

SMJERNICA O ISPUNJAVANJU OBVEZE KREDITNE INSTITUCIJE VEZANO ZA IZDVAJANJE PRIHODA ZA FINANCIRANJE AKTIVNOSTI ZA OSNAŽIVANJE FINACIJSKE PISMENOSTI GRAĐANA REPUBLIKE HRVATSKE

1. Zakonsko polazište za izradu Smjernice

Zakonom o kreditnim institucijama („Narodne novine“, br. 159/13., 19/15., 102/15. 15/18., 70/19., 47/20., 146/20., 151/22. i 145/24., u daljnjem tekstu: Zakon) propisana je obaveza kreditnih 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 311.a

(1) Kreditna institucija dužna je dio prihoda svake godine izdvajati za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske.

(2) Ministar financija odlukom donosi smjernicu o ispunjavanju obveze kreditne institucije iz stavka 1. ovoga članka.“

Istim Zakonom propisana je i prekršajna odredba za kreditne institucije ako dio prihoda svake godine ne izdvoje za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske:

„Prekršaj zbog nefinanciranja financijske pismenosti

Članak 361.c

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 26.540,00 do 66.360,00 eura kaznit će se za prekršaj kreditna institucija ako dio prihoda svake godine ne izdvoji za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske, što je protivno članku 311.a ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2650,00 do 6630,00 eura kaznit će se i odgovorna osoba iz uprave kreditne institucije.“

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama („Narodne novine“, broj 145/24.) objavljenim 13. prosinca 2024. godine, koji je stupio na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“ tj. 21. prosinca 2024., u članku 38. tj. u prijelaznim i završnim odredbama propisano je kako slijedi: „Ministar financija donijet će odluku iz članka 34. ovoga Zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.“

2. Namjena, svrha i cilj Smjernice

Prema obrazloženju citiranih odredbi Zakona, obveza kreditnoj instituciji da svake godine dio prihoda od obavljanja svoje djelatnosti izdvaja za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti uvedena je radi jačanja financijske pismenosti građana Republike Hrvatske. Tom odredbom i odgovarajućom prekršajnom odredbom u slučaju njezinoga kršenja želi se potaknuti aktivno uključivanje kreditnih institucija u jačanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske.

Smjernica koju donosi Ministarstvo financija ima za cilj usmjeriti kreditne institucije da obvezu financiranja aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti provode u najboljem interesu građana. U tom smislu, cilj je, na temelju planskih i sustavnih, cjelovitih i objektivnih postupaka financijskog opismenjavanja, građane educirati o ključnim financijskim temama, kako bi mogli planski upravljati svojim financijama te donositi informirane i kvalitetne financijske odluke. Stoga kreditne institucije svoju zakonsku obavezu financiranja aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana ne bi trebale promatrati kao zadovoljenje zakonske forme, niti kao dio informiranja i obavješćivanja utvrđenog odredbama Zakona, Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, 19/22. i 59/23.), Zakona o potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“, br. 75/09., 112/12., 143/13., 147/13., 9/15., 78/15., 102/15., 128/22. i 156/23.), Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“ br. 101/17., 128/22. i 156/23.), Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu („Narodne novine“, broj 70/17.), Zakona o platnom prometu („Narodne novine“, br. 66/18., 114/22. i 136/24.) i Zakona o elektroničkom novcu („Narodne novine“, br. 64/18., 114/22. i 136/24.), a najmanje kao doprinos boljoj vidljivosti i prihvaćenosti vlastite tržišne ponude.

Dakle, svrha ove Smjernice je odgovarajućim usmjeravanjem bankarskih financijskih resursa uložених u osnaživanje financijske pismenosti građana ojačati i širiti bazu financijskih znanja i vještina kako bi se promoviralo informirano i odgovorno financijsko ponašanje, a na nacionalnoj razini doprinijelo uspostavljanju i jačanju održive infrastrukture i stvaranju poticajnog okruženja financijskog opismenjavanja.

