

69751 v1

HRVATSKA

Dijagnostički pregled zaštite potrošača i financijske pismenosti

Svezak I. Glavni nalazi i preporuke

[veljača 2010.]



SVJETSKA BANKA

Sektor za razvoj privatnog i financijskog sektora

Područje Europe i Središnje Azije

Washington DC

Ovaj Dijagnostički pregled izradili su zaposlenici Međunarodne banke za obnovu i razvoj/Svjetske banke. Nalazi, tumačenja i zaključci koji su ovdje izneseni ne odražavaju nužno stajališta izvršnih direktora Svjetske banke ili država koje predstavljaju.

HRVATSKA

Dijagnostički pregled zaštite potrošača i financijske pismenosti

Svezak I. Glavni nalazi i preporuke

Sadržaj

<i>Sadržaj</i>	<i>i</i>
<i>Kratice i akronimi</i>	<i>ii</i>
<i>Predgovor</i>	<i>iii</i>
<i>Zahvale</i>	<i>iv</i>
Informativni sažetak	1
Uvod	5
Važnost zaštite potrošača i financijske pismenosti	6
Strategije EU i Hrvatske za zaštitu potrošača i financijsku pismenost	8
Prikaz financija stanovništva u Hrvatskoj	9
Glavni nalazi i preporuke	11
Pružanje informacija i objava podataka potrošačima	12
Mehanizmi za rješavanje sporova	19
Financijsko obrazovanje i financijska pismenost	24
Literatura	31

Prilozi

Prilog 1.: Kodeksi o zaštiti potrošača	33
Banke, društva za osiguranje i društva za poslovanje vrijednosnim papirima	33
Nebankarske kreditne institucije	35
Prilog 2.: Najvažniji zakoni i najvažnije institucije za zaštitu potrošača financijskih usluga u Hrvatskoj	36
Pravni okvir	36
Institucionalno uređenje	37

Tablice

Tablica 1. Dug stanovništva	9
Tablica 2.: Pristup potrošačkim i hipotekarnim kreditima	10
Tablica 3. Financijska ulaganja stanovništva	10
Tablica 4. Odabrani burzovni indeksi	11
Tablica 5. Školski programi financijskog obrazovanja u odabranim zemljama	27
Tablica 6. Direktive EU o zaštiti potrošača financijskih usluga i mjerodavni hrvatski zakoni	39

Kratice i akronimi

EKS	efektivna kamatna stopa
IPU	imovina pod upravljanjem
CEA	Europska federacija osiguratelja i reosiguratelja
CISZP	Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača
DZU	društvo za zajednička ulaganja
DAB	Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka
DOLCETA	europska elektronska baza za obrazovanje u području zaštite potrošača <i>/Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults/</i>
EK	Europska komisija
EU	Europska unija
FINA	Financijska agencija
BDP	bruto domaći proizvod
BDPPS	bruto domaći proizvod po stanovniku
HANFA	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
HNB	Hrvatska narodna banka
HRK	hrvatska kuna
HROK	Hrvatski registar obveza po kreditima d.o.o.
HRT	Hrvatska radiotelevizija
HUB	Hrvatska udruga banaka
MMF	Međunarodni monetarni fond
INA	Industrija nafte, d.d.
IJP	inicijalna javna ponuda
USK	upoznaj svog klijenta
MiFID	Direktiva o tržištima financijskih instrumenata
NVU	nevladina udruga
OECD	Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj
NN	Narodne novine
REGOS	Središnji registar osiguranika
SRI	Sustav razmjene informacija
SRO	samoregulirajuća organizacija
T-HT	T-Hrvatski Telekom
DZUPV	društvo za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire
UNDP	Razvojni program Ujedinjenih naroda
UK	Ujedinjeno Kraljevstvo
SAD	Sjedinjene Američke Države
ZSE	Zagrebačka burza

... ne raspolaže se podatkom

1 USD = 5,10 HRK (prosječna vrijednost za siječanj 2010.)

Predgovor

Zaštita potrošača i financijska pismenost osnova su svakog učinkovitog, konkurentnog i pravičnog finncijskog sektora. Važna su tri područja. Klijenti financijskih institucija trebali bi imati pravo na jasne, potpune, točne i razumljive informacije prije nego što se odluče podignuti kredit ili ulagati. Trebali bi imati pristup učinkovitim i ekonomičnim mehanizmima za zaštitu prava. Također bi trebali moći dobiti financijsko obrazovanje koje bi im omogućilo da steknu financijsku pismenost kako bi mogli donositi dugoročne financijske planove i utemeljene odluke.

Ovo je pitanje osobito važno za siromašno stanovništvo i ono s niskim prihodima, koje najčešće nije visoko obrazovano i koje je izloženo nasilnim i neetičnim financijskim postupcima.

Sa zadovoljstvom predstavljamo ovaj pilot projekt - Dijagnostički pregled zaštite potrošača i financijske pismenosti u Hrvatskoj. Željeli bismo zahvaliti hrvatskim vlastima na dragocjenoj suradnji i sudjelovanju u pripremi Pregleda. Pregled se bavi financijskim uslugama u Hrvatskoj i ujedno dorađuje skup dobrih praksi ili standarda za preispitivanje zaštite potrošača i financijske pismenosti u svim nadležnostima. Očekuje se da će ovaj rad biti koristan za međunarodnu zajednicu i ona gospodarstva u nastajanju koji nastoje stvoriti zajedničku osnovu za minimum dobrih praksi vezanih uz zaštitu potrošača financijskih usluga i financijsku pismenost.

Zahvale

Pregled je pripremio tim pod vodstvom Susan Rutledge (viša stručnjakinja za razvoj privatnoga sektora i koordinatorica za regionalnu zaštitu potrošača i financijsku pismenost). U projektnom su timu sudjelovali Nagavalli Annamalai (glavna savjetnica), Rodney Lester (bivši viši savjetnik), Richard Symonds (bivši viši savjetnik), svi iz Svjetske banke, Nicola Jentsch, znanstveni savjetnik na Tehničkom sveučilištu u Berlinu i Juan Carlos Izaguirre Araujo, konzultant Svjetske banke. Recenzenti unutar Svjetske banke bili su Sanja Madžarevic-Šujster (viša ekonomistica, Zagrebački ured) i Eric Haythorne (bivši glavni savjetnik). Komentari su dobiveni i od Lewisa Mandella, profesora financija i upravljačke ekonomije na Sveučilištu u Buffalu. Zahvaljujemo i Matiji Laci (analitičar, Zagrebački ured) i Dubravki Jerman (programski asistent, Zagrebački ured) na dragocjenoj pomoći u finaliziranju Pregleda.

Također želimo izraziti zahvalnost hrvatskim vlastima na suradnji s timom Svjetske banke tijekom pripreme Pregleda. Zahvaljujemo i brojnim ministarstvima, agencijama i udrugama od kojih smo dobili mnogobrojne opsežne i iscrpne komentare o izvješću.

Autori se svima zahvaljuju na doprinosima.

Informativni sažetak

Financijska se tržišta razvijaju i produbljuju pa jedno od najvažnijih pitanja za njihovu pravičnost, otvorenost i učinkovitost postaje djelotvorna zaštita potrošača i financijska pismenost. Stajalište EU je da bi djelotvoran režim zaštite potrošača financijskih usluga trebao potrošačima omogućiti da imaju pristup: (1) informacijama koje su dostatne za donošenje utemeljenih odluka o financijskim pitanjima; (2) ekonomičnim mehanizmima za zaštitu prava kako bi mogli dobiti pravnu zaštitu u slučajevima kršenja ugovora o financijskim uslugama; i (3) programima obrazovanja i financijske pismenosti koji će ih osnažiti tako što će im omogućiti da razumiju svoja financijska prava i obveze.

Globalna financijska kriza također je naglasila koliko je zaštita potrošača i financijska pismenost važna za financijsku stabilnost. Stabilnost financijskih tržišta može se narušiti kad se potrošači zaduže preko svojih mogućnosti ili kad su pogrešno informirani o svojim financijskim opcijama ili obvezama.

Zaštita potrošača financijskih usluga u okviru je cilja EU koji se odnosi na razvoj jedinstvenog tržišta financijskih usluga. Budući da u EU postoji 27 različitih vrsta nacionalnih sustava za zaštitu potrošača, pružatelji financijskih usluga moraju raditi s cijelim nizom nacionalnih propisa koji se odnose na financijske usluge za stanovništvo. Zbog toga se u EU prodaje mali broj prekograničnih financijskih usluga. Prema jednom istraživanju načinjenom za Europsku komisiju (EK), 26 posto europskih potrošača kupilo je 2006. financijske usluge od nacionalnog pružatelja usluga "na daljinu" telefonom ili internetom. Međutim, samo je jedan posto njih kupilo financijske usluge na prekograničnoj osnovi. Potreba za jačanjem zaštite potrošača financijskih usluga istaknuta je i u Zelenoj knjizi EU o financijskim uslugama za stanovništvo na jedinstvenom tržištu, objavljenoj u travnju 2007. Nadalje, EK je u studenome 2007. uspostavio program za poticanje financijske pismenosti u svim državama članicama EU.

Financijska pismenost postaje sve važnija i na međunarodnom planu. U svom izvješću iz 2005., *Poboljšanje financijske pismenosti: Analiza pitanja i politika*, Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) sažeto je prikazala svjetske programe koji se bave promoviranjem poboljšanja financijske pismenosti. U izvješću su također sadržane preporuke za najbolje prakse, uz napomenu da se financijskom pismenošću ne bi trebalo koristiti kao zamjenom za objavu podataka potrošačima i djelotvorne sustave za rješavanje sporova.

Potreba za zaštitom potrošača u osnovi proizlazi iz neravnoteže snaga, informacija i resursa između potrošača i njihovih pružatelja financijskih usluga, koja potrošače dovodi u nepovoljan položaj. Financijske institucije vrlo dobro poznaju svoje proizvode, za razliku od potrošača, koji ponekad teško ili uz visoku cijenu dobivaju dostatne informacije o kupnji financijskih usluga. Informacije također znaju biti prestručne ili presložene pa ih prosječan potrošač ne može razumjeti ni ocijeniti. Dobro smišljen program za jačanje zaštite potrošača i poboljšanje financijske pismenosti može doprinijeti smanjenju neravnoteže snaga i informacija između potrošača i financijskih institucija.

Ovim je Pregledom utvrđeno da se kvaliteta zaštite potrošača u Hrvatskoj u posljednjih nekoliko godina poboljšala. To se posebno odnosi na donošenje Zakona o zaštiti potrošača 2007. godine, u koji su ugrađene odredbe mnogih direktiva EU koje se odnose na zaštitu potrošača financijskih usluga. Nadalje, 2008. osnovano je Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača čija je svrha savjetovati Vladu o nacionalnoj strategiji zaštite potrošača u narednom razdoblju.

Međutim, pružanje informacija potrošačima financijskih usluga moglo bi se poboljšati. Premda je zakonom predviđeno da se u ugovorima za potrošače financijskih usluga navode detaljne informacije o uvjetima kredita, ugovori su dugački, a terminologija nejasna. Bilo bi korisno kad bi se financijske institucije obvezalo da izrade Prikaz najvažnijih činjenica, u kojemu bi se jednostavnim jezikom ukratko prikazali svi najvažniji uvjeti vezani uz određeni financijski proizvod. Prikaz najvažnijih činjenica također bi pomogao potrošačima da odaberu između različitih pružatelja financijskih usluga. Profesionalne udruge, poput Hrvatske udruge banaka (HUB), mogle bi preuzeti vodeću ulogu u izradi jednostavnog formata za bankarske proizvode, što bi poslužilo kao korisna osnova za razvoj standardnih i jednostavnih Prikaza najvažnijih činjenica za druge financijske proizvode. Agencije za nadzor financijskih usluga mogle bi provjeravati u kojoj mjeri potrošači razumiju pružene informacije, kao što to radi nadležno tijelo za financijske usluge (*Financial Services Authority-FSA*) u Ujedinjenom Kraljevstvu i američka središnja banka (*Federal Reserve*) u Sjedinjenim Američkim Državama. Nadzorne agencije mogle bi također poticati financijske institucije da daju ponude pomoću primjera standardnih klijenata kako bi potrošači mogli bez poteškoća usporediti ponude pružatelja različitih usluga.

Prakse prodaje također bi mogle biti bolje prilagođene potrošačima. Treba destimulirati korištenje "vezanih" proizvoda—uz strogu kontrolu poticaja financijskim posrednicima za ostvareni obujam prodaje jer ograničavaju mogućnost izbora. U skladu s odredbama za primjenu Direktive o tržištima financijskih instrumenata (MiFID) na tržištima vrijednosnih papira, od prodavatelja financijskih proizvoda treba zahtijevati da osiguraju da proizvodi budu prikladni za klijente koji ih kupuju. Treba ustanoviti razdoblja u kojima potrošač može odustati od ugovora za sve proizvode koji uključuju komponentu dugoročne štednje, odnosno, proizvode koji osobito podliježu agresivnoj prodaji. Što se tiče mirovinskog sektora, osobe koje daju savjete o pristupanju mirovinskom fondu ili promjeni fonda trebale bi imati dozvolu i odgovarajuće ovlaštenje. Nadalje, financijske institucije ne bi smjele uskraćivati uslugu klijentima koji ne žele potpisati dopuštenje za korištenje osobnih podataka i time omogućiti tim institucijama da razmjenjuju podatke o klijentima s povezanim društvima ili trećim osobama.

Prakse naplate trebale bi biti umjerenije. U slučaju kredita koji imaju "sudužnike" ili supotpisnike, vjerovnicima ne bi smjelo biti zakonom dopušteno da istodobno naplaćuju od dužnika i sudužnika.

Kreditni registar mogao bi se poboljšati. Potrošače treba obavijestiti uvijek kad financijska institucija razmjenjuje njihove osobne podatke s drugim stranama. Treba precizirati razdoblja čuvanja podataka za kreditni registar. Nadalje, treba razmotriti omogućavanje pristupa nebankarskim kreditnim institucijama kreditnom registru. Osim toga, kreditni registar bi mogao izraditi vlastiti sustav ocjene kreditnog boniteta u cilju pružanja boljih usluga u tom sektoru.

Također treba razmotriti jačanje udruga za zaštitu potrošača i profesionalnih udruga. Korisna mjera bila bi potaknuti udruge da izrade kodekse ponašanja—ili kodekse o zaštiti potrošača—koji bi klijentima sažeto prikazivali njihova prava (i obveze) u poslovanju s financijskim institucijama.

Područje rješavanja sporova u Hrvatskoj ima nedostataka. Postoji devet različitih institucija kojima se potrošači mogu žaliti, a ipak nijedna od njih nije odgovorna za rješavanje njihovih poteškoća. HUB planira iskoristiti centar za posredovanje Hrvatske udruge poslodavaca, ali nije sigurno hoće li to rješenje biti djelotvorno. Treba razmotriti sveobuhvatan pristup. Sve financijske institucije treba obvezati da uspostave posebne odjele (ili jedinice) za pritužbe. Kodeksi ponašanja također bi financijskim institucijama mogli dati smjernice za postupanje sa potrošačkim pritužbama.

Treba razmotriti uspostavu pravobranitelja za financijski sektor. Jedan bi način bio da se uspostave pravobranitelji u sklopu odgovarajućih profesionalnih udruga. Međutim, pravobranitelji uspostavljeni u sklopu profesionalnih udruga uglavnom nemaju neovisnost nužnu za stjecanje kredibiliteta. Također treba razmotriti kojom bi se upravljačkom strukturom osigurala visoka razina transparentnosti i odgovornosti pravobranitelja. S vremenom će možda trebati razmotriti uspostavu neovisnoga ovlaštenog pravobranitelja, kako je to učinjeno u Ujedinjenom Kraljevstvu i Irskoj.

Bez obzira na to koji se pristup odabere, treba centralizirati i objavljevati statističke podatke o potrošačkim pritužbama. Nadalje, te pritužbe treba analizirati kako bi se ustanovilo na koje se proizvode i usluge potrošači više žale i upozorilo na moguće probleme s bonitetom. Ministarstvo gospodarstva je 2006. uspostavilo Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP), ali on je samo djelomično osposobljen i potrošači financijskih usluga ne koriste ga mnogo.

Bilo bi korisno uspostaviti Centar za pritužbe potrošača financijskih usluga kao središnje mjesto gdje potrošači mogu podnijeti pritužbu u vezi sa svim vrstama financijskih usluga. Centar bi potrošačima trebao biti lako dostupan, putem besplatnog telefonskog broja, pošte, elektroničke pošte ili u fizičkim uredima. Centar bi također trebao objavljevati statističke podatke o pritužbama. Treba pažljivo razmotriti kako organizirati Centar. Centar isprva ne bi rješavao sporove, nego bi osiguravao da financijske institucije i državne vlasti na odgovarajući način postupaju prema pritužbama. S vremenom bi se moglo razmotriti proširivanje uloge Centra tako da njegov rad obuhvati donošenje odluka o slučajevima koji uključuju manje novčane iznose.

Jedna od dugoročno najboljih metoda za osiguranje visoke razine zaštite potrošača je poboljšanje financijskog obrazovanja i financijske pismenosti. Svi programi financijskog obrazovanja i financijske pismenosti trebali bi obuhvatiti tri područja: (1) osvješćivanje potrošača o rizicima i koristima od financijskih proizvoda, uključujući i moguće financijske prevare; (2) educiranje potrošača o izradi osobnih i obiteljskih proračuna i o donošenju dugoročnih financijskih odluka; i (3) istraživanja financijske pismenosti kojima će se ispitati koji su dijelovi populacije najpodložniji bezobzirnim uvjetima kreditiranja, financijskim prevarama i slabostima u izradi proračuna i planiranju.

Sadašnja institucionalna struktura predstavlja slabost. Hrvatska nema državnu agenciju za zaštitu potrošača koja obuhvaća sve sektore, uključujući i financijske usluge. Zaštita potrošača ne spada ni u nadležnost agencija za nadzor financijskih usluga. Za zaštitu potrošača financijskih usluga treba biti odgovorna barem jedna posebna državna agencija.

Treba razmotriti razvijanje programa financijskog obrazovanja. Oni mogu uključivati školske programe, osobito na razini osnovne škole, kada, kako su istraživanja pokazala, naglašavanje vrijednosti dugoročne štednje i važnosti financijskog zdravlja može potaknuti djecu da kad odrastu postupaju financijski odgovorno. HUB bi nastavnike mogao opskrbiti korisnim nastavnim materijalima. Međutim, financijsko obrazovanje odraslih najdjelotvornije je u "situacijama u kojima se može mnogo naučiti". To su situacije kad se klijenti obvezuju na uzimanje dugoročnog kredita, na primjer hipotekarnog, ili kada dugoročno planiraju mirovinu. Financijske institucije i nevladine udruge također bi trebale igrati važnu ulogu u educiranju potrošača o osobnim i obiteljskim financijama. Ta su pitanja osobito važna za kućanstva s niskim prihodima, čiji su članovi često niskoobrazovani i nedovoljno financijski opismenjeni. Ipak, istraživanja pokazuju da su siromašnija kućanstva ponekad najviše zainteresirana za obrazovanje koje im omogućuje da pokrenu vlastiti posao, dobiju bankovne kredite i oslobode se siromaštva.

