



P/5313113

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINACIJA

KLASA: 011-01/24-04/29
URBROJ: 513-06-04-25-22
Zagreb, 18. lipnja 2025.

Na temelju članka 311.a stavka 2. Zakona o kreditnim institucijama („Narodne novine“, br. 159/13., 19/15., 102/15. 15/18., 70/19., 47/20., 146/20., 151/22. i 145/24.) i članka 52. stavka 2. Zakona o sustavu državne uprave („Narodne novine“, br. 66/19. i 155/23.) ministar financija donosi

ODLUKU

o donošenju Smjernice o ispunjavanju obveze kreditne institucije vezano za izdvajanje prihoda za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske

I.

Donosi se Smjernica o ispunjavanju obveze kreditne institucije vezano za izdvajanje prihoda za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Smjernica), u tekstu koji je sastavni dio ove odluke, zajedno s prilogom.

II.

Kreditne institucije dužne su poduzeti sve potrebne aktivnosti radi usklađenja svojeg poslovanja sa Smjernicom iz točke I. ove Odluke.

III.

Ova Odluka i Smjernica danom donošenja objavit će se na internetskoj stranici Ministarstva financija i elektroničkim putem će se dostaviti kreditnim institucijama koje djeluju u Republici Hrvatskoj te Hrvatskoj narodnoj banci.

IV.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

POTPREDSJEDNIK VLADE REPUBLIKE HRVATSKE
I. MINISTAR FINACIJA


dr. sc. Marko Primorac

Prilog: Smjernica

SMJERNICA O ISPUNJAVANJU OBVEZE KREDITNE INSTITUCIJE VEZANO ZA IZDVAJANJE PRIHODA ZA FINANCIRANJE AKTIVNOSTI ZA OSNAŽIVANJE FINACIJSKE PISMENOSTI GRAĐANA REPUBLIKE HRVATSKE

1. Zakonsko polazište za izradu Smjernice

Zakonom o kreditnim institucijama („Narodne novine“, br. 159/13., 19/15., 102/15. 15/18., 70/19., 47/20., 146/20., 151/22. i 145/24., u daljnjem tekstu: Zakon) propisana je obaveza kreditnih institucija da dio prihoda svake godine izdvajaju za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske i to na sljedeći način:

„Financiranje financijske pismenosti

Članak 311.a

(1) Kreditna institucija dužna je dio prihoda svake godine izdvajati za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske.

(2) Ministar financija odlukom donosi smjernicu o ispunjavanju obveze kreditne institucije iz stavka 1. ovoga članka.“

Istim Zakonom propisana je i prekršajna odredba za kreditne institucije ako dio prihoda svake godine ne izdvoje za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske:

„Prekršaj zbog nefinanciranja financijske pismenosti

Članak 361.c

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 26.540,00 do 66.360,00 eura kaznit će se za prekršaj kreditna institucija ako dio prihoda svake godine ne izdvoji za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske, što je protivno članku 311.a ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2650,00 do 6630,00 eura kaznit će se i odgovorna osoba iz uprave kreditne institucije.“

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama („Narodne novine“, broj 145/24.) objavljenim 13. prosinca 2024. godine, koji je stupio na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“ tj. 21. prosinca 2024., u članku 38. tj. u prijelaznim i završnim odredbama propisano je kako slijedi: „Ministar financija donijet će odluku iz članka 34. ovoga Zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.“

2. Namjena, svrha i cilj Smjernice

Prema obrazloženju citiranih odredbi Zakona, obveza kreditnoj instituciji da svake godine dio prihoda od obavljanja svoje djelatnosti izdvaja za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti uvedena je radi jačanja financijske pismenosti građana Republike Hrvatske. Tom odredbom i odgovarajućom prekršajnom odredbom u slučaju njezinoga kršenja želi se potaknuti aktivno uključivanje kreditnih institucija u jačanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske.

Smjernica koju donosi Ministarstvo financija ima za cilj usmjeriti kreditne institucije da obvezu financiranja aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti provode u najboljem interesu građana. U tom smislu, cilj je, na temelju planskih i sustavnih, cjelovitih i objektivnih postupaka financijskog opismenjavanja, građane educirati o ključnim financijskim temama, kako bi mogli planski upravljati svojim financijama te donositi informirane i kvalitetne financijske odluke. Stoga kreditne institucije svoju zakonsku obavezu financiranja aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana ne bi trebale promatrati kao zadovoljenje zakonske forme, niti kao dio informiranja i obavješćivanja utvrđenog odredbama Zakona, Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, 19/22. i 59/23.), Zakona o potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“, br. 75/09., 112/12., 143/13., 147/13., 9/15., 78/15., 102/15., 128/22. i 156/23.), Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“ br. 101/17., 128/22. i 156/23.), Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu („Narodne novine“, broj 70/17.), Zakona o platnom prometu („Narodne novine“, br. 66/18., 114/22. i 136/24.) i Zakona o elektroničkom novcu („Narodne novine“, br. 64/18., 114/22. i 136/24.), a najmanje kao doprinos boljoj vidljivosti i prihvaćenosti vlastite tržišne ponude.

Dakle, svrha ove Smjernice je odgovarajućim usmjeravanjem bankarskih financijskih resursa uloženi u osnaživanje financijske pismenosti građana ojačati i širiti bazu financijskih znanja i vještina kako bi se promoviralo informirano i odgovorno financijsko ponašanje, a na nacionalnoj razini doprinijelo uspostavljanju i jačanju održive infrastrukture i stvaranju poticajnog okruženja financijskog opismenjavanja.

Krajnji cilj je da korisnici financijskih proizvoda i usluga imaju odgovarajuće znanje o financijama kako bi racionalno upravljali svojim financijskim resursima, vodili i planirali svoje prihode i rashode, optimalno upravljali svojom štednjom i investiranjem, s dužnim oprezom upravljali troškovima i zaduživanjima, poznavali financijske sustave, proizvode i usluge te pristup proizvodima i uslugama u fizičkom i digitalnom obliku, vodili brigu o upravljanju rizikom, osiguranju imovine i planiranju mirovine, bili pripravnici na neočekivane događaje koji bi mogli utjecati na njihovu financijsku otpornost i sposobni zaštititi se od rastućih financijskih prijevara i mogućih pogrešaka, osobito u području digitalnih financija te bili upoznati s mehanizmima za rješavanje pritužbi i zaštitu potrošača.

3. Poštivanje etičkih načela i obrazovnih standarda

Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (u daljnjem tekstu: OECD) je 2020. godine definirala financijsku pismenost kao kombinaciju svjesnosti, znanja, vještina, stavova i ponašanja potrebnih za donošenje ispravnih financijskih odluka i u konačnici postizanja osobne financijske dobrobiti.

Angažman u području financijskog opismenjavanja, kao i svako drugo institucionalno djelovanje kojim se ostvaruju pedagoški i obrazovni učinci, zahtijeva primjenu najviših etičkih načela te stručnih i profesionalnih standarda u planiranju, provođenju i vrednovanju aktivnosti. Osobito je važno fokusirati se na dobrobit građana i izbjeći svaki potencijalni sukob interesa, uključujući korištenje edukativnog djelovanja za promotivne aktivnosti.

Prilikom usklađivanja sa spomenutim obrazovnim standardima važno je uvažavanje i načela objektivnosti te sveobuhvatnosti odnosno obuhvaćanja različitih (ciljanih) skupina stanovnika

na njima primjerene načine. Koliko god je moguće preporuča se korištenje jednostavnog i razumljivog načina prenošenja informacija.

Budući da proces edukacije u području financijskog opismenjavanja djeluje na znanja i vještine, stavove i ponašanja ljudi, preporuka je svakako kreditnim institucijama da u njegovo osmišljavanje, provedbu i praćenje uključe stručnjaka/e s kompetencijama u području obrazovanja (bilo iz redova svojih zaposlenika bilo u vanjskoj suradnji), kako bi se zadovoljili stručni, metodološki i etički standardi, vodeći računa o usmjerenosti prema odgovarajućim sadržajima i načinima edukacije i njenog praćenja, a ne promociji, u svim fazama tog procesa.

4. Izbjegavanje sukoba interesa

U slučaju kreditnih institucija, koje se nalaze u ulozi ponuđača i prodavatelja financijskih proizvoda i usluga, a sada temeljem Zakona dobivaju i ulogu aktivnog sudionika u području financijskog opismenjavanja, iznimno je važno da se taj latentni sukob interesa (komercijalna i obrazovna uloga) spriječi te da se mogućnost ostvarivanja partikularnih tržišnih interesa u procesu financijskog opismenjavanja izbjegne odnosno u cijelosti otkloni.

Iako se ovom Smjernicom ne mogu pobrojati svi mogući primjeri sukoba interesa koji se mogu pojaviti tijekom neke faze postupka osnaživanja financijske pismenosti, ako isto provodi bilo kreditna institucija bilo za to angažirana pravna ili fizička osoba, od kreditnih institucija se očekuje da poduzmu sve mjere kako bi se mogući sukob interesa izbjegao i da odgovorno, dosljedno i učinkovito upravljaju eventualnim rizicima u tom smislu.

Osnaživanje financijske pismenosti podrazumijeva pridržavanje načela istinitosti, nepristranosti i sveobuhvatnosti. Informiranje i educiranje treba biti utemeljeno na objektivnim činjenicama, uključujući prednosti i nedostatke, koristi i rizike određenih financijskih odluka i/ili ponašanja. U procesima i aktivnostima osnaživanja financijske pismenosti ne smiju se koristiti sadržaji iz kojih bi se mogle iščitati marketinške poruke koje upućuju na korištenje usluga određenog pružatelja ili favoriziranje određenog financijskog proizvoda ili usluge. Više od toga, informiranje i educiranje treba doprinositi poznavanju mogućnosti u ukupnoj tržišnoj ponudi, neovisno o tome koja ga kreditna institucija provodi, a ne izravnom ili neizravnom zagovaranju i poticanju preferencija prema određenom pružatelju usluga i/ili njegovim uslugama.

Primjeri dobrih praksi za izbjegavanje sukoba interesa:

1. Kreditna institucija u edukativnim aktivnostima povezanim uz kredite ne koristi stvarne primjere kredita iz vlastite ponude
2. Kod usporedbe kreditnih ponuda kao alat može biti korištena informativna ponuda kredita Hrvatske narodne banke
3. Edukativne aktivnosti vezane uz naknade po pojedinim kreditnim proizvodima i uslugama nisu vezane uz stvarne primjere iz ponude pojedine kreditne institucije
4. U pojedinim situacijama za edukativne aktivnosti opravdano je korištenje alata koji su namijenjeni potrošačima pri razmatranju stvarnih ponuda bankovnih proizvoda ili usluga (kreditni kalkulatori, simulatori i sl.).

