P/5429376

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA

KLASA: 011-01/26-04/14
URBROJ: 513-06-04-26-14
Zagreb, 23. srpnja 2026.

Na temelju članka 321. stavka 3. Zakona o kreditnim institucijama („Narodne novine“, broj 22/26.) i članka 52. stavka 2. Zakona o sustavu državne uprave („Narodne novine“, br. 66/19. i 155/23.) ministar financija donosi

ODLUKU

o donošenju Smjernice kreditnim institucijama za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske

I.

Donosi se Smjernica kreditnim institucijama za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Smjernica), zajedno s Prilogom - Tematska područja i teme na koje se mogu usmjeriti aktivnosti koje financiraju kreditne institucije u cilju financijskog opismenjavanja građana i povećanja njihovih kompetencija u području financijske pismenosti (u daljnjem tekstu: Prilog).

II.

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

III.

Ova Odluka, Smjernica i Prilog objavit će se na internetskoj stranici Ministarstva financija i dostaviti kreditnim institucijama koje djeluju u Republici Hrvatskoj i Hrvatskoj narodnoj banci.

IV.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Danom donošenja ove Odluke prestaje važiti Odluka o donošenju Smjernice o ispunjavanju obveze kreditne institucije vezano za izdvajanje prihoda za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske koju je donio ministar financija, KLASA: 011-01/24-04/29, URBROJ: 513-06-04-25-22 od 18. lipnja 2025.

POTPREDSJEDNIK VLADE REPUBLIKE HRVATSKE
I MINISTAR FINANCIJA

REPUBLIKA HRVATSKA - MINISTARSTVO FINANCIJA ZAGREB

dr. sc. Tomislav Ćorić

Prilog:

- Smjernica kreditnim institucijama za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske
- Prilog - Tematska područja i teme na koje se mogu usmjeriti aktivnosti koje financiraju kreditne institucije u cilju financijskog opismenjavanja građana i povećanja njihovih kompetencija u području financijske pismenosti

Smjernica kreditnim institucijama za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske

Sadržaj

1. Zakonsko polazište, namjena, svrha i cilj Smjernice 1

2. Primjena načela, profesionalnih i stručnih standarda 2

3. Načini izvršavanja aktivnosti financijskog opismenjavanja 2

3.1. Kreditna institucija sama obavlja aktivnosti financijskog opismenjavanja 2

3.2. Povjeravanje obavljanja djelatnosti financijskog opismenjavanja trećim osobama 3

4. Sadržajni obuhvat aktivnosti financijskog opismenjavanja 4

5. Dokument za utvrđivanje aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti 6

6. Ciljane skupine i komunikacijski kanali 7

6.1. Ciljane skupine 7

6.2. Komunikacijski kanali 7

7. Financiranje aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti 8

8. Planiranje i izvještavanje o financiranju i provođenju aktivnosti 8

9. Praćenje primjene i usklađenosti sa Smjernicom 8

10. Prijelazne i završne odredbe 9

Prilog 9

1. Zakonsko polazište, namjena, svrha i cilj Smjernice

Smjernica kreditnim institucijama za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Smjernica) ima zakonsko polazište u Zakonu o kreditnim institucijama („Narodne novine“, br. 22/26. u daljnjem tekstu: Zakon).

Člankom 321. Zakona propisana je obveza kreditnih institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, podružnica kreditne institucije iz druge države članice i podružnica iz treće zemlje (u daljnjem tekstu: kreditna institucija) da dio prihoda svake godine izdvajaju za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske i to na sljedeći način:

„Financiranje financijske pismenosti

Članak 321.

(1) Kreditna institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, podružnica kreditne institucije iz druge države članice i podružnica iz treće zemlje dužne su dio prihoda svake godine izdvajati za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske.

(2) Kreditna institucija i podružnica iz stavka 1. ovoga članka dužne su poduzeti sve potrebne aktivnosti radi usklađenja svojeg poslovanja sa smjernicom iz stavka 3. ovoga članka.

(3) Ministar financija odlukom donosi smjernicu kojom se uređuju sadržaj i okvir aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana, koje kreditna institucija i podružnica iz stavka 1. ovoga članka financiraju u skladu s obvezom iz stavka 1. ovoga članka.“

Člankom 382. stavkom 1. točkom 54. Zakona propisana je i prekršajna odredba u slučaju da kreditne institucije postupe protivno propisanome u članku 321. Zakona. Istima će se izreći prekršajna sankcija u iznosu od 5000,00 eura do najviše 3 % ukupnog prihoda.

Smjernica je namijenjena usmjeravanju kreditnih institucija da obvezu financiranja aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti provode u najboljem interesu građana.

Namjena planskih, sustavnih i cjelovitih aktivnosti financijskog opismenjavanja je informiranje, odnosno educiranje, građana o ključnim financijskim temama, kako bi mogli planski upravljati svojim financijama te donositi informirane i kvalitetne financijske odluke.

Svrha je Smjernice odgovarajućim usmjeravanjem financijskih resursa kreditnih institucija uloženih u osnaživanje financijske pismenosti ojačati i širiti financijska znanja, vještine i stavove građana kako bi se promoviralo informirano i odgovorno financijsko ponašanje.

Kao krajnji cilj želi se postići da korisnici financijskih proizvoda i usluga imaju odgovarajuću razinu financijske pismenosti kako bi racionalno upravljali svojim financijskim resursima, vodili i planirali svoje prihode i rashode, optimalno upravljali svojom štednjom i investicijama, s dužnim oprezom upravljali troškovima i zaduživanjima, upoznali financijske proizvode i usluge kao i pristup njima u fizičkom i digitalnom obliku, vodili brigu o upravljanju rizikom, stvorili financijsku otpornost u uvjetima upravljanja rizicima, bili sposobni zaštititi se od rastućih financijskih prijevara i obmana, osobito u području digitalnih financija te bili upoznati s mehanizmima za rješavanje pritužbi i zaštitu potrošača.

Ovom Smjernicom se ukazuje na poželjne prakse za koje bi bilo uputno da se primjenjuju u cilju ispravnog informiranja i osnaživanja financijske pismenosti građana.

2. Primjena načela, profesionalnih i stručnih standarda

Kreditna institucija dužna je aktivnosti usmjerene na osnaživanje financijske pismenosti provoditi pažnjom dobrog gospodarstvenika, u skladu sa Zakonom, ovom Smjernicom, etičkim načelima i internim aktima kojima se uređuju standardi profesionalnog postupanja.

Osobito je važno uvažavanje načela objektivnosti te sveobuhvatnosti, obuhvaćajući različite skupine stanovnika na njima primjerene načine. Preporuča se korištenje jednostavnog, lako dostupnog i razumljivog načina prenošenja informacija.

Budući da proces edukacije u području financijskog opismenjavanja djeluje na znanja i vještine, stavove i ponašanja ljudi, preporuka je kreditnim institucijama da u osmišljavanje edukativnih aktivnosti, njihovu provedbu i praćenje uključe stručnjaka/e s kompetencijama u području obrazovanja kako bi se zadovoljili stručni, metodološki i etički standardi u svim fazama tog procesa. Osnaživanje financijske pismenosti podrazumijeva pridržavanje načela istinitosti i nepristranosti.

3. Načini izvršavanja aktivnosti financijskog opismenjavanja

Dva su načina na koje kreditne institucije mogu djelovati u području financijske pismenosti:

a) samostalno provode aktivnosti financijskog opismenjavanja i/ili

b) aktivnosti financijskog opismenjavanja u cijelosti ili djelomično povjere trećim osobama.

3.1. Kreditna institucija sama obavlja aktivnosti financijskog opismenjavanja

U slučaju kreditnih institucija, koje se nalaze u ulozi ponuđača i prodavatelja financijskih proizvoda i usluga, iznimno je važno da se potencijalni sukob interesa (komercijalna i edukativna uloga) spriječi te da se mogućnost ostvarivanja partikularnih tržišnih interesa prilikom djelovanja u području financijskog opismenjavanja izbjegne, odnosno u cijelosti otkloni.

Od kreditnih institucija se očekuje da poduzmu sve mjere kako bi se mogući sukob interesa izbjegao i da odgovorno, dosljedno i učinkovito upravljaju eventualnim rizicima u tom smislu.