Provođenjem polaznog nacionalnog istraživanja financijske pismenosti dobile bi se korisne informacije za osmišljavanje programa financijskog obrazovanja i osvještavanja potrošača. Kao što su pokazala prva takva istraživanja provedena u Ujedinjenom Kraljevstvu, istraživanja financijske pismenosti mogu pokazati koji je dio populacije najpodložniji financijskim zlouporabama. Istraživanje bi trebalo raščlaniti prema dobi, spolu, geografskom području, prihodu stanovništva i formalnom obrazovanju. Nakon razdoblja od tri do pet godina, moglo bi se provesti naknadno istraživanje radi procjene djelotvornosti programa financijskog obrazovanja i osvještavanja potrošača.

Uvod

Dijagnostički pregled zaštite potrošača i financijske pismenosti u Hrvatskoj peto je izvješće u sklopu pilot-programa koji sponzorira Svjetska banka, namijenjenog procjeni zaštite potrošača i financijske pismenosti u zemljama u razvoju i zemljama srednjeg dohotka.¹ Pregled ima trostruki cilj: (1) doraditi skup dobrih praksi za procjenu zaštite potrošača financijskih usluga, uključujući financijsku pismenost; (2) preispitati pravila i prakse koje sada postoje u Hrvatskoj u odnosu na dobre prakse; i (3) dati preporuke o načinima poboljšanja zaštite potrošača financijskih usluga i financijske pismenosti u Hrvatskoj. Dijagnostički pregled izrađen je na zahtjev Ministarstva financija. Misija se susrela i s predstavnicima agencije za nadzor nebankarskog financijskog sektora, odnosno Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA) i Ministarstva gospodarstva.²

Referentna točka za izradu Pregleda bio je nacrt skupa međunarodnih Dobrih praksi.³ Suradujući s međunarodnim regulatornim tijelima, Svjetska banka izradila je nacrt međunarodnih Dobrih praksi za zaštitu potrošača i financijsku pismenost. Dobre prakse objavljene su kao Savjetodavni prijedlog kako bi se preispitale i komentirale u međunarodnom okviru—očekuje se da će se razviti nakon rasprava interesnih skupina. U Dobre prakse ugrađene su odredbe direktiva EU koje se odnose na zaštitu potrošača i izvješća europskih agencija za regulaciju i nadzor financijskih usluga, te zakoni, propisi i kodeksi poslovne prakse iz Sjedinjenih Američkih Država (SAD), Australije, Kanade i drugih zemalja. OECD je također objavio skup dobrih praksi za financijsko obrazovanje i povećanje osviještenosti o mirovinama i osiguranju⁴ te nacrt skupa dobrih praksi za kreditne proizvode, kojim se nadopunjuju preporuke predstavljene u globalnom pregledu programa financijskog obrazovanja iz 2005.⁵ U sklopu procesa daljnjeg doručivanja i razvoja Dobrih praksi, izrađen je Dijagnostički pregled za Rumunjsku pomoću Dobrih praksi kao referentne točke.

U Pregledu za Hrvatsku analizirano je pet segmenata financijskog sektora i razmotreno osam ključnih pitanja. U Pregledu su analizirani sljedeći segmenti financijskog sektora: bankarski segment, segment nebankarskih kreditnih institucija, segment vrijednosnih papira, segment osiguranja i segment privatnih mirovina. Razmotreno je sljedećih osam ključnih pitanja: (1) zakoni i institucije za zaštitu potrošača; (2) prakse objave podataka i prodaje; (3) vođenje i održavanje računa klijenata; (4) zaštita privatnosti i podataka; (5) mehanizmi za zaštitu prava u

¹ Ostali pregledi zaštite potrošača i financijske pismenosti izrađeni su (po kronološkom redu) za Republiku Češku, Slovačku, Azerbejdžan, Rumunjsku, Rusku Federaciju, Litvu, Bugarsku i Letoniju. Komplet objavljenih pregleda može se preuzeti na adresi: <http://www.worldbank.org/eca/consumerprotection>.

² Misija je u Hrvatskoj boravila od 14. do 23. travnja 2008. i susrela se s dužnosnicima iz Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, Zagrebačke burze, Hrvatske udruge banaka, nevladinih udruga za zaštitu potrošača te s drugim članovima hrvatske financijske i pravne zajednice. Pregled je izrađen uz manji doprinos Hrvatske narodne banke (HNB) zbog ograničenog raspoloživog vremena većine zaposlenika u travnju 2008. Naknadna misija je od 26. do 27. listopada 2009. razmotrila nacrt Pregleda s Ministarstvom financija, HNB-om i HANFA-om te ažurirala izvješće.

³ Svjetska banka je objavila dokument *Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool* kao Savjetodavni prijedlog. Dokument se može preuzeti na adresi: <http://www.worldbank.org/eca/consumerprotection>. U dokumentu su sažeto prikazane dobre prakse, uz napomene o tome koja su međunarodna iskustva korištena. Savjetodavni prijedlog objavljen je kako bi se potaknula rasprava o tome što čini dobre prakse u zaštiti potrošača i financijskoj pismenosti i kako bi se dobile povratne informacije i doprinosi od regulatornih tijela i drugih nositelja interesa u cijelom svijetu.

⁴ Vidi: OECD, *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions* (2008.) dostupno na adresi: http://www.oecd.org/document/8/0,3343,en_2649_34851_41210376_1_1_1_1,00.html.

⁵ Vidi: OECD, *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies* (2005.), dostupno na adresi: http://www.oecd.org/document/28/0,2340,en_2649_201185_35802524_1_1_1_1,00.html.

slučaju sporova; (6) sustavi garancija i naknada štete; (7) osnaživanje potrošača (uključujući programe edukacije potrošača i financijske pismenosti); i (8) pitanja tržišnog natjecanja na području financijskih usluga. Procjena nije iscrpna i nije uključila sve najraširenije usluge, proizvode i prakse financijskoga sektora, ali usredotočila se na ključna područja vezana uz zaštitu potrošača i financijsku pismenost. Pregled je proveden u travnju 2008. premda su neki podaci od tada ažurirani.

U preporuke sadržane u Pregledu ugrađene su odredbe direktiva EU i preporuke EK, ali u nekim slučajevima one idu i korak dalje i odražavaju međunarodne dobre prakse. Kako je navedeno u Strategiji politike zaštite potrošača 2007.-2013.⁶ i u Zelenoj knjizi o financijskim uslugama za stanovništvo na jedinstvenom tržištu iz travnja 2007.,⁷ europskim potrošačima financijskih usluga koristila bi jača pravna i institucionalna zaštita od postojeće. Suvremena razmišljanja o zaštiti potrošača sve brže evoluiraju, kako u Europi tako i na globalnom planu. U ovom su Dijagnostičkom pregledu uzete u obzir međunarodne rasprave i dobre prakse koje se razvijaju na području zaštite potrošača financijskih usluga. Dakle, u Pregledu su predstavljene preporuke koje su primjenjive na hrvatski financijski sektor, no u nekim su slučajevima nadmašeni postojeći zahtjevi zakonodavstva EU.

Nadamo se da će objavljivanje Dijagnostičkog pregleda za Hrvatsku pomoći daljnjem razvoju zaštite potrošača financijskih usluga u Hrvatskoj i u svijetu. Posebno se očekuje da će primjena dobrih praksi u zemljama srednjeg dohotka, poput Hrvatske, doprinijeti međunarodnom dijalogu o politikama u vezi s ključnim komponentama zaštite potrošača financijskih usluga i doprinijeti razvoju široko prihvaćenih standarda koji su općenito primjenjivi na zaštitu potrošača i financijsku pismenost u svim nadležnostima.

Dijagnostički pregled za Hrvatsku predstavljen je u dva sveska. U Svesku I. ističe se važnost zaštite potrošača i financijske pismenosti, navode statistički podaci o veličini i rastu sektora financijskih usluga za potrošače u Hrvatskoj, opisuju strategije EU i Hrvatske za zaštitu potrošača i financijsku pismenost te izlažu glavni nalazi i preporuke Pregleda. U Dodatku se navode primjeri kodeksa o zaštiti potrošača. Svezak II sadržava: (1) detaljnu analizu najvažnijih pitanja vezanih uz zaštitu potrošača u pet segmenata financijskog sektora: segmentu bankarstva, segmentu nebankarskih kreditnih institucija, segmentu vrijednosnih papira, segmentu osiguranja i segmentu privatnih mirovina; (2) procjenu hrvatskog sustava za zaštitu potrošača i njegovu usporedbu s modelom dobrih praksi; (3) prikaz direktiva EU koje se odnose na zaštitu potrošača financijskih usluga; i (4) kratak pregled svjetskih programa financijske pismenosti.

Važnost zaštite potrošača i financijske pismenosti

Snažna zaštita potrošača financijskih usluga i financijska pismenost potrebne su: (1) kako bi se osiguralo da financijska tržišta budu duboka i da služe širokoj populaciji; (2) kako bi se stanovništvu s niskim prihodima omogućio pristup financijskim uslugama; i (3) kako bi se osigurala dugoročna stabilnost financijskog sustava. Snažna zaštita potrošača i financijska pismenost sastavni su elementi financijskih tržišta. Doprinosu izgradnji povjerenja potrošača u financijske institucije i jamče da će financijske institucije uložiti napor u služenje potrebama stanovništva, uključujući stanovništvo s niskim prihodima koje često nema pristup osnovnim financijskim uslugama. Štoviše, budući da se tržišta šire i pružaju inovativne usluge novim članovima financijskog sektora, visoka razina zaštite potrošača potrebna je kako bi se osiguralo pravično postupanje financijskih institucija prema potrošačima financijskih usluga. Financijska

⁶ Vidi: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index_en.htm.

⁷ Vidi: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0226:FIN:EN:PDF>.

pismenost potrebna je kako bi potrošači mogli donositi utemeljene odluke o složenim financijskim proizvodima i izrađivati obiteljske proračune koji zadovoljavaju njihove potrebe, uključujući i mirovinsku štednju.

Globalna financijska kriza naglasila je koliko su zaštita potrošača i financijska pismenost važne za financijsku stabilnost. Stabilnost financijskih tržišta može se narušiti kad se potrošači zaduže preko svojih mogućnosti ili kad su pogrešno informirani o svojim financijskim opcijama ili obvezama.⁸ Na razvijenim se tržištima u Sjedinjenim Državama i Zapadnoj Europi, na kojima kreditiranje potrošača igra važnu ulogu, slaba zaštita potrošača osobito smatra jednim od najvažnijih čimbenika koji su doprinijeli nestabilnosti financijskih tržišta u razdoblju od 2008. do 2009.

Potreba za zaštitom potrošača u osnovi proizlazi iz neravnoteže snaga, informacija i resursa između potrošača i pružatelja financijskih usluga koja potrošače dovodi u nepovoljan položaj. Zaštita potrošača ima za cilj ispraviti ovaj tržišni nedostatak. Financijske institucije dobro poznaju svoje proizvode, za razliku od potrošača, koji ponekad teško ili uz visoku cijenu dobivaju dostatne informacije o kupnji financijskih usluga. Informacije također znaju biti prestručne ili presložene pa ih prosječni potrošač ne može razumjeti ni ocijeniti. Osobno osiguranje, primjerice osiguranje od automobilske odgovornosti ili životno osiguranje, često se navodi kao primjer za tu neravnotežu. Većina potrošača ne razumije dobro složene ugovore koje pripremaju osiguravatelji i raspodjelu rizika između potrošača i financijske institucije. To se također ponekad odnosi na potrošače koji uzimaju hipotekarne kredite u stranim valutama, kao što se vidi u cijeloj Istočnoj Europi. Dobro osmišljen sustav za zaštitu potrošača može doprinijeti smanjenju neravnoteže snaga i informacija između potrošača i financijskih institucija.

Zaštita potrošača usredotočena je na odnos i interakciju između klijenata-fizičkih osoba i financijskih institucija (ili njihovih zastupnika ili drugih posrednika).⁹ Kako bi odredbe o zaštiti potrošača bile djelotvorne, važno je razlikovati između neiskusnih malih potrošača i izrazito sofisticiranih profesionalnih potrošača. Poslovanje s dobro obaviještenim financijskim i poslovnim institucijama ne uzrokuje probleme koji mogu nanijeti štetu malim potrošačima.

⁸ Vidi: California Budget Report, *Locked Out 2008: The Housing Boom and Beyond* (dostupno na adresi: http://www.cbp.org/pdfs/2008/080212_LockedoutReport.pdf). Čak je polovica svih korisnika drugorazrednih stambenih hipotekarnih kredita u SAD-u imala dovoljno visoku ocjenu kreditnog boniteta za standardne jeftinije bankovne hipotekarne kredite. Stope neplaćanja i kašnjenja s otplatom bile su više nego što se očekivalo i to je —uz slabosti u regulatornim i nadzornim strukturama za hipotekarno financiranje—znatno doprinijelo nestabilnosti kreditnih tržišta u SAD-u i u svijetu. Vidi: Remarks by Federal Reserve Board Governor Edward M. Gramlich, 21. svibanj 2004. (dostupno na adresi: <http://www.federalreserve.gov/boarddocs/speeches/2004/20040521/default.htm>) te novije izjave guvernera američke središnje banke Bena S. Bernanke, od 17. travnja 2009. (<http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20090417a.htm>)

⁹ U Pregledu se koristi definicija tržišta za poslovanje sa stanovništvom koju upotrebljava Europska komisija u Strategiji politike zaštite potrošača 2007.-2013. Prema toj definiciji, tržište za poslovanje sa stanovništvom obuhvaća ekonomske transakcije između gospodarskih subjekata i krajnjih potrošača (potrošača koji posluju izvan svog profesionalnog života). To se ponekad naziva tržište za poslovanje s potrošačima. Dakle, ta definicija ne uključuje tvrtke—ma kako male—u ulozu kupaca financijskih usluga.

Strategije EU i Hrvatske za zaštitu potrošača i financijsku pismenost

Strategija politike zaštite potrošača 2007.-2013. ima za cilj jačanje zaštite potrošača i financijske pismenosti.¹⁰ Ta strategija ima tri cilja: (1) osnažiti potrošače jamčeći im stvarnu mogućnost odabira, točne informacije, transparentnost tržišta i samopouzdanje koje je rezultat djelotvorne zaštite i solidnih prava; (2) poboljšati dobrobit potrošača u odnosu na cijenu, odabir, kvalitetu, raznolikost, dostupnost i sigurnost proizvoda; i (3) zaštititi potrošače kao skupinu od ozbiljnih rizika i opasnosti kojima se ne mogu pojedinačno oduprijeti. Ključni koraci za provedbu te strategije uključuju izradu standarda za nacionalne politike za zaštitu potrošača, uključujući i politiku za zaštitu potrošača u financijskom sektoru, te prikupljanje podataka o kvaliteti usluga i statističkih podataka o pritužbama. Stajalište EU je da djelotvoran režim zaštite potrošača financijskih usluga obuhvaća tri područja. Potrošači trebaju imati pristup: (1) informacijama koje su dostatne za donošenje utemeljenih odluka o financijskim pitanjima; (2) ekonomičnim mehanizmima za zaštitu prava kako bi mogli dobiti pravnu zaštitu u slučajevima kršenja ugovora o financijskim uslugama; i (3) programima financijskog obrazovanja.

Nadalje, EU provodi opsežan program usmjeren na daljnje jačanje zaštite potrošača na području financijskih usluga. U Tablici 6. navode se najvažnije direktive EU koje se odnose na zaštitu potrošača financijskih usluga i njihov prijenos u hrvatsko zakonodavstvo. Europski parlament donio je 2008. revidiranu Direktivu o potrošačkim kreditima, koja zahtijeva znatno povećanu razinu objave uvjeta potrošačkih kredita. (Zahtijeva se da Direktiva bude prenesena prije 2010. godine. Hrvatska je pripremila nacрте prijedloga propisa u koje će se ugraditi izmjene.) Međutim, kako je istakla Europska komisija, većina direktiva o zaštiti potrošača zahtijeva samo "minimalno usklađivanje". Zbog toga države članice EU često dopunjuju zakone i propise koji se odnose na zaštitu potrošača. U cilju uspostave zajedničkog okvira, Europska komisija podnijela je prijedlog za novu Direktivu o pravima potrošača koja bi zamijenila postojeće direktive: Direktivu o nepravednim uvjetima ugovora, Direktivu o prodaji na daljinu i Direktivu o prodaji od vrata do vrata. (Još jedna direktiva—Direktiva o prodaji robe široke potrošnje i popratnim jamstvima—također bi bila uključena, ali ona se ne odnosi na financijske usluge).¹¹

Financijsko obrazovanje također se naglašava u programu koji se razvija u EU. U studenome 2007., Europska komisija (EK) objavila je istraživanje koje je uključivalo više od 150 programa financijskog obrazovanja provedenih u 27 država članica. U izvješću Europskog parlamenta iz listopada 2008. određene su mjere za poboljšanje financijskog obrazovanja u cijeloj EU.¹² U *Priopćenju o financijskom obrazovanju* Komisija navodi da će 2010. provesti sveobuhvatno preispitivanje radi ocjene djelotvornosti postojećih programa financijskog obrazovanja u državama članicama.¹³ Nadalje, na sastanku u travnju 2009., Stručna skupina za financijsko obrazovanje predložila je da EK izda preporuku svim državama članicama da razviju

¹⁰ EU Consumer Policy Strategy 2007-2013 COM (2007) 99 final.
http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/EN%2099.pdf.

¹¹ Vidi: http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm.

¹² European Parliament Report on protecting the consumer: improving consumer education and awareness of credit and finance (2007/2288(INI)).
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?language=EN&reference=A6-0393/2008>.

¹³ European Commission, *Communication from the Commission: Financial Education*, COM (2007) 808 final
<http://eur-ex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0808:EN:NOT>.

nacionalne strategije za financijsko obrazovanje¹⁴. Stručna skupina navela je da je financijska kriza u 2008. i 2009. naglasila važnost visoke razine financijske pismenosti cijelog stanovništva.

Hrvatska provodi proces usklađivanja svog zakonodavstva s direktivama EU. Prema Sporazumu o stabilizaciji i pridruživanju, potpisanog u Luksemburgu u listopadu 2001. (na snazi od veljače 2005.), Republika Hrvatska suglasila se da će uskladiti svoje nacionalno zakonodavstvo s pravnom stečevinom. U Sporazumu se nadalje navodi da će, prema članku 74., (zaštita potrošača), Hrvatska i Europska zajednica surađivati u usklađivanju standarda zaštite potrošača u Hrvatskoj s onima na snazi u EU, uključujući njihovu provedbu u tržišnoj praksi. Hrvatska je 2007. ažurirala Zakon o zaštiti potrošača kako bi bio u skladu s direktivama EU, a osobito s onom koja se odnosi na oglašavanje na daljinu financijskih usluga. U srpnju 2008., Hrvatski Sabor donio je Zakon o tržištu kapitala kojim se provode direktive EU koje se odnose na tržišta kapitala.