5. Eksternalizacija usluga usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti

Jedan od mogućih pristupa za otklanjanje spomenutog sukoba interesa je eksternalizacija usluga provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti, u smislu usmjeravanja financijskih sredstava predviđenih za tu namjenu drugim pravnim ili fizičkim osobama koje udovoljavaju kriterijima relevantnosti, stručnosti i profesionalnosti za provedbu i/ili za cjelovito ostvarivanje (osmišljavanje, provedbu i analizu) aktivnosti financijskog opismenjavanja, a nisu u potencijalnom sukobu interesa.

U tom smislu, nema zapreke da kreditne institucije aktivnosti osnaživanja financijskog opismenjavanja provode putem Hrvatske udruge banaka, kao gospodarsko interesnog udruženja, Hrvatske gospodarske komore i drugih udruženja i/ili u međusobnoj suradnji dviju ili više institucija te pojedinačnim ili skupnim angažiranjem vanjskih izvođača.

Više je načina za eksternalizaciju spomenutih usluga koji se međusobno ne isključuju, a koje su kreditne institucije i do sada koristile u različite druge svrhe. Suradnja s različitim pravnim i fizičkim osobama, mjerodavnim ustanovama, institucijama i organizacijama, strukovnim i ostalim udrugama te stručnjacima već je duže vrijeme praksa pojedinih banaka koje aktivnosti financijskog opismenjavanja provode, između ostalog, i s ciljem osnaživanja njihovog društveno odgovornog poslovanja.

Moguće je također provoditi aktivnosti putem novoformiranih tijela i fondova, čime bi se mogli optimizirati ukupno raspoloživi financijski i ekspertni resursi te ostvarivati i dodatni sinergijski učinci.

Jedan od mogućih načina provedbe ove zakonske obveze je i putem javnog natječaja i/ili poziva za mjerodavne ustanove, institucije i organizacije, strukovne i ostale udruge te druge pravne osobe, ali i fizičke osobe (financijske i obrazovne stručnjake) u cilju financijske potpore njihovim najboljim i potencijalno najučinkovitijim programima i projektima financijskog opismenjavanja, kao i njihovom angažmanu u području financijske pismenosti.

Kod eksternalizacije usluga usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti potrebno je sagledati i potencijalne rizike takvog postupanja, poput reputacijskih rizika koji mogu biti posljedica korištenja usluga neadekvatno provjerenog poslovnog ugleda pružatelja usluge (fizičke ili pravne osobe).

6. Razdvajanje aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti od promidžbenih aktivnosti

Ako se aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti građana neće eksternalizirati (usmjeriti namjenska financijska sredstva, razradu i provedbu aktivnosti drugim pravnim ili fizičkim osobama koje će provoditi aktivnosti vezane za financijsko opismenjavanje), preporučuje se kreditnim institucijama razdvajanje spomenutih poslovnih aktivnosti ne samo u sadržajnom smislu, nego i u formalno procesnom smislu unutar kreditne institucije. To konkretno znači kako će biti potrebno u tu svrhu izdvojiti zaseban iznos sredstava i odrediti osobu koja će biti zadužena nadzirati navedene aktivnosti, a po potrebi i osnovati odnosno odrediti organizacijsku jedinicu za provedbu aktivnosti vezanih za financijsko opismenjavanje. Ako bi se oformila zasebna organizacijska jedinica koja će biti mjerodavna za provedbu aktivnosti vezanih za financijsko opismenjavanje, trebala bi imati dovoljan broj zaposlenika za provedbu plana

financijskog opismenjavanja koji za tu edukativnu ulogu trebaju biti osposobljeni te je potrebno poduzeti potrebne aktivnosti za edukaciju uključenih zaposlenika.

Strategijski ili drugi plan kojim će se utvrđivati aktivnosti povezane uz osnaživanje financijske pismenosti treba biti pripremljen od za to određene odgovorne osobe, a ako je ista oformljena i od organizacijske jedinice osnovane u tu svrhu, odobren od Uprave kreditne institucije (dodijeljen pojedinom članu Uprave) te biti poznat zaposlenicima koji su odgovorni za njegovu provedbu i ispunjenje. Takav je plan, za iduće kalendarsko razdoblje, potrebno dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci najkasnije do 31. prosinca tekuće godine.

Očekuje se da kreditne institucije vlastite promidžbene aktivnosti, kao i izvršenje zakonskih obaveza objave, informiranja, slanja obavijesti i drugo ne smatraju i ne prikazuju kao aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti, nego se takvima smatraju ciljane aktivnosti koje podižu razinu financijskih kompetencija građana i njihovog promišljenog i kvalitetnog upravljanja osobnim i obiteljskim financijama.

Ulaganjem u osnaživanje financijske pismenosti ne mogu se smatrati ulaganja u razvoj i održavanje platformi na kojima je potrošačima omogućen pristup bankovnim proizvodima i uslugama (internetska i mobilna bankarstva) iako se takve platforme mogu koristiti kod razvoja projekta povezanih uz osnaživanje financijske pismenosti potrošača.

7. Sadržajni obuhvat aktivnosti usmjerenih osnaživanju financijske pismenosti

Kreditne institucije trebaju postupak osnaživanja financijske pismenosti promatrati u kontekstu njihovog doprinosa ispunjavanju društveno odgovorne uloge. U tom smislu, važno je da u planiranju aktivnosti čiju će provedbu financirati uzmu u obzir interese građana i šire javnosti. Time se dodatno naglašava odgovornost kreditnih institucija u promicanju informiranog i odgovornog financijskog ponašanja, kao i u jačanju kompetencija građana kako bi mogli donositi kvalitetne i održive financijske odluke. Za pretpostaviti je kako su kreditne institucije koje pružaju bankovne i/ili financijske usluge spremne i sposobne sukladno svojim stručnim resursima te akumuliranim znanjima i iskustvima usmjeravati svoje aktivnosti na financijsko opismenjavanje građana osobito kroz teme koje se odnose na njihovo primarno područje poslovanja. Međutim, pritom je važno naglasiti kako zakonska odredba ne ograničava aktivnosti isključivo na teme povezane s bankarskim i/ili financijskim uslugama, već se odnosi na financiranje aktivnosti koje doprinose jačanju financijske pismenosti građana u širem smislu, uključujući, primjerice, osnovne financijske koncepte, upravljanje osobnim proračunom, odgovorno zaduživanje, zaštitu potrošača, razumijevanje financijskih rizika i slično.

Najsažetije, kao što je već spomenuto, financijsko opismenjavanje služi tome da građani steknu odgovarajuća znanja i vještine kako bi:

- racionalno upravljali svojim proračunom,
- vodili i planirali svoje primitke i izdatke,
- optimalno upravljali svojom štednjom i investiranjem,
- s dužnom pažnjom upravljali troškovima i zaduživanjima,
- poznavali financijske sustave, proizvode i usluge te pristup proizvodima i uslugama u fizičkom i digitalnom obliku,
- vodili brigu o upravljanju rizikom, osiguranju imovine i planiranju mirovine,

- bili pripravnici na neočekivane događaje koji bi mogli utjecati na njihovu financijsku otpornost,
- bili sposobni zaštititi se od rastućih financijskih prijevara i mogućih pogrešaka, osobito u području digitalnih financija te
- bili upoznati s mehanizmima za rješavanje pritužbi i zaštitu potrošača.

Polazište cjelovitog financijskog obrazovanja sadržano je u Okviru EU-a i OECD-INFE-a za financijske kompetencije odraslih iz 2022. godine (u daljnjem tekstu: Okvir), zajedničkom dokumentu EU-a i OECD-a, konkretno njegove Međunarodne mreže za financijsko obrazovanje (INFE), koji definira ključna znanja, vještine i stavove koje odrasli trebaju imati kako bi donosili informirane i odgovorne financijske odluke. U Okviru se kroz četiri temeljna sadržajna područja utvrđuje veći broj tema, razrađenih na više podtema. Svaka od tema i podtema rezultira većim brojem kompetencija koje operacionaliziraju što osoba mora znati, koje stavove zauzimati i/ili kako se ponašati, u cilju postizanja financijske pismenosti. Sve detalje kreditne institucije mogu pronaći u izvornom dokumentu i pripadajućem objašnjenju.

Na temelju navedenog, preporuka je kroz financiranje aktivnosti usmjerenih na financijsko opismenjavanje obuhvatiti četiri tematska područja:

- 1) Novac i transakcije
- 2) Planiranje i upravljanje financijama
- 3) Rizici i nagrade
- 4) Financijsko okruženje.

Svako područje dijeli se na teme i podteme koje detaljno opisuju znanja, vještine, stavove i ponašanja potrebna za financijsko opismenjavanje. Primjerice, unutar područja Novac i transakcije može se provedbom aktivnosti i mjera financijskog opismenjavanja obuhvatiti osnovne pojmove o valuti, razlikovanje sredstava plaćanja, korištenje platnih usluga i digitalnih alata. Kada je riječ o području Planiranje i upravljanje financijama ono se može usmjeriti na teme poput izrade proračuna, štednje, upravljanja dugom, dok se kroz područje Rizici i nagrade mogu pokrivati teme poput razumijevanja kamatnih stopa, inflacije, osiguranja i investicija. Financijsko okruženje je područje u kojemu je moguće usmjeriti se na teme poput prava potrošača, financijskih institucija i njihove ponude te utjecaja šireg gospodarstva i zakonske regulative. Prilikom provedbe svih aktivnosti i mjera važno je imati na umu kako bi cilj svake od njih trebao biti usmjeren na poticanje financijske pismenosti kako bi građani u konačnici mogli donositi informirane odluke, razumjeti financijske proizvode i učinkovitije sudjelovati u ekonomskom životu.

Kada je riječ o kompetencijama, svaka kompetencija razmatra se s tri aspekta:

- 1) Informiranost, znanje i razumijevanje
- 2) Vještine i ponašanje te
- 3) Samopouzdanje, motivacija i stavovi.

Prvi aspekt „informiranost, znanje i razumijevanje” odnosi se na razinu razumijevanja osnovnih financijskih pojmova i informacija, a uključuje sposobnost prepoznavanja pouzdanih izvora informacija te razumijevanja financijskih usluga, uključujući prava, obveze i moguće rizike (poznavanje određenih informacija ili upućenost u određenu temu). Drugi aspekt „vještine i ponašanje” obuhvaća praktične sposobnosti upravljanja osobnim financijama kao što su izrada proračuna, uspoređivanje financijskih usluga, donošenje informiranih financijskih odluka te

odgovorno financijsko ponašanje u svakodnevnom životu. Treći aspekt „samopouzdanje, motivacija i stavovi” odnosi se na odlučivanje o poduzimanju ili nepoduzimanju određenih financijskih postupaka s ciljem ostvarivanja ili održavanja financijske dobrobiti, spremnost na učenje i prilagodbu te pozitivan odnos prema odgovornom financijskom ponašanju.