Krajnji cilj je da korisnici financijskih proizvoda i usluga imaju odgovarajuće znanje o financijama kako bi racionalno upravljali svojim financijskim resursima, vodili i planirali svoje prihode i rashode, optimalno upravljali svojom štednjom i investiranjem, s dužnim oprezom 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, osiguranju imovine i planiranju mirovine, bili pripravnici na neočekivane događaje koji bi mogli utjecati na njihovu financijsku otpornost i 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.

3. Poštivanje etičkih načela i obrazovnih standarda

Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (u daljnjem tekstu: OECD) je 2020. godine definirala financijsku pismenost kao kombinaciju svjesnosti, znanja, vještina, stavova i ponašanja potrebnih za donošenje ispravnih financijskih odluka i u konačnici postizanja osobne financijske dobrobiti.

Angažman u području financijskog opismenjavanja, kao i svako drugo institucionalno djelovanje kojim se ostvaruju pedagoški i obrazovni učinci, zahtijeva primjenu najviših etičkih načela te stručnih i profesionalnih standarda u planiranju, provođenju i vrednovanju aktivnosti. Osobito je važno fokusirati se na dobrobit građana i izbjeći svaki potencijalni sukob interesa, uključujući korištenje edukativnog djelovanja za promotivne aktivnosti.

Prilikom usklađivanja sa spomenutim obrazovnim standardima važno je uvažavanje i načela objektivnosti te sveobuhvatnosti odnosno obuhvaćanja različitih (ciljanih) skupina stanovnika

na njima primjerene načine. Koliko god je moguće preporuča se korištenje jednostavnog i razumljivog načina prenošenja informacija.

Budući da proces edukacije u području financijskog opismenjavanja djeluje na znanja i vještine, stavove i ponašanja ljudi, preporuka je svakako kreditnim institucijama da u njegovo osmišljavanje, provedbu i praćenje uključe stručnjake/e s kompetencijama u području obrazovanja (bilo iz redova svojih zaposlenika bilo u vanjskoj suradnji), kako bi se zadovoljili stručni, metodološki i etički standardi, vodeći računa o usmjerenosti prema odgovarajućim sadržajima i načinima edukacije i njenog praćenja, a ne promociji, u svim fazama tog procesa.

4. Izbjegavanje sukoba interesa

U slučaju kreditnih institucija, koje se nalaze u ulozi ponuđača i prodavatelja financijskih proizvoda i usluga, a sada temeljem Zakona dobivaju i ulogu aktivnog sudionika u području financijskog opismenjavanja, iznimno je važno da se taj latentni sukob interesa (komercijalna i obrazovna uloga) spriječi te da se mogućnost ostvarivanja partikularnih tržišnih interesa u procesu financijskog opismenjavanja izbjegne odnosno u cijelosti ukloni.

Iako se ovom Smjernicom ne mogu pobrojati svi mogući primjeri sukoba interesa koji se mogu pojaviti tijekom neke faze postupka osnaživanja financijske pismenosti, ako isto provodi bilo kreditna institucija bilo za to angažirana pravna ili fizička osoba, 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.

Osnaživanje financijske pismenosti podrazumijeva pridržavanje načela istinitosti, nepristranosti i sveobuhvatnosti. Informiranje i educiranje treba biti utemeljeno na objektivnim činjenicama, uključujući prednosti i nedostatke, koristi i rizike određenih financijskih odluka i/ili ponašanja. 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 favoriziranje određenog financijskog proizvoda ili usluge. Više od toga, informiranje i educiranje treba doprinositi poznavanju mogućnosti u ukupnoj tržišnoj ponudi, neovisno o tome koja ga kreditna institucija provodi, a ne izravnom ili neizravnom zagovaranju i poticanju preferencija prema određenom pružatelju usluga i/ili njegovim uslugama.

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 kreditnim 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.).

