



# Zaštita potrošača: aktivnosti Hanfe

Tomislav Ridzak, član Upravnog vijeća  
Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga

Zagreb, 12. prosinca 2018.

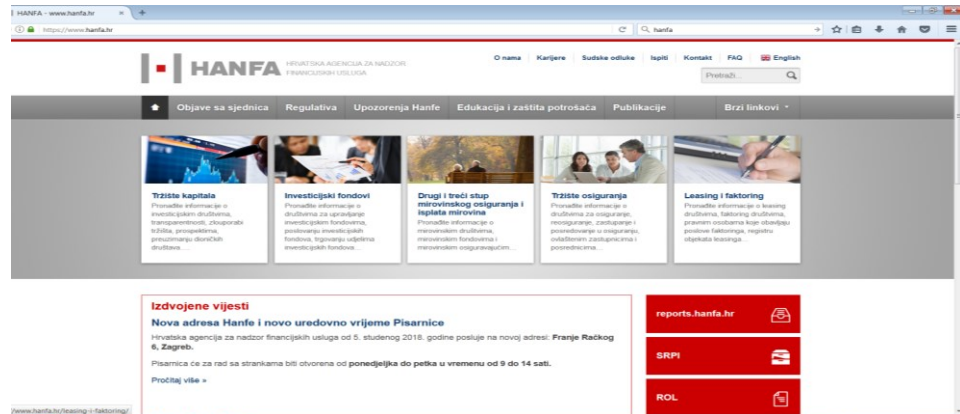
# Aktivnosti Hanfe u području zaštite potrošača

- Hanfa fokus stavlja na prevenciju i kroz nadzor primjene regulative u poslovanju subjekata nadzora sprječava pojave neregularnosti koje mogu negativno utjecati na interese korisnika financijskih usluga.
- Hanfa obrađuje predstavke potrošača/korisnika financijskih usluga i koristi predstavke za potrebe svojih nadzornih aktivnosti i analize trendova.
- **2018. godine osnovana je posebna ustrojvena jedinica koja se bavi praćenjem zaštite potrošača i edukacijom.**



# Aktivnosti Hanfe u području zaštite potrošača

- Internetska stranice Hanfe ([www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)) je izvor raznih informacija koje korisnicima financijskih usluga mogu pomoći pri donošenju informiranih odluka:
  - objavljeno preko 40 upozorenja na pojave i proizvode te subjekte koji pružaju usluge
  - edukativni tekstovi, priopćenja o medijski zanimljivim zbivanjima iz nadležnosti Hanfe, mjesečna izvješća, publikacije, često postavljana pitanja
  - razvijanje svijesti o obilježjima financijskih proizvoda
  - ažuran registar subjekata nadzora
  - poziv zainteresiranim dionicima za suradnjom



# Jačanje financijske pismenosti

- Hanfa kontinuirano održava predavanja, organizira debate i druge projekte kojima je godišnje obuhvaćeno više od 800 učenika/studenata.
- Za potrebe edukativne kampanje izrađeni su **igrani i 3 animirana filma** s popratnim tekstualnim sadržajima, (do sada ukupno preko 3000 pregleda).
- U planu su nove **publikacije i ažuriranje postojećih sadržaja** (izmjena zakonodavstva)



- Dragocjeno iskustvo predsjedanja podskupinom za financijsku pismenost unutar radne grupe za projekt Unije tržišta kapitala (CMU) pri Europskoj komisiji.

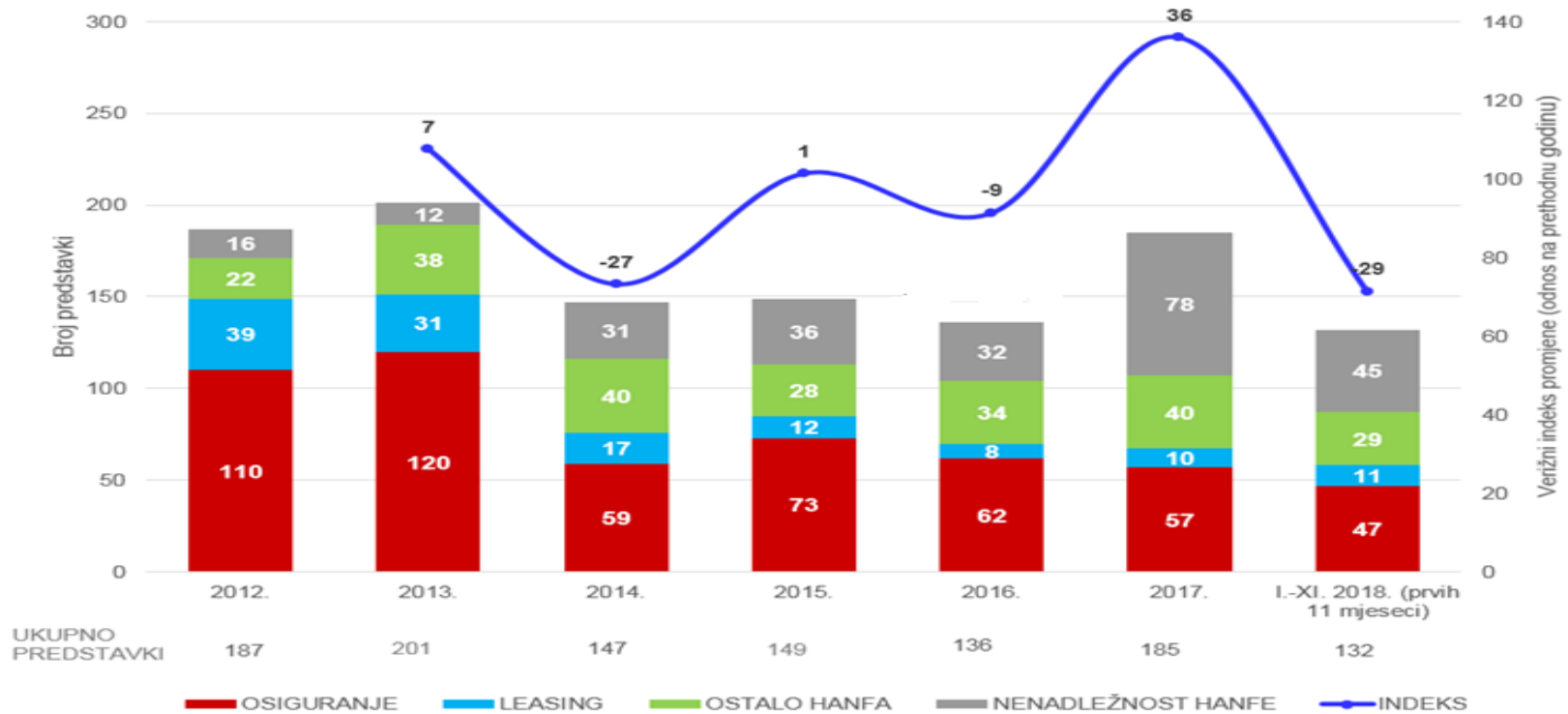
# Subjekti nadzora Hanfe i česte pritužbe potrošača/korisnika usluga