U Prilogu koji je sastavni dio ove Smjernice, polazeći od Okvira, izdvojene su kompetencije po pojedinim tematskim područjima prema kojima kreditne institucije mogu konkretno formulirati svoje aktivnosti. U njemu je opisano što se očekuje da odrasle osobe potrošači usvoje po svakoj od tema i podtema iz četiri tematska područja i po svakom od naprijed opisana tri aspekta kompetencija, tj. tri komponente financijske pismenosti.

Uz navedeno iz Priloga, kreditne institucije mogu obrađivati i druge teme koje temeljem Okvira i drugih mjerodavnih izvora ocijene potrebnima i korisnima za građane. Osim aktualnih tema, mogu se obuhvatiti i sadržaji koji predviđaju buduća kretanja u svijetu financija. Na taj način omogućio bi se razvoj kompetencija koje građanima omogućuju snalaženje u sve kompleksnijem financijskom okruženju. Uključivanjem inovativnih tema u mjere i aktivnosti financijskog opismenjavanja građane pripremio bi ih se ne samo za donošenje informiranih odluka danas, već i za odgovorno upravljanje osobnim financijama u budućnosti.

Nadalje, kreditne institucije za osmišljavanje i provedbu svojih aktivnosti financijskog opismenjavanja građana osim Okvira, mogu koristiti i druge relevantne nacionalne i međunarodne dokumente, kao što su: Okvir financijskih kompetencija za djecu i mlade u Europskoj uniji iz 2023. godine, preporuke o financijskoj pismenosti OECD-a, nacionalni strateški okviri financijske pismenosti potrošača, akcijski planovi za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača i dr. Kao izvor podataka o stanju i potrebama u području financijskog opismenjavanja, mogu se koristiti rezultatima nacionalnih i međunarodnih istraživanja i dr.

Ono što svakako može u velikoj mjeri doprinijeti financijskom opismenjavanju građana je pravovremeno i jasno informiranje građana o zakonodavnim inicijativama, ne samo na nacionalnoj nego i na razini Europske unije, koje izravno utječu na način na koji građani upravljaju svojim financijama (primjerice, uvođenje digitalnog eura). Ponekad, takve inicijative mogu znatno utjecati na svakodnevne financijske navike građana, način upravljanja novcem i pristup financijskim uslugama. U vrijeme kada se tehnologije i financijski alati brzo razvijaju, građanima je potrebna jasna, točna i dostupna informacija kako bi razumjeli što se mijenja, zašto se mijenja i kako to može na njih utjecati.

Također, važno je nastaviti osvještavati građane o mogućnostima usmjeravanja vlastite uštede prema investicijskim proizvodima, uključujući i one koji imaju pozitivan ekološki učinak, vodeći računa o prihvatljivoj razini procijenjenog rizika. Kroz edukaciju i informiranje građane se može osvještavati o mogućnostima ulaganja u instrumente poput zelenih obveznica i zelenih zajmova, koji financiraju projekte s jasno definiranim ekološkim ciljevima i pridonose izgradnji održivijeg i otpornijeg gospodarskog modela.

8. Usmjeravanje aktivnosti i komunikacijski kanali

Populaciju koja je subjekt financijskog opismenjavanja čine svi građani Republike Hrvatske, a to znači pojedinci i skupine različitih socioekonomskih obilježja koji stoga imaju različite potrebe i interese, ali i nejednake razine prethodne informiranosti i educiranosti u području financijske pismenosti, kao i različite mogućnosti pristupa financijskom opismenjavanju.

Za potrebe planiranja, provedbe, praćenja i vrednovanja financijskog opismenjavanja poželjan je segmentirani pristup kako bi se, uz aktivnosti namijenjene ukupnoj populaciji, za svaku skupinu planirale odgovarajuće aktivnosti financijskog opismenjavanja, i formalno i sadržajno, vodeći računa o mogućnostima njihova obuhvata i dosega.

Preporučljivo je da se aktivnosti koje se provode za potrebe financijskog opismenjavanja dominantno ne usmjere prema jednoj ciljnoj skupini nego da budu usmjerene na edukaciju cjelokupnog stanovništva, ali balansirane sukladno stanju (utvrđenoj postojećoj razini financijske pismenosti na koju ukazuju nacionalna i međunarodna istraživanja i drugi relevantni izvori) te potrebama i interesima pojedinih skupina populacije.

Aktivnosti bi se trebale posebno odnositi na određene ranjive ciljne skupine kao što su npr. korisnici socijalnih naknada, osobe s niskim primanjima, prezadužene osobe, osobe s invaliditetom, osobe starije životne dobi, stanovnici u ruralnim i slabije prometno povezanim krajevima, studenti, migranti/strani radnici, mikro poduzetnici, poljoprivrednici (mala poljoprivredna gospodarstva), itd.

Također, pri provođenju aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti, ako je riječ o izravnim aktivnostima, potrebno je voditi računa o njihovoj primjerenoj geografskoj diversifikaciji.

Uz izravne edukativne aktivnosti (različite edukativne aktivnosti u neposrednim susretima: predavanja, radionice, treninzi, seminari, konferencije, simpoziji, sajmovi, izložbe, druženja i druga događanja za građane), preporučljivo je da kreditne institucije osiguraju doseg i obujam aktivnosti elektroničkim putem (elektronički/digitalni mediji, internetske stranice, aplikacije, mobilne aplikacije, društveni mediji kao što su: Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, X itd., medijske aktivnosti putem radija i televizije) i tiskanim kanalima (tiskani mediji, letci, brošure, infografike, plakati i drugo).

Isto tako se može organizirati oglasna ploča/kutak za financijsko opismenjavanje u svakoj poslovnici, s dostupnim materijalima vezano uz financijsku pismenost.

Dobro osmišljen internetski portal može pomoći stanovništvu odgovarajućim informacijama o financijskim temama i poslužiti kao učinkovit alat za opću financijsku pismenost i digitalnu financijsku pismenost.

Važno je uzeti u obzir da za najranjivije skupine (osobe s posebnim potrebama, socijalno i obrazovno deprivirane osobe, osobe s jezičnom barijerom, osobe starije dobi koje se ne snalaze s modernim tehnologijama, osobe koje su pod pritiskom i stresom zbog financijskih teškoća) najučinkovitija je edukacija “licem u lice” i personalizirani pristup, a za sve skupine treba osobito voditi računa o prilagođenosti i razumljivosti pisanih i usmenih sadržaja.

9. Financiranje aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti

Od kreditnih institucija se očekuje da za osnaživanje financijskog opismenjavanja svake godine izdvoje primjereni dio prihoda kako bi u konačnici to rezultiralo mjerljivim napretkom u području financijske pismenosti građana, u skladu sa svojim ukupnim godišnjim prihodima i njihovim tržišnim udjelom.

10. Planiranje i izvještavanje o financiranju i provođenju aktivnosti

Plan financiranja i provedbe navedenih aktivnosti sadrži najmanje sljedeće: godišnji iznos sredstava usmjerenih u cilju osnaživanja financijske pismenosti i način njihovog alociranja, vrste i oblike aktivnosti koje će se provoditi, njihov sadržaj i namjenu, provoditelje aktivnosti, kategoriju i obuhvat korisnika, pokazatelje uspješnosti i načine praćenja i vrednovanja.

Kreditna institucija je dužna najkasnije do 30. travnja svake godine izraditi izvještaj o aktivnostima koje su u protekloj kalendarskoj godini financirane i provedene s ciljem osnaživanja financijskog opismenjavanja građana Republike Hrvatske, neovisno o tome je li aktivnosti provodila sama ili u suradnji s vanjskim sudionicima ili je njihovo izvođenje prenijela na ugovornu organizaciju te isti dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci.

Izvještaj uključuje sve informacije koje kreditna institucija smatra relevantnim, a sadrži najmanje: detaljan popis izvršenih aktivnosti osnaživanja (edukativnih i drugih aktivnosti) u području financijske pismenosti, s naznakom broja, vrste i oblika aktivnosti, sadržaja aktivnosti, provoditelja aktivnosti, broja i kategorije korisnika odnosno osoba obuhvaćenih aktivnostima osnaživanjima, rezultate vrednovanja, te ukupan iznos koji je kreditna institucija uložila u osnaživanje financijske pismenosti te koliki je to postotak u odnosu na ukupne prihode institucije ostvarene u prethodnoj kalendarskoj godini.

11. Završne napomene i prijelazno razdoblje

Kreditne institucije dužne su poduzeti sve potrebne aktivnosti radi usklađenja svojeg poslovanja s odredbama Zakona i s ovom Smjernicom, a nadzor nad istima provodi Hrvatska narodna banka.

Kreditne institucije dužne su dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci strategijski ili drugi plan kojim će se utvrditi aktivnosti povezane uz osnaživanje financijske pismenosti u narednoj godini naveden u točki 6. ove Smjernice najkasnije do 31. prosinca za iduću kalendarsku godinu. Kreditne institucije dužne su dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci izvještaj o ispunjenju aktivnosti vezanih uz osnaživanje financijske pismenosti u protekloj kalendarskoj godini naveden u točki 10. ove Smjernice najkasnije do 30. travnja svake godine.

Iznimno od navedenog, kreditne institucije dužne su dostaviti prvi izvještaj o provedbi aktivnosti za razdoblje od donošenja ove Smjernice do 31. prosinca 2025. godine, što je ujedno i razdoblje prilagodbe i pripreme za provedbu Smjernice. Taj prvi izvještaj o provedbi aktivnosti kreditne institucije su dužne dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci najkasnije do 30. travnja 2026. godine, a najkasnije do 31. prosinca 2025. kreditne institucije dužne su Hrvatskoj narodnoj banci dostaviti prvi cjelogodišnji plan aktivnosti za 2026. godinu.

Hrvatska narodna banka može u svrhu praćenja i provođenja nadzora zadati odgovarajući obrazac za planiranje i/ili izvještavanje u cilju preglednog analitičkog i statističkog praćenja.