Informiranje i educiranje treba biti utemeljeno na objektivnim činjenicama, treba doprinositi poznavanju mogućnosti u ukupnoj tržišnoj ponudi. U procesima i aktivnostima osnaživanja financijske pismenosti ne smiju se koristiti sadržaji iz kojih bi se mogle iščitati marketinške poruke koje upućuju na korištenje usluga određenog pružatelja ili davanja prednosti određenom financijskom proizvodu ili usluzi. Upotreba izraza povezanih s financijskim uslugama ili proizvodima mora biti generička, odnosno ne smije upućivati na konkretan proizvod ili uslugu konkretne kreditne institucije.

Primjeri dobrih praksi za izbjegavanje sukoba interesa:

1. Kreditna institucija u edukativnim aktivnostima povezanim uz kredite ne koristi stvarne primjere kredita iz vlastite ponude

2. Kod usporedbe kreditnih ponuda kao alat može biti korištena informativna ponuda kredita Hrvatske narodne banke

3. Edukativne aktivnosti vezane uz naknade po pojedinim financijskim proizvodima i uslugama nisu vezane uz stvarne primjere iz ponude pojedine kreditne institucije

4. U pojedinim situacijama za edukativne aktivnosti opravdano je korištenje alata koji su namijenjeni potrošačima pri razmatranju stvarnih ponuda bankovnih proizvoda ili usluga (kreditni kalkulatori, simulatori i sl.).

Potrebno je strogo razdvojiti aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti od aktivnosti vezanih uz promidžbu bankovnih proizvoda i usluga. Kako bi se izbjegao mogući sukob interesa, preporuča se ustrojavanje organizacijske jedinice unutar kreditne institucije za provedbu aktivnosti vezanih za financijsko opismenjavanje s dovoljnim brojem zaposlenika za provedbu plana financijskog opismenjavanja koji za tu edukativnu ulogu trebaju biti osposobljeni te je potrebno poduzeti potrebne aktivnosti za edukaciju uključenih zaposlenika.

Neovisno o aktivnostima financijskog opismenjavanja građana, važno je da zaposlenici kreditnih institucija koji su u neposrednom kontaktu s građanima budu odgovarajuće informirani i kontinuirano stručno osposobljavani za pružanje jasnih, točnih i razumljivih informacija o financijskim proizvodima i uslugama. Budući da se građani često prvo obraćaju zaposlenicima u poslovnicama radi pojašnjenja pojedinih financijskih proizvoda, preporučuje se jačati kompetencije zaposlenika za kvalitetnu komunikaciju s građanima, osobito pripadnicima ranjivih skupina.

Izvršenje zakonskih obaveza koja uključuju različite objave, informiranja, slanja obavijesti i drugo ne smatraju se aktivnostima osnaživanja financijske pismenosti.

Ulaganjem u osnaživanje financijske pismenosti ne mogu se smatrati ulaganja u razvoj i održavanje platformi na kojima je potrošačima omogućen pristup bankovnim proizvodima i uslugama (internetska i mobilna bankarstva).

3.2. Povjeravanje obavljanja djelatnosti financijskog opismenjavanja trećim osobama

Jedan od mogućih pristupa za otklanjanje potencijalnog sukoba interesa je povjeravanje provođenja aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti drugim pravnim ili fizičkim osobama, odnosno trećim osobama koje udovoljavaju kriterijima relevantnosti, stručnosti i profesionalnosti za provedbu i/ili za cjelovito ostvarivanje (osmišljavanje, provedbu i analizu) aktivnosti financijskog opismenjavanja, a nisu u potencijalnom sukobu interesa. Važno je za napomenuti da kreditna institucija, u slučaju povjeravanja predmetnih aktivnosti trećim osobama, zadržava odgovornost za izvršene aktivnosti.

Aktivnosti iz područja financijske pismenosti kreditna institucija može isto povjeriti različitim pravnim i fizičkim osobama: mjerodavnim ustanovama, institucijama i organizacijama, strukovnim i ostalim udrugama te stručnjacima za koje smatra da će predmetne aktivnosti izvršiti stručno i odgovorno. Primjerice, aktivnosti se mogu provoditi putem Hrvatske udruge

banaka kao gospodarskog interesnog udruženja, Hrvatske gospodarske komore ili drugih srodnih organizacija. Smatra se da predmetne aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana ne predstavljaju eksternalizaciju prema Odluci o eksternalizaciji ("Narodne novine", br. 118/20., 139/22., 150/24. i 22/26.).

Kod usmjeravanja financijskih sredstava predviđenih za tu namjenu i povjeravanja provođenja aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti drugim subjektima odnosno trećoj strani, potrebno je sagledati i potencijalne rizike takvog postupanja poput reputacijskih rizika koji mogu biti posljedica korištenja usluga neadekvatno provjerenog poslovnog ugleda pružatelja usluge (fizičke ili pravne osobe).

4. Sadržajni obuhvat aktivnosti financijskog opismenjavanja

Kreditne institucije trebaju postupak osnaživanja financijske pismenosti promatrati u kontekstu njihovog doprinosa ispunjavanju društveno odgovorne uloge. U tom smislu, važno je da u planiranju aktivnosti, čiju će provedbu financirati, uzmu u obzir interese građana i šire javnosti. Time se dodatno naglašava odgovornost kreditnih institucija u promicanju informiranog i odgovornog financijskog ponašanja, kao i u jačanju kompetencija građana kako bi mogli donositi kvalitetne i održive financijske odluke.

Financijsko opismenjavanje služi tome da građani steknu odgovarajuća znanja i vještine kako bi:

- racionalno upravljali osobnim proračunom,
- vodili i planirali svoje primitke i izdatke,
- optimalno upravljali svojom štednjom i investiranjem,
- s dužnom pažnjom upravljali troškovima i zaduživanjima,
- poznavali financijske sustave, proizvode i usluge te pristup proizvodima i uslugama u fizičkom i digitalnom obliku,
- vodili brigu o upravljanju rizikom,
- bili pripravni na neočekivane događaje koji bi mogli utjecati na njihovu financijsku otpornost,
- bili sposobni zaštititi se od rastućih financijskih prijevara i mogućih pogrešaka, osobito u području digitalnih financija te
- bili upoznati s mehanizmima za rješavanje pritužbi i zaštitu potrošača.

Polazište cjelovitog financijskog obrazovanja sadržano je u Okviru Europske unije (u daljnjem tekstu: EU) i OECD-INFE-a za financijske kompetencije odraslih iz 2022. godine (u daljnjem tekstu: Okvir)[1], zajedničkom dokumentu EU-a i OECD-a, konkretno njegove Međunarodne mreže za financijsko obrazovanje (INFE), koji definira ključna znanja, vještine i stavove koje odrasli trebaju imati kako bi donosili informirane i odgovorne financijske odluke. U Okviru se kroz četiri temeljna sadržajna područja utvrđuje veći broj tema, razrađenih na više podtema. Svaka od tema i podtema rezultira većim brojem kompetencija koje operacionaliziraju što osoba mora znati, koje stavove zauzimati i/ili kako se ponašati, u cilju postizanja financijske

[1] https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/01/financial-competence-framework-for-adults-in-the-european-union_614b8b97/510f133c-en.pdf

pismenosti. Sve detalje kreditne institucije mogu pronaći u izvornom dokumentu i pripadajućem objašnjenju.

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

1) Novac i transakcije

2) Planiranje i upravljanje financijama

3) Rizici i nagrade

4) Financijsko okruženje.

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

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

1) Informiranost, znanje i razumijevanje

2) Vještine i ponašanje te

3) Samopouzdanje, motivacija i stavovi.

Prvi aspekt „informiranost, znanje i razumijevanje" odnosi se na razinu razumijevanja osnovnih financijskih pojmova i informacija, a uključuje sposobnost prepoznavanja pouzdanih izvora informacija te razumijevanja financijskih usluga, uključujući prava, obveze i moguće rizike (poznavanje određenih informacija ili upućenost u određenu temu). Drugi aspekt „vještine i ponašanje" obuhvaća praktične sposobnosti upravljanja osobnim financijama kao što su izrada osobnog proračuna, uspoređivanje financijskih usluga, donošenje informiranih financijskih odluka te odgovorno financijsko ponašanje u svakodnevnom životu. Treći aspekt „samopouzdanje, motivacija i stavovi" odnosi se na odlučivanje o poduzimanju ili nepoduzimanju određenih financijskih postupaka s ciljem ostvarivanja ili održavanja financijske dobrobiti, spremnost na učenje i prilagodbu te pozitivan odnos prema odgovornom financijskom ponašanju.

