pomoć potrošačima

Međutim, osim kreditnih institucija i nadzornika, u vezi s podizanjem znanja o HROK-u, njegovim funkcijama te odgovarajućim pravima potrošača, samom HROK-u mogla bi se u perspektivu postaviti funkcija podizanja svijesti o svojim funkcijama, ali i promoviranje opće financijske pismenosti. Naime, istraživanje *Citprotect* prezentiralo je podatke o niskoj razini financijskog znanja građana Hrvatske¹¹⁷, pa kreditnim institucijama, ne ulazeći u kvalitetu i učestalost edu-

¹¹⁵ Prava potrošača ustvari korespondiraju s pravima ispitanika iz propisa o zaštiti osobnih podataka. Vidi više u: Expert Group on Credit Histories, *op. cit.* u bilj. 18, str. 47.

¹¹⁶ Organisation for Economic Co-operation and Development, *op. cit.* u bilj. 39, str. 13.

¹¹⁷ Vidi Josipović; Ernst; Grubišić; Nikšić, *op. cit.* u bilj. 55. Slični su rezultati iz nedavne prošlosti. Vidi *Mjerenje financijske pismenosti i financijske uključenosti u Hrvatskoj* HNB-a i HANFA-e iz 2015. (https://www.hnb.hr/documents/20182/499482/hp04022016_prezentacija.pdf/120e9a61-eb20-4410-8efe-372a6e27afde (30. svibnja 2018.)).

kacije, u tim aktivnostima očito treba pomoć i određeno rasterećenje. Država je tako pojačala napore u educiranju te je Vlada donijela Zaključak¹¹⁸ kojim se prihvaća nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine. Ovom je inicijativom obuhvaćena organizacija seminara, programa, radionica, okruglih stolova te stručnih skupova koji bi provodili institucije kao što su MINGO, MFIN, HGK, HANFA, FINA, ali ne i HROK.

Upravo se ističe činjenica da je, budući da globalna financijska tržišta teže odgovornijoj financijskoj praksi i na strani davatelja kredita i na strani potrošača, prepoznato da kreditni registri imaju ulogu u pomaganju potrošačima da steknu vještine potrebne za preuzimanje kontrole nad svojim osobnim financijama i njihovu osvještavanju o ulozi kreditnih informacija u sektoru financijskih usluga.¹¹⁹ Tako je, komparativno, velik broj registara prihvatio koncept obrazovanja potrošača i ugradio programe financijskog opismenjavanja u svoje korporativne strategije. Kao primjer u literaturi se spominje kreditni registar Paname koji je 2006. pokrenuo program *Financije pod kontrolom* (španj. *Finanzas Bajo Control*) za edukaciju potrošača o upravljanju svojim financijama i o ulozi kreditnog registra. Prije postavljanja programa registar je proveo detaljnu analizu potrošačke populacije na temelju koje je izradio provedbeni plan, uključujući detaljni proračun, niz ključnih tema i kanale dostave informacija. Program je koristio najrazličitije kanale za prenošenje svojih poruka potrošačima, uključujući organiziranje savjetodavnih sastanaka licem u lice; mrežna stranica posvećena informiranju potrošača, organizacija *webinara* i seminara; korištenje masovnim medijima kao što su radijski programi i TV spotovi, a i društvenim medijima kao što su YouTube, Facebook i Twitter.¹²⁰

Uz to, navedimo još da je njemačka SCHUFA u cilju omogućavanja potrošačkim udrugama da sudjeluju u promicanju potrošačkih prava osnovala Savjetodavni odbor potrošača (*SCHUFA Verbraucherbeirat*) u kojem sudjeluju predstavnici potrošača s mogućnošću raspravljanja o temama povećanja financijskih kompetencija potrošača, smanjenja asimetrije informacija te sudjelovanja potrošača u proaktivnom, sigurnom i odgovornom ophođenju s vlastitim podacima.¹²¹ Povrh toga, osnovala je instituciju vanjskog i nezavisnog pravobranitelja (*SCHUFA Ombudsmann*) koji predstavlja neutralnu kontaktnu točku za potrošače, kojemu

¹¹⁸ Zaključak Vlade Republike Hrvatske o prihvaćanju Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2015. godinu, Narodne novine, br. 11/2015.