U prilogu:

Prilog - Tematska područja i teme na koje se mogu usmjeriti aktivnosti koje financiraju kreditne institucije u cilju financijskog opismenjavanja građana i povećanja njihovih kompetencija u području financijske pismenosti

Prilog. Tematska područja i teme na koje se mogu usmjeriti aktivnosti koje financiraju kreditne institucije u cilju financijskog opismenjavanja građana i povećanja njihovih kompetencija u području financijske pismenosti

U nastavku se, raspoređene u četiri tematska područja, razrađuju kompetencije u području financijske pismenosti, na temelju kojih kreditne institucije mogu osmisliti i konkretnije formulirati aktivnosti u području financijskog opismenjavanja građana.

Za svaku od tema i podtema u okviru četiri tematska područja (1. Novac i transakcije, 2. Planiranje i upravljanje financijama, 3. Rizici i nagrade te 4. Financijsko okruženje) i za svaki od naprijed navedenih aspekata/komponenti kompetencija u području financijske pismenosti (Informiranost, znanje i razumijevanje; Vještine i ponašanje; Samopouzdanje, motivacija i stavovi) opisuju se željeni ishodi.

Aktivnosti koje se financiraju i provode svakako bi trebalo usmjeravati tako da se koliko je moguće doprinese dostizanju očekivanja, odnosno standarda (ishoda) koji se navode u tablici.

1. Novac i transakcije

Tema	Informiranost, znanje i razumijevanje	Vještine i ponašanje	Samopouzdanje, motivacija i stavovi
1.1. Novac i valute	<u>Različiti oblici novca (novčanica, kovanice, digitalni novac)</u> - Potrošač prepoznaje osnovne značajke novčanica i kovanica (vrijednost, simboli, veličina, boja) - Potrošač razumije funkciju fizičkog novca kao sredstva plaćanja i pohrane vrijednosti - Potrošač je upoznat s načinima zaštite od krivotvorenja (npr. vođeni znakovi) - Potrošač razumije značenje zakonskog sredstva plaćanja (legal tender) i njegovu ulogu u gospodarstvu - Potrošač razumije razliku između gotovog novca, digitalnog i kripto novca - Potrošač razumije prednosti i nedostatke različitih oblika novca (npr. praktičnost digitalnog novca vs. anonimnost gotovine).	- Potrošač zna kako se provode osnovne provjere autentičnosti novčanica - Potrošač razlikuje različite vrste novčanica i kovanica te ih zna brzo prepoznati i usporediti - Potrošač zna gdje je moguće pravilno zamijeniti oštećene novčanice	- Potrošač se osjeća sigurno u rukovanju gotovim novcem i nema strah od pogrešaka - Potrošač razvija pozitivan i odgovoran stav prema fizičkom novcu kao dijelu osobnih financija - Potrošač je motiviran za učenje o razlikama između gotovog novca i digitalnog novca - Potrošač ima svijest o vrijednosti novca i odgovornosti pri njegovom korištenju

	<u>Strane valute i devizni tečaj</u> - Potrošač ima znanje i zna prepoznati najvažnije svjetske valute (USD, EUR, GBP, JPY) i njihova obilježja - Potrošač razumije što je tečaj i konverzija valuta - Potrošač zna i razumije razliku između fiksnog i promjenljivog deviznog tečaja - Potrošač zna primijeniti tečajnu listu banaka i HNB-a (razlika između kupovnog, srednjeg i prodajnog tečaja) - Potrošač razumije da se naknade, provizije i devizni tečajevi za transakcije razlikuju ovisno o vremenu i pružateljima	- Potrošač zna samostalno pročitati i usporediti tečajnu listu - Potrošač uzima u obzir naknade i devizne tečajeve pri odabiru doznaka ili načinu razmjene novca - Potrošač zna izračunati koliko će dobiti novca u drugoj valuti uz zadani tečaj i razumije učinak provizije	- Potrošač se osjeća sposobnim upravljati novcem prilikom putovanja, online kupnje ili mijenjanja valuta - Potrošač ima kompetencije usporediti devizne tečajeve različitih pružatelja u potrazi za najboljom kotacijom
1.2. Plaćanje	<u>Načini plaćanja</u> - Potrošač razumije razliku između različitih načina plaćanja i zna ih sigurno upotrebljavati (npr. debitna ili kreditna kartica, internetske usluge prijenosa, bankovni prijenos na privatni račun, mobilni/digitalni novčanik) - Potrošač zna procijeniti moguće rizike i koristi različitih načina plaćanja - Potrošač zna kako sigurno koristiti kartice i digitalne usluge (npr. dvofaktorska autentifikacija, znanje o osnovnim pokazateljima koji ukazuju na nepouzdanu stranicu i izbjegavanje nepoznatih linkova) - Potrošač zna da se kupovina kreditnom karticom može odgoditi i uzrokovati troškove kamata ako se ne otplati u roku - Potrošač zna kako koristiti bankovne aplikacije i e-novčanike na siguran način - Potrošač zna kako kartična plaćanja i usluge po modelu „<i>kupi sada, plati kasnije</i>“ mogu povećati	- Potrošač upotrebljava primjerene načine i tehnologije plaćanja, uzimajući u obzir ukupni trošak, rizik i praktičnost odabranog načina - Potrošač ima znanja i sposoban je izvršiti internetska plaćanja na različitim platnim servisima u skladu s mjerama digitalne sigurnosti - Potrošač može prepoznati rizike vezane uz elektroničko plaćanje i zna primijeniti odgovarajuće zaštitne mjere (npr. korištenje sigurnih mreža, provjera vjerodostojnosti primatelja) - Potrošač je sposoban upravljati vlastitim sredstvima korištenjem više platnih metoda, uz svijest o mogućim troškovima, zaduženju ili odgođenim obvezama	- Potrošač je motiviran naučiti nove načine plaćanja i pratiti tehnološke promjene u financijskim uslugama - Potrošač pokazuje pozitivan stav prema odgovornom korištenju platnih sredstava i razumije važnost sigurnog ponašanja prilikom digitalnih transakcija - Potrošač je otvoren za usvajanje novih digitalnih rješenja, ali zadržava kritički pristup u procjeni rizika i zaštiti podataka - Potrošač razvija naviku provjere uvjeta plaćanja i mogućih skrivenih troškova (npr. kod „<i>kupi sada, plati kasnije</i>“ modela) i pritom vodi računa o dugoročnim posljedicama odabranog modela

1.3. Cijene i kupnje	sklonost impulzivnoj potrošnji		
	<u>Računi za plaćanje</u> - Potrošač zna koje vrste računa za plaćanje postoje, npr. osnovni račun, tekući račun, račun s dodatnim uslugama, devizni račun, žiro račun - Potrošač zna koje se dodatne usluge mogu ugovoriti uz račun za plaćanje (SMS obavještanje, e-mail obavještanje, dostava mjesečnog izvotka, e-bankarstvo, pomoć u kući, pomoć na cesti itd.) - Potrošač zna da ima pravo otvoriti i koristiti račun za plaćanje s osnovnim uslugama (osnovni račun) i druge vrste računa za plaćanje koji imaju povoljnije uvjete za potrošače - Potrošač zna da ima pravo otvoriti i koristiti osnovni račun za osjetljivu skupinu potrošača, ako pripada skupini potrošača koji su korisnici prava prema zakonu kojim je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak - Potrošač zna da ima pravo koristiti proizvod ili uslugu koju kreditna institucija uvodi temeljem zakonom propisane obveze.	- Potrošač izbjegava prekomjerno korištenje dozvoljenog prekoračenja (minusa) - Potrošač planira mjesečne prihode i rashode kako bi izbjegao financijske poteškoće - Potrošač preispituje svoje potrebe, navike potrošnje i uspoređuje ponude banaka kako bi upotrebljavao onaj račun za plaćanje koji odgovara njegovim potrebama i zahtjevima - Potrošač se ponaša odgovorno tako da ne dijeli podatke o računu za plaćanje drugim osobama	- Potrošač rado koristi mobilno i internet bankarstvo - Potrošač koristi elektronske načine plaćanja (kartice, QR kodovi) - Potrošač vjeruje digitalnim tehnologijama i spreman je isprobati nove tehnologije - Potrošač je motiviran prepoznati razliku u namjeni pojedinih vrsta računa radi bolje kontrole osobnih financija, bržeg i lakšeg donošenja odluka i lakšeg poslovanja (privatni/poslovni račun)
	<u>Cijene</u> - Potrošač razumije da se kupovna moć može mijenjati pod utjecajem inflacije jer ista predstavlja opći rast cijene dobara i usluga što dovodi do smanjenja vrijednosti novca	- Potrošač istražuje i primjenjuje načine kako ublažiti utjecaj inflacije na svoj novac, primjerice investiranjem u državne obveznice, nekretnine, plemenite metale, kupovinom unaprijed	- Potrošač razumije da inflacija smanjuje kupovnu moć motivira ga na donošenje promišljenih odluka o štednji, ulaganju i potrošnji, te oblikuje pozitivan stav prema aktivnom upravljanju vlastitim budžetom kako bi zaštitio i očuvao vrijednost svog novca.
	<u>Kupnje</u> - Potrošač zna koja se prava potrošača primjenjuju pri sklapanju ugovora o kupoprodaji	- Potrošač razmatra cjelokupnu vrijednost ili korisnost potencijalne kupnje i njezinu cijenu	- Potrošač pouzdano koristi pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat

	na daljinu – internetska prodaja: pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana, pravo na informacije o cijeni, troškovima dostave, identitetu i adresi trgovca, pravo na potvrdu narudžbe kao znaka da je ugovor sklopljen - Potrošač je svjestan je da oglasi, posebne ponude i mediji mogu imati snažan utjecaj na percipiranu poželjnost određenih kupnji pa donosi promišljenu i racionalnu odluku prije kupnje umjesto impulzivne i neplanirane - Potrošač razumije da nepovratni troškovi iz prošlosti ne bi trebali utjecati na sadašnje odluke o kupnji nego je potrebno osvježiti perspektivu potrošnje, postaviti ciljeve za budućnost i poraditi na stilu potrošnje	vagajući odnos cijene i kvalitetu, uspoređujući cijenu s konkurencijom - Potrošač poduzima korake kako bi obavio informiranu kupnju kao što su definiranje vlastitih potreba i ciljeva, istražuje tržište i različite ponude, čita recenzije i uvažava mišljenja korisnika	artikala kupljenih na internetu ili drugim vrstama prodaje na daljinu jer ozbiljno shvaća svoje potrebe i interese - Potrošač pouzdano i racionalno odbija prodajne ponude koje nisu zadovoljavajuće ili željene, uključujući internetske ponude (tj. skočni prozori, internetski oglasi)
1.4. Financijske evidencije i ugovori	<u>Razumijevanje i potpisivanje ugovora</u> - Potrošač razumije da se potpisivanjem ugovora i pristajanjem na odredbe i uvjete prilikom kupnje stvaraju prava i obveze za njega i trgovca - Potrošač zna da prema Zakonu o obveznim odnosima kvalificirani elektronički potpis ima jednaku pravnu vrijednost kao vlastoručni potpis - Potrošač zna da je važno čuvati određene dokumente gdje im prema potrebi mogu lako pristupiti (čuvati račune za potrebe ostvarenja prava iz garancije ili radi ostvarenja prava na jednostrani raskid)	- Potrošač pažljivo provjerava podatke na financijskim evidencijama i ugovore prije nego što ih pohrani na sigurno mjesto	- Potrošač je spreman zatražiti stručan savjet prije potpisivanja ugovora

