



**PRIPOROČILO O DOBRIH PRAKSAH
PRI FINANČNEM IZOBRAŽEVANJU IN OZAVEŠČANJU O KREDITIH**

PRIPOROČILO SVETA

Te dobre prakse je sprejel Svet OECD 25. maja 2009.

PRIPOROČILO OECD O DOBRIH PRAKSAH PRI FINANČNEM IZOBRAŽEVANJU IN OZAVEŠČANJU O KREDITIH

SVET

ob upoštevanju 5. b) člena Konvencije o Organizaciji za gospodarsko sodelovanje in razvoj z dne 14. decembra 1960;

ob upoštevanju Priporočila o načelih in dobrih praksah pri finančnem izobraževanju in ozaveščanju [C(2005)55/REV1], v katerem je Svet pozval Odbor za finančne trge ter Odbor za zavarovanje in zasebne pokojnine, naj opredelita dodatne dobre prakse, med drugim glede izobraževanja o financah;

ob upoštevanju, da to priporočilo dopolnjuje Priporočilo o načelih in dobrih praksah pri izobraževanju in ozaveščanju o financah C(2005)55/REV1] v okviru celovitega projekta o izobraževanju o financah;

ob upoštevanju, da so inovacije na kreditnem trgu ustvarile nove koristi in priložnosti, pa tudi večje tveganje za potrošnike, ki vedno težje ocenijo kreditne možnosti ali razumejo pogoje bolj zapletenih kreditnih produktov;

ob upoštevanju, da so potrošniki pogosto finančno premalo izobraženi, slabo razumejo kreditne produkte ter precenjujejo svoje finančne veščine in znanje;

ob upoštevanju, da so zlasti pri hipoteki morebitne posledice slabih ali nepremišljenih odločitev lahko pogubne;

ob upoštevanju, da bi večja ozaveščenost potrošnikov glede odgovorne uporabe kreditov olajšala cenovno sprejemljiv dostop potrošnikov do finančnih storitev, povečala osebno blaginjo, spodbujala družbeno in gospodarsko vključevanje ter prispevala k zanesljivemu, učinkovitemu in konkurenčnemu kreditnemu trgu;

ob upoštevanju pomena finančne pismenosti kot nujnega sestavnega dela zanesljivega okvira za varstvo potrošnikov ter ureditve finančnega trga in nadzora nad njim;

ob upoštevanju, da lahko mednarodne smernice za finančno izobraževanje glede kreditov koristijo vladam in pristojnim javnim in zasebnim institucijam ter državam članicam in nečlanicam OECD;

ob upoštevanju, da bo treba zaradi posebnosti posameznih držav pri uvajanju dobrih praks iz priloge k temu priporočilu upoštevati raznovrstne potrebe po finančnem izobraževanju in

ozaveščanju o kreditih, že uvedene pobude, zainteresirane strani, vključene v finančno ozaveščanje in izobraževanje, ter obstoječi okvir finančne ureditve in nadzora,

na predlog Odbora za finančne trge ter Odbora za zavarovanja in zasebne pokojnine

PRIPOROČA članicam, naj spodbujajo finančno ozaveščanje in izobraževanje o kreditih ter da v zvezi s tem vlade in pristojne javne in zasebne institucije upoštevajo in izvajajo dobre prakse pri izobraževanju in ozaveščanju o financah in kreditih iz priloge k temu priporočilu, katerega sestavni del so;

POZIVA članice, da razširjajo te dobre prakse pri zasebnih in javnih institucijah, ki se ukvarjajo s finančnim izobraževanjem in ozaveščanjem ter kreditnimi zadevami;

POZIVA nečlane, da upoštevajo to priporočilo in razširjajo te dobre prakse pri zasebnih in javnih institucijah, ki se ukvarjajo s finančnim izobraževanjem in ozaveščanjem ter kreditnimi zadevami;

NALAGA Odboru za finančne trge ter Odboru za zavarovanje in zasebne pokojninske sheme, naj izmenjavata informacije o napredku in izkušnjah pri izvajanju tega priporočila, jih preučita in po potrebi poročata Svetu.