5. Eksternalizacija usluga usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti

Jedan od mogućih pristupa za otklanjanje spomenutog sukoba interesa je eksternalizacija usluga provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti, u smislu usmjeravanja financijskih sredstava predviđenih za tu namjenu drugim pravnim ili fizičkim 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.

U tom smislu, nema zapreke da kreditne institucije aktivnosti osnaživanja financijskog opismenjavanja provode putem Hrvatske udruge banaka, kao gospodarsko interesnog udruženja, Hrvatske gospodarske komore i drugih udruženja i/ili u međusobnoj suradnji dviju ili više institucija te pojedinačnim ili skupnim angažiranjem vanjskih izvođača.

Više je načina za eksternalizaciju spomenutih usluga koji se međusobno ne isključuju, a koje su kreditne institucije i do sada koristile u različite druge svrhe. Suradnja s različitim pravnim i fizičkim osobama, mjerodavnim ustanovama, institucijama i organizacijama, strukovnim i ostalim udrugama te stručnjacima već je duže vrijeme praksa pojedinih banaka koje aktivnosti financijskog opismenjavanja provode, između ostalog, i s ciljem osnaživanja njihovog društveno odgovornog poslovanja.

Moguće je također provoditi aktivnosti putem novoformiranih tijela i fondova, čime bi se mogli optimizirati ukupno raspoloživi financijski i ekspertni resursi te ostvarivati i dodatni sinergijski učinci.

Jedan od mogućih načina provedbe ove zakonske obveze je i putem javnog natječaja i/ili poziva za mjerodavne ustanove, institucije i organizacije, strukovne i ostale udruge te druge pravne osobe, ali i fizičke osobe (financijske i obrazovne stručnjake) u cilju financijske potpore njihovim najboljim i potencijalno najučinkovitijim programima i projektima financijskog opismenjavanja, kao i njihovom angažmanu u području financijske pismenosti.

Kod eksternalizacije usluga usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti 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).

6. Razdvajanje aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti od promidžbenih aktivnosti

Ako se aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti građana neće eksternalizirati (usmjeriti namjenska financijska sredstva, razradu i provedbu aktivnosti drugim pravnim ili fizičkim osobama koje će provoditi aktivnosti vezane za financijsko opismenjavanje), preporučuje se kreditnim institucijama razdvajanje spomenutih poslovnih aktivnosti ne samo u sadržajnom smislu, nego i u formalno procesnom smislu unutar kreditne institucije. To konkretno znači kako će biti potrebno u tu svrhu izdvojiti zaseban iznos sredstava i odrediti osobu koja će biti zadužena nadzirati navedene aktivnosti, a po potrebi i osnovati odnosno odrediti organizacijsku jedinicu za provedbu aktivnosti vezanih za financijsko opismenjavanje. Ako bi se oformila zasebna organizacijska jedinica koja će biti mjerodavna za provedbu aktivnosti vezanih za financijsko opismenjavanje, trebala bi imati dovoljan broj zaposlenika za provedbu plana

financijskog opismenjavanja koji za tu edukativnu ulogu trebaju biti osposobljeni te je potrebno poduzeti potrebne aktivnosti za edukaciju uključenih zaposlenika.

Strategijski ili drugi plan kojim će se utvrđivati aktivnosti povezane uz osnaživanje financijske pismenosti treba biti pripremljen od za to određene odgovorne osobe, a ako je ista oformljena i od organizacijske jedinice osnovane u tu svrhu, odobren od Uprave kreditne institucije (dodijeljen pojedinom članu Uprave) te biti poznat zaposlenicima koji su odgovorni za njegovu provedbu i ispunjenje. Takav je plan, za iduće kalendarsko razdoblje, potrebno dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci najkasnije do 31. prosinca tekuće godine.