U Prilogu koji je sastavni dio ove Smjernice, polazeći od Okvira, izdvojene su kompetencije po pojedinim tematskim područjima prema kojima kreditne institucije mogu konkretno

formulirati svoje aktivnosti. U njemu je opisano što se očekuje da odrasle osobe potrošači usvoje po svakoj od tema i podtema iz četiri tematska područja i po svakom od naprijed opisana tri aspekta kompetencija, tj. tri komponente financijske pismenosti.

Uz navedeno iz Priloga, kreditne institucije mogu obrađivati i druge teme koje temeljem Okvira i drugih mjerodavnih izvora ocijene potrebnima i korisnima za građane.

Kod definiranja aktivnosti, kreditne institucije mogu koristiti razne izvore informacija (kao što su rezultati anketa i relevantnih istraživanja iz pouzdanih i legitimnih izvora, javno dostupni podaci, relevantne baze podataka, upiti, pritužbe i prigovori, informacije dostupne u medijima).

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

Ono što svakako može doprinijeti financijskom opismenjavanju građana je pravovremeno, jasno i razumljivo informiranje građana o zakonodavnim inicijativama te razvoju novih financijskih tehnologija, proizvoda i usluga i to ne samo na nacionalnoj nego i na razini EU, koje izravno utječu na način na koji građani upravljaju svojim financijama (primjerice uvođenje digitalnog eura, instant plaćanja, mobilna plaćanja i digitalni novčanici, otvoreno bankarstvo te upoznavanje sa štetnim pojavama poput kibernetičkih prijetnji, financijskih prijevara i sl.). Takve promjene mogu znatno utjecati na svakodnevne financijske navike građana, način upravljanja novcem i pristup financijskim uslugama. U vrijeme kada se tehnologije i financijski alati brzo razvijaju, građanima su potrebne jasne, točne i dostupne informacije kako bi razumjeli što se mijenja, zašto se mijenja i kako to može na njih utjecati.

5. Dokument za utvrđivanje aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti

Osnaživanje financijske pismenosti nije jednokratan niti kratkoročan proces, već srednjoročno, odnosno dugoročno, ulaganje usmjereno na ostvarivanje pozitivnih rezultata financijske pismenosti cjelokupne zajednice. Kreditne institucije će izraditi dokument koji će na sveobuhvatan i cjelovit način prikazivati predanost kreditne institucije osnaživanju financijskog opismenjavanja građana. Dokument je potrebno usvojiti na razini Uprave kreditne institucije.

Predlaže se da dokument bude izrađen za barem srednjoročno razdoblje, da se odredi osoba za provedbu istoga te da su zaposlenici koji rade na provedbi predmetnih aktivnosti upoznati sa sadržajem dokumenta.

Dokument bi trebao sadržavati najmanje: ciljeve koji se žele postići, vremenski period u kojem se ti ciljevi trebaju postići, ciljne skupine postojećih i budućih korisnika proizvoda i primatelja usluga kreditnih institucija, aktivnosti povezane s ciljevima, vremenski period u kojem se

aktivnosti moraju provesti, financijski plan, odnosno iznos izdvojenih sredstava temeljem članka 321. Zakona koji mora biti usklađen s obuhvatom navedenih aktivnosti, kao i pokazatelje mjerljivosti uspješnosti provedbe ovog dokumenta.

6. Ciljane skupine i komunikacijski kanali

6.1. Ciljane skupine

Cjelokupna populacija Republike Hrvatske je subjekt financijskog opismenjavanja. Pritom treba uzeti u obzir da populaciju čine pojedinci i skupine različitih socioekonomskih obilježja koji imaju različite potrebe i interese, ali i nejednake razine prethodne informiranosti i educiranosti u području financijske pismenosti, kao i različite mogućnosti pristupa financijskom opismenjavanju.

Aktivnosti moraju biti prilagođene potrebama i interesima pojedinih skupina populacije.

Posebnu pažnju je potrebno posvetiti ranjivim ciljanim skupinama kao što su primjerice, korisnici socijalnih naknada, osobe s niskim primanjima, prezadužene osobe, osobe s invaliditetom, osobe starije životne dobi, stanovnici u ruralnim i slabije prometno povezanim krajevima, studenti, migranti i strani radnici, mikro i mali poduzetnici, poljoprivrednici (mala poljoprivredna gospodarstva), itd.

Također, pri provođenju aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti, ako je je riječ o izravnim aktivnostima, potrebno je voditi računa o teritorijalnoj dostupnosti i ravnomjernoj geografskoj zastupljenosti.

6.2. Komunikacijski kanali

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

Isto tako se može postaviti informativni kutak za financijsko opismenjavanje u svakoj poslovnici, s dostupnim materijalima vezanim uz financijsku pismenost.

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

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

7. Financiranje aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti

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

8. Planiranje i izvještavanje o financiranju i provođenju aktivnosti

Kreditna institucija dužna je do najkasnije 31. prosinca tekuće godine za iduću kalendarsku godinu izraditi i dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci plan financiranja i provedbe aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti koji će se temeljiti na dokumentu iz točke 5. ove Smjernice.

Jednogodišnji plan iz prethodnog odlomka sadrži najmanje sljedeće: godišnji iznos sredstava usmjerenih u cilju osnaživanja financijske pismenosti i način njihovog alociranja, vrste i oblike aktivnosti koje će se provoditi, njihov sadržaj i namjenu, provoditelje aktivnosti, kategoriju i obuhvat korisnika, pokazatelje uspješnosti i načine praćenja. Ako se aktivnosti provode putem Hrvatske udruge banaka, kao gospodarsko interesnog udruženja, Hrvatske gospodarske komore i drugih postojećih udruženja, odnosno zajednički na razini više kreditnih institucija, svaka kreditna institucija izrađuje svoj plan financiranja s podacima o aktivnostima koje se planiraju provoditi, pri čemu se može referirati na zajednički plan.

Kreditna institucija dužna je najkasnije do 30. travnja tekuće godine izraditi izvještaj o aktivnostima koje su u protekloj kalendarskoj godini financirane i provedene s ciljem osnaživanja financijskog opismenjavanja građana.

Izvještaj se mora referirati na prethodni podneseni plan aktivnosti za tu godinu, a uključuje sve informacije koje kreditna institucija smatra relevantnima, a sadrži najmanje: ukupan iznos koji je kreditna institucija uložila u osnaživanje financijske pismenosti te koliki je to postotak u odnosu na ukupne prihode institucije ostvarene u prethodnoj kalendarskoj godini, detaljan popis izvršenih aktivnosti osnaživanja (edukativnih i drugih aktivnosti) u području financijske pismenosti, s naznakom broja, vrste i oblika aktivnosti, sadržaja aktivnosti, provoditelja aktivnosti, broja i kategorije korisnika odnosno osoba obuhvaćenih aktivnostima osnaživanjima, pokazatelje uspješnosti praćenja provedbe, pri čemu se može referirati na zajedničko izvješće ako su aktivnosti provedene putem Hrvatske udruge banaka, kao gospodarsko interesnog udruženja, Hrvatske gospodarske komore i drugih postojećih udruženja, odnosno zajednički na razini više kreditnih institucija.

9. Praćenje primjene i usklađenosti sa Smjernicom

Nadzor nad provedbom ove Smjernice provodi Hrvatska narodna banka.

10. Prijelazne i završne odredbe

Kreditne institucije dužne su poduzeti sve potrebne aktivnosti radi usklađenja s ovom Smjernicom.

Odluka ministra financija o donošenju Smjernica, Smjernica i Prilog se objavljuje na internetskoj stranici Ministarstva financija te stupaju na snagu danom donošenja Odluke o donošenju Smjernice kreditnim institucijama za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske .

Danom donošenja Odluke o donošenju Smjernice kreditnim institucijama za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske prestaje važiti Odluka o donošenju Smjernice o ispunjavanju obveze kreditne institucije vezano za izdvajanje prihoda za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske koju je donio ministar financija, KLASA: 011-01/24-04/29, URBROJ: 513-06-04-25-22 od 18. lipnja 2025.

Prilog

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

Prilog

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

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

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

Aktivnosti koje se financiraju i provode svakako bi trebalo usmjeravati tako da se postignu očekivanja koja se navode u tablici.

