

IZVJEŠTAJ UDRUGE FRANAK ZA 2014. GODINU

Zakon o potrošačkom kreditiranju

Udruga Franak još od 2013.godine sustavno izvršava monitoring primjene Zakona o potrošačkom kreditiranju. Udruga je kreirala i objavila šprance za prigovore bankama zbog jednostranog određivanja promjenjivih parametara u kreditima s promjenjivom kamatnom stopom na temelju primjene odredbe Zakona o potrošačkom kreditiranju. Izrađena je špranca za CHF kredite te špranca za sve ostale kredite. Šprance se odnose isključivo na kredite u kojima nisu ugovoreni parametri za izračun promjenjive kamate odnosno u kojima je ugovoreno da će se kamata mijenjati odlukama banaka, pa su banke, na temelju vlastitih tumačenja izmjena ZPK počele samovoljno određivati parametre.

Otvoreno pismo Ministarstvu financija

Udruga je 14.siječnja 2014. godine otvorenim pismom pozvala Ministarstvo financija da povuče tumačenje primjene članka 11.a stavka 5. Zakona o potrošačkom kreditiranju (ZPK), objavljeno na web stranici Ministarstva, kojim se povlađuje bankama u njihovu jednostranom i samovoljnom određivanju parametara za promjenu kamata u postojećim kreditima bez ugovorenih fiksnih marži i promjenjivih parametara. Udruga je financirala projekt iz prihoda od članarina i donacija od članstva.

Prikupljanje dokumentacije za kolektivnu tužbu

Udruga Franak radi na kvalitetnoj analizi prikupljanje dokumentacije tijekom perioda najave mogućnosti pokretanja još jedne kolektivne tužbe za kredite s valutnom klauzulom euro te pravim kuskim kreditima. Udruga je krajem 2013. godine javnim putem pozvala dužnike u euro i kuskim kreditima da se jave u udrugu radi potencijalne suradnje, odnosno radi svjedočenja u kolektivnom sudskom procesu protiv banaka za kredite s ugovorenim promjenjivom kamatnom stopom, a koji su ugovoreni prije 1. siječnja 2010. Tijekom procesa prikupljanja dokumentacije, prikupljeno je cca 400 e-mail upita, nakon čije obrade će se utvrditi postoji li zakonska podloga za podizanje još jedne kolektivne tužbe. Udruga je financirala projekt iz prihoda od članarina i donacija od članstva.

Predavanje za odvjetnike

Organizirana je pravna pomoć članovima udruge te mogućnost dogovaranja suradnje i razmjene iskustava među odvjetnicima koji se bave pokretanjem privatnih parnica radi ujednačenog stvaranja sudske prakse kvalitetno pripremljenim tužbenim zahtjevima, radi postizanja efikasnije sudske zaštite korisnicima

kredita. Pravno – ekonomski tim udruge je proveo postupak osiguravanja primarne pravne pomoći članovima udruge, a koji se sastoji od više aktivnosti:

a) 29.03.2014. održano je predavanje u Zagrebu, za odvjetnike koji su iskazali interes za suradnju s udrugom. Predavači su bili odvjetnica Renata Matković Bilić, odvjetnica Nicole Kwiatkowski i ekonomist Tomislav Prpić. Na predavanju je bilo prisutno 9 odvjetnika, 2 iz Zagreba, 2 iz Rijeke, 1 iz Osijeka, 2 iz Bjelovara, 1 iz Zadra i 1 iz Koprivnice.

b) Ugovori o suradnji s odvjetnicima su definirani i potpisani. Odvjetnici odrađuju konzultacije prema utvrđenim terminima i na lokacijama koje im osiguravaju regionalni koordinatori udruge. Između kolega postoji komunikacija i razmjena iskustava te materijala vezanih za specifičnu problematiku kojom se bave tijekom konzultacija te u eventualno pokrenutim privatnim postupcima.