Hrvatska Nacionalna strategija za zaštitu potrošača uspostavila je jasnu strategiju za daljnje poboljšanje zaštite potrošača, uključujući i područje financijskih usluga. Odjel za zaštitu potrošača pri Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva zadužen je za razradu Nacionalne strategije za zaštitu potrošača. Odjel provodi i aktivnosti Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, institucije osnovane u veljači 2008. u cilju savjetovanja Vlade u vezi s nacionalnom strategijom za zaštitu potrošača i nacionalnim programima zaštite potrošača. Vijeće je osnovano na četverogodišnje razdoblje, a sastoji se od 22 predstavnika ministarstava, državnih tijela odgovornih za zaštitu potrošača, Gospodarske komore, Obrtničke komore, nevladinih udruga koje se bave zaštitom potrošača i neovisnih stručnjaka za zaštitu potrošača. Uspostavljanje Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, koje za svoj rad odgovara Vladi (a ne ministru gospodarstva), dobra je mjera za jačanje zaštite potrošača u Hrvatskoj. Peta sjednica Vijeća održana je u travnju 2009., a najvažnije su aktivnosti uključivale izradu nacrtu Izvješća o provedbi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2007.-2009. i osnivanje radne skupine zadužene za izradu nacrtu prijedloga Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. U sklopu priprema za izradu Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012., Nacionalno vijeće planira izraditi nacionalnu strategiju za financijsko obrazovanje.

Prikaz financija stanovništva u Hrvatskoj

Udvostručavanje potrošačkih kredita u cijeloj Europi tijekom posljednjih pet godina naglasilo je potrebu za snažnom zaštitom potrošača i financijskom pismenošću. Pojavila se zabrinutost u vezi s tim razumiju li potrošači u potpunosti i prepoznaju li rizike koje preuzimaju uz povećane obveze otplate duga. Kad se cijene dugoročnih kredita, npr. stambenih hipotekarnih kredita, određuju prema promjenjivim kamatnim stopama ili kad se obveze moraju otplaćivati u stranoj valuti, stanovništvo preuzima rizike kojima možda nije naviknuto upravljati.

Dug stanovništva u Hrvatskoj naglo raste od 2003. Kao što se vidi u Tablici 1., udjel duga stanovništva u BDP-u porastao je do kraja 2006. na 35 posto, a udjel u bruto raspoloživom dohotku na 96 posto. Do kraja 2008., udjel kredita stanovništvu u ukupnim kreditima banaka porastao je na 53 posto.

Tablica 1. Dug stanovništva

Pros-03	Pros-04	Pros-05	Pros-06	Lip-07	Pros-08
---------	---------	---------	---------	--------	---------

¹⁴ European Commission, *Second meeting of the Expert Group on Financial Education: The financial crisis and financial education Report*, 28. travnja 2009.

http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/financial_crisis_report_en.pdf

Dug stanovništva (u milijardama HRK)	57,3	68,4	82,2	100,9	111,0	135
kao postotak BDP-a	25,2	27,9	31,1	35,2	35,3	39,5
kao postotak bruto raspoloživog dohotka	63,5	68,5	81,7	96,2	103,5	...
godišnji rast (u postocima)	27,9	19,2	20,2	22,6	22,4	12,6
Kreditni stanovništvo kao postotak ukupnih kredita	48,3	50,7	50,7	50,3	50,5	52,6

Izvor: Publikacije HNB-a, *Makrobonitetna analiza*, prosinac 2007., *Bilten 127*, prosinac 2007., *Financijska stabilnost br.2*, veljača 2009. i *Godišnje izvješće 2008*.

Međutim, opseg pristupa kreditima stanovništva u Hrvatskoj u okviru je onoga novih država članica EU. Prema istraživanjima, širok i dubok pristup financijskim uslugama ključan je čimbenik dugoročnog razvoja gospodarstva (Svjetska banka: *Financije za sve?*). Kao što se vidi u Tablici 2., što se tiče pitanja fizičkog pristupa kreditnim institucijama, dostupnosti i prihvatljivosti, Hrvatska, u usporedbi s državama članicama EU iz Istočne Europe, nije ni najlakše ni najteže tržište za stanovništvo koje želi podići potrošačke ili hipotekarne kredite.

Tablica 2.: Pristup potrošačkim i hipotekarnim kreditima

	<i>Fizički pristup</i>		<i>Dostupnost</i>			<i>Prihvatljivost</i>	
	Lokacije za podnošenje zahtjeva za kredit (5 maximum)	Minimalan iznos potrošački kredit (postotak BDPPS-a)	Naknade potrošački kredit (postotak minimalnog iznosa kredita)	Minimalan iznos hipotekarni kredit (postotak BDPPS-a)	Naknade hipotekarni kredit (postotak minimalnog iznosa kredita)	Dani potrebni za obradu zahtjeva za potrošački kredit	Dani potrebni za obradu zahtjeva za hipotekarni kredit
Litva	4,25	6,31	0,71	65,83	0,67	2,41	8,48
Slovačka	3,64	10,26	0,60	71,15	0,85	1,75	4,67
Hrvatska	3,43	3,90	1,76	183,04	1,17	2,42	4,53
Poljska	3,43	3,66	6,15	32,50	2,27	3,00	9,35
Bugarska	3,42	14,24	1,45	213,32	1,49	4,88	6,84
Mađarska	3,29	4,77	3,71	29,00	1,59	5,66	19,94
Republika Češka	3,13	10,22	0,70	84,65	0,60	1,00	6,66
Slovenija	2,13	1,13	1,22	94,90	1,30	1,13	7,60
Rumunjska	2,00	6,10	5,51	197,64	1,07	2,53	14,35

Izvor: *Finance for All?* Svjetska banka, 2008.

Napomena: BDPPS se odnosi na bruto domaći proizvod po stanovniku.

Ukupna financijska ulaganja stanovništva u Hrvatskoj gotovo su se udvostručila od 2003. Kao što se vidi u Tablici 3., najveća su povećanja zabilježili obvezni mirovinski fondovi, koji su porasli oko 370 posto, i investicijski fondovi, koji su od 2003. porasli gotovo devet puta. Omjer ulaganja stanovništva prema dugu stanovništva polako se smanjuje, sa 1,7 puta u 2003. na 1,5 puta u 2007. i 1,4 u 2008.

Tablica 3. Financijska ulaganja stanovništva

(milijuni HRK)	Pros-03	Pros-04	Pros-05	Pros-06	Pros-07	Pros-08
Depoziti u bankama	80.852	88.630	99.341	112.626	124.491	136.042
Depoziti u stambenim štedionicama	3.265	4.728	5.515	5.804	6.038	6.298
Ukupni depoziti	84.117	93.358	104.856	118.430	130.529	142.340
Otvoreni investicijski fondovi	2.942	4.528	8.835	16.039	30.056	9.890
Zatvoreni investicijski fondovi	977	1.120	1.537	2.443	3.470	1.898

Ukupno investicijski fondovi	3.919	5.648	10.372	18.482	33.526	11.788
Obvezni mirovinski fondovi	4.815	8.085	11.992	16.045	21.202	22.590
Otvoreni dobrovoljni mirovinski fondovi	32	99	211	416	716	800
Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fondovi	-	1	22	62	122	148
Ukupno mirovinski fondovi	4.847	8.188	12.224	16.522	22.041	23.538
Osiguranje od automobilske odgovornosti	1.957	2.112	2.246	2.433	2.720	2.921
Životno osiguranje	1.350	1.569	1.896	2.176	2.473	2.546
Osobno osiguranje protiv nezgode	448	458	470	499	525	547
Zdravstveno osiguranje	105	127	187	224	253	281
Ukupno osiguranje	3.860	4.267	4.799	5.331	5.971	6.296
Ukupno	96.743	111.457	132.251	158.766	192.067	183.962

Izvor: HNB, *Bilten o bankama*, prosinac 2007. i *Godišnje izvješće 2008.*; HANFA, *Godišnje izvješće 2006.*, *Mjesečno izvješće*, prosinac 2007. i *Tromjesečni bilten*, prosinac 2008.

Rast mirovinskih i investicijskih fondova djelomično je uzrokovan brzim rastom dionica kojima se trguje na Zagrebačkoj burzi. Kao što se vidi u Tablici 4., Zagrebačka burza zabilježila je porast od 61 posto u 2006. i 63 posto u 2007. zahvaljujući inicijalnim javnim ponudama za INU (bivša državna naftna i plinska kompanija) i T-HT (bivša državna telekomunikacijska kompanija). Rast Zagrebačke burze bio je među najvećima u novim državama članicama EU.

Premda o tome nema statističkih podataka, u nekim se izvješćima u tisku navodi se da su neki potrošači u Hrvatskoj odabrali rizične ulagačke strategije. Te su strategije, kako se čini, uključivale podizanje bankovnih kredita za ulaganje u dionice kojima se trguje na burzi ili korištenje ograničenih mirovinskih primanja za istu svrhu.

Tablica 4. Odabrani burzovni indeksi

Godišnji prinos u postocima	2005.	2006.	2007.	2008.
Bratislava – SAX	25,6	0,6	7,2	-19,4
Budimpešta – BUX	41,0	19,5	5,6	-53,3
Ljubljana – SBI20	-5,7	37,9	78,1	-67,5
Prag – PX50	42,7	7,9	14,2	-52,5
Varšava – WIG	33,7	41,6	10,4	-51,1
Zagreb - CROBEX	27,6	60,7	63,2	-67,1

Izvor: HNB *Makrobonitetna analiza*, prosinac 2007. i *Godišnje izvješće 2007.*, Bloomberg za 2008.

Nedavan pad cijena dionica naglasio je potrebu za povećanjem osviještenosti potrošača i poboljšanjem financijske pismenosti. Cijene dionica na Zagrebačkoj burzi pale su za oko 67 posto u 2008., što je jedan od najvećih padova u usporedbi sa sličnim tržištima u nastajanju.

Glavni nalazi i preporuke

Pregledom je utvrđeno da se zaštita potrošača na području financijskih usluga u Hrvatskoj u posljednjih nekoliko godina poboljšala. Prijenos direktiva EU u hrvatsko zakonodavstvo rezultirao je poboljšanjem zakona i propisa financijskog sektora koji se odnose na zaštitu potrošača. U izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača iz 2007. ugrađene su odredbe mnogih

direktiva EU koje se odnose na zaštitu potrošača financijskih usluga, uključujući odredbe o nepoštenim odredbama u ugovorima i oglašavanju financijskih usluga na daljinu. Zakon o tržištu kapitala, donesen u srpnju 2008., zamijenio je Zakon o tržištu vrijednosnih papira iz 2002., čime je hrvatsko zakonodavstvo koje se odnosi na tržišta kapitala usklađeno s pravnom stečevinom EU. Zakon o potrošačkom kreditiranju, donesen u lipnju 2009. (provodi Direktivu EU o potrošačkim kreditima), dodatno će pojačati pravni okvir za zaštitu potrošača. Nacionalni program zaštite potrošača također je uspostavio jasnu strategiju za daljnja poboljšanja u području zaštite potrošača, uključujući i financijski sektor. Nadalje, osnivanje Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, koje za svoj rad odgovara Vladi (a ne ministru gospodarstva), također je značajna mjera za jačanje zaštite potrošača u Hrvatskoj.

Međutim, više bi se moglo, i trebalo, napraviti u cilju jačanja zaštite potrošača financijskih usluga i poboljšanja financijske pismenosti u Hrvatskoj. Preporuke ovog Pregleda svrstane su u tri područja:

- 1) poboljšanje pružanja informacija i objave podataka potrošačima, uključujući prakse prodaje i aktivnosti kreditnog registra;
- 2) jačanje sustava za rješavanje sporova klijenata u vezi s financijskim proizvodima; i
- 3) poboljšanje obrazovanja i financijske pismenosti potrošača.

Pružanje informacija i objava podataka potrošačima

Zakon o kreditnim institucijama i Zakon o zaštiti potrošača predviđaju da se potrošačima financijskih usluga pružaju opsežne informacije. Oba zakona, primjerice, propisuju da ugovori o kreditu moraju biti što je moguće potpuniji i sadržavati navode o: (1) iznosu dodijeljenog kredita; (2) nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi i efektivnoj kamatnoj stopi (te o uvjetima pod kojima se one mijenjaju); (3) troškovima koji se zaračunavaju u vrijeme sklapanja ugovora; (4) broju i učestalosti ili datumima otplatnih obroka; i (5) ukupnom iznosu svih troškova. Nadalje, u promidžbenim materijalima za kredite također mora biti navedena nominalna godišnja kamatna stopa, svi drugi troškovi kredita i efektivna kamatna stopa.

Zakon o potrošačkom kreditiranju iz 2009. doprinio je objašnjenju izračuna EKS-a. Novim se zakonodavstvom provodi Direktiva EU o potrošačkim kreditima i precizira procedura za određivanje efektivne kamatne stope na potrošačke kredite. Ranije su se u Zakonu o kreditnim institucijama i Zakonu o zaštiti potrošača koristile različite metodologije za ovu svrhu. Zakon je stupio na snagu u siječnju 2010., a financijske institucije imaju godinu dana za potpuno usklađivanje s novim zakonodavstvom.

Međutim, pritužbe su najčešće vezane uz nedovoljnu transparentnost financijskih usluga i njihovo nedovoljno razumijevanje od strane potrošača. Prema Ministarstvu financija, uobičajene se pritužbe odnose se na to da banke mogu jednostrano povećati kamatne stope na potrošačke kredite, a da potrošači pritom ne znaju kako se one određuju. Što se tiče nebankarskih kreditnih institucija, pojavljuje se zabrinutost u vezi s iznimno visokim kamatnim stopama koje nebankarske kreditne institucije zaračunavaju stanovništvu s neurednom kreditnom poviješću. Potrošači su se žalili HNB-u da "nisu znali što potpisuju." Potrošači su također izrazili nelagodu zbog toga što službenici u kreditnim institucijama nisu objasnili kakvom riziku podliježe potrošač kad potpisuje financijski ugovor, osobito ako je supotpisnik ili "sudužnik" za kredit druge osobe.

Prikaz najvažnijih činjenica

Profesionalne udruge trebale bi igrati vodeću ulogu u izradi standardiziranih formata Prikaza najvažnijih činjenica. Premda ih direktive EU ne predviđaju, Prikazi najvažnijih činjenica u cijelom su svijetu brzo prepoznati kao dobra praksa i sad su uobičajeni u mnogim zemljama, uključujući Australiju, Irsku i Ujedinjeno Kraljevstvo. Kako bi se osigurala jednostavna primjena Prikaza najvažnijih činjenica za financijske institucije, bilo bi najbolje kad bi profesionalne udruge razvile format Prikaza najvažnijih činjenica za svaki svoj tržišni segment. Na primjer, HUB bi za bankovne kredite trebao pripremiti Prikaz najvažnijih činjenica koji bi doprinio tome da se pojednostavljeno iznesu uvjeti ugovora o kreditu i standardizira njihov prikaz, veličina fonta i terminologija, osobito zato što se terminologija koja se sada koristi smatra nepotrebno složenom. Druge bi profesionalne udruge, kako se budu aktivirale, trebale također preuzeti vodeću ulogu u izradi Prikaza najvažnijih činjenica na svojim tržištima, u suradnji s potrošačkim udrugama. Međutim, ako profesionalne udruge to ne bi željele raditi, formate za Prikaze najvažnijih činjenica trebale bi izraditi agencije za nadzor financijskih usluga.

Iz Prikaza najvažnijih činjenica svi bi potencijalni potrošači trebali dobiti osnovne informacije koje im omogućuju da usporede jedan financijski proizvod s drugim. Osim što trebaju osigurati da njihovi ugovori s potrošačima uključuju sve odgovarajuće uvjete, financijske institucije svih vrsta trebale bi potrošačima dati Prikaz najvažnijih činjenica za svoje financijske proizvode. U slučaju ugovora o kreditu, Prikaz najvažnijih činjenica trebao bi, osim EKS-a sadržavati: (1) ukupan iznos kredita; (2) iznos mjesečnih otplata; (3) konačno dospijeće kredita ili ulaganja; (4) ukupan iznos budućih otplata; (5) sve naknade, uključujući naknadu za prijevremenu isplatu i zatezne kamate za prekoračenje roka plaćanja, kao i sve druge troškove koji mogu nastati; (6) sve uvjetovane uplate depozita ili predujma; (7) ako je kamatna stopa promjenjiva, osnovu načina obračuna koji se primjenjuje; i (8) svako dodatno osiguranje (na primjer hipotekarno osiguranje) koje se zahtijeva za održavanje kredita. Ako se kreditom financira neko trajno dobro, npr. televizor ili perilica za rublje, potrošači trebaju biti obaviješteni o gotovinskoj cijeni proizvoda s troškovima financiranja i bez njih, tako da mogu odrediti trošak financiranja, odvojeno od kupovne cijene tog dobra. U objavi podataka potrošačima također treba navesti koji su mehanizmi zaštite prava na raspolaganju dužniku ili ulagaču u slučaju da nastane spor u vezi s ugovorom. Nadalje, ako je dopuštenje za korištenje osobnih podataka uključeno u dokument o prodaji ili ugovor o osiguranju, zahtjev za dopuštanjem za korištenje osobnih podataka treba biti objavljen u Prikazu najvažnijih činjenica. Zakon o kreditnim institucijama propisuje osnovne podatke o kreditnim i depozitnim proizvodima koje kreditne institucije moraju objaviti potrošačima, poput EKS-a, iznosa kredita, broja i učestalosti budućih otplata, svih naknada i troškova koji mogu nastati i uvjeta polaganja depozita. Bankarski sektor mogao bi iskoristiti ove informacije za izradu Prikaza najvažnijih činjenica.

Prikaz najvažnijih činjenica trebao bi omogućiti potrošačima da se jednostavno i brzo upoznaju s najvažnijim uvjetima financijskih usluga ili proizvoda. Prikazi najvažnijih činjenica trebali bi imati relativno velik font i kontrastne pozadine, biti predstavljeni na jednoj stranici te napisani jasnim i jednostavnim jezikom. U Prikazu najvažnijih činjenica trebalo bi se naznačiti da je potrebno proučiti ugovor radi cjelovitog opisa uvjeta financijskog proizvoda. Premda Prikaz najvažnijih činjenica nije zamjena za pravni ugovor, financijske institucije trebalo bi obvezati da jamče za točnost svih Prikaza najvažnijih činjenica. Prikaz najvažnijih činjenica trebao bi se nalaziti na naslovnoj stranici svih polica osiguranja koje se prodaju potrošačima i biti uključen u sve prijedloge za osiguravateljne i mirovinske proizvode potrošačima i njihove zahtjeve za te proizvode.

