

Utjecaj financijske pismenosti na udio potrošačkih kredita u osobnoj potrošnji građana Republike Hrvatske sa stajališta kreditnog posrednika

Borščak, Andreja

Professional thesis / Završni specijalistički

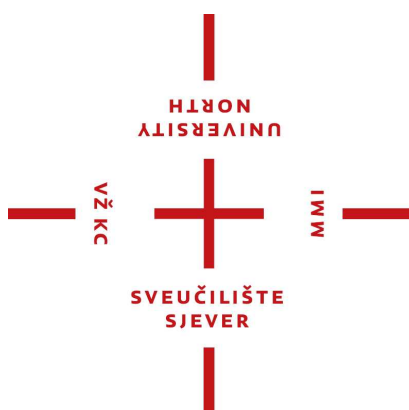
2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:184777>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-30**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





**Sveučilište
Sjever**

SPECIJALISTIČKI POSLIJEDIPLOMSKI RAD br. 002/PiEUf/2021

**UTJECAJ FINANCIJSKE PISMENOSTI NA
UDIO POTROŠAČKIH KREDITA U
OSOBNOM POTROŠNJI GRAĐANA
REPUBLIKE HRVATSKE SA STAJALIŠTA
KREDITNOG POSREDNIKA**

Andreja Borščak, mag.oec.

Varaždin, srpanj 2021.



Sveučilište Sjever

Odjel za ekonomiju

**Poslijediplomski specijalistički studij Poduzetništvo i EU
fondovi**

SPECIJALISTIČKI POSLIJEDIPLOMSKI RAD br. 002/PiEUf/2021

UTJECAJ FINANCIJSKE PISMENOSTI NA UDIO POTROŠAČKIH KREDITA U OSOBNJOJ POTROŠNJI GRAĐANA REPUBLIKE HRVATSKE SA STAJALIŠTA KREDITNOG POSREDNIKA

Studentica

Andreja Borščak, mag. oec.

Mentor

izv. prof. dr. sc. Ante Rončević

Varaždin, srpanj 2021.

SAŽETAK

Razvoj društva i tehnologije predstavlja velike izazove danas i u budućnosti. Građani RH 2020. godinu zaključili su sa 136,2 milijarde kuna kreditnih (bankarskih) obveza, dok se istovremeno u bankarskim institucijama nalazilo 219,8 milijardi kuna depozita. Istodobno broj ovršenih građana u veljači 2021. bio je 235 tisuća na ukupan broj stanovnika od oko 4 milijuna, koji su dugovali 16,9 milijardi kuna vjerovnicima, a najveći udio duga – 5,1 milijarda ili 30 % – odnosio se na dugovanja prema bankarskim institucijama kao ovrhovoditeljima. Navedeni podatci ukazali su na financijsku nestabilnost dijela građana i problem u upravljanju osobnim financijama, što predstavlja teret građanima, bankarskim financijskim institucijama, ostalim vjerovnicima te gospodarstvu i društvu u cjelini.

Temeljni je cilj istraživanja analiza potrošačkih kredita u raspoloživom dohotku građana RH i utjecaj financijske pismenosti na udio i strukturu potrošačkih kredita. Jedan je od ciljeva prikazati utječe li digitalna transformacija bankarskog sustava na povećanje potrebe za kreditnim posrednicima. Provedeno je istraživanje na reprezentativnom uzorku od 117 ispitanika, a za potrebe terenskog istraživanja korištene su statističke metode analize podataka obrađene u *Microsoft Excelu*, alatom za statističku obradu podataka, a rezultati su povezani korelacijskom i regresijskom analizom. U radu su korištene uobičajene znanstvene metode: metoda klasifikacije, metoda deskripcije, metoda kompilacije, metoda analize, metoda sinteze, metoda generalizacije, indukcija i druge koje se koriste u znanstvenoistraživačkom radu

Istraživanjem je utvrđeno da na potrošačke kredite građani odvajaju 36,4 % raspoloživog mjesečnog dohotka. Utvrđeno je da postoji potreba za rješavanjem problema financijskog obrazovanja koje je u radu predstavljeno kroz „Ured za financijsku pismenost“, projekt za sustavno i kontinuirano financijsko obrazovanje građana.

Ključne riječi: *financijska pismenosti, potrošački krediti, osobna potrošnja, kreditni posrednici*

SUMMARY

The development of society and technology presents a great challenge today and in the future. The citizens of the Republic of Croatia concluded the year 2020 with 136,2 billion HRK credit (banking) liabilities while at the same time there were 219,8 billion HRK deposits in banking institutions. At the same time, the number of executed citizens in February 2021 was 235 thousand to a total population of 4 million, who owed 16.9 billion to creditors, and the largest debt ratio – 5,1 billion or 30 % - was related to debts owed to banking institutions as bailiffs. These data indicated the financial instability of some citizens and the problem of managing personal finances, which is a burden to citizens, banking and financial institutions, other creditors and the economy and society as a whole.

The basic goal of the research is the analysis of consumer loans in the disposable income of Croatian citizens and the impact of financial literacy on the share and structure of consumer loans. One of the objectives is to show whether the digital transformation of the banking system is increasing the need for credit intermediaries. The research was conducted on a representative sample of 117 respondents and for the purpose of field research, statistical methods of data analysis were processed in Microsoft Excel, a tool for statistical data processing, and the results were related to correlation and regression analysis. The paper uses common scientific methods: classification method, description method, compilation method, analysis method, synthesis method, generalisation method, induction and other methods used in scientific research.

The research found that citizens spend 36,4 % of their disposable monthly income on consumer loans. It was determined that there is a need to solve the problem of financial education, which has been presented in the paper through the “Office for Financial Literacy”, a project for the systematic and continuous financial literacy education of citizens.

Key words: *financial literacy, consumer loans, personal consumption, credit intermediaries*

Prijava specijalističkog poslijediplomskog rada

Definiranje teme specijalističkog poslijediplomskog rada i povjerenstva

ODJEL Odjel za ekonomiju

STUDIJ poslijediplomski specijalistički studij Poduzetništvo i EU fondovi

PRISTUPNIK Andreja Borščak

MATIČNI BROJ 0016064910

DATUM 21.10.2020.

KOLEGIJ Poduzetničke financije

NASLOV RADA Utjecaj financijske pismenosti na udio potrošačkih kredita u osobnoj potrošnji građana Republike Hrvatske sa stajališta kreditnog posrednika

NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU The impact of financial literacy on the consumer credits share in the Croatian citizens personal consumption - credit intermediary's perspective

MENTOR Ante Rončević

ZVANJE izv. prof. dr. sc.

ČLANOVI POVJERENSTVA

1. prof. emer. dr. sc. Ljubo Jurčić, predsjednik
2. izv. prof. dr. sc. Dinko Primorac, član
3. izv. prof. dr. sc. Ante Rončević, mentor
4. doc. dr. sc. Petar Mišević, zamj. član
- 5.

Zadatak specijalističkog poslijediplomskog rada

BROJ 002/PiEUf/2021

OPIS

Problem financijske pismenosti i upravljanja osobnom potrošnjom prepoznat je na globalnoj razini. Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) provela je niz istraživanja u zemljama svijeta pomoću kojih su dobivena saznanja o stanju financijske pismenosti građana u regijama i pojedinim zemljama. Rezultati nisu zadovoljavajući: kako u svijetu, tako ni u Republici Hrvatskoj. Financijsko obrazovanje ističe se kao iznimno važan čimbenik upravljanja osobnim financijama pa će se u radu istraživati kroz:

- analizu udjela potrošačkih kredita u raspoloživom dohotku građana Republike Hrvatske,
- utjecaj financijske pismenosti različitih društvenih slojeva na veličinu i strukturu potrošačkih kredita,
- potrebu građana za uslugama kreditnog posrednika u strukturiranju osobne potrošnje.

Kao jedno od rješenje problema financijskog obrazovanja u radu će biti predstavljen Ured za financijsku pismenost - projekt za sustavno i kontinuirano financijsko obrazovanje građana. Cilj projekta je visoka razina dugoročne financijske sigurnosti i stabilnosti te izbjegavanje financijskih rizika, što bi u konačnici moglo pridonijeti odživom gospodarskom razvitku nacionalne ekonomije.

Zadatak specijalističkog poslijediplomskog rada (nastavak)

OPIS

Kroz odabranu temu završnog rad potrebno je:

- opisati financijski sustav Republike Hrvatske i njegove sastavnice,
- definirati pojam i uloga kreditnog posrednika u strukturiranju osobne potrošnje,
- analizirati postojeće stanje financijske pismenosti u Republici Hrvatskoj,
- predložiti projekt financijskog obrazovanja prilagođen potrebama potrošača,
- analizirati podatke o osobnoj potrošnji, indeks potrošačkih cijena i distribuciju kredita fizičkim osobama u Republici Hrvatskoj,
- procijeniti stvarnu mjesečnu potrošnja građana u Republici Hrvatskoj na potrošačke kredite,
- istražiti udio i struktura potrošačkih kredita u raspoloživom dohotku građana u Republici Hrvatskoj,
- istražiti utjecaj financijske pismenosti na strukturu financiranja osobne potrošnje te
- istražiti potrebu građana u Republici Hrvatskoj za uslugom kreditnog posrednika.

VŽ KC

MMI

ZADATAK URUČEN

15.07.2021.



POTPIS MENTORA

ZAHVALA

Obrazovanje je proces.

Pri završetku svakog procesa primjećuje se prostor za napredak i poboljšanja. To je početak kontinuiranog puta na kojem znanje daje samopouzdanje i moć.

Dio jednog dugotrajnog procesa za mene je završen. Svaki trenutak puta bio je pustolovina, a često na putu nije bilo lako. No cilj je bio uvijek jasan i prisutan.

Hvala mojoj obitelji i mom Luki koji su bili tu i vjerovali u mene, kao i onima kojima dugujem zahvalu jer su me poticali, ili ispriku jer su imali strpljenja kad nije bilo vremena za njih. Hvala svim učiteljima i profesorima koji su nesebično dijelili znanje i svojim duhom nadahnuli moje ambicije za učenjem.

Posebnu zahvalu dugujem mentoru, profesoru Rončeviću.

Danas uzdignute glave slavim još jednu veliku pobjedu!

Ambicija nije pogreška, ali nije ni glavni cilj...

A. B.

POPIS KRATICA

AD	agregatna potražnja
APN	Agencija za pravni promet i posredovanje nekretninama
AS	agregatna ponuda
BDP	bruto domaći proizvod
CPI	indeks potrošačkih cijena
CPO	<i>Credit point one</i>
DAB	Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka
DMF	dobrovoljni mirovinski fond
DOR	dospjele obveze u roku
DPS	državna poticajna sredstva
DZS	Državni zavod za statistiku
EKS	efektivna kamatna stopa
ESA	Europski sustav nacionalnih i regionalnih računa
ESBG	<i>European Savings Banks Group</i> (hrv. Europsko udruženje štednih banaka)
ESIS	Europski standardizirani informativni obrazac
EU	Europska unija
FINA	Financijska agencija
god.	godina
HANFA	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
HBOR	Hrvatska banka za obnovu i razvitak
HGK	Hrvatska gospodarska komora
HNB	Hrvatska narodna banka
HPB	Hrvatska poštanska banka
HRK	hrvatska kuna
HROK	Hrvatski registar obveza po kreditima
HSVP	Hrvatski sustav velikih plaćanja
HUB	Hrvatska udruga banaka
HUO	Hrvatski ured za osiguranje
i dr.	i drugo
i sl.	i slično
i sur.	i suradnici (koristi se kod navoda djela s više autora)
LCH	<i>Life-Cycle Consumption Theory</i> (engl. teorija životnog ciklusa potrošnje)

MFI	monetarne financijske institucije
MFIN	Ministarstvo financija
mj.	mjesec
mlrd.	milijarda
MRS	Međunarodni računovodstveni standardi
n. d.	<i>no date</i> (koristi se kod navoda literature koja nema godine izdanja)
NKS	Nacionalni klirinški sustav
npr.	na primjer
OECD	Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj
OSR	Osnovni sustav registra
OD	osobni dohodak
PPS	tekuća tržišna cijena
PWC	<i>PricewaterhouseCoopers</i>
REGOS	Središnji registar osiguranika
RH	Republika Hrvatska
SAD	Sjedinjene Američke Države
SEPA	jedinstveno područje plaćanja u eurima
SKDD	Središnje klirinško depozitarno društvo
tj.	to jest
tzv.	takozvani
UBS	naziv najveće švicarske banke
UCITS	<i>Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities</i>
WSBI	Svjetski institut za štednju i maloprodaju

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet istraživanja, ciljevi rada i hipoteze	3
1.2. Metodologija istraživanja.....	5
1.3. Struktura rada.....	6
1.4. Doprinos rada.....	6
2. FINANCIJSKI SUSTAV REPUBLIKE HRVATSKE.....	8
2.1. Službena valuta Republike Hrvatske	9
2.2. Platni sustav Republike Hrvatske.....	11
2.3. Financijska tržišta u Republici Hrvatskoj	12
2.4. Financijske institucije u Republici Hrvatskoj	13
2.4.1. Hrvatska narodna banka	14
2.4.2. Kreditne (depozitne) institucije	15
2.4.2.1. Banka	17
2.4.2.2. Štedna banka	18
2.4.2.3. Stambena štedionica.....	19
2.4.2.4. Kreditne unije.....	20
2.4.2.5. Zajmovi kreditnih institucija sa sjedištem u Europskoj uniji	21
2.4.3. Financijske (nedepozitne) institucije	25
2.4.3.1. Fondovi	26
2.4.3.2. Osiguravajuća društva	27
2.5. Nadzorno-regulatorne institucije.....	28
3. FINANCIJSKO OBRAZOVANJE	30
3.1. Financijska pismenost.....	30
3.1.1. Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti	31
3.1.2. Analiza financijske pismenosti u Republici Hrvatskoj	34
3.1.3. Teorijski pristupi ponašanju potrošača	38
3.1.4. Odgovorno ponašanje potrošača.....	40
3.2. Kreditni posrednik.....	43
3.2.1. Uloga kreditnih posrednika u kreditnom posredovanju	47
3.2.2. Potencijal kreditnog posrednika u financijskom obrazovanju	49

3.3.	Ured za financijsku pismenost	50
4.	OSOBNJA POTROŠNJA - SASTAVNICA AGREGATNE POTRAŽNJE	56
4.1.	Osobna potrošnja	65
4.1.1.	Analiza osobne potrošnje u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji	68
4.1.2.	Indeks potrošačkih cijena	72
4.1.3.	Kreditni – sastavnica osobne potrošnje	73
4.2.	Osobna štednja	79
4.3.	Nejednakost u svjetskim okvirima.....	82
5.	TERENSKO ISTRAŽIVANJE I RASPRAVA	88
5.1.	Rezultati terenskog istraživanja	89
5.1.1.	Kreditne obveze.....	93
5.1.2.	Razina financijske pismenosti	96
5.1.3.	Percepcija kreditnih posrednika.....	103
5.2.	Rasprava istraživanja	110
6.	ZAKLJUČAK.....	114
	LITERATURA	115
	POPIS TABLICA I GRAFIČKIH PRIKAZA.....	128
	POPIS SLIKA	128
	POPIS TABLICA.....	129
	PRILOG – UPITNIK.....	130

1. UVOD

Financijsko obrazovanje predstavlja znanje potrošača o financijskim proizvodima (fondovi, osiguranja, krediti i sl.) te pruža sve potrebne informacije potrošaču za maksimiziranje obrane od rizika u financijskom odlučivanju. Financijska pismenost je vještina koja pomaže u upravljanju (kontroli i planiranju) osobnim financijama. Prema istraživanju Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (u nastavku OECD) koje je provedeno 2019. na međunarodnoj razini, najveću razinu financijske pismenosti imaju Kinezi – 14,8 bod od ukupnog zbroja 21. Tim ispitivanjem mjerilo se financijsko znanje, financijsko ponašanje i odnos prema financijama. Sukladno provedenom međunarodnom istraživanju, provedeno je prilagođeno ispitivanje u Republici Hrvatskoj (u nastavku RH), gdje je 2019. prosječna ocjena financijske pismenosti iznosila 12,3 boda.

Građani RH 2020. godinu zaključili su sa 136,2 milijarde kuna kreditnih (bankarskih) obveza, dok se istovremeno u bankarskim institucijama nalazilo 219,8 milijardi kuna depozita. Ovaj fenomen objašnjava se činjenicom da manji broj ljudi ima većinu bogatstva u Hrvatskoj. Istodobno je broj ovršenih građana u veljači 2021. bio 235 tisuća (ukupni broj stanovnika je oko 4 milijuna), koji su dugovali 16,9 milijardi kuna vjerovnicima, a najveći udio duga – 5,1 milijarda ili 30 % – odnosio se na dugovanja prema bankarskim institucijama kao ovrhovoditeljima. Navedeni podatci ukazali su na financijsku nestabilnost dijela građana i problem u upravljanju osobnim financijama, što predstavlja teret građanima, bankarskim financijskim institucijama, ostalim vjerovnicima te gospodarstvu i društvu u cjelini. Postoji potreba za rješavanjem problema financijskog obrazovanja koje je u radu predstavljeno kroz „Ured za financijsku pismenost“ (u nastavku Ured), projekt za sustavno i kontinuirano financijsko obrazovanje građana. Cilj projekta je visoka razina dugoročne financijske sigurnosti i stabilnosti te izbjegavanje financijskih rizika. Pomoću Ureda je uređena komunikacija svih sudionika u Nacionalnom strateškom okviru financijske pismenosti potrošača za razdoblje 2021. – 2026. Financiranje projekta predviđeno je kroz potpore iz fondova EU. Uvedena je ideja obaveznog predmeta financijske pismenosti za djecu i mlade, provođenje radionica i ostalih aktivnosti za odrasle i osobe starije životne dobi. Planiran je i petogodišnji

kontinuirani plan financijskog obrazovanja. Unutar projekta je dodatak psihološke i pravne potpore građanima i mogućnost kontakta svakim radnim danom.

Osim nedovoljnog stupnja financijske pismenosti, promatrana je i struktura prema vrstama kredita kroz desetogodišnje razdoblje. Prema podatcima dostupnim iz analiza Hrvatske narodne banke (u nastavku HNB) od 2010. do 2020. godine vidljiv je kontinuirani rast udjela nenamjenskih potrošačkih kredita u ukupnoj distribuciji kredita fizičkim osobama, koji je u 2019. iznosio 40 % i gotovo se izjednačio sa stambenim kreditima (43 %). U 2020. iznosio je 38 % u korist nenamjenskih i 46 % u korist stambenih potrošačkih kredita. Tako visok udio nenamjenskih gotovinskih kredita može biti iznimno opasan za potrošača i kreditnu instituciju. Nenamjenski krediti se u većini slučajeva ugovaraju bez dodatnih instrumenata osiguranja na rok od 120 mjeseci, što je dugoročno visoka obveza. Uslijed nemogućnosti uredne otplate, takvi su krediti gotovo nenaplativi. Još uvijek nije posve jasan utjecaj financijske pismenosti na namjenu potrošnje kreditnih sredstava te se istraživala veza i utjecaj financijske pismenosti i struktura potrošačkih kredita.

Predmet terenskog istraživanja je utvrditi utječe li stupanj financijske pismenosti na udio potrošačkih kredita u osobnoj potrošnji građana RH i utječe li digitalna transformacija bankarskog sustava na povećanje potrebe za kreditnim posrednicima. Terenskim istraživanjem obuhvaćeni su pojedinci, a ne kućanstva. Pojam osobne potrošnje istražuje se samo kroz kreditno zaduženje. Rezultati terenskog istraživanja dobiveni su od klijenata jednog licenciranog kreditnog posrednika u RH kroz 2019. i 2020. godinu provođenjem anketnog upitnika. Uzorak skupa činilo je 117 osoba koje imaju tromjesečni prosjek raspoloživog dohotka 5.612 kuna, a kreditne obveze iznose 2.043 kune. Ispitanici u 92 % koriste nenamjenske gotovinske kredite, dok samo 6 % koristi namjenske stambene kredite. Prema istraživanju najčešći je razlog zaduženja refinanciranje postojećih kredita. Osobnu štednju koristi 24,8 % ispitanih. Zanimljivo je da se 62,2 % ispitanih smatra financijski pismenima, a 70,1 % njih nije nikad čulo za pojam financijske pismenosti. Kreditni posrednik percipiran je kao pozitivan sudionik tržišta kredita kod potrošača te je čak 97 % ispitanih zadovoljno njegovom uslugom.

1.1. Predmet istraživanja, ciljevi rada i hipoteze

Predmet istraživanja je stanje i mogućnost poboljšanja financijskog obrazovanja te utjecaj financijske pismenosti na udio potrošačkih kredita u osobnoj potrošnji građana RH. Osobna potrošnja čini 60 % ukupnog raspoloživog dohotka u RH, a istraživanjem je utvrđeno da na potrošačke kredite građani odvajaju 36,4 % raspoloživog mjesečnog dohotka.

Temeljni cilj istraživanja je analiza potrošačkih kredita u raspoloživom dohotku građana RH i utjecaj financijske pismenosti na udio i strukturu potrošačkih kredita. Raspoloživi dohodak čine sredstva koja ostaju potrošaču nakon što se od ukupnog dohotka oduzmu neposredni porezi i transferna plaćanja. Financijska pismenost je vještina upravljanja osobnim financijama. Jedan od ciljeva je prikazati utječe li digitalna transformacija bankarskog sustava na povećanje potrebe za kreditnim posrednicima. Kreditni posrednici su pravne osobe koje spajaju banke s krajnjim potrošačem bankarskih proizvoda. Promatranjem rezultata terenskog istraživanja analiziraju se ciljevi rada.

U istraživanju su postavljene tri hipoteze, osnovna i dvije pomoćne, a zadatak je bio potvrditi ih ili opovrgnuti.

HIPOTEZA 1: Hrvatskim građanima nenamjenski krediti više opterećuju raspoloživi dohodak nego stambeni krediti.

Razvoj, ponuda i dostupnost financijskih proizvoda utječe na visok stupanj potražnje za njima pa su gotovinski i stambeni potrošački krediti izuzetno pristupačni građanima. Osim odlaska u bankarsku instituciju i traženja ponude, sve je zastupljenija mogućnost korištenja internetskog i mobilnog bankarstva koje čine kreditne proizvode pristupačnima jednim klikom miša ili potvrdom na mobilnom uređaju – bez komplikacija i gubitka vremena, što privlači modernog potrošača. Ujedno potrošači koriste blagodatni ugovaranja bankarskih proizvoda bez dokumentacije i dodatnih troškova. Moguće je ugovaranje gotovinskog kredita u nekoliko minuta, vrlo je jednostavno, a sredstva se koriste u razne svrhe. Stambeni krediti su kompleksniji i obavezno je namjensko korištenje sredstava.

HIPOTEZA 2: Financijska pismenost građana utječe na strukturu financiranja osobne potrošnje.

Financijska pismenost je sposobnost donošenja odgovarajućih odluka u upravljanju osobnim i obiteljskim financijama. To je vještina upravljanja osobnim proračunom. Uključuje znanje pojedinaca o odgovornom potrošačkom ponašanju, zaduživanju i štednji i/ili investicijama. Struktura financiranja osobne potrošnje odnosi se na izvore sredstava financiranja – vlastita sredstva (zarađena, dobivena, naslijeđena) ili tuđa sredstva (kredit). Osobna potrošnja je zbroj svih izdataka kućanstva na svu robu, npr. za trajna potrošna dobra (automobile, namještaj, televizore), netrajna potrošna dobra (hrana, odjeća, benzin) i usluge (masaže, financijske usluge, obrazovanje, zdravstvo). Istražena je veza između razine financijske pismenosti i strukture kreditnih zaduženja.

HIPOTEZA 3: Digitalnom transformacijom raste potreba za uslugom kreditnog posrednika.

Tehnološki napredak i digitalnu transformaciju posljednje generacije opisuje industrija 4. 0. To je organizacija proizvodnih procesa u kojoj komuniciraju tehnologija i uređaji za autonomno međusobno komuniciranje i tako nadziru fizičke procese, stvaraju virtualne kopije fizičkog svijeta i donose decentralizirane odluke. Glavni elementi industrije 4. 0 su internetske stvari (povezivanje stvari i uređaja sa ljudima putem interneta) i internetska usluga (pristup uslugama kako bi se izvršile određene funkcije i konzumirale pripadajuće koristi). Monetarni je sustav također uključen u digitalnu transformaciju kojoj je svrha unapređenje proizvoda, optimizacija troškova i stjecanje konkurentske prednosti, ali i ispunjavanje želja i potreba kupaca. Visokokonkurentno tržište nameće vrlo brza poboljšanja i prilagodbu, što može otvoriti vrata kreditnim posrednicima u strukturiranju osobne potrošnje građana.

Cilj rada bio je iskoristiti znanje i ponuditi rješenje sustavnog, kontinuiranog i koordiniranog financijskog obrazovanja građana RH kojim bi se osigurala dugoročna financijska stabilnost pojedinca. Znanjem o financijama pojedinci mogu utjecati na svoj odnos prema potrošnji, ali i štednji i ulaganjima raspoloživog dohotka. Predlaže se projekt „Ured za financijsku pismenost“ u poglavlju „Financijsko obrazovanje“.

1.2. Metodologija istraživanja

Jedan dio rada odnosi se na istraživanje za stolom (engl. *desk research*) – korištenjem sekundarnih podataka, kojima se definiraju pojmovi, a uz teorijski dio rada prikupljeni su i analizirani najnoviji dostupni statistički podatci. Izvori korišteni u radu su knjige, internetski izvori i časopisi te znanstveni članci. Podastrijeti su podatci o suvremenim kretanjima i provedenim anketnim istraživanjima iz baza Državnog zavoda za statistiku (u nastavku DZS), Eurostata i Hrvatske narodne banke (u nastavku HNB).

Terensko istraživanje provedeno je samostalno (engl. *research on field*) pomoću anketnog upitnika. Rezultati istraživanja su primarni podatci, a primarni i sekundarni podatci temelj su analize i rasprave te zaključka rada. Anketni upitnik metoda je terenskog istraživanja provedenog u radu. Skup je ciljan, a to su klijenti koji su od 11. siječnja 2019. do 30. listopada 2020. god. kod kreditnog posrednika realizirali kredit. U tom razdoblju provedeno je terensko istraživanje. Skup se sastoji od 218 klijenata, a prikupljeno je 117 anketa koje čine uzorak. Ciljani uzorak bio je minimalno 100 ispitanika. Ispitanici su punoljetne žene i muškarci, državljani RH. Ispitanici su anonimno ispunjavali upitnike u pisanom obliku. U istraživanju je korišten upitnik od 44 pitanja (u prilogu rada), a ispitanici su odgovarali na pitanja zatvorenog i otvorenog tipa. Obrazac anketnog upitnika distribuirao se putem platforme Google Forms i u tiskanom obliku. Isključivo za potrebe terenskog istraživanja korištene su statističke metode analize podataka obrađene u Microsoft Excelu, alatom za statističku obradu podataka, a rezultati su povezani korelacijskom i regresijskom analizom.

U radu su korištene uobičajene znanstvene metode: metoda klasifikacije, metoda deskripcije, metoda kompilacije, metoda analize, metoda sinteze, metoda generalizacije, indukcija, deduktivna metoda, apstrakcija, konkretizacija i dokazivanje koje se koriste u znanstvenoistraživačkom radu.

1.3. Struktura rada

Osim uvoda i zaključka, rad je podijeljen na četiri cjeline.

Kroz prvu cjelinu nazvanu *Financijski sustav Republike Hrvatske*, prikazuje se i definira shema financijskog sustava RH te se kroz službenu valutu, platni sustav i financijska tržišta u RH dolazi do ključnog dijela cjeline, a to je razdioba financijskih institucija u Republici Hrvatskoj. Prikazani su i istraženi podatci o Hrvatskoj narodnoj banci kao i depozitnim i nedepozitnim institucijama. Definirane su i nadzorno-regulatorne institucije koje kontroliraju financijski sustav.

U sljedećoj cjelini definiran je pojam financijskog obrazovanja te postoji teorijski pristup i analiza postojećeg stanja financijske pismenosti. Kreditni posrednici prijedlog su sudionika za provođenje projekta financijskog obrazovanja „Ured za financijsku pismenost“ kojim bi se sustavno provodilo financijsko obrazovanje te je projektom predloženo rješenje poboljšanja i dostupnosti financijske pismenosti.

Slijedi poglavlje o osobnoj potrošnji koja je promatrana sa stajališta makrorazine kao sastavnica agregatne potražnje. Analizirana je osobna potrošnja, indeks potrošačkih cijena i distribucija kredita fizičkim osobama u RH kroz razdoblje od 2010. do 2020. godine. Osobnoj potrošnji je suprotstavljen i pojam osobne štednje te su uspoređene nejednakosti u svjetskim okvirima.

Slijedi cjelina *Terensko istraživanje i rasprava* koja sadržava rezultate terenskog istraživanja i raspravu rezultata.

Na kraju rada je popis literature, grafikona, slika i tablica te prilog (anketni upitnik).

1.4. Doprinos rada

Temeljem rezultata znanstvenog istraživanja, znanstveni doprinos je usvajanje prijedloga projekta financijskog obrazovanja građana RH kroz „Ured za financijsku pismenost“. Projekt omogućuje pristup financijskom obrazovanju svim građanima i njime će biti identificirani ključni parametri za opismenjavanje građana. Teži se poboljšanju postojećeg stanja te provođenju kontinuiranog, koordiniranog i

sustavnog obrazovanja građana jer se postojeći programi provode sporadično i nekontinuirano. Projekt predviđa:

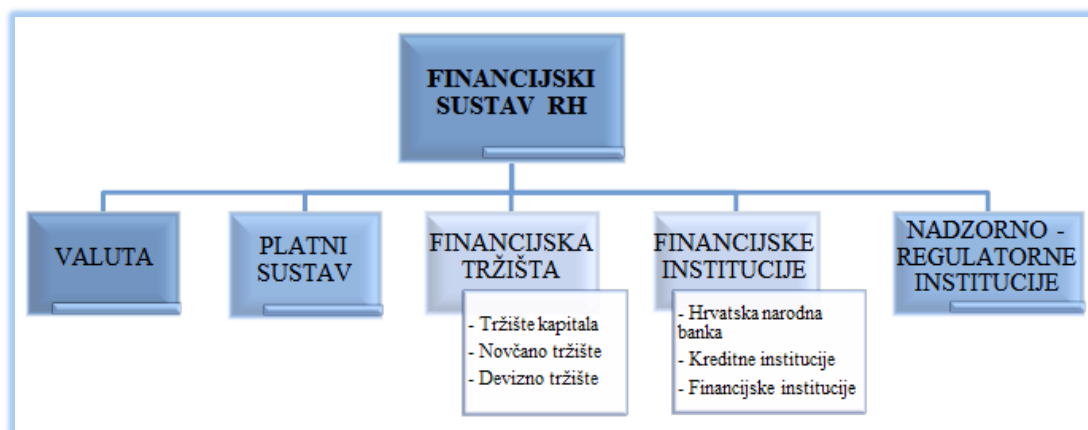
- uvođenje obaveznog predmeta financijske pismenosti u obrazovne ustanove
- petogodišnji kontinuirani plan financijskog obrazovanja koji provode svi sudionici Nacionalnog strateškog okvira za financijsku pismenost potrošača za razdoblje 2021. – 2026., a ne jednogodišnju aktivnost (ili jedan događaj u pet godina)
- uvođenje pravne i psihološke potpore
- svakodnevnu dostupnost od 7 do 21 sat.

Konkretni aktivnosti uzrokovat će povećanje broja financijski pismenih građana, što će rezultirati pouzdanim odlukama o osobnim financijama, odnosno o osobnoj potrošnji te smanjiti rizično ponašanje - zaduživanje i ulaganje. Predviđeno je i praćenje potrošača u usvajanju novih znanja kako bi se sa sigurnošću mogao utvrditi utjecaj na poboljšanje znanja i planiranje financija te odabir financijskih proizvoda.

Svjetska organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj prepoznala je važnost financijske pismenosti i Europska unija je krenula u poboljšanje financijskog obrazovanja svojih građana. U sustavnom provođenju financijskog obrazovanja treba sudjelovati država, nadležno ministarstvo i sve institucije, ustanove i udruge koje bi mogle preuzeti ulogu edukatora. Ovim je radom analizirano trenutno stanje, ali i dan prijedlog provedbe financijskog obrazovanja. Apel je na lošem poznavanju financijskih proizvoda, a prijedlogom sustavnog provođenja i praćenja financijskog obrazovanja cijelog stanovništva potiče se ekspanzija i razvoj hrvatske ekonomije i gospodarstva.

2. FINANCIJSKI SUSTAV REPUBLIKE HRVATSKE

Financijski sustav se u knjizi *Financijske institucije i tržišta* (Lešić i Gregurek 2013) definira kao skup svih financijskih institucija, financijskih oblika i instrumenata. Financijski sustav zadaće ispunjava preko brojnih i različitih financijskih tržišta na kojima se prema specifičnim pravilima i uvjetima trguje, ne samo bankovnim depozitima i kreditima, već i vrijednosnicama državnog duga ili zadužnicama poduzeća, dionicama, izvedenim, deriviranim financijskim oblicima, devizama i sl. (...) Zadaća je financijskog sustava prikupljanje štednje od suficitarnih sektora i davanje kredita deficitarnim sektorima. Bez štednje nema investicija, a bez investicija nema rasta. Efikasna alokacija štednje na pojedine investicijske projekte utječe na povećanje rasta. Zato financijski sektor svojom alokativnom i tehničkom efikasnošću utječe na ubrzanje gospodarskog razvoja¹.



Slika 1 Struktura financijskog sustava RH

Izvor: HNB, 2015a.

Na *slici 1* prikazano je da financijski sustav RH čine:

- 1) službena valuta
- 2) platni sustav
- 3) financijska tržišta
- 4) financijske institucije
- 5) nadzorno-regulatorne institucije.

¹ Odlomak preuzet iz: Lešić, Z. i Gregurek, M. (2013). *Financijske institucije i tržišta*. Zaporešić: Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“ – str. 2.

2.1. Službena valuta Republike Hrvatske

Službena je valuta u RH od 30. svibnja 1994. hrvatska kuna (u nastavku HRK) koja je i zakonsko sredstvo plaćanja. Prethodna valuta bila je hrvatski dinar, a uvođenje kune kao novčane jedinice RH i zamjena hrvatskog dinara bili su velik logistički pothvat, čiju je koordinaciju vodila HNB, koja je osigurala nesmetan rad platnog sustava (HNB, *no date* – u nastavku n.d.).



Slika 2 Hrvatska kuna (novčanice i kovanice)

Izvor: eIvanec, 2015.

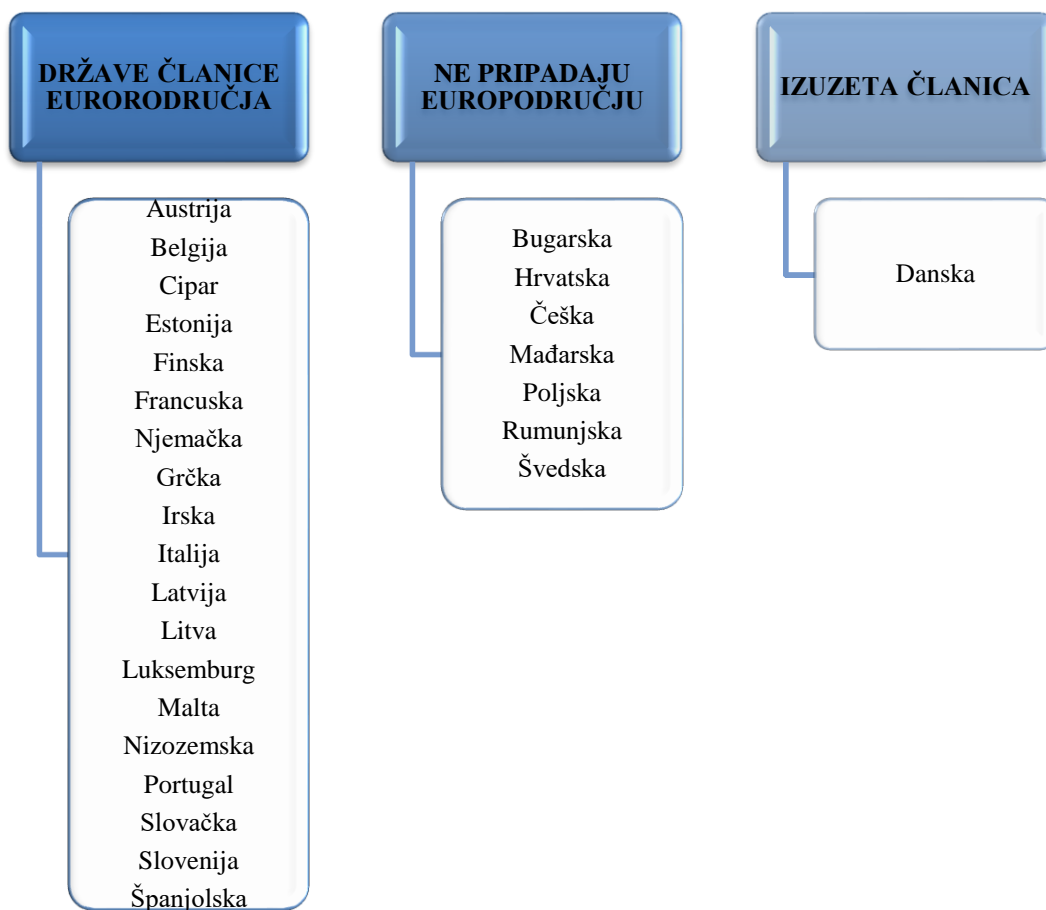
Na *slici 2* prikazani su apoeni hrvatske kune. Papirnati novac – 10, 20, 50, 100, 200, 500 i 1.000 kuna i kovanice – 1, 2 i 5 kuna te 1, 2, 5, 10, 20 i 50 lipa (stoti dio kune).

Službena će se valuta u RH uskoro promijeniti. Tijekom 2017. god. pokrenuta je inicijativa Vlade RH za ulaskom u europodručje (države kojima je euro službena valuta), a 2018. donesena je i Strategija za uvođenje eura kao službene valute u RH te zamjenu hrvatske kune eurom. U 2020. godini Hrvatska je zadovoljila uvjete za ulazak u europski tečajni mehanizam ERM II² i planirano je pristupanje europodručju 1. siječnja 2023. godine.

Euro je najopipljiviji dokaz europskih integracija, svakodnevno ga koristi oko 341 milijun ljudi, što znači da je druga najčešće korištena valuta na svjetskoj razini.

² Skraćenica ERM II (engl. *Exchange rate mechanism II*) upotrebljava se u Sporazumu od 16. ožujka 2006. između Europske središnje banke i nacionalnih središnjih banaka država članica izvan europodručja, kojim se utvrđuju operativni postupci i uspostavljanje tečajnoga mehanizma u trećoj fazi ekonomske i monetarne unije. (Izvor: Hrvatsko strukovno nazivlje – Struna, 2011.)

Prednosti zajedničke valute očite su svakome tko putuje u inozemstvo ili kupuje putem internetskih stranica iz druge države članice EU-a. *Slika 3* prikazuje prvu kolonu država članica EU u kojima je službena valuta euro, a sada europodručje čini 19 država, što znači da su nacionalnu valutu zamijenile eurom. U drugoj su koloni države koje će se pridružiti europodručju kad ispune potrebne uvjete. Uglavnom je riječ o državama članicama koje su pristupile Uniji 2004., 2007. i 2013., nakon uvođenja eura 2002. Danska je izuzeta od uvođenja jedinstvene valute eura (država članica koja je dogovorila izuzeće od bilo kojeg zakonodavnog akta ili ugovora Europske unije i ne sudjeluje u određenim područjima politike) i ona je nakon pristupanja EU-u zadržala svoju valutu (dansku krunu) (Europa.eu 2020).



Slika 3 Zemlje EU koje koriste i ne koriste euro kao službenu valutu

Izvor: Europa.eu, 2020.

2.2. Platni sustav Republike Hrvatske

U platnom sustavu RH fizičke i pravne osobe obavljaju sve bezgotovinske platne transakcije u zemlji i s inozemstvom preko pružatelja platnih usluga, najčešće preko poslovnih banaka (HNB, 2015a).