PRILOGA

DOBRE PRAKSE NA PODROČJU FINANČNEGA IZOBRAŽEVANJA IN OZAVEŠČANJA O KREDITIH

I. Uvodne obrazložitve

1. Izobraževanje na področju kreditiranja za spoprijemanje z izzivi, ki so na eni strani povezani s potrebami po večji ozaveščenosti posameznikov o njihovih pravicah in odgovornosti kot posojilojemalcev, pogojih razpolaganja s kreditnimi produkti, na drugi strani pa s pomenom, ki ga imata za posameznike pridobivanje znanja in sposobnosti ter primerno ravnanje, bo posameznikom omogočilo sprejemanje odločitev v zvezi s kreditiranjem kljub zapletenosti in raznolikosti kreditnih produktov ter različnosti kreditodajalcev, posrednikov in prodajnih poti.

2. Pri tem so bile razvite dobre prakse kot del širšega projekta finančnega izobraževanja. Kot take nadomeščajo načela in dobre prakse na finančnem področju kot celoti, ki jih je Svet že potrdil [C(2005)55/REV1]. Splošna načela veljajo v celoti za zadeve v zvezi s kreditiranjem. Namen teh dobrih praks je zato obravnavanje posameznih vprašanj, ki so značilna za zadeve, povezane s kreditiranjem in akterji na trgu, sodelujočimi pri tem, ter opozoriti na dobre prakse, ki bi lahko okrepile ozaveščenost uporabnikov in izboljšale izobraževanje na področju kreditiranja.¹

II. Finančno izobraževanje in kreditiranje: okvir, opredelitev in cilji

3. Ob upoštevanju razmer v posamezni državi je na splošno treba spodbujati finančno izobraževanje in pospeševati finančno pismenost uporabnikov finančnih storitev na področju kreditiranja, in sicer v okviru širših prizadevanj na področju finančnega izobraževanja ali v obliki različnih programov. Ti izobraževalni programi bi morali potekati skladno in pregledno med glavnimi udeleženci v čim zgodnejšem življenjskem obdobju (npr. kot del šolskih programov) ter upoštevati ključne trenutke učljivosti v življenju posameznika (npr. prva zaposlitev, nakup hiše, poroka, rojstvo otroka itd.).

4. V tem smislu naj bi finančno izobraževanje pomagalo posameznikom:

- razviti znanje, razumevanje, spretnosti in zaupanje, ki so potrebni za ustrezno ocenjevanje in razumevanje njihovih pravic in odgovornosti kot posojilojemalcev ter različnih možnosti kreditiranja, ki so jim na voljo,
- razviti sposobnost iskanja pomembnih informacij, objektivnih nasvetov ali pomoči, kadar jo potrebujejo,

- sprejemati odločitve na podlagi dobre obveščenosti glede lastne zaščite in zaščite njihovih sorodnikov, proaktivno in odgovorno ravnati v zvezi s kreditom,
- razviti temeljne sposobnosti finančnega načrtovanja v zvezi s kreditom ob upoštevanju morebitnih prihodnjih prihodkov in življenjskih sprememb ter
- razumeti posledice slabe izbire in napačnih kreditnih odločitev ali ravnanja.²

5. Izobraževanje o vprašanih glede kreditiranja bi bilo treba upoštevati znotraj širšega regulatornega in nadzornega okvira ter ga obravnavati kot sredstvo za povečanje družbenogospodarske rasti ter blaginje s pomočjo zanesljivih, preglednih, učinkovitih in konkurenčnih trgov skupaj z bonitetno ureditvijo, nadzorom nad ravnanjem na trgu in varstvom potrošnikov. Izobraževanje o vprašanih glede kreditiranja ne nadomešča, temveč dopolnjuje bonitetno in normativno ureditev ravnanja na trgu. Ustrezen normativni nadzor in inšpekcija sta dejansko potrebna zlasti na kreditnem področju za zagotavljanje skrbnosti poslovanja institucij in posrednikov v postopku sklepanja zavarovanj v preprostem jeziku.³

III. Vloge in odgovornosti glavnih deležnikov pri krepitvi ozaveščenosti javnosti in usposobljenosti glede vprašanj kreditiranja

A. Vloga OECD

6. Države članice OECD bi morale pri svojem delu v Odboru za finančne trge ter Odboru za zavarovanje in zasebne pokojnine nenehno spremljati razvoj dogajanja na kreditnih trgih in presojati ustreznost obstoječega finančnega izobraževanja in normativnega okvira zaradi obveščanja in varovanja kreditnojemalcev.

