



ZAŠTO NASTRADAMO

Pogreške i problemi pri uzimanju kredita

Nikada nije bilo lakše podići kredit kao u zadnjih par godina. Iako banke i kreditne institucije dobro provjeravaju buduće zaduženike, odnosno potrošače, zbog nedovoljne informiranosti o potencijalnim rizicima i opasnostima, jednom dijelu potrošača kredit počne ugrožavati životnu egzistenciju. Visina vlastitih prihoda postane preniska u odnosu na visoke životne troškove, među kojima je sada i kreditno zaduženje. Stoga nije niti čudno da kredit postaje nikad jednostavnija i nikad opasnija omča za sve nedovoljno informirane potrošače. Upravo stoga pokušat ćemo rezimirati u čemu su potrošači do sada najčešće griješili i kako su završili u problemima te upozoriti na što svi trebaju paziti prilikom zaduživanja.

TOP GREŠKE PRI UZIMANJU KREDITA

Vrlo je zanimljiva činjenica da samo **Hrvatska narodna banka (HNB)** godišnje zaprimi oko 1000 obavijesti o prigovorima potrošača koji su u najvećoj mjeri povezani s odredbama ugovora o kreditima i depozitima zaključenima s kreditnim institucijama. Stoga, da bi se uopće moglo pomoći potrošačima, izuzetno je važno izdvojiti **najčešće greške** s kojima su se potrošači do sada susretali pri uzimanju kredita zbog kojih su na kraju završili u problemima. Zahvaljujući analizama i saznanjima Centra za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije 'Glas potrošača', Hrvatske narodne banke (HNB), Hrvatske udruge banaka (HNB) te Udruge Padobran i tvrtke Be-On savjetovanje izdvojili smo one najčešće.

Prema dostupnim podacima HNB-a, u prošlosti su za potrošače značajne poteškoće u pravilu nastupile

- nakon materijalizacije valutnog odnosno tečajnog rizika, primjerice, u slučaju kredita vezanih uz **švicarski franak**,

dok su za dio građana poteškoće pri otplati kreditnih zaduženja nastupile

- uslijed **nedovoljnog razumijevanja** pravnih odredbi ili značaja pojedinih instrumenata osiguranja ugovorenih uz preuzete obaveze (npr. jamstvo ili sudužništvo).

Osim toga, raspoložive informacije ukazuju da:

- **smanjenje redovnih primanja** (dugotrajno bolovanje ili gubitak zaposlenja) najčešće dovode do poteškoća u otplati kredita te je nužno da se i prije ugovaranja sagledaju i efekti takvih promjena i mogućnosti da se oni preveniraju kako se ne bi dovela u pitanje redovna otplata kredita.
- **nedovoljna razina informiranosti** oko sadržaja dokumentacije koju su im banke dostavile prije sklapanja ugovora, uočena je kod dijela potrošača zbog čega HNB provodi brojne aktivnosti usmjerene upravo na podizanje razine financijske pismenosti građana.

Nikola Kaselj iz Centra za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije 'Glas potrošača' istaknuo je:

- da se nedovoljno vodi računa o visini vlastitih prihoda i životnih troškova, odnosno kako vratiti kredit
- da su potrošački krediti znatno skuplji, imaju veću kamatu i troškove, stoga potrošači trebaju voditi računa je li neophodno povećati vlastitu potrošnju skupim kreditnim aranžmanom.

Iz **HUB-a** kažu kako razlozi financijske nestabilnosti mogu biti različiti, no prezaduženost se često javlja:

- kada dođe do naglih promjena u uvjetima života dužnika kao što su bolest i nezaposlenost
- zbog nedovoljne financijske i potrošačke pismenosti.
 - Naime, potrošači često traže brza rješenja svojih problema te posežu za određenim bankarskim proizvodima koji možda nisu najbolja opcija za njihovu trenutnu situaciju. Prije ugovaranja bankarskih proizvoda potrošači bi se trebali detaljno informirati, a za složenije situacije i posavjetovati se s osobnim bankarom ili neovisnim financijskim savjetnikom.

Igor Škrgatić, predsjednik Udruge Padobran i direktor Be-On savjetovanja navodi da iz njihova iskustva s klijentima koji im se javljaju uvijek se radi o:

- nekom objektivnom problemu koji je promijenio situaciju do te mjere da je došlo do neurednosti u otplati. U većini slučajeva radi se o gubitku posla ili padu primanja, privatnim problemima poput razvoda, smrti u obitelji, bolesti, često u kombinaciji s rastom mjesečnih obveza (CHF krediti).