Platni promet u RH odvija se preko pet platnih sustava (HNB, 2020k):

- 1) Hrvatski sustav velikih plaćanja (u nastavku HSVP)
- 2) Nacionalni klirinški sustav (u nastavku NKS)
- 3) Sustav NKSInst
- 4) Sustav TARGET2
- 5) Sustav EuroNKS

koji su prema istom HNB-ovom izvoru definirani u nastavku teksta.

Hrvatski sustav velikih plaćanja međubankovni je platni sustav za namiru platnih transakcija u kunama između njegovih sudionika. HSVP funkcionira kao RTGS sustav (engl. *Real time gross settlement system*) u kojemu se platne transakcije namiruju u realnom vremenu na bruto načelu. HSVP je započeo s radom u travnju 1999. godine, a HNB je njegov vlasnik i operativni upravitelj.

Nacionalni klirinški sustav međubankovni je platni sustav za multilateralni obračun po neto načelu većeg broja platnih transakcija koje glase na relativno male iznose. NKS je platni sustav koji omogućuje obračun platnih transakcija svih sudionika u kunama, a započeo je s radom 5. veljače 2001.

NKSInst platni je sustav za izvršenje platnih transakcija u kunama, između platitelja i primatelja plaćanja, u gotovo realnom vremenu [instant jedinstveno područje plaćanja u eurima (u nastavku SEPA) kreditni transfer]. Najnoviji je platni sustav, a započeo je s radom 29. listopada 2020.

Sustav TARGET2 platni je sustav za namiru platnih transakcija u eurima u realnom vremenu na bruto načelu. TARGET2-HR nacionalna komponenta započela je s radom 1. veljače 2016. u skladu s Nacionalnim planom migracije na SEPA (engl. *Single euro payments area*).

EuroNKS platni je sustav koji obrađuje međubankovne platne transakcije SEPA kreditnih transfera u eurima. Platni sustav EuroNKS započeo je s radom 6. lipnja 2016. u skladu s Nacionalnim planom migracije na SEPA.

2.3. Financijska tržišta u Republici Hrvatskoj

U financijskom sustavu RH, financijska tržišta dijele se na (HNB, 2015a):

- 1) novčano tržište
- 2) devizno tržište
- 3) tržište kapitala

i objašnjene su u nastavku teksta, također prema izvoru HNB (2015a).

Novčano tržište je prostor u kojem poslovne banke prikupljaju slobodna novčana sredstva i pozajmljuju ih pravnim i fizičkim osobama. Banke pozajmljuju likvidnost međusobno (međubankovno tržište) na novčanom tržištu i od pravnih osoba koje nisu bankovne institucije. Banke to mogu činiti neposredno ili posredstvom Tržišta novca i kratkoročnih pozajmica d.d. (u nastavku TNZ).

Na deviznom tržištu banke spajaju domaću potražnju za inozemnom valutom i inozemnu potražnju za domaćom valutom. Osim banaka na deviznom tržištu djeluju i ovlaštene mjenjači, čije poslovanje regulira HNB, a nadzire Ministarstvo financija (u nastavku MFIN) – Financijski inspektorat. Ovlaštene mjenjači mogu trgovati isključivo stranom gotovinom i čekovima te samo s fizičkim osobama, a poslovne banke mogu trgovati i devizama (stranim depozitnim novcem) te s pravnim osobama. Banke, država i međunarodne institucije inozemnim valutama trguju i s HNB-om, neposredno ili na takozvanim (u nastavku tzv.) deviznim aukcijama, a HNB tim transakcijama regulira tečaj hrvatske kune.

Tržište kapitala (burza) je prostor na kojem pravne i fizičke osobe trguju instrumentima tržišta kapitala i duga za ulaganje, posredovanjem ovlaštenih brokera. Trgovina se odvija putem Zagrebačke burze, a za urednu namiru transakcija kupnje i prodaje vrijednosnih papira zaduženo je Središnje klirinško depozitarno društvo (u nastavku SKDD).

2.4. Financijske institucije u Republici Hrvatskoj

Financijski sektor (sektor financijskih institucija) obuhvaća monetarne financijske institucije, druge financijske institucije, osiguravajuća društva i mirovinske fondove. Monetarne financijske institucije (u nastavku MFI) čine središnja banka (HNB) i druge monetarne financijske institucije (kreditne i financijske institucije). Kreditne institucije (banke, štedne banke i stambene štedionice) jesu one institucije kojima je HNB izdao odobrenje za rad u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama. Depozitne institucije sastoje se od investicijskih fondova osim novčanih fondova, drugih financijskih posrednika, pomoćnih financijskih institucija (uključujući i institucije kao što su SKDD, Hanfa i Fina) i tzv. vlastitih financijskih institucija i zajmodavaca (HNB 2017).

Prema udjelu pojedinog posrednika u imovini financijskog sustava, najzastupljenije financijske institucije u RH su kreditne institucije, među kojima se ističu banke. Osim poslovnih banaka na tržištu su i stambene štedionice koje potiču namjensku štednju i kreditiraju stambeno zbrinjavanje: Hrvatska banka za obnovu i razvitak (u nastavku HBOR) koja obavlja funkciju razvojne i izvozne banke te kreditne institucije iz drugih zemalja EU-a. Zajedno s kreditnim institucijama važniji financijski posrednici – mjereno udjelom u ukupnoj financijskoj imovini sustava – su obvezni i dobrovoljni mirovinski fondovi, osiguravajuća društva, investicijski i novčani fondovi te društva za lizing i faktoring (HNB 2015a).

Tržišta na kojima operiraju financijske institucije su financijska tržišta. Posebno je karakteristično za financijsku industriju da je poslovanje financijskih institucija podložno značajnoj zakonskoj i ekspertnoj regulaciji koju provode središnja banka, regulatori financijskih tržišta i ekspertna udruženja koja nastoje osigurati pravedne postupke i transparentnost poslovanja s financijskim instrumentima³ (Orsag 2003: 28).

³ Financijski instrument je ugovor koji ugovornim stranama stvara odnos financijske imovine i financijske obveze.

Financijska institucija (engl. *Financial institution*, njem. *Geldinstitution*) je ustanova koja prikuplja novčane fondove i usmjerava ih u financijske plasmane (HRPortfolio, n.d), a klasificirane su kao:

- 1) središnja banka
- 2) kreditne (depozitne) institucije
- 3) financijske (nedepozitne) institucije.

2.4.1. Hrvatska narodna banka

Narodna banka Hrvatske osnovana je 21. prosinca 1990. godine, a 1997. godine mijenja naziv u Hrvatska narodna banka. U 100-postotnom je državnom vlasništvu, a temeljni kapital iznosi dvije milijarde i petsto milijuna kuna.

Hrvatska narodna banka središnja je banka RH. U svom je radu samostalna i neovisna, a izvješća o svom djelovanju podnosi Hrvatskom saboru. HNB je i sastavni dio Europskog sustava središnjih banaka (HNB 2016a).

Osnovni cilj HNB-a jest održavanje stabilnosti cijena, pri čemu HNB vodi računa i o stabilnosti financijskog sustava u cjelini. HNB vodi monetarnu politiku, upravlja međunarodnim pričuvama RH, izdaje hrvatski novac – kunu, izdaje odobrenja za rad kreditnim institucijama, kreditnim unijama te institucijama za platni promet i elektronički novac te nadzire njihovo poslovanje. HNB također izdaje odobrenja za rad ovlaštenim mjenjačima (HNB 2020k).

Neovisnost HNB-a u skladu je s člankom 130. Ugovora o EU, kojim se jamči neovisnost nacionalnih središnjih banaka EU. Neovisnost središnje banke obuhvaća više aspekata (HNB 2020k):

- *funkcijsku* (jasno definiran cilj i samostalnost u odabiru mjera i instrumenata za njegovo ostvarivanje)
- *institucionalnu* (središnja banka donosi odluke neovisno o utjecaju drugih institucija)
- *osobnu* (jamči se zaštita dužnosnika HNB-a od vanjskih pritisaka, isključuju se sukobi interesa i precizno su definirani uvjeti za izbor i razrješenje guvernera i drugih članova Savjeta HNB-a)

- *financijsku* (mogućnost autonomnog pribavljanja financijskih sredstava za potrebe ostvarivanja svog mandata, pri čemu prihode i rashode određuje narav monetarne politike).

Savjet HNB-a najviše je tijelo hrvatske središnje banke i sastoji se od osam članova, a čine ga guverner, zamjenik guvernera i šest viceguvernera. Predsjednik Savjeta je guverner Boris Vujčić, a Savjet HNB-a utvrđuje okvir i mjere monetarne i devizne politike te određuje strategiju i politiku upravljanja međunarodnim pričuvama RH. (...) Savjet HNB-a također donosi Statut HNB-a, financijski plan HNB-a, financijska izvješća HNB-a i izvješća o monetarnoj politici prema Zakonu o Hrvatskoj narodnoj banci⁴. Kako bi efikasnije provodio monetarnu i tečajnu politiku, HNB može u svoje ime izdavati vlastite vrijednosne papire koji glase na domaću ili inozemnu valutu te na financijskim tržištima ugovarati kupnje, prodaje i zamjene vrijednosnih papira te drugih lako utrživih financijskih instrumenata. Na taj način središnja banka može sudjelovati na novčanom i deviznom tržištu te može utjecati na likvidnost domaćega financijskog tržišta (HNB 2019a).

2.4.2. Kreditne (depozitne) institucije

Kreditne institucije su institucije kojima je HNB izdala odobrenje za rad u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama⁵ (sadrži odobrenje za pružanje bankovnih usluga, a može sadržavati i odobrenje za pružanje osnovnih i dodatnih financijskih usluga), a čija je djelatnost primanje depozita ili ostalih povratnih sredstava od javnosti te odobravanje kredita za vlastiti račun (HNB, 2020a).

Kreditna institucija u RH može se osnovati kao banka, štedna banka ili stambena štedionica, a popis svih kreditnih institucija vidljiv je u tablici 1. U sektor kreditnih institucija ne uključuju se banke u likvidaciji i banke u stečaju.

Fizička osoba – potrošač može se zadužiti i investirati u kreditne institucije sa sjedištem u RH koje imaju odobrenje za rad od HNB-a. Kreditne institucije koje nemaju sjedište u RH također su dostupne na tržištu. Takvim institucijama odobrenje

⁴ Zakon o Hrvatskoj narodnoj banci. (2020). NN 75/08, 54/13, 47/20.

⁵ Zakon o kreditnim institucijama. (2020). NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18, 70/19, 47/20, 146/20.

za rad izdaje nadležno tijelo matične države, a ako im je matična država osnivanja članica EU-a, mogu poslovati u RH, no nisu pod nadzorom HNB-a pa ih HNB definira kao „Kreditne i financijske institucije sa sjedištem u EU koje mogu neposredno pružati uzajamno priznate usluge na području Republike Hrvatske“.

Tablica 1 Kreditne institucije u RH

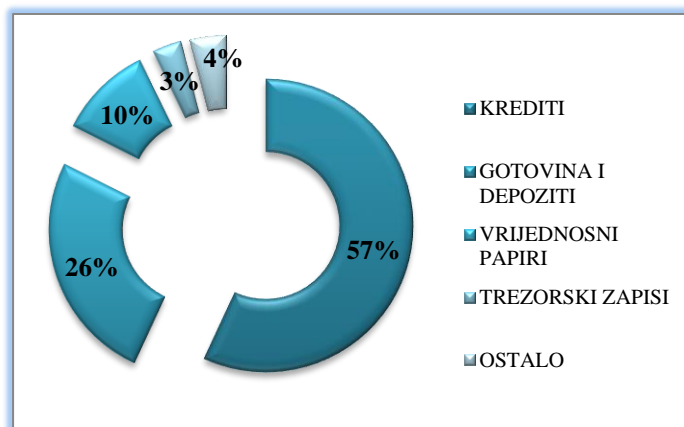
KREDITNE INSTITUCIJE	
Banke	
Addiko Bank d. d.	KentBank d. d.
Agram banka d. d.	OTP banka d. d.
Banka Kovanica d. d.	Partner banka d. d.
Croatia banka d. d.	Podravska banka d. d.
Erste&Steiermärkische Bank d. d.	Privredna banka Zagreb d. d.
Hrvatska poštanska banka d. d.	Raiffeisenbank Austria d. d.
Imex banka d. d.	Samoborska banka d. d.
Istarska kreditna banka Umag d. d.	Sberbank d. d.
J&T banka d. d.	Slatinska banka d. d.
Karlovačka banka d. d.	Zagrebačka banka d. d.
Štedne banke	
Stambene štedionice	
PBZ stambena štedionica d. d.	
Raiffeisen stambena štedionica d. d.	
Wüstenrot stambena štedionica d. d.	
Ostale institucije	
Hrvatska banka za obnovu i razvitak	
Kreditne unije	
Kreditne institucije iz Europske unije⁶	
Kreditne i financijske institucije sa sjedištem u EU koje mogu neposredno pružati uzajamno priznate usluge na području Republike Hrvatske.	
Predstavništva stranih banaka	
HNB, u skladu s člankom 95. Zakona o kreditnim institucijama, vodi registar predstavništava kreditnih institucija u RH. Predstavništva kreditnih institucija iz trećih zemalja osnivaju se u RH nakon dobivanja odobrenja HNB. Trenutačno u RH ne postoje osnovana predstavništva kreditnih institucija iz trećih zemalja. Za predstavništva kreditnih institucija iz Europske unije ne postoji obveza registriranja.	
Podružnice stranih kreditnih institucija	
BKS Bank AG	

Izvor: HNB, 2015d.

⁶ Popis svih institucija dostupan je na poveznici u popisu literature: HNB, 2020k.

2.4.2.1. Banka

Banka je financijska institucija kojoj je glavna djelatnost posredovanje u novčanim i kreditnim poslovima. Banka prima novčana sredstva u polog (depozit) i plasira ih u kredite i tzv. novčane investicije, baveći se i financijskim uslugama. Depozitni i kreditni poslovi najvažnije su obilježje banke, a popis svih aktivnih banaka u RH vidljiv je u tablici 1. Kao predstavnik svih pozajmljivača s jedne i svih uzajmljivača s druge strane, ona uz zadaću prijenosa novčanih sredstava ima i važnu alokativnu, usmjeravajuću funkciju, koja joj omogućuje snažan utjecaj na razvoj nacionalnog gospodarstva. Ostale funkcije, štedna, funkcija likvidnosti, kreditna, funkcije plaćanja, čuvanja kupovne moći i smanjivanja rizika, su gospodarsko-političke funkcije. Banke su najvažnije posredničke financijske institucije i predstavljaju glavninu financijskog sustava svih zemalja. Bankovni je posao „javni interes“, povlastica i monopol pa se osnivanje i poslovanje banaka uređuje zakonom, a njime se uređuje da druga poduzeća ne mogu u svojem nazivu imati riječ „banka“ ili izvedenice od te riječi ako nisu osnovane kao banka (Hrvatska enciklopedija 2020a). Temeljni kapital za osnivanje banke u RH je 40 milijuna kuna.



Grafikon 1 Aktiva bilance banaka u RH na dan 31. 12. 2020.

Izvor: HNB, 2020a.

Na grafikonu 1 prikazana je aktiva u bilanci banaka u RH na dan 31. prosinca 2020. te je jasno vidljivo da se najveći udio u strukturi aktive banaka odnosi na kredite, čak 57 %.

2.4.2.2. Štedna banka

Štedna banka je kreditna institucija za čije je osnivanje potreban manji inicijalni kapital nego banci (8 milijuna kuna) te može obavljati manji opseg poslova (HNB, 2020a). Štedna banka je kreditna institucija koja je osnovana kao dioničko društvo sa sjedištem u RH i u usporedbi s bankama ima sužen obuhvat usluga, odnosno osim bankovnih usluga može obavljati: usluge izdavanja garancija ili drugih jamstava, odobravanje kredita (uključujući potrošačke i hipotekarne), trgovanje za svoj račun (instrumenti tržišta novca, ostali prenosivi vrijednosni papiri, strana sredstva plaćanja, mjenjački poslovi) i usluge platnog prometa u zemlji (*Point of single contact*, 2017).

Trenutno u RH ne posluje ni jedna štedna banka, a štedne banke koje su imale odobrenje za rad od HNB-a su Obrtnička štedna banka d.d., Tesla štedna banka d.d. i Štedbanka d.d., koje su danas u procesu likvidacije ili u stečaju. Na svjetskoj razini postoji velik interes za kreditiranje obrta i malih poduzeća putem štednih banaka. Udruženja WSBI i ESGB postoje niz godina i uspijevaju u spajanju štednih banaka diljem Europe i svijeta.

WSBI (engl. *The World Savings and Retail Banking Institute*) je udruga koja zastupa interese 6.760 štednih i maloprodajnih banaka širom svijeta. Ona podržava ciljeve G20⁷ u postizanju održivog, uključivog i uravnoteženog rasta te otvaranje novih radnih mjesta, bilo u razvijenim ili manje razvijenim zemljama. Članovi WSBI-a imaju ukupnu imovinu od 16 bilijuna dolara i opslužuju oko 1,7 milijardi klijenata u gotovo 80 zemalja koji traže usluge bankarstva na malo (WSBI-ESBG, 2017).

ESBG (engl. *European Savings Banks Group*) je udruga koja predstavlja lokalno usmjeren europski bankarski sektor, pomažući štednim i maloprodajnim bankama u 21 europskoj zemlji ojačati mala i srednja poduzeća. ESGB ujedinjuje

⁷ Skupina G20 vodeći je međunarodni forum za globalnu gospodarsku suradnju. Članovi G20 su: Argentina, Australija, Brazil, Kanada, Kina, Francuska, Njemačka, Indija, Indonezija, Italija, Japan, Republika Koreja, Meksiko, Rusija, Saudijska Arabija, Južna Afrika, Turska, Ujedinjeno Kraljevstvo, Sjedinjene Države i Europska unija. Članice G20 čine 85 % svjetske ekonomije, 75 % globalne trgovine i dvije trećine svjetske populacije, uključujući više od polovice siromašnih na svijetu. (Izvor: Australian Government, n.d.)

oko 885 banaka u EU, koje zajedno zapošljavaju 656.000 ljudi koji su poticani na inovacije na 48.900 prodajnih mjesta. Članovi ESBG-a imaju ukupnu imovinu od 5,3 bilijuna eura i opslužuju 150 milijuna Europljana uslugama bankarstva na malo (WSBI-ESBG, 2017).

2.4.2.3. Stambena štedionica

Stambena štedionica je kreditna institucija koja se osniva i posluje prema odredbama Zakona o kreditnim institucijama i Zakona o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje⁸. To su specijalizirane kreditne institucije osnovane od strane banke ili društva za osiguranje koje prikupljaju novčane depozite od fizičkih i pravnih osoba radi rješavanja stambenih potreba štediša, odobravanjem stambenih kredita uz financijsku potporu države (državna poticajna sredstva – u nastavku DPS) na području RH samo u domaćoj valuti. Odobrenje za osnivanje i rad stambene štedionice, na osnovi pisanog zahtjeva, daje HNB, uz prethodnu suglasnost MFIN (*Point of single contact*, 2017).

Temeljni kapital za osnivanje stambene štedionice je 20 milijuna kuna.

Tablica 1 (str. 15) prikazuje stambene štedionice koje djeluju u RH, a razlog zašto je tržište ostalo bez čak dvije stambene štedionice u posljednje dvije godine jest odluka države o kontinuiranom smanjivanju državnih poticajnih sredstava na štednju. Na internetskim stranicama MFIN RH može se pronaći dinamika DPS-a od 1998. do 2019. godine. Vidljivo je da je uvođenjem stambene štednje 1998. visina DPS-a bila određena kao fiksni postotak, 25 % od iznosa raspoložive stambene štednje uplaćene u godini za koju se isplaćuju DPS, a najviše do iznosa od 5.000 kuna raspoložive stambene štednje po stambenom štediši tijekom jedne kalendarske godine. Dakle, $5.000 \text{ kuna} * 25 \% = 1.250 \text{ kuna}$. S godinama se DPS smanjivao pa je tako primjerice DPS za stambenu štednju prikupljenu za 2019. iznosio samo 1,2 %, odnosno 60 kuna godišnje.

Osim banaka, štednih banaka i stambenih štedionica, na financijskom tržištu pojavljuju se još neki oblici kreditnih nebankarskih institucija.

⁸ Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje. (2014). NN 109/97, 117/97, 76/99, 10/01, 92/05, 21/10, 15/13, 139/13, 151/14, 110/15.

2.4.2.4. Kreditne unije

Kreditna unija je posebna vrsta financijske institucije čije je poslovanje ograničeno samo na njezine članove, a može je osnovati najmanje 30 osoba koje imaju zajednički interes i djeluju s ciljem unapređenja i zaštite međusobnog interesa na načelu financijske uzajamnosti (HNB, 2015c).

U većini zemalja EU rad kreditnih unija nadzire središnja banka, institucija nadležna za regulaciju financijskog sektora, Ministarstvo financija ili druga zakonom utvrđena institucija, uz obveznu neovisnu reviziju poslovanja revizora kojeg određuje Skupština kreditne unije (Hrvatska udruga kreditnih unija, 2012).

Kreditna unija smije obavljati djelatnost pružanja usluga isključivo članovima i u domaćoj valuti (Hrvatska udruga kreditnih unija, 2012):

- 1) primati novčane depozite
- 2) odobravati kredite
- 3) primati novčane depozite od sindikata i obrtničkih komora te primati bespovratna novčana sredstva od međunarodnih institucija
- 4) obavljati platni promet (uz odobrenje HNB-a)
- 5) obavljati mjenjačke poslove
- 6) dodjeljivati novčanu pomoć
- 7) davati jamstva.

Tablicom 2 prikazane su kreditne unije s odobrenjem za rad na području RH.

Tablica 2 Kreditne unije na području RH

KREDITNE UNIJE	
ABC kreditna unija	Kreditna unija Marjan
Bjelovarska kreditna unija	Kreditna unija Noa
Fidus kreditna unija	Kreditna unija Sjenica
Kreditna unija Apoen	Kreditna unija Zagreb
Kreditna unija Dukat	Sindikalna štedno-kreditna unija
Kreditna unija Euro	Štednokred kreditna unija
Kreditna unija Fedelta	Vrbovečka kreditna unija
Kreditna unija Gama	Zagorska kreditna unija
Kreditna unija Jamstvo	Zanatska kreditna unija
Kreditna unija Libertina	

Izvor: HNB, 2020c.

2.4.2.5. Zajmovi kreditnih institucija sa sjedištem u Europskoj uniji

Jedan od najpopularnijih kanala pozajmljivanja manjih iznosa novca (od 500 do 20.000 kuna) u posljednje dvije do tri godine u RH su *online pozajmice/zajmovi*, iza kojih stoje kreditne institucije iz EU (sjedište u nekoj od zemalja EU) nad kojima HNB nema nadzor i ne daje im odobrenje za rad. Postoje brojni razlozi opasnosti takvih zajmova za potrošača.

Hrvatske bankovne institucije kod kreditiranja naplaćuju kamatu (cijena korištenja sredstava kreditiranjem) koju je potrošač dužan plaćati i ona je zakonski regulirana. Kamatna stopa ovisi o vrsti kredita, roku i valuti, može biti fiksna ili promjenjiva, a ukupan trošak kredita iskazan je efektivnom kamatnom stopom (u nastavku EKS) – nominalna kamatna stopa, naknade, osiguranje, depozit, interkalarna kamata, procjena nekretnine – te predstavlja realni prikaz ukupne cijene kredita. Najveći zakonski dopušteni EKS za potrošačke kredite je 7,89 %, a za stambene kredite 5,89 %. Kod kreditnih institucija iz EU regulaciju poslovanja i ograničenja ukupnih troškova zajmova ne propisuje nadležna institucija sa sjedištem u RH i EKS nema plafonsku vrijednost.

Kod nemogućnosti pravovremene otplate dolazi do dodatnih troškova u obliku naknada za odgodu plaćanja zajmova koje su također nekontrolirane.

Tablica 3 prikazuje dio ponuđača *online* zajmova u RH kojima je sjedište u nekoj od zemalja EU.

Tablica 3 Ponuda online zajmova u RH

NAZIV INSTITUCIJE	INTERNET LOKACIJA	ZEMLJA OSNIVANJA
<i>CASH-EXPERT S.L.</i>	https://www.cash-expert.com/	Španjolska
<i>CASH-EXPERT S.R.O.</i>		Češka
<i>FERRATUM BANK PLC</i>	https://www.ferratumbank.hr/kredit	Malta
<i>KD CAPITAL LTD</i>	https://www.business.hr/	Bugarska
	https://www.zajam.hr/	
	https://liderpress.hr/	
	https://www.brzepozajmice.com/	
	https://www.brzikredit.com/	
	https://tel.hr/	
<i>CREDIT POINT ONE S.L.</i>	https://www.creditpointone.com/	Španjolska

Izvor: Izrada autorice.

U nastavku, tablica 4 i tablica 5 prikazuju zajmove i trošak zajma na primjeru *Credit Point One S. L.* institucije (u nastavku CPO). CPO se na službenoj hrvatskoj internetskoj stranici predstavlja kao nebankarska financijska korporacija sa sjedištem u Španjolskoj koja pruža *online* usluge mikrokreditiranja na tržištu Europske unije (*Credit point one*, 2020a). Na njihovim internet stranicama mogu se pronaći Opći uvjeti kreditiranja (*Credit point one*, 2020c) u kojima se predstavljaju proizvodi, naknade, pristojbe i EKS (tablica 4).

Kada potrošač pozajmi 4.000 kuna na 150 dana, ukupno će nakon 150 dana (5 mjeseci, u nastavku mj.) vratiti 61,5 % više – dakle 6.460 kuna. EKS koji je pridodan tom iznosu i roku iznosi vrtoglavih 943,30 %. Najviši EKS za određeni iznos je 25.194,01 %. Postoje i dodatni troškovi, a nastaju ako potrošač traži odgodu plaćanja zajma (tablica 5). Za iznos od 4.000 kuna, pozajmljen na 150 dana (5 anuiteta) postoji mogućnost odgode: svih rata, 4 rate, 3 rate i tako redom. Ako potrošač želi odgodu svih rata, mora platiti 820 kuna na dan dospijeca prve rate, a sljedeći će mjesec krenuti s otplatom zajma (dakle platio je samo odgodu, svi anuiteti ostaju netaknuti). Svaku ratu može odgoditi, čak i nekoliko puta, dok ukupni trošak zajma raste.

Analizom troškova *online* zajmova zaključuje se da ukupni trošak zajma prelazi zakonski utvrđene okvire u RH. Tim podacima može pristupiti svaki potrošač prilikom traženja zajma, no često se ne snalaze na internetu, terminologija im je nepoznata ili pak vide samo ono što žele: određeni iznos na računu u nekoliko minuta.

Tablica 4 Primjer troškova zajma – CPO

IZNOS	ROK	BROJ RATA	PRISTOJBA	SVEUKUPNO	1.GLAVNICA	1.PRISTOJBA	UKUPNO 1.RATA	2.GLAVNICA	2.PRISTOJBA	UKUPNO 2.RATA	3.GLAVNICA	3.PRISTOJBA	UKUPNO 3.RATA	4.GLAVNICA	4.PRISTOJBA	UKUPNO 4.RATA	5.GLAVNICA	5.PRISTOJBA	UKUPNO 5.RATA	6.GLAVNICA	6.PRISTOJBA	UKUPNO 6.RATA	Naknada za obradu zahtjeva	EKS %	
500,00	15	1	90,00	590,00	500,00	90,00	590,00																	30,00	26.194,01
500,00	30	1	120,00	620,00	500,00	120,00	620,00																	40,00	3.677,57
750,00	15	1	135,00	885,00	750,00	135,00	885,00																	30,00	16.054,05
750,00	30	1	180,00	930,00	750,00	180,00	930,00																	40,00	2.568,29
1.000,00	15	1	180,00	1.180,00	1.000,00	180,00	1.180,00																	30,00	11.676,51
1.000,00	30	1	240,00	1.240,00	1.000,00	240,00	1.240,00																	40,00	2.150,77
1.500,00	15	1	270,00	1.770,00	1.500,00	270,00	1.770,00																	30,00	9.075,46
1.500,00	30	1	360,00	1.860,00	1.500,00	360,00	1.860,00																	40,00	1.803,04
2.000,00	15	1	360,00	2.360,00	2.000,00	360,00	2.360,00																	30,00	8.006,76
2.000,00	30	1	480,00	2.480,00	2.000,00	480,00	2.480,00																	40,00	1.651,38
2.000,00	60	2	570,00	2.570,00	1.000,00	380,00	1.380,00	1.000,00	190,00	1.190,00														40,00	887,22
2.500,00	15	1	450,00	2.950,00	2.500,00	450,00	2.950,00																	30,00	7.428,52
2.500,00	30	1	600,00	3.100,00	2.500,00	600,00	3.100,00																	40,00	1.566,70
2.500,00	60	2	715,00	3.215,00	1.250,00	475,00	1.725,00	1.250,00	240,00	1.490,00														40,00	859,04
3.000,00	15	1	600,00	3.600,00	3.000,00	600,00	3.600,00																	30,00	10.688,32
3.000,00	30	1	750,00	3.750,00	3.000,00	750,00	3.750,00																	40,00	1.678,27
3.000,00	60	2	855,00	3.855,00	1.500,00	570,00	2.070,00	1.500,00	285,00	1.785,00														40,00	831,40
3.000,00	90	3	1.140,00	4.140,00	1.000,00	570,00	1.570,00	1.000,00	380,00	1.380,00	1.000,00	190,00	1.190,00											40,00	809,30
3.500,00	15	1	700,00	4.200,00	3.500,00	700,00	4.200,00																	50,00	11.889,51
3.500,00	30	1	875,00	4.375,00	3.500,00	875,00	4.375,00																	60,00	1.763,97
3.500,00	60	2	1.075,00	4.575,00	1.750,00	715,00	2.465,00	1.750,00	360,00	2.110,00														60,00	1.018,58
3.500,00	90	3	1.530,00	5.030,00	1.666,00	714,00	1.880,00	1.167,00	473,00	1.640,00	1.167,00	343,00	1.510,00											60,00	1.102,33
4.000,00	15	1	800,00	4.800,00	4.000,00	800,00	4.800,00																	50,00	11.372,92
4.000,00	30	1	1.000,00	5.000,00	4.000,00	1.000,00	5.000,00																	60,00	1.715,23
4.000,00	60	2	1.230,00	5.230,00	2.000,00	820,00	2.820,00	2.000,00	410,00	2.410,00														60,00	1.001,12
4.000,00	90	3	1.640,00	5.640,00	1.333,00	817,00	2.150,00	1.333,00	547,00	1.880,00	1.334,00	276,00	1.610,00											60,00	970,37
4.000,00	120	4	2.050,00	6.050,00	1.000,00	820,00	1.820,00	1.000,00	615,00	1.615,00	1.000,00	410,00	1.410,00	1.000,00	205,00	1.205,00								60,00	955,04
4.000,00	150	5	2.480,00	6.480,00	800,00	820,00	1.620,00	800,00	655,00	1.455,00	800,00	490,00	1.290,00	800,00	330,00	1.130,00	800,00	165,00	965,00					60,00	943,30
4.500,00	15	1	900,00	5.400,00	4.500,00	900,00	5.400,00																	50,00	10.987,18
4.500,00	30	1	1.125,00	5.625,00	4.500,00	1.125,00	5.625,00																	60,00	1.678,27
4.500,00	60	2	1.385,00	5.885,00	2.250,00	925,00	3.175,00	2.250,00	460,00	2.710,00														60,00	987,75
4.500,00	90	3	1.840,00	6.340,00	1.500,00	920,00	2.420,00	1.500,00	615,00	2.115,00	1.500,00	305,00	1.805,00											60,00	954,06
4.500,00	120	4	2.355,00	6.855,00	1.125,00	920,00	2.045,00	1.125,00	690,00	1.815,00	1.125,00	515,00	1.640,00	1.125,00	230,00	1.395,00								60,00	981,30
4.500,00	150	5	2.765,00	7.265,00	900,00	920,00	1.820,00	900,00	740,00	1.640,00	900,00	550,00	1.450,00	900,00	370,00	1.270,00	900,00	185,00	1.085,00					60,00	932,64
5.000,00	15	1	1.000,00	6.000,00	5.000,00	1.000,00	6.000,00																	70,00	11.805,26
5.000,00	30	1	1.250,00	6.250,00	5.000,00	1.250,00	6.250,00																	80,00	1.737,80
5.000,00	60	2	1.540,00	6.540,00	2.500,00	1.025,00	3.525,00	2.500,00	515,00	3.015,00														80,00	1.014,07
5.000,00	90	3	2.050,00	7.050,00	1.666,00	1.024,00	2.690,00	1.667,00	683,00	2.350,00	1.667,00	343,00	2.010,00											80,00	978,84
5.000,00	120	4	2.560,00	7.560,00	1.250,00	1.025,00	2.275,00	1.250,00	770,00	2.020,00	1.250,00	510,00	1.760,00	1.250,00	255,00	1.505,00								80,00	959,86
5.000,00	150	5	3.075,00	8.075,00	1.000,00	1.025,00	2.025,00	1.000,00	820,00	1.820,00	1.000,00	615,00	1.615,00	1.000,00	410,00	1.410,00	1.000,00	205,00	1.205,00					60,00	927,94
5.500,00	15	1	1.100,00	6.600,00	5.500,00	1.100,00	6.600,00																	70,00	11.437,36
5.500,00	30	1	1.375,00	6.875,00	5.500,00	1.375,00	6.875,00																	80,00	1.705,07
5.500,00	60	2	1.690,00	7.190,00	2.750,00	1.130,00	3.880,00	2.750,00	560,00	3.310,00														80,00	995,92
5.500,00	90	3	2.255,00	7.755,00	1.833,00	1.127,00	2.960,00	1.833,00	752,00	2.585,00	1.834,00	376,00	2.210,00											80,00	968,34
5.500,00	120	4	2.815,00	8.315,00	1.375,00	1.125,00	2.500,00	1.375,00	845,00	2.220,00	1.375,00	565,00	1.940,00	1.375,00	280,00	1.655,00								80,00	949,25
5.500,00	150	5	3.380,00	8.880,00	1.100,00	1.130,00	2.230,00	1.100,00	900,00	2.000,00	1.100,00	675,00	1.775,00	1.100,00	450,00	1.550,00	1.100,00	225,00	1.325,00					60,00	921,42

Izvor: Credit point one, 2020c.

Tablica 5 Primjer iznosa pristojbi za odgodu zajma - CPO

IZNOS	ROK PLAĆANJA	NAKNADA ZA ODGODU PLAĆANJA 15 dana	NAKNADA ZA ODGODU PLAĆANJA 15 dana UKUPNO	NAKNADA ZA ODGODU PLAĆANJA 30 dana	NAKNADA ZA ODGODU PLAĆANJA 30 dana UKUPNO	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA SVE RATE (HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 2. RATE(HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 2. I 3. RATE(HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 3. RATE (HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 2., 3. 4. RATE (HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 3. I 4. RATE(HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 4. RATE (HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 2.,3.,4. I 5. RATE (HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 3., 4. 5. RATE(HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 4. I 5. RATE(HRK)	PRISTOJBA ZA ODGODU PLAĆANJA 5. RATE (HRK)
500,00	15	50,00	90,00	140,00	170,00											
500,00	30	50,00	90,00	140,00	170,00											
750,00	15	50,00	135,00	185,00	230,00											
750,00	30	50,00	135,00	185,00	230,00											
1.000,00	15	50,00	180,00	230,00	290,00											
1.000,00	30	50,00	180,00	230,00	290,00											
1.500,00	15	50,00	270,00	320,00	360,00											
1.500,00	30	50,00	270,00	320,00	360,00											
2.000,00	15	50,00	360,00	410,00	480,00											
2.000,00	30	50,00	360,00	410,00	480,00											
2.000,00	60	50,00				380,00	190,00									
2.500,00	15	50,00	450,00	500,00	600,00											
2.500,00	30	50,00	450,00	500,00	600,00											
2.500,00	60	50,00				470,00	240,00									
3.000,00	15	50,00	600,00	650,00	750,00											
3.000,00	30	50,00	600,00	650,00	750,00											
3.000,00	60	50,00				570,00	285,00									
3.000,00	90	50,00				570,00		380,00	190,00							
3.500,00	15	50,00	700,00	750,00	875,00											
3.500,00	30	50,00	700,00	750,00	875,00											
3.500,00	60	50,00	800,00			720,00	360,00									
3.500,00	90	50,00	800,00			720,00		470,00	340,00							
4.000,00	15	50,00	800,00	850,00	1.000,00											
4.000,00	30	50,00	800,00	850,00	1.000,00											
4.000,00	60	50,00				820,00	410,00									
4.000,00	90	50,00				820,00		550,00	280,00							
4.000,00	120	50,00				820,00			620,00	410,00	200,00					
4.000,00	150	50,00				820,00							655,00	490,00	330,00	165,00
4.500,00	15	50,00	900,00	950,00	1.125,00											
4.500,00	30	50,00	900,00	950,00	1.125,00											
4.500,00	60	50,00				920,00	460,00									
4.500,00	90	50,00				920,00		620,00	300,00							
4.500,00	120	50,00				920,00			690,00	520,00	230,00					
4.500,00	150	50,00				920,00							740,00	550,00	370,00	185,00
5.000,00	15	50,00	1.000,00	1.050,00	1.250,00											
5.000,00	30	50,00	1.000,00	1.050,00	1.250,00											
5.000,00	60	50,00				1.030,00	520,00									
5.000,00	90	50,00				1.030,00		680,00	340,00							
5.000,00	120	50,00				1.030,00			770,00	510,00	260,00					
5.000,00	150	50,00				1.025,00							820,00	615,00	410,00	205,00
5.500,00	15	50,00	1.100,00	1.150,00	1.375,00											
5.500,00	30	50,00	1.100,00	1.150,00	1.375,00											
5.500,00	60	50,00				1.130,00	560,00									
5.500,00	90	50,00				1.130,00		750,00	380,00							
5.500,00	120	50,00				1.130,00			850,00	560,00	280,00					
5.500,00	150	50,00				1.130,00							900,00	675,00	450,00	225,00

Izvor: Credit point one, 2020c.

Još 2016. godine HNB je upozoravala na rad jedne od spomenutih institucija, citiranim tekstom u nastavku (HNB, 2016): *Ferratum banka je temeljem ovlaštenja nadležnog tijela Republike Malte ovlaštena pružati bankovne usluge, kako u matičnoj državi, to jest (u nastavku tj.) Malti, tako i neposredno na području ostalih država članica Europske unije, a time i na području RH. Istovremeno, temeljem važećih propisa RH i EU, HNB ne daje odobrenja za rad niti prudencijalno nadzire poslovanje kreditnih institucija iz drugih država članica EU koje neposredno pružaju usluge u RH - nadzor njihovog poslovanja obavljaju nadležna tijela država članica koja su im izdala odobrenje za rad. (...) Ukoliko je riječ o banci iz EU koja svoje usluge pruža putem interneta, pružanje usluga hrvatskim građanima ne zahtijeva niti prethodnu obavijest HNB. Kod sklapanja ugovora s takvim institucijama klijenti moraju uzeti u obzir da HNB ne može osigurati praćenje zaštite potrošača na razini na kojoj to čini za klijente domaćih kreditnih institucija kojima je izdala odobrenje za rad i čije poslovanje nadzire. (...) Po potrebi mogu konzultirati i stručnjake da bi u potpunosti razumjeli sva prava i obveze koje bi preuzeli ugovaranjem konkretnog proizvoda ili usluge.*

Poboljšanjem financijske pismenosti potrošači mogu usvojiti sve informacije o *online* zajmovima, koje bi ujedno bile prevencija rizika nemogućnosti otplate ili razlog odabira kvalitetnijih financijskih rješenja.

2.4.3. Financijske (nedepozitne) institucije

Institucionalni investitori su financijske institucije koje investiraju štednju pojedinaca i nefinancijskih poduzeća na financijskim tržištima te značajno pridonose smanjenju rizika investitora diverzifikacijom portfelja. Osnovni investicijski cilj institucionalnih investitora je da investiranjem ostvare minimalni prinos koji je dovoljan za podmirenje obveza i pokriće troškova kojima su izloženi. Institucionalni investitori su nebankovne investicijske institucije: fondovi i društva za osiguranje (Brzaković 2005).