2. Planiranje i upravljanje financijama

Tema	Informiranost, znanje i razumijevanje	Vještine i ponašanje	Samopouzdanje, motivacija i stavovi
	<u>Ciljevi i prioriteti u štednji</u> - Potrošač je upoznat sa službenim vodičima za štednju koje izdaju banke i druge financijske institucije, edukativnim programima za mlade i odrasle, poput predavanja u školama ili online tečajeva - Potrošač je upoznat s konceptom postupanja s osobnom štednjom kao s preuzetom financijskom obvezom, poznatim i kao „plaćanje prvo sebi” (eng. "pay yourself first"), prema kojem osoba prvo izdvaja određeni iznos za svoju štednju prije nego što koristi novac za druge izdatke, poput potrošnje na svakodnevne potrebe ili druge obveze - Potrošač razumije važnost štednje za financijsku sigurnost i ostvarenje ciljeva - Potrošač razumije utjecaj inflacije na realnu vrijednost uštedenog novca.	- Potrošač utvrđuje konkretne ciljeve štednje u određenom roku i pristup za njihovo ostvarenje radi postizanja financijske stabilnosti, sigurnosti i efikasnosti u upravljanju novcem - Potrošač zna da je nužno stvoriti naviku štednje i nastoji štedjeti svaki put kad ostvari dohodak kako bi ostvario i zadržati financijsku sigurnost - Potrošač daje prioritet štednji pred nekim oblicima diskrecijske potrošnje jer je svjestan da to pridonosi financijskoj disciplini i kreiranju njegove financijske slobode u budućnosti - Potrošač poduzima korake za štednju za hitne situacije kako bi se mogao nositi s financijskim šokovima, kao što su otvaranje posebnog računa za hitne situacije i uspostava automatizirane štednje - Potrošač poduzima mjere opreza da bi zaštitio uštedeni novac, primjerice ulaganjem u različite instrumente	- Potrošač utvrđuje vlastite ciljeve štednje na temelju realističnih želja za koje smatra da ih je moguće ostvariti - Potrošač smatra štednju osnovnim dijelom kućnog proračuna i stoga prati mjesečnih troškova te kupuje racionalno
	<u>Novčane rezerve</u> - Potrošač razumije koristi od štednje za hitne situacije koja predstavlja važan financijski alat omogućavajući mu da se nosi s neočekivanim financijskim šokovima, poput gubitka posla, iznenadnih medicinskih troškova, događaja koji su viša sila kao npr. poplave, potresi, prirodne nepogode te drugih neplaniranih situacija koje zahtijevaju brze financijske izdatke	- Potrošač poduzima korake za štednju za hitne situacije odvajanjem novca za štednju svaki mjesec, postavljanjem ciljani iznos za štednju, analizira mjesečne troškove, izbjegavanjem nepotrebnih troškova i smanjenjem postojećih dugova	- Potrošač cijeni dodatnu financijsku otpornost stvorenu štednjom jer mu pruža osjećaj kontrole, štiti ga od dugova i gradi samopouzdanje - Potrošač je zadovoljan je postojećom štednjom ili je motiviran povećati ju povećanjem prihoda, smanjenjem potrošnje te

2.1. Štednja			racionalnim i informiranim ulaganjem
	<u>Odabir štednih proizvoda</u> - Potrošač razlikuje štednju/depozit u kreditnoj instituciji i oročavanje novčanih sredstava u kreditnoj uniji - Potrošač razumije razliku između standardnih vrsti štednji u kreditnim institucijama (štednja po viđenju, oročena štednja, štednja s višekratnim uplatama, štednja s premijom, rentna štednja, dječja štednja, stambena štednja) - Potrošač je upoznat s činjenicom da su deponirana sredstva u kreditnim institucijama osigurana do (uključujući) iznosa od 100.000,00 eura, a iznimno, dodatno osiguranje u iznosu do 30.000,00 eura vrijedi za sredstva koja su povezana s prodajom nekretnine, sklapanjem braka, razvoda, umirovljenja, otpuštanja, invaliditeta, bolesti, smrti ili su isplaćena u svojstvu odštete ako su deponirana unutar tri mjeseca od trenutka kada nastupi osigurani slučaj u toj kreditnoj instituciji - Potrošač je upoznat je s obvezom kreditne institucije da mu uruči Obrazac s informacijama prije sklapanja ugovora o depozitu (dalje u tekstu ovog odlomka: ugovor) s ciljem usporedbe ugovora koji su dostupni na tržištu, procjene njihovih učinaka i donošenja informirane odluke o tome hoće li sklopiti ugovor - Potrošač je upoznat s mogućnošću i uvjetima raskida ugovora i mogućnošću obnavljanja ugovora o štednji - Potrošač je upoznat s obvezom plaćanja poreza na prihod od ostvarenih kamata na štednju - Potrošač je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu bez naknade prilikom zaključivanja ugovora o štednji predoči sve važne uvjete ugovora, opće uvjete poslovanja u depozitarnom poslovanju i/ili pravilnike	- Potrošač poduzima mjere opreza da bi zaštitio ušteđeni novac otvaranjem štednog računa, ulaganjem kako bi se zaštitio od utjecaja inflacije	- Potrošač odabire štedne proizvode prema svojim preferencijama, uključujući faktor održivosti radi usklađivanja financijskih ciljeva sa osobnim vrijednostima

	o obračunu kamata, metodologiju obračuna i promjene naknada i/ili izvadak iz tarife naknada - Potrošač je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu na njegov zahtjev uruči nacrt ugovora ako kreditna institucija pristaje na zasnivanje depozitnog odnosa - Potrošač je upoznat s činjenicom da ugovaranjem promjenjive kamatne stope preuzima kamatni rizik, odnosno mogućnost povećanja ili smanjenja kamatne stope koja će se primjenjivati na oročeni depozit, a ugovaranjem fiksne kamatne stope izbjegava kamatni rizik		
	<u>Upravljanje štednjom</u> - Potrošač je upoznat s digitalnim alatima koji pomažu u redovitoj štednji, a koji su razvijeni su od strane nepristranih pružatelja (koji nisu direktno povezani s bankama ili financijskim institucijama), kao što su primjerice; aplikacije za automatsko zaokruživanje troškova; aplikacije za planiranje osobnog proračuna - PocketGuard, GoodBudget itd.	- Potrošač prati porast uštedećine vođenjem evidencije o uštedećini - Potrošač prema potrebi prilagođava štednju, primjerice povećanjem postotka štednje u slučaju povećanja iznosa prihoda ili obrnuto	- Potrošač je motiviran upotrebljavati alate koji pomažu u redovitoj štednji jer ih ocjenjuje korisnim i ima povjerenje u digitalnu tehnologiju
	<u>Razmatranja prije traženja kredita</u> - Potrošač razumije da se ulaskom u ugovorni odnos preuzimaju i određene obveze te da neispunjavanje tih obveza za sobom povlači i određene financijske sankcije u obliku zateznih kamata i/ili dodatnih troškova, čime se stvara osnova za nastanak dugovanja i poduzimanje aktivnosti za naplatu nepodmirenih obveza od strane kreditne institucije - Kako bi se umanjila mogućnost naknadnih iznenađenja, neugodnosti i razočarenja, potrošač je svjestan kako je potrebno: - dobro razmisliti o tome je li kredit ili neki drugi oblik zaduživanja neophodan - utvrditi vlastite financijske mogućnosti (trenutno i tijekom cijeloga vremena trajanja	- Potrošač upotrebljava kredit samo kad je potrebno i nakon razmatranja alternativnih opcija sposobnosti vraćanja duga, kamatnih stopa i uvjeta - Potrošač pažljivo bira i procjenjuje uvjete sklapanja ugovora o kreditu uzimajući u obzir čimbenike kao što su kamatna stopa, stopa inflacije, ukupan trošak i fleksibilnost te iznos obroka	- Potrošač je motiviran razmatrati posljedice sklapanja ugovora kredita prije donošenja odluke kao što su povećanje financijskog rizika, potreba za jamstvom, utjecaj na kreditnu sposobnost u budućnosti, rizik od inflacije - Potrošač je uvjeren u ispravnost i racionalnost svoje odluke da bude jamac za kredit ili traži osobu da mu bude jamac za kredit

2.2. Krediti	ugovornog odnosa) - raspitati se o uvjetima kreditiranja za istu ili sličnu vrstu kredita kod više kreditnih institucija - proučiti sve raspoložive informacije o uvjetima i mogućnostima zaduživanja - zatražiti dodatna pojašnjenja, ako su potrebna - zatražiti savjet ili pomoć, ako je potrebno, i - prije konačne odluke, još jednom dobro razmisliti - Potrošač razumije da kreditna institucija procjenjuje sposobnost otplate kredita prije zaduživanja zbog prepoznavanja financijske sposobnosti potrošača, izbjegavanja prekomjernog zaduživanja, planiranja budućih financijskih ciljeva te posljedično smanjenja stresa i nesigurnosti - Potrošač razumije kako je važno znati koji je rok otplate i je li isti promjenjiv ili fiksni zbog donošenja informirane odluke prilikom sklapanja ugovora o kreditu - Potrošač razumije da je ukupan trošak kredita prikazan efektivom kamatnom stopom (EKS), no EKS ne uključuje troškove koji nisu direktno vezani uz uvjete kreditne institucije, tj. javnobilježničke pristojbe, naknade za pribavljanje uvjerenja, potvrda, dozvola ili rješenja nadležnih tijela, kao ni eventualne troškove zateznih kamata koje u budućnosti mogu nastati kao posljedica nepravodobnoga plaćanja obveza - Potrošač razlikuje upotrebu kredita za stvaranje ili povećanje budućeg dohotka (investicija u obrazovanje, kupovina nekretnine) od upotrebe kredita za potrošnju (kupovina automobila, elektronike, odjeće) - Potrošač zna da kreditna institucija pri traženju kredita može zahtijevati jamstvo radi osiguranja otplate, pri čemu predmet oblici jamstva mogu biti primjerice osobno jamstvo, hipoteka, zalog na		
----------------------------	--	--	--