1. Novac i transakcije

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

	različitih oblika novca (npr. praktičnost digitalnog novca vs. anonimnost gotovog novca)		
	Strane valute i devizni tečaj - Pojedinac ima znanje i zna prepoznati najvažnije svjetske valute (USD, EUR, GBP, JPY) i njihova obilježja - Pojedinac razumije što je devizni tečaj i konverzija valuta - Pojedinac zna i razumije razliku između fiksnog i promjenjivog deviznog tečaja - Pojedinac zna primijeniti tečajnu listu banaka i HNB-a (razlika između kupovnog, srednjeg i prodajnog tečaja) - Pojedinac razumije da se naknade, provizije i devizni tečajevi za transakcije razlikuju ovisno o vremenu i pružateljima	- Pojedinac zna samostalno pročitati i usporediti tečajnu listu - Pojedinac uzima u obzir naknade i devizne tečajeve pri odabiru doznaka ili načinu razmjene novca - Pojedinac zna izračunati koliki će iznos novca dobiti u drugoj valuti uz zadani tečaj i razumije učinak provizije	- Pojedinac se osjeća sposobnim upravljati novcem tijekom putovanja u zemlje u kojima je u uporabi druga valuta, pri internetskoj kupnji te pri zamjeni valuta - Pojedinac ima kompetencije usporediti devizne tečajeve različitih pružatelja u potrazi za najboljom kotacijom
1.2. Plaćanje	**Načini plaćanja** - Pojedinac razumije razliku između različitih načina plaćanja i zna ih sigurno upotrebljavati (npr. gotov novac, platne kartice (npr. kreditne, debitne, pre-paid), plaćanje mobitelom putem bankovnih aplikacija ili povezanih digitalnih i kripto novčanika, skeniranjem QR kodova) - Pojedinac zna koristiti bankovne aplikacije i digitalne i kripto novčanike na siguran način - Pojedinac zna procijeniti moguće rizike i koristi različitih načina plaćanja -Pojedinac zna kako sigurno koristiti platne kartice i povezane digitalne usluge (npr. dvofaktorska autentifikacija, znanje o osnovnim pokazateljima koji ukazuju na nepouzdane internetske stranice i izbjegavanje nepoznatih i neprovjerenih internetskih poveznica) - Pojedinac zna da kupovina platnom karticom kojom se odgađa naplata može uzrokovati troškove	- Pojedinac upotrebljava primjerene načine i tehnologije plaćanja, uzimajući u obzir ukupni trošak, rizik i praktičnost odabranog načina - Pojedinac ima znanja i sposoban je izvršiti internetska plaćanja na različitim platnim servisima u skladu s mjerama digitalne sigurnosti - Pojedinac može prepoznati rizike vezane uz elektroničko plaćanje i zna primijeniti odgovarajuće zaštitne mjere (npr. korištenje sigurnih mreža, provjera vjerodostojnosti primatelja) - Pojedinac je sposoban upravljati vlastitim sredstvima korištenjem više sredstava plaćanja, uz svijest o mogućim troškovima, zaduženju ili odgođenim obvezama	- Pojedinac je motiviran spoznati nove načine plaćanja i pratiti tehnološke promjene u financijskim uslugama - Pojedinac pokazuje pozitivan stav prema odgovornom korištenju platnih sredstava i razumije važnost sigurnog ponašanja prilikom digitalnih transakcija - Pojedinac je otvoren za usvajanje novih digitalnih platnih rješenja, ali zadržava kritički pristup u procjeni rizika i zaštiti podataka - Pojedinac razvija naviku provjere uvjeta plaćanja i mogućih dodatnih troškova (npr. kod *„kupi sada, plati kasnije“* modela) i pritom vodi računa o dugoročnim posljedicama odabranog načina plaćanja

	kamata ako se iznos ne otplati u roku - Pojedinac zna kako kartična plaćanja i usluge po modelu *„kupi sada, plati kasnije“* mogu povećati sklonost impulzivnoj potrošnji		
	<u>Računi za plaćanje</u> - Pojedinac zna koje vrste računa za plaćanje postoje, npr. osnovni račun, tekući račun, devizni račun, žiro račun - Pojedinac zna koje se dodatne usluge mogu ugovoriti uz račun za plaćanje (SMS obavještavanje, e–mail obavještavanje, dostava mjesečnog izvatka, internetsko i mobilno bankarstvo, pomoć u kući, pomoć na cesti itd.) - Pojedinac zna da ima pravo koristiti paket besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji prima redovita primanja - Pojedinac zna da ima pravo otvoriti i koristiti račun za plaćanje s osnovnim uslugama (osnovni račun) - Pojedinac zna da ima pravo otvoriti i koristiti osnovni račun za osjetljivu skupinu građana, ako pripada skupini građana koji su korisnici prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak - Pojedinac poznaje i razumije razliku između osnovnog računa, osnovnog računa za osjetljive skupine i računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga	- Pojedinac izbjegava prekomjerno korištenje dopuštenog prekoračenja (minusa) - Pojedinac planira mjesečne prihode i rashode kako bi izbjegao financijske poteškoće - Pojedinac preispituje svoje potrebe, navike potrošnje i uspoređuje ponude banaka kako bi upotrebljavao onaj račun za plaćanje i s njim povezane usluge koji odgovara njegovim potrebama i zahtjevima - Pojedinac se ponaša odgovorno tako da ne dijeli podatke o računu za plaćanje drugim osobama	- Pojedinac koristi mobilno i internet bankarstvo - Pojedinac koristi elektroničke načine plaćanja - Pojedinac vjeruje digitalnim tehnologijama i spreman je isprobati nove tehnologije - Pojedinac je motiviran prepoznati razliku u namjeni pojedinih vrsta računa radi bolje kontrole osobnih financija, bržeg i lakšeg donošenja odluka i lakšeg poslovanja (privatni/poslovni račun)

1.3. Cijene i kupnje	**<u>Cijene</u>** - Pojedinac razumije pojam inflacije i njezin utjecaj na kupovnu moć novca - Pojedinac razumije da rast cijena može smanjiti vrijednost štednje i utjecati na ostvarivanje financijskih ciljeva - Pojedinac razumije da se cijene proizvoda i usluga mogu mijenjati zbog gospodarskih okolnosti	- Pojedinac prati promjene cijena proizvoda i usluga koje redovito koristi - Pojedinac procjenjuje utjecaj promjena cijena na kućni budžet te prema potrebi prilagođava plan potrošnje - Pojedinac uspoređuje cijene i traži isplativije alternative pri kupnji proizvoda i usluga	- Pojedinac je motiviran pratiti kretanje cijena i razumjeti njihov utjecaj na osobne financije - Pojedinac razvija svijest o važnosti dugoročnog financijskog planiranja u uvjetima promjenjive kupovne moći novca - Pojedinac pokazuje odgovoran i promišljen pristup upravljanju vlastitim financijama u razdobljima povećanog rasta cijena
	<u>Kupnje</u> - Pojedinac zna koja se prava potrošača primjenjuju pri sklapanju ugovora o kupoprodaji na daljinu – internetska prodaja: pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana, pravo na informacije o cijeni, troškovima dostave, identitetu i adresi trgovca, pravo na potvrdu narudžbe kao znaka da je ugovor sklopljen - Pojedinac je svjestan da oglasi, posebne ponude i mediji mogu imati snažan utjecaj na percipiranu poželjnost određenih kupnji pa prije kupnje donosi promišljenu i racionalnu odluku umjesto impulzivne i neplanirane - Pojedinac razumije da nepovratni troškovi iz prošlosti ne bi trebali utjecati na sadašnje odluke o kupnji, već je potrebno osvježiti perspektivu potrošnje, postaviti ciljeve za budućnost i poraditi na stilu potrošnje	- Pojedinac razmatra cjelokupnu vrijednost ili korisnost potencijalne kupnje i njezinu cijenu, važući odnos cijene i kvalitete, uspoređujući cijenu s konkurencijom - Pojedinac poduzima korake kako bi obavio informiranu kupnju kao što su definiranje vlastitih potreba i ciljeva, istražuje tržište i različite ponude, čita recenzije i uvažava mišljenja korisnika	- Pojedinac pouzdano koristi pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat artikala kupljenih na internetu ili drugim vrstama prodaje na daljinu jer ozbiljno shvaća svoje potrebe i interese - Pojedinac pouzdano i racionalno odbija prodajne ponude koje nisu zadovoljavajuće ili željene, uključujući internetske ponude (tj. skočni prozori, internetski oglasi)
1.4. Financijske evidencije i ugovori	**<u>Razumijevanje i potpisivanje ugovora</u>** - Pojedinac razumije da se potpisivanjem ugovora i pristajanjem na opće uvjete poslovanja prilikom	- Pojedinac pažljivo provjerava ugovore i podatke na financijskim evidencijama prije nego	- Pojedinac je spreman zatražiti stručan savjet prije potpisivanja ugovora ili prije

	kupnje stvaraju prava i obveze za njega i trgovca - Pojedinac zna da prema Zakonu o obveznim odnosima kvalificirani elektronički potpis ima jednaku pravnu vrijednost kao vlastoručni potpis - Pojedinac zna da je važno čuvati određene dokumente na način da im, prema potrebi, može lako pristupiti (čuvati račune za potrebe ostvarenja prava iz garancije ili radi ostvarenja prava na jednostrani raskid)	što ih pohrani na sigurno mjesto	izražavanja pristanka na opće uvjete poslovanja trgovca