2.4.3.1. Fondovi

Fondovi su financijske institucije registrirane kao poduzeća koja prikupljaju novčana sredstva široke javnosti – individualnih investitora – ali manjim dijelom i poduzeća i financijskih institucija te ih plasiraju u dugoročne, a nekad i kratkoročne financijske instrumente. Fondovi su financijske institucije za financiranje javne potrošnje, čija su sredstva odvojena od proračuna i namjenski predodređena (npr. mirovinsko osiguranje, znanost itd.) (Lešić i Gregurek 2013: 16 – 46). Postoje mirovinski fondovi, dobrovoljni mirovinski fondovi i investicijski fondovi.

Hrvatski mirovinski sustav čine tri mirovinska stupa prema kojima se kapitalizira štednja za mirovinu. Prvi stup je obavezan i 15 % bruto dohotka prebacuje se na zajednički obavezni mirovinski fond iz kojeg se isplaćuju mirovine. Drugi stup čini 5 % bruto dohotka, a sredstva se transferiraju u investicijske obavezne mirovinske fondove, dok je treći stup dobrovoljan (također ga čine investicijski fondovi) i građani se mogu odlučiti za dobrovoljnu štednju u korist mirovine. Obavezni i dobrovoljni mirovinski fondovi u RH su: Allianz ZB d. o. o., CROATIA mirovinsko društvo d. o. o., ERSTE, PBZ Croatia osiguranje d. d., Raiffeisen mirovinski fondovi, Raiffeisen MOD, HRMOD (UMFO, 2021).

Investicijski su fondovi organizacije, udruženja ili specifična poduzeća koje se osnuju isključivo radi prikupljanja sredstava od članova (investitora). Ta sredstva najčešće se ulažu u strane i/ili domaće vrijednosnice, financijske instrumente i nekretnine. Poslovanje investicijskih fondova, kao i djelokrug i nadležnost Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (u nastavku HANFA) u tom području, uređeni su Zakonom o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom⁹ i Zakonom o alternativnim investicijskim fondovima¹⁰ (HANFA, 2018c).

Neki od otvorenih investicijskih fondova (engl. UCITS - *Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*¹¹, hrv. Društva za zajednička

⁹ Zakon o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom. (2020). NN 44/16, 126/19.

¹⁰ Zakon o alternativnim investicijskim fondovima. (2020). NN 21/18, 126/19.

¹¹ UCITS fondovi su namijenjeni široj javnosti, tj. svima koji žele ulagati, bili oni mali ili profesionalni ulagatelji. S obzirom na profil ulagatelja, UCITS fondovi moraju diverzificirati svoju imovinu s ciljem smanjenja rizika i održavanja dovoljne razine likvidnosti. (Izvor: Alternative Invest, 2017.)

ulaganja u prenosive vrijednosne papire, koja djeluju na području RH su: A1, Allianz Portfolio, Erste Adriatic Bond, Generali Energija, HPB Global, InterCapital UCITS (HANFA, 2018f).

2.4.3.2. Osiguravajuća društva

Osiguravajuća društva predstavljaju pravne osobe koje osiguravaju od određenog štetnog događaja za određeni iznos, a u slučaju nastanka osiguranog događaja osiguraniku su dužne isplatiti naknadu. Osiguravajuća društva su financijske institucije čija se djelatnost bazira na načelu uzajamnosti i solidarnosti u pružanju ekonomske zaštite od određenih opasnosti (rizika) koje ugrožavaju imovinu i osobe. Prodajom polica osiguranja i uplatama premija osiguravajuće institucije zaštićuju pojedinca i pravne osobe od ekonomskog gubitka i nadoknađuju štete zbog materijalnih gubitaka, zdravlja i života (Lešić i Gregurek 2013: 16 – 46).

U tablici 6 je popis svih osiguravajućih društava s odobrenjem za rad (izdaje HANFA) na području Republike Hrvatske.

Tablica 6 *Osiguravajuća društva u RH*

OSIGURAVAJUĆA DRUŠTVA
1. ADRIATIC SLOVENICA d. d.
2. AGRAM LIFE osiguranje d. d.
3. ALLIANZ Zagreb d. d.
4. CROATIA osiguranje d. d.
5. ERGO osiguranje d. d.
6. EUROHERC osiguranje d. d.
7. Generali osiguranje d. d.
8. GRAWE Hrvatska d. d.
9. HOK – OSIGURANJE d. d.
10. MERKUR OSIGURANJE d. d.
11. SAVA OSIGURANJE d. d.
12. OTP osiguranje d. d.
13. Triglav osiguranje d. d.
14. UNIQA osiguranje d. d.
15. Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d. d.
16. Wüstenrot životno osiguranje d. d.

Izvor: HANFA, 2018b.

2.5. Nadzorno-regulatorne institucije

Nadzorno-regulatorne institucije su institucije koje reguliraju i nadziru rad financijskih institucija. Regulatorno-nadzorne institucije su (HNB, 2015a):

1. Hrvatska narodna banka (HNB)
2. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA)
3. Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka (u nastavku DAB)
4. Uprave za financijski sustav MFIN-a
5. Hrvatski registar obveza po kreditima (HROK)
6. Središnji registar osiguranika (u nastavku REGOS)
7. Financijska agencija (u nastavku FINA)

i one su definirane prema istom izvoru u nastavku teksta (više o HNB na str. 14).

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga je nadzorno tijelo koje provodi nadzor nad poslovanjem burzi i uređenih javnih tržišta, investicijskih društava i izdavatelja vrijednosnih papira, brokera i investicijskih savjetnika, vezanih zastupnika, središnjeg klirinškog depozitarnog društva, društava za osiguranje i reosiguranje, zastupnika i posrednika u osiguranju i reosiguranju, društava za upravljanje investicijskim i mirovinskim fondovima, mirovinskih osiguravajućih društava, investicijskih i mirovinskih fondova, Središnjeg registra osiguranika, Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji i pravnih osoba koje se bave poslovima leasinga i faktoringa, osim ako ih banke obavljaju unutar svoje registrirane djelatnosti. Osnovana je 2005. godine te je samostalna pravna osoba s javnim ovlastima propisanim Zakonom o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga i drugim zakonima. Odgovorna je Hrvatskom saboru. Temeljni ciljevi HANFA-e su promicanje i očuvanje stabilnosti financijskog sustava i nadzor zakonitosti poslovanja subjekata nadzora (HANFA, 2018).

Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka nadzire sustav zaštite depozita kod bankarskih financijskih posrednika.

Uprava za financijski sustav MFIN-a stručni je nositelj izrade nacrtu prijedloga zakona i provedbenih propisa iz područja financijskog poslovanja: kreditnih institucija, sanacije kreditnih institucija, kreditnih unija, osiguranja depozita, financijskih konglomerata, osiguranja i reosiguranja, obveznih osiguranja u prometu, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, financijskog i nefinancijskog izvještavanja, računovodstva, revizije, tržišta kapitala, otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom, alternativnih investicijskih fondova, preuzimanja dioničkih društava, leasinga, faktoringa, potrošačkog kreditiranja i stambenog potrošačkog kreditiranja. Osim toga, nositelj je u području financijske pismenosti potrošača, izrađuje smjernice za poboljšanje financijske pismenosti potrošača, ostvaruje kontinuiranu suradnju s međunarodnim institucijama, koordinira pripremu strateških dokumenata financijske pismenosti potrošača, surađuje s dionicima uključenim u aktivnosti u području financijske pismenosti i obrazovanja u Republici Hrvatskoj, izrađuje i provodi Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača i akcijski plan za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača (MFIN, 2021).

Hrvatski registar obveza po kreditima (baza za prikupljanje, obradu i razmjenu informacija o kreditnim obvezama i osiguranju potrošača), Središnji registar osiguranika (REGOS – institucija javne uprave koja pruža uvid u mirovinsko osiguranje temeljem individualne kapitalizirane štednje svih građana RH) i Financijska agencija (javno poduzeće za pružanje financijskih i elektroničkih usluga) pripadaju ostalim institucijama specijaliziranim za pružanje usluga sudionicima na financijskim tržištima te u redovitom poslovanju .

S druge strane, interese bankarskog sektora kod nadzorno-regulatornih institucija, kao i u javnosti, zastupaju HUB te Udruženje banaka pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (u nastavku HGK).

3. FINANCIJSKO OBRAZOVANJE

Financijsko znanje preduvjet je financijske pismenosti, a financijsko obrazovanje proces je koji vodi financijskom opismenjavanju (OECD).

Financijsko obrazovanje predstavlja znanje potrošača o financijskim proizvodima (fondovi, osiguranja, krediti i sl.) te pruža sve potrebne informacije potrošaču za maksimiziranje obrane od rizika u financijskom odlučivanju. Financijska pismenost je vještina koja pomaže u upravljanju (kontroli i planiranju) osobnim financijama.

U ovom poglavlju promatraju se institucije u RH koje provode programe promicanja financijskog odgoja i obrazovanja, analizirana su OECD-ova istraživanja u RH i svijetu te se promatra ponašanje potrošača. Kao zamisao uključivanja novih sudionika u podizanju razine financijske pismenosti definiran je kreditni posrednik koji krajnjem potrošaču nudi vrlo važno znanje o financijama. Na kraju poglavlja ponuđen je projekt formiranja „Ureda za financijsku pismenost“ kao inovativan spoj operativne i sustavne suradnje financijskih institucija RH i kreditnih posrednika, ali i drugih intermedijara na financijskom tržištu.

3.1. Financijska pismenost

Financijska pismenost je sposobnost donošenja odgovarajućih odluka u upravljanju osobnim i obiteljskim financijama. To je vještina upravljanja osobnim proračunom koja uključuje znanje pojedinca o odgovornom potrošačkom ponašanju, zaduživanju i štednji i/ili investicijama. (...) Složenost financijskog sustava čini financijsku pismenost obaveznom za svakog potrošača. To je sposobnost upravljanja vlastitim financijskim resursima tako da se pokrivaju rashodi prihodima, prate osobne i obiteljske financije, planira, informira o financijskim proizvodima i uslugama, pravilno biraju financijski proizvodi i usluge, poznaje regulatorni okvir (HGK, 2018).

Prema definiciji OECD-a, koji vodi međunarodnu mrežu za financijsko obrazovanje, financijsko obrazovanje je proces izgradnje kapaciteta kojim pojedinci podižu svoje razumijevanje financijskih proizvoda i sadržaja te putem informacija,

poučavanja i objektivnih savjeta razvijaju vještine i samopouzdanje kako bi mogli postati svjesniji financijskih rizika, ali i prilika za informirane odluke te kako bi znali kome se obratiti za pomoć i izgraditi prikladne stavove i reakcije radi poboljšanja svog financijskog položaja i dobrog upravljanja novcem.

3.1.1. Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti

Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine (u nastavku Strateški okvir 2015. – 2020.) donesen je 2015. Sada se u RH donosi novi Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2021. do 2026. godine (u nastavku Strateški okvir 2021. – 2026.). Riječ je o aktu strateškog planiranja koji je postavio temelje za unapređenje financijske pismenosti u RH. Na internetskim stranicama e-Savjetovanja postavljen je Strateški okvir 2021. – 2026., a nalaze se i rezultati o provođenju prvog. Financijska pismenost nije samo financijsko znanje, već obuhvaća financijsko ponašanje te odnos prema trošenju novca. Financijski pismeniji ljudi donose bolje financijske odluke i lakše podnose izazovna razdoblja kao što je 2020. godina koju je obilježila kriza izazvana pojavom epidemije bolesti COVID-19. Članovi Operativne radne grupe provodili su Akcijski plan za praćenje provedbe mjera i aktivnosti (u daljnjem tekstu: Operativna radna grupa), pod okriljem MFIN, temeljem prvog Strateškog okvira. Oni su udružili snage i s jedne strane podizali svijest o važnosti financijske pismenosti, ali i provodili konkretne aktivnosti usmjerene na povećanje financijske pismenosti s druge strane. Operativna radna grupa osnovana je s ciljem zajedničkog djelovanja i postizanja sinergije u provedbi mjera i aktivnosti definiranih akcijskim planovima. Prvi Strateški okvir obilježila je suradnja između javnog i dijela privatnog sektora s ciljem podizanja razine financijske pismenosti. S obzirom na to da je riječ o brojnim aktivnostima, u nastavku su navedene najvažnije aktivnosti institucija koje su provedene temeljem prvog Strateškog okvira po članu Operativne radne skupine (e-Savjetovanja, 2020):

MINISTARSTVO FINACIJA – zajednički s predstavnicima HAUS Finskog instituta za javno upravljanje, a uz sudjelovanje članova Operativne radne grupe pod nazivom „Razvoj programa financijske pismenosti s ciljem podizanja

razine financijske pismenosti u Republici Hrvatskoj“ financiranog u sklopu Programa Prijelaznog instrumenta EU za RH provelo je *Twinning light* projekt od siječnja do srpnja 2017. godine u vrijednosti od 250.000 EUR. Svrha tog projekta bila je ojačati administrativne kapacitete Sektora za financijski sustav unutar MFIN.

MINISTARSTVO ZNANOSTI I OBRAZOVANJA – u kurikulum međupredmetne teme „Poduzetništvo“, uvrštene su teme ekonomske i financijske pismenosti.

AGENCIJA ZA ODGOJ I OBRAZOVANJE – organizira redovita i obvezna stručna usavršavanja za učitelje, nastavnike i stručne suradnike na županijskim i međužupanijskim razinama, ali i na državnoj razini.

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA – uspostavilo je prvi hrvatski središnji portal za potrošače, koji u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača omogućuje pregled potrošačkih tema i novosti.

HRVATSKA NARODNA BANKA – u okviru obilježavanja Svjetskog i Europskog tjedna novca organizira učeničku debatu.

HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA – u Jutarnjem listu provela je edukativnu kampanju te je oglašen izmišljeni proizvod (KPN ili Komplicirani proizvod za neinformirane) koji je nalikovao sličnim oglasima koji nude mogućnost bogaćenja „preko noći“. Cilj kampanje bio je skrenuti pozornost građanima na rizike i potrebu pažljivog informiranja o proizvodima.

EKONOMSKI FAKULTET U ZAGREBU – dr. sc. Dajana Barbić i dr. sc. Andrea Lučić napisale su knjigu „Financijska pismenost i odgovorna potrošnja u svakodnevnom životu“.

HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA – organizira projekt u Zagrebu pod nazivom „Više znamo, bolje razumijemo“, s ciljem obrazovanja učenika srednjih škola o temama iz područja financijske pismenosti.

HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE – 2017. godine prvi je put distribuirao društvenu igru pod nazivom „Manje rizika - više zabave“ namijenjenu

mladima od 12 godina na dalje u svim osnovnim i srednjim školama te osobama koje raspoložu znanjem o osiguranju uoči Svjetskog i Europskog tjedna novca.

HRVATSKA UDRUGA BANAKA – organizira *online* natjecanje „Europski kviz o novcu“ u kojem se provjerava poznavanje financija za timove učenika, a pobjednici su sudjelovali na Europskom finalnom natjecanju u Bruxellesu 2019. god.

HRVATSKA UDRUGA POSLODAVACA – organizirala je 2018. i 2019. god. natječaj za srednje škole „Poduzetnici budućnosti“. Nagrađene su najbolje poduzetničke ideje timova učenika i nastavnika srednjih škola RH. Cilj natječaja bio je potaknuti poduzetnički duh i razmišljanje o razvoju vlastitih poslovnih projekata.

UDRUGA DRUŠTAVA ZA UPRAVLJANJE MIROVINSKIM FONDOVIMA I MIROVINSKIH OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA – organizirala je edukativni projekt *Mala akademija financija* „MAFIN“ te su organizirane radionice u školama i izložbe radova i predstavljeni rezultati istraživanja. „GOSPODIN FIN“ je također njihov projekt, virtualni financijski pomoćnik koji pomaže potrošaču u pravovremenom informiranju o mirovinskim fondovima.

ZAGREBAČKA BURZA D. D. – važno je istaknuti program „Osnove tržišta kapitala“ koji pokriva teme kao što su: uvod u financijska tržišta, financijska imovina, koncepti ulaganja na tržištu kapitala, mjesta trgovanja, čimbenici koji utječu na burzovne aktivnosti, korporativne akcije i dr., uz praktične primjere.

SAVEZ SAMOSTALNIH SINDIKATA HRVATSKE – izdao je edukativni materijal za mlade koji po prvi put ulaze na tržište rada.

ŠTEDOPIS – Institut za financijsko obrazovanje izdao je udžbenik o osobnim financijama za srednje škole „Moj novac, moja budućnost“.

Postoje dva ključna problema Strateškog okvira 2015. - 2020. Prvi je što su sve aktivnosti jednogodišnje. Drugi je velik problem što svaki član Operativne radne grupe svojim sredstvima financira aktivnosti koje provodi u svrhu financijskog opismenjavanja.

3.1.2. Analiza financijske pismenosti u Republici Hrvatskoj

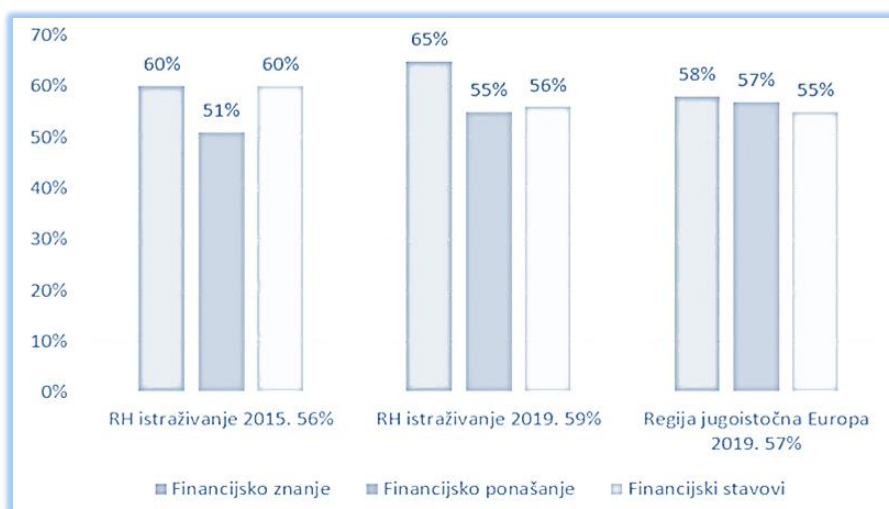
Na internetskim stranicama e-Savjetovanja (projekt Vlade RH, Ureda za zakonodavstvo) nalaze se informacije o Strateškom okviru 2015. – 2020. Na početku njegova donošenja 2015. godine, HANFA i HNB su u suradnji s MFIN (za istraživanje OECD-a) provele nacionalno istraživanje na reprezentativnom uzorku temeljem revidirane ankete OECD kako bi se utvrdila razina financijske pismenosti te identificirale ciljane skupine, a isto je istraživanje provedeno i 2019. kako bi se ocijenio napredak (HANFA, 2019).

Neki od razloga koji su ukazali na potrebu povećanja razine financijske pismenosti su nedovoljno pismeni potrošači koji (e-Savjetovanje, 2020):

- značajno manje znaju o osnovnim ekonomskim i financijskim pojmovima
- podcjenjuju ili precjenjuju svoju financijsku snagu
- rijetko vode osobni proračun ili obiteljski proračun
- nemaju troškove pod kontrolom
- poznaju manje financijskih proizvoda te ih ujedno rjeđe koriste
- nisu svjesni uopće ili u dovoljnoj mjeri financijskih rizika
- loše su pripremljeni za neočekivane događaje, kao što su smanjenje prihoda zbog npr. razvoda, bolesti, nezaposlenosti, rođenja djeteta, gubitka posla, ulaska u brak, odlaska u mirovinu i sl.
- nemaju financijske planove za mirovinu.

Rezultati istraživanja razine financijske pismenosti u RH koje je provedeno krajem 2015. i 2019. pokazuju blagi rast financijske pismenosti kod hrvatskih ispitanika u 2019. u odnosu na 2015. god. Istraživanje je u oba slučaja provedeno metodom osobnog intervjua s ispitanicima u dobi od 18 do 79 godina. Godine 2015. uzorak je bio 1.049 ispitanika, a 2019. je to bilo 1.079 ispitanika. Pri ispitivanju mjerene su tri kategorije financijske pismenosti: financijsko znanje (razumijevanje osnovnih ekonomskih koncepata), financijsko ponašanje (savjesnost i metodičnost pri vođenju vlastitih financija) i odnos prema financijama (tendencija trošenja novca s obzirom na štednju). Ukupni zbroj bodova iznosio je 21.

Prosječna ocjena financijske pismenosti građana Hrvatske u 2019. iznosi 12,3 boda (59 %), a u 2015. iznosila je 11,7 bodova (56 %), što je vidljivo i na grafikonu 2. U odnosu na 2015. građani u Hrvatskoj poboljšali su svoje financijsko znanje – sa 60 % na 65 % – i financijsko ponašanje – s 51 % na 55 %, dok se pogoršao njihov odnos prema financijama – sa 60 % na 56 % (HNB, 2020k).



Grafikon 2 Rezultati istraživanja o financijskoj pismenosti u RH 2015. i 2019.

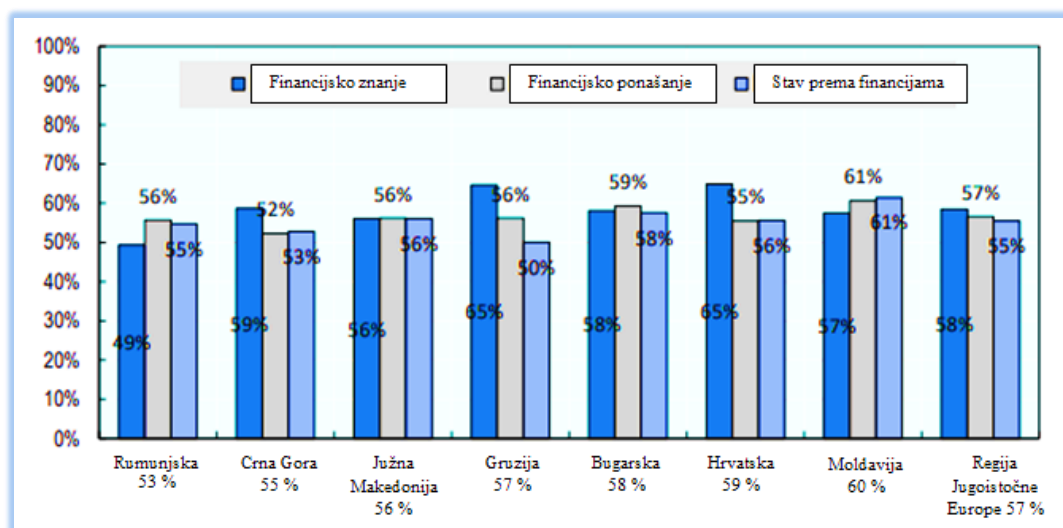
Izvor: OECD, 2020c.

Financijska pismenost raste s dobi ispitanika, pa osobe starije od 29 godina imaju veću razinu financijskog znanja od osoba mlađe dobi. Istodobno je odnos prema novcu mladih od 18 do 29 godina najmanje odgovoran. Veću razinu pismenosti pokazali su ispitanici koji žive u gradovima. Muškarci su pokazali višu razinu financijskog znanja u odnosu na žene. Financijsko ponašanje građana u RH poboljšalo se u odnosu na 2015. i pokazuju veću odgovornost kroz štednju, pravovremeno plaćanje obaveza i promišljenu kupnju, iako nisu skloni izradi i vođenju osobnog proračuna i dugoročnom financijskom planiranju. U RH 68 % građana aktivno štedi, od toga 50 % građana novac drži u gotovini kod kuće, dok samo 4 % građana ulaže u dionice. Kao značajnija pokazala su se samo ulaganja u nekretnine u koje ulaže 10 % građana. Odnos prema novcu pogoršao se u odnosu na 2015. godinu: povećao se broj onih koji preferiraju potrošnju u odnosu na štednju te onih koji smatraju da novac postoji kako bi se trošio. Financijska uključenost u RH je razmjerno visoka, 85 % građana upoznato je s barem pet financijskih proizvoda, dok

90 % građana posjeduje tekući račun, debitnu ili kreditnu karticu. Broj građana koji posjeduju neki oblik osiguranja smanjio se u odnosu na 2015. god. U RH 22 % građana ima povjerenje u mirovinske planove. Od ukupnog broja ispitanika, 77 % njih se oslanja na državne mirovine, a 13 % na člana obitelji (HANFA, 2019).

Unatoč donošenju Strateškog okvira za financijsku pismenost u RH, financijsko obrazovanje još uvijek nema koordinirano i kontinuirano rješenje. Nisu osmišljeni planovi za sustavno obrazovanje mladih te upoznavanje s financijskim proizvodima, a ne postoji ni sustavno rješenje kojim bi odrasli mogli poboljšati razinu financijske pismenosti.

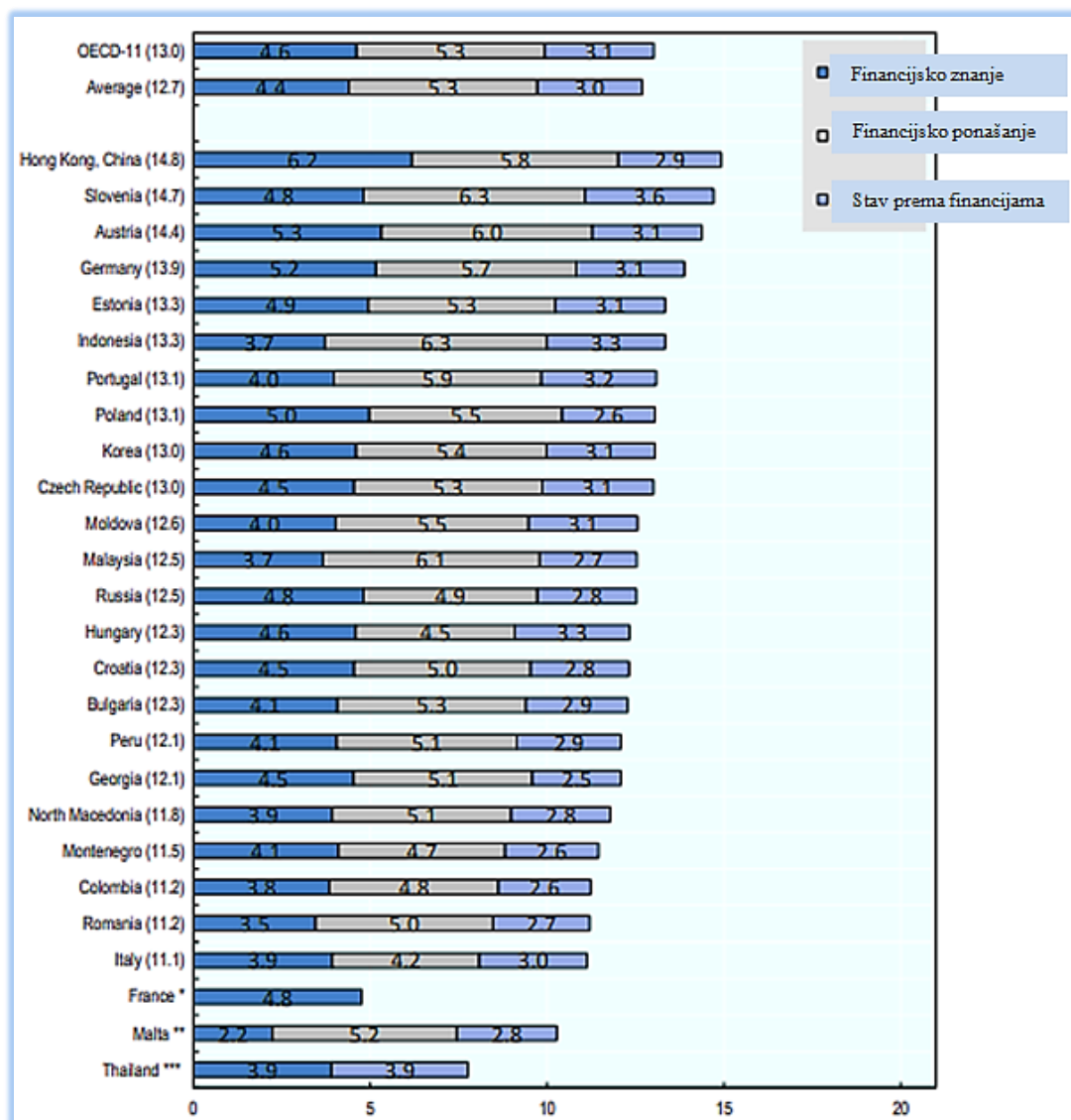
Kada je 2019. god. provedeno istraživanje u RH, isto takvo provodilo se i u drugim zemljama Jugoistočne Europe – Rumunjskoj, Crnoj Gori, Južnoj Makedoniji, Gruziji i Bugarskoj – te su rezultati tog istraživanja prikazani na grafikonu 3. Kao što je vidljivo iz grafikona, RH uz Gruziju ima najviši postotak financijskog znanja, a Moldavija je najviše rangirana što se tiče financijskog ponašanja i odnosa prema financijama. Najbolji ukupni rezultat postigli su stanovnici Moldavije sa 12,6 bodova, dok je RH druga s 12,3 boda. Prosječna ocjena financijske pismenosti za proučavanu skupinu zemalja je 12,0 odnosno 57 %.



Grafikon 3 Rezultati istraživanja o financijskoj pismenosti u JI Europi 2019. god.

Izvor: OECD, 2020c.

Analizom rezultata istraživanja financijske pismenosti iz 2019. god. na međunarodnoj razini (OECD, 2020c) vidljivo je da je Kina zemlja s najvećom razinom financijske pismenosti (vodeća u G20), a Republika Slovenija postigla je visokih 14,7 bodova i smjestila se na drugo mjesto. Na dnu ljestvice prikazanih zemalja nalazi se Italija, s 11,1 bodova osvojenih u istraživanju što je prikazano grafikonom 4.



Grafikon 4 Rezultati istraživanja o financijskoj pismenosti u svijetu

Izvor: OECD, 2020d.

3.1.3. Teorijski pristupi ponašanju potrošača

Učinci blagostanja potrošnje proizvoda koji se sve više diferenciraju i shvaćaju u kontekstu, a ne pojedinačno, sve više su uzajamno ovisni zbog toga što su vremenske i osobne dimenzije jače povezane s njihovom potrošnjom. (...) Danas su potrošači sve više vremenski ograničeni, a potrošnja zahtijeva sve veće trošenje vremena. Izazov je izvući što veću dobit. Činjenica da su proizvodi sve više prilagođeni klijentima također implicira promjenu u ponašanju potrošača (Vercellone (ur) 2007: 79 – 81).

Široka lepeza dobara (Gordon 1990) i sve veće širenje raspoloživih usluga prati i sve veći broj tipova kupovine, prodaje, održavanja i financiranja tih proizvoda.

Nakon uviđanja mogućnosti, raznovrsnosti i dostupnosti roba i usluga, znanstvena literatura suprotstavlja dvije teorije potrošača.

1. *Homo economicus* je u klasičnoj ekonomskoj teoriji izmišljeni robot savršene racionalnosti lišen moralnosti i svih ostalih ljudskih osjećaja. U izboru odluke ima samo dva zadatka. Jedan je da prati svoj sebičan interes koji govori da racionalna osoba daje značajnu težinu samo troškovima i koristima koji se izravno tiču nje same (sebičan standard odbacuje motive kao što su nastojanja da se drugi ljudi osjećaju ugodno, altruizam, povjerenje i slično). Drugi je cilj sadašnjeg trenutka, koji govori da se racionalne osobe ponašaju učinkovito slijedeći cilj koji su postavile u trenutku izbora (isključeni su motivi kao npr. dužnost, samilost i slično) (Vehovec, 2014: 84).

2. *Bihevioralna ekonomija* je pristup kojim se zaključuje da emocije utječu na uočavanje stvarnosti pojedinca na potpuno drugačiji način. Kahneman i Tversky (1979.) u istraživanjima otkrivaju da je ljudska iracionalnost pokazala kako ljudi donose odluke u kojima je predvidivo odstupanje od racionalnosti i standardne ekonomske teorije. No iracionalnost je predvidiva jer se uvijek odvija na jednak način. Razumijevanje vlastite predvidive iracionalnosti je polazište za unapređenje procesa donošenja financijskih odluka (prema Barbarić i Lučić 2018: 26).

U ekonomiji kao znanosti (Camerer i Loewenstein 2004, prema Polšek i Bovan 2014) sve se više počeo javljati pojam *bihevioralne ekonomije*, kao discipline

koja ispituje eksplanatornu snagu ekonomije kombinirajući je s realističnijim psihološkim postavkama, koristeći se socijalnim, kognitivnim i emocionalnim faktorima u razumijevanju ekonomskih odluka pojedinaca i institucija. Iz ove definicije vidljivo je da je cilj i ekonomije i bihevioralne ekonomije ostao isti – razumijevanje ekonomskih odluka pojedinca i institucija. No način na koji se to radi je bitno drugačiji. Bihevioralna ekonomija (Logožar 2017) istražuje granice racionalnosti ljudi, a rezultati se mogu primijeniti na gotova sva područja odlučivanja i ljudskog (ali i životinjskog) života općenito.

Herbert A. Simon (1982.) objašnjava ograničenu racionalnost. Racionalnost je ograničena kapacitetom razmišljanja, analiziranja, dostupnih informacija i vremenom, a temelj je bihevioralne ekonomije (Barbarić i Lučić 2018: 21).

Glavna razlika između dvaju pristupa prema članku autora Uzar i Akkaya (2013) jest (prema Barbarić i Lučić 2018: 42):

1. Klasični pristup razumijevanja financijskog ponašanja pojedinca pretpostavlja da pojedinci linearno i pravilno procesuiraju informacije, dok se bihevioralni pristup temelji na pristranostima i pravilima.

2. Klasični pristup pretpostavlja da pojedinci donose sve odluke transparentno i objektivno, dok bihevioralni ekonomisti pretpostavljaju da pojedinci donose odluke pod utjecajem raznih „okvira“.

3. Klasična teorija pretpostavlja da pojedinci donose odluke u okvirima logike, dok bihevioralni pristup prepoznaje ulogu emocija i „mentaliteta stada“¹².

¹² „Mentalitet stada“ je termin koji označava da potrošač zapostavlja svoje informacije i slijepo slijedi ponašanje drugih. Psihološki eksperimenti pokazali su da kada prvih 6 ispitanika na neko općenito pitanje namjerno odgovori netočno, takav odgovor će dati i sljedeći u nizu. Investitori tako često kupuju i prodaju dionice „zato što svi drugi to rade“, a ispravno bi bilo da postupaju racionalno i na bazi informacija. U neizvjesnosti postoji pokušaj da se ponašanje drugih koristi kao koristan input u donošenju odluka, što može dovesti do toga da savršeno racionalan potrošač ignorira ono što zna i *output* odluka donosi se po principu „prate jedan drugog niz laticu“ (Izvor: Todorović 2010).

3.1.4. Odgovorno ponašanje potrošača

Odgovorno potrošačko ponašanje je prema istraživanju autora Marka Taylor (2011) zapravo „proizvod“ financijske pismenosti, točnije svijesti, znanja, vještine, stavova i ponašanja koji su potrebni da se kontrolira i upravlja vlastitim financijama sukladno pojedinačnim interesima.

Nemoguće je odvojiti financijsku pismenost i odgovorno potrošačko ponašanje, međutim nužno je odvojiti ta dva pojma jer se prvo podrazumijeva shvaćanje uloge osobe kao potrošača u maksimiziranju vlastite koristi i minimiziranju troškova. Međutim, odgovorno potrošačko ponašanje u kontekstu osobnih financija izvedeno iz odgovorne kupovine odnosi se na donesene odluke u trenutcima trošenja novca. U radu autora Van Raaij (2016.) krajnji cilj odgovornog ponašanja u potrošnji jest ostvarivanje osobnog financijskog blagostanja koje se može definirati kao stanje sigurnosti i dobro definiranih i organiziranih ciljeva i pripadajućih strategija kućnih financija. Ciljevi koje pojedino kućanstvo želi ostvariti mogu biti razni: od kupovine stana do željene razine svakodnevne potrošnje, obrazovanja djece, zdravlja i njege, financijske pomoći drugima i slično (Barbarić i Lučić 2018: 44 – 46).

Atkinson, McKay, Collard, i Kempson (2007.) u radu pišu kako postizanje blagostanja odgovornog potrošačkog ponašanja pretpostavlja nekoliko različitih čimbenika:

- *upravljanje novcem* – sposobnost potrošača da živi u skladu s financijskim mogućnostima
- *planiranje* – racionalni i informirani pojedinci (Lusardi i Michell 2007) koji planiraju lakše se nose s financijskim obvezama u budućnosti
- *pažljivi odabir proizvoda* – uz visoku razinu informiranosti pri donošenju odluke o kupnji i štednji.

Odgovornost prema osobnim financijama vezana je uz financijsko obrazovanje i upravljanje dugom i štednjom, a krajnja posljedica je porast stabilnosti nacionalne ekonomije i gospodarstva. Poželjno je financijsko obrazovanje već od

školske dobi, stoga bi se s pojmom financijske pismenosti i financijskog obrazovanja pojedinac trebao susresti što ranije – već u djetinjstvu.

Baza odgovornom financijskom ponašanju je znanje financijskog planiranja. Barbarić i Lučić (2018) u svojoj knjizi definiraju financijsko planiranje kao proces upravljanja novcem, razvoja i implementacije dugoročnih financijskih planova kojem je cilj ostvarenje osobnog ekonomskog zadovoljstva. Glavni cilj planiranja osobnih financija je stvaranje uvjeta za povećanje vrijednosti imovine pojedinca ili obitelji. Financijsko planiranje odnosi se na koordiniranu seriju jasnih i konkretnih financijskih planova kako bi se optimalno iskoristio financijski potencijal kućanstva te se njegovim korištenjem ostvarila maksimalna korist.

Financijski plan čine svi prihodi i rashodi potrošača. Prilikom izrade financijskog plana cilj je ostvarivanje većih prihoda od rashoda. Plan može biti kratkoročni (tjedni, mjesečni) ili dugoročni (godišnji, višegodišnji). Preduvjet za izradu plana je iskrenost u bilježenju svih prihoda i rashoda (Financijsko planiranje, 2020), a primjer financijskog plana temeljem kojeg pojedinac može izraditi vlastiti je u tablici 7.

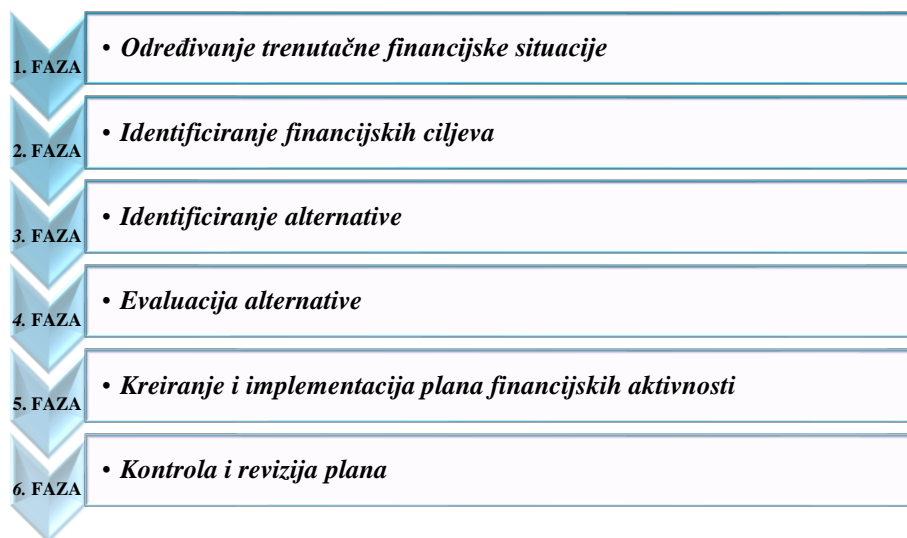
Tablica 7 Shema jednostavnog financijskog plana

PRIHODI (+)	RASHODI (-)
<i>Redoviti prihodi</i> - mjesečna plaća - priljev od najma nekretnina	<i>Redoviti rashodi</i> - trošak prehrane, režije - anuitet kredita - trošak odjeće, obrazovanja
<i>Izvanredni prihodi</i> - dodatci na plaći (regres, božićnica) - prihod od dodatnih poslova	<i>Izvanredni rashodi</i> - kvarovi u kućanstvu - kvar automobila - bolest (i sl.)