Osvrt povodom Money week manifestacije

Udruga Franak je 18. ožujka 2014. dala javni osvrt na financijsku pismenost povodom Money week manifestacije i skorog uvođenja Zakona o osobnom bankrotu/stečaju. Tim osvrtom je udruga ukazala na nekoliko bitnih momenata koji se ispuštaju iz vida ili minimaliziraju kada se govori o financijskom opismenjavanju. Stavljanje naglaska na financijsku pismenost kao put do rješenja problema koji karakteriziraju odnos banaka i građana polazi od pretpostavke da je informirani potrošač u mogućnosti donijeti poslovnu odluku koja će po njega biti najbolja moguća, ali stvarnost je često drugačija jer su mnogi dužnici htjeli podići kredite u određenoj valuti, s fiksnom kamatnom stopom, no takvi krediti nisu bili dostupni u ponudi banke. Pritom su banke često koristile i financijsku nepismenost u vlastitu korist prikrivajući pritom efektivne kamatne stope prilikom oglašavanja, sve dok zakonom nisu natjerane na suprotno. Stvarnost dakle ukazuje na to kako su banke godinama potpisivanje ugovora o kreditu uvjetovale potpisivanjem pristanka na pljenidbu cijele plaće. Stoga smo se opravdano zapitali je li baš Hrvatska udruga banaka ona koja bi trebala nositi projekte financijske pismenosti? Udruga Franak smatra da je opravdano postavljati pitanja poput ovih: tko će prosuditi o razlici između informacije i propagande? Ne spadaju li u financijsku pismenost i znanja o prepoznavanju načina na koje banke prodaju klijentima i proizvode koji im ne trebaju te su po njih potencijalno štetni?

Preporuke Europske komisije Recommendation CM/Rec(2007)8 of the Committee of Ministers to member states on legal solutions to debt problems uz financijsku pismenost navode niz drugih mjera koje se fokusom na ovu temu zanemaruju. Posebno smo željeli istaknuti kako u Hrvatskoj niti stopostotna financijska pismenost ne bi mogla riješiti probleme čiji uzrok leži u neadekvatnom nadzoru odnosa banaka i potrošača od strane HNB-a. U zemljama gdje postoji zdrava konkurencija među bankama,

potrošač je u startu, neovisno o financijskoj pismenosti, u znatno povoljnijem položaju nego u Hrvatskoj, gdje je koncentriranost imovine bankovnog sustava u pet velikih banaka. Zbog nedostatka tržišne utakmice među bankama, kao i sekundarnih institucionalnih mehanizama zaštite potrošača (Zakon o osobnom bankrotu/stečaju potrošača je na čekanju već tri godine), nalazimo se u situaciji prekomjerne tržišne moći banaka. Neovisno o financijskoj pismenosti, trenutno stanje štetno je ne samo po klijente banaka, već indirektno i po hrvatsko gospodarstvo. Ovim osvrtom Udruga je nastojala ukazati da se u Hrvatskoj sustavni problemi ignoriraju i dok traje takvo stanje, prva lekcija financijske pismenosti bi bila da se ne potpisuje ništa.

Zahtjev za sudjelovanje u radnoj skupini Zakona o osobnom stečaju potrošača

Udruga Franak je uputila zahtjev Ministarstvu pravosuđa za sudjelovanje u radnoj skupini za izradu Zakona o osobnom stečaju potrošača. Udruga radi na izradi analitike pravne materije u dijelu o EU regulativi i postojećoj međunarodnoj pravosudnoj praksi. 06. ožujka 2014. je održan sastanak na kojemu je bio prisutan tim udruge koji će se intenzivno baviti istraživanjem Zakona o stečaju potrošača. Dženana Kalamujić, apsolventica Pravnog fakulteta se aktivno angažirala oko analize praksi drugih zemalja i pripremila sažetak za sastanak planiranja aktivnosti u vezi osobnog stečaja.

Istraživanje o zdravstvenim i socijalnim posljedicama kreditnog opterećenja

U tijeku je dovršavanje projekta istraživanja o zdravstvenim i socijalnim posljedicama kreditnog opterećenja te je dovršeno prikupljanje podataka za CHF, Euro i kunske kredite. Vršiti se analiza podataka. Nakon analize, Udruga će javno objaviti prikupljene i analizirane podatke. Pokrenut je i projekt analize reklamnih materijala banaka, za potrebe sudskog procesa. U provedbu projekta su uključeni, osim timova udruge, vanjski suradnici i volonteri, koji su iskazali interes proširiti postojeću analizu materijala. Formirane su istraživačke grupe koje će se baviti sljedećim temama: Istraživanje obitelji u ovrhama: uspostavljen je kontakt s istraživačima na pilot projektu „Promoting protection of the right to housing – Homelessness prevention in the context of evictions (VT/2013/056), koji se provodi u okviru Europske unije. Provedba ovog projekta u Hrvatskoj povjerena je organizaciji CERANEO – Centar za razvoj neprofitnih organizacija za koju je ta organizacija ovlaštena od strane Europske komisije – Opće uprave za zapošljavanje, socijalna pitanja i uključenost. Petra Rodik je dala intervju na temu saznanja o deložacijama te se ostvario kontakt istraživača s udrugom Blokirani.