7. OECD bi moral kot sestavni del tega stalnega pregledovanja in ocenjevanja ugotavljati dobre prakse in razvijati smernice, načela in usklajene standarde ter metodologije za poročanje o razvoju usmeritev, zagotavljanje pomoči pri pripravi pobud za krepitev zaščite in ozaveščenosti kreditnojemalcev ter podporo ocenjevanju programov in meritvam stopnje finančne pismenosti skozi čas.

8. Z organiziranjem konferenc in vzpostavljanjem strokovnih omrežij ter drugih podobnih forumov bi moral OECD pospeševati mednarodno sodelovanje in dialog ter s tem deležnikom v zavarovanju in izobraževanju kreditnojemalcev omogočil redna srečanja in izmenjavo izkušenj.

B. Javni ukrepi – vloga vlade in drugih organov

9. Pooblastilo za sprejetje javnih ukrepov na področju finančnega izobraževanja in ozaveščanja v zvezi s kreditiranjem bi moralo biti dano višjim državnim organom, po možnosti specializirani vladni agenciji. Pooblastilo mora biti jasno, izrecno in pregledno ter podprto z ustreznim financiranjem zaradi zagotovitve vzdržnosti programov, strategij in načrtov.

10. Vlade posameznih držav bi morale zagotoviti ustrezno izobraževanje posameznikov čim bolj zgodaj v njihovem življenju, vključno v okviru šolskih učnih načrtov, in jim s tem zagotoviti, da bi pridobili znanje o kreditnih produktih, da bi bili z njimi sposobni ravnati in da bi bilo njihovo ravnanje odgovorno.

11. Vse javne politike za pospeševanje povečanja premoženja z uporabo kreditnih produktov bi morale v celoti temeljiti na široki strategiji izobraževanja uporabnikov ter na orodju in programih, ki uporabnikom omogočajo sprejemanje pametnih in preišljenih odločitev na podlagi dobre obveščenosti.

12. Vlade imajo pomembno vlogo pri obveščanju potrošnikov o njihovih pravicah in obveznostih kot uporabnikov kredita. Tovrstno obveščanje bi moralo potekati na različne načine – s pomočjo publikacij, namenskih spletnih strani ter obsežnega oglaševanja in kampanj.

13. Oglaševati je treba uporabo brezplačnih vladnih telefonskih linij ter jih ponuditi potrošnikom kot vir nevtralnih informacij in sredstvo za pridobivanje nepristranskih odgovorov na njihova vprašanja o pravicah, odgovornostih ali razpoložljivih možnostih kreditiranja.

14. Vlade posameznih držav bi morale prispevati k spodbujanju ozaveščenosti potrošnikov in vzpostavljanju konkurenčnega trga z zagotavljanjem ustreznega orodja posameznikom za razumevanje njihovih lastnosti in potreb, primerjavo stroškov in značilnosti različnih kreditnih možnosti ter iskanje najboljšega razpoložljivega kreditnega produkta.

15. Poleg spodbujanja prizadevanj za opremljanje potrošnikov z orodjem za razumevanja lastnih kreditnih možnosti in obveznosti bi si vlade morale prizadevati za ozaveščanje posameznikov o njihovem omejenem poznavanju vprašanj kreditiranja s poudarkom na tveganjih ter posledicah slabega kreditnega ravnanja⁴ in sprejemanja neustreznih kreditnih odločitev. Vlade posameznih držav bi morale tudi zagotavljati informacije o dodatnih virih informacij in nasvetov o zmanjševanju tveganj ter vlaganju pritožb in iskanju pomoči ob sumu nespoštovanja pravic potrošnikov.

16. Vlade posameznih držav bi morale voditi čim širše zastavljene kampanje ozaveščanja javnosti s posebnimi programi, namenjenimi najranljivejšim skupinam (migrantom ali tistim z najnižjimi dohodki in prihranki). Kampanje ozaveščanja javnosti bi morale potekati najmanj enkrat na leto.

17. Vlade posameznih držav bi morale z normativno ureditvijo in nadzorom zagotoviti, da akterji na kreditnih trgih dajejo kakovostne informacije ob njihovem razkritju in pri svoji dolžnosti obveščanja potrošnikov, ki jih je mogoče razlikovati od oglaševanja in trženja.

