



HRVATSKA NARODNA BANKA

HNB I ZAŠTITA POTROŠAČA

Bojan Fras
viceguverner HNB-a

prosinač 2018.

Financijsko tržište u RH

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

- ❑ društva za osiguranje;
- ❑ investicijska društva;
- ❑ leasing i faktoring društva;
- ❑ mirovinski fondovi i

- ❑ ostali vjerovnici i kreditni posrednici koji imaju odobrenje za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja



HNB

HANFA

Ministarstvo
financija

Aktivnosti

1. Nadzorne aktivnosti
2. Postupanje po prigovorima
3. Ispitivanja praksi pružatelja usluga
4. Unaprjeđenje regulatornog okvira
5. Povećavanje transparentnosti usluga
6. Preporuke
7. Upozorenja potrošačima
8. Informacije, pojašnjenja i odgovori na česta pitanja
9. financijska (i ekonomska) edukacija

Aktivnosti

1. Nadzorne aktivnosti

- nadzor KI – pridržavanje internih akata i ugovora s potrošačima, zakona i podzakonskih akata
- poduzimanje odgovarajućih mjera

2. Postupanje po prigovorima

- po svakom prigovoru se postupa (pristup HNB-a ovisan o predmetu prigovora)
- posebna e-mail adresa / online obrazac za slanje prigovora na stranicama HNB-a
- Broj zaprimljenih i obrađenih prigovora po godinama: 2011.– 489; 2012.– 638; 2013.– 507; 2014.– 627; 2015.– 2605 (789+1816); 2016.– 1370 (638+732); 2017.– 604; 2018. (11.mj.)- 630

Prigovori/pritužbe potrošača

ŠTO HNB MOŽE:



provjeravati pridržava li se kreditna institucija objavljenih internih akata, sklopljenih ugovora i važećih propisa



osigurati razumljivo i pravodobno postupanje kreditne institucije po prigovorima potrošača



analizirati prigovore i poduzimati odgovarajuće zakonom propisane mjere

ŠTO HNB NE MOŽE:



utjecati na poslovne odluke kreditne institucije



utjecati na ugovorne odnose kreditne institucije i potrošača ili odlučivati u njihovim sporovima



naložiti kreditnoj instituciji poduzimanje aktivnosti koje nisu prethodno definirane ugovorom između potrošača i konkretne kreditne institucije

Aktivnosti

3. Ispitivanja praksi pružatelja usluga, npr.

- postupanje s jamcima
- praksa objedinjavanja i vezanja proizvoda („tying & bundling”),
- novih proizvoda,
- nagrađivanje prodajnog osoblja...

4. Unaprjeđenje regulatornog okvira (posljednje dvije godine):

- pet zakona kojima je unaprjeđen regulatorni okvir zaštite potrošača iz nadležnosti HNB-a (novi Zakon o platnom prometu, novi Zakon o elektroničkom novcu, Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju i Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama)
- više Odluka kao podzakonskih akata HNB-a
- Smjernice EBA-e o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima (POG Guideliens) u primjeni 3.01.2017.

Aktivnosti

5. Povećavanje transparentnosti usluga

- Informativna lista ponude kredita potrošačima
 - informacije o aktualnim ponudama kredita svih KI za potrošače u domaćoj valuti / s valutnom klauzulom u EUR
- Usporedba bankovnih naknada
 - za najčešće korištene platne usluge
 - za pakete koji uključuju vođenje tekućeg računa
- Objavljeno na internetskoj stranici <https://www.hnb.hr/>
- Dostupno preko mobilne aplikacije HNB-a

- Vrsta kamatne stope
- Vrsta kredita
- Valuta
- Kreditna institucija
- Sortiraj po

ADDIKO BANKA

EKS	4,15%
Iznos do	250.000,00 EUR
Rok otplate do	180 mj.

ISTARSKA KREDITNA INSTITUCIJA

EKS	
Iznos do	
Rok otplate do	

PBZ STAMBENI KREDIT

EKS	
Iznos do	
Rok otplate do	

RAIFFEISEN STAMBENI KREDIT

EKS	4,15%
Iznos do	100.000,00 EUR
Rok otplate do	360 mj.

SLATINSKA BANKA D.D.

EKS	5,65%
Iznos do	100.000,00 EUR
Rok otplate do	240 mj.

ERSTE&STEIERMÄRKISCHE SPAR- UND KREDITANSTALT

EKS	5,17%
Iznos do	500.000,00 EUR
Rok otplate do	240 mj.

KARLOVAČKA KREDITNA INSTITUCIJA

EKS	
Iznos do	
Rok otplate do	

PODRAVSKA KREDITNA INSTITUCIJA

EKS	4,15%
Iznos do	250.000,00 EUR
Rok otplate do	60 mj.

SAMOBORSKI KREDIT

EKS	
Iznos do	
Rok otplate do	

WÜSTENROT STAMBENA ŠTEDIONICA D.D.

EKS	4,41%
Iznos do	600.000,00 EUR
Rok otplate do	292 mj.

HPB-STAMBENA ŠTEDIONICA

EKS	4,04%
Iznos do	200.000,00 EUR
Rok otplate do	300 mj.

OSTROVAČKA KREDITNA INSTITUCIJA

EKS	
Iznos do	
Rok otplate do	

PRIVREDNA BANKA

EKS	4,66%
Iznos do	350.000,00 EUR
Rok otplate do	120 mj.

SBERBANKA

EKS	
Iznos do	
Rok otplate do	

ZAGREBAČKA BANKA D.D.