Objava podataka o posebnim rizicima

Podatke o posebnim rizicima potrošačima treba objaviti jednostavnim jezikom. Za hipotekarne i sve druge kredite osigurane nekretninama (npr. kućim ili stanom), obvezna objava

treba uključivati napomenu o tome da u slučaju neplaćanja vjerovnik može zaplijeniti nekretninu. Nadalje, za kredite nominirane u stranoj valuti (npr. u japanskim jenima, švicarskim francima, pa i u eurima), obvezna objava najvažnijih činjenica treba sadržavati upozorenje da se zbog tečajnih promjena ukupan iznos duga preračunat u domaću valutu može povećati. Bilo bi također korisno uključiti procjenu nepodmirenog tekućeg dugovanja preračunatog u domaću valutu ili dati odgovarajuće primjere iznosa i troškova kredita u stranoj i domaćoj valuti radi usporedbe.

Bolja objava podataka bila bi korisna i za druge potrošačke kredite. Izvadci po kreditnim karticama trebaju biti pregledniji. Treba usvojiti standardizirani pristup u vezi s obavješćivanjem potrošača u slučaju promjene kamatnih stopa, naknada i drugih troškova. Nebankarske financijske institucije koje dodjeljuju kredite trebaju poboljšati objavu podataka vezanih uz sve primjenjive naknade, uključujući, ako ih ima, naknade za prijevremenu isplatu kredita.

Kaznene naknade za neobjavljivanje obveznih podataka ulagateljima u vrijednosne papire i društva za zajednička ulaganja treba unaprijediti. Premda relevantni zakoni i propisi predviđaju objavu odgovarajućih podataka tijekom postupka prodaje za vrijednosne papire i društva za zajednička ulaganja, kaznene naknade za nepridržavanje ograničene su i ne primjenjuju se na fizičke osobe. Treba ih pooštriti kako bi se spriječili prekršaji.

Potrošačima u sektoru osiguranja i mirovinskom sektoru treba objaviti dodatne podatke. Što se tiče osiguranja, potrošačima se na njihov zahtjev trebaju objaviti podaci o provizijama za ugovore o životnom osiguranju koji imaju komponentu štednje ili ulaganja. Kad je riječ o mirovinama, članovi obveznih mirovinskih fondova trebaju odmah na početku biti obaviješteni hoće li neki posrednik ili “promatrač” dobiti proviziju ili neku drugu povlasticu ako član naknadno prijeđe u drugi fond.¹⁵

Nadzorne agencije također bi mogle provjeravati koliko potrošači razumiju Prikaz najvažnijih činjenica i standardne ugovore. FSA u Ujedinjenom Kraljevstvu i Odbor guvernera američke središnje banke (*Federal Reserve Board*) u Sjedinjenim Američkim Državama provjeravaju u kojoj mjeri potrošači razumiju standardne formate podataka koji im se dostavljaju.

Usporedive cijene

Agencije za nadzor financijskih usluga trebale bi potrošačima olakšati usporedbu ponuđenih cijena i proizvoda. Svjetske financijske institucije nestandardno prezentiraju svoje proizvode pa potrošači teško pronalaze financijske proizvode koji najbolje odgovaraju njihovim potrebama i najpovoljniji su za njih. HUB u određenoj mjeri omogućuje usporedbu određivanja cijena kredita i pasivnih kamatnih stopa različitih banaka, ali to nije dovoljno. Nadzorne agencije mogle bi uspostaviti standardiziran način prezentiranja ponuda, sa standardnim nizom pretpostavki, i zatražiti od financijskih institucija da objavljuju svoje ponude za standardne proizvode. To je pitanje osobito složeno kad je riječ o životnom osiguranju. HANFA bi trebala precizno odrediti maksimalne pretpostavke o pripisivanju kamata i bonusa, na temelju raspoloživih tekućih sigurnih povrata od ulaganja (što je već napravljeno za dodatne mirovinske proizvode). Usporedbe troškova treba objavljivati na internetskim stranicama financijskih institucija. Na internetskoj stranici svake nadzorne agencije mogla bi biti poruka o tome da usporedba cijena i troškova financijskih usluga i proizvoda različitih financijskih institucija može pomoći potrošačima da uštede.

¹⁵ Treba također istražiti i tržišno prilagođene tehnike za ograničavanje neproduktivnog prelaska u druge fondove. Učestalo mijenjanje fondova može smanjiti dugoročnu vrijednost sredstava člana i nepotrebno povećati ukupne troškove mirovinskog sustava koji je ionako već subvencioniran.

Prakse prodaje

Prodaja “vezanih” proizvoda treba se aktivnije destimulirati. U istraživanju koje je EK proveo u 25 država članica EU ustanovljeno je da su depozitni računi u bankama u cijelosti vezani uz stambene hipotekarne i potrošačke kredite u samo tri zemlje. Iskustveni dokazi upućuju na to da bi, kad bi se isto istraživanje provelo u Hrvatskoj, potrošači također prepoznali udruživanje proizvoda, primjerice prodaju životnog osiguranja kao uvjeta za dobivanje hipotekarnog kredita. Vezivanje i udruživanje proizvoda, koje je suprotno tržišnom natjecanju, može smanjiti mogućnost odabira i uzrokovati ovisnost potrošača. Sve banke treba obvezati da imaju odvojene šaltere za pružanje usluga vezanih uz depozitne račune i investicijske uloge. Nadalje, HNB treba propisati da poslovne banke ne smiju uvjetovati da dužnik mora otvoriti tekući račun kako bi od njih dobio financijska sredstva. HNB je već proveo dva istraživanja o praksama udruživanja proizvoda vjerovnika pri dodjeli hipotekarnih kredita, treba nastaviti analizirati prakse udruživanja drugih proizvoda. Međutim, pitanje vezanih proizvoda ne javlja se samo u bankarstvu. Velik dio osiguranja od automobilske odgovornosti prodaje se na stanicama za tehnički pregled, a neke od njih su ovlaštene isključivi zastupnici. To je vjerojatno nehotična posljedica zahtjeva za “polarizacijom” Zakona o osiguranju iz 2008. (zabrana općih zastupnika). Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja i agencije za nadzor financijskih usluga trebaju, kao daljnju mjeru, pratiti razine tržišnog natjecanja u cijelom sektoru financijskih usluga kako bi spriječile tržišne sudionike da povećavaju tržišnu snagu udruživanjem, vezivanjem ili drugim isključujućim praksama.

Poticaje za ostvareni obujam prodaje financijskim posrednicima treba posebno kontrolirati. Općenito, provizije ili poticaje za brokere ili druge financijske posrednike koji su vezani uz obujam prodaje treba zabraniti. Ako to nije moguće, onda barem svakog brokera ili zastupnika koji primi takvu proviziju treba obvezati da tu činjenicu objavi svojim klijentima.

Od svih prodavatelja složenih financijskih proizvoda treba zahtijevati da osiguraju da taj proizvod bude prikladan (i dostupan) za klijenta koji ga kupuje. Distributere kreditnih ili investicijskih proizvoda treba obvezati da dovoljno dobro upoznaju svoje klijente kako bi osigurali da određeni proizvod bude prikladan za kupce s obzirom na njihovu dob, financijsko iskustvo i ciljeve štednje. U skladu s Direktivom EU o tržištima financijskih instrumenata (MiFID), Pravilnikom o obvezama poslovnog ponašanja investicijskog društva prilikom pružanja usluga klijentima ustanovljena je procedura “upoznaj svog klijenta” (USK) i procedura prikladnosti za investicijske tvrtke. Međutim, ovaj se Pravilnik ne odnosi na klijente fondova za zajednička ulaganja. Ista bi se pravila o prikladnosti trebala odnositi i na investicijske fondove. U bankarskom se sektoru različite banke koriste različitim standardima dostupnosti i na različite načine definiraju “raspoloživi dohodak”. Bilo bi korisno izraditi standardizirane testove dostupnosti za bankarski sektor. Pitanje dostupnosti važno je i za mirovine. HANFA bi trebala odrediti standardnu metodu za evidentiranje prikupljenih podataka i savjeta prodavatelja dodatnih mirovina.

Bilo bi također korisno poboljšati edukaciju prodavatelja financijskih usluga. Tijekom posjeta bankama pokazalo se da blagajnici ne znaju uvijek odgovoriti na osnovna pitanja o uvjetima bankarskih proizvoda koje prodaju. Banke trebaju osigurati da svi zaposlenici, a osobito prodajno osoblje, redovito pohađaju tečajeve za usavršavanje. Treba educirati i one koji obavljaju prodaju za fondove za zajednička ulaganja i privatne mirovine (odnosno, obvezno ili dobrovoljno financirane individualne račune). Treba zahtijevati da njihova razina kvalifikacija bude barem jednaka onoj investicijskog savjetnika ili specijaliziranog brokera. Od posrednika koji prodaju proizvode dugoročne štednje treba zahtijevati da ispune ispitne zahtjeve slične onima koje ispunjavaju investicijski savjetnici. HANFA bi treba odrediti i provoditi oštre sankcije za svako

nepoštivanje tih zahtjeva za edukacijom. Nadalje, oni koji daju savjete o pristupanju mirovinskom fondu ili promjeni fonda trebaju imati dozvolu i odgovarajuće ovlaštenje.

Treba uspostaviti razdoblja za odustajanje od ugovora za sve financijske proizvode s komponentom dugoročne štednje. U skladu s Direktivom EU o oglašavanju na daljinu financijskih usluga, Zakon o zaštiti potrošača izmijenjen i dopunjen 2007. predviđa razdoblje u kojem potrošač može odustati od ugovora za telemarketing i prodaju od vrata do vrata financijskih dobara i usluga. Razdoblja za odustajanje od ugovora trebaju se primjenjivati na sve financijske proizvode koji uključuju dugoročnu obvezu. Financijski proizvodi s dugoročnim dospjećem često podliježu agresivnim prodajnim tehnikama, na primjer upotrebi "višerazinskih" distribucijskih sustava.¹⁶ Razdoblje za odustajanje od ugovora štiti potrošača koji je potpisao dugoročni ugovor, ali, nakon što je razmislio (nakon što se posavjetovao s članovima obitelji ili s nekim drugim), više ne misli da taj je taj proizvod najprikladniji za njegove potrebe. Razdoblja za odustajanje od ugovora trebaju se primjenjivati i na kredite s razdobljem obveze duljim od dvije godine i na ulaganja (poput osiguranja) s razdobljem obveze duljim od pet godina. Uobičajeno je da razdoblja za odustajanje od ugovora traju sedam ili četrnaest dana.¹⁷ Nadalje, razdoblja za odustajanje od ugovora trebaju se primjenjivati i na prodaju svih proizvoda koji bi se mogli smatrati vezanima uz drugi proizvod. Najvažnije je da se potrošaču koji prije isteka razdoblja za odustajanje od ugovora obavijesti svoju financijsku instituciju o tome da ne želi nastaviti s transakcijom otkáže ugovor ili transakcija, a da ne mora platiti kaznenu naknadu. Zakon o potrošačkom kreditiranju iz 2009. propisuje razdoblja za odustajanje od ugovora za većinu vrsta kredita koji se odobravaju potrošačima. Za kredite koji ne spadaju u djelokrug Zakona o potrošačkom kreditiranju iz 2009., HNB razmatra uvrštenje odredaba o razdoblju za odustajanje od ugovora u iduću revidiranu verziju Zakona o kreditnim institucijama.

Prakse naplate duga

Vjerovnicima ne bi smjelo biti zakonom dopušteno da istodobno naplaćuju od dužnika i sudužnika. Procjenjuje se da je 75 posto svih kredita stanovništvu u Hrvatskoj odobreno je uz pomoć supotpisnika, odnosno "sudužnika". Prema Zakonu o obveznim odnosima, ako dužnik ne ispunjava svoje obveze, sve se obveze (uključujući kamatne troškove i zatezne kamate) prenose na sudužnika. Ovaj Zakon također dopušta vjerovnicima zapljenu plaće sudužnika. Kako bi se zaštitio potrošač, sve financijske institucije treba zakonski obvezati da u prvom redu iscrpe sva pravna sredstva protiv dužnika prije nego što pokrenu postupak protiv sudužnika. Nadalje, od zajmodavaca treba zahtijevati da ishode sudski nalog prije nego što stave zabranu na plaću sudužnika ili obustave isplatu plaće na bankovni račun. Ta se ograničenja ne bi trebala odnositi samo na banke nego na sve tržišne sudionike u financijskom sektoru.

Razmjena podataka o potrošačima i kreditni registar

Razmjenu osobnih podataka potrošača u okviru financijskih konglomerata treba učiniti transparentnijima, a potrošaču treba pružiti stvarnu mogućnost izbora. Prema hrvatskim zakonima, osobni podaci o klijentima mogu se razmjenjivati u okviru financijske grupe ili s trećom osobom samo uz poseban pisani pristanak klijenta. Međutim, sudeći prema iskustvima iz prakse, neke banke zahtijevaju od svojih klijenata da potpišu dopuštenje za korištenje osobnih podataka (kojim prihvaćaju bankinu politiku razmjene podataka) prije nego što im se otvori

¹⁶ U višerazinskim distribucijskim sustavima, postojeći klijenti kao trgovački posrednici prodaju istu vrstu financijskih proizvoda svojim prijateljima, obitelji i kolegama. Višerazinski sustavi poznati su po tome što imaju vrlo visoke distribucijske troškove i agresivne prodajne tehnike. Osobito su uobičajeni u prodaji osiguravateljskih i mirovinskih proizvoda.

¹⁷ Za prikaz razdoblja za odustajanje od ugovora u različitim državama članicama EU vidi: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/cons_cred1a_en.pdf.

tekući račun. Premda to dopuštenje može biti važno za posebne administrativne i ugovorne svrhe (primjerice za razmjenu podataka s kreditnim registrom), društva se ne bi smjela njime koristiti za dobivanje suglasnosti u vezi s oglašavanjem (razmjenom podataka u okviru svoje grupe). Nadalje, potrebno je zakonom osigurati da sve financijske institucije koje žele ustupiti osobne financijske podatke klijenata trećoj osobi moraju: (1) najprije priopćiti tu namjeru klijentima; (2) obavijestiti klijente da će ustupiti podatke samo uz njihovu pisanu suglasnost financijskoj instituciji [ili barem odrediti razuman rok u kojem klijenti imaju pravo staviti prigovor]; i (3) udovoljiti željama klijenata s tim u vezi. Ako je dopuštenje za korištenje osobnih podataka dio pisane dokumentacije za neki financijski proizvod, trebalo bi biti poseban dokument o uključivanju u razmjenu podataka koji klijent mora pisanim putem potvrditi i prihvatiti.

Poslovanje Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK) također bi se moglo poboljšati. Hrvatski registar obveza po kreditima počeo je s radom tek 2006. Njegovo djelotvorno poslovanje već znatno doprinosi bazi podataka s informacijama dostupnima vjerovnicima. HROK će s vremenom svojim djelovanjem povećati konkurentnost i smanjiti cijene za nove potrošače financijskih usluga. Međutim, treba pripaziti na to da se kontrolira korištenje osobnih podataka registriranih u HROK-u. Prema Zakonu o zaštiti osobnih podataka, potrošači imaju pravo znati: (1) svrhu obrade njihovih podataka, (2) korisnike njihovih osobnih podataka, i (3) radi li se o dobrovoljnom ili obveznom davanju podataka. Međutim, te su odredbe nedostatne kad se primijene na složene multinacionalne financijske grupe, poput onih koje dominiraju bankarskim sektorom i sektorom osiguranja u Hrvatskoj. Društvo-keći u grupi banaka može razmjenjivati osobne podatke s društvom-majkom, npr. sa stranom bankom, a onda više nije transparentno kome se ti podaci prosljeđuju u drugoj zemlji.

Potrošači trebaju biti obaviješteni o posljedicama razmjene podataka s trećom osobom. Ovo bi trebalo vrijediti za svakog pojedinca čiji osobni podaci podliježu obradi, a osobito za svakog potencijalnog sukorisnika kredita koji je obvezan dati osobne podatke na temelju kojih će se izvršiti ispitivanja kreditne sposobnosti. Ova objava mogla bi biti dio sporazuma o kreditu ili uključena u poseban obrazac. Brošure u kojima se jasno objašnjava razmjena i analiza podataka također bi mogle biti korisne. Kad se podaci razmjenjuju s inozemstvom, potrošač o tome treba biti obaviješten detaljno, a ne uopćenim izjavama. Potrošači trebaju imati pravo zabraniti razmjenu podataka u okviru grupe radi marketinga.

Također bi se trebao razmotriti pristup nebankarskih kreditnih institucija kreditnom registru. Samo banke dostavljaju podatke i imaju pristup kreditnom registru. Međutim, radi potpune djelotvornosti, u HROK-u bi se također trebali prikupljati podaci o povijesti plaćanja klijenata nebankarskih kreditnih institucija, primjerice u društvima za potrošačko financiranje ili leasing društvima. U Hrvatskoj postoji samo jedno društvo za potrošačko financiranje koje nije u vlasništvu banke. Međutim, planiranim izmjenama poreznih zakona vjerojatno će se potaknuti razvoj neovisnih društvima za potrošačko financiranje. Kad se to dogodi, podaci o povijesti plaćanja potrošača trebali bi se također dostavljati i HROK-u. Što se tiče leasinga, Zakon o leasingu zabranjuje razmjenu podataka o uplatama klijenata. Međutim, bilo bi dobro razmotriti donošenje izmjena i dopuna ovog Zakona kako bi se omogućilo dostavljanje podataka o uplatama potrošača HROK-u. Slične odredbe mogle bi biti potrebne za društva za potrošačko financiranje.

Trebalo bi precizirati razdoblja čuvanja podataka u kreditnom registru. U Zakonu o zaštiti osobnih podataka nema odredbe koja dopušta konačno uklanjanje podataka, pozitivnih ili negativnih, dostavljenih HROK-u. Agencija za zaštitu osobnih podataka trebala bi revidirati ovaj Zakon tako da se njime predvidi da se podaci nakon propisanog razdoblja brišu. Razdoblja čuvanja podataka razlikuju se od jedne zemlje do druge, no podaci o kreditima ne bi se trebali čuvati duže od očekivanog razdoblja trajanja njihove prediktivne snage. Uobičajena međunarodna praksa jest da se pozitivni podaci čuvaju do dvije godine, a negativni do šest godina. Bez obzira na to koja se razdoblja čuvanja odaberu, potrošače treba obavijestiti o rokovima za čuvanje

podataka o kreditima. Kad potpisuje ugovor o kreditu, dužnik (i svi sudužnici) treba biti obaviješten o svim primjenjivim razdobljima čuvanja podataka. Nadalje, Agencija za zaštitu osobnih podataka mogla bi sudjelovati u obrazovanju javnosti o razmjeni podataka o kreditima, ocjenjivanju boniteta, posljedicama neplaćanja i razdobljima čuvanja podataka. Sličan se posao obavlja u drugim nadležnostima; u Ujedinjenom Kraljevstvu to radi povjerenik za informiranje, a u Sjedinjenim Američkim Državama Savezna trgovinska komisija; oni mogu biti korisni uzori.