... A KOD OPG-a, OBRTNIKA I PRAVNIH OSOBA (j.d.o.o, d.o.o., d.d.)

Kod ugovornih odnosa koje sklapaju poduzetnici potrebno je voditi računa o tome djeluje li poduzetnik kao **fizička ili pravna osoba** jer, ovisno o tome, ostvaruje različita prava. Vlasnici OPG-a i obrta kao fizičke osobe odgovaraju svom svojom imovinom, dok pravne osobe j.d.o.o., d.o.o. i d.d. odgovaraju imovinom tvrtke.

Naime, **ako poduzetnik djeluje kao fizička osoba**, primjerice kao obrtnik, on mora voditi računa o činjenici da je njegovo poslovanje evidentirano uz njegov osobni identifikacijski broj (OIB). To znači da uslijed kašnjenja u ispunjavanju obveza iz kredita podignutih za poslovne svrhe, kao i prisilna naplata mogu dovesti do **blokade privatnih računa**. Isto tako, u slučaju neispunjavanja privatnih obveza, primjerice neplaćanja režijskih troškova, prisilna naplata može dovesti do blokade poslovnih računa.

Kod **poduzetnika** koji su osnovali novu **pravnu osobu**, primjerice d.o.o., takav rizik ne postoji, osim ako je vlasnik kapitala dao banci osobne instrumente osiguranja pri ugovaranju kredita.

Osim te osnovne razlike, svaki poduzetnik, neovisno o ustrojbenom obliku, mora **razmotriti na koji se način sklapanje ugovora o kreditu može reflektirati na njegovo poslovanje** pri čemu je nužno dobro procijeniti novčane tokove i mogućnosti naplate vlastitih potraživanja kako naplata rata kredita ne bi dovela do nemogućnosti urednog servisiranja ostalih obveza. Naime, za razliku od potrošača, poduzetnici uživaju manji stupanj zaštite u slučaju prisilne naplate potraživanja pa tako blokada računa gotovo u cijelosti onemogućava poduzetnike u provođenju njihovih redovnih poslovnih aktivnosti, naglasili su iz HNB-a.

Kako god okrenuli, najčešće greške se pojavljuju kod **pogrešne procjene rizika poslovanja**, smatra Kaselj.

ČITATE ILI SAMO POTPISUJETE

Tužna je činjenica da, u pravilu, potrošači **ne čitaju dovoljno ugovore o kreditiranju** koje potpisuju. Isto tako misle u Glasu potrošača i navode da se obično radi o tipskim, unaprijed pripremljenim obrascima kreditora. To su nam potvrdili iz HNB-a. Naime, upravo pojedine zaprimljene obavijesti o prigovoru potrošača ukazuju na mogućnost da dio potrošača sklapa ugovore bez dovoljne razine razumijevanja usluga koje koriste. Međutim, ističu da je u slučaju materijalizacije pojedinog rizika teško razlučiti je li potrošač u takav rizik ušao svjesno ili ne.

Naime, rizike vezane uz kredite i druge financijske proizvode nemoguće je u potpunosti izbjeći, ali se može smanjiti njihov utjecaj na osobne financije i život potrošača. Stoga je procjena isplativosti preuzimanja tih rizika za svakog potrošača prepuštena osobnom izboru. **Zaštita potrošača** podrazumijeva i detaljno informiranje prije zaključenja kreditnog posla, vodeći se pritom procjenom osobnoga financijskog stanja i očekivanjima glede budućih primanja i troškova. Prema takvoj analizi i osobnim preferencijama, potrošač sam mora odlučiti koju razinu rizika želi preuzeti i s kojim ciljem.

Problem su i 'mala slova', ističe Kaselj iz Glasu potrošača. A upravo u većini slučajeva sitnim slovima navode se obveze korisnika kredita, odnosno dodatne zaštite te mogućnosti postupanja kreditora u slučaju neredovite otplate kredita.

Opći uvjeti

Treba posebno naglasiti da je [važna regulativa](#) propisala pravo potrošača vezano za **Opće uvjete poslovanja** i dokumente koji sadržavaju informacije o uvjetima pružanja usluga:

- moraju biti na hrvatskom jeziku
- dostupni na pogodnom mjestu
- pregledni
- tekstualno jasni i razumljivi
- pisani slovima primjerene veličine (ne manje od veličine slova 10, tipa Tahoma)
- ne smiju biti predugi i zbunjujući
- klauzule bi trebale biti međusobno odvojene podebljanim naslovima