18. Da bi potrošnikom omogočili lažjo primerjavo, bi morale vlade posameznih držav vse kreditodajalce oziroma posojilodajalce spodbujati, da pri svojem oglaševanju in trženju ter v dokumentih za objavo uporabljajo enotno standardizirano efektivno obrestne mero⁵, ki poleg

višine obresti zajema vse stroške, povezane s kreditnim produktom ali posojilom. (V sosednjih državah ali državah, ki so članice gospodarske unije, pri čemer državljani ene od držav lahko neovirano zaprosijo za posojilo ali kreditne produkte v drugi državi, bi se vlade morale dogovoriti o skupnem načinu izračuna omenjene efektivne obrestne mere.)

19. Za krepitev ozaveščenosti potrošnikov bi morale vlade posameznih držav spodbujati vse kreditodajalce oziroma posojilodajalce k uporabi okenca, ki je na vidnem mestu v kreditni pogodbi in v katerem so jasno povzeti pomembni pogoji uporabe posojila ali kreditnih produktov. Vlade posameznih držav bi morale razviti predpisano standardno obliko tega okenca s povzetkom pogojev v skladu z načeli OECD, ki temeljijo na dobrih praksah na tem področju.

20. Vlade posameznih držav bi morale zagotoviti zakonski ovir, ki bi akterjem na trgu (kreditodajalcem in kreditnim posrednikom) omogočal potrditev razumevanja in zavedanja uporabnikov glede pogojev uporabe kreditnih produktov, ki jih želijo pridobiti. To je mogoče doseči z uporabo standardiziranih obrazcev in smernic, oblikovanih v sodelovanju z regulatorji ravnanja na trgu (ali z drugimi pristojnimi javnimi organi), ter načel OECD, ki temeljijo na dobrih praksah s tega področja.

21. Vlade posameznih držav bi si morale skupaj z regulatorji ravnanja na trgu in nadzornimi organi prizadevati za obveščanje potrošnikov o zlorabah, nepoštenih, nepreglednih in neetičnih in/ali protizakonitih tržnih praksah ter o njihovih posledicah za potrošnike. Dejavno bi morale obveščati potrošnike o njihovi pravici do uporabe pravnih sredstev in jim omogočiti dostop do pritožbenih mehanizmov. Nadzorni organi bi morali prav tako premisliti o javnem razkrivanju izvršilnih ukrepov in kazni za akterje na trgu, ki so posledica takih praks.

22. Vlade posameznih držav bi morale spodbujati razvoj neodvisnih izhodišč za izmenjavo informacij (kakor so kreditni uradi ali agencije za poročanje o kreditni sposobnosti), da bi potrošnikom omogočile uživanje koristi bonitetnih ocen⁶ in ustrezno vrednotenje tveganj, povezanih s kreditnimi produkti. Pri že uveljavljenih izhodiščih za izmenjavo informacij pa bi morale vlade potrošnikom omogočiti dostop do ocen njihove kreditne sposobnosti. Informacije, ki jih potrošniki prejmejo na podlagi omenjenih izhodišč, bi morale prispevati k ozaveščanju potrošnikov o lastnem kreditnem ravnanju in bi morale biti dane neodvisno (in zato nikakor ne v povezavi s kreditodajalcem ali kreditnim posrednikom).

C. Vloga akterjev na kreditnem trgu

Finančne institucije⁷, posredniki⁸ in drugi ponudniki kreditov⁹

23. Vloga in pristojnosti vseh akterjev na kreditnem trgu v izobraževanju bi praviloma morala biti jasno določena in spodbujana ter bi morala postati del njihovega dobrega upravljanja glede na kreditnejmalce in/ali stranke.

24. Akterji na kreditnem trgu bi morali zagotoviti, da so vsi zaposleni, ki sodelujejo pri odobravanju posojil ali kreditnih produktov uporabnikom, primerno izobraženi, usposobljeni

in da imajo potrebno strokovno znanje za zagotavljanje točnih in popolnih informacij potrošnikom, preverjanje seznanjenosti s temi informacijami ter zagotavljanje pomoči pri sprejemanju kreditnih odločitev s primernim svetovanjem.

25. Akterji na kreditnem trgu morajo s samourejanjem, dobrim upravljanjem in primerno skrbnostjo zagotoviti seznanjenost potrošnikov s pogoji, ki veljajo za kreditne produkte, ki jih želijo pridobiti, in njihovo ozaveščenost o tem. Pri tem morajo akterji na kreditnem trgu uporabljati standardizirane obrazce in upoštevati vladne smernice na podlagi načel OECD.