2. Planiranje i upravljanje financijama

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

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

	poslovanja u depozitarnom poslovanju i/ili pravilnike o obračunu kamata, metodologiju obračuna i promjene naknada i/ili izvadak iz tarife naknada - Pojedinac je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu na njegov zahtjev uruči nacrt ugovora ako kreditna institucija pristaje na zasnivanje depozitnog odnosa - Pojedinac je upoznat s činjenicom da ugovaranjem promjenjive kamatne stope preuzima kamatni rizik, odnosno mogućnost povećanja ili smanjenja kamatne stope koja će se primjenjivati na oročeni depozit, a ugovaranjem fiksne kamatne stope izbjegava kamatni rizik		
	<u>Upravljanje štednjom</u> - Pojedinac je upoznat s digitalnim alatima koji pomažu u redovitoj štednji, a koji su razvijeni od strane nepristranih pružatelja financijskih usluga (koji nisu direktno povezani s bankama ili financijskim institucijama), kao što su primjerice: aplikacije za automatsko zaokruživanje troškova i aplikacije za planiranje osobnog proračuna - PocketGuard, GoodBudget itd.	- Pojedinac prati porast uštedevine vođenjem evidencije o uštedevini - Pojedinac prema potrebi prilagođava štednju, primjerice povećanjem postotaka štednje u slučaju povećanja iznosa prihoda ili obrnuto	- Pojedinac je motiviran upotrebljavati alate koji pomažu u redovitoj štednji jer ih ocjenjuje korisnim i ima povjerenje u digitalnu tehnologiju
	<u>Razmatranja prije ugovaranja kredita</u> - Pojedinac razumije da sklapanjem ugovora o kreditu ili korištenjem drugog oblika zaduživanja preuzima financijske i ugovorne obveze te da njihovo neispunjavanje može dovesti do dodatnih troškova, pogoršanja kreditne sposobnosti, nastanka dugovanja i pokretanja postupaka naplate dospjelih nepodmirenih obveza - Pojedinac razumije da kredit ili drugi oblik zaduživanja treba koristiti odgovorno, nakon procjene je li zaduživanje nužno i usklađeno s njegovim sadašnjim i očekivanim budućim prihodima, rashodima i drugim financijskim	- Pojedinac upotrebljava kredit samo kad je potrebno i nakon razmatranja alternativnih opcija sposobnosti vraćanja duga, kamatnih stopa i uvjeta - Pojedinac pažljivo bira i procjenjuje uvjete sklapanja ugovora o kreditu, uzimajući u obzir čimbenike kao što su kamatna stopa, stopa inflacije, ukupan trošak i fleksibilnost te iznos obroka	- Pojedinac je motiviran razmatrati posljedice sklapanja ugovora o kreditu prije donošenja odluke kao što su povećanje financijskog rizika, potreba za jamstvom, utjecaj na kreditnu sposobnost u budućnosti, rizik od inflacije - Pojedinac je uvjeren u ispravnost i racionalnost svoje odluke da bude jamac za kredit ili da traži osobu da mu bude jamac za kredit

2.2. Krediti	obvezama - Kako bi se umanjila mogućnost naknadnih iznenađenja, neugodnosti i razočaraenja, pojedinac je svjestan kako je potrebno: - dobro razmisliti o tome je li kredit ili neki drugi oblik zaduživanja neophodan - utvrditi vlastite financijske mogućnosti (trenutno i tijekom cijeloga vremena trajanja ugovornog odnosa) - raspitati se o uvjetima kreditiranja za istu ili sličnu vrstu kredita kod više kreditnih institucija - provjeriti ima li vjerovnik odobrenje za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja u Republici Hrvatskoj - pažljivo proučiti predugovorne informacije, standardizirani informativni obrazac, nacrt ugovora ako je dostupan te sve druge informacije o uvjetima i mogućim rizicima zaduživanja tražiti dodatna pojašnjenja, ako su potrebna - zatražiti dodatna objašnjenja ako su informacije nejasne, nepotpune ili nedovoljno razumljive - razmotriti može li se isti cilj ostvariti bez zaduživanja ili uz manji financijski rizik i - prije konačne odluke, ponovno procijeniti dugoročne posljedice zaduživanja na osobni ili obiteljski proračun - Pojedinac razumije da je procjena kreditne sposobnosti zaštitni mehanizam koji služi sprječavanju neodgovornog i prekomjernog zaduživanja te da mu se kredit ne bi trebao odobriti ako je vjerojatno da pojedinac neće moći uredno ispunjavati obveze iz ugovora o kreditu - Pojedinac razumije kako je važno znati koji je rok otplate i je li isti promjenjiv ili fiksan zbog donošenja		

	informirane odluke prilikom sklapanja ugovora o kreditu - Pojedinac razumije da je ukupan trošak kredita prikazan efektivom kamatnom stopom (EKS), no EKS ne uključuje troškove koji nisu direktno vezani uz uvjete kreditne institucije, tj. javnobilježničke pristojbe, naknade za pribavljanje uvjerenja, potvrda, dozvola ili rješenja nadležnih tijela, kao ni eventualne troškove zateznih kamata koje u budućnosti mogu nastati kao posljedica nepravodobnoga plaćanja obveza - Pojedinac razlikuje upotrebu kredita za stvaranje ili povećanje budućeg dohotka (investicija u obrazovanje, kupovina nekretnine) od upotrebe kredita za potrošnju (kupovina automobila, elektronike, odjeće) - Pojedinac zna da kreditna institucija pri traženju kredita može zahtijevati jamstvo radi osiguranja otplate, pri čemu oblici jamstva mogu biti primjerice osobno jamstvo, hipoteka, zalog na pokretninama - Pojedinac razumije da osobno jamstvo može dovesti do ozbiljnih društvenih i financijskih posljedica budući da jamac na sebe preuzima značajnu financijsku odgovornost - Pojedinac je svjestan da osobito oprezno treba razmatrati lako dostupne kredite, kredite koji se nude putem interneta ili mobilnih aplikacija, usluge „*kupi sada, plati kasnije*" i druge oblike odgođenog plaćanja, jer jednostavnost i brzina ugovaranja mogu dovesti do impulzivnog zaduživanja i podcjenjivanja ukupnog troška obveze		
	<u>Odabir kredita</u> - Pojedinac zna ili može jednostavno istražiti različite dostupne vrste kredita koji se dijele po namjeni i dospijeću (kratkoročni, dugoročni) - Pojedinac razlikuje vrste nenamjenskih kredita	- Pojedinac uspoređuje više kreditnih ponuda koristeći standardizirane informativne obrasce i druge dostupne informacije kako bi odabrao kredit koji najbolje odgovara njegovim potrebama i	- Pojedinac je motiviran donositi odluke o zaduživanju na temelju vlastitih financijskih potreba i mogućnosti, a ne pod utjecajem