RAZUMIJEVANJE OSNOVNIH POJMOVA

Svaki kreditor bi trebao dodatno upoznati potrošača s načinom formiranja, odnosno načinom **promjena kamatnih stopa**, te varijabilnim dijelom u strukturi kamatne stope. Potrošač bi se također samostalno trebao informirati o rizicima promjena kamatnih stopa, naglasio je Kaselj. No, Igor Škrgatić najviše sumnja da potrošači razumiju određene pojmove, pogotovo **referentne kamatne stope** čije se podizanje u posljednje vrijeme ističe u svim medijima. Smatra da parametri promjenjivosti kod ugovaranja promjenjive kamatne stope, koja je trenutno na snazi, većini nisu jasni. Ne misli da bi građani trebali baratati pojmovima **pasivne i aktivne kamatne stope**, od čega se sastoje itd, ali bi im se trebali **pojasniti rizici podizanja referentne stope** u odnosu na njihov kredit (što je u ESIS obrascu i pojašnjeno).

No individualno poznavanje pojmova referentne kamatne stope i razumijevanje posljedica njezina podizanja ovisi o [financijskoj pismenosti](#) svakog potrošača zasebno, naglašavaju u HNB-u. Upravo s ciljem da se kod onih potrošača koji imaju niže razine financijske pismenosti unaprijedi razumijevanje pojmova i eventualnih posljedica, a prije samog ugovaranja kredita, banka je svim potrošačima dužna uručiti ['Europski standardizirani obrazac informacija'](#) za konkretan kredit za koji je potrošač iskazao interes. Obrazac je personaliziran i unificiran te, osim uvida u ključne informacije, omogućava i usporedbu različitih ponuda, kako bi se potrošačima olakšalo donošenje informirane odluke.

Zbog potrebe za kontinuiranim podizanjem svijesti potrošača o važnosti predugovorne faze, iz HNB-a naglašavaju važnost **čitanja s punim razumijevanjem** svih informacija iz spomenutog obrasca, a u slučaju potrošačevog nerazumijevanja pojedinih odredbi, potrebno je zatražiti od banke dodatna pojašnjenja. U obrascu, kao i u samom ugovoru koji se potpisuje, navedene su informacije o potrošačevom izboru fiksne odnosno promjenjive kamatne stope, a u slučaju primjene promjenjive kamatne stope, uz ukupnu vrijednost izraženu u postotku, naveden je parametar promjenjivosti temeljem kojeg se izračunava kamatna stopa.

Prihvatom ugovora potrošači iskazuju svoju suglasnost s navedenim informacijama. Smatra se važnim naglasiti i da je **kreditna institucija dužna izvijestiti potrošača o svim promjenama kamatne stope** i to na papiru ili drugom trajnom mediju, **15 dana prije** nego što se promjena počne primjenjivati. Ako kreditna institucija na ugovoreni način obavještavanja ne obavijesti pravovremeno potrošača o povećanju kamatne stope, dužna je odgoditi primjenu nove kamatne stope do idućega obračunskog razdoblja. Osim toga, zakonske odredbe omogućavaju potrošačima da, temeljem zaprimljene obavijesti o povećanju ugovorene promjenjive kamatne stope, **prijevremeno vrate kredit bez obveze plaćanja bilo kakve dodatne naknade**.

RIZIK KREDITA vs. RIZIK ZA POTROŠAČA - osnove razlike

Korištenje svakoga financijskog, pa tako i kreditnog proizvoda nosi **određene rizike**. Svaki je financijski proizvod jedinstven zbog čega nije moguće unaprijed prepoznati i opisati sve rizike vezane uz konkretan proizvod, a neki od njih mogu se pojaviti prvi put i na neočekivani način. Kada stupaju u kreditni odnos s bankom, potrošači se u pravilu suočavaju s više vrsta rizika, a najznačajniji su svakako **kamatni i valutni rizik**.

- **Kamatni rizik** vezan je uz moguću promjenu iznosa anuiteta ili rate kredita ovisno o promjeni ugovorene promjenjive kamatne stope.
- **Valutni rizik** vezan je uz moguću promjenu iznosa anuiteta ili rate kredita ovisno o promjeni tečaja valute uz koju je kredit vezan.
- Uvijek postoji i **pravni rizik** koji se odnosi na mogućnost da će korištenje financijskog proizvoda izazvati nepovoljne pravne posljedice za korisnika kredita.

