



## ZAŠTITA POTROŠAČA

Koje su mi mogućnosti na raspolaganju u slučaju nesporazuma i problema s financijskom institucijom ili namjere da promijenim financijsku uslugu ili prekinem s njezinim korištenjem?

Iako svatko želi izbjeći moguće prijepore, činjenica je da se oni pojavljuju u praksi. U tom slučaju vaše su mogućnosti:

1. kontaktirati društvo i pokušati riješiti nesporazum
2. izvansudsko rješavanje sporova (mirenje tj. medijacija) u slučaju nemogućnosti rješavanja prijepora direktno s društvom
3. u slučaju potrebe prijepor je uvijek moguće riješiti i sudskim putem.

Naravno, uvijek se možete javiti i Hanfi. Na temelju zaprimljenih predstavki te u skladu s postojećom zakonskom regulativom i svojom nadležnošću Hanfa će poduzeti regulatorne mjere.

## Kako prepoznati prevaru?

obećani visoki prinosi  
obećana brza i laka zarada  
obećana sigurna zarada  
nagovaraju vas na trgovanje  
navode kako je riječ o "akciji"

Ako prepoznate navedene znakove, nemojte se upuštati u poslovni odnos s društvom jer se vjerojatno radi o prijevari. Svakako provjerite nalazi li se društvo s kojim planirate sklopiti ugovor u registru pružatelja usluga u Hrvatskoj na Hanfinoj internetskoj stranici.

Korisni izvori informacija mogu biti edukativne brošure Hanfe (dostupne na [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)) kao i edukativni tekstovi na stranici Novac za sutra ([www.novaczasutra.hr](http://www.novaczasutra.hr)).

Na Hanfinoj internetskoj stranici nalazi se registar svih društava koje nadzire Hanfa, kao i publikacije, priručnici, pokazatelji poslovanja i druge informacije koje mogu poslužiti potencijalnom korisniku financijskih usluga kao osnova za donošenje odluka o korištenju tih usluga.

# HANFA

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) nadzorno je tijelo u čiji djelokrug i nadležnost spada nadzor financijskih tržišta, financijskih usluga te pravnih i fizičkih osoba koje te usluge pružaju (društva za osiguranje, distributeri osiguranja, mirovinski i investicijski fondovi, investicijska društva i drugi pružatelji investicijskih usluga, leasing i faktoring društva).

Na Hanfinoj internetskoj stranici ([www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)) u rubrici Edukacija i zaštita potrošača možete saznati kako podnijeti predstavku u slučaju pritužbe na rad ili postupanje nekog od društava koja nadzire Hanfa. Hanfa navode iz predstavki uzima u obzir pri obavljanju aktivnosti iz svog djelokruga i nadležnosti, no pritom napominjemo da, s obzirom na to da je Hanfa nadzorno tijelo, ona nije ovlaštena arbitrirati u imovinsko-pravnim pitanjima u pojedinačnim slučajevima. Navedeno je u nadležnosti pravosudnih tijela, odnosno nadležnog suda.

Važno je naglasiti da Hanfa ne može davati savjete ili preporuke u vezi s financijskim uslugama koje koristite ili namjeravate koristiti (primjerice, preporučiti određenu financijsku uslugu ili određenog pružatelja usluge).



### Za više informacija posjetite

- [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)
- [www.novaczasutra.hr](http://www.novaczasutra.hr)

kolovoz 2024.

# HANFA

HRVATSKA AGENCIJA ZA  
NADZOR FINACIJSKIH USLUGA

## FINACIJSKA PISMENOST



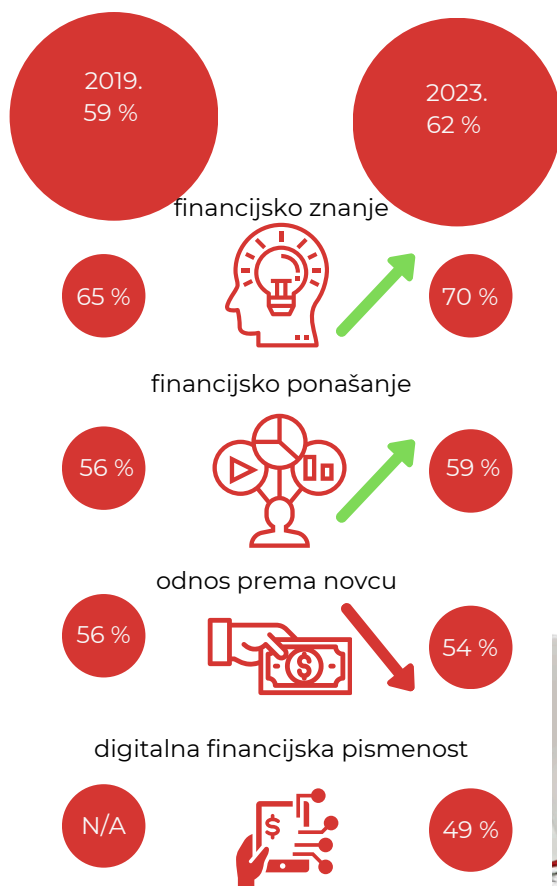
## ŠTO JE FINANIJSKA PISMENOST?