¹¹⁹ International Finance Corporation, *loc. cit.*

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ www.schufa.de/de/ueber-uns/verantwortung/schufa-verbraucherbeirat/ (30. svibnja 2018.).

se mogu dobrovoljno i besplatno obratiti, te pravobranitelj djeluje kao neovisni posrednik u sporovima u vezi s npr. prosljeđivanjem netočnog podatka između potrošača, SCHUFA-e i korisnika u izvanparničnom postupku.¹²²

5. ZAKLJUČAK

U kontekstu odgovornog kreditiranja, imajući u vidu mjere iz područje kreditiranja *stricto sensu*, bilo bi mjesta izmjeni propisa u vezi s Hrvatskim registrom obveza po kreditima u vidu širenja njegovih funkcija i baze podataka preko postizanja ravnoteže između slobodnog kolanja podataka i prava potrošača na zaštitu istih do proaktivnije uloge HROK-a glede olakšavanja pristupa registru i edukacije potrošača.

Analizirajući odnos HROK-a i korisnika zaključuje se da je pristup kreditnim institucijama HROK-u uređen zadovoljavajuće, temeljeći se na načelu uzajamnosti koje osigurava transparentnost i kvalitetno praćenje dužnikove financijske situacije. Određeni pomak mogao bi i trebao bi biti obvezivanje kreditnih institucija da ažuriraju svoje baze podataka uključene u HROK bez odgode. Povezano s tim, zbog djelovanja tržišnih mehanizama nije potrebno propisivati obvezu konzultiranja registra, već je dovoljno u cilju zaštite potrošača ograničiti se na propisivanje pretpostavki za uvid u registar. Glede donošenja odluke o kreditiranju, predlaže se uvođenje modela *scoringa* u okviru funkcija kreditnog registra, čiji bi rezultati bili neobvezujući. Uostalom, istaknuta je važnost detaljnosti procjene, a povrh toga istraživanje *CitProtect* pokazalo je da su, uz dugove iz kredita, dugovi iz javnih usluga, a posebno telekomunikacijskih usluga najveći razlog ovrhe, što potvrđuje polaznu tezu projekta da je za zaštitu građana u financijskoj krizi jedna od ključnih točaka zaštite prevencija preza-duženosti glede obveza koje proizlaze iz ugovora o javnim uslugama. Trebalo bi stoga, a uzevši u obzir argumente dodane vrijednosti koju bi takvi podaci predstavljali, uključiti u sustav HROK-a pružatelje javnih usluga, s modifikacijom u opsegu pristupa podacima potrošača, pri čemu bismo se trebali ugledati na njemačko rješenje. Također bi trebalo razmotriti povezivanje određenih javnih evidencija s HROK-om, u prvom redu poreznih i pravosudnih. Ističe se praktičnost kumulacije podataka na jednom mjestu, što smanjuje troškove i ubrzava proces kreditiranja, a da se to ne čini to nauštrb podrobnosti koja je potrebna kod procjene kreditne sposobnosti. Uostalom, zaključilo se kako propisi EU-a ne priječe proširivanje kvalitete podataka, odnosno korisnika u interesu zaštite potrošača.

¹²² www.schufa-ombudsmann.de (30. svibnja 2018.).

Kada je u pitanju odnos potrošača i korisnika, riječ je o uspostavljanju ravnoteže između zaštite osobnih podataka klijenta s jedne i zaštite imovinskopравnih interesa korisnika, odnosno stabilnosti financijskog sustava s druge strane. Naime, važno je uočiti da je mogućnost kolanja podataka jedan od presudnih kodača odgovornog kreditiranja. Oportuno je i, štoviše, potrebno da prosljeđivanje negativnih podataka ne ovisi o privoli ispitanika, a za to postoji temelj u pozitivnom zakonodavstvu u smislu pozivanja na odredbe o legitimnim interesima. Samo se na taj način može osigurati transparentna, objektivna i potpuna procjena kreditne sposobnosti.