Razlika između **rizika nekoga kredita i rizika za potrošača** očituje se u mogućim posljedicama koje mogu nastupiti u odnosu na osobne financije pojedinca. Naime, iako kamatni ili valutni rizik mogu utjecati na povećanje rate ili anuiteta kredita, posljedice po financijski status pojedinca mogu se znatno razlikovati ovisno:

- o njegovom financijskom stanju i ukupnoj imovini
- o povećanju obveze otplate kredita koje može nastati kao posljedica kamatnog i/ili valutnog rizika

Naravno, ako potrošač raspolaže određenim rezervama (štednja ili neki oblik imovine koji se lako može unovčiti), može i dalje redovno izvršavati svoje obveze.

U tom smislu je važno istaknuti da potrošač kao korisnik kredita najbolje zna svoje financijsko stanje i mogućnosti, koje bi mogle utjecati na redovitu i bezbolnu otplatu kredita, ali i dovesti do eventualnih rizika.

TKO JE ODGOVORAN - BANKA, KREDITNA INSTITUCIJA ili POTROŠAČ

Koga god smo upitali tko je odgovoran za rizike u kojima su se potrošači našli i nemogućnost otplate kredita, odgovor je uvijek bio da je odgovornost na obje strane.

Naime, cilj banke, odnosno kreditne institucije je **plasirati novac i ostvariti veći profit**, dok potrošači nastoje, pod svaku cijenu, doći do novca, odnosno **realizirati kredit**, naglašava Nikola Kaselj iz Glasa potrošača. Banke prvenstveno vode računa o vlastitim interesima, ne informiraju potrošača, primjerice, o načinu formiranja kamatne stope, rizicima promjena vrijednosti varijabilnog dijela u strukturi kamatne stope.

Već ovaj dio mnogim građanima je potpuno nerazumljiv, no za početak, prije upuštanja u kredit svatko bi trebao realno procijeniti hoće li uopće biti u mogućnosti vraćati kredit, je li mu uistinu neophodno uzimati kredit tj. u koju svrhu će ga koristiti, o visini kamatne stope, načinu promjena kamatnih stopa, postupanju banke u slučaju neredovite otplate kredita, smatra Kaselj.

Da je odgovornost za sprječavanje prezaduženosti potrošača obostrana, misle i u HUB-u. Potrošači se prije donošenja [financijske odluke](#) i ugovaranja bankarskih proizvoda trebaju **detaljno informirati**, dok banka svojom procjenom o sposobnosti potrošača za ugovaranje određenog proizvoda štiti svoje poslovanje, ali i samog potrošača. Naime, primarna uloga banaka je **upravljanje tuđim novcem**, odnosno novcem građana i poduzeća koji svoju **štednju** ulažu u banke.

Prilikom upravljanja štednjom svojih klijenata izrazito je važno da banke kvalitetno procjenjuju sve moguće rizike te investicijskim i kreditnim aktivnostima omogućuju gospodarski rast i razvoj. Koncept je temeljen na **povjerenju i održivosti** što je ključni element za siguran rad financijskih institucija. Za potrošače je vrlo bitno da razumiju [osobne financije](#) kako bi mogli kvalitetno raspolagati svojim novcem.

Konceptu odgovornog kreditiranja cilj je prevencija prezaduženosti potrošača, a njegova primjena očituje se putem više različitih pravnih instituta, od kojih je najznačajnija obaveza banke da prije zaključenja ugovora **procjeni kreditnu sposobnost potrošača**. Takva procjena banci ukazuje može li potencijalni dužnik preuzeti obvezu redovitog plaćanja rata za konkretan iznos kredita. Važno je istaknuti da svaka banka samostalno propisuje dokumentaciju i uvjete na osnovi kojih utvrđuje je li osoba koja traži kredit i kreditno sposobna, poštujući pri tome i regulatorne zahtjeve.

No, osim navedene obveze banke, konceptom odgovornog kreditiranja želi se ojačati i pozicija potrošača kako bi i samostalno, kroz zaprimljenu predugovornu dokumentaciju i bolju informiranost mogli razumjeti svoja prava, ali i obaveze koje preuzimaju činom zaduženja. Naime, iako je bankama zakonom propisana dokumentacija koju trebaju uručiti potrošaču prije sklapanja ugovora, isto tako je važno da potrošači osvijeste važnost da se zaprimljene informacije pročitaju s punim razumijevanjem, zaključuju iz HNB-a.

Isto tako, [Vijeće EU](#) je predložilo da banke i kreditne institucije navode **ključne informacije na prvoj stranici ugovora**, kako bi potrošačima bile informacije olakšane, no pitanje je hoće li banke usvojiti taj prijedlog. Prema saznanjima HNB-a, nije poznato postoje li neke inicijative Vijeća EU u tom smislu oko obveznih ugovornih odredbi. Što se tiče navođenja ključnih informacija na prvoj stranici obrasca o predugovornim informacijama i ako takav prijedlog bude usvojen u okviru izmjena Consumer Credit Directive (CCD), sve države članice, uključujući i Republiku Hrvatsku, imat će obvezu implementirati zahtjev u odgovarajuće propise, a obveznici primjene tih propisa morat će ih primjenjivati.

