



## Informacije potrošačima

---

Objavljeno: 1.2.2015. Ažurirano: 21.2.2020.

U okviru provedbe politike zaštite potrošača Hrvatska narodna banka usmjerena je na unaprijeđenje informiranosti i edukacije potrošača te nadzor primjene važeće regulative i dobre poslovne prakse u odnosima s potrošačima. U nadležnosti Hrvatske narodne banke jesu potrošači - korisnici usluga kreditnih institucija (banaka, štednih banaka i stambenih štedionica), potrošači - korisnici usluga kreditnih unija te korisnici platnih usluga i imatelji elektroničkog novca.

### Uloga Hrvatske narodne banke u provedbi politike Zaštite potrošača

Danas je gotovo nemoguće zamisliti svakodnevni život bez kreditnih institucija ili usluga platnog prometa. S rastom informatičke pismenosti sve je prisutnije korištenje i elektroničkog novca. Također je prisutan trend rasta korištenja bezgotovinskog plaćanja, a financijske usluge zauzimaju važno mjesto ne samo u gospodarstvu i ekonomiji naše zemlje nego i u životima svih građana Republike Hrvatske.

Svi se koristimo širokim spektrom financijskih proizvoda za plaćanje, štednju i financiranje trenutačne potrošnje ili dugoročnih investicija. Međutim, katkad se koristimo uslugama i proizvodima bez temeljnih financijskih znanja o nekim bitnim aspektima ili, pak, ulazimo u odnose u kojima ne razumijemo sva prava i odgovornosti. Stoga ključ u zaštiti potrošačkih prava leži prije svega u adekvatnom informiranju i edukaciji!

Financijsko obrazovanje i edukacija daju potrošačima znanje potrebno za istinsko razumijevanje ponuđenih informacija i donošenje informirane odluke. Uspostavom takve ravnoteže ostvaruje se i preduvjet za potrošačevo puno povjerenje u institucije čijim se uslugama koristi, što znatno pridonosi stabilnosti, rastu i razvoju financijskog sustava u cjelini.

Paralelno s razvojem financijskog tržišta i pojavom složenijih proizvoda u ponudama kreditnih i financijskih institucija, porasla je i nužnost trajne edukacije potrošača kako bi mudro znali upravljati vlastitim novcem u svakom trenutku. Kada jednom osvijestimo potrebu za istinskim razumijevanjem osnova osobnih financija i razmišljanjem o financijama na cjelovit način, lakše ćemo prihvaćati nove trendove i izazove koje nam tržište svakodnevno nudi.

U svijet financija od malih je nogu potrebno uvesti i nadolazeće generacije potrošača kako bi i oni mogli na vrijeme naučiti raspolagati novcem, jednako kao što ih od malena učimo odgoju, obrazovanju, prehranbenim, higijenskim ili radnim navikama. Niti jedna od tih vještina djetetu nije dana prirodno, pa je važno prenijeti im poruku prije nego što bude prekasno: ili vi kontrolirate novac ili novac kontrolira vas!

U sklopu svojih aktivnosti Hrvatska narodna banka je tijekom proteklih nekoliko godina unaprijedila pravni okvir i pojačala aktivnosti usmjerene na kvalitetniju zaštitu potrošača iz svoje nadležnosti. Pri tome je bitno istaknuti da zaštita potrošača ne podrazumijeva rješavanje pojedinačnih prigovora potrošača, nego Hrvatska narodna banka u sklopu provedbe politike zaštite potrošača utvrđuje poštuju li institucije iz njezine nadležnosti važeće zakonske odredbe o zaštiti potrošača, primjenjuju li dobre poslovne prakse te objavljuju li točne i ažurne informacije o uvjetima svog poslovanja u odnosima s potrošačima.