Trening o javnom nastupu za regionalne aktivniste

Udruga Franak je organizirala i održala radionicu pod nazivom: Trening o javnom nastupu za regionalne aktiviste. Radionica je organizirana i održana pod okriljem Udruge Franak, 15.-16.03. 2014. , u Hotelu Panorama u Zagrebu. Na dvodnevnoj radionici je sudjelovalo 9 regionalnih aktivista. Ciljevi treninga:

- a) Upoznavanje aktivnih članova i regionalnih koordinatora Udruge Franak s ekonomskim i pravnim aspektima rada Udruge
- b) Upoznavanje s formatima i specifičnostima PR strategije, sa strukturiranjem izlaganja i javnim nastupom
- c) Priprema sudionika na javne nastupe i komunikaciju s novinarima

Radionica je održana u dva dana. Prvi dan posvetili smo prezentacijama ekonomskog, pravnog i PR tima Udruge Franak, na kojima su sudionici dobili osnovna saznanja iz svakog pojedinog područja važnog za rad Udruge. Drugi dan smo posvetili radu u grupama i praktičnoj vježbi. Sudionici su bili zamoljeni da sami pripreme materijal na zadanu temu za press konferenciju, nakon čega smo simulirali javni nastup pred kamerom. Uz pročitani unaprijed pripremljeni materijal, svaki je sudionik morao odgovoriti i na jedno neočekivano pitanje čime smo simulirali realnu situaciju iz života. Nakon vježbe smo uz pomoć PR stručnjaka pogledali svaki nastup i izanalizirali ga. Cilj ove radionice bio je pripremiti regionalne koordinate Udruge Franak i druge aktivne članove za komunikaciju s regionalnim novinarima te samostalni nastup pred kamerama.

Interaktivna aplikacija za registar članstva

Dovršeni su rad na interaktivnoj aplikaciji za registar članstva. Udruga Franak ima, zaključno s 31. svibnja 2014. cca 15 400 članova. Zaključno s 19.1.2014. u novu online aplikaciju registra članova na linku PRIJAVA, na web stranici Udruge, uneseni su podaci članova iz stare baze. Aplikacija znatno olakšava vođenje registra članstva udruge, s obzirom na brojnost članstva. Članovi imaju pristup svojim podacima koje mogu samostalno uređivati i pratiti podatke o uplatama članarina za tekuću i protekle godine.

Zahtjev za povlačenjem tumačenja Ministarstva financija

Udruga Franak je u lipnju 2014. godine uputila zahtjev Ministarstvu financija da povuče sporno tumačenje sa svoje web stranice temeljem koje je određeno da su banke ovlaštene jednostrano određivati parametre na temelju kojih se formira kamatna stopa. Udruga Franak je održala dva sastanka s ministrom Lalovcem i pregovorima je izborila da ministar pošalje bankama dopis u kojima ih upozorava da se u

svom obraćanju klijentima ne smije pozivati na sporno tumačenje već na pravomoćnu presudu i pozitivne zakonske propise.

Presuda Visokog trgovačkog suda

Visoki trgovački sud je 16.7.2014. godine donio pravomoćnu sudsku presudu u kolektivnom procesu u slučaju „Franak“. Presuda je djelomično donešena u korist Udruge Franak i Saveza Potrošač. Odvjetnički tim Udruge Franak i Saveza Potrošač je pripremio reviziju te istu predao Vrhovnom sudu Republike Hrvatske. U reviziji je odvjetnički tim tražio od suda da utvrdi krivnju Sberbanke te ništetnost promjenjive kamatne stope te ništetnost valutne klauzule u CHF kreditima, za svih 8 tuženih banaka.

Predlošci ekonomsko-pravnog tima za članove

Ekonomsko- pravni tim Udruge Franak je 6. kolovoza 2014. godine pripremio predloške za članove Udruge Franak kojima se mogu tražiti izvansudske nagodbe s bankama u vezi s pravomoćnom presudom. Predlošci su postavljeni na link koji je dostupan isključivo članovima Udruge Franak. Cilj izrade predložaka je da dužnici kredita koji su obuhvaćeni pravomoćnom sudskom presudom Visokog trgovačkog suda mogu tražiti preplaćena sredstva koja su otplaćivali temeljem promjenjive kamatne stope koju su banke nezakonito i jednostrano mijenjale.

Optužni prijedlozi

Udruga Franak je izradila optužne prijedloge temeljem kojih su članovi i ostali dužnici kredita imali mogućnost prekršajno prijaviti banke nadležnom sudu radi nepoštivanja odredbi Zakona o potrošačkom kreditiranju. Optužni prijedlozi su objavljeni javno, na web stranici Udruge Franak. Predlaže se hitno propisivanje metodologije za definiranje fiksnog dijela kamate i promjenjivog parametra u onim ugovorima u kojima to nije ugovoreno.