EURO KAO NACIONALNA VALUTA - RIZIK?

Činjenica je da [ulazak u eurozonu](#) nosi sa sobom povećanje cijena, općenito troškova života, pad kupovne moći i životnog standarda, pri čemu se plaće neće nominalno povećavati, napominje Kaselj. Zbog toga bi moglo doći do toga da potrošači osobnu potrošnju financiraju nepovoljnim izvorima financiranja kako bi zadržali dosadašnji životni standard. A promjena kamatnih stopa, ako nije ugovorena fiksna kamata, jedan je od glavnih rizika koji prijete [prelaskom na euro kod potrošača koji imaju kredit u kunama](#).

U HNB-u, pak, smatraju da ne postoje očekivanja da će uvođenje eura imati značajnijeg utjecaja na ponašanje potrošača. Najznačajniji pozitivni učinak uvođenja eura svakako je **trajno uklanjanje valutnog rizika** kojem je najveći broj građana trenutno izložen. Međutim, nakon uvođenja eura, a kao i do sada, i dalje ostaje primjenjiva preporuka da potrošači zatraže i razmotre sve informacije i dokumentaciju vezanu za konkretan kredit kako bi mogli donijeti maksimalno informiranu odluku o eventualnom zaduživanju.

- ➔ Isto tako, u HNB-u naglašavaju da će se od dana uvođenja eura svi kunski krediti i krediti s valutnom klauzulom u eurima smatrati kreditima u eurima, a sukladno zakonskim propisima postojeći ugovori o kreditu ostaju na snazi. **(klikni)**

Iznosi iskazani u kunama u tim ugovorima smatrat će se iznosima u eurima, pri čemu će se preračunavati prema fiksnom tečaju koji iznosi 7,53450 kuna za 1 euro, a bez ikakve naknade ili drugog rizika za dužnike. Ako je kamatna stopa na kredit fiksna, ta će se stopa nastaviti primjenjivati i nakon uvođenja eura. S druge strane, ako je kredit bio ugovoren s promjenjivom kamatnom stopom vezanom uz određeni parametar, prema zakonskoj regulativi i ovisno o potrebi, taj će parametar biti modificiran. Pritom se financijski položaj dužnika neće smjeti pogoršati jer je načelo zaštite potrošača jedno od osnovnih načela [Zakona o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj](#).

Tim načelom se uspostavlja pravilo da, uslijed preračunavanja kuna u eure, potrošač ne smije biti u financijski nepovoljnijem položaju nego što bi bio da [euro](#) nije uveden. Banke će svoje klijente o navedenim promjenama morati pravovremeno obavijestiti i to općenitom obavijesti koja će se potrošačima uputiti najkasnije tri mjeseca prije dana uvođenja eura i kojom će se najaviti predstojeće preračunavanje valuta, a potom i individualnom obaviješću,

najkasnije dva tjedna prije dana uvođenja eura, a koja će sadržavati konkretne podatke za korisnike kredita u kuni ili euru ili uz valutnu klauzulu u euru. Ako uoče bilo kakve nepravilnosti prilikom postupanja banke tijekom procesa konverzije, potrošači mogu od banke zatražiti pojašnjenje takvog postupanja, a ako nisu zadovoljni odgovorom ili imaju svoje sumnje u ispravnost postupanja banke, potrošači mogu o tome dostaviti pisanu predstavku HNB-u.

PREVENCIJA PROBLEMA - radi li se što na tržištu?

U Republici Hrvatskoj se od 2015. godine poduzimaju koraci u poboljšanju [financijske pismenosti potrošača](#), počevši od donošenja [Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za razdoblje 2015.-2020. godine](#). Nacionalni strateški okvir prvi je dokument koji je sustavno pristupio jačanju financijske pismenosti i postavio temelj za suradnju svih dionika u području financijskog obrazovanja.

Ciljevi Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača su razvoj kvalitete, povećanje kanala distribucije, ali i provođenje već poznatih i učinkovitih aktivnosti te zajedničko djelovanje svih dionika u svrhu stvaranja financijski opismenjenog stanovništva, a obuhvaća građane svih dobnih skupina u Republici Hrvatskoj.