Očekuje se da kreditne institucije vlastite promidžbene aktivnosti, kao i izvršenje zakonskih obaveza objave, informiranja, slanja obavijesti i drugo ne smatraju i ne prikazuju kao aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti, nego se takvima smatraju ciljane aktivnosti koje podižu razinu financijskih kompetencija građana i njihovog promišljenog i kvalitetnog upravljanja osobnim i obiteljskim financijama.

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) iako se takve platforme mogu koristiti kod razvoja projekta povezanih uz osnaživanje financijske pismenosti potrošača.

7. Sadržajni obuhvat aktivnosti usmjerenih osnaživanju financijske pismenosti

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. Za pretpostaviti je kako su kreditne institucije koje pružaju bankovne i/ili financijske usluge spremne i sposobne sukladno svojim stručnim resursima te akumuliranim znanjima i iskustvima usmjeravati svoje aktivnosti na financijsko opismenjavanje građana osobito kroz teme koje se odnose na njihovo primarno područje poslovanja. Međutim, pritom je važno naglasiti kako zakonska odredba ne ograničava aktivnosti isključivo na teme povezane s bankarskim i/ili financijskim uslugama, već se odnosi na financiranje aktivnosti koje doprinose jačanju financijske pismenosti građana u širem smislu, uključujući, primjerice, osnovne financijske koncepte, upravljanje osobnim proračunom, odgovorno zaduživanje, zaštitu potrošača, razumijevanje financijskih rizika i slično.

Najsažetije, kao što je već spomenuto, financijsko opismenjavanje služi tome da građani steknu odgovarajuća znanja i vještine kako bi:

- racionalno upravljali svojim 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, osiguranju imovine i planiranju mirovine,

- bili pripravnici 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 EU-a i OECD-INFE-a za financijske kompetencije odraslih iz 2022. godine (u daljnjem tekstu: Okvir), 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 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 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 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. Osim aktualnih tema, mogu se obuhvatiti i sadržaji koji predviđaju buduća kretanja u svijetu financija. Na taj način omogućio bi se razvoj kompetencija koje građanima omogućuju snalaženje u sve kompleksnijem financijskom okruženju. Uključivanjem inovativnih tema u mjere i aktivnosti financijskog opismenjavanja građane pripremio bi ih se ne samo za donošenje informiranih odluka danas, već i za odgovorno upravljanje osobnim financijama u budućnosti.

Nadalje, kreditne institucije za osmišljavanje i provedbu svojih aktivnosti financijskog opismenjavanja 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 u velikoj mjeri doprinijeti financijskom opismenjavanju građana je pravovremeno i jasno informiranje građana o zakonodavnim inicijativama, ne samo na nacionalnoj nego i na razini Europske unije, koje izravno utječu na način na koji građani upravljaju svojim financijama (primjerice, uvođenje digitalnog eura). Ponekad, takve inicijative 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 je potrebna jasna, točna i dostupna informacija kako bi razumjeli što se mijenja, zašto se mijenja i kako to može na njih utjecati.

Također, važno je nastaviti osvještavati građane o mogućnostima usmjeravanja vlastite uštede prema investicijskim proizvodima, uključujući i one koji imaju pozitivan ekološki učinak, vodeći računa o prihvatljivoj razini procijenjenog rizika. Kroz edukaciju i informiranje građane se može osvještavati o mogućnostima ulaganja u instrumente poput zelenih obveznica i zelenih zajmova, koji financiraju projekte s jasno definiranim ekološkim ciljevima i pridonose izgradnji održivijeg i otpornijeg gospodarskog modela.

8. Usmjeravanje aktivnosti i komunikacijski kanali

Populaciju koja je subjekt financijskog opismenjavanja čine svi građani Republike Hrvatske, a to znači pojedinci i skupine različitih socioekonomskih obilježja koji stoga imaju različite potrebe i interese, ali i nejednake razine prethodne informiranosti i educiranosti u području financijske pismenosti, kao i različite mogućnosti pristupa financijskom opismenjavanju.

