



Zaštita potrošača: aktivnosti Hanfe u 2019.

**Ivan Mučnjak, voditelj Direkcije za praćenje zaštite
potrošača i edukaciju
Sektor za sistemske rizike i zaštitu potrošača
Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga**

Zagreb, 14. studeni 2019.

Zaštita potrošača

- nadzor primjene regulative u poslovanju subjekata nadzora (npr. odobravanje prospekta, pružanje informacija prije sklapanja ugovora i tijekom poslovnog odnosa...)- **prevencija**
- članstvo u radnim skupinama za izradu zakona, izrada podzakonskih akata
- članstvo u europskim nadzornim tijelima: usvajanje smjernica i preporuka
- primanje i obrada predstavki potrošača i korištenje predstavki za potrebe svojih nadzornih aktivnosti i analize trendova
- svakodnevna komunikacija s korisnicima financijskih usluga
- internetska stranica Hanfe:
 - registar subjekata nadzora
 - upozorenja (pojave i proizvodi, subjekti koji pružaju usluge)
 - edukativni tekstovi, priopćenja o medijski zanimljivim zbivanjima iz nadležnosti Hanfe, mjesečna izvješća, publikacije, ČPP
 - razvijanje svijesti o obilježjima financijskih proizvoda
 - poziv zainteresiranim dionicima za suradnjom

Jačanje financijske pismenosti

- jedna od ključnih aktivnosti u kontekstu zaštite potrošača
- projekti sa studentima i učenicima: obuhvaćeno nekoliko stotina učenika/studenata
- ukupno održano oko 40 edukativnih događaja za preko 1600 sudionika
- planirane daljnje edukativne aktivnosti
- suradnja s drugim institucijama i samostalne aktivnosti

Neki izazovi u budućnosti

- **razvoj tržišta: novi i kompleksni finansijski proizvodi i usluge**
- pružanje previše informacija potrošaču može dovesti do neželjenog/suprotnog efekta (saturacija)
- razvoj tehnologije- novi distributivni kanali
- daljnje otvaranje tržišta i pružanje usluga iz inozemstva



Hvala na pažnji.

info@hanfa.hr

www.hanfa.hr