S ciljem nastavka kontinuiranog rada u segmentu financijske pismenosti, prošle godine u lipnju donesen je drugi [Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2021. do 2026. godine](#) kao dokument na kojem se temelje aktivnosti za pojedine ciljne skupine stanovništva, i to:

- djeca i mladi
- odrasli mlađe dobi
- osobe radne dobi koji ostvaruju prihode
- osobe starije životne dobi.

➔ Što se sve radi po pitanju financijske pismenosti - *klikni*

Ministarstvo financija, kao koordinator, zajedno s drugim dionicima, temeljem Nacionalnog strateškog okvira donosi Akcijske planove za unapređenje financijske pismenosti potrošača, kojima su definirane mjere i aktivnosti svih dionika, rok za provedbu mjera, pokazatelji uspješnosti te izvori financiranja. Tako se u [Akcijskom planu za unapređenje financijske pismenosti potrošača za 2021. – 2022. godinu](#), između ostaloga, provode aktivnosti koje su usmjerene na informiranje građana o aspektima korištenja financijskih usluga, izrada, izdavanje i objava edukativnih brošura, prezentacija, letaka, videomaterijala, sadržaja internetskih stranica i uputa vezanih uz financijsko opismenjavanje, gostovanje u radijskim i televizijskim emisijama i slično. Isto tako, Ministarstvo financija, kao koordinator, zajedno sa svim dionicima ulaže velike napore za obrazovanje potrošača kako bi bili financijski pismeniji i tako donosili promišljene i ispravne financijske odluke.

Nadalje, [Zakonom o potrošačkom kreditiranju](#), koji je usklađen s propisima Europske unije, uređuju se ugovori o potrošačkom kreditu, informacije i prava o ugovoru o kreditu, pristup bazi podataka, nadzor i zaštita prava potrošača. Odredaba Zakona o potrošačkom kreditiranju dužne su se pridržavati sve fizičke i pravne osobe koje odobravaju ili obećavaju odobriti kredit u okviru poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja, naglasili su iz Ministarstva financija.

Također, potpisnik Sporazuma o suradnji na unapređenju financijske pismenosti potrošača u Republici Hrvatskoj je i Hrvatska udruga banaka (HUB), a određene banke nude [osnovni račun za osjetljivu skupinu potrošača](#) koji je propisan [Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu](#), a obuhvaća sljedeće usluge:

- otvaranje, vođenje i zatvaranje računa te izdavanje debitne kartice za navedeni račun
- polaganje novčanih sredstava na račun
- podizanje gotovog novca s osnovnog računa na šalteru ili bankomatu
- ugovaranje trajnih naloga
- internetsko ili mobilno bankarstvo
- izvršenje platnih transakcija izravnih terećenja te platnih transakcija korištenjem platne kartice računa, uključujući plaćanja internetom
- izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima i uslugom internetskog i mobilnog bankarstva

No činjenica je da je mali broj građana svjestan važnosti financijske pismenosti i vođenja osobnih financija. Upravo zato, mnoge institucije i udruge kao i njihove članice kontinuirano rade na unapređenju financijske pismenosti potrošača. HNB provodi brojne aktivnosti usmjerene upravo na podizanje razine [financijske pismenosti](#) građana. Isto tako, ciljana skupina HUB-ovih inicijativa prvenstveno su skupine osjetljivije na financijsku nestabilnost, a to su mladi, osobe slabijeg socioekonomskog statusa i starije osobe. Hrvatska udruga banaka i njezine članice kontinuirano rade na unapređenju financijske pismenosti potrošača.

Osim toga, Hrvatska udruga banaka je, uzimajući u obzir okolnosti pandemije COVID-19 koje su ugrozile financijski položaj dijela građana, od studenog 2020. do siječnja 2021. u suradnji s Udrugom Padobran provodila informativno-edukativnu kampanju 'Znanjem do financijskog oporavka - Upravljanje osobnim financijama u doba pandemije', koje je pohađalo oko 1.600 građana u više hrvatskih gradova, a objavljen je i e-learning materijal 'Kako uskladiti primanja i troškove?'. Cilj radionica je bio pomoći građanima u donošenju financijskih odluka, određivanju njihovih kratkoročnih i dugoročnih ciljeva te usklađivanju s mogućnostima i željama s obzirom na prihode i rashode.

Ne možemo reći da se ništa ne radi po pitanju financijskoj pismenosti u Hrvatskoj i da potrošači ne mogu saznati sve što ih zanima i muči, no ostaje pitanje žele li to znati.