	pokretninama - Potrošač razumije da osobno jamstvo može dovesti do ozbiljnih društvenih i financijskih posljedica budući da jamac na sebe preuzima značajnu financijsku odgovornost		
	<u>Odabir kredita</u> - Potrošač zna ili može jednostavno istražiti različite dostupne vrste kredita koji se po dijele po namjeni i dospijecu (dugoročni, srednjoročni, dugoročni) - Potrošač razlikuje vrste nenamjenskih kredita (okvirni, gotovinski, lombardni i hipotekarni) i namjenskih kredita (potrošački, za kupnju motornih vozila, studentski/učenički, stambeni) - Potrošač je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu prije sklapanja ugovora o kreditu (dalje u tekstu ovog odlomka: ugovor) bez naknade predoči, osim stvarne cijene kredita, sve druge bitne uvjete ugovora i obvezom da mu na njegov zahtjev dužna dati nacrt ugovora ako pristaje na zasnivanje kreditnog odnosa s potrošačem - Potrošač je upoznat je s obvezom kreditne institucije da mu prije sklapanja ugovora omogući uvid u opće uvjete poslovanja u kreditnom poslovanju i i/ili pravilnike o obračunu kamata, metodologiju obračuna i promjene naknada i/ili izvadak iz tarife naknada kojima se pobliže pojašnjavaju: - važeće nominalne godišnje stope redovnih i zateznih kamata - način obračuna kamata - uvjeti promjene redovne i zatezne kamatne stope tijekom otplate kredita - valuta glavnice ili valuta uz koju je glavnica vezana i pojašnjenje rizika promjene tečaja tih valuta - naknade i provizije koje se zaračunavaju i mogućnost njihove promjene	- Potrošač obraća pažnju na moguće nejasne uvjete ugovora, skrivene troškove, vrlo kratke rokove otplate - Potrošač promišljeno odlučuje o uzimanju brzih online kredita	- Potrošač je osviješten o svojim pravima i sa samopouzdanjem traži dodatne informacije o različitim vrstama kredita što mu omogućuje dobro razumijevanje osnovnih vrsta kredita i općenito dobra financijska pismenost - Potrošač samopouzdanje odabire prikladnog davatelja kredita i prikladni kreditni proizvod, među ostalim upotrebom dostupnih online alata za usporedbu.

	- efektivna kamatna stopa koja odražava ukupnu cijenu kredita - otplatni plan – iznos otplate glavnice, kamate, rokovi otplate, broj i visina otplatnih obroka - uvjeti polaganja depozita kod kreditne institucije, ako je to uvjet za odobravanje kredita - mogućnosti i uvjeti prijeboja kredita i depozita (ako je primjenjivo) - instrumenti osiguranja otplate kredita i drugi uvjeti uz isticanje posljedica neplaćanja - prava potrošača na odustajanje od ugovora u zakonskim rokovima i - uvjeti prijevremenog povrata kredita - Potrošač je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu prije sklapanja ugovora o kreditu uruči Europski standardizirani informativni obrazac (ESIS) koji mu omogućuje usporedbu uvjete ugovora o kreditu iste vrste kod različitih kreditnih institucija - Potrošač je upoznat sa zakonskim pravom na odustanak od ugovora u roku od 14 dana od potpisivanja - Potrošač je upoznat s razlikom između savjetodavnih usluga ovisno temelje li se na ponudi kreditne institucije ili na širokoj ponudi proizvoda s cijelog tržišta - Potrošač je upoznat je sa zakonskom zabranom odobravanja kredita bez prethodnog zahtjeva i njegovog izričitog pristanka		
	<u>Otplata kredita</u> - Potrošač razumije zašto je važno nastojati otplatiti više od minimalnog iznosa preuzetih fleksibilnih kreditnih obveza zbog smanjenja ukupnih troškova kamata, ranije otplate duga i pozitivnog utjecaja na kreditnu sposobnost	- Potrošač pravodobno otplaćuje sve preuzete kreditne obveze radi izbjegavanja dodatnih kamata uzrokovanih kašnjenjem i pozitivnog utjecaja na kreditnu sposobnost - Potrošač razmatra ukupnu financijsku korist	- Potrošač obraća pažnju na moguće nejasne uvjete ugovora, skrivene troškove, vrlo kratke rokove otplate itd. - Potrošač poduzima korake da

		prijevremene otplate kredita koja obuhvaća smanjenje ukupnih kamata, brži financijski oporavak i povećanje kreditne sposobnosti i stoga otplaćuje najveći mogući iznos preuzetih kratkoročnih kreditnih obveza	prema potrebi poboljšaju kreditnu sposobnost redovitim podmirom računa (struja, voda, telefon i slično), smanjenjem broja dugova i njihovih iznosa)
	<u>Rizici uzimanja kredita</u> - Ako želi ugovoriti kredit u stranoj valuti, potrošač je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu uruči i obrazac s usporedivim kreditom u domaćoj valuti, a ako banka u ponudi nema usporedivi kredit u domaćoj valuti, da mu uruči Informativnu listu Hrvatske narodne banke iz koje je moguće vidjeti aktualnu ponudu kredita svih banaka u domaćoj valuti - Ako iskaže interes za kredit s promjenjivom kamatnom stopom, potrošač je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu osim obrasca za željeni kredit ista uruči i obrazac s podacima o usporedivom kreditu s fiksnom kamatnom stopom, a ako banka nema usporedivi kredit s fiksnom kamatnom stopom u ponudi, dužna mu je uručiti Informativnu listu Hrvatske narodne banke iz koje je moguće vidjeti aktualnu ponudu kredita svih banaka, među kojima je i ponuda kredita s fiksnom kamatnom stopom - Potrošač je upoznat s rizikom od oduzimanja imovine kroz postupak ovrhe u slučaju dospijeca neispunjenih obveza iz ugovora o kreditu koji provodi: - poslodavac ili Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO) na temelju prethodno potpisane suglasnosti o zapljeni na plaći ili mirovini - Financijska agencija (FINA) na temelju naloga vjerovnika na svim računima ovršenika - sud na temelju važećih odredbi Ovršnog	- Potrošač procjenjuje rizike, koristi i moguće posljedice upotrebe usluga određenog davatelja kredita imajući na umu eventualne skrivene naknade, visoke kamate ili nejasne uvjete koji kasnije mogu dovesti do neugodnih iznenađenja	- Potrošač je motiviran prepoznati rizike uzimanja kredita, izbjegavanja plaćanja visokih kamata i naknada izbjegavanja donošenja impulzivnih odluka što može narušiti njegovu financijsku stabilnost

	zakona na predmetu zaloga		
	<u>Podnošenje zahtjeva za kredit i kreditna sposobnost</u> - Nakon podnošenja zahtjeva za kredit, potrošač je upoznat sa činjenicom da kreditna institucija u svrhu procjene njegove kreditne sposobnosti prikuplja informacije o iznosu njegovih stalnih mjesečnih priljeva uključujući i iznos neopterećenog dijela mjesečnih primanja, iznosi različitih oblika štednje i/ili udjela u investicijskim fondovima i iznos trenutačne zaduženosti te da podatke o novčanim obvezama potrošača banke obrađuju i razmjenjuju u Osnovnom sustavu registra posredovanjem Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK)	- Potrošač postavlja pitanja o tome koje se informacije upotrebljavaju za procjenu kreditne sposobnosti zbog povećanja povjerenja u financijski sustav, prilagodbe financijskog ponašanja i poboljšanja financijske pismenosti - Potrošač poduzima korake da prema potrebi poboljšaju kreditnu sposobnost redovitim podmiirenjem računa (struja, voda, telefon i slično), smanjenjem broja dugova i njihovih iznosa	- Potrošač ima pozitivan stav prema procjeni kreditne sposobnosti jer ona pruža korisne informacije o financijskoj stabilnosti te zaduživanju pristupa racionalno i odgovorno
	<u>Ponovno pregovaranje o uvjetima ugovora o kreditu</u> - Potrošač zna da je moguće ponovo pregovarati o uvjetima ugovora o kreditu radi, primjerice produljenja roka otplate ili smanjenja kamatne stope u slučaju poteškoća s otplatom kredita	- Potrošač poduzima korake da bude informiran o promjenama na tržištu za vrijeme otplate kredita i razmatra ponovno pregovaranje o uvjetima otplate kredita u situaciji kada je suočen s financijskim teškoćama ili kada uvjeti kredita više nisu odgovarajući	- Potrošač je motiviran je ponovno pregovarati o nepovoljnim ili nepriuštim uvjetima otplate kredita jer je svjestan financijskog pritiska i osjeća nepravde (jer je primjerice promjenjiva kamata drastično porasla)
	<u>Prekoračenja po računu</u> - Potrošač zna razliku između prešutno prihvaćenog prekoračenja i dopuštenog prekoračenja po tekućem računu	- Potrošač izbjegava prešutno prihvaćeno i dopušteno prekoračenje po tekućem računu kako bi zadržao pozitivno bankovno stanje	- Potrošač je motiviran izbjegavati korištenje prekoračenja po tekućem računu zbog osiguranja financijske stabilnosti i izbjegavanja dodatnih kamata i naknada