HROK bi mogao izraditi vlastite ocjene kreditnog boniteta na temelju podataka koji se dostavljaju u registar. Uz iznimku kredita za stanovništvo poslovnih banaka, Hrvatska nema značajan sektor potrošačkog financiranja. Međutim, društva za potrošačko financiranje snažno se razvijaju na svim tržištima u nastajanju u Srednjoj i Istočnoj Europi, često omogućujući pristup kreditima stanovništvu koje inače ne ispunjava uvjete i snažno konkurirajući poslovnim bankama u kreditiranju stanovništva. Ipak, želi li biti konkurentan, sektor za financiranje potrošača treba se osloniti na raspoložive korisne podatke iz kreditnih registara, kao i na pouzdane načine ocjenjivanja kreditnog boniteta iz neovisnih izvora kao što su kreditni registri. Kako bi bili efikasni, vjerovnici trebaju imati mogućnost provjeravati osjetljivost na stres svojih portfelja i mjeriti njihovu rizičnost vrijednosti u brojnim ekonomskim scenarijima.¹⁸ Kad je riječ o društvima za potrošačko financiranje, da bi upravljanje rizikom bilo uspješno, odluke o kreditiranju i određivanje cijene kredita moraju se zasnivati na cjelovitim podacima o ocjenjivanju kreditnog boniteta potrošača i automatiziranim analitičkim alatima. Konkurentna društva za financiranje, povrh svega, moraju održavati baze podataka o rizicima, koje im omogućuju usporedbu očekivane ocjene rizičnosti portfelja sa stvarnim gubitkom, kako bi odredila mjere za poboljšanje preciznosti vrednovanja kreditnog rizika.¹⁹ Visokokvalitetni podaci o kreditima tako bi omogućili onima koji financiraju potrošače da određuju cijenu kredita na temelju rizika, čime bi se smanjili kamatni troškovi barem za one dužnike koji uredno otplaćuju kredite. Time bi se povećao pristup financiranju za dužnike s niskim prohodima. Nadalje, pouzdan sustav ocjene kreditnog boniteta potreban je ako će se potraživanja potrošača sekuritizirati kao dodatan izvor financiranja (i prihoda od naknada) za financijske institucije u Hrvatskoj.

Pomoću podataka u HROK-u mogla bi se također analizirati razina zaduženosti stanovništva. Analiza zaduženosti sve se češće smatra "javnim dobrom" koje koristi svima onima koji nastoje u potpunosti razumjeti financijsko ponašanje stanovništva. Kreditni registri imaju iscrpne podatke o ekonomskom ponašanju, uključujući otplatne trendove, različitih segmenata stanovništva. Agencije za nadzor financijskih usluga trebale bi razmisliti o pristupu objedinjenim podacima koji se nalaze u kreditnom registru radi vlastitih analiza. Jednu takvu analizu provodi *Federal Reserve* u Sjedinjenim Američkim Državama²⁰, a u Europi se time bavi Europska središnja banka.

Kodeksi o zaštiti potrošača

Kodeks bankarskih praksi trebalo bi poboljšati i uključiti u Kodeks o zaštiti potrošača. HUB je 2001. izradio Kodeks bankarskih praksi, koji bankama u Hrvatskoj daje korisne upute.

¹⁸ Vidi na primjer: PricewaterhouseCoopers, *Consumer Finance Update*, zima 2006. (dostupno na adresi <http://www.pwc.com/consumerfinance>).

¹⁹ Vidi: A.T. Kearney, *Consumer Finance in Central & Eastern Europe*, dokument za raspravu predstavljen na Institutu za međunarodne financije: Godišnja skupština glavnih direktora Europske središnje banke, 2006. Dostupno na adresi: http://www.atkearney.at/content/misc/wrapper.php/name/file_pdf_final_cf_conference_1161939492d164_1169114808f4df.pdf.

²⁰ Vidi na primjer: Avery, B.R., R.W. Bostic, P.S. Calem i C.B. Canner, An Overview of Consumer Data and Credit Reporting, *Federal Reserve Bulletin* (veljača 2003.), str. 47.-73.; te Avery, B.R., R.W. Bostic, P.S. Calem i C.B. Canner, Credit Report Accuracy and Access to Credit, *Federal Reserve Bulletin* (ljetno 2004.), str. 297.-322.

Međutim, vrijeme je da se Kodeks preispita i revidira. Kodeks se treba zasnivati na širokim načelima i davati opće smjernice bankama u njihovom poslovanju. Banke u svojim godišnjim izvješćima trebaju razmotriti u kojoj su mjeri usklađene s Kodeksom. HNB bi tijekom izravnog nadzora trebao preispitivati točnost izvješća o usklađenosti svake banke. Kodeks se također treba objavljivati na širokom planu. Premda se nalazi na internetskoj stranici HUB-a, ni udruge za zaštitu potrošača ni pripadnici pravne zajednice nisu u dovoljnoj mjeri upoznati s postojećim Kodeksom. Jedan primjer Kodeksa o zaštiti potrošača prikazan je u Prilogu 1.

Sektor profesionalnih udruga za poslovanje vrijednosnim papirima, sektor investicijskih fondova i sektor mirovinskih fondova također treba osnažiti. HANFA treba poticati razvoj snažnih profesionalnih udruga za svako područje. Nakon što te udruge ojačaju, trebaju se pripremiti, donijeti, objaviti i učiniti široko dostupnima Kodeksi o zaštiti potrošača za sve vrste financijskih posrednika. U vrijeme izravnog nadzora, HANFA bi također trebala preispitivati usklađenost s tim Kodeksima o zaštiti potrošača.

Mehanizmi za rješavanje sporova

Od svih pitanja vezanih uz zaštitu potrošača i financijsku pismenost u Hrvatskoj, najviše slabosti ima mehanizam za rješavanje sporova. Prema Strategiji politike zaštite potrošača 2007.-2013., potrošači trebaju imati pristup pravednom i djelotvornom mehanizmu za rješavanje sporova. Većina potrošačkih sporova u vezi s financijskim uslugama odnose se na male novčane iznose niže od protuvrijednosti EUR 1,000. U svim nadležnostima, kada radi odlaska na sud potrošač mora utrošiti više vremena i truda nego što vrijedi njegov zahtjev za naknadu štete, radije će odustati od pritužbe nego sudjelovati u pravnom postupku. Ovdje se radi o pitanju pravednosti. Kako se može postići bolja ravnoteža moći između pojedinačnog potrošača i financijske institucije? Kako se može poboljšati pregovaračka pozicija potrošača u odnosu na financijsku instituciju? Odgovori leže u djelotvornom i (za potrošača) jeftinom sustavu za rješavanje sporova izvan sudskog sustava.

Potrošači u Hrvatskoj mogu podnijeti pritužbu mnoštvu institucija prije nego što se obrate sudu. Devet je različitih tijela odgovorno za primanje pritužbi i poduzimanje nekih mjera. Ipak, niti jedno od njih nije odgovorno za cjelovito preispitivanje pritužbe i pronalaženje pravednog rješenja za potrošača. To je sljedećih devet tijela:

- 1) određeni interni odjel u financijskoj instituciji (često odjel za odnose s javnošću);
- 2) odjel unutarnje revizije u financijskoj instituciji;
- 3) jedna od dvije udruge za zaštitu potrošača financijskih usluga;
- 4) jedan od četiri savjetodavna centra za potrošače koje financira Ministarstvo gospodarstva;
- 5) Državni inspektorat;
- 6) HNB (ako se spor vodi s kreditnom institucijom, npr. bankom) ili HANFA (za nebankarsku kreditnu instituciju),
- 7) centar za posredovanje (ili mirenje) odgovarajuće komore ili sindikata,
- 8) sud časti odgovarajuće komore ili sindikata, ili
- 9) stalno izabrano sudište odgovarajuće komore ili sindikata.

Svako tijelo promatra potrošačke pritužbe uz uske perspektive. Uzmimo, primjerice, slučaj klijenta banke koji na bankomatu želi podići tri tisuće kuna, a dobije dvije. Odjel za odnose s javnošću banke smatrao bi da bi banka zbog toga mogla doći u neugodan položaj u javnosti. Odjel za unutarnju reviziju preispitao bi slučaj kako bi utvrdio je li banka postupala prema zakonima i propisima koji se odnose na bankarstvo. Udruge za zaštitu potrošača mogle biti djelotvornije jer bi nastojale iskoristiti medije kako bi banku dovele u neugodan položaj, ali

njihova bi uloga bila ograničena na zagovaranja prava potrošača. Savjetodavni centri uputili bi potrošače u njihova zakonska prava. Državni inspektorat prepustio bi slučaj HNB-u. HNB bi prosljedio pritužbu banci i preispitao odgovor koji od nje dobije. Međutim, čak ni HNB ne bi mogao poduzeti nikakve mjere jer mu zakon ne dopušta da se uključuje u pojedinačne sporove između banke i klijenta.

Vjerojatno čak ni posredovanje i arbitraža ne predstavljaju zadovoljavajuće rješenje za potrošača. Barem teoretski, potrošač i njegova banka prije bi našli rješenje kad bi se dobrovoljno sporazumjeli da upute spor nekom centru za posredovanje. Međutim, HUB još uvijek nije uspostavio centar za posredovanje. HUB je planirao organizirati postupak vođenja sporova preko Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca. Međutim, ovaj je centar 2007. imao samo dva slučaja i ima mali broj zaposlenika koji nemaju specijalistička stručna znanja. Sud časti pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca također bi mogao biti rješenje, ali pod nadležnost sudova časti spada samo preispitati je li određena institucija postupala prema kodeksu ponašanja koji vrijedi u njezinom sektoru. Nadalje, čak i da potrošač dobije spor, najteža moguća sankcija suda bila bi samo javna opomena banci. Potrošač bi se mogao obratiti i Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.²¹ Uz uvjet da su se obje strane prethodno sporazumjele da riješe spor obvezujućom arbitražom, daljnja bi opcija naravno bila podnijeti pritužbu Stalnom izabranom sudu pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Premda bi arbitražni proces vjerojatno bio brži od onoga na redovnom sudu, troškovi također mogu biti veoma visoki. Nadalje, odluka arbitražnog suda bit će, naravno, obvezujuća za obje strane, a stranka koja izgubi nema dodatnu mogućnost žalbe redovnim sudovima kako bi se razmotrila osnovanost slučaja. Uz tako složen sustav, vrlo malo oštećenih potrošača sudjeluje u nekakvom sustavu za rješavanje sporova, a neki se jednostavno obrate medijima koji su poznati po svojoj slaboj financijskoj pismenosti i velikoj sklonosti senzacionalizmu.

Unatoč tako složenom sustavu za podnošenje potrošačkih pritužbi, agencije ih ipak primaju. HNB je 2007. primio između 100 i 200 pritužbi na bankarske usluge. HANFA je iste godine primila 40 pritužbi. Najvažnija nevladina udruga za zaštitu potrošača financijskih usluga, *Potrošač*, primila je skupinu pritužbi koje su se uglavnom odnosile na razinu naknada i troškova, a ne na sporove u vezi s neodgovarajućim postupanjem. Ministarstvo gospodarstva je preko Državnog inspektorata 2007. primilo preko 10,000 potrošačkih pritužbi, od kojih se samo 548 odnosilo na financijske usluge.

Potrošači u financijskom također su postavili upite i podnijeli pritužbe Ministarstvu financija. Uprava za financijski sustav Ministarstva primila je 2007. 36 priopćenja potrošača vezanih uz financijske usluge, 2008. 40, a 2009. 34. Potrošači su se, na primjer, žalili na nepravilnosti prijenosa isplata u dobrovoljne mirovinske fondove od strane mirovinskih osiguravajućih društava. Potrošači su također podnijeli zahtjeve za dobivanje izvadaka za potvrdu uplata u stambenu štedionicu koje su izvršili prije nekoliko godina, što je zapravo upit, a ne pritužba.

Sadašnji prijedlog za bankarski sektor vjerojatno neće riješiti ta pitanja. HUB planira koristiti Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca. Plan je da se HUB-u omogući da odobri popis posrednika pridruženih ovom Centru i zatim preporuči svim potrošačima da zajedno s njihovim financijskim institucijama dobrovoljno angažiraju posrednika s tog popisa kako bi se potrošačke pritužbe barem pokušale riješiti. Međutim, ovaj pristup ima nekoliko nedostataka. Centar za mirenje ima samo jednog posrednika, osobu koja je specijalizirana za radne sporove, a ne za sporove vezane uz financijske usluge. Osim toga, kao što je već navedeno, Centar je 2007. posredovao u samo dva slučaja. Nadalje, pristup Centru za mirenje imaju samo članovi Hrvatske

²¹ Prema novom Zakonu o platnom prometu, sredstva za troškove postupaka mirenja u Centru za mirenje Gospodarske komore koji su vezani uz platne usluge osigurat će se u državnom proračunu.

udruge poslodavaca, a banke nisu njezini aktivni članovi. Zatim, pravnici u Hrvatskoj nisu skloni posredovanju. Postoje slučajevi da odvjetnici bojkotiraju Centar za mirenje jer mogu sudjelovati samo na jednom ročištu pa ne bi mogli zahtijevati naknadu za dodatni rad. Budući da za rješavanje spora na prvostupanjskim sudovima u prosjeku treba devetnaest mjeseci, jedan sudski predmet odvjetniku u parničnom sporu donese veći ukupni prihod nego jedno ročište u postupku posredovanja.

S druge strane, Hrvatski ured za osiguranje pruža uslugu posredovanja za sporove vezane uz osiguranje. Premda ovaj centar za posredovanje ima ograničene ovlasti da primora na djelovanje društva za osiguranje, zahvaljujući bogatim stručnim znanjima Hrvatskog ureda za osiguranje proces je postao djelotvorniji, a nositelji polica osiguranja centar sve više uvažavaju.

Pristup institucijama za rješavanje sporova različit je u različitim zemljama, ali neki se zajednički kriteriji odnose na sve djelotvorne sustave. Oslanjajući se na međunarodne dobre prakse, svaki bi centar za posredovanje ili arbitražu trebao:

- 1) biti stalan i percipiran u javnosti kao neovisan i stručan;
- 2) biti dostupan potrošačima (jeftin mehanizam za potrošače);
- 3) moći sankcionirati financijske institucije, po mogućnosti novčanim kaznama;
- 4) imati dostatna sredstva prikupljena iz članarina institucija članica i državnog proračuna;
- 5) prikupljati i analizirati podatke o sporovima;
- 6) objavljivati statističke podatke o broju i vrstama pritužbi te o njihovom konačnom rješenju;
- 7) surađivati i često komunicirati s financijskim regulatornim tijelima, povećavajući time vrijednost režimu zaštite potrošača financijskih usluga; i
- 8) sudjelovati u obrazovanju potrošača pružajući informacije klijentima.

Financijske institucije trebale bi poboljšati svoje interne procedure u svrhu postupanja s potrošačkim pritužbama. Zakon o kreditnim institucijama predviđa da svaka kreditna institucija imenuje barem jednu osobu za primanje potrošačkih pritužbi. Isti bi se zahtjev trebao odnositi na društva za osiguranje, društva za poslovanje vrijednosnim papirima i mirovinske fondove koji posluju s potrošačima. Od svih financijskih institucija treba zahtijevati da uspostave standardizirane interne procedure za primanje, obradu i rješavanje pritužbi, što uključuje jednog službenika (ili odjel) odgovornog za postupanje s pritužbama. Klijenti bi trebali biti upoznati s procesom podnošenja pritužbi u vrijeme potpisivanja ugovora i stalno s tim biti u toku. Svi bi klijenti trebali biti obaviješteni o propisanom vremenskom okviru u kojemu im njihova financijska institucija mora poslati pisani odgovor na svaku moguću pritužbu, kao i o tome koje se mjere mogu poduzeti ako klijent nije zadovoljan pisanim odgovorom. Službenici za obradu pritužbi u svakoj financijskoj instituciji također bi trebali biti odgovorni za prosljeđivanje podataka (zaprimljene pritužbe, riješene pritužbe, pritužbe klasificirane prema vrsti i ugovoru) nadzornom odboru financijske institucije i agenciji za nadzor financijskih usluga barem jedanput godišnje.

Kodeksi ponašanja i Kodeksi o zaštiti potrošača također bi trebali davati smjernice za obradu pritužbi financijskim institucijama. Ti bi Kodeksi osobito trebali uključivati zahtjeve koji se odnose na: (1) pisane procedure za obradu potrošačkih pritužbi; (2) potvrdu primitka svake pritužbe od strane financijske institucije u kratkom vremenskom razdoblju, na primjer u roku od pet radnih dana; (3) imenovanje osobe za kontakt (ili odjela) koja će primiti pritužbe; (4) povremeno informiranje klijenata o statusu njihovih pritužbi, primjerice, svakih dvadeset radnih dana; (5) obavješćavanje o završetku istrage i njezinim rezultatima u kratkom vremenskom razdoblju, na primjer u roku od pet dana nakon završetka; (6) jednako ozbiljno postupanje prema usmenim pritužbama kao prema pisanima; i (7) vođenje evidencije podnesenih pritužbi. Dodatne pojedinosti nalaze se Prilogu 1.

Također, vjerojatno će doći do potrebe za pravobraniteljem za financijski sektor. U sklopu suvremenih mehanizama za rješavanje sporova u poslovanju s potrošačima, potrebna je institucija koja je neutralna, objektivna, pristupačna i jeftina za potrošača. Drugdje se pokazalo kako je najdjelotvornija institucija pravobranitelja za financijski sektor, neovisnog zakonski ustanovljenog ili pod pokroviteljstvom sektora.

Neovisni ovlaštani pravobranitelj u nekoliko se zemalja pokazao kao najdjelotvornije rješenje za poboljšanje zaštite potrošača i financijske pismenosti. Taj se pristup koristi u Ujedinjenom Kraljevstvu, Irskoj i Australiji. U tom modelu, pravobranitelj se uspostavlja zakonom. Pravobranitelj obuhvaća sve dijelove financijskog sektora, ne samo banke i društva za potrošačko financiranje, nego i urede za kratkoročne pozajmice, zalagaonice i trgovačka društva (poput putničkih agencija) koja primaju sredstva od javnosti kao predujam za financijske usluge. Odluke pravobranitelja obvezujuće su za financijsku instituciju, ali ne i za potrošača. Zakonom ovlaštani pravobranitelj stalna je institucija i ima vlastite urede u kojima potrošači mogu podnijeti pritužbe. Pravobranitelj objavljuje godišnje izvješće sa statističkim podacima o primljenim pritužbama, slučajevima u postupku i riješenim slučajevima. Pravobranitelj je također odgovoran za upućivanje građana u to koja zakonska prava i obveze imaju kao potrošači financijskih usluga. Najvažnija je prednost neovisnog zakonom ovlaštenog pravobranitelja percepcija javnosti. Budući da se pravobranitelji financirani iz državnog proračuna, nisu ovisni o financijskom sektoru koji nadziru. Zakonska ovlast također osigurava da pravobranitelj može poduzimati mjere ne tražeći suglasnost sektora.