Izvor: Financijsko planiranje, 2020.

Proces financijskog planiranja prikazan na slici 4 moguće je podijeliti u šest faza koje se u knjizi Financijska pismenost i odgovorna potrošnja u svakodnevnom životu (Barbarić i Lučić 2018: 71–81) detaljnije objašnjavaju. U prvoj se fazi određuje trenutna financijska situacija te se radi analiza razine dohotka i ostalih primanja, životnih troškova i drugih obveza. Sastavlja se bilanca stanja i bilanca uspjeha, pregled imovine i obveza te prihoda i primitaka i rashoda i izdataka kućanstva. (...) Potrebno je promisliti o vlastitim željama i potrebama. Npr. potreba

su nove cipele, a želja da budu *Gucci* (nije nužno). Ciljevi se rangiraju prema važnosti, a potom i pretvaraju u specifične financijske ciljeve. Jedna od korisnih metoda pri postavljanju ciljeva je S. M. A. R. T. metoda. Akronim upućuje na: *Specific* (jasan), *Measurable* (mjerljiv), *Achievable* (ostvariv), *Relevant* (relevantan), *Timed* (vremenski određen), riječi koje se odnose na karakteristike koje bi cilj trebao obuhvatiti.



Slika 4 Faze financijskog planiranja

Izvor: Barbarić i Lučić 2018: 71.

Kada potrošač zna svoju financijsku situaciju i postavio je ciljeve, valja primijeniti odabranu financijsku strategiju i identificirati alternativu. Alternative najčešće uključuju odabir jedne od sljedećih strategija: 1) preusmjeravanje sadašnjih resursa koji se mogu upotrijebiti korištenjem uštedevine ili preusmjeravanjem tekućih troškova i 2) stvaranje novih resursa može zahtijevati promjenu radnog mjesta, prekovremene sate rada, pronalazak dodatnog posla ili pak agresivnije ulaganje. Četvrta je faza ocjena alternative, uzimajući pritom u obzir životnu situaciju, osobne vrijednosti i ekonomske uvjete pojedinca i kućanstva. (...) Pri evaluaciji mogućih alternativa važno je razmotriti prednosti i nedostatke svake opcije. Primjerice, jedna od opcija za povećanje razine primanja može uključivati premještanje novca iz oročene štednje u dionički portfelj. Pri procjeni alternativa, iznimno je važno uzeti u obzir troškove alternative koja se napušta (trošak propuštene prilike ili oportunitetni trošak). U pretposljednjoj fazi kreiraju se i

implementiraju dijelovi prethodnih faza i sastavlja financijski plan. Finaliziranje plana zahtijevat će donošenje odluka o ciljevima i najboljim koracima koje treba poduzeti, a disciplina postaje najvažnija. Posljednja je faza kontrola i revizija plana koju je potrebno provoditi bar jednom godišnje. Promjene osobnih, socijalnih i ekonomskih čimbenika mogu rezultirati i češćom potrebom za kontrolom cijelog procesa. Redovita kontrola procesa donošenja odluka omogućava prilagodbu prioriteta s trenutačnom životnom situacijom.

Financijsko planiranje uključuje i planiranje ulaganja i upravljanja rizikom, koji su dio planova zaštite od rizika i akumulacije kapitala. Upravljanje rizikom jest sveukupnost strateških odrednica, metoda, kriterija i postupaka radi prihvaćanja, izbjegavanja, smanjenja ili prijenosa identificiranog rizika. Kućanstva najčešće ulažu u proizvode štednje i ulaganja kako bi osigurala predvidljiv izvor dohotka. Pri planiranju srednjoročne štednje i ulaganja, bitno je uzeti u obzir vremensku vrijednost novca¹³ kako bi se definirao potreban mjesečni iznos štednje. Nema univerzalno najboljeg oblika štednje i ulaganja, on je individualan.

Najvažnija razlika između štednje i ulaganja je visina rizika i stopa prinosa. Sa štednjom je rizik vrlo ograničen, dok je pri ulaganju rizik veći te se može kretati od umjerenog do vrlo visokog. Isto tako, potencijalni prinosi od ulaganja obično su znatno viši nego pri štednji. (...) Rizicima je potrebno aktivno upravljati, a kada to nije moguće, treba ih izbjegavati ili njihov utjecaj svesti na minimum (Barbarić i Lučić 2018: 92 – 93).

3.2. Kreditni posrednik

Kreditni posrednik je pravna ili fizička osoba koja ovlaštenjem MFIN RH i HNB-a posreduje u kreditnom poslu zastupajući potrošača.

Kreditno je posredovanje vezano uz pojam potrošačkog kreditiranja, koje je kontrolirano smjernicama, propisima i zakonima. Zakoni kojima su uređena prava i obaveze kreditnih institucija i potrošača su:

¹³ Vremenska vrijednost novca jedan je od glavnih koncepata financija, kojim se tvrdi da 1 kuna danas vrijedi više no jedna kuna sutra ili u budućem razdoblju. Temelji se na izračunima sadašnje (diskontiranje) i buduće (ukamaćivanje) vrijednosti novca.

- Zakon o kreditnim institucijama (2020.) NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18, 70/19, 47/20, 146/20
- Zakon o potrošačkom kreditiranju (2015.) NN 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 09/15, 78/15, 102/15, 52/16
- Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju (2017.) NN 101/17
- Zakon o subvencioniranju stambenih kredita (2020.) NN 65/17, 61/18, 66/19, 146/20
- Zakon o kamatama (2008.) NN 94/04, 35/05
- Ovršni zakon (2020.) NN 112/12, 25/13, 93/14, 55/16, 73/17, 131/20
- Zakon o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (2020.) NN 68/18, 02/20, 46/20, 47/20
- Zakon o Financijskoj agenciji (2005.) NN 117/01, 60/04, 42/05
- Zakon o zaštiti potrošača (2019.) NN 41/14, 110/15, 14/19
- Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (2018.) NN 42/18.

Zakonima je omogućeno uređenje odnosa i uvjeta potrošačkog kreditiranja za kreditne institucije i potrošače te se kontrolira djelovanje na financijskom tržištu RH.

Kreditni posrednici mogu posredovati samo u potrošačkom kreditiranju, a mogu tražiti i odobrenje za rad u stambenom potrošačkom kreditiranju.

Odobrenje za rad za posredovanje u potrošačkom kreditiranju dobiva se od MFIN-a¹⁴. U Zakonu o potrošačkom kreditiranju kreditni posrednik definiran je kao fizička ili pravna osoba koja nije vjerovnik i koja u okviru svoje djelatnosti ili slobodnog zanimanja i na temelju punomoći vjerovnika, za naknadu u novcu ili u drugom dogovorenom financijskom obliku (Zakon.hr, 2015a):

- prezentira ili nudi ugovore o kreditu potrošačima
- provodi druge pripremne radnje za potrošače vezane uz ugovor o kreditu
- sklapa ugovore o kreditu s potrošačima u ime vjerovnika.

Zakon o potrošačkom kreditiranju navodi i da je kreditni posrednik dužan:

¹⁴ Popis svih „Imatelja odobrenja MFIN za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja" dostupan je na poveznici u popisu literature: MFIN, 2020b.

- u oglašavanju ili dokumentu namijenjenom potrošaču navesti djelokrug svojih ovlasti, a posebice obavljaju li poslove posredovanja za jednog ili više vjerovnika ili kao neovisni posrednici
- navesti iznos naknade ako takva postoji, koju je potrošač dužan platiti kreditnom posredniku za njegove usluge te dogovoriti naknadu s potrošačem u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju prije sklapanja ugovora
- priopćiti vjerovniku iznos naknade, ako takva postoji, koju je potrošač dužan platiti kreditnom posredniku za njegovu uslugu u svrhu izračuna EKS-a.

Trenutno su na području RH ovlaštena 53 kreditna posrednika, a 28 ima odobrenje za rad i u stambenom potrošačkom kreditiranju. Usporedbe radi, 2013. godine na tržištu je djelovalo tek deset kreditnih posrednika u RH.

U tablici 8 navedeni su neki od kreditnih posrednika na području RH.

Tablica 8 Kreditni posrednici u RH

KREDITNI POSREDNICI	
1.	Aton usluge d. o. o.
2.	Empanda d. o. o.
3.	ESTERA ulaganja d. o. o.
4.	Filir d. o. o.
5.	Nitor grupa d. o. o.
6.	OVB Allfinanz zastupanje d. o. o.
7.	Omicron d. o. o.
8.	Progreso grupa d. o. o.
9.	PRO savjetovanje d. o. o.
10.	FINA
11.	Croatia osiguranje d. d.
12.	HP – Hrvatska pošta d. d.
13.	PBZ card d. o. o.
14.	Triglav osiguranje d. d.

Izvor: MFIN, 2020b.

Osim ovlaštenja za posredovanje u potrošačkom kreditiranju, kreditni posrednik mora posebno tražiti odobrenje za posredovanje u stambenom potrošačkom kreditiranju. Odobrenje za posredovanje u stambenom potrošačkom kreditiranju izdaje HNB, a posrednik prikuplja posebnu dokumentaciju kojom dokazuje da udovoljava specifičnim uvjetima propisanim zakonom.

Nadležno tijelo za ovlašćivanje i nadzor kreditnih posrednika sa sjedištem u RH je HNB. U odnosu na kreditne posrednike iz drugih država članica EU-a koji posluju na području RH, mogućnosti nadzora koji provodi HNB ograničene su i usmjerene na suradnju s nadležnim tijelima drugih država članica. U nadležnosti HNB-a nisu svi kreditni posrednici koji djeluju na području RH, već samo oni kreditni posrednici koji potrošačima predstavljaju ili nude ugovore o stambenom potrošačkom kreditu te im pomažu obavljanjem pripremnih radnji ili druge vrste predugovornih administrativnih poslova, a mogu s potrošačima i sklapati ugovore o stambenom potrošačkom kreditu u ime i za račun vjerovnika. Ti kreditni posrednici također mogu pružati i savjetodavne usluge. Kreditni posrednici nisu vjerovnici, a HNB izdaje odobrenje za pružanje usluga kreditnog posredovanja samo pravnim osobama koje udovolje svim potrebnim uvjetima. Uvjeti koje je nužno ispuniti (HNB, 2018):

- posjedovanje ugovora ili predugovora o pružanju usluga kreditnog posredovanja s kreditnom institucijom uz koju je kreditni posrednik vezan
- posjedovanje police osiguranja od profesionalne odgovornosti
- posjedovanje potvrde o posjedovanju znanja i stručnosti za svakog člana osoblja.

Svi kreditni posrednici koji na području RH mogu pružati usluge kreditnog posredovanja u stambenom potrošačkom kreditiranju uneseni su u registar HNB-a¹⁵.

Prema Direktivi 2014/17EU Europskog parlamenta i vijeća od 4. veljače 2014. države članice EU unificirale su zakon i ugovore o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine. Naime, nakon krize 2008. godine, otkriveno je koliko je tržište hipotekarnih kredita nestabilno u svim državama članicama EU i potrošač nezaštićen. Cilj je bio analizirati svako pojedinačno tržište hipotekarnih kredita kako bi podatci bili transparentni i integrirani, tržište stabilno i kako bi se svi sudionici financijskog tržišta osjećali sigurno na njemu (Službeni list Europske unije, 2014).

¹⁵ Registar kreditnih posrednika dostupan je na poveznici u popisu literature: HNB, 2020k.

Direktivom je unificirana i definicija kreditnih posrednika u potrošačkom stambenom kreditiranju u svim državama članicama EU-a (tablica 9).

Tablica 9 Kreditni posrednici – uloga i ovlasti

ULOGA	OVLASTI
Kreditni posrednik	
- fizička ili pravna osoba koja ne djeluje kao vjerovnik ili javni bilježnik i koja ne povezuje potrošača, izravno ili neizravno, s vjerovnikom ili kreditnim posrednikom i koja u okviru svojeg obrta, djelatnosti ili profesije, za naknadu koja može poprimiti novčani oblik ili bilo koji drugi dogovoreni financijski oblik	<ul style="list-style-type: none"> a) potrošačima predstavlja ili nudi ugovore o kreditu b) potrošačima pomaže obavljanjem pripremnih radnji ili druge vrste predugovornih administrativnih poslova u pogledu ugovora o kreditu koji nisu oni iz podtočke a) c) sklapa ugovore o kreditu s potrošačima u ime vjerovnika
Vezani kreditni posrednik	
- svaki kreditni posrednik koji djeluje u ime i pod punom i bezuvjetnom odgovornošću	<ul style="list-style-type: none"> a) samo jednog vjerovnika b) samo jedne skupine c) više vjerovnika ili skupina koji ne predstavljaju većinu tržišta

Izvor: Službeni list Europske unije, 2014.

3.2.1. Uloga kreditnih posrednika u kreditnom posredovanju

Kreditni posrednik povezuje klijenta i banku. Iskustvo u kreditnom posredovanju jasno pokazuje da zakonodavac, institucije i potrošač u RH nisu udomaćili pojam i ulogu kreditnog posrednika. Svakodnevne promjene, novosti i ograničenja čine okolinu vrlo dinamičnom, a svaki sudionik tržišta mora biti pravodobno informiran. Kreditni posrednik se uslijed problema ili poteškoća u poslovanju obraća nadležnim institucijama – HNB-u ili MFIN-u (ovisno o kojoj je vrsti kreditiranja riječ) – a odgovori su nepotpuni. Nedostaje potpora, upoznatost s materijom, znanje i konkretni odgovori radi izbjegavanja propusta u radu kreditnih posrednika. Ako posrednik nema relevantne informacije, nastaju potencijalni propusti u svakodnevnom radu – svaka pogrešna procjena ima posljedice, što zanimanje kreditnog posrednika čini izuzetno odgovornim.

Osnovne kompetencije koje karakteriziraju kvalitetnog kreditnog posrednika su: širok spektar znanja o ekonomiji (područje financija, računovodstva), ali i o pravu i psihologiji te napredne vještine poslovne komunikacije.

Šira perspektiva prikazuje da se kreditni posrednik nalazi na visokokonkurentnom tržištu, a najveći konkurenti su banke, drugi kreditni posrednici, nebankovne institucije iz EU-a, kreditne unije i *online* prijave.

Uloga kreditnog posrednika jest:

1. individualiziran rad s potrošačem
2. ocjena financijskog stanja
3. ponuda optimalnog modela kredita.

Potrošača se savjetuje kako komunicirati s institucijama te se rješavaju složena financijska stanja poput ovrha, prezaduženosti, pravnih problema oko nekretnina, nasljedstva, prodaje potraživanja i sl. Kreditni posrednik primjećuje duboke financijske, socijalne i psihološke probleme hrvatskih građana. Financijsko obrazovanje potrošača je ključno, a financijska pismenost i kontrola osobnih financija osigurat će njihovu financijsku stabilnost.

Radi optimizacije troškova, bankarske institucije provode digitalnu transformaciju. Vodeći poslovni ljudi hrvatskih banaka opterećeni su statistikama i analizama koje se odnose na usporedbe, rezultate i uspjeh poslovanja (prihod i dobit). Fokus je na proizvodu, a ne na usluzi i zadržavanju klijenata. To bi moglo uzrokovati porast potražnje za kreditnim posrednicima.

Osobni pristup je usluga koju će u budućnosti banke izbjegavati.

Niski troškovi generiraju visoku dobit. Banke razmatraju dugoročnu preraspodjelu troškova. Budući troškovi sadašnjih plaća zaposlenika planiraju se eliminirati tekućim ulaganjem u softverska rješenja, a COVID-19 bio je samo dodatan alarm i upozorenje bankama koliko brzo moraju digitalizirati poslovanje. Ozbiljno se pristupa toj problematici, a programska rješenja i aplikacije mobilnog bankarstva pružaju sve više mogućnosti (kreditiranja, štednje, mogućnosti investiranja, transakcija, mogućnosti plaćanja i dr.), a mnoge investicije orijentirane su i na poboljšanja u sigurnosnim sustavima banaka. Zbog pametnih rješenja, fizički odlazak u poslovnicu sve je manje potreban.

Osobna će komponenta ljudima u budućnosti nedostajati jer postoje mnoga individualizirana pitanja na koja stroj ili aplikacija ne mogu direktno i prilagođeno

odgovoriti. Ideja virtualne interakcije je korisna i nudi jednostavnija rješenja, no individualan pristup potrošaču je važan. Razne potrebe ili složeno financijsko stanje klijenata traži rješenja ljudske inteligencije. Kreditni posrednik može naći svoje mjesto upravo ovdje.

3.2.2. Potencijal kreditnog posrednika u financijskom obrazovanju

Kreditni posrednik svakodnevno je svjedok odluka i postupaka klijenata. Mladi od 19 godina imaju ovrhe 50.000 kuna, dio njih kupuje automobil za 30.000 eura i nenamjenski se zadužuje sljedećih 10 godina. Mlade obitelji prezadužene su nenamjenskim kreditima za adaptaciju nekretnine jer nisu dovoljno informirani o adaptacijskim kreditima. Dvomjesečno bolovanje dovodi u pitanje egzistenciju obitelji. Građani ne razmišljaju dugoročno, nisu ozbiljni i odgovorni dužnici, ne vode dnevnik potrošnje, zaduženjem spašavaju osobne financije.

Ako se dug planira, lakše se podmiruje. Kreditni posrednik bi u budućnosti mogao zauzeti ključnu ulogu u financijskom obrazovanju građana. Prijedlog projekta za financijsko obrazovanje ponuđen je u posljednjem potpoglavlju. Uvidom u trenutno stanje, predviđeno je koordiniranje i kontinuitet svih financijskih aktivnosti. Planira se provođenje predavanja, radionica, interaktivnih tribina, tiskanje promotivnih materijala koji bi pronašli put do svakog građanina. U projekt bi se uključilo i EU koja bi sredstvima pomogla ostvarenju važnog cilja.

Ideja o projektu „Ured za financijsku pismenost“ dolazi uslijed loših rezultata koje hrvatski građani polučuju istraživanjem financijske pismenosti, ali i svakodnevnom praksom kreditnih posrednika. Ovaj Ured bio bi dio Strateškog okvira 2021. – 2026. To donosi ideju o uključivanju kreditnih posrednika i drugih intermedijara u program financijskog obrazovanja kao operativne snage. Građanima su potrebne točne informacije, upozorenje na rizike, zaštita i obrazovanje te strukturirano znanje. Kreditni posrednik (i drugi financijski posrednici) uključuju se u ulogu edukatora u sklopu radnog mjesta i/ili posebnih tribina, edukacija i online predavanja.

3.3. Ured za financijsku pismenost

Europska komisija i OECD potiču usklađivanje u pristupima strategijama financijskog obrazovanja na razini članica EU, pa su stoga i osnovale radnu stručnu grupu. Cilj je harmonizacija i standardizacija u provođenju financijskog obrazovanja te sustavnog i koordiniranog podizanja razine financijske pismenosti. Svaka je od zemalja donijela odluke i programe kako provoditi poboljšanje financijske pismenosti na nacionalnoj razini (EBA, 2020). Republika Hrvatska je Strateškim okvirom pokušala intervenirati u opismenjavanje građana, ali on još ima nedostataka. MFIN je nositelj koordinacije, ali nema umreženog rada ostalih institucija. Tablica 10 prikazuje trenutno i planirano stanje kroz uvođenje Ureda.

Tablica 10 *Trenutno i planirano stanje Strateškog okvira 2021. – 2026.*

STRATEŠKI OKVIR	STANJE SADA	PLAN
1. SUDIONICI	Javni sektor i financijske institucije	Pridruženi član – financijski posrednici (brokeri, osiguravajuća društva, kreditni posrednici, mirovinski fondovi)
2. PROVOĐENJE AKTIVNOSTI	Jednogodišnje	Petogodišnji projekt
3. FINANCIRANJE	Samostalno	EU fondovi
4. KOORDINACIJA	MFIN	Ured za financijsku pismenost
5. KUMUNIKACIJA	Sudionici i MFIN-a	Svi sudionici međusobno
6. IDEJA / MOTIV	Financijsko obrazovanje	Financijsko obrazovanje, pravna i psihološka podrška
7. DOSTUPNOST	Nedefinirana	Svakodnevno od 7 do 21 sat
8. PROGRAM ZA DJECU I MLADE	Tema unutar poglavlja na predmetu Poduzetništvo, radionice, društvena igra	Uvođenje obaveznog predmeta od osnovne škole, radionice natjecanja, posjeti financijskim institucijama kroz edukativne izlete
9. CILJ	Povećanje financijske pismenosti	Učiniti financijsko obrazovanje dostupnim svakom građaninu, obrazovati djecu i mlade, pružiti zaštitu i obrazovanje potrošaču te ih obavijestiti da servis Ureda mogu koristiti u svako doba – zbog financijske sigurnosti i održivosti

Izvor: Izrada autorice.

U razdoblju provođenja Strateškog okvira 2015. – 2020. imenovana je Operativna radna grupe pri MFIN-u za praćenje provedbe mjera i aktivnosti

Akcijskog plana. Financijsko obrazovanje daje najbolje rezultate kada svi uključeni dionici zajedničkim snagama teže prema istome cilju. Tijekom proteklih godina održana su predavanja s područje financijske pismenosti u gimnazijama i na fakultetima, ostvarila se suradnju sa studentskim udrugama. Svake se godine obilježava Svjetski tjedan novca *Global Money Week* koji je namijenjen mladima kako bi postali odgovorni i vješti financijski obrazovani građani (HUO, 2021).

Predlaže se projekt financijskog obrazovanja kroz Ured koji bi omogućio koordinaciju svih aktivnosti vezanih uz financijsko obrazovanje. Pomoću Ureda bi institucije, edukatori i potrošači komunicirali, dobili informacije i znanje o financijskoj pismenosti. Za financiranje projekta tražila bi se potpora iz fondova EU-a, jer trenutno članovi Operativne skupine moraju samostalno financirati aktivnosti (privatni sektor nema fond za takve aktivnosti, a postoji puno potencijala). To je ograničavajući faktor koji čini financijsku pismenost nedostupnom.

Zašto je važno financijsko obrazovanje?

Prije donošenja odluka o osobnim financijama potrošač mora imati potrebno znanje i biti informiran kako bi razumio odluke o izboru financijskih proizvoda. Financijska pismenost predstavlja alat kojim je potrošač maksimizirao vlastitu sigurnost i korist te minimizirao rizike. U makroekonomskim okvirima, visoka razina financijske pismenosti građana predstavlja napredno i razvijeno gospodarstvo na nacionalnoj, ali i na globalnoj razini. Posljednje istraživanje o financijskoj pismenosti provedeno pomoću OECD-a 2019. pokazuje da mlađi od 29 i stariji od 70 godina diljem svijeta imaju vrlo nisku razinu financijske pismenosti. Financijski obrazovano društvo je financijski odgovorno i neovisno društvo.

Kako bi se taj projekt ostvario, važno je što detaljnije istražiti sve segmente trenutnog stanja financija građana. Potrebno je istražiti financijsku pismenost na većem uzorku građana (anketa na uzorku od minimalno 10.000 građana), koja će pokazati i najčešće probleme i izazove s kojim se potrošač susreće. Valja ispitati i stanje štednje, investicija i fond za planiranje umirovljenja, razumijevanje kreditnih proizvoda i rizičnih ponašanja (internetske prijevare, problemi s ovrhama). Nakon dobivenih rezultata, strukturiralo bi se znanje o potrebama potrošača i krenulo u sustavno, koordinirano i kontinuirano provođenje financijskog obrazovanja.

Kako efikasno, sustavno i kontinuirano provoditi financijsko obrazovanje?

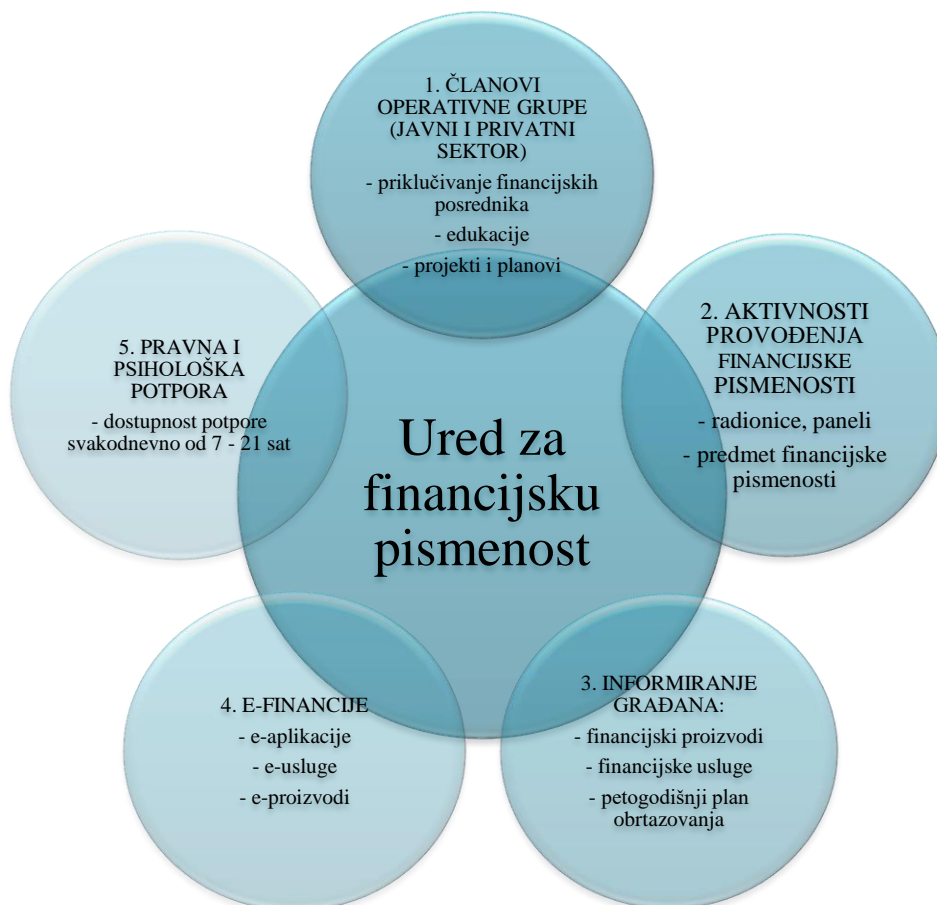
Ured za financijsku pismenost obrađuje, potiče, kontinuirano provodi i kontrolira sve aktivnosti vezane uz Strateški okvir. S obzirom na to da bi aktivnosti Ureda bile ključne u provođenju Strateškog okvira 2021. – 2026., na njih bi se vezale aktivnosti institucija i postojećih sudionika u Strateškom okviru, nositelj projekta bilo bi MFIN, a projektu bi osim svih institucija koje i sada sudjeluju u Strateškom okviru bili pridruženi financijski posrednici (brokери, kreditni posrednici, osiguravajuća društva, mirovinski fondovi) i udruge.

Primjerice, kreditni posrednici preuzeli bi ulogu koordinatora aktivnosti vezanih uz:

- edukacije o financijskim institucijama na financijskom tržištu
- edukacije o vrstama i rizicima vezanim uz zaduženje
- edukacije o vrstama financijskih proizvoda.

Potrebno je uvesti obavezni predmet financijske pismenosti u predškolskim, osnovnoškolskim i srednjoškolskim ustanovama te na fakultetima. Za odrasle osobe tu je Ured s dežurnim telefonom, dostupan svakim radnim danom. Za građane treće životne dobi financijsko obrazovanje bilo bi dostupno u Domovima za starije ili u Uredu. Ideja je i stvaranje kontinuiranog programa za financijsko opismenjavanje za odrasle osobe provedivog u Pučkim učilištima. Djeca bi usvajala financijsko znanje pomoću obaveznog predmeta financijske pismenosti u kojemu bi učila o osnovama i postala svjesna financija; za odrasle bi to bio program financijskog obrazovanja kroz seminare, tribine, *online* predavanja, individualne konzultacije i putem krovne internetske stranice te društvenih mreža i aplikacije koja bi sadržala sve mogućnosti projekta „Ured za financijsku pismenost“. U provođenju projekta važno je prikupiti sve relevantne stručnjake iz područja ekonomije, prava i psihologije, obrazovne ustanove, osiguravajuća društva, fondove, brokere i kreditne posrednike. Medijska potpora važna je za podizanje svijesti o financijskoj pismenosti. Važnost projekta je pomoći građanima da uspješno usvoje i primjenjuju znanja te prate ostvarenje financijskih ciljeva radi financijske održivosti. Sada se provode sporadične aktivnosti financijskog obrazovanja koje mnogim građanima nisu dostupne i ne znaju za njih.

Schema uloga Ureda vidljiva je na grafikonu 5, a on provodi koordinaciju aktivnosti i sudionika Strateškog plana.



Grafikon 5 Uloge Ureda za finansijsku pismenost

Izvor: Izrada autorice.

Kome je finansijska pismenost namijenjena?

Prema istraživanjima, finansijska pismenost je vještina koju je nužno usvojiti u ranoj životnoj dobi kako bi navikama i odlukama u korist financija pojedinci maksimizirali dugoročnu korist. Nauče li djeca značenje novca, štednje i duga, lakše će ih kontrolirati i njima upravljati u odrasloj dobi.

Ako odrasli nisu usvojili osnove finansijske pismenosti u odrastanju, nikad nije kasno. Pravilno raspolaganje osobnim dohotkom pridonosi blagostanju u dugom roku. O važnost odgovornog potrošačkog ponašanja, osobne potrošnje i štednje, osiguranja i digitalne finansijske pismenosti, govore istraživanja provedena u Europi,

ali i u svijetu. Velik broj finansijskih proizvoda i usluga o kojima nije dovoljno informiran, čini potrošača ranjivim, nepovjerljivim i nesigurnim u pravilnost vlastitih odluka. Sve informacije trebaju biti dostupne i na jednom mjestu.

Organizacije *European banking authority* (u nastavku EBA), G20 i OECD napravile su istraživanje na razini EU-a 2019. god. i predstavile rezultate u kojima je pet najvažnijih faktora isključenosti osoba treće životne dobi: nizak rang poznavanja digitalnih vještina, niska razina finansijske pismenosti, kognitivni i fizički pad i socijalna isključenost (EBA, 2020). Do 2050. procjenjuje se da će 1,5 mlrd. ljudi u svijetu biti starije od 60 god. To je podatak koji je izuzetno važan jer finansijska odgovornost prema budućem dohotku odgovornost je potrošača koji danas vidi svoje umirovljeničke dane kroz brigu osobe x za njega. Neznatan je broj potrošača koji razmišljaju da će sa 61 ili 65 godina postati umirovljenici kojima će se mjesečni dohodak smanjiti za 30 – 50 %. Oni se zadužuju bez zamjenskog plana otplate duga. O štednji u dobrovoljni mirovinski fond ne razmišljaju. Dokazi su to da je finansijska pismenost itekako važna, a valja potrošača obrazovati i za korištenje digitalnih finansijskih, koje će predstavljati raspolaganje osobnim finansijskama u budućnosti.

Očekivani ishod finansijskog obrazovanja

Svaki potrošač mora biti upoznat s bankarskim i nebankarskim finansijskim institucijama, proizvodima i uslugama te uvjetima i potencijalnim rizikom. Isto tako, obveza je znati čitati Opće uvjete kreditiranja, osiguranja, investicija i štednje te upoznatost s pravima i obvezama. Digitalizacija nosi brojne izazove za potrošače pa bi razvojem tehnologije potrošač trebao usvajati nova znanja i razvijati vještine kojima će donositi ispravne finansijske odluke te plan štednje i mirovinskih primanja. Inovativne tehnologije koje potrošači ne uspijevaju pratiti preplavile su finansijsko tržište, a zbunjuju ih i sve mogućnosti koje aplikacije nude i nisu sigurni u ispravnost svojih odluka. Digitalna finansijska pismenost mogućnost je koja potrošaču omogućuje korištenje mobilnog i internetskog bankarstva i aplikacija pomoću kojih svojim pametnim uređajima može kontrolirati finansijske. Otvaraju se mogućnosti učenja o dugu: kreditu, prekoračenjima, kreditnim karticama, raspolaganju dugom, osobnom proračunu, osobnoj potrošnji, planu potrošnje, kontroli potrošnje, *online* zajmovima te učenje o kriptovalutama. Važno je učiti i o

mogućnostima štednje: ugovaranje osiguranja, vrste štednje, ulaganje u dobrovoljne mirovinske fondove i ostale investicije (dionice, investicijski fondovi).

Financijski pismen potrošač može samostalno usporediti ponude, ocijeniti kredite, investicijske proizvode, mirovinske fondove i ostale financijske proizvode koji su ponuđeni na tržištu. Financijski obrazovana osoba trebala bi:

1. imati svijest o osobnim financijama i znati upravljati njima
2. imati znanje i vještine odnosa prema financijama i novcu
3. motivirati sama sebe u planiranju osobnog proračuna
4. imati navike potrošnje i štednje (kontrola i upravljanje)
5. znati upravljati rizikom
6. planirati umirovljenje i osiguranje
7. znati se financijski ponašati i imati financijsku kulturu
8. znati se služiti digitalnim ili e-financijama
9. znati reagirati u slučaju potencijalnih financijskih problema.

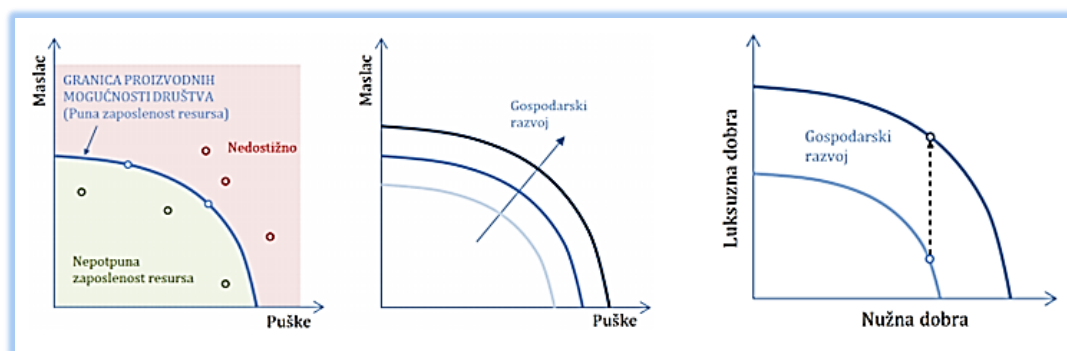
Cilj provođenja projekta

Financijsko obrazovanje dokazano vodi financijskom opismenjavanju. Tom se vještinom smanjenju rizici prezaduženosti i stvara se društvo svjesno važnosti upravljanja osobnim proračunom, što je prednost za potrošača i nacionalno gospodarstvo. Potrošač treba usvojiti znanja o upravljanju dugom, štednjom, investicijom i osiguranjem, njihovom planiranju i kontinuiranoj kontroli. Digitalna financijska pismenost je neizostavna. Pravnom i psihološkom potporom građanima, projekt daje maksimalnu koristost i iskoristivost.

Prema najnovijim istraživanjima, čak 5 % ukupnog svjetskog BDP-a čine internetske prijevare. Pravilna upotreba e-financija važna je komponenta u sigurnosti potrošača. Visoka razina financijski obrazovanih građana daje socijalnu i financijsku uključenost i financijski odgovornog i neovisnog pojedinca.

4. OSOBNA POTROŠNJA - SASTAVNICA AGREGATNE POTRAŽNJE

Prije no što zemlja postane razvijena, ona je siromašna. Ako ekonomija bira potrošnju na tekuća dobra, ostaje siromašna i mora potrošiti gotovo sva sredstva na hranu. Granica proizvodnih mogućnosti prikazuje maksimalne količine proizvodnje koje neka ekonomija može proizvesti uz zadano tehnološko znanje i zadanu količinu raspoloživih utrošaka. Ako se žrtvuje tekuću potrošnju na štednju i uz rast utroška i tehnološke promjene proizvodi više kapitalnih dobara, pokreće se krivulja proizvodnih mogućnosti, koje je posljedica ekonomski rast (grafikoni na slici 5). Shodno navedenom ekonomija raste brže, zemlja sve manje povećava potrošnju za hranom, ali potrošnja na javne usluge i luksuzna dobra raste (Samuelson, Nordhaus, 2000: 10).



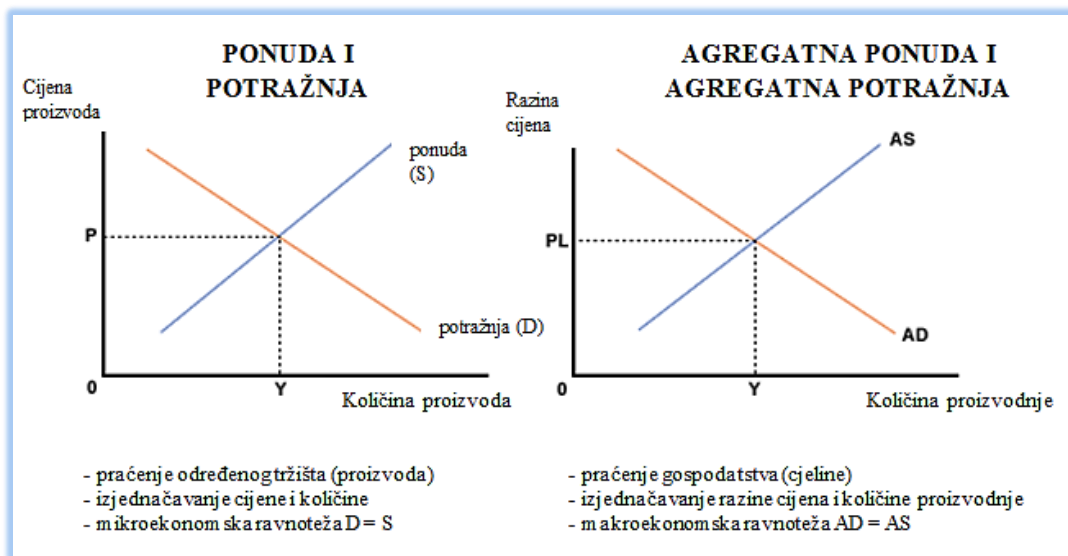
Slika 5 Granica proizvodnih mogućnosti i gospodarski rast

Izvor: Samuelson, Nordhaus, 2000: 9 – 11.

Primjenom ovog modela kod osobnih financija, bogatstvo kućanstava i pojedinaca bi raslo.

Da bi gospodarstvo funkcioniralo, važno je izraditi agregatne makroekonomske modele. Zadaća je makroekonomske analize izgradnja odgovarajućih makroekonomskih modela za kratkoročna predviđanja i ekonomske politike. Ta se ekonomska aktivnost gospodarstva mjeri veličinom domaćeg proizvoda. Slično, kao što u mikroekonomskoj analizi količine i cijene nekog proizvoda određuju njegova potražnja i ponuda, tako u makroekonomskoj analizi količine i cijene određuje agregatna potražnja i agregatna ponuda (slika 6). Faktori koji utječu na agregatnu ponudu i potražnju su brojni. U mikroekonomskom modelu

presjecište krivulje ponude i potražnje nekog proizvoda određuje njegovu cijenu i količinu proizvodnje. Promjene krivulje ponude ili potražnje, utječu na promjene cijene i količine tog proizvoda. Analogno tome, krivulje agregatne ponude i agregatne potražnje određuju razinu cijena i količinu proizvodnje (domaćeg proizvoda) u cijeloj zemlji. Određujući veličinu domaćeg proizvoda, presjecište krivulja agregatne ponude i agregatne potražnje određuje i sve ostale makroekonomske varijable koje se izvode iz domaćeg proizvoda: zaposlenost, potrošnju, štednju, investicije itd. Krivulja agregatne potražnje (u nastavku AD) pokazuje međuovisnost između ukupne proizvodnje (mjerene domaćim proizvodom ili nacionalnim dohotkom) i opće razine cijena. Krivulja agregatne ponude (u nastavku AS) pokazuje međuovisnost koja postoji između razine cijena i veličine proizvodnje u domaćem gospodarstvu. Na temelju tih krivulja, agregatne ponude i agregatne potražnje, određena je razina cijena p i domaćeg proizvoda Y u domaćem gospodarstvu (Babić 2007: 173).