	<u>Lako dostupan kredit s visokim troškovima</u> - Potrošač je svjestan da krediti koji se nude putem interneta ili mobilnih aplikacija često ne omogućuju dovoljno vremena za razmatranje svih uvjeta i mogućih dugoročnih posljedica, uključujući visoke kamate, naknade ili negativan utjecaj na kreditnu sposobnost	- Potrošač pažljivo razmatra uvjete, kamate, naknade i druge troškove lako dostupnih kredita koji se često prodaju na internetu, a kako bi izbjegao prezaduženost	- Potrošač samopouzdan odbija neželjeni kredit koji mu se nudi uz kupnju donošenjem racionalne odluke i planiranjem svoje potrošnje uzimajući u obzir postojeća zaduženja
2.3. Kamate i naknade	<u>Kamate</u> - Potrošač razumije pojam kamate u kontekstu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu - Potrošač je upoznat s čimbenicima o kojima ovisi kamata i visina kamatne stope - Potrošač razumije kako se kamata izračunava - Potrošač zna da kamatne stope mogu biti fiksne i promjenjive, razumije razlike između fiksne i promjenjive kamatne stope te je upoznat s rizicima povezanim s ugovaranjem fiksne i promjenjive kamatne stope - Potrošač je upoznat s vrstama kamatnih stopa i njihovim osnovnim obilježjima (nominalna kamatna stopa, interkalarna kamatna stopa, efektivna kamatna stopa, zatezna kamatna stopa) - Potrošač razumije osnove obračuna kamata (uz primjenu jednostavnoga i složenoga kamatnog računa, dekurzivno ili anticipativno) - Potrošač je upoznat s ograničenjima maksimalnih kamatnih stopa, pa tako i s ograničenjima maksimalnih kamatnih stopa za potrošačke kredite, propisanim zakonom - Potrošač razumije da na ograničenja kamatnih stopa nemaju utjecaj ni banke ni potrošači s obzirom na to da se ona izračunavaju na temelju propisanih pravila te da su ograničenja kamatnih stopa važeća za razdoblje od šest mjeseci	- Potrošač traži i razumije važnost informacije o tome primjenjuje li se na konkretnu vrstu kredita odnosno depozita fiksna ili promjenjiva kamatna stopa - Potrošač obraća pozornost na razliku između nominalne i efektivne kamatne stope - Potrošač prepoznaje važnost informacije o visini interkalarne i zatezne kamatne stope pri razmatranju odluke o ugovaranju kredita	- Koristeći podatak o efektivnoj kamatnoj stopi, potrošač uspoređuje aktualne ponude kako bi donio odluku o onoj koja najviše odgovara njegovim mogućnostima i očekivanjima - Potrošač provjerava je li kamatna stopa (nominalna i efektivna) koju planira ugovoriti ili ju je ugovorio u zakonski dopuštenim granicama

	<u>Naknade</u> - Potrošač je upoznat s vrstama naknada koje kreditne institucije naplaćuju za usluge pružene u svom poslovanju (jednokratne ili višekratne, fiksne ili promjenjive) - Potrošač razumije da se kreditne institucije međusobno razlikuju i po vrstama i po iznosima naknada - Potrošač je upoznat s načinima iskazivanja naknada (izražene u novčanim jedinicama ili u postotnom iznosu u odnosu na iznos koji je predmet transakcije) - Potrošač je upoznat s time da se vrste i visine naknada za sve usluge koje su u ponudi pojedine kreditne institucije objavljuju i da su javno dostupne te se najčešće mogu pronaći u dokumentima pod nazivima „Tarifa naknada“ i „Informativni dokument o naknadama“ - Potrošač je upoznat s propisanom obvezom kreditne institucije da uruči Tarifu naknada prije sklapanja ugovora o kreditu ili depozitu, odnosno da uruči Informativni dokument o naknadama prije obvezivanja okvirnim ugovorom o računu za plaćanje - Potrošač je upoznat s mogućnošću informiranja o aktualnim visinama naknada povezanih s računom za plaćanje putem prikaza najrepresntativnijih bankovnih usluga dostupnog na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke ili putem besplatne mobilne aplikacije mHNB - Potrošač je upoznat s obvezom kreditne institucije da tijekom ugovornog odnosa, putem Izvješća o naknadama, barem jednom godišnje, besplatno detaljno izvijesti potrošača o svim obračunatim naknadama u vezi s uslugama povezanim s računom za plaćanje	- Potrošač obraća pozornost na promjenjive naknade koje se višekratno zaračunavaju tijekom ugovornog odnosa i prethodno se raspituje o čemu ovisi njihova promjena - Potrošač se informira o vrstama i visinama naknada za usluge koje su u ponudi pojedine kreditne institucije uvidom u Tarifu naknada - Potrošač se informira o aktualnim visinama naknada povezanih s računom za plaćanje putem prikaza najrepresntativnijih bankovnih usluga dostupnog na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke ili putem besplatne mobilne aplikacije mHNB, kao i uvidom u Informativni dokument o naknadama - Koristeći se Izvješćem o naknadama, potrošač se informira o obračunatim naknadama u vezi s uslugama povezanim s računom za plaćanje	- Potrošač obraća pozornost na sve vrste i iznose naknada koji su povezani s konkretnom uslugom koja je predmet njegovog interesa
--	---	--	---

2.4. Ulaganje	<u>Kriptoimovina i povezani digitalni razvoj</u> - Potrošač zna da postoje razne vrste kriptoimovine, kao što su kriptovalute, tokeni, stablecoin, NTF, blockchain platforme - Potrošač poznaje oblike prijevare povezane s kriptoimovinom, kao što su phishing i rug pull - oblik prijevare pri kojoj prevaranti lansiraju lažnu kriptovalu ili token i potiču ljude da ulažu, ali nakon što skupe dovoljnu količinu novca, jednostavno povuku sva sredstva i nestanu s tržišta	- Sigurnosti radi: potrošač diverzificira svoje ulaganje koristeći različite vrste kriptoimovine, koristi dvofaktorsku autentifikaciju i provjerene kripto novčanike	- Potrošač aktivno prati razvoj tehnologija kako bi osigurao zaštitu osobnih podataka i imovine od hakerskih napada i suvremenih načina prijevara
-----------------------------	---	--	---

3. Rizici i nagrade

Tema	Informiranost, znanje i razumijevanje	Vještine i ponašanje	Samopouzdanje, motivacija i stavovi
3.1. Utvrđivanje rizika	<u>Osnove rizika</u> - Potrošač zna da se financijski gubici uzrokovani nepredvidivim događajima poput nesreća, bolesti, prirodnih nepogoda ili imovine mogu umanjiti ugovaranjem police osiguranja, otvaranjem štednog računa ili ulaganjem u investicijske fondove	- Potrošač razmatra mogućnost pojave vanjskih faktora koji mogu imati utjecaj na njegovu osobnu financijsku situaciju kao što su primjerice poplave, potresi, suše	- Potrošač samopouzdanost procjenjuje rizike, a da pritom na njega nepotrebno ne utječu marketing ili vijesti koristeći objektivne izvore podataka kao što su financijska izvješća, statistički podaci i povijest tržišta
	<u>Izvori rizika</u> - Potrošač je upoznat su s mogućim rizicima od financijskih posljedica uzrokovanih osobnim čimbenicima kao što je dugi očekivani životni vijek pa stoga obraća pažnju da uplaćuje obvezno i dobrovoljno mirovinsko osiguranje (treći mirovinski stup) da bi osigurao financijsku stabilnost nakon odlaska u mirovinu	- Potrošač uzima u obzir potencijalni rizik od gubitka posla, povećanja izdataka ili drugih vanjskih događaja i iz tog razloga pomno planira i preispituje potrebu za zaduživanjem	- Potrošač je motiviran smanjiti financijske rizike razvijanjem proaktivnog pristup u upravljanju osobnim financijama
	<u>Specifični rizici digitalnih proizvoda i usluga</u> - Potrošač zna da neki digitalni financijski proizvodi i usluge (kao što je kriptoimovina) donose više rizika od tradicionalnih financijskih proizvoda jer su podložni visokoj volatilnosti (njihova vrijednost može drastično varirati u vrlo kratkom vremenskom razdoblju) i slabije su regulirani od tradicionalnih financijskih proizvoda zbog čega je potrošač izložen prijevarama i manipulaciji	- Potrošač prepoznaje i posebnu pozornost posvećuje rizicima povezanim s financijskim proizvodima koji se temelje na tehnologijama u nastajanju, kao što su nove kriptovalute, NFT-ovi, stablecoin platforme	- Potrošač je motiviran informirati se o suvremenim tehnologijama povezanim s digitalnim financijskim proizvodima (primjerice blockchain) i novim načinima prijave kako bi se zaštitio od istih

3.2. Financijske sigurnosne mreže i osiguranje	<u>Stvaranje sigurnosne mreže</u> - Potrošač zna stvoriti tzv. financijsku sigurnosnu mrežu, primjerice ugovaranjem životnog osiguranja, osiguranjem imovine, otvaranjem štednog računa kako bi osigurao financijsku stabilnost i zaštitu u slučaju nepredviđenih događaja, ekonomskih kriza ili drugih rizika	- Potrošač prepoznaje i prati rizike vezane uz stanje svjetske ekonomije kako bi na vrijeme poduzeo korake za stvaranje financijsku sigurnosne mreže	- Potrošač je motiviran stvoriti financijsku sigurnosnu mrežu koja će mu osigurati financijsku sigurnost i otpornost u ekonomski nepovoljnim vremenima
3.3. Uravnoteženje rizika i nagrade	<u>Odnos između rizika i nagrade</u> - Potrošač razumije odnos između rizika i moguće nagrade, odnosno da ako postoji velika mogućnost zarade od ulaganja, vjerojatno postoji i velika mogućnost gubitka uloženog (primjerice ulaganje u kriptovalute, dionice, start-up tvrtke u odnosu na otvaranje štednog računa ili kupnju državnih obveznica koje obilježava niži rizik i nižu zarada)	- Uspoređuje razinu rizika i visinu nagrada kako bi donio informiranu i kvalitetnu odluku o načinu ulaganja - Pri razmatranju mogućnosti ulaganja, potrošač stavlja u odnos visinu rizika, potrebu za rastom imovine i osobne preferencije naspram financijske sigurnosti i održivosti ulaganja	- Potrošač je motiviran istražiti dostupne instrumente ulaganja na tržištu kako bi donio informiranu i promišljenu odluku o odabiru instrumentu ulaganja koji će mu osigurati financijsku otpornost i stabilnost