ŠTO TREBAJU ZNATI GRAĐANI

Činjenica je da građani zaduživanju uglavnom pristupaju 'optimistično', uz pretpostavku da će im prihodi rasti, a obveze padati. Općenita su pravila da **treba čitati što se potpisuje**, naglašava Škrgatić iz Udruge padobran i Be-On savjetovanja. Jest da kod ugovaranja kredita ima mnogo dokumentacije koja bi trebala osigurati da potrošači budu svjesniji mogućih rizika, no iz njihovog iskustva sva ta dokumentacija se ne čita uopće ili ne čita s razumijevanjem. Također, pravilo je da se **dugoročna imovina financira dugoročnim izvorima**, a uz sadašnju dostupnost stambenih kredita i APN tu se situacija popravila zadnjih par godina.

Prilikom razmatranja odluke o podizanju kredita, naglašavaju iz HNB-a i HUB-a, **potrošačima se savjetuje:**

- prije svega, najvažnije je **kvalitetno se informirati** o detaljima pojedinih kreditnih proizvoda
- treba imati **svijest o obvezi** koju potpisom ugovora potrošač preuzima na sebe, uz apsolutnu spremnost na podmirenje cjelokupnog dugovanja
- poželjno je putem vođenja kućnog proračuna realno **sagledati svoja primanja i potrošnju** te tako definirati iznos koji mjesečno možemo izdvajati u svrhu povrata kredita, a koji neće ugroziti podmirenje ostalih životnih potreba i troškova, a kako bismo lakše mogli procijeniti vlastitu financijsku situaciju
 - Dva su omjera koje stručnjaci za financije navode kao osiguranje od rizika prezaduženosti i [financijskih problema](#):
 - prema prvome pojedinac se mjesečno ne bi trebao zadužiti više od 10 posto svog mjesečnog neto dohotka, dok
 - prema drugome, koji uzima u obzir i postojeća zaduženja, pojedinac se ne bi smio zadužiti više od 20 posto mjesečnih prihoda.
- odluka o ugovaranju kredita treba se donijeti promišljeno, tj. prije podizanja kredita potrebno je razmisliti je li nam ono što si želimo priuštiti kreditom uistinu potrebno i postoji li mogućnost da nas ta odluka dovede u **financijsku nestabilnost**
- treba izračunati koliko je **novca zapravo potrebno** te tijekom kojeg razdoblja će korisnik biti u mogućnosti vraćati pozajmljeni novac
- važno je znati da, osim glavnice i kamate, postoje i **dodatni troškovi** koji su povezani s odobravanjem kredita te se, osim troškova naknada, mogu pojaviti i troškovi procjene pokretnine ili nekretnine koja se daje kao instrument osiguranja, police osiguranja, troškovi javnog bilježnika i sl.
- prije odluke o zaduživanju potrebno prikupiti i proučiti sve informacije povezane s konkretnom vrstom kredita, raspitati se o uvjetima kod većeg broja institucija i na osnovi toga procijeniti koja je **ponuda za potrošača najprimjerenija**
- osim o samoj cijeni kredita, koju je poželjno usporediti putem efektivne kamatne stope (EKS), treba voditi računa i o izlaganju ili zaštiti od kamatnog i valutnog rizika. Izloženost kamatnom riziku ovisit će o ugovaranju promjenjive, fiksne ili kombinirane kamatne stope, dok valutni rizik ovisi o tome jesmo li kredit ugovorili u istoj valuti u kojoj su i naša primanja ili ne, napominju iz HNB-a.
- prilikom zaduženja bitna je i odluka s kojim ćemo subjektom sklopiti ugovor o kreditu, a ovisno o izabranoj vrsti kredita, to može biti:
 - **kreditna institucija** (banka ili stambena štedionica)
 - **kreditna unija** ako ste njezin član
 - **vjerovnik** koji ima dozvolu za odobravanje potrošačkih kredita ili
 - s institucijom koja je dobila odobrenje za rad u nekoj drugoj zemlji članici Europske unije.
 - Važno je naglasiti da HNB ne daje odobrenje za rad niti prudencijalno nadzire poslovanje kreditnih institucija iz drugih država članica Europske unije koje neposredno pružaju usluge u Republici Hrvatskoj, već nadzor njihovog poslovanja obavljaju nadležna tijela država članica koja su im izdala odobrenje za rad. Ako se kredit ugovara sa subjektima koji nisu ni u jednoj od navedenih kategorija, potrebno je imati na umu da oni **nisu regulirani i nadzirani**, a najčešće su svojom ponudom uvjeta ili cijene kredita nepovoljniji od reguliranih institucija.
- Svaki potrošač prilikom ugovaranja kredita treba razmatrati i **rezervni plan** vezano uz korake koje je moguće poduzeti ako iz bilo kojeg razloga dođe do pogoršanja financijske situacije, a kako se zbog nenadanih okolnosti ne bi našao u dodatnim ili čak i **većim financijskim problemima**. Znači treba imati na umu i što potrošač može ponuditi kao osiguranje na temelju kojeg će se banka moći naplatiti u slučaju neredovite otplate kredita. Kao instrument osiguranja pri tome se koristi **osobna zadužnica** prema kojoj se banka može naplatiti ne samo s bankovnog računa, nego iz bilo koje, financijske i nefinancijske, imovine koju potrošač posjeduje.