Za potrebe planiranja, provedbe, praćenja i vrednovanja financijskog opismenjavanja poželjan je segmentirani pristup kako bi se, uz aktivnosti namijenjene ukupnoj populaciji, za svaku skupinu planirale odgovarajuće aktivnosti financijskog opismenjavanja, i formalno i sadržajno, vodeći računa o mogućnostima njihova obuhvata i dosega.

Preporučljivo je da se aktivnosti koje se provode za potrebe financijskog opismenjavanja dominantno ne usmjere prema jednoj ciljnoj skupini nego da budu usmjerene na edukaciju cjelokupnog stanovništva, ali balansirane sukladno stanju (utvrđenoj postojećoj razini financijske pismenosti na koju ukazuju nacionalna i međunarodna istraživanja i drugi relevantni izvori) te potrebama i interesima pojedinih skupina populacije.

Aktivnosti bi se trebale posebno odnositi na određene ranjive ciljne skupine kao što su npr. 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/strani radnici, mikro poduzetnici, poljoprivrednici (mala poljoprivredna gospodarstva), itd.

Također, pri provođenju aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti, ako je riječ o izravnim aktivnostima, potrebno je voditi računa o njihovoj primjerenoj geografskoj diversifikaciji.

Uz izravne edukativne aktivnosti (različite edukativne aktivnosti u neposrednim susretima: 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, društveni mediji 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 organizirati oglasna ploča/kutak za financijsko opismenjavanje u svakoj poslovnici, s dostupnim materijalima vezano 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 posebnim potrebama, 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.

9. 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.

10. Planiranje i izvještavanje o financiranju i provođenju aktivnosti

Plan financiranja i provedbe navedenih aktivnosti 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 i vrednovanja.

Kreditna institucija je dužna najkasnije do 30. travnja svake godine izraditi izvještaj o aktivnostima koje su u protekloj kalendarskoj godini financirane i provedene s ciljem osnaživanja financijskog opismenjavanja građana Republike Hrvatske, neovisno o tome je li aktivnosti provodila sama ili u suradnji s vanjskim sudionicima ili je njihovo izvođenje prenijela na ugovornu organizaciju te isti dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci.

Izvještaj uključuje sve informacije koje kreditna institucija smatra relevantnim, a sadrži najmanje: 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, rezultate vrednovanja, te 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.

11. Završne napomene i prijelazno razdoblje

Kreditne institucije dužne su poduzeti sve potrebne aktivnosti radi usklađenja svojeg poslovanja s odredbama Zakona i s ovom Smjernicom, a nadzor nad istima provodi Hrvatska narodna banka.

Kreditne institucije dužne su dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci strategijski ili drugi plan kojim će se utvrditi aktivnosti povezane uz osnaživanje financijske pismenosti u narednoj godini naveden u točki 6. ove Smjernice najkasnije do 31. prosinca za iduću kalendarsku godinu. Kreditne institucije dužne su dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci izvještaj o ispunjenju aktivnosti vezanih uz osnaživanje financijske pismenosti u protekloj kalendarskoj godini naveden u točki 10. ove Smjernice najkasnije do 30. travnja svake godine.

Iznimno od navedenog, kreditne institucije dužne su dostaviti prvi izvještaj o provedbi aktivnosti za razdoblje od donošenja ove Smjernice do 31. prosinca 2025. godine, što je ujedno i razdoblje prilagodbe i pripreme za provedbu Smjernice. Taj prvi izvještaj o provedbi aktivnosti kreditne institucije su dužne dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci najkasnije do 30. travnja 2026. godine, a najkasnije do 31. prosinca 2025. kreditne institucije dužne su Hrvatskoj narodnoj banci dostaviti prvi cjelogodišnji plan aktivnosti za 2026. godinu.

Hrvatska narodna banka može u svrhu praćenja i provođenja nadzora zadati odgovarajući obrazac za planiranje i/ili izvještavanje u cilju preglednog analitičkog i statističkog praćenja.

U prilogu:

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