Kombinacija informiranosti, znanja i ponašanja za donošenje primjerenih odluka povezanih s financijama.

Upravljanje osobnim (i kućnim) financijama u današnje je vrijeme sve zahtjevnije. Posjedovanje znanja i korištenje vještina za upravljanje financijama od velike je važnosti za svakog pojedinca. Svatko od nas svakodnevno donosi niz odluka povezanih s upravljanjem financijama, a da o tim odlukama uopće ne razmišljamo u kontekstu financijske pismenosti.

### FINANIJSKA PISMENOST U HRVATSKOJ

Prosječna ocjena financijske pismenosti građana Hrvatske:



Prema istraživanju OECD-a, Hanfe i HNB-a

## INFORMACIJSKA ASIMETRIJA

Financijska pismenost značajna je i zbog tzv. informacijske asimetrije između pružatelja i korisnika financijskih usluga. Naime, prosječan korisnik usluge u pravilu unaprijed nema dovoljno stručnog ekonomskog ni pravnog znanja kako bi mogao biti ravnopravan s financijskom institucijom. Zbog toga trendovi u europskoj, a time i hrvatskoj regulativi na području financijskih usluga ukazuju na značaj kvalitetnog, pravovremenog i primjerenog informiranja korisnika.

### Važno je znati!

Potrošači se trebaju informirati i prije stupanja u ugovorni odnos zatražiti od društva sve informacije koje su im potrebne za donošenje odluke u pisanom obliku.

Pročitajte sve dostavljene informacije te zatražite pojašnjenja u slučaju potrebe. Ne potpisujte izjave o primitku informacija i dokumentacije ako ih zaista niste primili i razumjeli.

## ŠTO UZETI U OBZIR KOD IZBORA I KORIŠTENJA FINANIJSKE USLUGE?

- usporedba više pružatelja usluge
- primjerenost i prikladnost usluge za mene
- naknade tijekom korištenja usluge
- koje informacije moram primiti i kada
- što u slučaju da namjeravam prestati koristiti uslugu
- nerealna obećanja
- što mogu učiniti u slučaju prijepora i nesuglasica s financijskom institucijom

### POSTOJE LI NAKNADE ZA KORIŠTENJE FINANIJSKE USLUGE / PROIZVODA I KOLIKI SU IZNOSI TIH NAKNADA?

Pružatelji financijskih usluga u pravilu naplaćuju naknade za svoje usluge. Važno je da korisnik bude upoznat s tim naknadama (pa i onim „skrivenim”, koje mogu biti povezane s npr. dodatnim troškom za izvršenje naloga za transakciju u inozemstvu, upravljanjem portfeljem i sl.) te da zna u kojoj se fazi korištenja usluge pojavljuju (npr. ulazna ili izlazna naknada). Stoga prije nego stupite u ugovorni odnos pitajte financijsku instituciju koje sve naknade, u kojem iznosu i kada trebate podmiriti.

### FINANIJSKA PISMENOST - HANFA

- provođenje istraživanja
- rad sa studentima i učenicima: tematska predavanja, interaktivna suradnja, debate, rasprave, natjecaji i dr.
- edukativna kampanja
- sadržaji na internetskoj stranici Hanfe i internetskoj stranici Novac za sutra
- komunikacija s javnosti
- rješavanje predstavki

Hanfa veliku važnost pridaje zaprimanju i obradi predstavki i raznih upita korisnika financijskih usluga te na njih odgovara u najkraćem mogućem roku. Također, intenzivno radi na procjeni poboljšanja postojećih propisa i analizi utjecaja novih propisa na tržište i na potrošače te daje mišljenja pri izradi propisa i sudjeluje u izradi nacionalnih stajališta.