Slika 6 Mikroekonomski i makroekonomski model

Izvor: *St. Andrew's Scots School*, 2005.

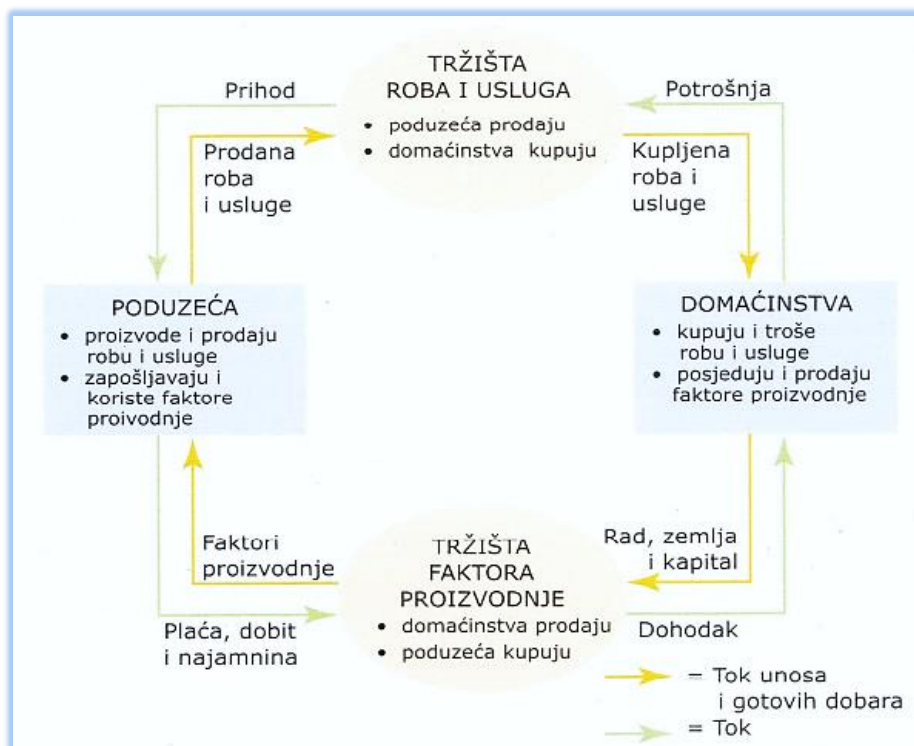
Kružni tokovi na sljedećim dvjema slikama prikaz su elemenata agregatne potražnje, ali i agregatne ponude zatvorene i otvorene ekonomije.

Kružni tok tržišne proizvodnje daje odgovore na temeljna ekonomska pitanja kako bi sva tržišta svijeta djelovala istodobno i odredila se opća ravnoteža cijena i proizvodnje. Tržištem ne vladaju vodeća poduzeća svijeta, već potrošač i tehnologija.

Potražnja potrošača mora se naći u istoj točki kao i ponuda dobara i usluga poduzeća - tržišna ravnoteža (Samuelson i Nordhaus 2000: 24 – 34).

Kružni tok na slici 7 u nastavku, opisuje međudjelovanje potrošača (kućanstava) i proizvođača (poduzeća), kako bi odredili cijene i količine utroška i proizvoda. Vrh sheme prikazuje tržište roba i usluga (npr. tok kave i traperica), a dno prikazuje tržište utroška (faktora proizvodnje). Lijeva i desna strana prikazuju subjekte koji na tržištu donose odluke: kućanstva (kupuju dobra – potrošnja; prodaju faktore proizvodnje – osobni dohodak) i poduzeća (prodaju dobra – prihod; kupuju faktore proizvodnje – potrošnja).

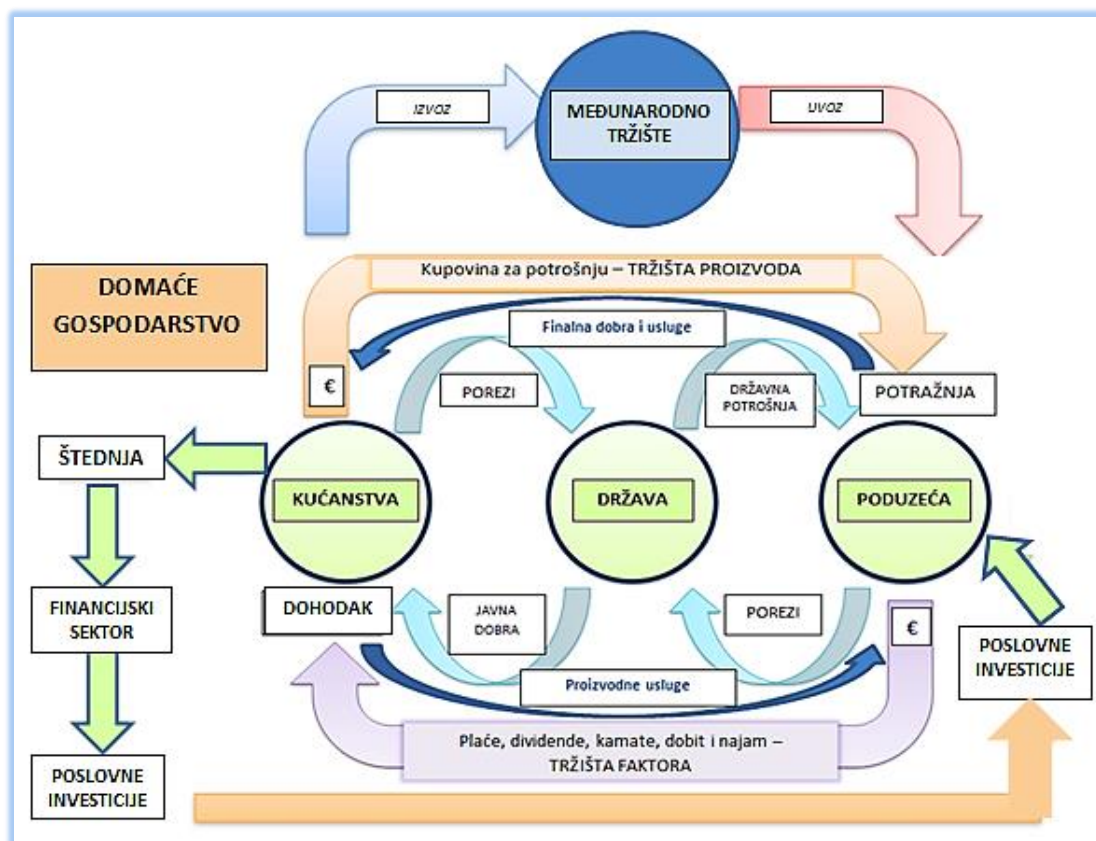
Osim opisanih sudionika kružnog toka na slici 6, vrlo važnu ulogu u gospodarstvu ima država i međunarodna trgovina. Upotrebom monetarne (određivanje ponude novca i kamatnjaka) i fiskalne politike (moć države da troši i oporezuje), država direktno utječe na razinu ukupne potrošnje, stope rasta i razinu proizvodnje, razinu zaposlenosti i nezaposlenosti te na razinu cijena i stopu inflacije – makroekonomskih varijabli.



Slika 7 Kružni tok zatvorene ekonomije

Izvor: Mankiw 2006: 23.

Ako se kružnom toku na slici 7 dodaju država (fiskalna i monetarna politika) i međunarodna trgovina, dobije se mjerilo rada ekonomije – bruto domaći proizvod.



Slika 8 Kružni tok otvorene ekonomije

Izvor: Samuelson, Nordhaus, 2000: 404 i Tutor2U, 2018.

Na slici 8 vidljivo je da poduzeća proizvode robu i usluge, a u procesu se stvaraju prihodi za proizvodne faktore (zemlju, rad, kapital i poduzeće), npr. plaće zaposlenima. No kućanstva ne prelijevaju čitav osobni dohodak ponovo u poduzeća. Povlačenja su povećanje štednje, poreza ili uvoza, čime se smanjuje kružni protok dohotka i dovodi do višestrukog smanjenja proizvodnje (Tutor2U, 2018).

Dio dohotka kućanstva je (Tutor2U, 2018):

- osobna potrošnja (C)
- štednja (S), dio stavljen na stranu za buduću potrošnju, npr. na računima banaka i druge vrste depozita
- porez (T), davanja državi npr. porez na dohodak

- uvoz (M), dio dohotka potrošen na robu i usluge inozemne proizvodnje, tj. koji se ulijevaju u gospodarstvo.

Na drugoj strani nalaze se injekcije (ubrizgavanje) u kružni tok - ulaganja, državna potrošnja ili izvoz, koje jačaju kružni protok prihoda što dovodi do ekspanzije proizvodnje (Tutor2U, 2018):

- investicijski izdaci (I), kapitalna potrošnja poduzeća, npr. nove tehnologije
- državni, odnosno vladini izdaci (G), npr. za gradnju autocesta ili obrana
- izdaci za izvoz u inozemstvo (X), inozemni potrošači koji kupuju robu i usluge u RH.

Gospodarstvo je u ravnoteži kada je brzina ubrizgavanja jednaka brzini povlačenja iz kružnog toka, a ove komponente čine BDP izračunat prema rashodovnoj metodi.

Kako bi se ciljevi makroekonomije dosegli, koriste se makroekonomske politike za stabilnost i ekonomski rast – monetarne i fiskalne politike te politike dohodaka. Makroekonomija ima tri cilja:

1. *visoka razina proizvodnje*
2. *niska razina nezaposlenosti*
3. *stabilnost razine cijena.*

Prvi se cilj, visoka razina proizvodnje, posebno može izraziti kroz makroekonomsku varijablu BDP-a¹⁶, koja se računa prema (Krueger 2009: 25):

- *proizvodnoj metodi* (zbroj vrijednosti proizvodnje svih industrijskih sektora gospodarstva)

¹⁶BDP (bruto domaći proizvod) je tržišna vrijednost svih finalnih dobara i usluga proizvedenih u nekoj zemlji tijekom određenog razdoblja (najčešće godine dana), a iskazan je kroz bruto nacionalni proizvod, neto nacionalni dohodak, nacionalni dohodak i osobni dohodak. Dijeli se na *realni* (izražen u stalnim cijenama i mijenja se isključivo pod utjecajem fizičkog obujma proizvodnje i usluga) i *nominalni* BDP (izražen u tekućim tržišnim cijenama).

Utjecajem COVID-19, projekcije pokazuju da se dogodio pad hrvatskog BDP-a u 2020. u iznosu od 8,9 %, a umjereni oporavak očekuje se po stopi od 4,9 % godišnje u 2021. godini. (Izvor: HNB, 2020k.)

- *dohodovnoj metodi* (zbroj svih dohodaka (prihoda) koji su generirani u procesu proizvodnje (plaće zaposlenih, primanja i dobit)
- *rashodovnoj metodi* (zbroj svih izdataka na robu i usluge svih sektora potrošnje gospodarstva (kućanstava, poduzeća, države i stranaca).
Prema rashodovnoj se metodi BDP izražava sljedećom formulom:

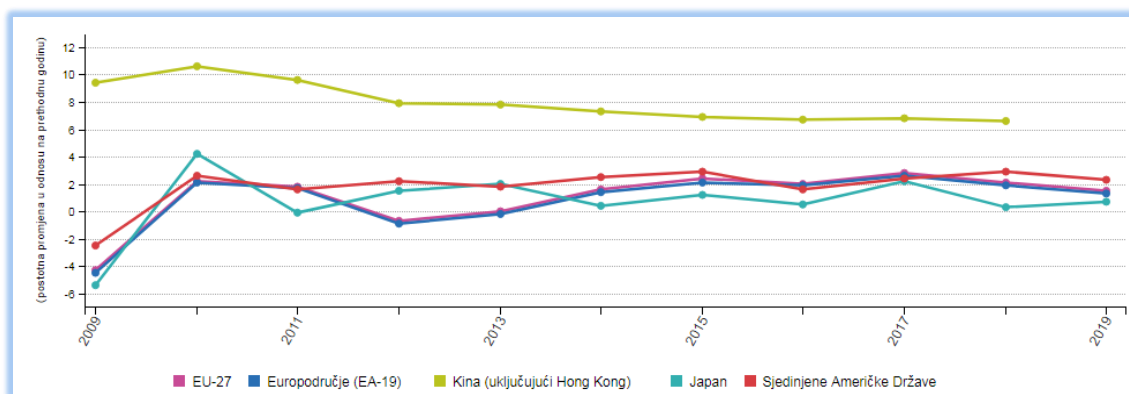
$$Y = C + I + G + (X - M)$$

Slijedi detaljnije objašnjenje stavaka jednadžbe (Krueger 2009: 28 – 30):

- Y** Nominalni bruto domaći proizvod – BDP – je ukupna vrijednost robe i usluga proizvedenih u gospodarstvu tokom određenog razdoblja.
- C** **Osobna potrošnja – zbroj svih izdataka kućanstva na svu robu, npr. za trajna potrošna dobra (automobile, namještaj, televizore), netrajna potrošna dobra (hrana, odjeća, benzin) i usluge (masaže, financijske usluge, obrazovanje, zdravstvo).**
- I** Bruto investicije – sastoje se od zbroja izdataka poduzeća na nove zgrade, opremu (strojeve) i zalihe kojima se pribrajaju izdaci kućanstva na nove kuće i stanove. Razlikuju se tri kategorije izdataka: fiksne investicije u stambene objekte – kućanstva; ostale fiksne investicije – poduzeća; i investicije u zalihe – poduzeća.
- G** Javna potrošnja – zbroj izdataka na robu i usluge savezne vlade, vlade država i lokalnih vlasti (u Hrvatskoj – središnje države te županija, gradova i lokalne samouprave, ali i fondova, mirovinskoga i zdravstvenog te raznih fondova za ceste: svi zajedno nazivaju se „šira“, tj. „opća država“). Ukupni izdaci vlade nisu jednaki njezinim ukupnim plaćanjima: transferna plaćanja kućanstva (kao što je socijalna pomoć, pomoć nezaposlenima itd.) ili kamata na javni dug, plaćanja su države koja nisu uključena u državnu potrošnju.
- X ili E** Izvoz – isporuke robe i usluga jednog gospodarstva ostatku svijeta.
- M** Uvoz – isporuke robe i usluga drugih zemalja (ostatka svijeta).

Na sljedećim su grafičkim prikazima kretanja BDP-a u svijetu te najveće komponente BDP-a računajući ga prema rashodovnoj metodi osobne potrošnje (ili u ovom kontekstu potrošnje kućanstava).

Grafikon 6 prikazuje rast realnog BDP-a od 2009. do 2019. godine, a bojama su označena najveća svjetska gospodarstva. Iz negativnih realnih godišnjih stopa promjene BDP-a, jasno je vidljivo da je globalna financijska kriza koja bilježi početak u 2008. godini, 2009. dovela do velike recesije u EU-27¹⁷, Japanu i Sjedinjenim Američkim Državama (u nastavku SAD), a Kina je gotovo nije ni osjetila. Oporavak je počeo 2010. godine. Kinu predstavlja krivulja koja prikazuje povećanje realnog BDP-a u doba globalne recesije, gotovo 10 % godišnje, a od 2010. na dalje rast usporava, ali je u posljednjih 5 godina za oko 4 % veći od trenutno drugog po redu najuspješnijeg gospodarstva svijeta – SAD-a.



Grafikon 6 Kretanje realnog bruto domaćeg proizvoda u vodećim gospodarstvima svijeta 2009. – 2019.

Izvor Eurostat, (2020).

Promatrajući grafikon, u EU-27 zabilježen je pad realnog BDP-a za 4,3 %. Oporavak u EU-27 doveo je do povećanja indeksa BDP-a od 2,2 % u 2010., a u 2011. zabilježeno je dodatno povećanje od 1,8 %. Od 2015. do 2018. rast je bio relativno stabilan, od 2,0 % do 2,8 % godišnje, a rast je usporio 2019. U navedenom je desetogodišnjem razdoblju EU-27 zabilježio stvarni porast BDP-a od 1,5 % (Eurostat, 2020).

¹⁷ EU-27 – oznaka za 27 država, članica Europske unije. U starijoj literaturi nalaze se podatci o EU-28, no Velika Britanija više nije članica Europske unije.

Za ocjenjivanje životnog standarda obično se upotrebljava BDP po stanovniku, tj. BDP prilagođen veličini gospodarstva s obzirom na broj stanovnika. 2019. godine zemlje EU-27 broje 448 milijuna stanovnika. U 2019. prosječni BDP po stanovniku u EU-27 izražen tekućim tržišnim cijenama (u nastavku PPS) iznosio je 31.100 eura. Vrijednosti izražene u PPS-u prilagođene su razlikama u razinama cijena između zemalja tablicom 11. Relativni položaj pojedinih zemalja moguće je izraziti usporedbom s prosjekom za EU-27, koji je utvrđen tako da iznosi 100. U tom kontekstu najviša vrijednost među državama članicama EU-27 zabilježena je za Luksemburg gdje je BDP po stanovniku izražen u PPS-u 2019. iznosio otprilike 2,6 puta više od prosjeka za EU-27. S druge strane, u Bugarskoj je BDP po stanovniku izražen u PPS-u bio malo više od polovine prosjeka za EU-27 (Eurostat, 2020).

Podatci za RH prikazuju da je prema PPS-u na razini 65 i to je u odnosu na ostale zemlje EU-27 smješta na samo dno ljestvice.

Tablica 11 BDP u tekućim tržišnim cijenama, 2009., 2017., 2018. i 2019.

	GDP (billion PPS)				GDP per inhabitant (PPS, EU-27 = 100)			
	2009	2017	2018	2019	2009	2017	2018	2019
EU-27	10 589	13 047	13 484	13 922	100	100	100	100
Euro area (EA-19)	8 809	10 664	10 988	11 292	110	107	107	106
Belgium	308	394	406	420	119	119	118	117
Bulgaria	80	104	108	115	44	50	51	53
Czechia	218	279	292	304	86	90	91	92
Denmark	168	217	225	233	127	129	129	129
Germany	2 277	2 994	3 071	3 121	118	124	123	121
Estonia	21	30	33	34	65	79	82	84
Ireland	143	257	280	292	131	183	191	191
Greece	255	214	222	225	95	68	68	68
Spain	1 123	1 260	1 289	1 331	101	93	91	91
France	1 694	2 046	2 116	2 214	109	104	104	106
Croatia	65	75	78	82	63	62	63	65
Italy	1 544	1 729	1 760	1 785	108	98	97	95
Cyprus	21	22	24	24	106	89	90	89
Latvia	27	38	40	41	53	67	69	69
Lithuania	43	65	68	71	57	79	81	82
Luxembourg	31	46	48	50	258	264	263	261
Hungary	156	198	210	222	65	69	71	73
Malta	8	13	14	15	82	98	99	99
Netherlands	556	648	675	693	140	129	130	128
Austria	258	328	342	351	128	128	128	127
Poland	564	783	822	870	60	70	71	73
Portugal	211	233	240	251	83	77	77	79
Romania	256	365	388	419	52	64	66	69
Slovenia	42	52	55	57	86	86	87	86
Slovakia	94	115	121	125	72	72	73	74
Finland	153	179	185	190	119	111	111	111
Sweden	283	362	372	385	126	123	121	120
United Kingdom	1 646	2 075	2 123	2 180	110	108	106	105
Iceland	10	13	14	15	131	130	130	130
Norway	202	227	244	239	174	147	153	144
Switzerland	303	388	402	408	162	157	156	153
Montenegro	6	8	9	10	41	46	48	50
North Macedonia	17	22	23	25	35	37	37	38
Albania	19	26	27	28	28	31	31	31
Serbia	69	80	84	88	39	39	40	41
Turkey	834	1 548	1 576	1 558	48	65	64	61
Bosnia and Herzegovina	25	32	34	35	30	31	32	32
China (including Hong Kong)	8 343	13 644	14 827	15 713	26	34	35	36
Japan	3 207	3 537	3 550	3 656	104	95	93	93
United States	10 899	13 392	14 042	14 352	147	141	142	140

Izvor: Eurostat, 2020.

U prethodnom je dijelu teksta izvještaj o BDP-u najvećih svjetskih gospodarstava, dok u nastavku slijedi prikaz hrvatskog gospodarstva kroz glavne makroekonomske pokazatelje od 2014. do 2019. godine koji je u tablici 12. Od ulaska u EU nominalni BDP porastao je za oko 11 milijardi (u nastavku mlrd.) eura, BDP se po stanovniku u promatranom razdoblju povećao za oko 3.000 eura i u 2019. godini iznosi 13.344 eura, što daleko zaostaje za prosjekom EU-27, 31.100 eura. Inozemni se dug u tom razdoblju smanjio za oko 17 % i to je pozitivan pomak. Podatci u tablici odnose se na razdoblje prije COVID-19 pandemije, pa će se podatci sigurno razlikovati za 2020. godinu i biti lošiji.

Tablica 12 Glavni makroekonomski pokazatelji u RH

MAKROEKONOMSKI POKAZATELJI U RH						
Indikator /Godina	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Broj stanovnika (u mil.) ^a	4,238	4,204	4,174	4,125	4,089	4,067
BDP (u mil. HRK, tekuće cijene) ^b	331.322	339.663	351.197	367.501	385.377	402.337
BDP (u mil. EUR, tekuće cijene)	43.423	44.636	46.644	49.262	51.979	54.270
BDP po stanovniku (u EUR)	10.246	10.618	11.175	11.942	12.712	13.344
BDP - realna godišnja stopa promjene (u %)	-0,3	2,4	3,5	3,4	2,8	2,9
Prosječna godišnja stopa inflacije potrošačkih cijena	-0,2	-0,5	-1,1	1,1	1,5	0,8
Izvoz robe i usluga (u % BDP-a)	43,3	46,4	47,7	50,0	50,2	52,0
Uvoz robe i usluga (u % BDP-a)	43,7	46,1	46,5	49,3	51,0	52,2
Inozemni dug (u mil. EUR, na kraju razdoblja) ^c	49.095	48.230	44.714	43.683	42.710	40.877
Inozemni dug (u % BDP-a)	113,1	108,1	95,9	88,7	82,2	75,3
^a Procjena stanovništva RH za 2000. temelji se na popisu iz 2001., a podatci za razdoblje od 2001. do 2017. zasnivaju se na popisu iz 2011. godine. Podatci za 2019. privremeni su. ^b Podatci su iskazani prema metodologiji ESA 2010 (Europski sustav nacionalnih i regionalnih računa). Podatci za 2018. i 2019. privremeni su. ^c Podatci platne bilance i inozemnog duga temelje se na metodologiji koju propisuje šesto izdanje Priručnika za sastavljanje platne bilance i stanja međunarodnih ulaganja (BPM6) te na novoj sektorskoj klasifikaciji institucionalnih jedinica u skladu sa standardom ESA 2010. Podatci platne bilance i inozemnog duga zasnivaju se na posljednjim dostupnim podacima o platnoj bilanci zaključno s drugim tromjesečjem 2020. i o stanju bruto inozemnog duga na kraju kolovoza 2020.						

Izvor: HNB, 2020d.

Osim podataka o makroekonomskim pokazateljima, tablicom 13 prikazana je struktura BDP-a prema rashodovnoj metodi u RH, koja je konstruirana prema podacima iz DZS. U njoj su vidljivi udjeli elemenata BDP-a u BDP-u za posljednjih 20 god. (razdoblja po pet godina). Osobna potrošnja kućanstava čini najveći postotak

(u prosjeku 60,6 % u posljednjih 20 godina), iako je osobna potrošnja u padu od 2005. do 2019. Ostatak udjela čine država, bruto investicije i neto izvoz.

Tablica 13 *Struktura bruto domaćeg proizvoda prema rashodovnoj metodi u RH (udjeli)*

God	KONAČNA POTROŠNJA			BRUTO INVESTICIJE	NETO IZVOZ	BDP
	Kućanstva	Država	Ukupno			
2000.	62,78	21,55	84,33	20,21	-4,54	100,00
2005.	63,30	18,49	81,79	27,00	-8,79	100,00
2010.	59,97	20,61	80,57	21,11	-1,68	100,00
2015.	59,06	20,12	79,18	20,61	0,21	100,00
2019.	57,85	19,73	77,58	22,67	-0,25	100,00

Izvor: DZS, 2020a.

4.1. Osobna potrošnja

Razmatranjem osobne potrošnje kao zasebne komponente agregatne potražnje dolazi se do određenih zaključaka koji će biti prokomentirani u sljedećim odlomcima teksta.

Agregatna potražnja pokazuje razinu realne potrošnje svih sektora gospodarstva (poduzeća, stanovništva, vlade i inozemstva) uz različite razine cijena. Zato je ona funkcija velikog broja varijabli. Naime, agregatna potražnja definira se kao zbroj njezinih komponenti: osobne potrošnje - C, javne potrošnje - G, investicija - I, izvoza - X (Babić 2007: 173):

$$AD = C + I + G + X$$

Jasno je koliko je agregatna potražnja blisko povezana s bruto domaćim proizvodom koji je detaljnije opisan u uvodu ove cjeline.

Odluke o osobnoj potrošnji ovise o mnogim čimbenicima. Glavni je zasigurno dohodak ili preciznije *raspoloživi dohodak* (Y_D), dohodak koji ostaje nakon što potrošači prime transfere od države i plate poreze. Kada njihov raspoloživi dohodak raste, ljudi kupuju više dobara; kada pada, kupuju manje dobara (Blanchard 2011: 46).

Osobnu potrošnju, C prikazuje se kroz raspoloživi dohodak, Y_D .

$$C = C(Y_D)$$

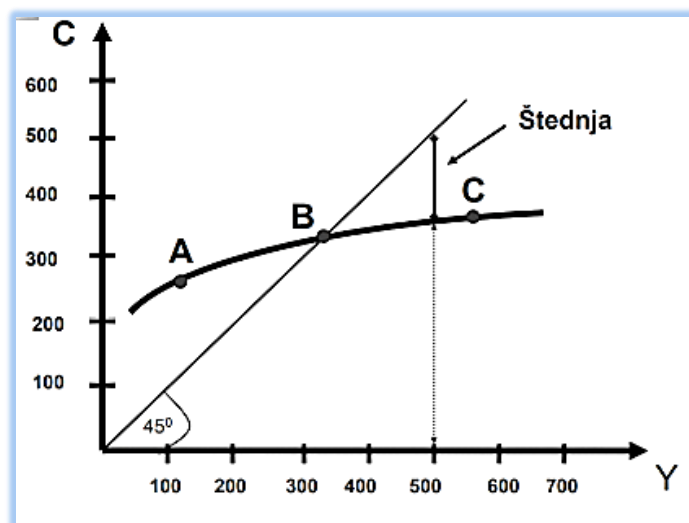
(+)

To je formalni način prikazivanja osobne potrošnje C , funkcije raspoloživog dohotka Y_D . Funkcija $C(Y_D)$ naziva se *funkcijom potrošnje*. Pozitivan znak ispod Y_D pokazuje činjenicu da kada raspoloživi dohodak raste, raste i potrošnja. Ekonomisti takve jednadžbe nazivaju jednadžbama ponašanja kako bi pokazali da jednadžba obuhvaća određeni aspekt ponašanja, u ovom slučaju ponašanje potrošača (Blanchard 2011: 46). Odnos između osobne potrošnje i raspoloživog dohotka dan je kao

$$C = c_0 + c_1 Y_D$$

Parametar c_0 predstavlja dio potrošnje koja je neovisna o dohotku i naziva se autonomna potrošnja, to je ono što bi ljudi potrošili kada bi njihov raspoloživi dohodak u tekućoj godini bio jednak nuli ($C = c_0$). Kućanstvo održava određenu razinu osobne potrošnje koja je i dalje pozitivna jer ljudi moraju jesti, a pozitivan predznak postiže se pomoću zajmova ili trošeći staru štednju (Blanchard 2011: 47). Parametar c_1 predstavlja sklonost potrošnji, tj. graničnu sklonost potrošnji. Pokazuje učinak svake dodane novčane jedinice raspoloživog dohotka na potrošnju i on mora biti pozitivan jer svaka dodana novčana jedinica dovodi do porasta potrošnje. Manji je od 1 jer će se dio dohotka potrošiti, a dio će se vjerojatno štedjeti (Krueger 2009).

Grafikonom 7 prikazana je funkcija potrošnje: to je krivulja koja prolazi kroz točke A, B, C.



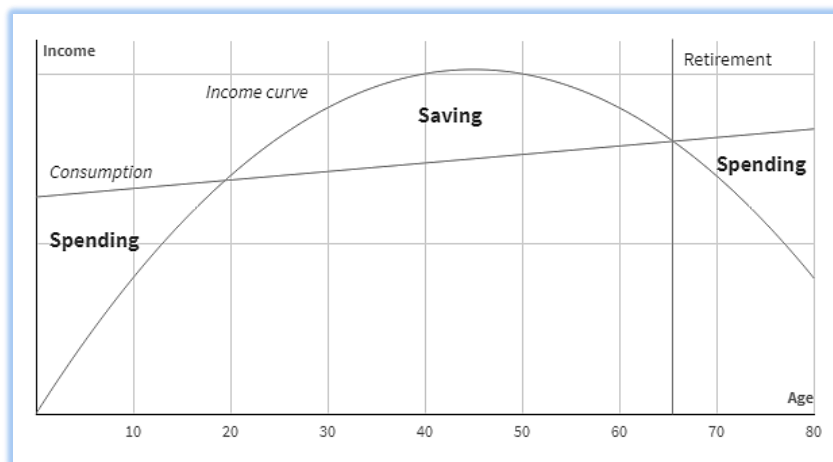
Grafikon 7 Funkcija potrošnje

Izvor: Hadžiahmetović, 2009.

Vodoravna os prikazuje razinu raspoloživog dohotka, a okomita razinu osobne potrošnje. Pravac pod kutom od 45° prikazuje točke u kojima je potrošnja jednaka raspoloživom dohotku (na grafikonu je to točka B). Vidljivo je da je u točki A potrošnja veća od raspoloživog dohotka, a prostor između krivulje i pravca prikazuje da je štednja negativna. Nakon točke pokrića, raspoloživi dohodak premašuje potrošnju (točka C), što omogućuje pojavu štednje.

Vrlo je važno znati što određuje potrošnju, a Keynes je naglasio važnost ponašanja u osobnoj potrošnji i investicijama, kao i izbor između novca i druge financijske imovine. Ubrzo napreduju istraživanja na tom području, a za jedno od njih Nobelovu nagradu dobio je Franco Modigliani (Blanchard 2011: 581).

Modigliani uviđa da osobna potrošnja (i štednja) ne ovise samo o raspoloživom dohotku. Jedna od važnijih odrednica osobne potrošnje svakako je očekivanje potrošača u pogledu budućnosti. Stoga razvija teoriju osobne potrošnje koju naziva teorijom životnog ciklusa potrošnje (engl. *Life-Cycle Consumption Theory* - u nastavku LCH) (Blanchard 2011: 336). LCH nastaje uslijed potrebe za istraživanjem ponašanja potrošača i prepoznavanjem pravilnosti kojima se oni rukovode pri donošenju odluka o rasporedu potrošnje kroz različita vremenska razdoblja. Grafikon 7 LCH-a prikazuje krivulju potrošnje koja se formira temeljem osobnog dohotka u različitim razdobljima života potrošača.



Grafikon 8 Potrošnja prema životnoj dobi pojedinca

Izvor: Investopedia, 2020b.

4.1.1. Analiza osobne potrošnje u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji

Osobna potrošnja nesumnjivo je najveći makroekonomski agregat i u većini svjetskih gospodarstava čini oko 60 % BDP-a (u SAD-u čak oko 70 %). Najvažnije su sastavnice potrošnje: trajna potrošna dobra (npr. automobil, televizor), netrajna potrošna dobra (npr. hrana, režije) i usluge (npr. prijevoz, frizer). Dubinska analiza osobne potrošnje i podjela na njezine sastavnice slijedi.

U tablici 14 navedeni su točni iznosi BDP-a i osobne potrošnje za razdoblje od 2014. do 2019. godine, pa je tako udio osobne potrošnje u BDP-u od kada je RH postala članicom: za EU-28 prosječno 55,5 % BDP-a i za Republiku Hrvatsku prosječno 58,6 %.

Tablica 14 *Usporedba bruto domaćeg proizvoda i osobne potrošnje u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj 2014. – 2019.*

BRUTO DOMAĆI PROIZVOD I OSOBNA POTROŠNJA 2014. - 2019. (rashodovna metoda)						
EU-28* (milijuni eura) <i>*podatci uključuju i Veliku Britaniju</i>				RH (milijuni HRK)		
Godina	BDP	C	% C u BDP	BDP	C	% C u BDP
2014.	14.092.720,20	7.933.815,30	56,3 %	331.321,89	200.502,38	60,5 %
2015.	14.856.259,30	8.297.332,00	55,9 %	339.662,62	200.597,75	59,1 %
2016.	14.985.103,00	8.338.290,50	55,6 %	351.196,90	204.595,39	58,3 %
2017.	15.429.119,80	8.528.198,60	55,3 %	367.501,03	212.828,74	57,9 %
2018.	15.938.820,20	8.797.494,10	55,2 %	385.376,57	223.076,73	57,9 %
2019.	16.486.600,30	9.044.735,60	54,9 %	402.336,76	232.759,42	57,9 %

Izvor: OECD 2020a i OECD 2020b.

Rashodi kućanstava za potrošnju u 2019. činili su najmanje pola BDP-a (u tekućim tržišnim cijenama - PPS) u 17 država članica EU-27, a taj je udio najveći bio u Grčkoj (65,2 %) i Cipru (63,9 %). S druge strane, najniži je bio u Luksemburgu (27,8 %), koji je unatoč tome zabilježio daleko najveće prosječne rashode kućanstava za potrošnju po stanovniku (23.010 eura PPS) – tablica 15 – čak i nakon prilagodbe s obzirom na razlike u razinama cijena među državama članicama (Eurostat, 2020). Osim u Luksemburgu, prosječni rashodi kućanstava za potrošnju po stanovniku u PPS-u u 2019. relativno su bili visoki i u Austriji (19.990 eura) i Njemačkoj (19.450

eura). Bugarska je bila jedina država članica EU-27 u kojoj su prosječni rashodi kućanstava za potrošnju po stanovniku bili ispod 10.000 eura. (Eurostat, 2020).

Tablica 15 Rashodi kućanstava za potrošnju, 2009., 2014. i 2019. (udjeli)

	As a proportion of GDP at current market prices (%)			Per inhabitant (PPS)	Per inhabitant in EUR: annual average rate of change using chain linked volumes (% per year)	
	2009	2014	2019		2019	2009-2014
EU-27	54.5	53.4	51.9	16 470	0.0	1.7
Euro area (EA-19)	54.8	53.7	52.0	17 530	-0.2	1.4
Belgium	50.3	50.8	50.4	18 790	0.7	1.1
Bulgaria	62.6	62.0	58.9	9 880	2.2	4.8
Czechia	48.0	47.7	46.5	13 760	0.5	3.3
Denmark	46.9	45.7	45.3	18 480	0.1	1.7
Germany	54.8	52.0	50.5	19 450	1.0	1.1
Estonia	51.4	49.0	47.1	12 530	3.0	3.7
Ireland	46.1	41.7	28.7	17 790	-0.2	2.1
Greece	66.3	67.4	63.2	14 020	-5.2	0.8
Spain	56.0	58.3	56.6	16 330	-1.4	2.0
France	53.4	52.2	51.7	17 370	0.1	1.1
Croatia	58.7	59.4	57.0	11 740	-1.1	3.6
Italy	59.9	60.0	59.6	18 000	-1.4	1.3
Cyprus	62.9	68.0	63.9	18 060	-2.3	2.9
Latvia	59.3	60.1	58.6	12 900	4.6	3.8
Lithuania	67.9	61.7	60.6	15 800	3.9	4.8
Luxembourg	32.8	29.4	27.8	23 010	-0.1	0.5
Hungary	52.1	49.5	46.4	10 790	-0.2	4.8
Malta	59.5	49.9	41.7	13 140	0.4	1.4
Netherlands	44.9	44.5	43.0	17 520	-0.7	1.2
Austria	51.5	51.3	49.4	19 980	0.1	0.4
Poland	60.7	59.3	56.5	13 070	1.9	4.0
Portugal	62.9	64.1	62.2	15 480	-0.8	2.6
Romania	61.9	60.7	62.8	13 820	1.3	8.0
Slovenia	54.1	54.0	50.9	14 140	-0.8	2.5
Slovakia	58.7	54.2	55.2	12 910	0.0	3.3
Finland	49.6	52.0	50.2	17 650	0.8	1.4
Sweden	46.2	45.6	44.2	16 870	1.5	1.2
United Kingdom	62.0	62.0	62.7	20 890	0.9	1.7
Iceland	49.2	50.8	48.6	20 010	1.2	3.3
Norway	40.3	39.0	42.3	19 330	1.6	1.0
Switzerland (*)	52.8	51.4	51.5	24 780	0.7	0.3
Montenegro (*)	82.0	80.2	73.4	10 850	0.5	4.0
North Macedonia (*)	76.0	68.9	63.0	7 160	0.4	2.8
Albania (*)	80.3	80.2	79.5	7 190	1.9	1.9
Serbia	74.2	72.4	67.0	8 680	-0.1	2.2
Bosnia and Herzegovina (*)	84.4	83.4	75.1
Kosovo (*)	86.7	86.3	85.3

Izvor: Eurostat, 2020.

Osobna se potrošnja kućanstava u RH mjeri između ostalog i statističkim podacima i dobivenim anketama Državnog zavoda za statistiku. Od 1998. godine DZS provodi Anketu o potrošnji kućanstava (u nastavku: Anketa) radi prikaza životnih uvjeta pojedinačnih kućanstava; visine i raspodjele raspoloživog dohotka te strukture novčane i prirodne potrošnje. Tablicom 16 prikazani su periodički rezultati: za 2009., 2010., 2011. (uzorak prosječno 3.100 kućanstava) i posljednji dostupni, za 2017. (uzorak 1.377 kućanstava). Od 2009. do 2017. potrošnja je ukupno porasla za oko 5.300 kuna pojedinačno po kućanstvu. U ovoj su tablici jasne stavke koje čine osobnu potrošnju: *hrana i piće, stanovanje i energija, prijevoz, odjeća i obuća, rekreacija, razna dobra i usluge, alkohol i duhan, obrazovanje, zdravstvene usluge, održavanje stanovanja, komunikacije te restorani i hoteli*. Iznosi su strukturno vrlo slično podijeljeni iz godine u godinu. U 2017. hrana zauzima najveći dio osobne potrošnje (28,2 %), dok su sljedeće po udjelu stanovanje i

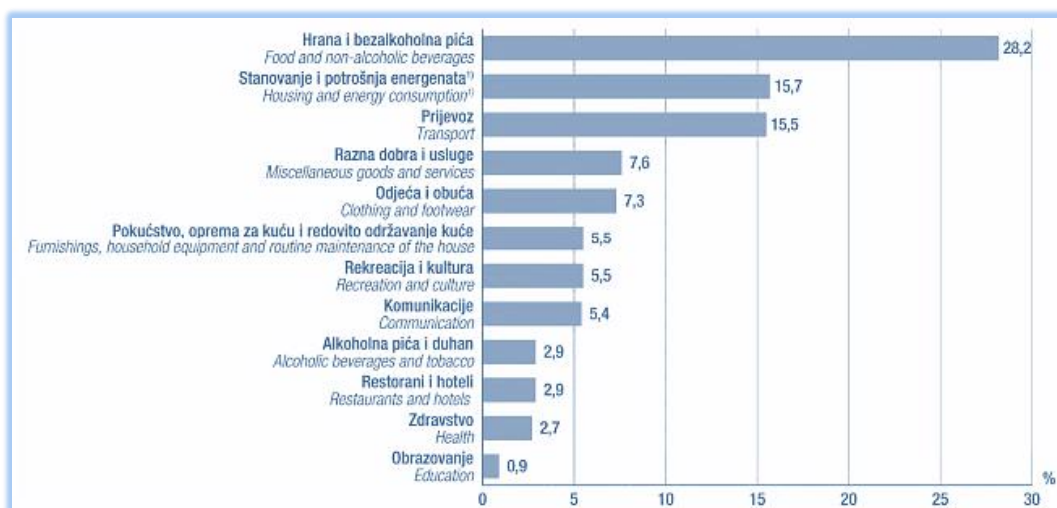
potrošnja energenata (15,7 %) te prijevoz (15,5 %). Slične vrijednosti zastupljene su i proteklih deset godina. Zanimljivo je usporediti odnos izdataka na zdravstvo (2,7 %) i komunikacije (5,4 %), koje su dvostruki izdatak. Osim tablicom, podatci za 2017. grafički su prikazani i grafikonom 9.