- **sudionici na tržištu kapitala:** Zagrebačka burza d.d., investicijska društva (kao i brokери, investicijski savjetnici, vezani zastupnici), izdavatelji vrijednosnih papira, društva za upravljanje investicijskim fondovima, investicijski fondovi, Središnje klirinško deponitarno društvo d.d.
  - Pritužbe se odnose na: cijenu kod preuzimanja dioničkih društava, sumnje u manipulacije tržištem, ulaganja fondova i naknade kod ulaganja, posluju li neki pružatelji usluga legalno na području Republike Hrvatske, neobjavu propisanih informacija od strane izdavatelja...
- **mirovinski sustav:** društva za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima, mirovinski fondovi, REGOS, mirovinsko osiguravajuće društvo (MOD).
  - Većina pritužbi korisnika odnose se na ulaganja fondova, mogućnost raspolaganja sredstvima iz 3. stupa te na zaračunate naknade.

# Subjekti nadzora Hanfe i česte pritužbe potrošača/korisnika usluga

- **sektor osiguranja:** društva za osiguranje i reosiguranje (kao i posrednici i zastupnici u osiguranju, ovlašteni aktuari)
  - Najčešće pritužbe odnose se na osnovanost odštetnih zahtjeva, visinu štete, pružanje potrebnih informacija (npr. predugovorno informiranje, dostava informacija o pripisanoj dobiti), mogućnosti prekida plaćanja premije, izvršenje obaveza iz ugovora, bonus/malus sustav...
- **leasing društva**
  - Pritužbe se odnose na naplatu troškova prisilne naplate, kupnju objekta leasinga nakon isteka ugovora, postupanje leasing društava nakon isteka ugovora o leasingu...
- **faktoring društva** (u pravilu nema predstavki fizičkih osoba)

# Broj predstavki: Hanfa



Izvor: Hanfa

Predstavke vezane uz nenadležnost Hanfe odnose se na tematiku ovrha i ovršnih postupaka, bankovnih usluga, postupanja banaka/kreditnih institucija, naplatu dospjelih potraživanja..., a navedeno ukazuje da određen broj građana nije upoznat s ovlastima i podjelom nadležnosti institucija.

# Neki izazovi u budućnosti

- Daljnji razvoj tržišta koji uključuje pojavu novih/kompleksnih financijskih proizvoda i usluga:
  - Razvoj tehnologije (FinTech) i novih kanala distribucije i prodaje proizvoda;
  - Dodatno otvaranje tržišta i pružanje financijskih usluga iz inozemstva (izazovi: jezične barijere, postupanje u slučaju prijepora...)
- Pružanje previše informacija potrošaču može dovesti do neželjenog/suprotnog efekta (saturacija).



- **Zaključno: postoji potreba za daljnjim financijskim opismenjavanjem i suradnjom državnih institucija i ostalih dionika (pružatelji financijskih usluga, nevladine udruge, mediji...).**



Hvala na pažnji.

[info@hanfa.hr](mailto:info@hanfa.hr)

[www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)

# Broj predstavki, Hanfa

<b>PODRUČJE</b>	<b>2012.</b>	<b>2013.</b>	<b>2014.</b>	<b>2015.</b>	<b>2016.</b>	<b>2017.</b>	<b>I.-XI. 2018.</b>
<b>OSIGURANJE</b>	110	120	59	73	62	57	47
<b>LEASING</b>	39	31	17	12	8	10	11
<b>OSTALO HANFA</b>	22	38	40	28	34	40	29
<b>NENADLEŽNOST HANFE</b>	16	12	31	36	32	78	45
<b>UKUPNO</b>	187	201	147	149	136	185	132

*Izvor: Hanfa*