4. Financijsko okruženje

Tema	Informiranost, znanje i razumijevanje	Vještine i ponašanje	Samopouzdanje, motivacija i stavovi
4.1. Propisi i zaštita potrošača	<u>Propisi o zaštiti potrošača</u> - Potrošač zna da su prava potrošača u prvom redu propisana Zakonom o zaštiti potrošača, a podredno Zakonom o potrošačkom kreditiranju, Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju i drugim zakonima - Potrošač zna da Zakon o zaštiti potrošača sadrži odredbe vezane uz pravo na podnošenje prigovora i rok za očitovanje na prigovor, odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi, odredbe o nepoštenim ugovornim odredbama i odredbe o sklapanju na daljinu ugovora o prodaji financijskih usluga - Potrošač zna da Zakon o potrošačkom kreditiranju, osim prava potrošača uređuje informacije vezane uz ugovor o potrošačkom kreditu (dalje u tekstu odlomka: ugovor o kreditu), sadržaj ugovora o kreditu, informacije o kamatnoj stopi, pravo na odustanak od ugovora o kreditu, ništetnost ugovora o kreditu i posljedice ništetnosti, izračun efektivne kamatne stope, odobrenje za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja i inspekcijski nadzor - Potrošač zna da Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju osim prava potrošača uređuje financijsku edukaciju potrošača, pravila poslovnog ponašanja kreditne institucije i kreditnog posrednika pri odobravanju ugovora o stambenom potrošačkom kreditu informacije (dalje u tekstu ovog odlomka: ugovor o kreditu), informacije i postupke prije	- Potrošač povjerava ima li vjerovnik odobrenje za pružanje usluga potrošačkog/stambenog potrošačkog kreditiranja, odnosno za posredovanje pri potrošačkom/stambenom potrošačkom kreditiranju - Potrošač čita i provjerava informacije o ugovoru o kreditu čak i ako su u elektroničkom obliku - Potrošač prati i provjerava izmjene propisa o zaštiti potrošača te njihov mogući utjecaj na njegova prava i obveze	- Potrošač je motiviran informirati se i odabrati primjerene i pouzdane vjerovnike radi zaštite svoje imovine - Potrošač je motiviran proučiti relevantne propise i upoznati se sa svojim pravima iz područja potrošačkog/stambenog potrošačkog kreditiranja

	sklapanja ugovora o kreditu, pravo na odustanak od ugovora o kreditu, pravila o izračunu efektivne kamatne stope, procjenu kreditne sposobnosti, savjetodavne usluge, ugovor o kreditu u stranoj valuti i ugovor o kreditu ugovor s promjenjivom kamatnom stopom, odobrenje za pružanje usluga kreditnog posredovanja i nadzor nad kreditnim posrednikom		
	<u>Pritužbe</u> - Potrošač zna da ima pravo riješiti spornu situaciju u vezi s uvjetima iz ugovora o kreditu izravnim usmenim obraćanjem kreditnoj instituciji na čiji rad ima primjedbe - Potrošač zna da ima pravo uputiti pisani prigovor kreditnoj instituciji ako smatra da se ne pridržava uvjeta iz ugovora, a kreditna institucija je dužna imati najmanje jednu osobu u radnom odnosu kojoj su povjereni poslovi rješavanja prigovora - Potrošač zna da, ako se kreditna institucija ne očituje o prigovoru u roku od 15 dana od kada je primila uredan prigovor ili ako je ocijenila da je prigovor neosnovan, može prigovor proslijediti Hrvatskoj narodnoj banci - Potrošač zna da je u svim sporovima između potrošača i vjerovnika koji nastanu u primjeni Zakona o zaštiti potrošača moguće podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore radi izvansudskog rješavanja spora	- Potrošač racionalno razmatra sve mogućnosti rješavanja spora i nastoji riješiti spor mirnim, izvansudskim putem	- Potrošač je spreman proučiti relevantne pravne propise kako bi spoznao mogućnosti pravne zaštite
	<u>Zaštita osobnih podataka</u> - Potrošač razumije da je vjerovnik prije sklapanja ugovora o kreditu obvezan procijeniti njegovu kreditnu sposobnost na temelju primjerenih informacija koje zatraži i dobije od njega ili, ako je nužno, uvidom u dostupne kreditne registre. - Potrošač zna da zahtjev za dostavu informacija mora biti razmjernan i ograničen na informacije potrebne za	- Potrošač je sposoban zaštititi osobne podatke na internetu izbjegavanjem davanje privole za njihovu obradu - Potrošač procjenjuje zahtjeve vjerovnika usluga za osobne podatke kako bi odlučili je li neophodno pružiti te informacije - Potrošač izbjegava suvišno dijeljenje osobnih	- Prema potrebi, potrošač samopouzdao povlači odobrenja za pristup osobnim podacima ili njihovu upotrebu ili pohranu radi procjene da isti nisu neophodni za procjenu kreditne sposobnosti

	procjenu kreditne sposobnosti te da radi procjene kreditne sposobnosti potrošača, kreditna institucija može tražiti pojašnjenje informacija koje je primila - Potrošač razumije da je vjerovnik obavezan dopuniti dostupne financijske informacije o njemu te ponovo procijeniti njegovu kreditnu sposobnost prije znatnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita - Potrošač razumije da korištenje osobnih podataka u postupku procjene kreditne sposobnosti ne smatra se postupanjem koje je protivno zakonu kojim se uređuje zaštita osobnih podataka - Potrošač zna da su kreditna institucija i kreditni posrednik dužni najkasnije pri zaprimanju zahtjeva za odobrenje stambenog potrošačkog kredita upozoriti potrošača da neće odobriti stambeni potrošački kredit ako kreditna institucija ne može obaviti procjenu kreditne sposobnosti zato što ne želi pružiti informacije ili dokumentaciju potrebnu za procjenu njegove kreditne sposobnosti - Potrošač zna da, ako smatra da mu je povrijeđeno pravo na zaštitu osobnih podataka, može se obratiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZTN), ako od voditelja obrade nije zaprimio povratnu informaciju o pritužbi o povredi prava u roku od mjesec dana	podataka koji nisu uvjet za pružanje financijskih usluga	
4.2. Financijsko obrazovanje, informacije i savjetovanje	<u>Financijsko obrazovanje</u> - Potrošaču je poznato održavanje edukativnih programa i dostupnost online edukativnih materijala kreditnih institucija - Potrošač je svjestan da neki izvori financijskog obrazovanja možda nisu nepristrani i da mogu biti skriveni promidžbeni materijal stoga mora obratiti posebnu pažnju na njihovu dostojnost i uvjerljivost	- Potrošač razvija naviku cjeloživotnog učenja kako bi poboljšao sve aspekte financijske pismenosti i financijske dobrobiti uključivanjem financijskog obrazovanja u dnevnu rutinu i prateći renomirane portale iz područja financija	- Potrošač je motiviran upotrebljavati digitalne alate (npr. kalkulator hipotekarnih zajmova, kalkulator budžeta) kako bi lakše donio financijske odluke i poboljšao vlastito financijsko ponašanje - Samopouzdanost donosi financijske odluke na temelju stečenog iskustva

	<u>Financijsko savjetovanje</u> - Potrošač zna da su dostupni razni izvori financijskog savjetovanja (nezavisni financijski savjetnici, savjetnici u bankama i osiguravajućim društvima, online platforme, knjige i online edukativni materijali, udruge za zaštitu potrošača) - Potrošač je svjestan da financijsko savjetovanje nije uvijek neovisno jer financijski savjetnici mogu biti motivirani da preporuče proizvode ili usluge koji su u interesu tih institucija, a ne nužno u najboljem interesu klijenta - Potrošač zna da su sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, kreditna institucija 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 stambenog potrošačkog kredita te informirati potrošače o mogućnosti dobivanja savjeta unutar savjetovališta za zaštitu potrošača, ako ona postoje	- Prema potrebi, potrošač upotrebljava alate za savjetovanje pri donošenju financijskih odluka	- Potrošač se pouzdaje u vlastitu sposobnost prepoznavanja pouzdanih izvora savjetovanja uzimajući u obzir razinu financijske pismenosti
4.3. Financijski proizvodi i usluge	<u>Obilježja financijskih proizvoda i usluga</u> - Potrošač je upoznat s različitim dostupnim vrstama financijskih proizvoda i usluga i njihovim obilježjima, kao što su: bankarski proizvodi: računi, debitne i kreditne kartice, krediti i zajmovi, investicijski proizvodi: obveznice, investicijski fondovi, ETF-ovi, osiguranje	- Potrošač traži informacije o važnim obilježjima financijskog proizvoda pri njihovu odabiru radi donošenja odluke u skladu sa zahtjevima i potrebama - Potrošač upotrebljava alate za njihovu usporedbu kako bi ocijenili visinu naknada i druga obilježja financijskih proizvoda i usluga, primjerice platforme Compare.hr i MojNovac.hr, web-stranice banaka	- Potrošač je motiviran periodično procjenjivati zadovoljstvo pruženom uslugom i prema potrebi mijenjati pružatelja financijskih usluga - Potrošač samopouzdanost postavlja pitanja pružateljima financijskih usluga o njihovim proizvodima i uslugama radi donošenja informirane i sigurne odluke

4.4. Prijave i zloupotrebe	<u>Prijave i zloupotrebe</u> - Potrošač zna da informacije o upozorenjima na prijave i zloupotrebe može pronaći na web-stranici Hrvatske agencija za tržišno natjecanje (AZTN), Hrvatske udruga za zaštitu potrošača (HUZP), Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, Europskog potrošačkog centra (ECC) - Potrošač je upoznat s postojanjem prijevanih investicijskih programa kao što su lažni investicijski fondovi i lažne kriptovalute	- Potrošač prati informacije o novim tehnikama ili načinima prijave i zloupotreba čitanjem relevantnih web-portala i novinskih članaka - Potrošač razgovara samo s akreditiranim predstavnicima financijskih institucija	- Potrošač posvećuje posebnu pažnju pri izvršavanju financijskih transakcija na internetu jer je svjestan sveprisutnih mogućnosti prijave - Potrošač poduzima potrebne korake kad naiđe na sumnjive zahtjeve za podatke ili radnje. Primjerice, kontaktirat će banku radi blokiranja bankovne kartice ako shvati da je žrtva prijave i prijaviti joj počinitelja
	<u>Prijave i zloupotrebe povezane s osobnim podacima</u> - Potrošač razumije važnost zaštite osobnih podataka, financijskih informacija i sigurnosnih informacija (uključujući lozinke i PIN-ove) pa ih stoga drži u tajnosti, periodično ih mijenja i pazi da budu složenog oblika - Potrošač je upoznat sa značenjem hakerskih napada i vrstama kibernetičkih prijave kao što su: phishing - najčešće se izvodi putem elektroničke komunikacije (e-mail, SMS, instant poruke), pri čemu poruka izgleda kao da dolazi od legitimne i pouzdane institucije, pharming - kibernetička tehnika kojom napadač manipulira mehanizmima za prevođenje web adresa (DNS – Domain Name System) kako bi preusmjerio korisnika s legitimne web stranice na zlonamjernu (lažnu), bez potrebe za interakcijom korisnika	- Potrošač poduzima korake kako bi zaštitio osobne podatke, financijske informacije, lozinke i PIN-ove tako što ni s kim ne dijeli brojeve platnih kartica, koristi virtualne kartice za kupnju, postavlja snažne lozinke, koristi dvostruku autentifikaciju, ne objavljuje javno fotografije osobnih dokumenata - Potrošač zna da može i ako je potrebno prijavljuje moguće prijave i zloupotrebe, čak i ako on sam nije žrtva, policiji ili Nacionalnom CERT-u	- Potrošač prepoznaje situaciju koja budi sumnju na internet prijave i zloupotrebu kad se radi o lukrativnoj ponudi, psihološkom pritisku za brzu reakciju (izrazi „Odmah klikni!“ ili „Imaš samo pet minuta!“), traženju osobnih ili bankovnih podataka na sumnjiv način