Tablica 16 Izdatci za potrošnju kućanstava u RH 2009. – 2017.

STRUKTURA POTROŠNJE KUĆANSTAVA U RH						
		2009.	2010.	2011.	2014.	2017.*
<i>Izdatci za potrošnju – ukupno, kuna</i>		76.188	75.167	74.941	81.315	82.530
<i>Struktura izdataka prema glavnim skupinama, %</i>						
01	Hrana i bezalkoholna pića	32,1	32,1	31,7	29,5	28,2
02	Alkoholna pića i duhan	3,6	3,8	3,7	3,3	2,9
03	Odjeća i obuća	7,3	6,4	6,0	6,8	7,3
04	Stanovanje i potrošnja energenata	14,4	14,9	15,7	16,2	15,7
05	Pokućstvo, oprema za kuću i redovito održavanje kuće	5,2	4,9	4,6	4,5	5,5
06	Zdravstvo	2,8	3,2	2,7	2,9	2,7
07	Prijevoz	11,0	12,0	12,9	13,0	15,5
08	Komunikacije	5,1	5,3	5,4	5,5	5,4
09	Rekreacija i kultura	6,0	5,6	5,3	6,0	5,5
10	Obrazovanje	1,0	0,9	0,9	1,1	(0,9)
11	Restorani i hoteli	3,1	2,4	2,4	2,7	2,9
12	Razna dobra i usluge	8,4	8,5	8,7	8,5	7,6

*Podatci za 2017. nisu potpuno usporedivi s podacima iz prethodnih godina zbog detaljnijeg raščlanjivanja pojedinih stavki izdataka u anketnom upitniku za 2017., kao i zbog promjene u metodi prikupljanja podataka.

Izvor: DSZ, 2019.



Grafikon 9 Struktura izdataka za potrošnju u RH 2017.

Izvor: DZS, 2019b:17.

Samo do 2010. godine (prema dostupnim podacima DSZ-a), Anketa je sadržavala ispitivanje o ukupnim upotrijebljenim sredstvima (o investicijama,

štednji, otplati zajmova i kredita) kućanstava što se vidi u tablici 17, a daje novu dimenziju pogledu na osobnu potrošnju. Ukupna upotrijebljena sredstva najrealniji su iskaz stvarne potrošnje, a čine je dvije kategorije: novčana potrošnja, kojom kućanstva u najvećoj mjeri osiguravaju dobra i usluge potrebne za život, i naturalna potrošnja, koja uključuje izračunatu vrijednost dobara i usluga stvorenih vlastitom proizvodnjom i utrošenih u kućanstvu.

Tablica 17 Ukupna upotrijebljena sredstva, prosjek po kućanstvu 2002. – 2010.

UKUPNA UPOTRIJEBLJENA SREDSTVA U RH						
	Prosječna ukupna upotrijebljena sredstva u kunama			Struktura ukupnih upotrijebljenih sredstava, %		
	2002.	2007.	2010.	2002.	2007.	2010.
UKUPNA UPOTRIJEBLJENA SREDSTVA	77.331	89.826	89.464	100,00	100,00	100,00
Osobna potrošnja:	64.736	74.006	75.167	83,71	82,39	84,02
- novčana potrošnja	61.636	71.097		79,70	79,15	
- naturalna potrošnja	3.100	2.909		4,01	3,24	
Štednja	2.311	2.343		2,99	2,61	
Otplate zajmova i kredita s kamatama	2.899	5.043	6.945	3,75	5,61	7,76
Investicije u kuću, stan i imanje	7.385	7.887	5.844	9,55	8,78	6,53
Obiteljske svečanosti	/	547	1.508*	/	0,61	1,69

*u 2011. kategorija „Obiteljske svečanosti“, iskazana je u kategoriji „Ostali izdatci“.

Izvor: DSZ, 2005.

Podatci o strukturi u promatranim godinama upućuju na dominantan udio novčane potrošnje u osobnoj potrošnji – oko 83 % (DSZ, 2005). Primjerice, neka od mjesta su prazna jer za 2010. godinu ne postoji podatak o štednji, a osobna potrošnja nije iskazana posebno (kao naturalna i novčana).

Zanimljivo je činjenica da se udio kredita u potrošnji kućanstava udvostručio od 2002. do 2010. godine. Posljedica toga je i recesija kojom je i RH bila pogođena. Prema ovom bi principu zanimljivo bilo usporediti istraživanje o kreditnoj zaduženosti pojedinca provedeno u ovom radu i novije podatke Anketa DSZ-a.

4.1.2. Indeks potrošačkih cijena

Na razinu osobne potrošnje može utjecati tekući raspoloživi dohodak (što je veći raspoloživi dohodak, veća je i potrošnja i obrnuto), veličina bogatstva (što je bogatstvo veće, veća je i potrošnja i obrnuto), veličina permanentnog dohotka (porast veličine permanentnog dohotka utječe na strukturu i veličinu potrošnje) i opća razina cijena (inflacija). Promatrajući kretanje novca kroz vrijeme, realna vrijednost novca pada jer inflacija utječe na stvarnu vrijednost novca u budućnosti. Vrijednost novca kroz vrijeme (budućeg novca) posljedica je planiranja i raspodjele novca danas.

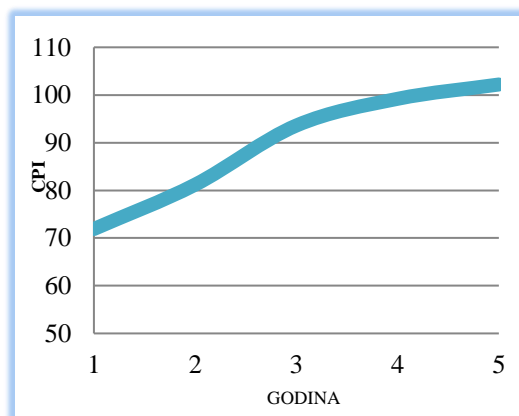
Indeks potrošačkih cijena (engl. *Consumer Price Index* – u nastavku CPI) je promjena u razini cijene košarice potrošačkih dobara i usluga praćenih iz mjeseca u mjesec koje potrošač nabavlja, koristi ili ih plaća, a obuhvaća cijene dobara svih asortimana (hrana, režije, obuća, prijevoz, zdravstvene usluge, obrazovanje). Njegovo povećanje nagoviješta povećanje inflacije.

Tablicom 18 i grafikonom 10 prikazane su cijene dobara i usluga za osobnu potrošnju mjerene indeksom potrošačkih cijena od prosinca 2000. do prosinca 2020. godine u RH. Vidljivo je kako opća razina cijena košarice potrošačkih dobara i usluga bilježi kontinuirani rast. S obzirom na to da je prikaz u petogodišnjim razmacima, jasno je vidljivo kako cijene rastu, a vrijednost ukupnog indeksa potrošačkih cijena povećao se za 30,3.

Tablica 18 *Indeksi potrošačkih cijena*
12-2000. – 12.2020.

	<i>GODINA</i>	<i>CPI</i>
1.	XII. 2000.	71,9
2.	XII. 2005.	81,2
3.	XII. 2010.	93,6
4.	XII. 2015.	99,2
5.	XII. 2020.	102,2

Izvor: DZS.



Grafikon 10 *Indeks potrošačkih cijena u RH od 2000. - 2020.*

Izvor: DZS.

4.1.3. Krediti – sastavnica osobne potrošnje

Jedna od mogućnosti „stjecanja“ kapitala, ukoliko ga pojedinac nije naslijedio, na neki način dobio (ili osvojio) ili zaradio, je kredit. U članku Bell, Corsten i Knox (2010) kredit je objašnjen kao glavni instrument zaduživanja, aranžman je u kojem zajmodavac (najčešće banka) daje novac ili imovinu zajmoprimcu, a zajmoprimac se obvezuje na povrat novca ili imovine s kamatama, u određenom roku.

Kako bi građanin zatražio kredit u kreditnoj bankovnoj instituciji, propisani su uvjeti koji se promatraju kod ocjene prihvatljivosti zahtjeva¹⁸:

1. kreditna sposobnost
2. tekuća zaduženja
3. urednost otplate.

Najvažniji elementi kredita su: glavnica, rok, efektivna kamatna stopa, kamatna stopa i način otplate¹⁹.

¹⁸ Kako bi kreditne institucije olakšale procjenu rizika plasmana kredita fizičkim i pravnim osobama te donošenje odluka, Hrvatska udruga banaka (u nastavku HUB), udruženje 20 banaka, je 2003. godine (u nastavku god.) osnovala poduzeće Hrvatski registar obveza po kreditima d. o. o. (u nastavku HROK d. o. o.) kojem je svrha prikupljanje, obrada i razmjena informacija o kreditnim obvezama svih klijenata. Hrvatski registar obveza po kreditima bilježio je sve aktivnosti u otplati dugovanja – i uredne i neuredne. Uspješno je uspostavljena svojevrsna kontrola, no broj se nenaplativih obveza potrošača nije znatno smanjivao, čemu je pridonijela i globalna recesija u koju je 2008. god. ušla i RH, a visoke stope nezaposlenosti onemogućile su potrošačima saniranje financijskih obveza. Kreditne su institucije 2018. god. bile u novom problemu jer na snagu stupa obveza primjene Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (u nastavku GDPR) u Europskoj uniji (u nastavku EU). Tom je Uredbom od 25. svibnja 2018. do 2. rujna 2019. nastao privremeni zastoj u razmjeni podataka i izdavanju HROK kreditnih izvješća za fizičke osobe. Tek kada je HROK d. o. o. napravio zadovoljavajuće prilagodbe i zakonski je okvir ispoštovan, 2. rujna 2019. uvodi se „Dospjele obveze u roku – DOR sustav“ (u nastavku DOR), kojim banke dobivaju ograničen uvid u obveze fizičkih osoba, ali samo one koje nisu u urednoj otplati. U lipnju 2020. god. prilagodba je ispoštovana u potpunosti te je uveden i „Osnovni sustav registra – OSR sustav“ (u nastavku OSR) te se ponovo mogu provjeriti sve bankovne obveze potrošača. Tek sada su vidljive posljedice nemogućnosti provjere zaduženosti - u tom razdoblju nastala je velika pomutnja, realizirani su mnogi krediti bez kreditne sposobnosti, a ni jedna institucija nije mogla zakonski opravdano pratiti zaduženja potrošača.

¹⁹ *Glavnica* kredita je iznos novca koji je korisnik kredita ugovorio pri sklapanju ugovora o kreditu.

Rok je određeni broj mjeseci ili godina na koji je sklopljen ugovor o kreditu. Maksimalno do kraja ugovorenog roka, klijent se obvezuje na povrat kredita u cijelosti.

Efektivna kamatna stopa odnosi se na sve troškove kredita koji su u izravnoj vezi s plasmanom (npr. osiguranje, interkalarna kamata, depozit i sl.)

Kamatna stopa je cijena koju potrošač plaća kreditnoj instituciji za korištenje kredita ili kreditna institucija potrošaču, ako je riječ o štednji ili depozitu.

Prema roku dospijea krediti se dijele na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne, a prema namjeni korištenja novca, na nenamjenske i namjenske.

Nenamjenski krediti su krediti koji se odobravaju korisniku koji pritom ne mora pravdati svrhu korištenja novca. Najčešće se odobravaju uz osnovne instrumente osiguranja (zadužnica, izjava o zapljeni) i na rok od 12 do 120 mjeseci (iznimno nenamjenski hipotekarni kredit se odobrava na rok do 240 mj.). To su: gotovinski kredit, hipotekarni kredit (obavezni instrument osiguranja je zalag nekretnine), okvirni kredit (prekoračenje po tekućem računu) i lombardni kredit (zalag realnih pokretnih vrijednosti).

Namjenski krediti su krediti koji se odobravaju korisnicima, a korištenje novca mora biti pravdano (ponuda izvođača radova, faktura za kupljeni aparat i sl.) Osim osnovnih instrumenata osiguranja, kod odobrenja ove vrste kredita banke uvjetuju i ugovaranje dodatnih instrumenata osiguranja (police – riziko, životno, osiguranje nekretnine, zalag nekretnine ili pokretnine, jamac/sudužnik, depozit). Najduži rok otplate je 360 mj., a karakteristika namjenskih kredita jest niža kamatna stopa za čak 2 do 3 puta u usporedbi s nenamjenskim kreditima. Ovoj skupini pripada stambeni kredit (gradnja, kupnja ili adaptacija nekretnine), potrošački kredit (kupnja namještaja, bijele tehnike, građevinskog materijala i sl.), kredit za kupnju motornih vozila i studentski/učenički kredit (plaćanje troškova studiranja).

Prije odluke o ugovaranju kredita analiziraju se svi potencijalni troškovi potrošača. Primarna analiza provodi se uvidom u EKS koji uključuje troškove koji su direktno vezani uz uvjete kreditne institucije (javnobilježničke pristojbe, naknade za pribavljanje uvjerenja, potvrda, dozvola i sl. nisu elementi EKS-a). Kreditna institucija je potrošaču dužna bez naknade predočiti Opće uvjete poslovanja, Pravilnike o obračunu kamate, metodologiju obračuna i promjene naknada, Izvadak iz tarife naknada, a zakonski je propisano potrošaču uručiti i Europski standardizirani

Način otplate: anuitetska otplata (način otplate kredita u jednakim mjesečnim anuitetima, no u početku je veći udio u anuitetu kamata, dok se dominacija na stranu glavnice pripisuje u posljednjim godinama otplate kredita) i otplata u ratama (mjesečna obveza je promjenjiva; udio glavnice u svakoj rati je jednak, a iznos kamate se s vremenom smanjuje, pa je i ukupna rata manja).

informativni obrazac²⁰ (u nastavku ESIS) prije sklapanja ugovora o kreditu (HNB, 2019b).

Podatci o kreditnoj aktivnosti u prosincu 2020. pokazuju da izbijanje pandemije i recesije u Hrvatskoj nije dovelo do smanjenja kreditne aktivnosti. Kreditna aktivnost može se mjeriti pomoću (HUB, 2020):

- stanja ukupnih plasmana u bilancama banaka
- stanja kredita po pojedinim sektorima
- iznosa novoodobrenih kredita
- obračuna kreditnih transakcija.

Svi spomenuti načini mjerenja upućuju na isti zaključak: nakon početka krize u ožujku 2020., banke su održale kreditnu aktivnost približno na pretkriznoj razini, a u nekim tržišnim segmentima, kao kod stambenih kredita stanovništvu, kreditni rast je ubrzan. Podatke koje bilježe DZS i HNB analizirala je HUB i najnovijim se pregledom na svojim internetskim stranicama osvrnula na podatke i kretanja kreditne aktivnosti. Godina koronakrize u bankovnom sustavu ostat će zapamćena po trima karakterističnim trendovima koja ovu krizu razlikuju od prethodnih (HUB, 2021):

1. Monetarna ekspanzija i vladine subvencije plaća u privatnom sektoru osigurali su postojani rast depozita. Potkraj 2020. depoziti stanovništva dostigli su porast od oko 6 %, koji je u siječnju 2021. ubrzan na oko 7 % u odnosu na isti mjesec prethodne godine.
2. Kamatne stope su nepromijenjene ili su blago smanjene. Kamatna marža je stabilna na oko 2,6 postotnih bodova, a prosječne kamatne stope na dugoročne stambene kredite smanjene su ispod praga od 3 %.
3. Krediti su rasli u krizi. Zabilježen je porast kreditiranja države, poduzeća i stanovništva, pri čemu se u sektoru stanovništva trag krize primijetio u promjeni strukture kredita. Nenamjenski gotovinski krediti smanjeni su nakon nekoliko godina rasta, ali se rast premjestio

²⁰ Europski standardizirani informativni obrazac (ESIS) sadrži personalizirane informacije o kreditu potrošača. Standardizirani obrazac omogućuje potrošaču usporedbu ugovora o potrošačkom kreditu, procjenu njegovih učinaka i donošenje informirane odluke o ugovaranju kredita s vjerovnikom. (Izvor: Središnji portal za potrošače, 2019.)

u segment stambenih kredita koji su dijelom potaknuti sanacijama posljedica potresa u Zagrebu jer je porasla potražnja za kapitalom uslijed adaptacije nekretnina, a dio distribucije odnosi se na izuzetno visok broj (i iznos) refinanciranja postojećih stambenih kredita.

Kriza je očekivano dovela do značajnog pogoršanja poslovnih rezultata banaka u RH. Dobit tekuće godine više je nego prepolovljena 2020. u odnosu na 2019. (-53,3 %), ponajviše zbog pada operativnih prihoda i rasta ispravaka vrijednosti financijske imovine koja se u knjigama vodi po amortiziranom trošku. Neto kamatni prihod smanjen je za 5,7 %, a neto prihodi od naknada i provizija zabilježili su veći pad (10,5 %), pa su se ukupni neto prihodi iz poslovanja smanjili za 9,9 % u odnosu na 2019. godinu. Banke su na kontrakciju prihoda odgovorile boljim troškovnim upravljanjem, no troškovi su rigidniji od prihoda i ne mogu se smanjivati istim tempom. Unatoč tomu, hrvatske banke se i dalje nalaze među najbolje kapitaliziranim bankama na svijetu. Stopa ukupnoga kapitala od 24,9 % i ulazak u bankovnu uniju usporedno s ulaskom u ERM II u srpnju 2020. godine jamče stabilnost, prolazak kroz krizu i spremnost banaka da ponudom kredita odgovore na pojačanu potražnju koja se očekuje u predstojećoj fazi izlaska iz krize (HUB 2021).

Prema podacima o distribuciji kredita fizičkim osobama na stranicama HNB-a izrađena je tablica 19 te grafikoni 11 i 12 (na sljedećim stranicama). Ukupan godišnji rast distribucije kredita stanovništvu 2020. godine bilježi povećanje u odnosu na prosinac 2019. za 2,26 %. Usporedbe radi, u prosincu 2019. godine zabilježen je godišnji rast od 6,48 % u odnosu na isti mjesec 2018. te je vidljivo značajnije usporenje rasta. Tijekom desetogodišnjeg razdoblja od 2010. do 2020. očit je porast potražnje za nenamjenskim kreditima za čak 35,53 % (grafikon 11).

Tablica 19 Distribucija kredita fizičkim osobama u RH od 2010. do 2020.

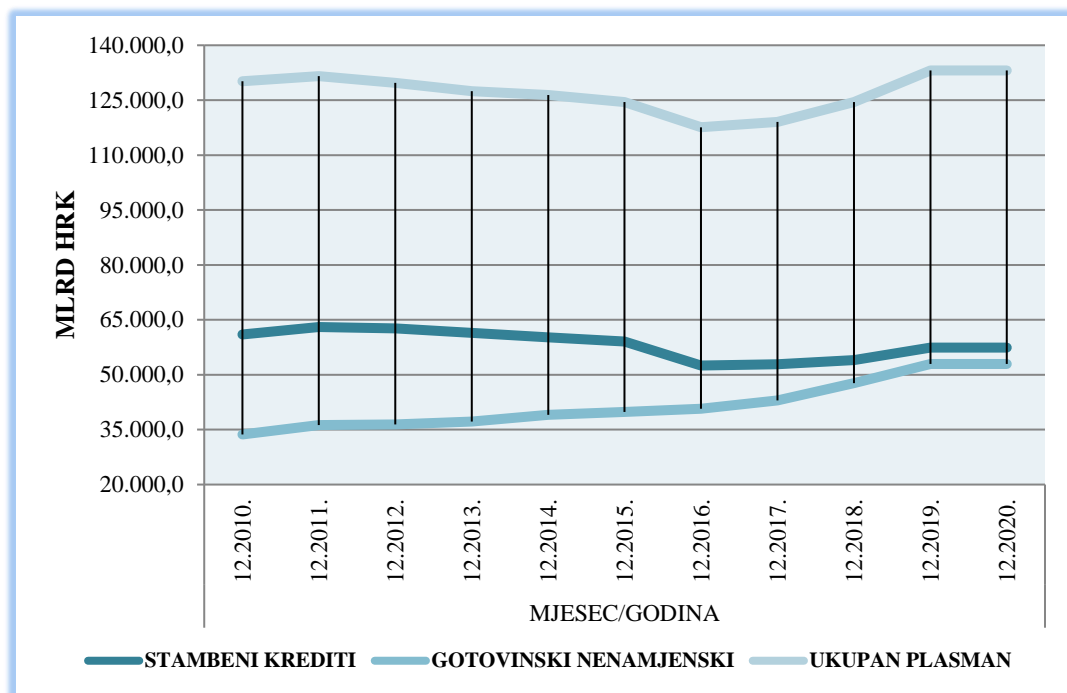
IZNOS UKUPNIH PLASMANA (mlrd kn)	12.2010.	12.2011.	12.2012.	12.2013.	12.2014.	12.2015.	12.2016.	12.2017.	12.2018.	12.2019.	12.2020.
1. Potrošački krediti	159,9	121,3	102,3	74,2	44,3	19,9	18,0	16,2	13,1	13,3	10,9
2. Stambeni krediti	60.968,5	63.029,2	62.673,6	61.460,1	60.227,5	59.075,3	52.517,7	52.827,9	54.040,4	57.435,3	62.173,2
3. Hipotekarni krediti	3.513,0	3.261,3	3.073,7	3.007,4	2.844,3	2.599,4	2.227,5	1.970,7	1.901,8	1.882,8	2.030,6
4. Krediti za automobile	6.236,8	4.539,5	3.175,0	2.162,6	1.439,3	1.057,3	988,8	838,5	665,2	534,5	404,9
5. Krediti po kreditnim karticama	4.386,8	4.109,3	3.941,2	3.834,6	3.831,0	3.716,2	3.608,3	3.529,5	3.644,9	3.851,7	3.664,3
6. Prekoračenje po transakcijskim računima	8.069,0	8.196,0	8.613,1	8.353,5	8.157,4	7.856,8	7.423,6	6.995,2	6.855,3	6.759,4	6.414,1
7. Gotovinski nenamjenski krediti	33.686,1	36.284,5	36.436,3	37.229,2	39.064,8	39.812,2	40.745,6	42.955,4	47.716,0	52.940,8	52.251,8
8. Ostali krediti	13.171,3	11.987,4	11.699,2	11.303,2	10.839,9	10.366,0	10.087,1	9.900,7	9.650,2	9.700,2	9.246,5
Ukupno (1+2+3+4+5+6+7+8)	130.191,6	131.528,5	129.714,4	127.424,6	126.448,6	124.503,1	117.616,7	119.034,1	124.487,0	133.118,0	136.196,4
UDIO U UKUPNIM KREDITIMA (%)											
Stambeni krediti	47%	48%	48%	48%	48%	47%	45%	44%	43%	43%	46%
Gotovinski nenamjenski krediti	26%	28%	28%	29%	31%	32%	35%	36%	38%	40%	38%
Ostali krediti	27%	24%	24%	23%	21%	21%	21%	20%	18%	17%	16%
UKUPNO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Izvor: HNB, 2020f.

Osim tabličnog prikaza, grafikon 11 prikazuje koliki je ukupni plasman kredita u milijardama kuna u proteklih 10 godina. Vidljivo je da distribucija stambenih kredita nakon 2015. pada, što je zanimljiva činjenica s obzirom na mjere subvencioniranja kredita za mlade obitelji koje Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine RH provodi u suradnji s Agencijom za pravni promet i posredovanje nekretninama (u nastavku APN) od 2016. god. Posljedica mjere bila je ogromno povećanje cijene metra kvadratnog nekretnina, pa su mnogim mladima nekretnine postale preskupe. Stambeni krediti plasirani do prosinca 2020. iznosili su 62,2 mlrd. kuna, a godišnji rast bilježi 7,62 %-tno povećanje u odnosu na prosinac 2019. god., što se objašnjava:

1. mjerom Vlade subvencioniranja stambenih kredita u 2020. godini - raspisana su dva natječaja (proteklih godina -jedan natječaj godišnje)
2. potresom koji je pogodio Zagreb
3. refinanciranjem nepovoljnijih ugovora o stambenim kreditima povoljnijima - banke traže nove klijente spuštajući kamatne stope i podmirujući troškove novog plasmana (procjena stambene nekretnine, javni bilježnik i sl.).

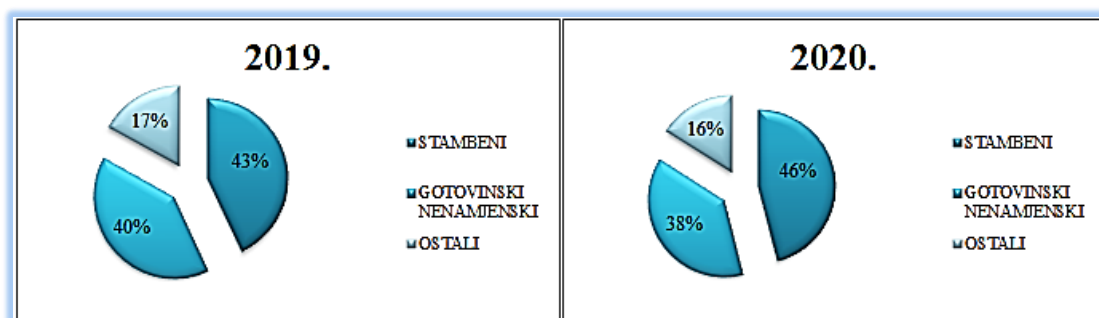
Na grafikonu 11 i grafikonu 12 prikazani su udjeli stambenih i gotovinskih kredita u 2019. i 2020. – najveći udio u ukupnom plasmanu kredita fizičkim osobama u RH čine stambeni krediti, a drugi po distribuciji su gotovinski krediti. U 2020. godini primjećuje se porast potražnje za stambenim kreditima



Grafikon 11 Distribucija kredita u RH od 2010. do 2020.

Izvor: HNB: 2020f.

Grafikon 12 prikazuje udjele stambenih i gotovinskih kredita u 2019. i 2020. U 2020. godini primjećuje se porast potražnje za stambenim kreditima.



Grafikon 12 Usporedba distribucije kredita 2019. i 2020.

Izvor: HNB, 2020f.

U nedostatku ograničenja zaduživanja potrošnja u bilo kojem razdoblju ograničena je samo životnim resursima (ili stalnim prihodom). To podrazumijeva da u razdobljima u kojima je dohodak atipično nizak u usporedbi s drugim razdobljima, potrošnja neće biti tako niska jer bi to bilo neoptimalno za kućanstvo. Kako bi u potpunosti mogli iskoristiti dostupne resurse tijekom cijelog života, korisno je da se kućanstva zadužuju, što im pomaže u neometanoj potrošnji. Na primjer, kad pojedinac uđe u ranu odraslu dob i odluči osnovati neovisno kućanstvo, povećava se njegova granična korisnost od konzumiranja nekretnine ili drugih trajnih dobara. Vrijedno je povećati dugovanje kako bi se stekla imovina, povećavajući potrošnju tijekom budućih razdoblja i dopuštajući da se povezani troškovi podmiruju iz životnih resursa, od kojih je samo mali dio dostupan u trenutku stjecanja. Zaduzivanje je važna financijska strategija koja kućanstvima omogućuje povećanje prihoda, što dalje utječe na mogućnost povećanja potrošnje (Rosan i Zauder 2020).

Dug kao takav nije problem ako se njime odgovorno upravlja. Problem predstavlja ponašanje koje vodi u dugove – prevelika potrošnja s jedne, a premala ili nikakva štednja s druge strane (Barbarić i Lučić 2018: 102 – 103). Rješenje nije u konsolidaciji, već u promjeni ponašanja i u financijskoj edukaciji (Lalić 2017: 32).

4.2. Osobna štednja

Warren Buffet²¹ rekao je „Nemojte štedjeti ono što vam ostaje nakon potrošnje, već trošite ono što ostaje nakon štednje.“ i upravo je to možda najvažniji savjet svim potencijalnim štedišama. Štednju je potrebno predvidjeti u proračunu i tretirati je jednako kao i ostale nužne i egzistencijalne troškove.

Štednja je zbroj privatne i javne štednje, a ovdje slijedi nešto više o privatnoj štednji (štednji potrošača). Privatna štednja, S , odnosno štednja potrošača, jednaka je raspoloživom dohotku umanjenom za njegovu potrošnju (Blanchard 2011: 56):

$$S = Y_D - C$$

²¹ Warren Buffet je izvršni direktor Berkshire Hathaway, koji u vlasništvu ima više od 60 poduzeća uključujući Geico (osiguranje), Duracell (proizvođač baterija), Dairy Queen (lanac restorana). Njegovo bogatstvo procijenjeno je na 79,9 milijardi američkih dolara i jedan je od najuspješnijih investitora svih vremena. (Izvor: Forbes, 2020b.)

Koristeći definiciju raspoloživog dohotka, privatna štednja može se zapisati i kao dohodak umanjen za poreze i potrošnju:

$$S = Y - T - C$$

a investicije I , su zbroj privatne i javne štednje, što čini ravnotežu na tržištu $I = S + (T - G)$ (Blanchard 2011: 56).

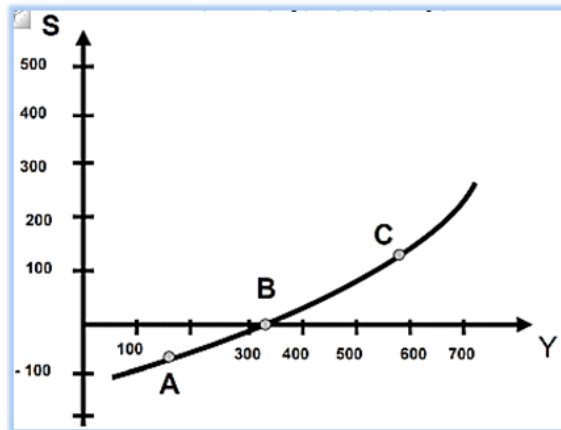
Funkcija štednje predstavlja odnos između štednje i raspoloživog dohotka. Iz navedenog se može zaključiti da kada je raspoloživi dohodak manji od potrošnje, štednja je negativna. Pozitivna štednja je rezultat kada je raspoloživi dohodak veći od potrošnje. Prosječna sklonost štednji jest kvocijent štednje i raspoloživog dohotka. Prosječna sklonost štednji pokazuje štednju po novčanoj jedinici raspoloživog dohotka (Ferenčak 2003).

$$\textit{Prosječna sklonost štednji} = \frac{\textit{Štednja}}{\textit{Raspoloživi dohodak}}$$

Grafična sklonost štednji je štednja koja proizlazi iz dodatne novčane jedinice raspoloživog dohotka. Drugim riječima, grafična sklonost štednji jest promjena (povećanje) štednje uslijed jediničnog povećanja raspoloživog dohotka (prema Barišić 2020: 5 – 6).

$$\textit{Grafična sklonost štednji} = \frac{\Delta\textit{Štednja}}{\Delta\textit{Raspoloživi dohodak}}$$

Grafikon 13 na sljedećoj stranici predstavlja funkciju štednje koja je slika u ogledalu funkcije potrošnje. Grafički, funkcija se štednje dobije okomito odbijajući funkciju potrošnje od crte s nagibom od 45° . Točka B je točka pokrića, u točki gdje krivulja siječe točku A, štednja ne postoji. U točki C na grafikonu prikazan je slučaj u kojem pojedinac ili kućanstvo štedi dio raspoloživog dohotka (Samuelson i Nordhaus 2000: 426).



Grafikon 13 *Funkcija štednje*

Izvor: Hadžiahmetović, 2009.

Štednja je osim za financijsku stabilnost kućanstava također važna i s makroekonomskog aspekta. Naime, štednja kućanstava ima veliku ulogu u svakom gospodarstvu jer je glavni domaći izvor sredstava za financiranje kapitalnih investicija, koje se smatraju osnovnim pokretačem dugogodišnjeg gospodarskog rasta. Dvije su osnovne opcije štednje: osiguranje ekonomske sigurnosti i uloga „sigurnosne štednje“. Prijenosom sredstava iz sadašnjosti u budućnost postoji spremnost u neočekivanim financijskim okolnostima, ekonomska sigurnost i stabilnost (Lalić 2017: 80 – 82).

Privatna štednja može se promatrati kao dobrovoljno odricanje potrošnje u sadašnjosti (odgođene potrošnje), radi veće potrošnje u budućnosti. (...) Za štednju je poželjno izdvajati minimalno 10 % mjesečnog neto dohotka. (...) Poželjno je da svako kućanstvo formira fond štednje za crne dane u iznosu od najmanje dvije i pol do tri mjesečne plaće koja bi, u slučaju izvanredne situacije, bila pokriće uobičajenih troškova kućanstva od tri do šest mjeseci. (Barbarić i Lučić 2018: 105 – 108).

U znanstvenom radu Keynes je još 1936. naveo osam motiva koji potiču kućanstva na štednju (prema Barbarić i Lučić 2018: 106):

- 1) *predostrožnost* – štednja za slučaj neočekivanih događaja
- 2) *životni ciklus* – štednja za očekivane događaje koji proizlaze iz odnosa dohotka i životne potrebe pojedinca

- 3) *intertemporalna supstitucija* – štednja zbog zarade od kamate i promjene tečaja
- 4) *poboljšanje* – štednja zbog mogućnosti osobnog povećanja potrošnje
- 5) *neovisnost* – štednja zbog uživanja u financijskoj neovisnosti
- 6) *poduzetnički pothvat* – štednja za ulaganje u poduzetnički pothvat, ulaganja u sigurne ili špekulativne investicije i poslovne projekte
- 7) *nasljedstvo* – štednja radi kreiranja nasljedstva
- 8) *škrtnost* – štednja koja kumulira kao posljedica nerazumnog i kontinuiranog odricanja od potrošnje
- 9) *štednja s ciljem kumuliranja pologa* u svrhu financiranja kupnje stambene nekretnine, automobila i drugih trajnih dobara veće vrijednosti.

Analize HNB-a pokazuju da su depoziti hrvatskog stanovništva u prosincu 2020. porasle za 12,1 mlrd. kuna u odnosu na prosinac 2019. Od 322,6 mlrd. kuna ukupnih depozita u RH, građani imaju 219,8 mlrd. kuna. Uslijed zabilježenog povećanja depozita, potrošnja kućanstava u prvom kvartalu iznosi 0,7 %, a u drugom je smanjena za 14 % u odnosu na isto razdoblje 2019. Prema strukturi štednje, prvi put je depozitni novac (sredstva na tekućim i žiroračunima) premašio iznos ukupne oročene štednje. Razlog tomu može biti smanjenje kamata na štednju te uvođenja poreza na dohodak i prireza na kamate na štednju što je uzrokovalo kontinuirano povećanje iznosa depozitnog novca (Jutarnji.hr 2020).

4.3. Nejednakost u svjetskim okvirima

Uslijed globalne borbe za temeljna ljudska prava: dostojanstvo, slobodu, sigurnost, obrazovanje, rad, jednakost, zdravstvenu zaštitu i socijalnu pomoć, postoje nebrojeni primjeri njihove ugroze. Nejednakost je jedno od njih, a u ovom se potpoglavlju označava nesrazmjer bogatstva i dohotka bogatih i siromašnih.

Sve stavke koje imaju vrijednost zovu se *imovina* (aktiva) dok se sve dugovne stavke zovu *obveze* (pasiva). Razlika između ukupne imovine i ukupnih obveza zove se *neto vrijednost ili bogatstvo*. Bogatstvo se sastoji od novčane neto vrijednosti

imovine koja se posjeduje u danj točki vremena. Važno je imati na umu da je bogatstvo fond (poput volumena jezera), dok je dohodak tijekom u jedinici vremena (poput toka potoka). Bogatstvo kućanstva uključuje njegove realnu (kuće, automobile i druga trajna potrošna dobra i zemlju) i financijsku imovinu (štedni računi, dionice, obveznice, gotovina) (Samuelson i Nordhaus 2000: 204).

Gotovo je nemoguće obogatiti se samo zarađenim. Ključ za financijsku slobodu je pretvaranje zarađenog prihoda u pasivni prihod i prihod od vrijednosnica. Kako bi se dostigla financijska sloboda, potrebno je razlikovati tri vrste prihoda, a to su (Lalić 2017: 99 – 101):

- *zarađeni prihod* – dohodak od rada (plaća)
- *pasivni prihod* – novac koji se zaradi, a da se za njega ne mora raditi (prihodi od nekretnina, najma, autorskih honorara, poslovanja i sl.)
- *vrijednosni papiri* – prihod od kamata na štednju, prinosi od investicijskih fondova, obveznica, dionica, dividendi i sl.

Velika većina ljudi temelji svoje planove isključivo na zarađenom prihodu i to je jedan od razloga zašto nisu financijski slobodni. Gotovo je nemoguće obogatiti se samo zarađenim prihodom. Ključ za financijsku slobodu jest u tome da se zarađeni prihod pretvori u pasivni prihod i prihod od vrijednosnica. (...) Ljudi koji imaju novac, ulažu vrijeme i energiju učeći o ulaganju i investiranju ili unajmljuju ljude koji to rade za njih. Ideja je da novac radi za potrošača kao što i potrošač radi za njega, a to znači da se mora štedjeti i ulagati dio novca, a ne trošiti sve zarađeno (Lalić 2017: 99 – 101).

UBS (najveća švicarska banka) i PwC (englesko poduzeće PricewaterhouseCoopers) proveli su istraživanje o **bogatstvu** najbogatijih. Istraživanje objavljeno u listopadu 2020. pokazuje da se bogatstvo najbogatijih ljudi na svijetu u doba COVID-19 pandemije (između travnja i srpnja 2020.) povećalo na 10,2 bilijuna dolara (bilijun= 10^{12}) i zabilježen je rast za 27,5 % o odnosu na ožujak kada se ono procjenjivalo na oko 8 bilijuna dolara. Sada je prijedan maksimum koji je zabilježen u 2017. godini od ukupno 8,9 bilijuna dolara. Isto tako, brojke govore da je danas povijesno najviše milijardera nego što ih je ikad bilo, čak 2.189 (najveći broj je dosegnut 2017. kada je na svijetu bilo 2.158 milijardera). Izvještajem je

obuhvaćeno više od 2.000 milijardera s 43 tržišta širom svijeta i istraženo oko 98 % ukupnog bogatstva milijardera. Između 7. travnja i 31. srpnja 2020. godine, izvještaj je otkrio kako milijarderi u svim djelatnostima bilježe dvoznamenkasti rast bogatstva, a oni u industrijskom, tehnološkom i zdravstvenom sektoru bilježe rast između 36 % i 44 %. Prošle je godine *Oxfam* otkrio da 26 najbogatijih ljudi na svijetu vrijedi više od polovice najsiromašnije globalne populacije (CNBC 2020).