26. Odgovornost akterjev na kreditnem trgu, zlasti neodvisnih posrednikov, ki zastopajo svoje stranke v kreditnih zadevah, bi morala obsegati natančno zagotavljanje kakovostnih informacij, ki jih je mogoče razlikovati od oglaševanja in trženja.

27. Treba je izdelati enotne standarde primerne skrbnosti za ocenjevanju potrošnikov, njihova uporaba pa bi morala biti obvezna za vse ponudnike kreditov kot del procesa prevzemanja v zavarovanje. Potrošnikom je treba dati objektivna in ustrezna pojasnila ter nasvete skladno z njihovo zahtevnostjo in potrebami. Prodajno osebje ali zastopniki morajo biti za to primerno usposobljeni in izobraženi, temu primerna pa bi morala biti tudi struktura za to izplačanih spodbud in plačil. To naj bi praktično veljajo za zahtevne kreditne produkte, tj. produkte, ki so povezani z visoko stopnjo tveganja za uporabnike (kakor so spremenljive obrestne mere, posojila v tuji valuti itd.), produkte z dolgoročnimi obveznostmi ali obveznostmi, ki pomenijo velik del sedanjih in prihodnjih prihodkov ali vsebujejo pomembne kazenske določbe, če uporabnik ne izpolni plačilne obveznosti ali prekine pogodbeno razmerje.

28. Akterje na kreditnem trgu je treba spodbujati k objavi popolnih informacij o njihovih kreditnih produktih in posojilih na spletnih straneh, vključno z značilnostmi in preglednico stroškov. Informacije morajo biti predstavljene tako, da jih ciljni uporabniki razumejo.

29. Akterji na kreditnem trgu bi morali sodelovati pri pobudah za ozaveščenost posameznikov o njihovih pravicah in obveznostih kot kreditojemalcev, pomenu dobrega ravnanja pri najemanju kreditov ter posledicah slabih kreditnih odločitev, razpoložljivem orodju za sprejetje najboljših možnosti ter zagotavljanju nepristranskih informacij o vprašanih, povezanih s kreditiranjem. Te dejavnosti bi morale biti jasno ločene od trženja in oglaševanja.

30. Akterji na kreditnem trgu bi morali potrošnikom zagotoviti ustrezne in lahko dostopne informacije o njihovi pravici do uporabe pravnih sredstev in podrobna navodila, kako poiskati pravno pomoč ob sporu.

31. Za posrednike ali tretje osebe, ki delujejo na kreditnih trgih in neposredno sodelujejo s potrošniki (s pomočjo oglaševanja ali neposrednih kreditnih transakcij), bi morale veljati enake zahteve in pričakovanja glede ozaveščanja in izobraževanja potrošnikov ter bi morali biti v tem pogledu enako odgovorni kot vsi udeleženci na trgu.

Izhodišča za izmenjavo finančnih informacij

32. Agencije, ki poročajo o kreditni sposobnosti, bi morale biti dejavne pri obveščanju potrošnikov o pomenu pregledovanja in razumevanja informacij, vsebovanih v njihovih poročilih. Obsežne tovrstne javne kampanje bi bilo treba spodbujati in usmerjati na način, ki se jasno razlikuje od oglaševanja in trženja.

33. Ob upoštevanju okvira pravne pristojnosti bi morale agencije, ki poročajo o kreditni sposobnosti, na svojih spletnih straneh in v drugih javnih oglaševalskih dokumentih jasno poudariti, do katerih informacij so uporabniki upravičeni brez plačila stroškov (npr. kopije njihove bonitetne ocene), ter jim omogočiti preprost in neposreden dostop do njih.

34. Agencije, ki poročajo o kreditni sposobnosti na svojih spletnih straneh, prek klicnih centrov za potrošnike in v publikacijah, bi morale pripomoči k ozaveščanju potrošnikov in njihovem razumevanju informacij, ki jih vsebujejo njihove kreditne mape.

35. Informacije, ki jih vsebuje bonitetna ocena posameznih uporabnikov, je treba predstaviti jasno, razumljivo in tako, da bodo uporabniku v pomoč (izogibati se je treba na primer uporabi zapletenih oznak, kratic, skrajšanih informacij itd.). Kadar je to primerno, morajo bonitetne ocene uporabnikov vsebovati navodila, ki bodo uporabnikom v pomoč pri izboljšanju njihove bonitete in bonitetne ocene.