Međutim, mnoge države članice EU daju prednost upućivanju pritužbi pravobraniteljima koje ustanovljavaju profesionalne udruge. Najdjelotvorniji je od njih njemački pravobranitelj za bankarstvo koji, u praksi, predstavlja uslugu koju pruža udruga banaka. Kad se pojavi neki slučaj, umirovljeni se sudac ili neki drugi pravni stručnjak poziva da ga preispita i donese odluku. Ipak, njemački je pravobranitelj do neke mjere neovisan. Njegove odluke o odšteti do pet tisuća eura obvezujuće su za financijsku instituciju, ali potrošaču ostavljaju mogućnost da se žali sudu. Međutim, slaba je strana većine pravobranitelja koje ustanovljavaju profesionalne udruge to što ih javnost percipira kao ovisne o sektoru.

Nekim se mjerama može poboljšati transparentnost i odgovornost pravobranitelja koje uspostavljaju profesionalne udruge. Na primjer, pravobranitelj treba biti ovlašten donositi odluke o slučajevima koji se definiraju kao "mali i jednostavni". Za druge složenije slučajeve, pravobranitelj treba uspostaviti nadzorni odbor sastavljen od umirovljenih pravnih stručnjaka koji imaju iskustva u rješavanju složenih slučajeva koji uključuju potrošače i financijska pitanja. Nadalje, odluka pravobranitelja (ili nadzornog odbora) treba biti obvezujuća za financijsku instituciju do nekog relativno umjerenog najvišeg iznosa. Također treba voditi računa o tome da se osigura da upravljačka struktura pravobranitelja pri profesionalnim udrugama doprinese povjerenju javnosti i potrošača u njegovu neutralnost. U upravnom odboru trebaju biti i predstavnici potrošača i predstavnici sektora. Pravobranitelj također treba imati transparentne odgovornosti u vezi s izvješćivanjem, uključujući objavljivanje godišnjeg izvješća s opisom aktivnosti. Postavlja se pitanje je li potreban jedan pravobranitelj za cijeli financijski sektor ili po jedan za svaki njegov dio. Preporuča se da bude najviše dva pravobranitelja: jedan za pritužbe vezane uz banke i nebankarske kreditne institucije i drugi za osiguranje, mirovine i društva za poslovanje vrijednosnim papirima. U tom slučaju dolaze u pitanje pritužbe u vezi s financijskim uslugama koje pružaju nefinancijske institucije, kao što su robne kuće ili telekomunikacijske tvrtke. Ako nema jednog pravobranitelja za cijeli financijski sektor, postoji rizik da pružatelji nestandardnih financijskih usluga ne budu obuhvaćeni niti jednim pravobraniteljem.

Što se tiče Hrvatske, za početak bi bilo najbolje da HUB uspostavi pravobranitelja s istom upravljačkom strukturom koju ima služba za posredovanje Hrvatskog ureda za osiguranje. Ujedinjeno Kraljevstvo, Irska i Australija počeli su s pravobraniteljima pri profesionalnim

udrugama, a zatim su prešli na jednog neovisnog ovlaštenog pravobranitelja. Iskustvo svakog pravobranitelja pri profesionalnim udrugama pokazalo se korisnim za stvaranje potpore za koncept neovisnog ovlaštenog pravobranitelja. Međutim, ako bi se ovako postupilo u Hrvatskoj, Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje trebao bi također preuzeti odgovornost za mirovinski sektor i sektor vrijednosnih papira. Isto tako, paralelno se mogu uspostaviti pravobranitelji za poslovanje vrijednosnim papirima i mirovine.

Međutim, najdjelotvorniji bi pristup bio uspostaviti jedan mehanizam za rješavanje sporova za cijeli financijski sektor. Kad različiti dijelovi financijskog sektora imaju različita uređenja, postoji rizik da ukupne potrebe za resursima različitih agencija znatno premaše potrebe ureda jednog pravobranitelja za financijski sektor.

Članice EU koje imaju model pravobranitelja pri profesionalnim udrugama uspostavile su i državna nacionalna tijela za zaštitu potrošača koja obuhvaćaju sve aspekte gospodarstva. Hrvatska je uspostavila Odjel za zaštitu potrošača pri Ministarstvu gospodarstva, ali on nema potpun status tijela za zaštitu potrošača. Bilo bi dobro razmotriti pristupe država članica EU koje su po veličini slične Hrvatskoj, uključujući, na primjer, Finsku.

Hrvatske vlasti već su poduzele prve korake prema uspostavljanju sustava za praćenje pitanja zaštite potrošača financijskih usluga. Kao nadzorno tijelo za nebankarske financijske institucije, i prema propisima na temelju kojih je stekla ovlasti, HANFA je već uspostavila poseban interni odjel za zaštitu potrošača. Ministarstvo financija je 2009. uspostavilo poseban Odjel za nadzor financijskih institucija i financijsku pismenost. Odjel nema izvršne ovlasti nego je odgovoran za praćenje potrošačkih praksi. Pritužbe potrošača financijskih usluga koje se podnesu Ministarstvu financija prosljeđuju se u Odjel na daljnje razmatranje. Odjel za nadzor financijskih institucija i financijsku pismenost započeo je razgovore s Ministarstvom obrazovanja u vezi s mogućim pokretanjem zajedničkog programa za srednjoškolce. Nadalje, Odjel je potaknuo raspravu s profesionalnim udrugama (uključujući i osiguravateljne i bankarske udruge) i trgovačkim komorama o mogućnosti organiziranja programa financijskog obrazovanja za potrošače financijskih usluga.

HNB također razmatra uspostavu posebnog Odjela za zaštitu potrošača i financijsku pismenost, što je i preporučljivo. S obzirom na moguće sukobe interesa nadzornika koji se bave i bonitetnim nadzorom i pitanjima zaštite potrošača, ovaj bi Odjel bio smješten izvan Sektora bonitetne regulative i nadzora banaka i bio odgovoran posebnom izvršnom direktoru. Premda bonitetni nadzor i zaštita potrošača mogu uzrokovati sukobe interesa kad su u jednoj organizaciji, nekoliko europskih nadzornih agencija smatra da informacije dobivene iz primljenih potrošačkih pritužbi predstavljaju važan "signal ranog upozorenja" za one koji provode bonitetni nadzor. Zaštita potrošača i bonitetni nadzor smješteni su u istoj instituciji u Irskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, a odnedavno i u Slovačkoj i Češkoj. Ovaj bi poseban Odjel HNB-a, osim što bi primao potrošačke pritužbe, organizirao programe financijskog obrazovanja za novinare koji prate financijski sektor i surađivao s profesionalnim udrugama i trgovinskim komorama.

Bilo bi korisno uspostaviti Centar za pritužbe potrošača financijskih usluga. Potrošačima financijskih usluga treba omogućiti da pritužbe u vezi s bilo kojom vrstom financijske usluge predaju na jednoj lokaciji. Ne bi ih se smjelo opteretiti time da sami zaključuju koju su vrstu financijske usluge kupili i koja je regulatora agencija odgovorna. Potrošači trebaju imati jedno središnje mjesto za podnošenje pritužbi i biti sigurni da će se one riješiti brzo, djelotvorno i pravedno. Ministarstvo gospodarstva uspostavilo je 2006. središnji registar pritužbi pod nazivom Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP). Međutim, on je samo djelomično osposobljen i potrošači financijskih usluga ne koriste se njime mnogo.

Iskustvo drugih zemalja pokazuje da većina pritužbi ne predstavlja sporove nego upite. Pritužbe potrošača češće odražavaju njihovo loše razumijevanje uvjeta ugovora nego što sadrže optužbe za kršenje zakona. Na središnjoj lokaciji na kojoj se primaju i pritužbe i upiti mogao bi se preispitati svaki slučaj pa bi se tako zahtjevi za financijskim obrazovanjem odvajali od sporova u vezi s uvjetima ugovora.

Centar za pritužbe potrošača financijskih usluga treba biti lako dostupan potrošačima. Centar treba imati besplatan telefonski broj koji potrošači mogu nazvati iz svakog dijela zemlje i dobiti jasne i razumljive informacije o financijskim uslugama. Centar također treba biti dostupan elektronskom i običnom poštom, a trebao bi, barem u Zagrebu, imati i urede u koje potrošači mogu doći i postaviti pitanja o financijskim uslugama.

Centar za pritužbe također treba objavljivati statističke podatke o pritužbama. U Centru se treba pratiti broj i vrsta pritužbi, načini njihova rješavanja i uobičajeni problemi koji se u njima javljaju. U svom godišnjem izvješću, Centar za pritužbe treba objavljivati objedinjene statističke podatke koji bi omogućili državnim agencijama, profesionalnim udrugama, potrošačkim udrugama i drugima da dobiju uvid u trendove koji se javljaju u potrošačkim pritužbama i da donesu preporuke o potrebnim mjerama. One bi mogle uključivati revidiranje zakona, jačanje financijskih institucija ili samo programe osvješćivanja potrošača financijskih usluga. Također se treba izraditi standardizirani izvještajni format kako bi se različite nadzorne agencije i zainteresirane nevladine udruge mogle koristiti podacima i steći korisne uvide.

Treba se pažljivo razmotriti način uspostavljanja Centra za pritužbe. Centar može biti javno-privatno partnerstvo koje se financira iz poreza financijskim institucijama, a nadziralo bi ga vijeće koje se ne bi sastojalo samo od predstavnika profesionalnih udruga iz financijskog sektora, nego i potrošačkih udruga, glavnih državnih tijela, poput HNB-a i HANFE, te Ministarstva financija i Ministarstva gospodarstva. Centar za pritužbe isprva može pokrivati samo jedan dio financijskog sektora, primjerice potrošačke kredite, a kasnije bi se mogao razviti i uključivati sve financijske usluge za stanovništvo. Također, Centar u početnoj fazi ne bi rješavao sporove, nego bi osiguravao da financijske institucije i državne vlasti na odgovarajući način postupaju prema pritužbama. S vremenom bi se moglo razmotriti proširivanje uloge Centra tako da njegov rad obuhvati donošenje odluka o slučajevima koji uključuju manje novčane iznose. Bilo bi korisno provesti istraživanje o sličnim pritužbenim centrima drugdje u Europi, kako bi se utvrdilo koji je pristup najprikladniji za hrvatske potrošače.

Financijsko obrazovanje i financijska pismenost

Jedno od pitanja vezanih uz financijsko obrazovanje i financijsku pismenost u svakoj nadležnosti jest pitanje dominirajuće institucionalne strukture. Većina zemalja odabire jednu od sljedećih dvaju institucionalnih struktura: (1) osnivanje nacionalne agencije za zaštitu potrošača koja obuhvaća sve sektore, uključujući financijske usluge, ili (2) stavljanje zaštite potrošača u nadležnost agencije za nadzor financijskih usluga u svakom pojedinom sektoru. Oba pristupa imaju i prednosti i nedostatke. Zemlje koje imaju nacionalnu agenciju za zaštitu potrošača za sve sektore često ustanove da se malo pozornosti pridaje financijskim uslugama i da treba osnovati specijalizirani odjel s djelatnicima koji imaju specijalistička stručna znanja. Kad zemlje povjere zaštitu potrošača agencijama za nadzor financijskih usluga, one se nađu u sukobu interesa jer imaju ovlaštenje i za osiguravanje zdravlja i stabilnosti financijskog sustava i za zaštitu interesa potrošača financijskih usluga. S vremenom se treba odlučiti za jedan od ta dva pristupa. Oslanjanjem na odjel za zaštitu potrošača u jednom ministarstvu previše se opterećuje to državno ministarstvo koje bi se trebalo usredotočiti na politiku i programe.

Koji god da se pristup odabere, treba razmotriti tri ključna područja. To su: (1) osviještenost potrošača o rizicima i koristima od financijskih proizvoda, uključujući i moguće financijske prevare; (2) educiranje potrošača o izradi osobnih i obiteljskih proračuna i donošenju dugoročnih financijskih odluka; i (3) istraživanja financijske pismenosti koja bi pokazala koji su dijelovi populacije najpodložniji bezobzirnim uvjetima kreditiranja, financijskim prevarama i slabostima u izradi proračuna i planiranju.

Osviještenost potrošača

Uloga HANFE u obrazovanju i osvješćivanju potrošača određena je njezinim zakonskim ovlaštenjem. U Zakonu o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga navodi se da HANFA rukovodi načelima izgradnje povjerenja među sudionicima financijskih tržišta. Nadalje, taj Zakon nalaže da HANFA razvija “svijest o koristima i rizicima s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova”.

Na temelju tog ovlaštenja, HANFA je razvila program osvješćivanja potrošača koji se sastoji od dva elementa: medijske kampanje i preoblikovanja internetske stranice. Slogan programa je fraza koja se koristi u svakodnevnom životu: “Imate pravo znati!”. Program je izazvao veliku medijsku pozornost i prije nego što ga je HANFA službeno pokrenula. .

Medijska kampanja sastoji se od niza kratkih TV spotova i TV emisija koje se bave osnovnim pitanjima u različitim financijskim segmentima. U TV spotovima u trajanju od dvadeset i pet sekundi neki popularni glumac ili glumica na jednostavan način govore o financijskim temama. Do sada su snimljena dva TV spota, jedan o tržištima kapitala, a drugi o mirovinskim fondovima. Očekuje se da će se prikazivati na nacionalnoj televiziji tijekom godine. HANFA također planira svaka tri mjeseca provoditi istraživanja radi procjene utjecaja kampanje na potrošače. Drugi je element medijske kampanje snimanje studijskih emisija koje će se prikazivati na Hrvatskoj radioteleviziji (HRT) jednom tjedno, između 16:50 i 17:00 sati. U emisijama će sudjelovati stručnjaci koji će govoriti o različitim financijskim pitanjima važnim za tržište.

U sklopu preoblikovanja internetske stranice, HANFA je uvela nov odjeljak: Potrošačke usluge. Taj dio otvara novu internetsku stranicu (*Edukativna kampanja*) posvećenu pitanjima razvijanja svijesti potrošača (<http://edukacija.hanfa.hr/>). Zasad ta internetska stranica sadrži tri dijela: osnovna pitanja o financijskim tržištima, dva spomenuta TV spota i četiri Excel datoteke s instrumentima za samostalno financijsko planiranje. U buduću bi ta internetska stranice trebala imati pet pododjeljaka: tržišta kapitala, investicijski fondovi, mirovinski fondovi, osiguranje i leasing. Svaki će pododjeljak sadržavati kratak opis tržišta i ustanova, niz informacija koje bi mogle biti potrebne klijentima, mjesta na kojima klijenti mogu potražiti savjet i popis često postavljanih pitanja.

Osim što provodi kampanju za osvješćivanje potrošača, HANFA organizira i niz radionica i seminara o najnovijim promjenama hrvatskog zakonodavstva i usklađivanju s direktivama EU. Te aktivnosti uključuju edukativne seminare za brokere, investicijske savjetnike i druge financijske stručnjake (koji se nastavljaju na prethodno održanu edukaciju organiziranu u suradnji sa Zagrebačkom burzom), kao i edukativne radionice za stručnjake koji se ne bave financijama, kao što su odvjetnici, bilježnici, suci, policijski službenici i drugi.

Financijsko obrazovanje

Djelotvorna zaštita potrošača financijskih usluga dugoročno se zasniva na dobro obrazovanim potrošačima financijskih usluga. Dobro obaviješteni i financijski pismeni

potrošači mogu donositi utemeljene odluke o financijskim pitanjima za sebe i svoje obitelji. Mogu povećati svoje financijsko blagostanje i osigurati ekonomsku sigurnost u razdobljima krize. Upućeni potrošači također su i okosnica transparentnih tržišta financijskih usluga za stanovništvo. Mogu se zaštititi od beskrupuloznih prodavatelja financijskih usluga i otežati im nepošteno i prijevarno postupanje. Potrošači trebaju moći razumjeti uvjete svojih ugovora s financijskim institucijama i poznavati svoja zakonska prava. Također trebaju razumjeti temeljna načela financijskog poslovanja i kreditiranja kako bi mogli procijeniti očekivane koristi i predvidjeti rizike koji prate svaki potencijalni kredit koji bi mogli dobiti ili ulaganje u neku financijsku uslugu ili proizvod koje bi mogli ostvariti. Dugotrajno financijsko zdravlje zahtijeva dugoročno financijsko planiranje i razvijanje vještina financijske analize. Potrošači koji posjeduju financijsku pismenost osnaženi su potrošači.

Program financijskog obrazovanja treba se pomno pripremiti kako bi se osigurala njegova djelotvornost. Akademska istraživanja djelotvornosti financijskog obrazovanja u razvijenim gospodarstvima dala su različite rezultate. Nedavna istraživanja provedena u Sjedinjenim Američkim Državama pokazuju da financijsko obrazovanje srednjoškolaca uglavnom ima slab učinak. Međutim, interaktivne računalne igre o burzovnim ulaganjima pokazale su se veoma djelotvornima u poticanju srednjoškolaca na razmišljanje o različitim načinima ulaganja. Nadalje, djeci u dobi do dvanaest godina educiranje pomaže da steknu dobre navike štednje i trošenja—da nauče kako je financijsko zdravlje jednako važno kao i tjelesno. Gotovo su sva dosadašnja istraživanja djelotvornosti programa financijskog obrazovanja provedena u razvijenim gospodarstvima. Međutim, u posttranzicijskim gospodarstvima poput hrvatskoga, u kojima financijska tržišta nisu razvijena, ali su opći obrazovni standardi visoki, financijsko obrazovanje moglo bi biti djelotvornije nego drugdje.

Treba uspostaviti nacionalni program financijskog obrazovanja. Dugoročan program financijskog obrazovanja trebao bi prvenstveno spadati u nadležnost državnog obrazovnog sustava. Kako je navedeno u Tablici 5., u Ujedinjenom Kraljevstvu, Irskoj i Francuskoj, kao i u drugim zemljama, uključujući Sjedinjene Američke Države, Kanadu i Australiju, financijsko obrazovanje dio je osnovnoškolskih ili srednjoškolskih nastavnih programa. Prema jednom se pristupu financijsko obrazovanje uključuje u druge predmete, na primjer u matematiku. Nastava matematike u srednjoj školi vrlo se često oslanja na fiziku i druge znanosti kako bi se pokazala njezina primjenjivost. Umjesto toga, mogli bi se uključiti primjeri iz financijskog područja pomoću kojih bi se prikazalo kako se matematički teoremi primjenjuju na financijske modele.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača odlučilo je uključiti financijsko obrazovanje u svoj program. Tijekom priprema za Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012., Nacionalno vijeće planira razviti nacionalnu strategiju za financijsko obrazovanje. To je koristan pristup jer kombinira rad na zaštiti potrošača (uključujući i potrošače financijskih usluga) s nacionalnim programom u cilju poboljšanja financijskog obrazovanja u cijeloj populaciji.