U nastavku su dvije analize ljestvica pet najbogatijih ljudi svijeta na tablici 20 i grafikonu 14. Naime, 3. studenog 2020. godine posjećena je internetska stranica <https://www.forbes.com/real-time-billionaires/#3bcac55a3d78>, a 6. siječnja 2021. stranica <https://www.forbes.com/real-time-billionaires/#3f904a73d788> i uspoređeni su podaci o svjetskim milijarderima (vidljiv je značajan rast bogatstva Elona Muska). U studenom 2020. redoslijed je bio sljedeći:

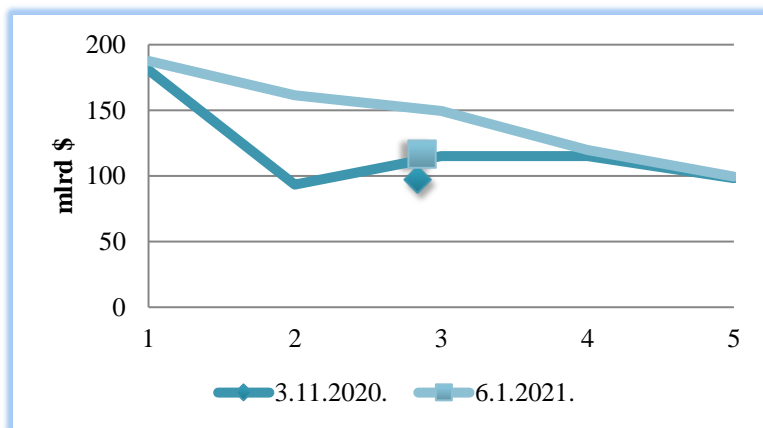
1. Jeff Bezos, najbogatija osoba na svijetu, utemeljitelj i izvršni direktor Amazona. Procjenjuje se da njegova ukupna neto vrijednost iznosi 180,7 mlrd. dolara (siječanj 2021. – prvo mjesto s 187,6 mlrd. dolara),
2. Bill Gates, drugi na ljestvici, suosnivač *Microsofta*, s 115,1 mlrd. dolara (siječanj 2021. – četvrto mjesto s 119,8 mlrd. dolara),
3. Francuz Bernard Arnault&familij, treći na listi, vlasnik LVMH *Moët Hennessy – Louis Vuitton* čije bogatstvo tada iznosilo 115 mlrd. dolara (siječanj 2021. – treće mjesto i ostvaren porast na 149,5 mlrd. dolara),
4. Mark Zuckerberg, izvršni direktor *Facebooka*, imao je bogatstvo od 98,3 mlrd. dolara (siječanj 2021. – peto mjesto s 99,5 mlrd. dolara),
5. Elon Musk, izvršni direktor Tesle, posjedovao je bogatstvo od 93,4 mlrd. dolara (siječanj 2021. – 2. mjesto s 161,4 mlrd. dolara i rast od 42,1 %).

Tablica 20 Najbogatiji ljudi svijeta

NAJBOGATIJI LJUDI SVIJETA				
Redni broj	Ime i prezime	3.11.2020.	6.1.2021.	Rast / Pad
		mlrd. \$	mlrd. \$	
1.	Jeff Bezos	180,7	187,6	3,7 %
2.	Elon Musk	93,4	161,4	42,1 %
3.	Bernard Arnault&familij	115	149,5	23,1 %
4.	Bill Gates	115,1	119,8	3,9 %
5.	Mark Zuckerberg	98,3	99,5	1,2 %

Izvor: Forbes, *The real-time billionaires list*.

Prema tablici je izrađen i *grafikon 12*.



Grafikon 14 Najbogatiji ljudi svijeta

Izvor: Izrada autorice.

Na Forbesovoj listi ne postoji popis najbogatijih Hrvata. No u nastavku je predstavljen popis najmoćnijih hrvatskih poduzetnika (tablica 21) na osnovi prihoda koje su njihova poduzeća ostvarila u 2019. godini (Lider media 2020):

1. Branko Roglić, vlasnik Orbica, najvećeg europskog distributerskog poduzeća imao je ukupni prihod 17,74 mlrd. kuna.
2. Pavao Vujnovac, vlasnik ENNA Grupe iz Vukovara u čijem je sastavu i Prvo plinarsko društvo te suvlasnik Pevexa i kutinske Petrokemije. Njegov je ukupni prihod iznosio 8,94 mlrd. kuna.
3. Ivan Čermak, vlasnik Crodusa treći je s ukupnim prihodom 6,20 mlrd. kuna.
4. Ante Vlahović, najveći je pojedinačni dioničar Adris grupe s prihodom od 6,01 mlrd. kuna.
5. Emil Tedeschi, vlasnik je Atlantic grupe, također sa 6,01 mlrd. kuna.

Tablica 21 *Vlasnici poduzeća s najvećim prihodima u RH u 2019.*

VLASNICI PODUZEĆA S NAJVEĆIM PRIHODIMA U 2019.			
<i>Redni broj</i>	<i>Ime i prezime</i>	<i>Poduzeće</i>	<i>Ukupni prihod (u mlrd. HRK)</i>
1.	Branko Roglić	Orbica	17,74
2.	Pavao Vujnovac	ENNA Grupa	8,94
3.	Ivan Čermak	Crodusa	6,20
4.	Ante Vlahović	Adris grupa	6,01
5.	Emil Tedeschi	Atlantic grupa	6,01

Izvor: FINA.

Siromaštvo je stanje u kojem pojedinci ili kućanstva nemaju materijalnih sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba ili za sudjelovanje u društveno prihvatljivom životnom standardu. Siromaštvo se može definirati kao (Hrvatska enciklopedija 2020b):

- *Apsolutno siromaštvo* odnosi se na situacije kada pojedinci nisu u mogućnosti zadovoljiti osnovne potrebe nužne za održanje zdravlja i radne sposobnosti, odnosno za fizički opstanak (prehrana, odijevanje, stanovanje, kretanje). Pretpostavlja se da je u svim društvima za opstanak potrebna ista količina dobara pa je granica apsolutnoga siromaštva ista u različitim društvima i mijenja se samo ovisno o kretanju troškova života. Apsolutno siromaštvo često se povezuje s ekstremnim oblicima siromaštva (glad, beskućništvo, neishranjenost),
- *Relativno siromaštvo* određuje se u odnosu na standard života koji se u određenom društvu i vremenskom razdoblju smatra prihvatljivim.

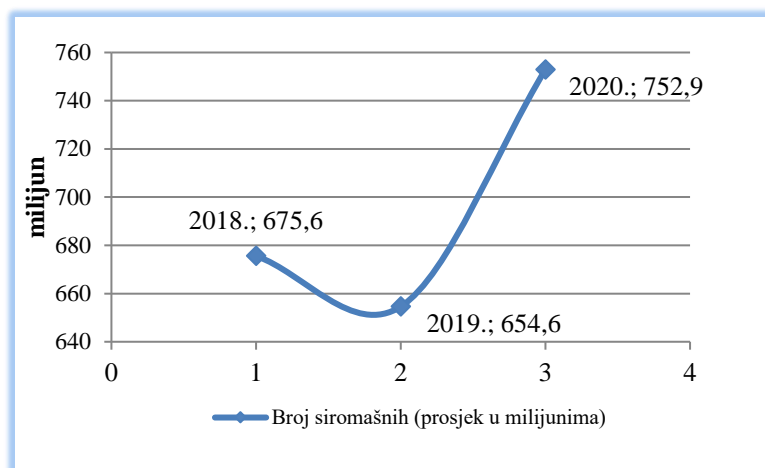
Na internetskim stranicama *World poverty Clock* nalaze se predviđanja koja su Kharas i Hamel radili oko broja najsiromašnijih ljudi u svijetu za 2020. Istraživanje je počelo u travnju 2020. (početak pandemije COVID-19), a obuhvaćen je skup kućanstava s potrošnjom manjom od 1,90 dolara po osobi dnevno (57 dolara mjesečno). Predviđanje je da će oko 690 milijuna ljudi biti apsolutno siromašno do kraja 2020 (Brookings 2020).

Prema podacima na internetskim stranicama putem kojih se može pratiti broj ljudi koji žive u apsolutnom siromaštvu <https://worldpoverty.io/>, izrađena je tablica 22 i grafikon 14 iz kojih se vidi povećanje broja takvih kućanstava – za 100 milijuna u 2020. godini u odnosu na 2019.

Tablica 22 Broj apsolutno siromašnih u svijetu

<i>Godina</i>	<i>Broj siromašnih (godišnji prosjek u milijunima)</i>
2018.	675,6
2019.	654,6
2020.	752,9
6. siječanj 2021.	743,5

Izvor: World data lab, 2020 i 2021.



Grafikon 15 *Apsolutno siromaštvo u svijetu (godišnji prosjek u milijunima).*

Izvor: Izrada autorice.

Može li se utjecati na smanjenje nejednakosti između bogatih i siromašnih? Predispozicije za smanjenje nejednakosti počinju ulogom države. U opsežnom prikazu ekonomske teorije, Samuelson i Nordhaus (2000: 27 – 30) objašnjavaju kako su se tržišne ekonomije od vremena Adama Smitha snažno razvijale te kako napredne kapitalističke ekonomije kao što su SAD, zapadna Europa i Japan imaju tri karakteristična svojstva: razmjenu i specijalizaciju, novac i kapital. *Specijalizacija* dovodi do velikih efikasnosti dok povećana proizvodnja omogućuje razmjenu. Upotreba *novca* omogućuje da se razmjena obavlja brzo i efikasno. Novac i *kapital* povezani su jer sredstva za kupovinu kapitalnih dobara teku kroz financijska tržišta na kojima se uštede jednog dijela pučanstva mogu preobraziti u kapital drugog dijela pučanstva. Pomoću tih osobina mnogobrojna dobra i usluge prolaze kroz kružni tok ekonomije, na kojima se temelji filozofija naprednih zemalja. Velik dio ekonomske djelatnosti uključuje žrtvovanje tekuće potrošnje da bi se povećao kapital – ulaganjima u gradnju nove tvornice ili ceste, povećanjem godina ili kvalitete obrazovanja ili povećanjem fonda korisnog tehničkog znanja, povećava se buduća produktivnost ekonomije i buduća potrošnja.

Model funkcioniranja ekonomije države moguće je preslikati na alokaciju resursa iz osobnog proračuna. Pojedinaac najčešće samostalno kreira dohodak i potrošnju te izravno utječe na osobne financije.

5. TERENSKO ISTRAŽIVANJE I RASPRAVA

Terensko istraživanje provedeno je znanstvenom metodom anketnog upitnika. Skup je ciljan, a to su klijenti koji su od 11. siječnja 2019. do 30. listopada 2020. god. koristili usluge kreditnog posrednika i realizirali kredit, a u tom razdoblju je i provedeno terensko istraživanje. Skup se sastoji od 218 klijenata, a prikupljeno je 117 anketa koje čine uzorak. Ciljani uzorak bio je minimalno 100 ispitanika. Ispitanici su punoljetne žene i muškarci, državljani RH.

Ispitanici su anonimno ispunjavali upitnike u pisanom obliku. U istraživanju je korišten upitnik od 44 pitanja (u prilogu rada), a ispitanici su odgovarali na pitanja zatvorenog i otvorenog tipa. Obrazac anketnog upitnika distribuirao se putem platforme *Google Forms* i u tiskanom obliku.

U prvom dijelu anketnog upitnika (pitanja od 1. do 5.) cilj je bio dobiti osnovne informacije demografskog tipa i općih značajki ispitanika. Pitanja od broja 6. – 16. odnose se na temeljnu hipotezu. Koriste se pitanja zatvorenog tipa: „DA-NE“ pitanja, jedan odgovor, višestruki odgovor i otvoreni tip odgovora. Pitanja od 17. do 30. daju odgovore na hipotezu 2, a od 17. do 23. pitanja korištena je Likertova ljestvica za mjerenje stavova (ocjene od 1 do 5) sa značenjem: (1) u potpunosti se ne slažem; (2) više se ne slažem, nego slažem; (3) niti se slažem, niti se ne slažem; (4) više se slažem, nego ne slažem; (5) u potpunosti se slažem. Ocjenom 1 ocjenjuje se najnegativniji, a ocjenom 5 najpozitivniji stav. Od 24. do 30. pitanja koriste se pitanja zatvorenog tipa: „DA-NE“ pitanja, jedan odgovor, višestruki odgovor i otvoreni tip odgovora. Pitanja od 31. do 44. pomažu u zaključku hipoteze 2. Od 37. do 40. pitanja, korištena je Likertova skala, a ostala su pitanja zatvorenog tipa: „DA-NE“ pitanja, jedan odgovor, višestruki odgovor i otvoreni tip odgovora.

Dobiveni podatci obrađeni su statistički pomoću *Microsoft Excela*, a dio podataka obrađuje se alatom za statističku analizu podataka. Rezultati su povezani regresijom i korelacijom.

5.1. Rezultati terenskog istraživanja

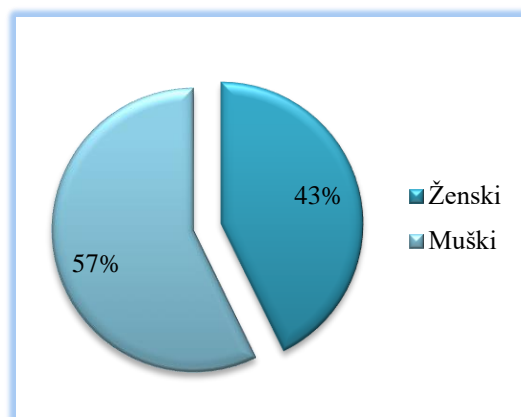
Istraživanjem je obuhvaćen skup od 218 klijenata kreditnog posrednika, dok je 117 klijenata sudjelovalo u istraživanju i oni čine uzorak skupa. U nastavku su grafički prikazani rezultati demografskog i općeg tipa.

Spol: Tablica 23 i grafikon 16 prikazuju strukturu ispitanika prema spolu te je vidljivo da su osobe muškog spola u većini.

Tablica 23 *Struktura ispitanika prema spolu*

SPOL	Broj klijenata	Postotak
Ženski	50	42,7 %
Muški	67	57,3 %
Ukupno	117	100,0 %

Izvor: Izrada autorice.



Grafikon 16 *Struktura ispitanika prema spolu*

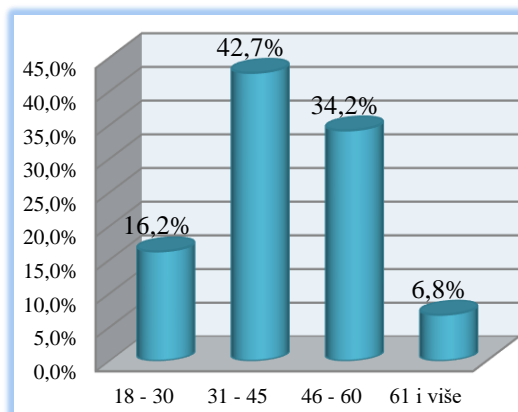
Izvor: Izrada autorice.

Dob: Najviše je sudionika ankete imalo između 31 i 45 godina, a najmanje je sudjelovalo onih koji imaju više od 61 godinu što je prikazano tablicom 24 i grafikonom 17.

Tablica 24 *Struktura ispitanika prema dobi*

DOB	Broj klijenata	Postotak
18 - 30	19	16,2 %
31 - 45	50	42,7 %
46 - 60	40	34,2 %
61 i više	8	6,8 %
Ukupno	117	100,0 %

Izvor: Izrada autorice.



Grafikon 17 *Struktura ispitanika prema dobi*

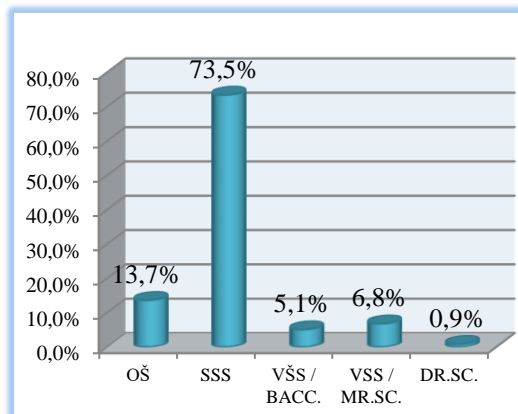
Izvor: Izrada autorice.

Stupanj obrazovanja: Analizom odgovora prikazano je da je većina ispitanika završila srednju školu, a druga najzastupljenija grupa su osobe sa završenom osnovnom školom (tablica 25 i grafikon 18).

Tablica 25 *Struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja*

OBRAZOVANJE	Broj klijenata	Postotak
OŠ	16	13,7 %
SSS	86	73,5 %
VŠS / BACC.	6	5,1 %
VSS / MR.SC.	8	6,8 %
DR.SC.	1	0,9 %
Ukupno	117	100,0 %

Izvor: Izrada autorice.



Grafikon 18 *Struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja*

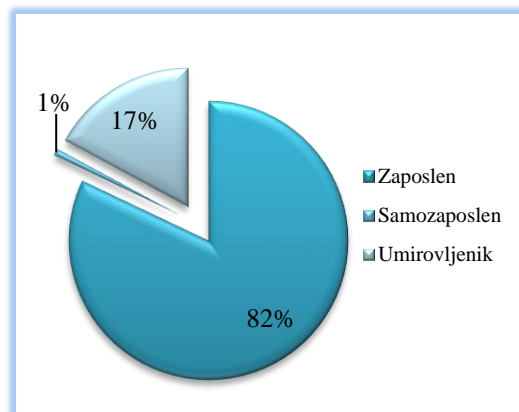
Izvor: Izrada autorice.

Status zaposlenja: Grafikon 19 i tablica 26 prikazuju da je 82 % ispitanih u radnom odnosu.

Tablica 26 *Struktura ispitanika prema statusu zaposlenja*

ZAPOSLLENJE	Broj klijenata	Postotak
Zaposlen	96	82,1 %
Samozaposlen	1	0,9 %
Umirovljenik	20	17,1 %
Ukupno	117	100,0 %

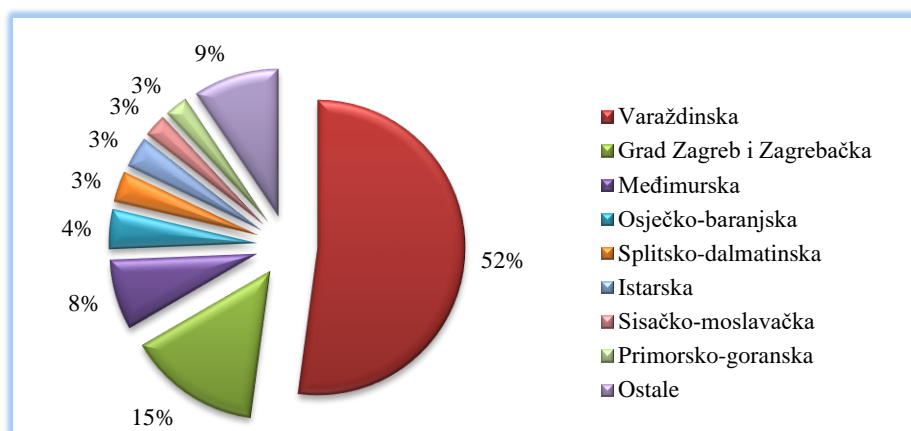
Izvor: Izrada autorice.



Grafikon 19 *Struktura ispitanika prema statusu zaposlenja*

Izvor: Izrada autorice.

U kojoj županiji živite? Grafikonom 20 prikazana je struktura uzorka s obzirom na županiju prebivališta.



Grafikon 20 Struktura ispitanika prema županiji prebivališta

Izvor: Izrada autorice.

Tromjesečni prosjek primanja (u kn):

Ispitanici su odgovarali prema posljednjim podacima za tromjesečni prosjek primanja (neto plaća s dodatkom neoporezive naknade za prijevoz na posao, ako se uplaćuje u kontinuitetu). Dobiveni rezultati su analizirani i objašnjeni deskriptivnom statistikom, a prikaz rezultata je i u tablici 27.

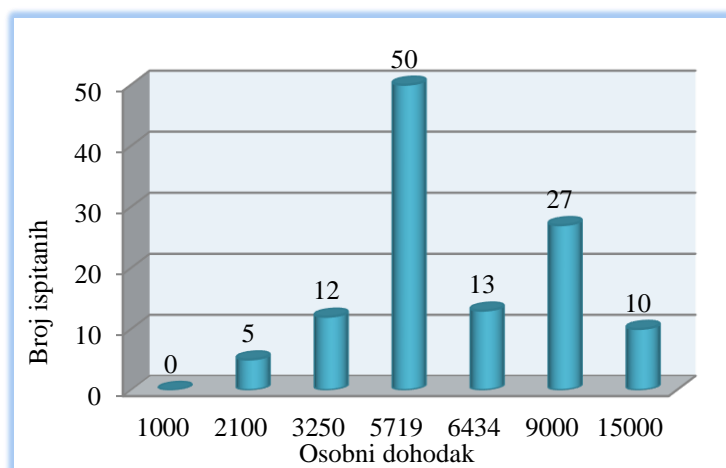
<i>Mean:</i>	Prosjek prosječnih primanja sudionika iznosi 5.612,17 kuna.
<i>Median:</i>	50 % ispitanika ima prosječna primanja 5.107 kuna ili manje, a 50 % ispitanika ih ima 5.107 kuna ili više.
<i>Mode:</i>	Najčešća prosječna primanja su 3.500 kuna.
<i>Standard Deviation:</i>	Prosječno odstupanje od prosječnog primanja iznosi 2.472,70 kuna.
<i>Sample Variance:</i>	Prosječno kvadratno odstupanje od prosječnog primanja je 6.114.244 kune.
<i>Kurtosis:</i>	Koeficijent zaobljenosti iznosi 0,0748, što znači da je distribucija vrlo slična normalnoj distribuciji, blago je pozitivna (malo šiljastija).
<i>Skewness:</i>	Koeficijent asimetrije iznosi 0,6737. On je pozitivan i ovaj rezultat predstavlja da je sudjelovalo više osoba s nižim primanjima.
<i>Range:</i>	Raspon primanja je 10.656 kuna.
<i>Minimum:</i>	Minimalno prosječno primanje iznosi 1.235 kuna.
<i>Maximum:</i>	Maksimalno prosječno primanje iznosi 11.891 kunu.
<i>Sum:</i>	Zbroj svih prosječnih primanja iznosi 656.624 kune.
<i>Count:</i>	Veličina uzorka je 117 sudionika.
<i>Confidence Level (95 %):</i>	Uz 95 % pouzdanosti može se tvrditi da se prosječno primanje u potpunom osnovnom skupu nalazi u intervalu $5.612,17 \pm 452,77$ kuna.

Tablica 27 Analiza prosječnog osobnog dohotka ispitanika

PROSJEK DOHOTKA	
Mean	5612,17094
Standard Error	228,6011896
Median	5107
Mode	3500
Standard Deviation	2472,699932
Sample Variance	6114244,953
Kurtosis	0,074829991
Skewness	0,673739064
Range	10656
Minimum	1235
Maximum	11891
Sum	656624
Count	117
Confidence Level (95,0 %)	452,7734603

Izvor: Izrada autorice.

Uz analizu prosječnog osobnog dohotka, grafikonom 21 prikazane su frekvencije rezultata. Od 2.100 do 6.434 kune prosječna primanja ima 67 ispitanih. 6.434 kune je prosječna plaća u RH za 2020. godinu, a uzorak prikazuje da većina ispitanih ima primanja do tog iznosa i manja, što je pokazao i koeficijent asimetrije.



Grafikon 21 Iznos prosječnog osobnog dohotka ispitanika

Izvor: Izrada autorice.

5.1.1. Kreditne obveze

Odgovorima se otkrivaju potrošačke navike: iznos i namjena kredita te korištenje odobrenog prekoračenja po tekućem računu i kreditnih kartica.

Od zaduženja imam: Tablicom 28 prikazano je da većina ispitanih koristi nenamjenske kredite (91,9 %).

Tablica 28 *Struktura zaduženja ispitanih prema namjeni kredita*

ZADUŽENJA	Postotak
Nenamjenski gotovinski	92%
Namjenski stambeni	6%
Ostalo	2%
Nenamjenski hipotekarni	0%
Nemam kreditnih obveza	0%
Ukupno	100%

Izvor: Izrada autorice

Osobna potrošnja na kreditne obveze iznosi (ukupni mjesečni anuiteti u kn): Prosječni osobni dohodak ispitanika je 5.612,17 kuna. U prosjeku, mjesečni anuiteti kredita iznose 2.043,23 kune, što čini 36,4 % mjesečnog neto dohotka. Tablicom 29 prikazuje se jačina veze između varijable „prosječni osobni dohodak“ i „mjesečni anuitet kredita“. Dokazuje se srednje jaka korelacija između varijabli, što znači da uslijed povećanja osobnog dohotka, rastu mjesečne obveze kredita.

Tablica 29 *Korelacija prosječnog dohotka i mjesečnog anuiteta kredita*

	Prosječni dohodak	Kreditni (mj/kn)
Prosječni dohodak	1	
Kreditni (mj/kn)	0,783296565	1

Izvor: Izrada autorice.

Ukupno zaduženje – bankovni krediti iznose (u kn): Ispitanici imaju ukupne kreditne obveze 20.798.776,00 kuna, a prosječno 177.767,32 kuna. Srednje jaka međusobna veza varijabli „prosječni OD“ i „kreditna izloženost“ prikazana je tablicom 30. Dokazano je da varijable koreliraju te da će rast OD uzrokovati i rast ukupnih kreditnih zaduženja, odnosno povećati izloženost ispitanih.

Tablica 30 Korelacija prosječnog dohotka i ukupne kreditne izloženosti

	<i>Prosjek primanja</i>	<i>Ukupno krediti (izloženost)</i>
Prosjek primanja	1	
Ukupno krediti	0,710959782	1

Izvor: Izrada autorice.

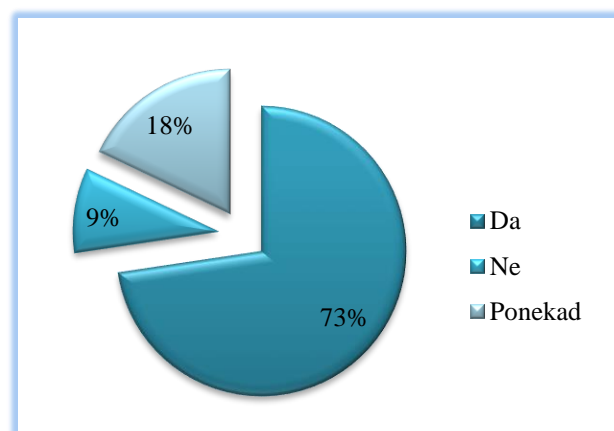
Namjena kredita: Tablicom 31 prikazana je struktura sredstava kreditnih obveza. Najveći postotak sudionika novim obvezama refinancira postojeće, a drugi je najzastupljeniji razlog adaptacija.

Tablica 31 Razlozi zaduživanja

<i>RAZLOG</i>	<i>Postotak</i>
Refinanciranje postojećih kredita	27,9%
Adaptacija nekretnine	22,7%
Podmirenje tekućih obveza	18,6%
Kupnja automobila	13,4%
Zatvaranje ovrhe	9,9%
Pomoć članu obitelji	3,5%
Razvoj poslovanja	2,3%
Ulaganje u poljoprivredu	1,7%
Ukupno	100,0%

Izvor: Izrada autorice.

Nakon podmirenja mjesečnih kreditnih obveza, ostaje mi dovoljno novaca za egzistencijalne životne potrebe (hrana, voda, smještaj, odjeća). Analizom se utvrđuje da 27 % ispitanih nema ili samo ponekad ima dovoljno sredstava za podmirenje osnovnih mjesečnih egzistencijalnih potreba, što je prikazano i grafikonom 22.

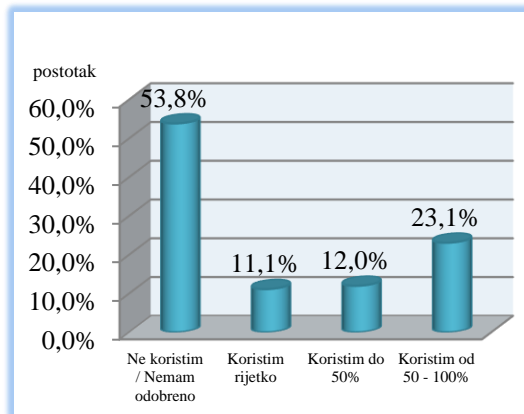


Grafikon 22 Ostatak raspoloživog dohotka za egzistencijalne potrebe

Izvor: Izrada autorice.

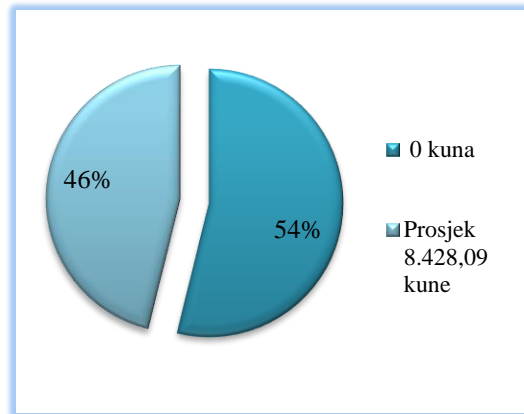
Odobreno prekoračenje po tekućem računu i trenutna potrošnja limita:

Grafikon 23 prikazuje da više od polovice ispitanih uopće ne koristi odobreno prekoračenje po tekućem računu, dok grafikon 24 pokazuje da prosječno korištenje odobrenog prekoračenja po tekućem računu (ispitanika koji ga koriste) iznosi 8.428,09 kuna.



Grafikon 23 *Struktura ispitanika koji koriste odobreno prekoračenje*

Izvor: Izrada autorice.

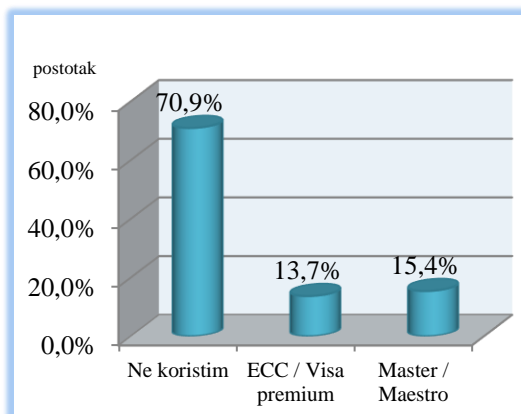


Grafikon 24 *Prosječna iskorištenost odobrenog prekoračenja*

Izvor: Izrada autorice.

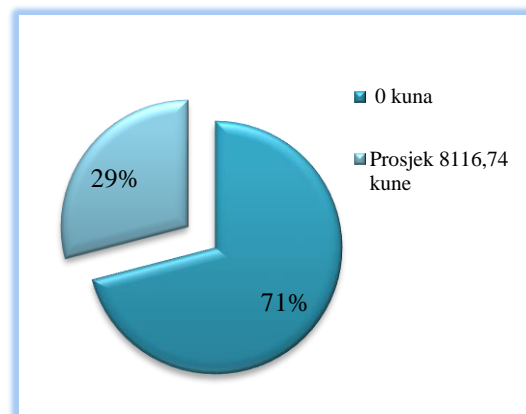
Korištenje kreditnih kartica i trenutna potrošnja limita: Većina ispitanika (71

%) uopće ne koristi kreditne kartice, prikaz na grafikonu 25. Prosječna potrošnja po limitima kreditnih kartica prikazana je grafikonom 26 i iznosi 8.116,74 kuna.



Grafikon 25 *Struktura ispitanika koji koriste kreditne kartice*

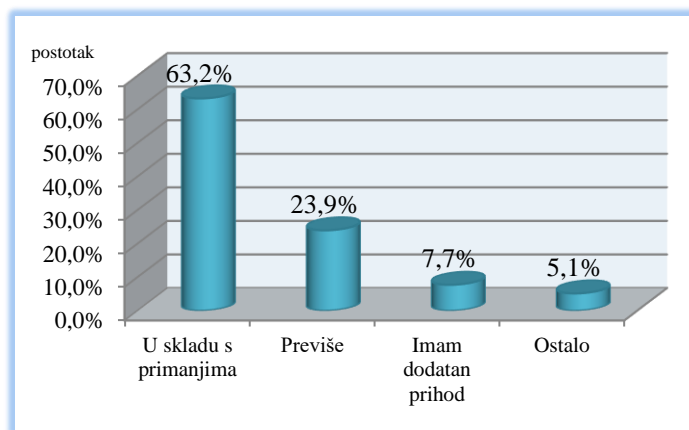
Izvor: Izrada autorice.



Grafikon 26 *Prosječna iskorištenost kreditnih kartica*

Izvor: Izrada autorice.

Smatram da sam kreditno zadužen: Grafikonom 27 prikazana je slika vlastite percepcije o osobnim zaduženjima i financijskoj situaciji i 63 % ispitanika smatra da su kreditno zaduženi u skladu s primanjima.



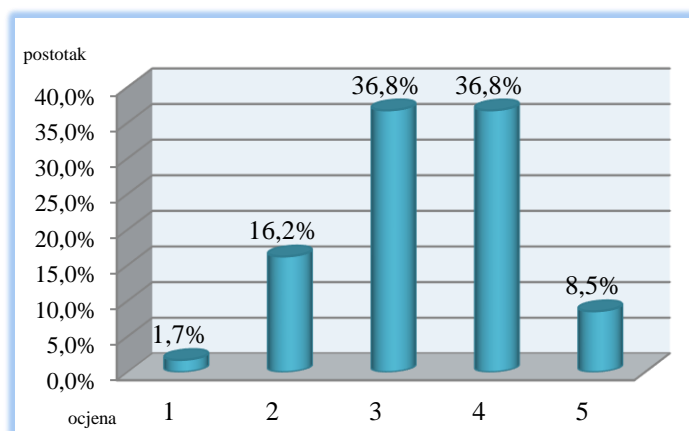
Grafikon 27 *Osobni dojam kreditnih obveza*

Izvor: Izrada autorice.

5.1.2. Razina financijske pismenosti

Ovo potpoglavlje daje analizu rezultata o povezanosti zaduženja, štednje i financijske pismenosti. Sljedeća pitanja na koja su ispitanici odgovarali postavljena su po principu Likertove ljestvice. Os x prikazuje ocjene Likertove ljestvice, a os y postotak ispitanih. Srednja vrijednost u interpretaciji iznosi 2,5.

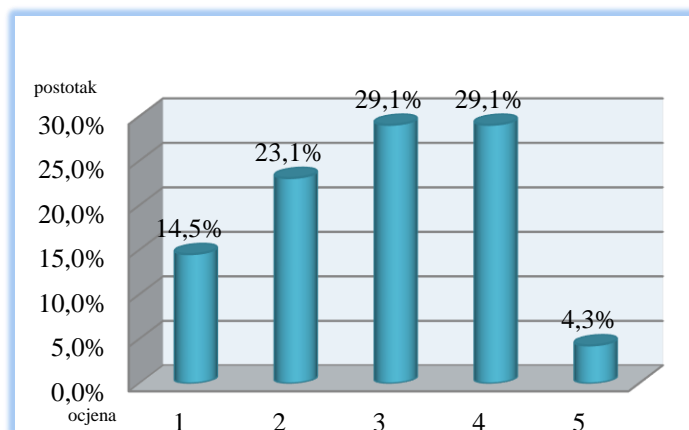
Bankovne institucije ulijevaju mi povjerenje. Povjerenje u bankovne institucije vidljivo je analizom odgovora na grafikonu 28, a prema izračunu aritmetička sredina iznosi 3,34.



Grafikon 28 *Razina povjerenja u bankovne institucije*

Izvor: Izrada autorice.

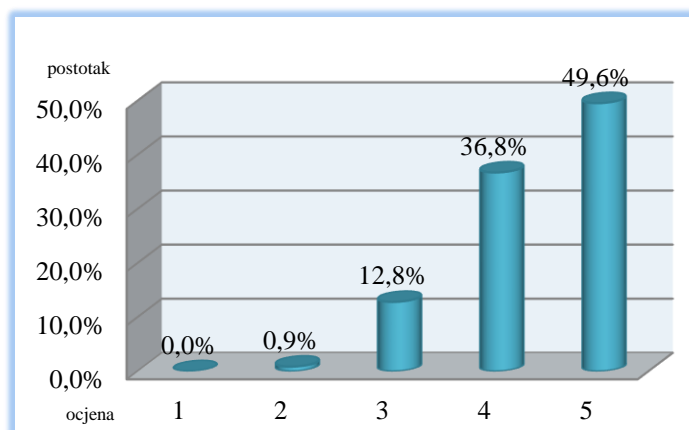
Isključivo kreditom mogu financirati osnovne životne troškove: režije, obrazovanje djece, kvar u kućanstvu i sl. Grafikonom 29 prikazano je da se vrijednosti kreću se oko srednje vrijednosti, koja iznosi 2,85.



Grafikon 29 *Struktura ispitanika prema financiranju osnovnih životnih potreba kreditom*

Izvor: Izrada autorice.

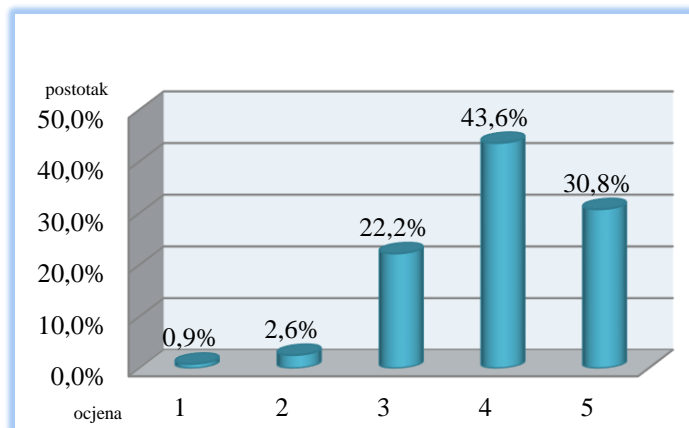
Isključivo kreditom mogu financirati: kupnju automobila, kuće/stana, adaptaciju i sl. Grafikon 30 prikazuje da se veći dio izdataka financira kreditom.



Grafikon 30 *Struktura ispitanika prema financiranju ostalih životnih potreba kreditom*

Izvor: Izrada autorice.

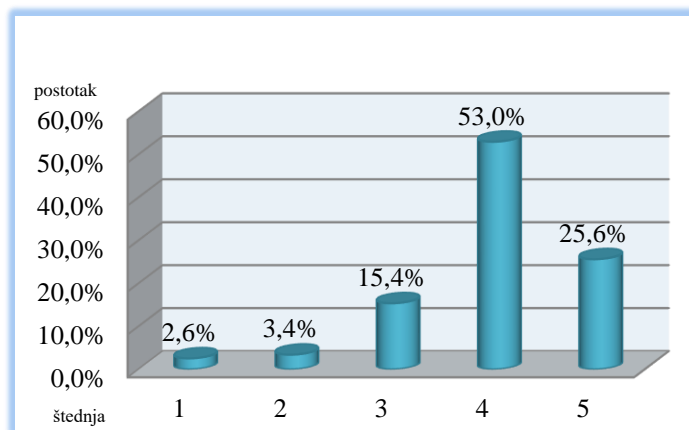
Prije ću se dugoročno zadužiti pa imati sada, nego dugoročno štedjeti pa tek onda nešto kupiti. Čak 80 % ispitanih daje prednost zaduživanju, a aritmetička sredina iznosi 4,01 (grafikon 31).



Grafikon 31 Odnos ispitanika prema financiranju potreba zaduživanjem

Izvor: Izrada autorice.

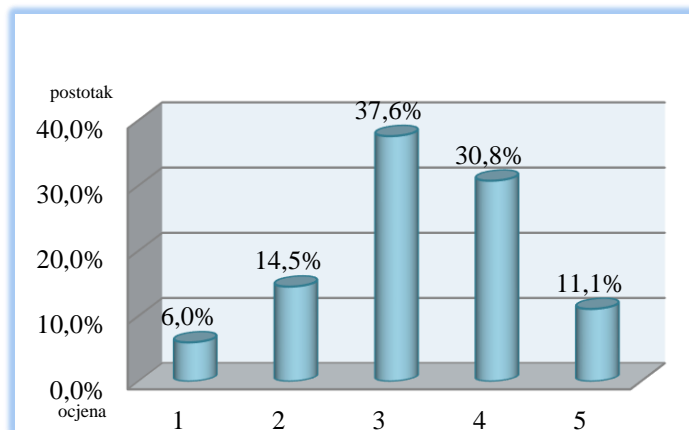
Smatram da je važno štedjeti za budućnost (neovisno o iznosima). 79 % ispitanika zauzima pozitivan stav o štednji (grafikon 32). Ocjena aritmetičke sredine je 3,96.



Grafikon 32 Percepcija važnosti štednje

Izvor: Izrada autorice.