36. Postopek primerjanja možnosti in iskanja ponudb pri različnih institucijah in/ali posrednikih ne bi smel škodovati doseganju, doseženi ali ocenjeni boniteti uporabnika.

D. Vloga drugih socialnih in poslovnih partnerjev

37. Zveze potrošnikov, sindikati, NVO in neodvisni zavodi, ki so specializirani za kreditno poslovanje, bi morali prav tako prispevati k programom finančnega izobraževanja.

38. Spodbujati jih je treba k zagotavljanju finančnih informacij ali izobraževanja oziroma vsaj k obveščanju njihovih članov in širše uporabnikov kreditov o tem, kam se lahko obrnejo po pomoč. Morali bi imeti tudi vlogo pri obveščanju potrošnikov o razpoložljivih možnostih najema kredita ali posojila.

39. Prav tako bi jih bilo treba spodbujati, da podpirajo pripravo gradiva za javne izobraževalne programe pod pogojem, da so informacije dovolj nepristranske in se razširjajo pod javnim nadzorom.

40. Ti udeleženci bi morali razviti inovativno orodje, ki bi ranljivim potrošnikom omogočalo najem kredita ali posojila v omejenem znesku (za zadovoljevanje nujnih potreb) ter odgovorno in ozaveščeno izpolnjevanje njihovih dolžniških obveznosti.

IV. Posebni preudarki o hipotekarnih produktih in vprašanjih

41. Za številne potrošnike je hipoteka najpomembnejša oblika zadolžitve v njihovem življenju. Ker so pri hipoteki¹⁰ morebitne posledice slabih odločitev ali odločitev na podlagi neprimernih informacij lahko pogubne, pa tudi zaradi njihove dolgoročne narave, obsega, edinstvenih in pogosto kompleksnih značilnosti, je treba upoštevati varstvo in ozaveščanje potrošnikov, ki sklepajo hipotekarno kreditno pogodbo.

42. Preden se potrošniki odločijo za nakup hiše in najem hipotekarnega kredita, jim je treba zagotoviti objektivno in nepristransko orodje – če je mogoče, naj ga zagotovi javni organ – s katerim sami presodijo, koliko si lahko privoščijo.

43. Hipotekarni upniki in posredniki morajo morebitnim posojilojemalcem jasno predstaviti posledice netočnih informacij ali napačnega prikazovanja podatkov v njihovih prošnjah za posojilo (posledice so lahko na primer od nesposobnosti vračila posojila v prihodnosti do prekinitve hipotekarne kreditne pogodbe, zaradi česar je mogoče nepremičnino izgubiti).

44. Akterji na trgu in agencije, ki poročajo o kreditni sposobnosti, ne bi smeli potrošnikom preprečevati primerjave možnosti najema hipotekarnega posojila ali jih omejevati pri pridobivanju ponudb številnih ponudnikov posojil ali kreditnih produktov in/ali posrednikov.

45. Glede na razmere v posamezni državi bi zakonodaja morala spodbujati jasna, pregledna in preprosta razkritja glede hipotekarnih kreditnih pogodb, ki so standardne in jih je mogoče primerjati med vsemi ponudniki hipotekarnih kreditov. Posojilodajalci bi na primer morali na vidnem mestu v pogodbah o hipotekarnih kreditih navesti povzetek ključnih pogojev za najem posojila in pojasniti posledice tega dejanja. Navedeni bi morali biti najmanj ti podatki:

- a) znesek posojila,
- b) doba vračanja posojila in rok trajanja pogodbe (če se razlikujeta),
- c) višina obrestne mere in kakršne koli značilnosti spremenljive obrestne mere,
- d) kakršne koli provizije in stroški (vključno s posredniško provizijo) v zvezi s posojilom,
- e) število obrokov,
- f) znesek in zapadlost posameznih obrokov,
- g) skupni znesek vračila,
- h) skupni stroški kredita (g minus a),
- i) letna obrestna mera, vključno z dodatnimi dajatvami, ki jih upnik zaračunava v zvezi s hipoteko,
- j) datum začetka obračunavanja obresti,
- k) ali se bodo zneski vračila najprej uporabljali za odplačilo obresti in drugih stroškov ter šele nato za poplačilo glavnice,
- l) opis in stroški neobveznih storitev, ki jih je potrošnik naročil pri posojilodajalcu (npr. invalidsko ali življenjsko zavarovanje),
- m) kako se izračunajo morebitne kazni ob predčasnem vračilu ali zamujenem plačilu ter

n) učinek enoodstotnega povečanja obresti v prvem letu trajanja pogodbe (pri hipotekarnih kreditih s spremenljivo obrestno mero) na višino obrokov.