	(okvirni, gotovinski, lombardni i hipotekarni) i namjenskih kredita (potrošački, za kupnju motornih vozila, studentski/učenički, stambeni) - Pojedinac razumije da usluge odgođenog plaćanja i model *„kupi sada, plati kasnije"* predstavljaju oblik financijske obveze te da mogu utjecati na njegovu sposobnost podmirivanja budućih obveza i povećati rizik prezaduženosti - Pojedinac razumije specifične rizike sklapanja ugovora o kreditu putem digitalnih kanala, uključujući mogućnost impulzivnog zaduživanja, ograničeno vrijeme za razmatranje uvjeta te rizik od prijevara i neovlaštenih pružatelja usluga - Pojedinac razumije da istodobno korištenje više kreditnih proizvoda i oblika odgođenog plaćanja može povećati rizik prezaduženosti i otežati uredno podmirivanje financijskih obveza - Pojedinac je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu prije sklapanja ugovora stavi na raspolaganje opće informacije o ugovoru o kreditu, omogući uvid u opće uvjete poslovanja u kreditnom poslovanju i/ili pravilnike o obračunu kamata, metodologiju obračuna i promjene naknada i/ili izvadak iz tarife naknada kojima se pobliže pojašnjavaju: - važeće nominalne godišnje stope redovnih i zateznih kamata - način obračuna kamata - uvjeti promjene redovne i zatezne kamatne stope tijekom otplate kredita - valuta glavnice ili valuta uz koju je glavnica vezana i pojašnjenje rizika promjene tečaja tih valuta - naknade i provizije koje se zaračunavaju i mogućnost njihove promjene - efektivna kamatna stopa koja odražava ukupnu cijenu kredita - otplatni plan – iznos otplate glavnice,	financijskim mogućnostima - Pojedinac prije sklapanja ugovora procjenjuje može li podmirivati obveze iz kredita i u slučaju promjene životnih okolnosti, primjerice smanjenja prihoda ili povećanja troškova života - Pojedinac traži dodatna objašnjenja kada ne razumije pojedine uvjete kredita ili njihove financijske posljedice - Pojedinac promišljeno odlučuje o uzimanju brzih *online* kredita	marketinga, vremenskog pritiska ili impulzivne potrošnje - Pojedinac se osjeća dovoljno samopouzdano postavljati pitanja, tražiti dodatna pojašnjenja i odgoditi donošenje odluke dok ne razumije sve bitne uvjete kredita - Pojedinac razvija pozitivan stav prema odgovornom zaduživanju i svjestan je važnosti održavanja dugoročne financijske stabilnosti

	kamate, rokovi otplate, broj i visina otplatnih obroka - uvjeti polaganja depozita kod kreditne institucije, ako je to uvjet za odobravanje kredita - mogućnosti i uvjeti prijeboja kredita i depozita (ako je primjenjivo) - instrumenti osiguranja otplate kredita i drugi uvjeti uz isticanje posljedica neplaćanja - prava potrošača na odustajanje od ugovora u zakonskim rokovima i - uvjeti prijevremenog povrata kredita - Pojedinac je upoznat s obvezom kreditne institucije da mu prije sklapanja ugovora o kreditu uruči standardizirani informativni obrazac koji mu omogućuje usporedbu uvjeta ugovora o kreditu iste vrste kod različitih kreditnih institucija - Pojedinac je upoznat sa zakonskim pravom na odustanak od ugovora o kreditu - Pojedinac je upoznat s razlikom između savjetodavnih usluga ovisno o tome temelje li se na ponudi kreditne institucije ili na širokoj ponudi proizvoda s cijelog tržišta - Pojedinac je upoznat sa zakonskom zabranom odobravanja kredita bez prethodnog zahtjeva i njegovog izričitog pristanka		
	<u>Otplata kredita</u> - Pojedinac razumije što je prijevremena djelomična ili potpuna otplata kredita - Pojedinac je upoznat s pravom na prijevremenu djelomičnu ili potpunu otplatu kredita prije isteka ugovorenog roka otplate - Pojedinac je upoznat s pravom kreditne institucije na naknadu u slučaju prijevremene otplate potrošačkog kredita i to pod uvjetima i u opsegu utvrđenima zakonom kojim se uređuju potrošački	- Pojedinac pravodobno otplaćuje sve preuzete kreditne obveze radi izbjegavanja dodatnih kamata uzrokovanih kašnjenjem i ostvarivanja pozitivnog utjecaja na kreditnu sposobnost - Pojedinac razmatra ukupnu financijsku korist prijevremene otplate kredita koja obuhvaća smanjenje ukupnih kamata, brži financijski oporavak i povećanje kreditne sposobnosti i stoga otplaćuje najveći mogući iznos preuzetih kreditnih	- Pojedinac je motiviran aktivno upravljati svojim kreditnim obvezama i tražiti informacije o mogućnostima smanjenja troškova zaduživanja - Pojedinac se osjeća dovoljno samopouzdano zatražiti potrebna pojašnjenja i informacije prije donošenja odluke o prijevremenoj

	krediti - Pojedinac razumije da prijevremenom otplatom može smanjiti ukupni trošak kredita, osobito iznos kamata koje bi inače platio do kraja ugovorenog razdoblja otplate - Pojedinac razumije posljedice prijevremene otplate na preostali dug, rok otplate, visinu budućih obroka te eventualne povezane proizvode i usluge- Ako je nekadašnji onkološki bolesnik, pojedinac je upoznat s „pravom na zaborav" kojim se onemogućuje korištenje podataka o njegovoj prethodnoj onkološkoj dijagnozi u procjeni rizika pri sklapanju police osiguranja povezane s potrošačkim kreditom, ako je od završetka liječenja proteklo deset godina	obveza - Pojedinac donosi odluku o prijevremenoj otplati vodeći računa o svojoj ukupnoj financijskoj situaciji, raspoloživoj štednji i drugim financijskim obvezama	otplati kredita - Pojedinac razumije važnost dugoročnog planiranja osobnih financija i procjene učinaka prijevremene otplate na vlastitu financijsku sigurnost i likvidnost
	<u>Rizici uzimanja kredita</u> - Pojedinac razumije da promjena njegovih osobnih ili financijskih okolnosti (primjerice gubitak zaposlenja, smanjenje prihoda, bolest, razvod, povećanje životnih troškova ili druge nepredviđene okolnosti) može utjecati na njegovu sposobnost urednog podmirivanja obveza iz ugovora o kreditu - Pojedinac razumije da istodobno korištenje više kredita, kreditnih kartica, dopuštenih prekoračenja i drugih oblika zaduživanja može povećati rizik prezaduženosti i otežati uredno podmirivanje financijskih obveza - Pojedinac razumije da kod kredita s promjenjivom kamatnom stopom tijekom trajanja ugovora može doći do promjene visine kamatne stope, a time i povećanja iznosa mjesečnih obroka te ukupnog troška kredita - Pojedinac razumije valutni rizik kod kredita ugovorenih u stranoj valuti ili uz valutnu klauzulu te moguće učinke promjene tečaja na visinu mjesečnih obroka i ukupni iznos obveze - Pojedinac razumije da instrumenti osiguranja	- Pojedinac prepoznaje rizike, u obzir uzima moguće dodatne naknade i troškove, mogućnost promjene kamatne stope. - Pojedinac uzima u obzir moguće promjene osobnih okolnosti, kamatnih stopa i tečaja valute prije donošenja odluke o zaduživanju	- Pojedinac je motiviran prepoznati rizike uzimanja kredita, izbjegavati plaćanje visokih kamata i naknada te izbjegavati donošenje impulzivnih odluka što može narušiti njegovu financijsku stabilnost - Pojedinac razvija pozitivan stav prema odgovornom upravljanju dugom i urednom ispunjavanju financijskih obveza

	tražbine (primjerice založno pravo na nekretnini, založno pravo na pokretnini, novčani polog ili drugi instrumenti osiguranja) mogu biti aktivirani u slučaju neispunjavanja ugovornih obveza - Pojedinac razumije da kašnjenje u podmirivanju obveza može rezultirati obračunom zateznih kamata, dodatnih troškova naplate te poduzimanjem postupaka prisilne naplate u skladu s važećim propisima - Pojedinac je upoznat s rizikom od oduzimanja imovine kroz postupak ovrhe u slučaju dospijeća neispunjenih obveza iz ugovora o kreditu koji provodi: – poslodavac ili Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO) na temelju prethodno potpisane suglasnosti o zapljeni na plaći ili mirovini – Financijska agencija (FINA) na temelju naloga vjerovnika na svim računima ovršenika – sud na temelju važećih odredbi Ovršnog zakona na predmetu zaloga		
	<u>Podnošenje zahtjeva za kredit i kreditna sposobnost</u> - Pojedinac je upoznat s činjenicom da, nakon podnošenja zahtjeva za kredit, kreditna institucija, radi procjene njegove kreditne sposobnosti, prikuplja i obrađuje podatke o njegovim prihodima, rashodima, postojećim financijskim obvezama, raspoloživim novčanim sredstvima i drugu dokumentaciju relevantnu za procjenu sposobnosti urednog ispunjavanja obveza iz ugovora o kreditu - Pojedinac je također upoznat s činjenicom da kreditne institucije podatke o novčanim obvezama potrošača obrađuju i razmjenjuju putem Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK), u skladu s	- Pojedinac traži informacije i pojašnjenja o podacima i okolnostima koje kreditna institucija uzima u obzir pri procjeni njegove kreditne sposobnosti te razumije na koji način one mogu utjecati na odluku o odobravanju kredita - Pojedinac poduzima mjere za očuvanje ili poboljšanje svoje kreditne sposobnosti urednim podmirivanjem financijskih obveza, odgovornim upravljanjem postojećim dugovima i izbjegavanjem prekomjernog zaduživanja	- Pojedinac je motiviran pružiti istinite i potpune informacije potrebne za procjenu kreditne sposobnosti - Pojedinac razumije važnost odgovornog zaduživanja i realne procjene vlastitih financijskih mogućnosti - Pojedinac prihvaća procjenu kreditne sposobnosti kao mehanizam zaštite od prekomjernog zaduživanja