Upitnik za predsjedničke kandidate

Udruga Franak poslala je 9. prosinca 2014. godine svim kandidatima za Predsjednika države upitnik koji je imao za cilj istražiti poznavanje materije predsjedničkih kandidata u slučaju „Franak“ te povratno komunicirati stajališta kandidata članstvu i ostalim dužnicima. Upitnik sadrži 13 pitanja na koje smo tražili direktne odgovore (DA ili NE) kako bi izbjegli moguće dvosmislene odgovore te jedno pitanje s kojim je zatraženo da predsjednički kandidat ponudi svoje rješenje problema i program ako bude izabran za Predsjednika države.

Sudjelovanje na Tematskog saboru udruge Blokirani

Udruga Franak 11. prosinca 2014. godine sudjelovala je na Tematskom saboru udruge Blokirani te pozvala izvršnu vlast na uvođenje privremenog moratorija na ovrhe. Sudjelovanjem je Udruga Franak izravno dala podršku inicijativi Udruge Blokirani i svim drugim organizacijama koje imaju za cilj rješavanje sve većeg gorućeg problema ovrha te uvođenja privremenog moratorija na ovrhe građana.

Medijska baza podataka članova Udruge

Tim za odnose s javnošću je obnovio medijsku bazu podataka članova Udruge koji su voljni istupati u medijima kao primjeri kredita, ugovorio je promjenu i redizajn web stranice, organizirao je press konferenciju za novinare povodom pravomoćne presude Visokoga trgovačkog suda i predstavljanje predložaka koje je izradio ekonomsko-pravni tim udruge Franak za pokušaj mirne nagodbe s bankama za isplatu preplaćenih kamata po presudi.

Javne tribine za građane



Udruga Franak organizirala je javne tribine za građane diljem Hrvatske, a otvorene su i podružnice u organizaciji tribina u Virovitici i Zaboku. Tribine su organizirane u slijedećim gradovima: Zagreb, Zabok, Zadar, Šibenik, Split, Makarska, Metković, Dubrovnik, Varaždin, Sisak, Virovitica, Pula i Poreč. Organizirane su i dodatne konzultacije za članove i to u: Zaboku, Sisku, Varaždinu, Metkoviću i Makarskoj, dok je u Zagrebu uvedeno dežurstvo i četvrtkom.

Okrugli stol „Mirenje u potrošačkim sporovima“

Predstavnici Udruge Franak Denis Smajo, Jasmina Barić i Dženana Kalamujić sudjelovali su na okruglom stolu „Mirenje u potrošačkim sporovima“ koji se održao 13. listopada 2014. godine u HUM-u na adresi Teslina 1, Zagreb. Na okruglom stolu sudjelovali su Europska Komisija - Politika zaštite potrošača, Ministarstvo gospodarstva, Europski potrošački centar, Ministarstvo pravosuđa, Centar za mirenje pri HGK, Sud časti pri HGK, Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, Sud časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, Centar za mirenje pri HUP-u, Centar za mirenje u bankarstvu pri Centru za mirenje HUP-a, Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Hrvatski ured za osiguranje, Pravobraniteljstvo za područje osiguranja, Centar za mirenje pri Hrvatskoj odvjetničkoj komori, Centar za mirenje Medijator Bjelovar, Financijska agencija, Udruga Franak, Hrvatska udruga banaka, Hrvatska pošta d.d., Zagrebački holding d.o.o., Podružnica Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., Hrvatska elektroprivreda d.d., Hrvatski telekom d.d. Na okruglom stolu većina organizacija predstavila je ukratko svoj dosadašnji rad te su ukratko izložile najveće probleme u dosadašnjem radu, a da je vezano uz zaštitu potrošača i mirenje u potrošačkim sporovima. Najviše se govorilo o Direktivi 2013/11/EU, odnosno alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova (ADR Direktiva), koja traži da nacionalne države omoguće alternativno rješavanje sporova između trgovaca i potrošača na jednostavan, brz i ekonomičan način, bez obzira na to radi li se o nacionalnim ili prekograničnim sporovima. ADR tijela u državama članicama EU razlikuju se po kvaliteti svoje organiziranosti i djelovanja, području djelovanja, geografskom području koje pokrivaju i njihovo djelovanje je opterećeno odsustvom svijesti potrošača o njihovom postojanju. Cilj direktive je zapravo premostiti navedene razlike, ujednačiti kriterije rada ADR tijela u EU i uvećati povjerenje potrošača i njihovu svijest o adekvatnosti ovakve zaštite njihovih prava, pa i u zemlji koja nije država njihovog prebivališta. Udruga Franak je na spomenutom okruglom stolu spomenula kao primjer izricanje prvostupanjske presude suca Radovana Dobronića koji je pozvao na nagodbu, ukratko opisala djelovanje Udruge od osnivanja do danas te objasnila specifičnost kolektivne tužbe.