HUB bi mogao organizirati financijsku edukaciju za srednjoškolske nastavnike i opskrbiti ih nastavnim materijalima. Pedagozima trebaju i nastavni alati i stručna znanja o financijskim pitanjima. HUB bi mogao surađivati s Ministarstvom obrazovanja i potrošačkim udrugama na razvoju edukativnog programa. U izradi nastavnog programa također bi mogle sudjelovati profesionalne udruge iz financijskog sektora, tijela koja zastupaju potrošače (npr. nevladine udruge za zaštitu potrošača) i predstavnici udruženja nastavnika. HNB i druge agencije za nadzor financijskih usluga trebali bi dati stručne savjete Ministarstvu obrazovanja u vezi s izradom udžbenika i drugih nastavnih materijala i uspostavom programa za "obučavanje nastavnika." Materijali bi se također trebali staviti na raspolaganje drugim ministarstvima i agencijama kako bi ih oni mogli distribuirati u svojim sektorima.

Tablica 5. Školski programi financijskog obrazovanja u odabranim zemljama

Zemlja	Dobni raspon	Obvezan?	Samostalan?	Nacionalna strategija?	Javno/ privatno partnerstvo?
Australija	Dobrovoljan	Ne	Ne	Da
Kanada	6-18	Obvezan u nekim provincijama	Ne	Ne	Da
Francuska	...	Dobrovoljan	Ne	Ne	...
Irska	12-18	Neki su elementi obvezni	Ne	Prijedlozi za Nacionalnu strategiju 2008.	Da
Malezija	7-17	Dobrovoljan	Ne	Ne, ali pod nadzorom Financijskog obrazovnog odbora	Da
Nizozemska	5-18	Da za dob 5-12	Ne	Da – dio CentiQ-a	Da
Novi Zeland	11-18	...	Ne	U razvoju	Da
Singapur	Ne	Da	Da
UK Engleska	5-18	Dobrovoljan ali očekuje se državna organizacija	Ne	Da	Da
UK Škotska	...	Dobrovoljan	Ne	Da	Da
UK Sjevera Irska	4-?	Obvezan za dob 4-14	Ne	Da	Da
UK Wales	7-19	Obvezan za dob 7-16	Ne	Da	Da
SAD	...	Obvezan u nekim državama	Ne	Da	Da

Izvor: Shaun Mundy, *Financial Education in Schools: Analysis of Selected Current Programmes and Literature, Draft Recommendations for Good Practices*, 2008.

Odrasli također trebaju dobiti financijsko obrazovanje. U razdoblju od 2005. do 2006., EK je financirao razvoj DOLCETA programa, edukativnog internetskog programa koji mogu rabiti nastavnici u obrazovanju odraslih. Nadalje, EK je 2006. financirao istraživanje inicijativa za financijsko obrazovanje u 27 država članica EU, čiji su rezultati objavljeni u studenome 2007.²². Cilj istraživanja bio je razmijeniti najbolje praktične modele za poboljšanje pristupa financijskim uslugama siromašnog i društveno izoliranog stanovništva. Istraživanje se usredotočilo na visokozadužene potrošače.²³ Novi DOLCETA modul za podršku nastavnicima u osnovnoj i srednjoj školi te onima u obrazovanju odraslih s problemima pismenosti za 27 država članica razvijen je 2008. Drugi programi, kao što je onaj PattiChiari, Talijanske udruge banaka, također bi bili veoma korisni.

Odrasli trebaju dobiti financijsko obrazovanje u "situacijama u kojima se može mnogo naučiti." To su situacije kad potrošači donose dugoročne odluke o financijskim pitanjima, npr. o uzimanju hipotekarnog ili nekog drugog dugoročnog kredita. Druge se situacije javljaju kad potrošači financijskih usluga planiraju mirovinu i počinju štedjeti u privatnim mirovinskim fondovima ili koristeći neke druge instrumente dugoročne štednje.

Istraživanja financijske pismenosti u SAD-u pokazala su da je financijsko obrazovanje najdjelotvornije ako se provodi u medijima. Prema jednom istraživanju, 71 posto svih potrošača izjavilo je da najviše nauče o osobnim financijama pomoću televizije, radija, časopisa i

²² Vidi: *Survey of Financial Literacy Schemes in the EU27*, studeni 2007., dostupno na adresi: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/report_survey_en.pdf.

²³ Sveobuhvatan pregled svjetskih programa financijske pismenosti dan je u izvješću OECD-a iz 2005., *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*.

novina. Drugi najdjelotvorniji načini za stjecanje stručnih znanja o financijama su informativne brošure i kućne prezentacije.²⁴

Treba razmotriti organiziranje programa za obrazovanje i financijsku pismenost potrošača uz državnu potporu. HANFA je objavila dva priručnika ("Novo tržište kapitala" i "Tržište osiguranja") koji na jednostavan i razumljiv način daju osnovne informacije o tržištima osiguranja i kapitala te objašnjavaju najnovije promjene zakonodavstva. HNB planira razviti program stalne edukacije novinara koji prate financijska pitanja. Osim ovih nastojanja, HNB i druge agencije za nadzor financijskih usluga najvažniju ulogu trebaju imati u upozoravanju potrošača na nezakonite prakse u financijskim uslugama. Agencije bi trebale uspostaviti sustav upozorenja potrošača, kako bi se u tisku i u javnosti naglasila pitanja zaštite potrošača u financijskom sektoru. Bilo bi korisno kad bi uvele rubriku "Potrošačka pitanja" na svojim internetskim stranicama. Ta bi rubrika mogla imati poveznice na upozorenja za potrošače i ulagače koja bi olakšavala potrošačima (i njihovim zastupnicima) da prepoznaju moguće prevare i spletke neovlaštenih financijskih institucija—uz redovita priopćenja medijima.

Financijske institucije također trebaju sudjelovati u obrazovanju svojih klijenata. U izvješću *Federal Reserve* navodi se da financijsko savjetovanje prije potpisivanja ugovora o hipotekarnom kreditu doprinosi smanjenju kašnjenja s otplatom. U jednom istraživanju koje je obuhvatilo 40,000 hipotekarnih kredita, provedenom između 1993. i 1998., kod onih koji su dobili savjetodavnu pomoć stopa kašnjenja s otplatom bila je 34 posto niža nego kod onih koji nisu bili savjetovani. Školska edukacija i učenje kod kuće također su doprinijeli smanjenju stopa kašnjenja za 26 i 21 posto u istom vremenskom razdoblju.

Zaštitu potrošača financijskih usluga mogu također provoditi i nevladine udruge. Na primjer, u Italiji i Francuskoj nevladine udruge aktivno pružaju financijsko obrazovanje potrošačima pomažući im da nauče osnovne financijske pojmove. Zakonom je predviđen djelokrug zaštite potrošačkih prava od strane nevladinih udruga. Međutim, budući da u području financijskih usluga do sada nije bilo djelotvornih udruga za zaštitu potrošača, mogla bi biti potrebna dodatna podrška za pokretanje njihovih aktivnosti. U Slovačkoj se, na primjer, preko 20 posto organizacija za zastupanje prava potrošača koje pomažu potrošačima financijskih usluga financira iz državnog proračuna.

Posebnu pozornost treba posvetiti dužnicima s niskim prihodima koji često imaju nisku razinu financijske pismenosti. Najnovija istraživanja provedena u Sjedinjenim Američkim Državama pokazala su da, uz ostale karakteristike, dužnici koji su podigli drugorazredne kredite imaju niže obrazovanje nego dužnici koji su uzeli prvorazredne kredite. Šezdeset posto "prvorazrednih" dužnika u SAD-u fakultetski je obrazovano, a samo 38 posto "drugorazrednih". Drugo je istraživanje pokazalo da 12 posto "drugorazrednih" dužnika ne poznaje osnovne financijske pojmove, poput definicije "glavnice" i "kamata." Jedna trećina je također navela da nije upoznata s različitim vrstama hipotekarnih proizvoda.

Dužnici s niskim prihodima osobito su izloženi nasilnim praksama kreditiranja. Istraživanja provedena u SAD-u pokazuju da se, na tržištu stambenih hipotekarnih kredita, bezobzirni uvjeti kreditiranja najčešće javljaju na tržištu drugorazrednih kredita na kojemu dužnici koji imaju ograničen pristup kreditima daju svoje kuće u zalog radi konsolidacije duga ili za druge svrhe potrošačkog kreditiranja. Prema tom istraživanju, bezobzirno kreditiranje može se pojaviti i na tržištu prvorazrednih kredita, ali sprečava ga velika konkurencija između vjerovnika, veliki

²⁴ Sandra Braunstein i Carolyn Welch, "Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy," *Federal Reserve Bulletin*, vol. 87 (studen 2002.). Dostupno na adresi: <http://federalreserve.gov/pubs/bulletin/2002/1102lead.pdf>.

stupanj ujednačenosti kreditnih uvjeta i prevladavajuće visoke razine financijske informiranosti (i financijske pismenosti) koju su "prvorazredni" dužnici odranije stekli.²⁵

Međutim, ciljano financijsko obrazovanje za ranjive grupe može znatno utjecati na financijsko zdravlje njihovih članova. Istraživanja provedena u SAD-u i Poljskoj pokazala su da financijsko obrazovanje stanovništva s niskim prihodima ili slabijim obrazovanjem uvelike povećava njihovo financijsko bogatstvo. Na temelju podataka iz Istraživanja o zdravlju i mirovinama u SAD-u iz 2004., u jednoj je studiji ustanovljeno da su zahvaljujući školskoj edukaciji sudionici s niskim prihodima povećali svoju ušteđevinu za 70 posto u odnosu na polaznu vrijednost od USD 2,000.²⁶ Za niskoobrazovane učinak je bio još veći jer im se bogatstvo povećalo 100 posto. Studije koje je proveo Centar za mikrofinancije Poljske dale su slične rezultate.

Istraživanja financijske pismenosti

Treba provesti nacionalno istraživanje stupnja financijske pismenosti u Hrvatskoj. Treba provesti početno istraživanje u obliku temeljne analize te naknadno istraživanje nakon tri do pet godina. Istraživanje se treba provesti pomoću metoda koje su uspješno primijenjene u drugim državama članicama EU, na primjer u Ujedinjenom Kraljevstvu. Istraživanje treba biti sveobuhvatno i segmentirano. Treba biti dovoljno veliko da obuhvati sve ključne skupine u Hrvatskoj, segmentirano prema geografskom području, socijalnoj i ekonomskoj razini, spolu, obiteljskom statusu, prihodu stanovništva, stupnju obrazovanja, zanimanju i etničkom porijeklu. Također, posebno bi trebalo razmisliti o tome kako doprijeti do skupina s niskim prihodima, od kojih se često najteže prikupljaju podaci. Istraživanje bi, uz upite o stupnju financijske pismenosti, moglo uključivati i upite o tome kako potrošači troše svoja proračunska sredstva i planiraju financijsku budućnost. U cjelini, te mjere financijske pismenosti i potrošačkog ponašanja čine "financijsku sposobnost" i izvor su korisnih informacija za kreatore politike. Bilo bi korisno provesti i druga manje strukturirana istraživanja. Neformalan bi pristup bio pomoću testa financijske inteligencije ispitati koliko potrošači razumiju njima namijenjene financijske usluge.²⁷ Kviz bi se mogao organizirati u sklopu ankete o potrošnji kućanstva.

Malo je zemalja provelo nacionalna istraživanja pismenosti. To je zasad učinjeno samo u Ujedinjenom Kraljevstvu, Francuskoj, Mađarskoj, Sjedinjenim Američkim Državama, Australiji, Indiji i Irskoj (u tijeku). (U Svesku II. daje se sažet prikaz tih istraživanja.) Druga su istraživanja provele organizacije iz privatnog sektora u mnogim zemljama, ali nijedno od njih nije dalo rezultate na nacionalnoj razini koji bi se mogli iskoristiti za utvrđivanje državne politike financijskog obrazovanja. Hrvatska bi tako preuzela vodstvo u financijskoj pismenosti u odnosu na druga gospodarstva u nastajanju.

Rezultati istraživanja financijske pismenosti trebaju se upotrijebiti za doradivanje programa osvješćivanja i financijskog obrazovanja potrošača. Istraživanje bi moglo trajati dvije do tri godine dok se dovrši i analiziraju rezultati. U međuvremenu treba uspostaviti programe osvješćivanja i financijskog obrazovanja potrošača, barem na probnoj osnovi. Kad se istraživanje dovrši i objavi, programi osvješćivanja i financijskog obrazovanja potrošača trebaju

²⁵ *Curbing Predatory Home Mortgage Lending* (lipanj 2000.), izvješće Zajedničke radne skupine Odjela za stambena pitanja i urbanizam i Ministarstva financija SAD-a. Dostupno na adresi: <http://www.huduser.org/publications/hsgfin/curbing.html>.

²⁶ Annamarie Lusardi and Olivia Mitchell, *Financial Literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education*, Business Economics, siječanj, 2007.

²⁷ Primjer testa financijske inteligencije daju Marianne A. Hilgert i Jeanne M. Hogarth u "Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior" *Federal Reserve Bulletin*, srpanj 2003. Dostupno na adresi: <http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0703lead.pdf>.

se ciljano modificirati prema pitanjima postavljenima u istraživanju. Naknadnim istraživanjem može se ustanoviti jesu li programi djelotvorni i kakve su daljnje modifikacije potrebne.

Literatura

A. T. Kearney: *Consumer Finance in Central & Eastern Europe*, dokument za raspravu predstavljen u Institutu za međunarodne financije: Godišnja skupština glavnih direktora Europske središnje banke, 2006.;

Benston, George: "Consumer Protection as Justification for Regulating Financial Services Firms and Product," *Journal of Financial Services Research*, 17:3, str. 277.-301., 2000.;

Braunstein, Sandra i Welch, Carolyn: "Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy", *Federal Reserve Bulletin*, sv. 87.(studeni 2002.);

California Budget Report, *Locked Out 2008: The Housing Boom and Beyond*, veljača 2008. Dostupno na: www.cbp.org;

Europska komisija, *Communication on Financial Education* COM (2007) 808;
Discussion paper for the amendment of Directive 87/102/EEC concerning consumer credit;
EU Consumer Policy Strategy 2007-2013 COM (2007) 99 final;
Eurobarometer 2003.5, Financial Services and Consumer Protection, svibanj 2004.;
Green Paper on Retail Financial Services in the Single Market, COM (2007) 226 final;
Special Eurobarometer No. 252, Consumer protection in the Internal Market, rujan 2006.;
Survey of Financial Literacy Schemes in the EU27, studeni 2007.;
Opća uprava za tržišno natjecanje, *Report on the retail banking inquiry*, radni dokument osoblja Komisije, SEC (2007) 106;

FIN-USE, *Response to the Green Paper on Retail Financial Services in the Single Market*, 2007.;

Gross, Karen: *Financial Literacy Education: Panacea, Palliative, or Something Worse?* New York Law School, prezentacija, 2004.;

Herring, Richard J. i Santomero, Anthony M.: "What is Optimal Financial Regulation?", *Wharton Financial Institutions Center*, 1999.;

Hilgert, Marianne A. i Hogarth, Jeanne M.: "Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior" *Federal Reserve Bulletin*, July 2003.;

Llewellyn, David T., "The Economic Rationale for Financial Regulation, Financial Services Authority," *FSA Occasional Papers in Financial Regulation* (UK); br. 1:1-57, travanj 1999.;

Lusardi, Annamarie i Mitchell, Olivia: *Financial Literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education*, Business Economics, siječanj 2007.;

Mundy, Shaun, *Financial Education in Schools: Analysis of Selected Current Programmes and Literature, Draft Recommendations for Good Practices*, rad Međunarodne konferencije o financijskom obrazovanju OECD-a i Ministarstva Financija SAD-a, Washington DC, 7-8, svibanj 2008., Svezak II.

Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj, *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, studeni 2005.;

PricewaterhouseCoopers, *Consumer Finance Update*, zima 2006.;

Odjel za trgovinu i industriju Ujedinjenog Kraljevstva: *Fair, Clear and Competitive: The Consumer Credit Market in the 21st Century*, prosinac 2003.;

Unicredit Group, *New Europe Households' Wealth and Debt Monitor*, svibanj 2007.;

Zajednička radna skupina Odjela za stambena pitanja i urbanizam i Ministarstva financija SAD-a: *Curbing Predatory Home Mortgage Lending*, lipanj 2000.;

Svjetska banka: *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*, 2008.

Prilog 1.: Kodeksi o zaštiti potrošača

Banke, društva za osiguranje i društva za poslovanje vrijednosnim papirima

Upoznaj svog klijenta

Prije nego što klijentima pribavi proizvod ili uslugu banka od njih mora prikupiti dovoljno podataka, te evidentirati i sačuvati te podatke, kako bi im mogla dati preporuku, proizvod ili uslugu koji im odgovara. Razina prikupljenih informacija trebala bi odgovarati prirodi i složenosti proizvoda ili usluge koju klijenti traže, ali i biti na razini koja omogućuje banci da pruži profesionalnu uslugu.

Prikladnost

Banka mora osigurati, s obzirom na činjenice koje joj klijenti objave i druge relevantne činjenice o klijentima koje su joj poznate:

1. da je svaki proizvod ili usluga ponuđen klijentima za njih prikladan;
2. kad nudi niz proizvodnih opcija klijentima, da su te proizvodne opcije najprikladnije iz njezine ponude; ili
3. kad preporuča proizvod klijentima, da je taj proizvod za njih najprikladniji.

Razdoblje za odustajanje od ugovora

Trebalo bi uvesti pravilo da banke moraju ustanoviti razdoblje za odustajanje od ugovora za hipotekarne i kreditne ugovore i informirati klijente o njihovim pravima. Klijent mora imati pravo odustati od sporazuma, a da ne mora snositi druge troškove osim unaprijed dogovorenih naknada za obradu transakcije.

Vezana prodaja

Kada banka zahtijeva, kao uvjet za odobravanje kredita, da dužnik osigura otplatu policom osiguranja (ili drugom sličnom policom), ne smije inzistirati na tome da to bude polica osiguranja nekog određenog osiguravatelja. Klijenti bi trebali moći slobodno birati proizvode osiguranja.

Čuvanje prava

Banka ne bi smjela, ni u kakvoj komunikaciji ili sporazumu s klijentima (osim kad joj je to dopušteno odgovarajućim zakonima), isključiti ili ograničiti, niti nastojati isključiti ili ograničiti:

1. zakonsku odgovornost ili dužnost da vodi brigu o klijentima koju ima prema mjerodavnom zakonu ili propisima;
2. druge obveze da se pri pružanju financijskih usluga klijentima prema njima odnosi s dužnom stručnošću, pažnjom i revnošću; ili
3. odgovornost prema klijentima zbog odnosa prema njima koji nije onoliko stručan, pažljiv i revan koliko se od banke pri pružanju financijskih usluga u razumnoj mjeri može očekivati.