Jednako tako trebalo bi olakšati pristup kreditnom registru jer je *de lege lata* pristup potrošača HROK-u ograničen u smislu kako obavještavanja klijenta o prosljeđivanju njegovih podataka na HROK tako i troškova pristupa. Dok se rješenje prethodnog problema krije među propisivanjem *de lege ferenda* pretpostavaka za prosljeđivanje podataka u smislu, primjerice, prethodne dvostruke opomene, potonji bi se problem mogao riješiti omogućavanjem jednogodišnjeg besplatnog uvida. Treba uzeti u obzir i nepravnu sferu, tj. činjenicu da subjekti koji pružaju usluge kreditiranja, subjekti koji nadziru odgovarajuće procese u vezi s HROK-om, a ni sam HROK ne djeluju proaktivno u smislu podizanja svijesti potrošača o postojanju HROK-a, a kamoli financijske edukacije potrošača i time ciljane prevencije prezaduženosti. Upravo bi zbog činjenice što raspolaže akumuliranim evidencijama o obvezama i financijskom stanju potrošača logično i oportuno bilo da se sustav HROK-a osposobi u edukaciji potrošača kao kontaktna točka u upravljanju svojim financijama, ali i korištenju svojim pravima. U tom bi kontekstu s jedne strane osoblje zaposleno u HROK-u trebalo proći kroz program stručnog usavršavanja i edukacije. S druge pak strane druge trebalo bi *de lege ferenda* osigurati pravnu infrastrukturu u smislu ureda pravobranitelja pri kreditnom registru po uzoru na njemački pravni poredak, što bi u krajnjoj liniji olakšalo i promoviralo pravo potrošača na pristup registru, odnosno na ispravak podataka.

LITERATURA

- Agencija za zaštitu osobnih podataka, *Godišnje izvješće o radu Agencije za zaštitu osobnih podataka za 2006. godinu*, 2007.
- Association of Consumer Credit Information Suppliers, *Survey of Members: A Analysis of Credit Reporting in Europe*, 2015.
- Calafiore, Pablo; Sosa-Fey, Josephine; Harun, Syed, *FAKO VS. FICO: Will a Free Credit Report Provide an Accurate Credit Report*, *International Journal of Business and Economics Perspectives*, vol. 9, br. 1, 2014., str. 36-45.

- Cousin, Rebecca; Batstone, Richard, *Processing of personal data: consent and legitimate interests under the GDPR*, Slaughter and May, 2018.
- Domurath, Irina; Comparato Guido; Micklitz Hans-W. (ur.), *EUI Working Papers: The Over-indebtedness of European Consumers – a View from Six Countries*, European University Institute, Department of Law, European Regulatory Private Law Project, 2014.
- European Commission For The Efficiency Of Justice, *Study on the functioning of judicial systems in the EU Member States Facts and figures from the CEPEJ questionnaires 2010-2012-2013-2014*, CEPEJ(2015)15 Part1 rev2, 2016.
- Expert Group on Credit Histories, *Report of the Expert Group on Credit Histories*, DG Market and Internal Services, European Commission, Brussels, 2009.
- Ferretti, Federico, *A European Perspective on Consumer Loans and the Role of Credit Registries: the Need to Reconcile Data Protection, Risk Management, Efficiency, Over-indebtedness, and a Better Prudential Supervision of the Financial System*, *Journal of Consumer Policy*, vol. 33, br. 1, 2010., str. 1-27.
- Galac, Tomislav; Dukić, Lana, *Rezultati četvrtoga HNB-ova anketiranja banaka*, Hrvatska Narodna Banka, 2005.
- Građanskopravna zaštita građana u financijskoj krizi/CitProtect, *Pitanja za komercijalne banke*, 2018.
- Information Commissioner's Office, *Consultation: GDPR consent guidance*, 2017.
- International Finance Corporation, *Credit Reporting Knowledge Guide*, IFC Advisory Series: Access to Finance, 2012.
- International Monetary Fund, *Greece: Selected Issues*, IMF Country Report No. 17:41, 2017.
- Ivanov, Marijana, *Porezna presija i blagostanje u socijalnoj državi: slučaj Hrvatske*, *Ekonomija*, vol. 18, br. 1, 2011., str. 21-38.
- Ivičić, Lana; Dumičić, Mirna; Burić, Ante; Huljak, Ivan, *Rezultati petog HNB-ova anketiranja banaka*, Hrvatska narodna banka, P-24, 2008.
- Jappelli, Tulio; Pagano, Marco, *Information sharing, lending and defaults: Cross-country evidence*, *Journal of Banking & Finance*, vol. 26, br. 10, 2002., str. 2017-2045.
- Jentzsch, Nicola, *The Regulation Of Financial Privacy: The United States Vs Europe*, ECRI Research Report No. 5, 2003.
- Josipović, Tatjana; Ernst, Hano; Grubišić, Ksenija; Nikšić Saša, *Studija o primjeni i učinkovitosti građanskopravne zaštite potrošača kod financijskih, javnih i telekomunikacijskih usluga*, Zagreb, 2018.
- Kalamees, Piia; Lilleholt, Kåre; Kalamees, Karin Sein, *Responsible Lending in Estonian and Norwegian Law*, *Journal of European Consumer and Market Law*, vol. 4, br. 1-2, 2015., str. 29-38.