	važećim propisima - Pojedinac je upoznat s činjenicom da kreditna institucija smije s potrošačem sklopiti ugovor o kreditu samo ako rezultat procjene kreditne sposobnosti pokazuje kako je vjerojatno da će potrošač obveze koje proizlaze iz ugovora o kreditu ispuniti na način određen tim ugovorom - Pojedinac je upoznat s činjenicom da kreditna institucija ne smije naknadno otkazati ili izmijeniti ugovor o kreditu na štetu potrošača i to na temelju toga što je kreditna institucija netočno provela procjenu kreditne sposobnosti, osim ako dokaže da je potrošač namjerno uskratio ili krivotvorio informacije - Pojedinac je upoznat s pravom na ulaganje pritužbi na sadržaj kreditnog registra, uključujući informacije koje se mogu dobiti od trećih strana kroz taj registar		
	Ponovno pregovaranje o uvjetima ugovora o kreditu - Pojedinac zna da je moguće ponovo pregovarati o uvjetima ugovora o kreditu radi, primjerice produljenja roka otplate ili smanjenja kamatne stope u slučaju poteškoća s otplatom kredita - Pojedinac zna da u slučaju poteškoća u otplati ima pravo na odgovarajuće mjere olakšanja otplate i da ima pravo biti upućen na usluge savjetovanja u dugu	- Pojedinac poduzima korake kako bi bio informiran o promjenama na tržištu za vrijeme otplate kredita i razmatra ponovno pregovaranje o uvjetima otplate kredita u situaciji kada je suočen s financijskim teškoćama ili kada uvjeti kredita više nisu odgovarajući	- Pojedinac je motiviran ponovno pregovarati o uvjetima kredita npr. u slučaju značajnog porasta kamatnih stopa
	Prekoračenja po računu - Pojedinac zna razliku između prešutno prihvaćenog prekoračenja i dopuštenog prekoračenja po tekućem računu	- Pojedinac izbjegava prešutno prihvaćeno i dopušteno prekoračenje po tekućem računu kako bi zadržao pozitivno bankovno stanje	- Pojedinac je motiviran izbjegavati korištenje prekoračenja po tekućem računu zbog osiguranja financijske stabilnosti i izbjegavanja dodatnih kamata i naknada
	Lako dostupan kredit s visokim troškovima		

	- Pojedinac razumije da jednostavnost i brzina odobravanja kredita ne znače nužno da je kredit povoljan ili primjeren njegovim potrebama - Pojedinac razumije rizik impulzivnog zaduživanja i prezaduženosti povezan s brzo dostupnim kreditnim proizvodima - Pojedinac je svjestan da prije ugovaranja kredita putem interneta ili mobilne aplikacije treba provjeriti je li vjerovnik ovlašten za pružanje usluga kreditiranja u Republici Hrvatskoj i nalazi li se pod nadzorom Hrvatske narodne banke ili drugog nadležnog tijela	- Pojedinac pažljivo razmatra uvjete, kamate, naknade i druge troškove lako dostupnih kredita koji se često prodaju na internetu, a kako bi izbjegao prezaduženost	- Pojedinac je spreman odbiti kredit koji nije u skladu s njegovim financijskim potrebama i mogućnostima, neovisno o pogodnostima ili poticajima ponuđenima prilikom kupnje
2.3. Kamate i naknade	**<u>Kamate</u>** - Pojedinac razumije pojam kamate u kontekstu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu - Pojedinac je upoznat s čimbenicima o kojima ovisi kamata i visina kamatne stope - Pojedinac razumije kako se kamata izračunava - Pojedinac zna da kamatne stope mogu biti fiksne i promjenjive, razumije razlike između fiksne i promjenjive kamatne stope te je upoznat s rizicima povezanima s ugovaranjem fiksne i promjenjive kamatne stope - Pojedinac je upoznat s vrstama kamatnih stopa i njihovim osnovnim obilježjima (nominalna kamatna stopa, interkalarna kamatna stopa, efektivna kamatna stopa, zatezna kamatna stopa) - Pojedinac razumije osnove obračuna kamata (uz primjenu jednostavnoga i složenoga kamatnog računa, dekurzivno ili anticipativno) - Pojedinac je upoznat s ograničenjima maksimalnih kamatnih stopa propisanima zakonom - Pojedinac razumije da na ograničenja kamatnih stopa nemaju utjecaj ni kreditne institucije ni potrošači s obzirom na to da se ona izračunava na temelju propisanih pravila te da su ograničenja kamatnih stopa važeća za razdoblje od šest mjeseci	- Pojedinac traži i razumije važnost informacije o tome primjenjuje li se na konkretnu vrstu kredita, odnosno depozita, fiksna ili promjenjiva kamatna stopa - Pojedinac obraća pozornost na razliku između nominalne i efektivne kamatne stope - Pojedinac prepoznaje važnost informacije o visini interkalarne i zatezne kamatne stope pri razmatranju odluke o ugovaranju kredita	- Koristeći podatak o efektivnoj kamatnoj stopi, pojedinac uspoređuje aktualne ponude kako bi donio odluku o onoj koja najviše odgovara njegovim mogućnostima i očekivanjima - Pojedinac provjerava je li kamatna stopa (nominalna i efektivna), koju planira ugovoriti ili ju je ugovorio, u zakonski dopuštenim granicama

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

	- Pojedinac je upoznat da se za obradu i/ili odobravanje stambenog potrošačkog kredita ne smije obračunati niti naplatiti bilo kakva naknada - Pojedinac je upoznat da se nakon sklapanja ugovora o kreditu ne smiju uvoditi nove naknade niti povećavati postojeće naknade ugovorene u trenutku sklapanja ugovora - Pojedinac je upoznat da mu se, u slučaju poteškoća u podmirivanju obveza, ne smiju obračunati niti naplatiti naknade koje proizlaze iz neispunjavanja obveza iz ugovora o kreditu		
2.4. Ulaganje	**<u>Kriptoimovina i povezani digitalni razvoj</u>** - Pojedinac zna da postoje razne vrste kriptoimovine, kao što su kriptovalute, tokeni, stablecoin, NTF, blockchain platforme - Pojedinac poznaje oblike prijevara povezane s kriptoimovinom, kao što su *phishing i rug pull* - oblik prijevare pri kojoj prevaranti lansiraju lažnu kriptovalutu ili token i potiču potrošače da ulažu, no nakon što ostvare dovoljnu količinu novca, jednostavno povuku sva sredstva i nestanu s tržišta	- Sigurnosti radi pojedinac diversificira svoje ulaganje ulaganjem u različite vrste kripto imovine ili općenito u različite vrste imovine (obveznice dionice i sl.) Pri ulaganjima u kripto imovinu dodatno se osigurava korištenjem dvofaktorske autentifikacije i provjerenih kripto novčanika.	- Pojedinac aktivno prati razvoj tehnologija kako bi osigurao zaštitu osobnih podataka i imovine od hakerskih napada i suvremenih načina prijevara