Garancije

Oglas ne smije opisivati depozit ili kamatne stope koje se obračunavaju na depozit kao garantirane ili djelomično garantirane, osim ako :

1. postoji pravno izvršiv sporazum s trećom osobom koja se obvezuje preuzeti obveze koje proizlaze iz garancije; i
2. kad je to slučaj, se u oglasu navodi da je garancija od osobe povezane s bankom.

Obavijesti klijentima

Osim u slučaju pisanog sporazuma s klijentom, banka mora, barem jedanput godišnje, izdati izvadak svakog računa koji vodi, navodeći:

- sve transakcije na računu tijekom razdoblja na koje se izvadak odnosi; i
- detalje o kamatnoj stopi/stopama koja se primjenjuje na račun tijekom razdoblja na koje se izvadak odnosi.

Izvadci po tekućim računima i kreditnim karticama trebaju se izdavati svaki mjesec. Na izvadcima po kreditnim karticama mora biti navedena minimalna obvezna uplata i ukupni kamatni troškovi koji nastaju ako korisnik kartice plati samo zatraženi minimum. Na izvadcima po hipotekarnim računima treba biti jasno naveden plaćeni iznos, neplaćeni iznos, raspoređivanje uplata na glavnicu i kamatu i, ako je potrebno, porezni troškovi. Potrošače treba obavješćivati o promjenama kamatnih stopa koje se plaćaju ili zaračunavaju na njihove račune, unaprijed, kad je to moguće, ili što je moguće prije. Potrošače treba obavješćivati o promjenama u nekamatnim troškovima barem 30 dana prije datuma promjene.

Evidencija klijenata

Regulirano tijelo mora voditi ažurnu evidenciju klijenata koja u najmanjoj mjeri sadržava sljedeće:

1. kopije svih dokumenata potrebnih za identifikaciju i profil klijenta;
2. kontaktne podatke klijenta;
3. sve podatke i dokumente pripremljene u skladu s ovim Kodeksom;
4. pojedinosti o proizvodima i uslugama koje klijent koristi;
5. svu korespondenciju s klijentom i pojedinosti o svim drugim informacijama pruženim klijentu u vezi s proizvodom ili uslugom;
6. sve dokumente ili zahtjeve koje je klijent popunio ili potpisao;
7. kopije svih originalnih dokumenata koje je klijent priložio uz zahtjev za pružanje usluge ili proizvoda; i
8. sve druge relevantne informacije koje se odnose na klijenta.

Detalji o pojedinim transakcijama trebaju se čuvati šest godina nakon datuma transakcije. Sve druge zahtijevane evidencije, kako je navedeno, trebaju se čuvati šest godina od datuma završetka poslovnog odnosa. Evidencije klijenata ne moraju biti na jednoj lokaciji, ali moraju biti potpune i lako dostupne.

Naplata dugovanja

Klijent mora biti zaštićen od nasilnih praksi naplate dugovanja od strane banke ili trećih osoba koje naplaćuju dugovanja. Klijent mora biti upoznat s time koje se vrste dugovanja mogu naplatiti, tko ih može naplaćivati i na koji način se mogu naplaćivati, u vrijeme započinjanja transakcije. Mora se naznačiti pravo naplatitelja dugovanja da kontaktiraju s drugim osobama u vezi s dugovanjem klijenta i navesti koje vrste informacija oni mogu zahtijevati. Naplatiteljima dugovanja treba zabraniti da se koriste lažnim izjavama pri naplati dugovanja, nepoštenim praksama, ili da daju lažne informacije o kreditima drugima (na primjer kreditnom registru).

Nebankarske kreditne institucije

Svaka nebankarska kreditna institucija treba izraditi vlastiti kodeks o zaštiti potrošača s detaljno izložene praksama te institucije vezanima uz načela dobrog poslovnog ponašanja koja uključuju kvalitetu, otvorenost, znanje i postupanje s pritužbama.

Kvaliteta

- od klijenata zahtijevati dovoljno relevantnih podataka kako bi se osiguralo da im se prodaju samo prikladni proizvodi i usluge;
- pružiti klijentima jasne i pristupačne informacije te, po mogućnosti, edukativne materijale u kojima se koristi vizualizacija i odgovarajući primjeri;

Otvorenost

- učiniti kodekse o zaštiti potrošača dostupnima klijentima na mjestima gdje se provode financijske transakcije;
- zadužiti višeg službenika da osigura da se kodeks provodi i prati;
- ne davati klijentima obmanjujuće informacije o stvarnim ili pretpostavljenim prednostima proizvoda ili usluga
- ne koristiti se prijevarnim prodajnim tehnikama kojima se klijent privlači tvrdnjama da uz kredite nisu vezane kamate;
- u cijelosti objavljivati sve relevantne podatke, kako prije odobrenja kredita, tako i poslije, uključujući sve troškove, jednostavnim jezikom;
- obavijestiti potrošače o naknadama za zatvaranje računa i mijenjanje pružatelja usluga, jednostavnim jezikom;
- staviti klijentima na raspolaganje neovisne procjene poput ocjene kreditnog boniteta i drugih oblika rangiranja;
- objaviti sve podatke koji će se razmijeniti s trećim osobama i pružiti potrošaču stvarnu mogućnost odabira najadekvatnijeg oblika razmjene podataka;

Znanje

- educirati klijente tako da mogu donositi utemeljene odluke o mogućnostima, rizicima i odgovornostima u vezi s proizvodima i uslugama;
- izraditi edukativne i informativne materijale u suradnji s potrošačkim udrugama;
- uključiti u sve informativne i edukativne materijale prava i odgovornosti potrošača;
- na primjerima objasniti klijentu sustav bankovnih ovrhovoditelja i zateznih kamata u slučaju neplaćanja;
- educirati zaposlenike o prihvatljivim načinima postupanja u odnosu s klijentima;

Postupanje s pritužbama

- brzo, djelotvorno i pravedno ispravljati greške i postupati s pritužbama;
- uspostaviti postupak za rješavanje pritužbi;
- pružiti potrošačima informacije koje su im potrebne za korištenje postupka za rješavanje pritužbi;
- zadužiti višeg službenika za rješavanje pritužbi;
- obavijestiti klijenta koliko će dugo čekati na odgovor;
- ako se pritužba ne riješi na zadovoljstvo klijenta, obrazložiti mu odluku i obavijestiti ga o dodatnim opcijama za rješenje pritužbe.

Prilog 2.: Najvažniji zakoni i najvažnije institucije za zaštitu potrošača financijskih usluga u Hrvatskoj

Pravni okvir

Opći zakoni i propisi

- 1) Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
- 2) Zakon kreditiranju (NN 75/2009.)
- 3) Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 103/2003., NN 118/2006. i NN 41/2008.)
- 4) Zakon o obveznim odnosima (NN 35/2005.)
- 5) Zakon o državnom inspektoratu (NN 129/2005.)
- 6) Zakon o tržišnom natjecanju (NN 122/2003.)
- 7) Zakon o udrugama (NN 88/2001.)
- 8) Zakon o mirenju (NN 163/2003.)
- 9) Zakon o arbitraži (NN 88/2001.)
- 10) Ovršni zakon (NN 57/1996. s izmjenama i dopunama)
- 11) Zakon o trgovačkim društvima (NN 111/1993., 34/1999., 52/2000. i 118/2003.)

Regulatore agencije

- 1) Zakon o Hrvatskoj narodnoj banci (NN 75/2008.)
- 2) Zakon o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (NN 140/2005.)

Bankarstvo

- 1) Zakon o kreditnim institucijama (NN 117/2008.)
- 2) Zakon o osiguranju depozita (NN 177/2004. s posljednjim izmjenama i dopunama u NN 119/2008.)
- 3) Zakon o platnom prometu (NN 133/2009.)
- 4) Odluka o efektivnoj kamatnoj stopi kreditnih institucija i kreditnih unija te ugovaranju usluga s potrošačima (NN 41/2009.)

Nebankarske kreditne institucije

- 1) Zakon o leasingu (NN 135/2006.)
- 2) Pravilnik o načinu izračuna realne godišnje kamatne stope za ugovor o financijskom leasingu (NN 135/2006.)
- 3) Pravilnik o načinu i metodi izračuna ukupne naknade za ugovor o operativnom leasingu (NN 135/2006.)

Vrijednosni papiri

- 1) Zakon o tržištu kapitala (NN 88/2008., NN 146/2008. i NN 74/2009.)
- 2) Zakon o investicijskim fondovima (NN 150/2005.)
- 3) Zakon o preuzimanju dioničkih društava (NN 109/2007. i NN 36/2009.)
- 4) Pravilnik o uvjetima za stjecanje i provjeru stručnih znanja potrebnih za dobivanje dozvole ili licence za obavljanje poslova brokera, investicijskog savjetnika, ovlaštenog upravitelja mirovinskim fondovima i ovlaštenog upravitelja mirovinskih osiguravajućih društava (NN 5/2009.)
- 5) Pravilnik o organizacijskim zahtjevima za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i pomoćnih usluga (NN 5/2009.)
- 6) Pravilnik o obvezama poslovnog ponašanja investicijskog društva prilikom pružanja usluga klijentima (NN 5/2009.)
- 9) Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o promidžbi investicijskih fondova s javnom ponudom (NN 109/2006.)

- 10) Pravilnik kojim se uređuje postupak, troškovi i rokovi likvidacije investicijskih fondova s javnom ponudom (NN 103/2007.)

Osiguranje

- 1) Zakon o osiguranju (NN 151/2005., NN 87/2008.)
- 2) Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja registra zastupnika i posrednika u osiguranju (NN 58/2006.)
- 3) Pravilnik o uvjetima za stjecanje i provjeru stručnih znanja potrebnih za dobivanje ovlaštenja za obavljanje poslova zastupanja odnosno posredovanja u osiguranju (NN 45/2006. i 76/2006.)
- 4) Pravilnik o tehničkim i organizacijskim uvjetima za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju u stanici za tehnički pregled vozila (NN 116/2006.)
- 5) Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (NN 151/2005.)
- 6) Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike (Hrvatska gospodarska komora)

Mirovinski fondovi

- 1) Zakon o obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (NN 49/1999.)
- 2) Pravilnik o informativnom prospektu dobrovoljnog mirovinskog fonda (NN 113/2003.)
- 3) Pravilnik o informativnom prospektu mirovinskog fonda (NN 26/2002.)
- 4) Pravilnik o načinu raspoređivanja osiguranika u obvezne mirovinske fondove i njihovom izvješćivanju o rasporedu (NN 118/2001.)
- 5) Pravilnik o načinu prijenosa računa člana obveznog mirovinskog fonda (NN 115/2001.)
- 6) Pravilnik o marketingu mirovinskih fondova (NN 65/2001. i NN 109/2006.)
- 7) Pravilnik o uvjetima za stjecanje i provjeru stručnih znanja potrebnih za dobivanje dozvole ili licence za obavljanje poslova brokera, investicijskog savjetnika ili ovlaštenog upravitelja mirovinskim fondovima (NN 26/2008. i NN 97/2006.)

Institucionalno uređenje

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača osnovano je 2008. s ciljem savjetovanja Vlade o nacionalnoj strategiji i nacionalnom programu zaštite potrošača. Vijeće se sastoji od 22 agencije koje predstavljaju HNB, HANFU, druga ministarstva i agencije, Gospodarsku komoru, Obrtničku komoru i nevladine udruge koje se bave zaštitom potrošača.

U Hrvatskoj ne postoji posebna agencija za zaštitu potrošača. **Odjel za zaštitu potrošača** pri Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva priprema nacionalni plan i nacionalnu strategiju zaštite potrošača za sva područja, uključujući financijske usluge. Ministarstvo je 2006. uspostavilo **Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP)**, kao središnji registar pritužbi vezanih uz potrošačke usluge i programe. Ministarstvo također financira četiri regionalna **Centra za savjetovanje potrošača** koje vode nevladine udruge.

Državni inspektorat provodi Zakon o zaštiti potrošača u suradnji s nadležnim agencijama i ministarstvima (od 2010. također će provoditi Zakon o potrošačkom kreditiranju). Međutim, Državni inspektorat nema stručna znanja za pitanja financijskog sektora. U sklopu svojih ovlaštenja za osiguranje financijske stabilnosti, HNB je neizravno nadležan za zaštitu potrošača koji se koriste kreditnim proizvodima. HNB nadzire banke, a prema Zakonu o kreditnim institucijama iz 2008. također izdaje odobrenja za rad institucijama za elektronički novac. Agencija za nadzor nebankarskih financijskih usluga, **HANFA**, nadzire poslovanje vrijednosnim papirima, fondove za zajednička ulaganja, osiguranje, privatne mirovine i leasing društva i izričito je nadležna za edukaciju ulagatelja. **Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka (DAB)** nadležna je za sustav osiguranja štednih uloga.

Zagrebačka burza središnje je mjesto za trgovanje dionicama u Hrvatskoj. **Središnje klirinško depozitarno društvo** institucija je koja obavlja poravnanje i namiru za Zagrebačku burzu. Također je i registar dionica za sve dematerijalizirane dionice kojima se trguje na burzi i vodi račune svih malih ulagača. **Središnji registar osiguranika (REGOS)** vodi evidenciju svih doprinosa u obvezne mirovinske fondove.

Agencija za zaštitu osobnih podataka zadužena je za provedbu Zakona o zaštiti osobnih podataka, uključujući podatke **Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK)**.

Usluge posredovanja pruža Gospodarska komora (Centar za mirenje), Obrtnička komora (Centar za mirenje) i Udruga poslodavaca (Centar za mirenje). Nadalje, svaka komora ima svoj **Sud časti**. Što se tiče osiguranja, Hrvatski ured za osiguranje uspostavio je dva mehanizma za zaštitu prava, odnosno, pravobranitelja kojim ima ovlasti jednake onima Suda časti, i centar za posredovanje u sporovima o osiguranju. Svi posluju na temelju Zakona o mirenju iz 2003. Nadalje, arbitraža je dostupna na **Stalnome izabranom sudištu** (Gospodarske komore) koja je ovlaštena donositi obvezujuće odluke koje imaju istu snagu i učinak kao i sudske odluke, uz uvjet da strane u sporu unaprijed potpišu sporazum o razrješenju spora obvezujućim arbitražom.

Hrvatska udruga banaka (HUB) aktivna je vezi s pitanjima zaštite potrošača. Postoje dvije profesionalne udruge za sudionike tržišta vrijednosnih papira: **Udruženje društva za upravljanje investicijskim fondovima** i **Udruženje za poslovanje i posredovanje na financijskim tržištima**, koje aktivno surađuju s HANFOM. Posebna udruga obuhvaća mirovinske fondove.

U Hrvatskoj djeluje ukupno 26 **nevladinih udruga**. Od toga se dvije bave financijskim uslugama. *Potrošač* je najveća i najpoznatija udruga nevladina udruga koja se bavi financijskim uslugama. *Život u plusu* je udruga koja pruža savjetodavne usluge.

Hrvatska je također u postupku usklađivanja zakonodavstva s **direktivama EU**. U Tablici 6. sažeto su prikazane direktive EU relevantne za zaštitu potrošača financijskih usluga i status njihove provedbe u Hrvatskoj.

Tablica 6. Direktive EU o zaštiti potrošača financijskih usluga i mjerodavni hrvatski zakoni

CELEX broj	Direktiva EU	Nadzorna agencija	Hrvatski zakon
3 1987 L 0102	Direktiva o potrošačkim kreditima, 1987/102/EEZ, s izmjenama i dopunama	Državni inspektorat*	Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
3 2008 L 0048	Direktiva o potrošačkim kreditima, 2008/48/EZ, kojom se ukida Direktiva 87/102/EEZ	Državni inspektorat*	Zakon o potrošačkom kreditiranju (NN 75/2009.)
3 1993 L 0013	Direktiva o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima, 1993/13/EEZ	Državni inspektorat*	Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
3 2005 L 0029	Direktiva u vezi s nepoštenim poslovnim djelovanjima poduzetnika prema potrošači na unutarnjem tržištu, 2005/29/EZ	Državni inspektorat*	Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
3 1998 L 0027	Direktiva o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača, 1998/27/EZ	Državni inspektorat*	Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
3 1994 L 0019	Direktiva o osiguranju depozita, 1994/19/EZ	DAB	Zakon o osiguranju depozita (NN 177/2004.)
3 1997 L 0009	Direktiva o naknadi štete za investitore, 1997/9/EZ	HANFA	Zakon o tržištu kapitala (NN 88/2008. i NN 146/2008.)
3 1995 L 0046	Direktiva o zaštiti pojedinaca glede obrade osobnih podataka, 1995/46/EZ	Agencija za zaštitu osobnih podataka	Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 103/2003., NN 118/2006. i NN 41/2008.)
3 1997 L 0007	Direktiva o zaštiti potrošača vezano na ugovore na daljinu, 1997/7/EEZ	Državni inspektorat*	Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
3 2002 L 0065	Direktiva o oglašavanju na daljinu financijskih usluga za potrošače, 2002/65/EZ	Državni inspektorat*	Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
3 2006 L 0114	Direktiva o zavaravajućem i poredbenom oglašavanju, 2006/114/EEC	Državni inspektorat*	Zakon o zaštiti potrošača (NN 125/2007.)
3 1985 L 0611	Direktiva o društvima za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire, 1985/611/EEC, s izmjenama i dopunama	HANFA	Zakon o investicijskim fondovima (NN 150/2005.)
3 2004 L 0109	Direktiva o transparentnosti, 2004/109/EZ	HANFA	Zakon o tržištu kapitala (NN 88/2008. i NN 146/2008.)
3 2004 L 0072	Direktiva o zlouporabi tržišta, 2004/72/EZ	HANFA	Zakon o tržištu kapitala (NN 88/2008. i NN 146/2008.)
3 2004 L 0039	Direktiva o tržištima financijskih instrumenata, 2004/39/EZ (MIFID)	HANFA	Zakon o tržištu kapitala (NN 88/2008. i NN 146/2008.)
3 2002 L 0083	Direktiva o životnom osiguranju, 2002/83/EZ	HANFA	Zakon o osiguranju (NN 87/2008.)
3 1992 L 0049	Direktiva o neživotnom osiguranju, 1992/49/EEZ	HANFA	Zakon o osiguranju (NN 87/2008.)
3 2002 L 0092	Direktiva o posredovanju u osiguranju 2002/92/EZ	HANFA	Zakon o osiguranju (NN 87/2008.)
	Članak 81. do 89. Ugovora iz Rima	HNB/HANFA	Zakon o tržišnom natjecanju (NN 122/2003.)

* U suradnji s nadležnim vlastim