- Kates Smith, Anne, *Beware Errors on Your Credit Report*, Kiplinger's personal finance, vol. 5, 2013., str. 17.
- Miladin, Petar, *Bankarsko obavještanje i društva za zaštitu kreditne sigurnosti*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 51, br. 2, 2001., str. 331-370.
- Miladin, Petar, *Odgovornost za zaštitu osobnih podataka u bankarstvu*, u: Alaburić, Vesna et al., *Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede prava osobnosti*, Zagreb, 2006., str. 315-338.
- Mišćenić, Emilia, *Novo europsko uređenje hipotekarnih kredita*, Anali Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici, vol. 14, br. 7, 2015., str. 113-169.
- Mišćenić, Emilia, *Povezani ugovori o kreditu*, Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci, vol. 32, br. 1, 2011., str. 155-189.
- Observatoire de l'Épargne Européenne; Centre for European Policy Studies; University of Bristol Personal Finance Research Centre, *Towards a common operational European definition of over-indebtedness*, European Commission-Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities-Inclusion, Social Policy Aspects of Migration, Streamlining of Social Policies Unit, 2008.
- Organisation for Economic Co-operation and Development, *Facilitating access to finance: Discussion paper on credit information sharing*, OECD Publishing, Paris, 2012.
- Petrović, Siniša; Torjanac, Jan, *Odgovorno kreditiranje de lege lata i de lege ferenda – opća pitanja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 69, br. 1, 2019., str. 37-58.
- Priopćenje sa sjednice Izvršnog odbora Hrvatske udruge banaka o osnivanju Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK) od 29.1.2004.
- Rona-Tas, Akos, *The Role of Credit Bureaus in Globalised Economies: Why They Matter Less Than We Think and How They Can Matter More*, u: Micklitz, Hans-W.; Domurath, Irina (ur.), *Consumer Debt and Social Exclusion in Europe*, Farnham, 2015., str. 177-188.
- Schimansky, Herbert; Bunte Hermann-Josef; Lwowski, Hans-Jürgen, *Kreditinformationssystem SCHUFA – Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung*, Bankrechts-Handbuch, 5. izdanje, 2017.
- Simović, Vladimir; Vasković, Vojkan; Ranković, Marko; Malinić, Slobodan, *The impact of the functional characteristics of a credit bureau on the level of indebtedness per capita: Evidence from East European countries*, Baltic Journal of Economics, vol. 11, br. 2, 2011., str. 101-130.
- Staten, Michael, *Maximizing the Benefits From Credit Reporting*, TransUnion White Paper, 2008.

Steinbauer, Dieter; Pyykkö, Elina, *Towards Better Use Of Credit*, CEPS-ECRI Task Force Report, Centre For European Policy Studies European Credit Research Institute, Brussels, 2013.

World Bank, *Doing Business 2017: Equal Opportunity for All*, Group Flagship Report, 2018.

World Bank, *Responsible Lending Overview Of Regulatory Tools*, Washington D.C., 2013.

PRAVNI AKTI

Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ, SL L 133, 22.5.2008.

Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4.2.2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010, SL L 60, 28.2.2014

Odluka o dodatnim kriterijima za procjenu kreditne sposobnosti potrošača te provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire, Narodne novine, br. 107/17

Pravila o anonimizaciji sudskih odluka, Su-748-IV/03-2 od 31. prosinca 2003.

Upute o načinu anonimizacije sudskih odluka, Su-748-IV/03-3 od 31. prosinca 2003.

Uredba (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, SL L 119, 4.5.2016.

Vlada Republike Hrvatske, *Nacionalni program Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji – 2007. godina*, Zagreb, 2007.