46. Normativno bi bilo treba zagotoviti odgovornost hipotekarnih upnikov in posrednikov za ugotavljanje potreb uporabnikov in njihove sposobnosti vračanja posojila, s katerim zadovoljujejo svoje potrebe.

47. Glede na razmere v posamezni državi bi gradivo za finančno izobraževanje, ki obravnava hipotekarne zadeve, moralo vsebovati informacije o tem, da so pri hipotekarnih produktih mesečna plačila v primerjavi s kritičnimi značilnostmi, kot so provizije, stroški, kazni in obresti, manj pomembna. V informacijah bi moralo biti tudi navedeno, kakšne koristi bi imeli uporabniki, če bi hitreje poplačali hipoteko, kadar si to lahko privoščijo, ter kako jo hitreje poplačati brez dodatnih stroškov ali kazni.

V. Programi za krepitev ozaveščenosti o tveganjih in za izobraževanje o zadevah v zvezi s kreditiranjem

A. Ocenjevanje potreb in obstoječih programov

48. Glede na razmere v posamezni državi bi si morali sodelujoči pri pobudah za finančno izobraževanje med drugim trajno prizadevati za razvoj metodologij in meril za ocenjevanje potreb prebivalstva glede pismenosti, zmožnosti in odgovornosti v zvezi z zadevami, povezanimi s kreditiranjem, ter glede vpliva in učinkovitosti obstoječih programov v tem pogledu.

49. Glede na potrebe sodne oblasti bi omenjeno med drugim moralo vključevati:

- sistematičnejšo oceno posledic napačnih kreditnih odločitev ali ravnanja posameznikov in njihovih sorodnikov skupaj z analizo tveganj in/ali zlasti ranljivih skupin prebivalcev na tem področju,
- oceno stopnje pismenosti posameznikov ter bolj ali manj dejavno ravnanje v zvezi z njihovo izbiro kreditnih možnosti, kreditnimi odločitvami in izpostavljenostjo morebitnim negativnim posledicam,
- ugotavljanje in ocenjevanje potreb po izobraževanju prebivalstva glede na posebne skupine, tveganja, produkte in akterje ter vzrokov za morebitne pomanjkljivosti,
- sistematično ocenjevanje ukrepov in programov, katerih namen je izboljšanje izobraževanja o zadevah v zvezi s kreditiranjem, na podlagi vnaprej določenih meril in vključno z oceno stroškov in koristi.

B. Mehanizmi in orodja

50. Sodelujoči pri programih, ki so namenjeni povečanju ozaveščenosti in izboljšanju izobraževanja o kreditiranju, bi morali upoštevati uporabo različnih sredstev za zagotavljanje ustrezne in učinkovite obravnave širše javnosti, vključno s ciljnimi in ranljivimi skupinami.