Pravni materijal - EU regulativa i međunarodna pravosudna praksa

Udruga Franak je aktivno radila na izradi analitike pravne materije u dijelu EU regulative i postojeće međunarodne pravosudne prakse (Zakon o osobnom bankrotu) – održano je nekoliko sastanaka, izrađeni su i poslani prijedlozi oko nacrtu Zakona o osobnom stečaju u Ministarstvo pravosuđa te su predstavnici Udruge sudjelovali na Okruglom stolu u Ministarstvu. Sakupljena je pravna materija, odrađeno je istraživanje novih presuda, istraživanje studija te ostalih materijala. Većina pravne materije je sakupljena i prevedena, izdvaja se Presuda europskog suda pravde i presuda mađarskog vrhovnog suda. Prevedena je

Studija (*Consumer protection aspects of financial services*, Study, 2014) te brošura Austrijske narodne banke iz 2006. godine. Analizirana je presuda za ništetnost ugovora uz privremenu mjeru zabrane prodaje nekretnine - Srbija, 10.06.2014., protiv Hypo Alpia Adra banke, mađarski zakon MK 14-137, Eurobarometar - Prava potrošača u Hrvatskoj - objava rujan 2014., Kvaliteta kredita po valutama do 30.9.2014. – HNB, Presuda Europskog suda pravde 449/13 - 18.12.2014. - teret dokaza o informiranju potrošača - hrvatski jezik; k) 449/13 - mišljenje nezavisnog odvjetnika - engleski jezik.

Analizirane su i presude iz drugih zemalja (Austrija, Slovačka); analiza mađarske presude Kurije, presuda Europskog suda pravde (2014), mišljenje nezavisnog odvjetnika; nepošteno ponašanje (*DIRECTIVE 2005/29/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 11 May 2005*, Kodeks dobre bankovne prakse); položaj i zaštita potrošača (*RECOMMENDATIONS - EUROPEAN SYSTEMIC RISK BORD RECOMMENDATION OF THE EUROPEAN SYSTEMIC RISK BORD of 21 September 2011*); *Consumer Protection Aspects of Financial Study*, 2014; CROATIA, *Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy, Volume I, Key Findings and Recommendations, February 2010, The World bank*; 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); pronađeni materijali za slučaj Australija i Cipar.

Kampanja Europske komisije o pravima potrošača u Hrvatskoj

Udruga Franak održala je sastanak s Nevenom Mimicom povodom pokretanja informativne kampanje Europske komisije o pravima potrošača u Hrvatskoj održao se u Kući Europe na adresi Cesarčeva 4, Zagreb 17. listopada 2014. godine. Osim Udruge Franak i Europske komisije – Politika zaštite potrošača, na sastanku su bili prisutni i povjerenik Europske unije za politiku zaštite potrošača Neven Mimica, voditelj Predstavništva Europske komisije u Republici Hrvatskoj Branko Baričević i voditeljica tima za obrazovanje potrošača pri Europskoj komisiji Antonia Fokkema te iz Saveza potrošača iz Regionalni centra Zagreb dopredsjednik Ilija Rkman i novoizabrani predsjednik Potrošačkog saveza Igor Vujović, iz Regionalnog centra Pula odvjetnica Hana Jurić, te iz Regionalnog centra Osijek predsjednica Mira Brumerček-Lukačević, odvjetnica Dunja Mak i Dinko Mihaljević. Iz Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske (SUZP)/Regional Advice Centre Split prisutni su bili dopredsjednica Tanja Popović Filipović, tajnik Tomislav Lončar (Zagreb) te Vlado Biljarski (Split). Iz Udruge Franak prisutan je bio Denis Smajo, koordinator Razvojno-istraživačkog tima.

Priopćenja za medije



Udruga Franak je u 2014. godini. izdala 32 priopćenja za medije, izašlo je 844 medijskih objava u tiskanim medijima i na web portalima te je odrađeno 1174 savjetovanja članova u regijama. PR tim također je redovno komunicirao s članovima udruge. E-mailovi su slani redovno svom članstvu kao i regijski po potrebi.