Vlada Republike Hrvatske, *Nacionalni program Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji – 2008. godina*, Zagreb, 2008.

Vlada Republike Hrvatske, *Nacionalni program Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji – 2009. godina*, Zagreb, 2008.

Zaključak Vlade Republike Hrvatske o prihvaćanju Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2015. godinu, Narodne novine, br. 11/15

Zakon o bankama, Narodne novine, br. 161-1983/1998

Zakon o Hrvatskoj narodnoj banci, Narodne novine br. 75/08, 54/13

Zakon o kreditnim institucijama, Narodne novine, br. 159/13, 19/15, 102/15, 15/18

Zakon o potrošačkom kreditiranju, Narodne novine, br. 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 9/15, 78/15, 102/15, 52/16

Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju, Narodne novine, br. 101/17

Zakona o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 14/14, 11/15

MREŽNI IZVORI

<https://www.gdpreu.org/the-regulation/key-concepts/legitimate-interest/>
(30.05.2018.)

<http://www.accis.eu/> (30.05.2018.)

www.fina.hr/Default.aspx?sec=1839 (30.05.2018.)

<http://www.hrok.hr> (30.05.2018.)

<http://www.schufa.de/de/ueber-uns/verantwortung/schufa-verbraucherbeirat/>
(30.05.2018.)

<https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:2:0::NO:RP> (30.05.2018.)

<https://www.anwalt.org/schufa/> (30.05.2018.)

<https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/kreditni/kreditna-sposobnost>
(30.05.2018.)

www.schufa-ombudsmann.de (30.05.2018.)

https://www.hnb.hr/documents/20182/499482/hp04022016_prezentacija.pdf/120e9a61-eb20-4410-8efe-372a6e27afde (30.05.2018.)

<http://www.poslovniforum.hr/hrok.asp> (30.05.2018.)

Summary

Jan Torjanac*
Siniša Petrović**

**RESPONSIBLE LENDING *DE LEGE LATA* AND *DE LEGE FERENDA*
– THE ROLE OF THE CROATIAN CREDIT BUREAU *****

*The credit bureau is one of the key elements within the creditworthiness assessment process, which has become an indispensable part of today's financial infrastructure on a global scale. In the Republic of Croatia, a company called the Croatian Credit Bureau Ltd. (HROK) runs a system (HROK) for the exchange of information on indebtedness and orderliness in meeting the obligations of a particular person from the Bureau's databases, for making credit reports regarding the person in question using this information. The paper analyzes the role of HROK and how it can contribute to more responsible lending by discussing its activity in the context of relations between parties involved in the creditworthiness assessment process - the credit institution (user), the consumer (client) and HROK itself. It furthermore compares the activity of HROK and its legal environment with its European and global counterparts, especially within the EU member states, most notably Germany. There are issues of compliance of the legal regulations pertaining to HROK with the *acquis communautaire*, and the question arises whether there is room for change in terms of a possible extension of its functions and its database, and whether the balance between the free flow of data and consumers' right to data protection is being struck and how. The paper finally proposes models of change in the legal system that would facilitate access to HROK and give the bureau a more proactive role in providing citizens with both legal and financial education on a wider scale.*

*Key words: Croatian Credit Bureau, responsible lending, creditworthiness assessment, personal data protection, *acquis communautaire**

* Jan Torjanac, mag. iur., Legal Trainee, Law Firm Korper&partneri, Prilaz Gjüre Deželica 16, Zagreb; jtorjanac@gmail.com; ORCID ID: orcid.org/0000-0003-4801-6178.

** Siniša Petrović, Ph. D., Professor, Faculty of Law, University of Zagreb, Trg Republike Hrvatske 14, Zagreb; sinisa.petrovic@pravo.hr; ORCID ID: orcid.org/0000-0001-9934-891X.

*** This paper was written within the framework of the project of the Faculty of Law, University of Zagreb "Civil Law Protection of Citizens in the Financial Crisis/CitProtect" (<http://citprotect.pravo.unizg.hr/>) and represents the continuation of the discussion presented in the paper "Responsible lending *de lege lata* and *de lege ferenda* – general questions" written by Siniša Petrović, Ph. D. and Jan Torjanac, mag. iur., on which it is conceptually reliant.