51. Glede na razmere v posamezni državi bi ta sredstva morala vsebovati ukrepe za spodbujanje:

- široke medijske pokritosti (radia, televizije, tiskanih medijev, oglaševanja na reklamnih panojih in interneta) ter organizacije dogodkov zaradi krepitve ozaveščenosti o zadevah v zvezi s kreditiranjem in pomenu finančnega izobraževanja na tem področju. S tega vidika je treba pri glavnih akterjih s področja obveščanja in izobraževanja (medijih, učiteljih, vzgojiteljih in starših) krepiti ozaveščenost o vprašanjih v zvezi s kreditiranjem,
- razvoja virov zanesljivih, objektivnih in brezplačnih informacij (vključno z brezplačnimi klicnimi centri za potrošnike) kot pomoč in nasvet potrošnikom, da pridobijo informacije, znanje pred sklenitvijo kreditne ali posojilne pogodbe,
- razvoja različnih orodij – spletnih strani, pa tudi vodnikov, brošur, prospektov in drugih razpoložljivih klasičnih ali sodobnih načinov sporazumevanja – ki potrošnikom omogoča dostop do zanesljivih virov zaradi primerjanja produktov, ki jih ponujajo različni akterji na kreditnem trgu in posojilne institucije, oceno stopnje zavarovanja pred mogočimi tveganji, npr. s pomočjo kalkulatorjev in kvizov, ter oceno dosegljivosti in ustreznosti različnih vrst posojil ali kreditnih produktov glede na njihove posebne značilnosti in razmere,
- razvoja neodvisnih družbenih omrežij, ki imajo za cilj pomoč in dajanje informacij najranljivejšim potrošnikom, ki nujno potrebujejo kredit,
- uporabe preprostega jezika. Kakršno koli izobraževalno orodje ali program bi moral biti preizkušen najprej na kontrolni skupini, da bi se s tem zagotovili njuna jasnost in razumljivost za ciljne uporabnike.

52. Podobno bi bilo treba kreditno in posojilno dejavnost skupaj s socialnimi partnerji spodbujati k razvijanju inovativnih produktov kratkoročnega kreditiranja in prilagojenih prodajnih poti, ki lahko kar najbolj ustrezajo nujnim kratkoročnim potrebam po manjšem kreditu po sprejemljivi ceni, zlasti za najranljivejše skupine prebivalstva. Hkrati bi bilo treba organizirati program opismenjevanja/izobraževanja, ki bi bil uporabnikom v pomoč pri odplačevanju obveznosti po posojilu oziroma kreditu.

OPOMBE

- 1 V nadaljnjem besedilu se izraz »kreditiranje« nanaša na kakršna koli posojila posameznikom ali potrošniška posojila ne glede na kreditne institucije, ki so jih odobrile. V tem širokem okviru se izraz »kreditiranje« nanaša na revolving kredite (npr. kreditne kartice, kreditne linije, hipotekarna stanovanjska posojila itd.), obročna posojila (npr. hipoteke, potrošniška posojila, posojila za nakup avtomobila, študentska posojila itd.) in novejša alternativna kreditna produkta, ki jih pogosto ponujajo netradicionalne institucije ali sekundarni ponudniki kreditov (npr. instant premostitvena posojila, drugorazredne hipoteke itd.).
- 2 Ugotovljeno je, da je včasih pomanjkljivo ravnanje v zvezi s kreditiranjem mogoče pripisati psihološkemu dejavniku, ki niso povezani s finančno zavestjo in pismenostjo, in zato ne sodi v okvir teh dobrih praks.
- 3 Preprosti jezik se na splošno nanaša na pošiljanje obvestil (glede besedila in predstavitve) uporabniku, tako da je obvestilo lahko najti in razumeti ter da uporabniku omogoča primerno ukrepanje.
- 4 Vključno z grabežljivim zadolževanjem, ki ga lahko opredelimo kot posojilojemalčevo goljufivo napačno prikazovanje podatkov v prošnji za odobritev kredita.
- 5 Občasno se omenja kot »letna višina obresti, izražena v odstotkih« (»annual percentage rate« ali APR).
- 6 Glej tudi DAF/COMP(2006)33.
- 7 To so registrirane banke, kreditne zadrage, investicijske družbe, posojilnice, zavarovalnice, družbe za upravljanje premoženja, izdajatelji kreditnih kartic in podobne družbe.
- 8 To so vse institucije, družbe ali posamezniki, ki posredujejo med uporabnikom in kreditodajalcem (npr. hipotekarni posredniki).
- 9 Drugi ponudniki kreditov so kakršni koli drugi posojilodajalci, ki zgoraj niso omenjeni, kakor so neregistrirani subjekti, nekonvencionalne institucije in tako imenovani sekundarni ponudniki kreditov.
- 10 Morebitna obveznost zaradi napačne odločitve o najemu hipotekarnega kredita je lahko v višini izgube celotne nepremičnine.

Izjava o odgovornosti:

Izvirnik v angleščini je objavil OECD z naslovom:

Recommendation of the Council on Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit, 25 May 2009 - C(2009)62 and C(2009)62/CORR1

Objavljeno v dogovoru z OECD, Pariz.

Za kakovost slovenskega prevoda in njegovo skladnost z izvirnikom je odgovorno Ministrstvo za finance, Republika Slovenija.