



HRVATSKA NARODNA BANKA

---

## **HNB – aktivnosti na području zaštite potrošača u 2019. godini**

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

**14. studenoga 2019.**

# SADRŽAJ

---

- Uvodno
  - Subjekti nadzora HNB-a
- Pregled aktivnosti u 2019. godini

# Uvodno

---

## ▣ Subjekti nadzora HNB-a:

- kreditne institucije (banke, štedne banke, stambene štedionice),
- kreditne unije,
- institucije za platni promet,
- institucije za elektronički novac i
- kreditni posrednici u stambenom potrošačkom kreditiranju.

## Pregled aktivnosti u 2019. godini

---

- ❑ kontinuirane aktivnosti postupanja po prigovorima (12.11. – 752 (671))
- ❑ nadzorne aktivnosti i poduzimanje odgovarajućih mjera (Zapisnici i Rješenja)
- ❑ ispitivanja praksi pružatelja usluga
  - *Odluka o politikama i praksama primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima*
- ❑ preporuke (*Preporuka kreditnim institucijama za dostavljanje ugovorne dokumentacije potrošačima i Preporuka o postupanju pri odobravanju nestambenih kredita potrošačima*)

## Pregled aktivnosti u 2019. godini (1)

---

- ❑ objavljeni odgovori na česta pitanja potrošača
- ❑ financijska edukacija (1441 polaznik na temu financijske edukacije - 2095 učenika, studenata i profesora bilo na predavanjima o temama iz djelokruga nadležnosti HNB-a – Ukupno 3536)
- ❑ dan otvorenih vrata (*više od 400 zainteresiranih građana - edukacija o zaštitnim obilježjima novčanica kune*)
- ❑ sudjelovanje u radu EU tijela (Europske središnje banke, Europskog nadzornog tijela za bankarstvo) – Fintech
- ❑ kontinuirana suradnja s ostalim dionicima provođenja politike zaštite potrošača

---

**Hvala na pažnji!**