Važno je da se prije ugovaranja određenog bankarskog proizvoda, **potrošači ponašaju odgovorno** prema svojim financijama i obvezama. Naime, potrošači koji troše samo onoliko koliko si mogu priuštiti te redovito plaćaju obveze unutar roka dospijeca imaju veću mogućnost dobiti bolje uvjete za kredit. Oni potrošači koji **dobro upravljaju svojom financijskom situacijom** također neće koristiti one bankarske proizvode s kojima nisu dobro upoznati i za koje ne znaju kako funkcioniraju kako se ne bi doveli u **financijski nepovoljan položaj**.

Suočite li se s [problemima](#) u otplati svojih obveza, svakako je poželjno da o tome promptno obavijestite svoju banku i pokušate s njom pronaći način za rješavanje nastalih poteškoća.

ŠTO TREBAJU ZNATI PODUZETNICI

Sve osobe, neovisno o tome sklapaju li ugovor o kreditu kao poduzetnici ili kao potrošači:

- moraju **proučiti sve ugovorne odredbe** i pri tome razmotriti na koji će se način sklapanje takvog ugovora reflektirati na poslovanje poslovnog subjekta ili pak na osobne financije
- prije sklapanja ugovora treba
 - razmotriti visinu kamatne stope
 - razmotriti **efekte izlaganja ili zaštitu od kamatnog rizika** putem ugovaranja fiksne ili promjenjive kamatne stope
 - voditi računa o **dospijecu kreditnih obveza** i je li ono usklađeno s očekivanim novčanim tokovima kako bi se izbjegla neugodnost uslijed nemogućnosti podmirenja prethodno preuzetih obaveza
 - detaljno se **informirati o instrumentima osiguranja** koje banka traži u svrhu osiguranja povrata kredita
 - provjeriti izlaže li se sklapanjem ugovora valutnom riziku
- Prilikom sklapanja ugovora o kreditu s poduzetnicima, banke često traže instrumente osiguranja vlasnika kapitala, a sve s ciljem boljeg osiguranja svoje vjerovničke pozicije. Takvo postupanje banaka nije zabranjeno, ali bi poduzetnici morali imati na umu da, iako instrumente osiguranja daju kao fizičke osobe, u takvim ugovornim odnosima ne uživaju zaštitu koju propisi predviđaju za potrošače

DA ZAKLJUČIMO

Uostalom, sve ovo piše u dokumentaciji banke, naglašava Škrgatić, ali opća razina financijske pismenosti je takva da bi građani trebali proći cijelu dokumentaciju s financijskim savjetnikom prije ugovaranja kredita. Također, Kaselj iz Glasa potrošača naglašava da je najvažnije istinski razmotriti imate li dovoljno visoka i sigurna primanja kako bi mogli uredno otplaćivati kreditne obveze te imate li mogućnost upravljanja kreditnim zaduženjem u slučajevima izvanrednih situacija, pada primanja, ostanka bez posla, spriječenosti za rad uslijed bolesti, odnosno izostanka uobičajenih redovitih prihoda kakvi su bili u vrijeme kreditnog zaduženja ('slučaj CHF').

STOGA, PAZITE PRIJE UPUŠTANJA U KREDIT!!!

Izradu i objavljivanje serijala tekstova pod naslovom 'Kreditna omča – nikad jednostavnija, a nikad opasnija', autorice Jasmine Džanović, financijski je podržala Agencija za elektroničke medije kroz projekt Poticanja novinarske izvrsnosti za 2022. godinu.

*U tekstu su izneseni osobni stavovi i savjeti autora koji se ne mogu ni pod kojim uvjetima smatrati službenim stavovima Savjeti.hr-a. Savjeti.hr ne preuzima odgovornost za sadržaj ovog teksta.

Radi zaštite autorskog angažmana, drugi mediji/portali mogu preuzeti **najviše 50 posto** teksta objavljenog na Savjeti.hr stranicama uz navođenje **poveznice** na originalni tekst, u prvome odlomku prenesenog teksta. Pročitajte više o [uvjetima korištenja i autorskom pravima](#).