EKS	4,48%
Iznos do	250.000,00 EUR
Rok otplate do	180 mj.



Naknade za najreprezentativnij usluge

Usporedba naknada za najčešće korišter usluge, odnosno najreprezentativnije usl povezane s kuskim tekućim računom k nudi kao dio paketa s drugim uslugama omogućena je nakon odabira banke i najreprezentativnije usluge čiju naknadu usporediti.

Naknade za pakete usluga

Banke u Republici Hrvatskoj potrošačima račune za plaćanje (kunske tekuće račun paketa s drugim uslugama povezanima s za plaćanje. Usporedba naknada za takv omogućena je nakon odabira usluga koje želi uključiti u svoj paket.

Izaberite jednu ili v
čije usluge ste zai

Broj odabranih banaka: 2

Izaberite jednu ili v
naknadu želite usq

Broj odabranih usluga: 1

- Vođenje računa
- On-line bankarstvo
- Kreditni transfer - nacionalni u kunama
- Kreditni transfer - nacionalni u eurima
- Kreditni transfer - u inozemstvo u eurima
- Kreditni transfer - u inozemstvo u valuti različitoj od eura
- Priljev iz inozemstva
- Trajni nalog
- Izravno terećenje
- Izdavanje kreditne kartice

Vođenje računa

Erste&Steiermärkische Bank d.d.

Mjesečna naknada	10,00 kn
Ukupna godišnja naknada	120,00 kn

Uz korištenje usluga on-line bankarstva [Erste Netbanking, Erste mBanking, Erste FonBanking] - mjesečna naknada

6,00 kn

Uz korištenje usluga on-line bankarstva [Erste Netbanking, Erste mBanking, Erste FonBanking] - ukupna godišnja naknada

72,00 kn

Hrvatska poštanska banka d.d.

Mjesečno	9,00 kn
Ukupna godišnja naknada	108,00 kn

Zaključni odabir

Poništi odabir



Objašnjenja

Aktivnosti

6. Preporuka za ublažavanje kamatnog i kamatno induciranoga kreditnog rizika pri dugoročnom kreditiranju potrošača – rujan 2017.
 1. da postojećim korisnicima kredita ponude fiksnu kamatne stope umjesto promjenjive
 2. da pri ponudi daju usporedne otplatne planove postojećeg / novo ponuđenog kredita ...
 3. bez zaračunavanja naknada i troškova za promjenu ugovora
 4. bez zaračunavanja naknade za prijevremenu otplatu kredita prilikom migracije
 5. uz primjenu fiksne stope koju trenutno nude
 6. da kod odobravanja novih kredita potrošačima uvedu/prošire ponudu kredita sa fiksnim stopama

Aktivnosti

7. Upozorenja potrošačima na internet stranicama HNB-a, npr:

- *Oprezno s kreditnim ponudama pristiglim putem e-pošte,*
- *Mogući rizici povezani s ulaganjima u virtualne valute*
- *Proizvod pod nazivom OneCoin nosi mnoge rizike...)*
- Štednja u bankama vs. Štednja u kreditnim unijama

8. Informacije, pojašnjenja i odgovori na česta pitanja

<https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima>

- objavljeni odgovori na česta pitanja potrošača
- Facebook, Twitter, You tube, LinkedIn

9. Financijska (i ekonomska) edukacija

- HNB provodi edukacije tijekom čitave godine (moduli financijske pismenosti + teme iz djelokruga središnje banke)
 - 2017. - **909** polaznika od ukupno 2679;
 - 2018. – **1056** polaznika od ukupno 2873
- financijska pismenost – preduvjet za uspješno upravljanje osobnim financijama
- Naglasak na edukaciji mladih, učenika osnovnih i srednjih škola koji će se tek susresti s donošenjem financijskih odluka
- objavljene Informativne brošure o računima za plaćanje, kreditima i štednji
- **zainteresirani za predavanja u HNB mogu se obratiti na e-adresu info@hnb.hr**

Što dalje?

- Nastavak s aktivnostima koje su propisima stavljene u nadležnost HNB-a
- Daljnja dogradnja regulatornog okvira uz uvažavanje novih okolnosti:
 - potencijali zaštite potrošača u vidu regulacije značajno iskorišteni
 - potrebe balansirane regulacije kako se ne bi umanjila dostupnost proizvoda i usluga
- Intenzivirati aktivnosti financijske edukacije radi:
 - podizanja financijskih znanja i poboljšanja financijskog ponašanja
 - podizanja svijesti i odgovornosti za vlastite financijske izbore i postupke
- Koristiti kanale edukacije koji još nisu dovoljno afirmirani:
 - programi financijske pismenosti u školama / HNB započeo sa programom edukacije edukatora
 - video materijali, animacije o temama iz financijske pismenosti
 - iskorištavanje dvosmjernih kanala

... ?

- Nastavak kontinuirane suradnje s ostalim dionicima provođenja politike zaštite potrošača (*sudjelujemo u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača i u Povjerenstvu za unaprjeđenje financijske pismenosti*)
- Nastavak sudjelovanja u radu EU tijela (Europske središnje banke, Europskog nadzornog tijela za bankarstvo)

Kontinuiranim aktivnostima usmjerenim na kvalitetniju zaštitu potrošača – korisnika bankovnih i financijskih usluga, korisnika platnih usluga kao i imatelja elektroničkog novca – pridonosimo očuvanju i jačanju povjerenja u financijski sustav sa svrhom unaprjeđenja i održavanja stabilnosti financijskog sustava.

HVALA