3. Rizici i nagrade

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

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

4. Financijsko okruženje

Tema	Informiranost, znanje i razumijevanje	Vještine i ponašanje	Samopouzdanje, motivacija i stavovi
4.1. Propisi i zaštita potrošača	**Propisi o zaštiti potrošača** - Potrošač razumije da su njegova prava i obveze pri korištenju financijskih usluga uređeni propisima o zaštiti potrošača i posebnim propisima koji uređuju potrošačke kredite - Potrošač poznaje temeljna prava koja mu pripadaju pri sklapanju i korištenju financijskih proizvoda i usluga, uključujući pravo na informiranje, podnošenje prigovora i zaštitu od nepoštenih poslovnih praksi - Potrošač razumije važnost predugovornog informiranja te zna da prije sklapanja ugovora ima pravo dobiti jasne, potpune i pravodobne informacije o financijskom proizvodu ili usluzi - Potrošač razumije da ugovori o kreditu sadržavaju prava i obveze ugovornih strana te da je važno upoznati se s njihovim sadržajem prije sklapanja ugovora - Potrošač razumije ulogu nadležnih tijela i mehanizama zaštite potrošača u području financijskih usluga.	- Potrošač provjerava ima li vjerovnik odobrenje za pružanje usluga potrošačkog/stambenog potrošačkog kreditiranja, odnosno za posredovanje pri potrošačkom/stambenom potrošačkom kreditiranju - Potrošač koristi dostupne mehanizme zaštite svojih prava, uključujući podnošenje prigovora i traženje dodatnih pojašnjenja kada je to potrebno - Potrošač prati i provjerava izmjene propisa o zaštiti potrošača te njihov mogući utjecaj na njegova prava i obveze	- Potrošač je motiviran informirati se i odabrati primjerene i pouzdane vjerovnike radi zaštite svoje imovine - Potrošač je motiviran proučiti relevantne propise i upoznati se sa svojim pravima iz područja potrošačkog/stambenog potrošačkog kreditiranja
	Pritužbe - Potrošač zna da ima pravo riješiti spornu situaciju u vezi s uvjetima iz ugovora o kreditu izravnim usmenim obraćanjem kreditnoj instituciji na čiji rad ima primjedbe - Potrošač zna da ima pravo uputiti pisani prigovor	- Potrošač racionalno razmatra sve mogućnosti rješavanja spora i nastoji riješiti spor mirnim, izvansudskim putem	- Potrošač je spreman proučiti relevantne pravne propise kako bi spoznao mogućnosti pravne zaštite

	kreditnoj instituciji ako smatra da se ne pridržava uvjeta iz ugovora, a kreditna institucija je dužna imati najmanje jednu osobu u radnom odnosu kojoj su povjereni poslovi rješavanja prigovora - Potrošač zna da, ako se kreditna institucija ne očituje o prigovoru u roku od 15 dana od kada je primila uredan prigovor ili ako je ocijenila da je prigovor neosnovan, može prigovor proslijediti Hrvatskoj narodnoj banci - Potrošač zna da je u svim sporovima između potrošača i vjerovnika koji nastanu u primjeni Zakona o zaštiti potrošača, moguće podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore radi izvansudskog rješavanja spora - Potrošač zna da je u svim sporovima između potrošača i vjerovnika koji nastanu u primjeni zakona kojim se uređuju potrošački krediti, moguće podnijeti prijedlog za medijaciju, odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova		
	<u>Zaštita osobnih podataka</u> - Potrošač razumije da je vjerovnik prije sklapanja ugovora o kreditu obvezan procijeniti njegovu kreditnu sposobnost na temelju primjerenih informacija koje zatraži i dobije od njega ili, ako je nužno, uvidom u dostupne kreditne registre - Potrošač zna da zahtjev za dostavu informacija mora biti razmjeran i ograničen na informacije potrebne za procjenu kreditne sposobnosti te da radi procjene kreditne sposobnosti potrošača, kreditna institucija može tražiti pojašnjenje informacija koje je primila - Potrošač razumije da je vjerovnik obvezan dopuniti dostupne financijske informacije o njemu te ponovno procijeniti njegovu kreditnu sposobnost prije znatnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita - Potrošač razumije da se korištenje osobnih podataka u postupku procjene kreditne sposobnosti ne smatra	- Potrošač je sposoban zaštiti osobne podatke na internetu izbjegavanjem davanja privole za njihovu obradu - Potrošač procjenjuje zahtjeve vjerovnika o dostavi osobnih podataka kako bi odlučio je li neophodno pružiti te informacije - Potrošač izbjegava suvišno dijeljenje osobnih podataka koji nisu uvjet za pružanje financijskih usluga	- Prema potrebi, potrošač samopouzdano povlači odobrenja za pristup osobnim podacima ili njihovu upotrebu ili pohranu radi procjene da isti nisu neophodni za procjenu kreditne sposobnosti

	postupanjem koje je protivno zakonu kojim se uređuje zaštita osobnih podataka - Potrošač zna da informacije koje se koriste za procjenu kreditne sposobnosti ne uključuju posebne kategorije podataka (primjerice zdravstvene podatke) niti informacije s društvenih mreža na temelju kojih bi se mogao donijeti zaključak o ekonomskim prilikama potrošača - Potrošač zna da su kreditna institucija i kreditni posrednik dužni najkasnije pri zaprimanju zahtjeva za odobrenje kredita upozoriti potrošača da mu neće odobriti kredit, ako kreditna institucija ne može obaviti procjenu kreditne sposobnosti zato što ne želi pružiti informacije ili dokumentaciju potrebnu za procjenu njegove kreditne sposobnosti - potrošač zna da se, ako smatra da mu je povrijeđeno pravo na zaštitu osobnih podataka, može obratiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP), ako od voditelja obrade nije zaprimio povratnu informaciju o pritužbi o povredi prava u roku od mjesec dana		
4.2. Financijsko obrazovanje, informacije i savjetovanje	**<u>Financijsko obrazovanje</u>** - Pojedincu je poznato održavanje edukativnih programa i dostupnost *online* edukativnih materijala kreditnih institucija - Pojedinac je svjestan da neki izvori financijskog obrazovanja možda nisu nepristrani i da mogu biti skriveni promidžbeni materijal, stoga mora obratiti posebnu pažnju na njihovu dostojnost i uvjerljivost	- Pojedinac razvija naviku cjeloživotnog učenja kako bi poboljšao sve aspekte financijske pismenosti i financijske dobrobiti uključivanjem financijskog obrazovanja u dnevnu rutinu i prateći renomirane portale iz područja financija	- Pojedinac je motiviran upotrebljavati digitalne alate (npr. kalkulator hipotekarnih zajmova, kalkulator budžeta) kako bi lakše donio financijske odluke i poboljšao vlastito financijsko ponašanje - Pojedinac samopouzdano donosi financijske odluke na temelju stečenog iskustva
	<u>Financijsko savjetovanje</u> - Pojedinac zna da su dostupni razni izvori financijskog savjetovanja (nezavisni financijski savjetnici, savjetnici u bankama i osiguravajućim	- Pojedinac, prema potrebi, upotrebljava alate za savjetovanje pri donošenju financijskih odluka	- Pojedinac se pouzdaje u vlastitu sposobnost prepoznavanja pouzdanih izvora savjetovanja

	društvima, *online* platforme, knjige i *online* edukativni materijali, udruge za zaštitu potrošača) - Pojedinac je svjestan da financijsko savjetovanje nije uvijek neovisno, jer financijski savjetnici mogu biti motivirani preporučiti proizvode ili usluge koji su u interesu tih institucija, a ne nužno u najboljem interesu klijenta - Pojedinac zna da su sukladno zakonu kojim se uređuju potrošački krediti, kreditna institucija i kreditni posrednik dužni učiniti dostupnim, na vidljivom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima pružaju usluge potrošačima i na svojim mrežnim stranicama, jasne i općenite informacije na hrvatskom jeziku o postupku odobravanja stambenog potrošačkog kredita te informirati potrošače o mogućnosti dobivanja savjeta unutar savjetovališta za zaštitu potrošača, ako ona postoje - Pojedinac je upoznat da u slučaju poteškoća u otplati kredita ili kada postoji vjerojatnost nastanka takvih poteškoća, ima pravo na besplatne usluge savjetovanja o dugu koje pruža Financijska agencija		uzimajući u obzir razinu financijske pismenosti
4.3. Financijski proizvodi i usluge	**<u>Obilježja financijskih proizvoda i usluga</u>** - Pojedinac je upoznat s različitim dostupnim vrstama financijskih proizvoda i usluga i njihovim obilježjima, kao što su: – bankarski proizvodi poput računa, debitnih i kreditnih kartica, mobilnog bankarstva – krediti i zajmovi – investicijski proizvodi poput obveznica, investicijskih fondova, ETF-ova, osiguranja	- Pojedinac traži informacije o važnim obilježjima financijskih proizvoda kako bi odabrao proizvod koji odgovara njegovim potrebama i zahtjevima - Pojedinac upotrebljava alate za usporedbu financijskih proizvoda kako bi ocijenili visinu naknada i druga obilježja financijskih proizvoda i usluga, primjerice platforme Compare.hr i MojNovac.hr, web-stranice banaka	- Pojedinac je motiviran periodično procjenjivati zadovoljstvo pruženom uslugom i prema potrebi mijenjati pružatelja financijskih usluga - Pojedinac samopouzdano postavlja pitanja pružateljima financijskih usluga o njihovim proizvodima i uslugama radi donošenja informirane i sigurne odluke

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