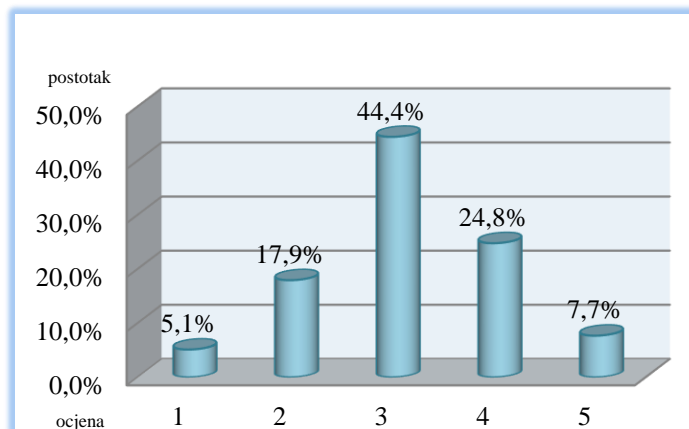
Kad bih imao veća primanja, sigurno bih počeo / više štedio. Većina, 62,5 % ispitanih smatra da bi više štedjeli uslijed povećanja dohotka. To je vidljivo u grafikonu 33, gdje prevladavaju veće vrijednosti ocjena (srednja vrijednost je 3,26).



Grafikon 33 Odnos visine štednje i osobnog dohotka

Izvor: Izrada autorice.

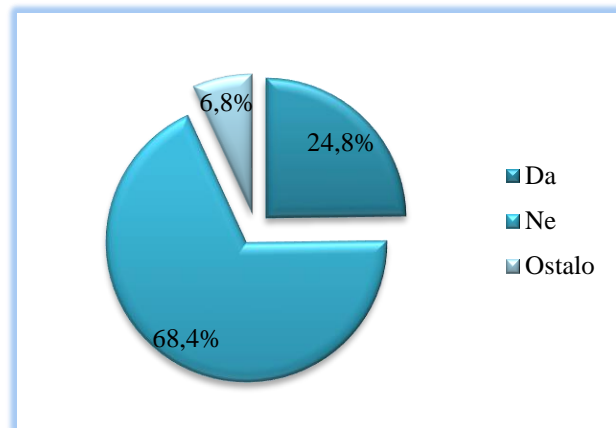
Smatram se finansijski pismenom osobom. Rezultati u grafikonu 34 prikazuju aritmetičku sredinu 3,11 što znači da se 62,2 % ispitanih smatra finansijski pismenima.



Grafikon 34 Osobni dojam finansijske pismenosti

Izvor: Izrada autorice.

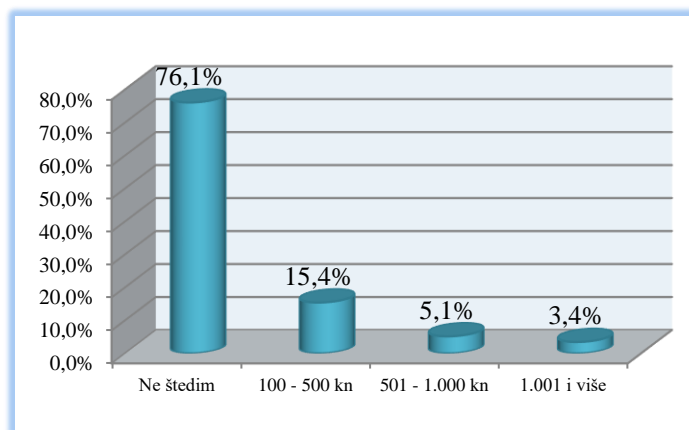
Štedim: Grafikonom 35 prikazano je štede li ispitanici (u bilo kojem obliku i vrsti štednje), a rezultati pokazuju da oko 68 % ispitanih ne štedi uopće.



Grafikon 35 Osobna štednja

Izvor: Izrada autorice.

Osobna štednja na mjesečnoj bazi iznosi: Iz grafikona 36 može se vidjeti da najveći postotak onih koji štede, štedi između 100 i 500 kuna.



Grafikon 36 Iznos štednje (mj/kn)

Izvor: Izrada autorice.

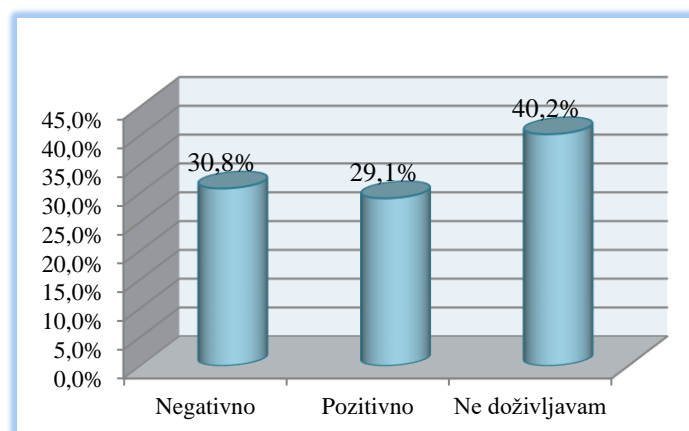
Vrsta štednje: Najviše ispitanih uplaćuje u dječju štednju (tablica 32).

Tablica 32 Vrste štednje

VRSTE ŠTEDNJE	Broj klijenata	Postotak
Dječja	10	30,3 %
Polica	8	24,2 %
Osobna	7	21,2 %
DMF	7	21,2 %
Mjesečno	1	3,0 %
Ukupno	33	100,0 %

Izvor: Izrada autorice.

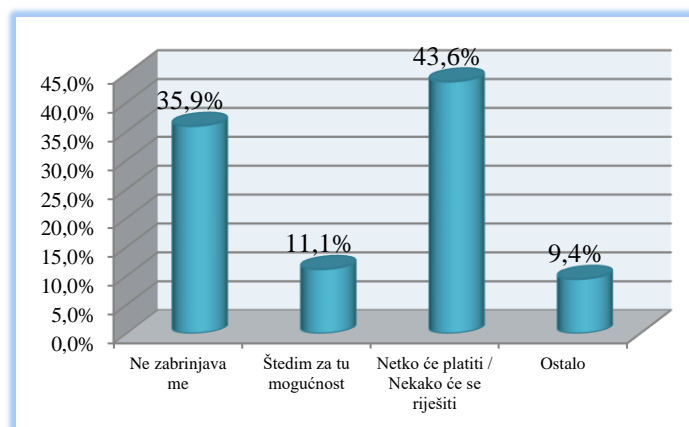
Dugoročna zaduženja doživljam: Najveći postotak ispitanika – 40,2 % nema ni pozitivan, ni negativan stav prema vlastitim zaduženjima (grafikon 37).



Grafikon 37 *Percepcija o zaduženju*

Izvor: Izrada autorice.

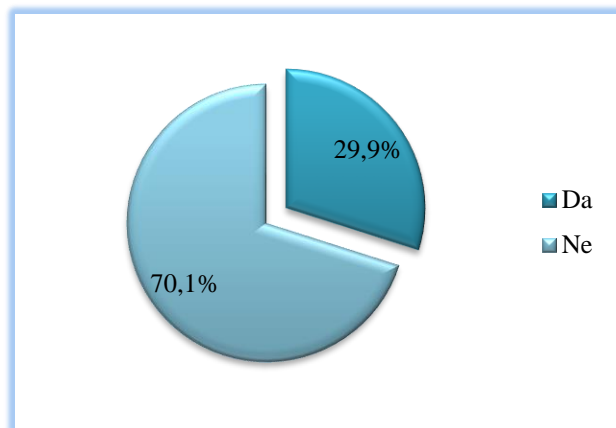
Ukoliko dođe do nemogućnosti otplate kredita (bolovanje, roditeljni dopust, gubitak posla i drugo) postupit ću: Analizom je vidljivo da čak 43,6 % klijenata nema jasan plan kako će reagirati na nemogućnost otplate kredita što je prikazano grafikonom 38. Visok postotak (35,9 %) ispitanika nije zabrinut oko nemogućnosti otplate vlastitih kredita.



Grafikon 38 *Reakcija ispitanika na nemogućnost otplate kredita*

Izvor: Izrada autorice.

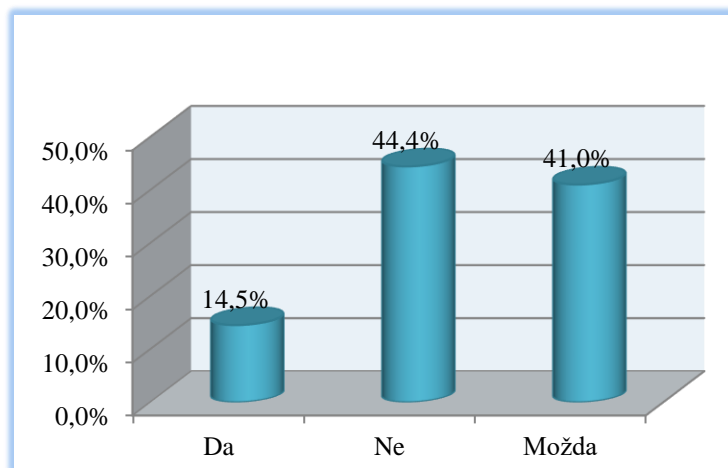
Jeste li ikad razmišljali, čuli ili pohađali radionice za financijsku pismenost?
Grafikonom 39 prikazana je razina informiranosti o financijskoj pismenosti, a 70 % ispitanih nije čulo, razmišljalo ni pohađalo radionice za financijsku pismenost.



Grafikon 39 *Informiranost o financijskoj pismenosti*

Izvor: Izrada autorice.

Ukoliko bi Vam se ukazala prilika, biste li voljeli prisustvovati takvoj radionici? Gotovo polovica ispitanika (44 %) nije zainteresirana za prisustvovanje na radionicama financijske pismenosti, a odgovori su predstavljeni grafikonom 40.



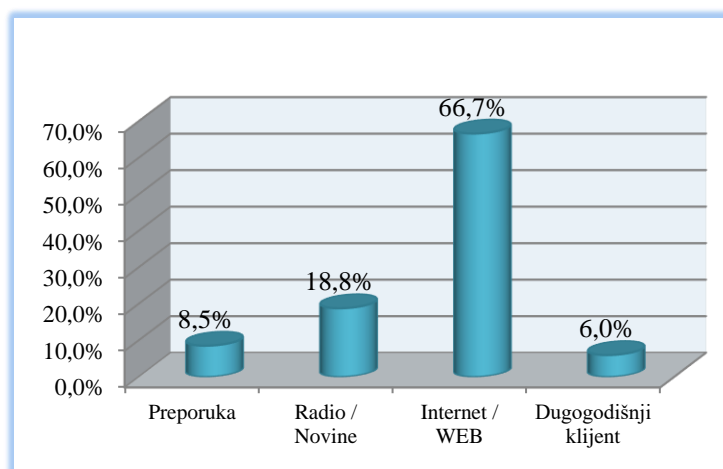
Grafikon 40 *Interes za financijsko obrazovanje*

Izvor: Izrada autorice.

5.1.3. Percepcija kreditnih posrednika

U ovom je dijelu upitnika prikaz mišljenja i percepcije ispitanika o kreditnom posredniku te potrebe za uslugama kreditnog posredovanja.

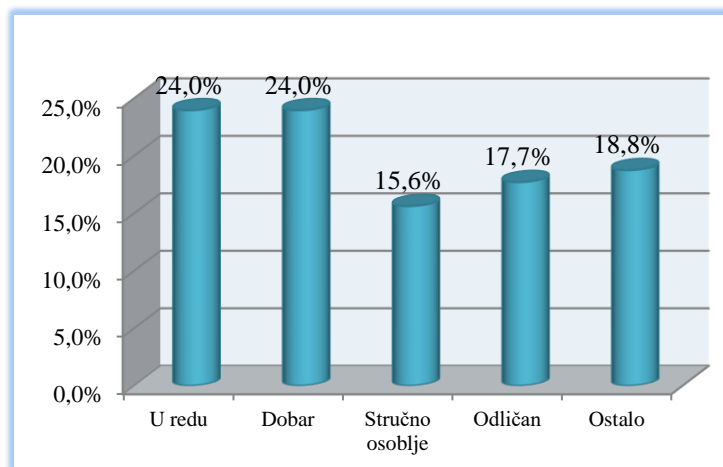
Na koji način ste došli do kreditnog posrednika? Najveći postotak je onih koji koriste internet za informiranje o kreditnom posredniku (66,7 %), prikaz na grafikonu 41. Grafikon prikazuje i 6 % ispitanih koji kontinuirano koriste uslugu kreditnog posrednika.



Grafikon 41 Kanal informiranja o kreditnom posredniku

Izvor: Izrada autorice.

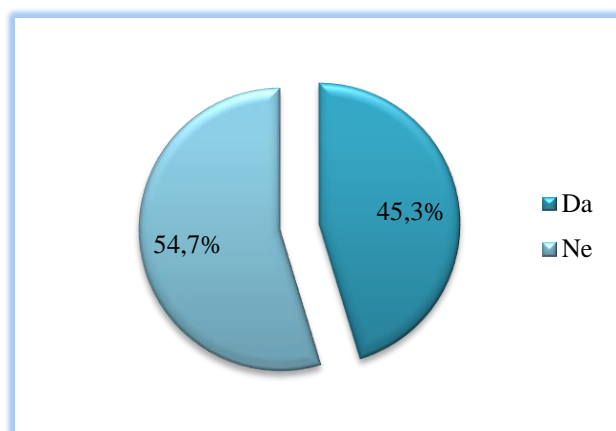
Koji je bio Vaš prvi dojam? Odgovori na pitanje su bili opisni i nije bilo obavezno, no 96 ispitanih dalo je odgovore, a najzastupljenije odgovore prikazuje grafikon 42.



Grafikon 42 Prvi dojam kreditnog posrednika

Izvor: Izrada autorice.

Jeste li prije kontakta posrednika, kontaktirali banku? Od ukupno 100 % ispitanika, 45 % kontaktira najprije banku (grafikon 43).



Grafikon 43 Postotak ispitanika koji traže kredit u banci

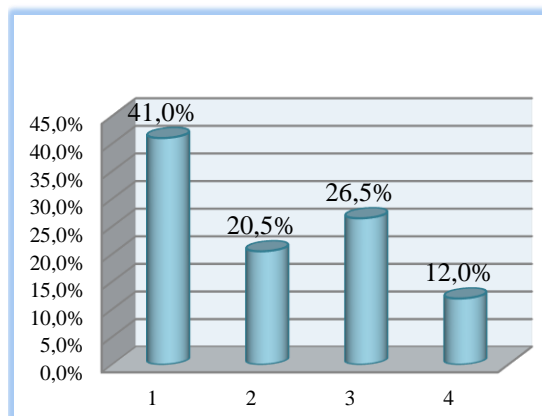
Izvor: Izrada autorice.

Koji je bio rezultat? Svim ispitanima koji su se najprije obratili u banku postavljeno je pitanje kakav je bio ishod. Tablica 33 i grafikon 44 prikazuju strukturu odgovora kojima su pridruženi brojevi radi lakše analize. Pri samom su vrhu rezultati da klijenti nisu kontaktirali banku ili su odbijeni nakon predaje zahtjeva.

Tablica 33 Ishod informativnog upita u banku

	REZULTAT KONTAKTA	Broj klijenata	Postotak
1	Nisam kontaktirao	48	41,0 %
2	Nisu mi se svidjeli uvjeti	24	20,5 %
3	Kreditni zahtjev je odbijen	31	26,5 %
4	Ostalo	14	12,0 %
	Ukupno	117	100,0 %

Izvor: Izrada autorice.



Grafikon 44 Ishod informativnog upita u banku

Izvor: Izrada autorice.

Ukoliko je Vaš zahtjev odbijen, koliko banaka Vas je odbilo i iz kojeg razloga? Na ovo su pitanje ispitanici odgovarali opisno i nije bilo obavezno, a kao razlog odbijanja klijenti najčešće navode vlastitu ili neurednost supružnika.

Ima li, prema Vašem mišljenju, razlike u pristupu osobnog bankara i kreditnog posrednika? Na ovo pitanje odgovori su bili opisni, a tablica 34 prikazuje mišljenje ispitanih o posrednicima i bankarima.

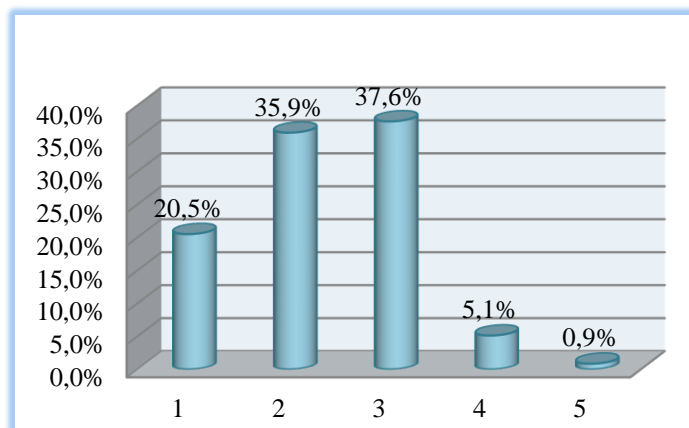
Tablica 34 Razlike između bankara i posrednika

<i>POSREDNICI</i>	<i>BANKARI</i>
- zna sve uvjete	- nemaju vremena
- stalo im je	- bahati / arogantni
- super alternativa	- u redu
- ljudskost	- znaju samo svoje uvjete
- bolji	- ne slušaju
- muljaju	- stručniji
- drugačiji	- ne trude se
- motivirani	- obećaju nemoguće
- pristupačni	- spori / tromi

Izvor: Izrada autorice.

Sljedeća četiri pitanja su postavljena prema Likertovoj ljestvici.

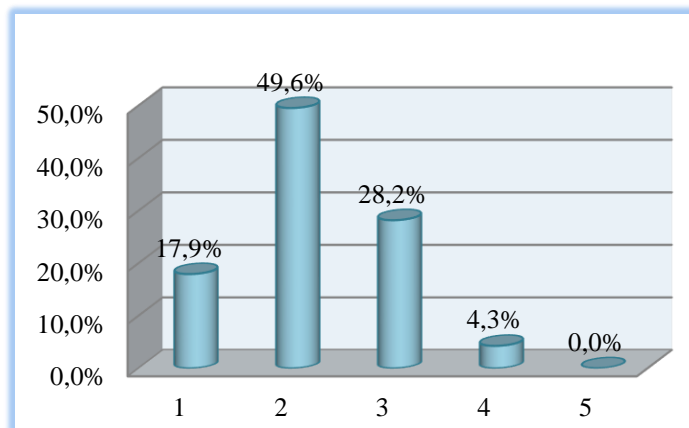
Osobni bankari su stručniji od kreditnih posrednika: Manje od polovice ispitanih misli da su osobni bankari stručniji od kreditnih posrednika, srednja vrijednost je 2,25 (grafikon 45).



Grafikon 45 Razina stručnosti bankara i posrednika

Izvor: Izrada autorice.

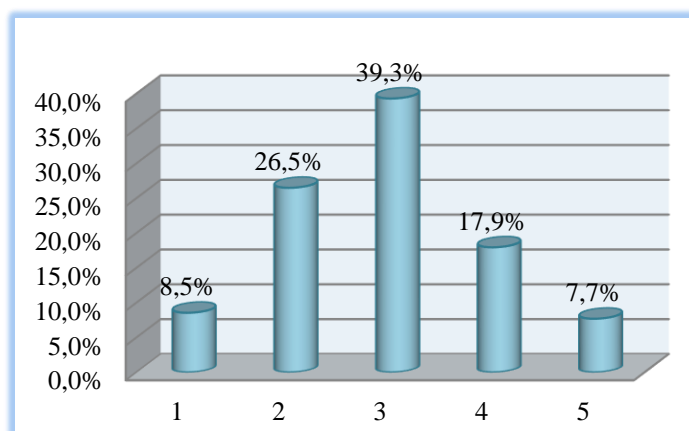
Ne smeta me čekanje u redu u banci. Ispitanici su na ovom pitanju koncentrirani oko nižih vrijednosti na ljestvici (grafikon 45) što je dokazano i aritmetičkom sredinom od 2,18.



Grafikon 46 Problem čekanja na red u banci

Izvor: Izrada autorice.

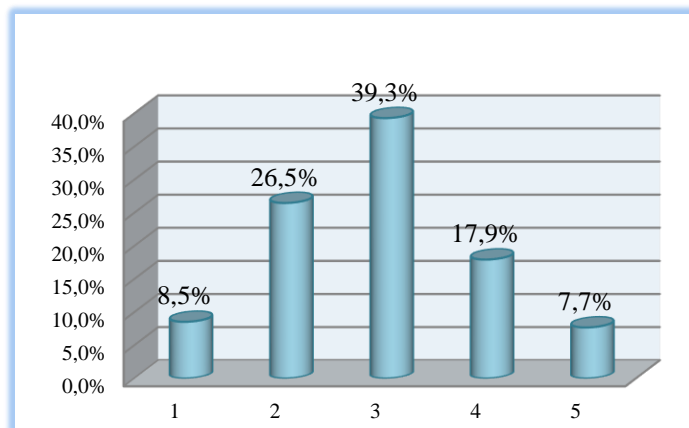
Banci sam važan. Na grafikonu 46 prikazana je koncentracija ocjena oko sredine, a srednja vrijednost je 2,89.



Grafikon 47 Percepcija važnosti klijenata bankarskim institucijama

Izvor: Izrada autorice.

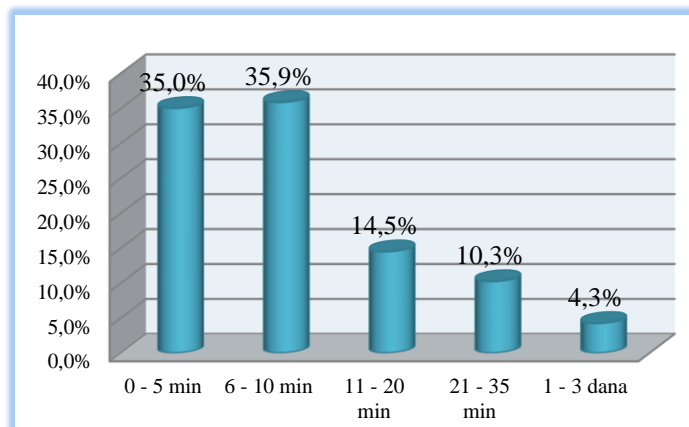
Osobni bankar ima vremena za moja pitanja. Zadovoljstvo angažmanom osobnog bankara prikazano je grafikonom 48, a srednja vrijednost je 2,9.



Grafikon 48 Zadovoljstvo osobnim bankarom

Izvor: Izrada autorice.

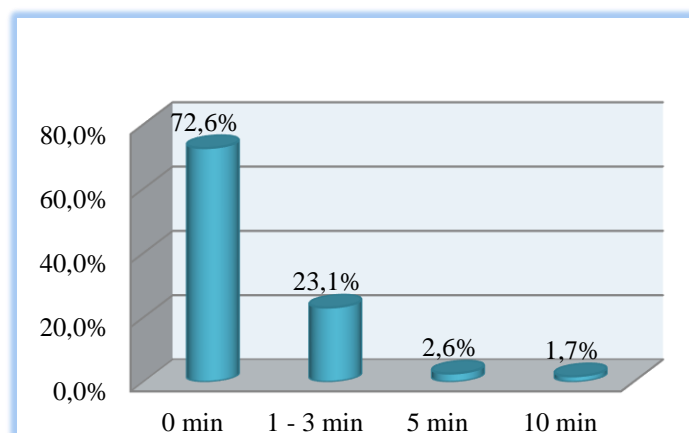
Prosječno vrijeme čekanja na osobnog bankara je: Većina ispitanika na osobnog bankara čeka do 10 minuta, što je vidljivo na grafikonu 49.



Grafikon 49 Brzina osobnog bankara

Izvor: Izrada autorice.

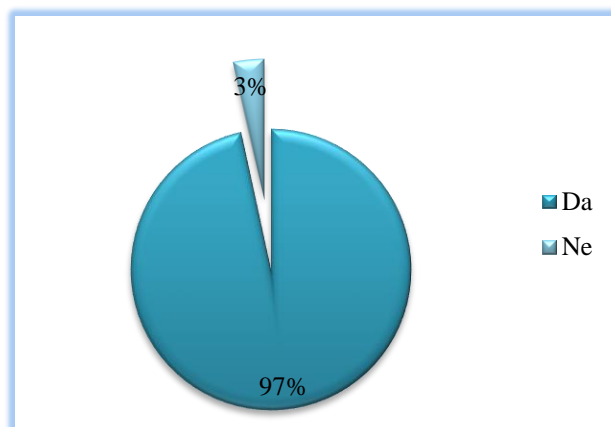
Prosječno vrijeme čekanja na kreditnog posrednika je: Grafikonom 50 je vidljivo da oko 73 % ispitanih kreditnog posrednika ne čeka ni minutu.



Grafikon 50 *Brzina kreditnog posrednika*

Izvor: Izrada autorice

Jeste li zadovoljni uslugom kreditnog posrednika? Zadovoljstvo uslugom kreditnog posrednika izjavljuje 97 % ispitanika (grafikon 51).

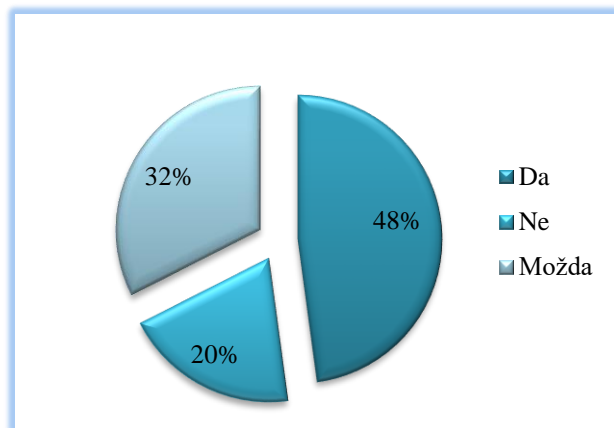


Grafikon 51 *Zadovoljstvo uslugom posrednika*

Izvor: Izrada autorice.

Biste li ponovili iskustvo realizacije kredita putem kreditnog posrednika?

Grafikon 52 prikazuje da bi 48 % ispitanika ponovilo iskustvo realizacije kredita pomoću kreditnog posrednika. Neodlučnih je 20 %, a 32 % ispitanih smatra da ne bi više koristili usluge kreditnog posrednika.



Grafikon 52 *Mogućnost ponovnog korištenja usluga posrednika*

Izvor: Izrada autorice.

5.2. Rasprava istraživanja

Cilj istraživanja bio je saznati udio potrošačkih kredita u osobnoj potrošnji građana RH, analizirati razinu financijske pismenosti građana i utvrditi utječe li digitalna transformacija bankarskog sustava na povećanje potrebe za kreditnim posrednicima u strukturiranju osobne potrošnje.

Najvažniji rezultati H1:

Prema podacima HNB-a o iznosu ukupnog plasmana kredita fizičkim osobama u analizi od 2010. do 2020. godine zabilježen je ukupan godišnji rast distribucije kredita stanovništvu – 2020. godine bilježi povećanje u odnosu na prosinac 2019. za 2,26 %. Usporedbe radi, u prosincu 2019. godine zabilježen je godišnji rast od 6,48 % u odnosu na isti mjesec 2018. te je vidljivo značajnije usporenje rasta. Utvrđeno je kako je u razdoblju od 2011. do 2019. god., svake godine zabilježen pad plasmana stambenih kredita, a 9 % ukupno u tom razdoblju (unatoč mjeri subvencioniranja kredita za mlade obitelji koja se provodi od 2016.), a tek u prosincu 2020. god. (62,2 mlrd. HRK) bilježi se rezultat sličan onom iz 2012. god. (62,7 mlrd. HRK). Tijekom desetogodišnjeg razdoblja od 2010. do 2020. očit je porast potražnje za nenamjenskim kreditima za čak 35,53 %. Udio nenamjenskih gotovinskih kredita u ukupnoj distribuciji prema podacima iz prosinca 2020. iznosi 38 %, dok je udio stambenih 46 %. Jasno je da pojedinačni plasman stambenog namjenskog kredita iznosi nekoliko puta više no što je to najviši iznos glavnice pojedinačnog nenamjenskog kredita (oko 30.000 eur).

Terenskim istraživanjem u radu dokazano je da 91,9 % ispitanih koristi isključivo nenamjenske kredite, čime je ujedno dokazana i temeljna hipoteza. Podatci se od statistika HNB-a razlikuju jer je statistika HNB-a prikazala ukupne glavnice u plasmanu kredita, dok je istraživanje u radu tražilo koji postotak ispitanih koristi određenu vrstu kredita. Dokazana je korelacija između visine osobnog dohotka i visine zaduženja. Rezultati otkrivaju da prosječni osobni dohodak ispitanika iznosi 5.612,17 HRK, a oko 36,4 % čini kredit – 2.043,23 HRK. Brojke su to koje i dužnika i vjerovnika dovode u neugodan položaj u slučaju nemogućnosti uredne otplate obveza. Prva tri razloga korištenja sredstava kredita su: refinanciranje postojećih

kredita, adaptacija nekretnine i podmirenje tekućih obveza. Čak 27 % ispitanih uopće nema ili ponekad nema sredstava za podmirenje osnovnih mjesečnih obveza.

Osim činjenice da više ispitanih koristi nenamjenske gotovinske kredite, nametnulo se još jedno pitanje. Zašto su neki građani prezaduženi i kako zakonske regulative to dopuštaju? Je li odgovor u GDPR-u i u Europskoj direktivi koja je onemogućila bankama uvid u provjeru bankovnih zaduženja građana tijekom dijela 2018., 2019. i 2020. god.? Ovršnim zakonom propisuje se zaštita $\frac{3}{4}$ dužnikovih neto primanja i neoporezivi dodatci od pljenidbe, a oni koji su zaduženi iznad $\frac{1}{4}$ i ne mogu plaćati ugovoreni kredit, postaju žrtve vlastitih dugova – ovršnih postupaka, sudskih tužbi, agencija za naplatu potraživanja – modernih „utjerivača dugova“, odvjetničkih društava i ovrhovoditelja. Kada se takav slučaj dogodi (a nije rijedak jer je oko 235.000 hrvatskih građana ovršeno) sustav prisilne naplate pokazuje nedostatke: od troškova, nepoštivanja redoslijeda naplate, netransparentnosti kanaliziranja ovršenikovih sredstava i dr. Rješenje tog problema zahtijeva posvećenost i hitno djelovanje regulatornih institucija jer se dio radnji u postupcima ovrhe i prodaje potraživanja pretvorio u kriminalne radnje protiv kojih se građani ne mogu boriti sami. Isto tako bi se trebao naći način kontrole bankovnih (i nebankovnih) institucije i potrošača te njihovih maksimalnih mogućnosti anuitetskih obveza na potrošačke kredite.

Najvažniji rezultati H2:

Anketa koja je 2019. god. provedena prema OECD-ovu napatku prikazuje da je 59 % hrvatskog stanovništva financijski pismeno. Istraživanje je smjestilo RH na 15. mjesto od ukupno 26 ispitanih (Europa i svijet), što upućuje na to da ima prostora za poboljšanje. Zemlje Europske unije provode mnoge mjere kako bi se što veći broj ljudi financijski obrazovao. U RH je donesen Akcijski plan i Strateški okvir kojem je nositelj MFIN, a sa sudionicima Operativne radne grupe održane su radionice o financijskoj pismenosti među mladima (školarci i studenti).

Terenskim istraživanjem otkriveno je da 57 % ispitanih osnovne troškove života može financirati isključivo kreditom. Financiranje većih investicija moguće je isključivo kreditom kod 87 % ispitanih. Kredit iznad štednje bira 80 % ispitanih, dok 68 % ispitanih ne štedi uopće. 83 % nema konkretan plan u slučaju nemogućnosti

otplate dugovanja. Prema vlastitom stavu, 62 % građana smatra se financijski pismenima, a pritom 70 % njih nikad nije čulo ni razmišljalo o financijskoj pismenosti. Samo 15 % ispitanika voljelo bi sudjelovati na radionicama financijske pismenosti. Rezultati terenskog istraživanja prikazuju loše stanje financijske pismenosti kod ispitanika, što naglašava važnost sustavnog financijskog obrazovanja u RH i potvrđuje hipotezu 2.

Kao rješenje provođenju učinkovitog financijskog obrazovanja, u trećem poglavlju je predložen projekt „Ured za financijsku pismenost“, koji bi omogućio koordinaciju i kontinuitet svih aktivnosti vezanih uz financijsko obrazovanje. Pomoću Ureda uređena je komunikacija svih sudionika u Nacionalnom strateškom okviru financijske pismenosti potrošača za razdoblje 2021. – 2026. Financiranje projekta predviđeno je kroz potpore iz fondova EU. Uvedena je ideja obaveznog predmeta financijske pismenosti za djecu i mlade, provođenje radionica i ostalih aktivnosti za odrasle i osobe starije životne dobi. Unutar projekta je dodatak psihološke i pravne potpore građanima i mogućnost kontakta svakim radnim danom. Cilj projekta je težnja ka smanjenju rizika prezaduženosti i stvaranje društva svjesnog važnosti upravljanja osobnim proračunom – usvajanje znanja o upravljanju dugom, štednjom, investicijom i osiguranjem, njihovo planiranje i kontinuirana kontrola. Isključivo štednjom kućanstava, nastaju glavni izvori sredstava za financiranje kapitalnih investicija.

Najvažniji rezultati H3:

Terenskim je istraživanjem otkriveno da 67 % ispitanika do kreditnih posrednika dolazi putem interneta. Pristup osobnih bankara nešto je negativnije percipiran u usporedbi s kreditnim posrednicima. Osobni bankari opisuju se kao sporiji i zaokupljeni drugim poslovima, dok kreditni posrednici imaju karakteristike poput pristupačnosti i motiviranosti. 55 % ispitanih misli da su kreditni posrednici stručniji od osobnih bankara, a ispitanici su se izjasnili da im je problem čekanje na osobnog bankara. Ipak 58 % ispitanih ima povjerenje u banke. Zadovoljstvo uslugom kreditnih posrednika dogodilo se u 97 % slučajeva, a 32 % ispitanika bi ponovilo iskustvo kreditnog posredovanja. Istraživanjem nije utvrđena direktna veza između rasta potrebe za kreditnim posrednikom uslijed digitalne transformacije i hipoteza tri

nije ni potvrđena ni opovrgnuta. Uviđa se ipak potreba građana za alternativnim uslugama koje nude kreditni posrednici, koji sudjeluju u strukturiranju njihove osobne potrošnje

Na području RH danas djeluju 53 ovlaštena kreditna posrednika, dok ih je 2013. na tržištu bilo desetak. Povećanje se može objasniti potrebom za alternativnim financijskim uslugama. Kreditni su posrednici pod direktnim nadzorom HNB-a i MFIN-a koje reguliraju njihov rad. Na povećanje potražnje za posrednicima utjecat će digitalizacija bankarskih institucija jer vrlo velik broj građana RH još uvijek nema dovoljno digitalnih vještina i znanja o e-financijama kako bi samostalno riješio sve svoje nedoumice oko kreditiranja. Uz navedeno, svakako je važno napomenuti da su osobni bankari u manjini s obzirom na broj klijenata, ali i opterećeni prodajom mnogih proizvoda i raznim edukacijama koje skreću fokus od klijenta i pružanja kvalitetne usluge. Potpuna digitalizacija otvara vrata alternativnim akterima na tržištu kredita. Uslijed COVID-19 pandemije ubrzana je potreba digitalizacije i smanjenja troškova banaka, planira se smanjenje broja zaposlenih u bankama, pa tako i osobnih bankara. Budući deficit osobnih bankara realno bi mogao uzrokovati rast potrebe za kreditnim posrednicima, ali i drugim nebankarskim institucijama koje će nuditi usluge savjetovanja i direktnog kreditiranja.

Uz mogućnost rasta potrebe za kreditnim posrednicima u budućnosti, projektom financijskog obrazovanja kreditni posrednici dobili su još jednu ulogu – kao sudionici za educiranja potrošača u Uredu. Kreditni posrednik uključuje se u sklopu radnog mjesta i/ili posebnih tribina, edukacija i *online* predavanja. Svaki sudionik projekta educirao bi potrošače prema njihovu interesu. Na dnevnoj bazi bila bi osigurana pravna i psihološka potpora te informacije o financijskim proizvodima i uslugama putem dežurnih telefonskih linija i društvenih mreža.

6. ZAKLJUČAK

Provedeno istraživanje ukazuje na to da postoji prostor za poboljšanjem u financijskom obrazovanju građana RH. Dokazano je da se u većini osnovne potrebe te pokretna dobra i nekretnine financiraju kreditom – najčešće nenamjenskim. Postoji slaba svijest o nemogućnosti otplate kredita. Prosječno kreditno zaduženje od 36 % osobnog dohotka dokazuje da potrošaču ostaje 64 % osobnog raspoloživog dohotka (prema istraživanju je to u prosjeku 3.568,94 HRK) za ostatak košarice potrošačkih dobara i usluga (hranu, režije, najam i sl.). To je iznos kojim potrošač teško može podmiriti sve svoje mjesečne obveze.

Važna je prevencija i reakcija na trenutno stanje. Potrebno je u potpunosti istražiti strukturu potrošnje hrvatskih građana i prepoznati sve financijske izazove s kojima se susreću. Kao rješenje problema nije prihvatljivo predlagati moratorije, obustave ovrha i mjere koje ne rješavaju, nego produbljuju probleme. Mjere pomoći moraju biti preventivne, a ovim se radom dokazalo i da su izuzetno potrebne.

Financijsko obrazovanje građana jedan je od koraka ka neovisnom i odgovornom potrošaču. Kako bi se to dogodilo, u skorijoj budućnosti mora se prepoznati goruća situacija, a građani moraju dobiti priliku financijskog obrazovanja, kako bi znali planirati i upravljati financijama.

Projektom predloženim u radu „Ured za financijsku pismenost“, predstavljena je nova ideja sustavnog obrazovanja mladih, odraslih i osoba starije životne dobi. Osobne financije ne mogu i ne smiju biti tabu, a njima se kontinuirano moraju baviti stručnjaci koji osiguravaju pojedincu poboljšanja i samouvjerenost u ispravnost odluka i upravljanje osobnim financijama. Digitalizacija bankarskog sustava predstavlja nove izazove i prostor u kojem će mnogi novi ponuđači novca dobiti ideje koje će neupućenom i naivnom potrošaču biti rizik. Financijski obrazovan potrošač treba prepoznati sve vrste financijskih usluga i proizvoda, ali i internetskih prijevara i rizike zaduživanja.

Financijski obrazovani građani donose ispravne i neovisne odluke te upravljaju i kontroliraju osobnom potrošnjom i štednjom, što u konačnici omogućuje održiv gospodarski razvoj nacionalne ekonomije.

LITERATURA

KNJIGE

- 1) Babić, M. (2007). *Makroekonomija*. Zagreb: Mate d.o.o.
- 2) Barbić, D. i Lučić, A. (2018). *Financijska pismenost i odgovorna potrošnja u svakodnevnom životu*. Zagreb: Narodne novine d.d.
- 3) Blanchard, O. (2011). *Makroekonomija*. Zagreb: Mate d.o.o.
- 4) Ferenčak, I. (2003). *Počela ekonomike*. Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku.
- 5) Krueger, D. (2009). *Intermediate Macroeconomics*. Pennsylvania: Sveučilište u Pennsylvaniji. (Preveli i prilagodili Bičanić, I., Kukavčić, J., Nikšić, G. (2009). *Makroekonomika*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu.)
- 6) Lalić, I. (2017). *Kako upravljati novcem*. Zagreb: Re-forma grupa.
- 7) Lešić, Z. i Gregurek, M. (2013). *Financijske institucije i tržišta*. Zaprešić: Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“.
- 8) Mankiw, G. (2006). *Osnove ekonomije*. Zagreb: Mate, d.o.o.
- 9) Orsag, S. (2003). *Vrijednosni papiri*. Sarajevo: Revicon.
- 10) Samuelson, P.A., Nordhaus, W.D. (2000). *Ekonomija*. Zagreb: Mate.
- 11) Santini, G. i Vidaković, N. (2006). *Vodič za razumijevanje novca*. Zagreb: Rifin d.o.o.
- 12) Simon, H.A. (1982). *Models of bounded rationality*. Cambridge, MA: Press.
- 13) Vercellone (ur.), C. (2007). *Kognitivni kapitalizam*. Zagreb: Politička kultura.
- 14) Zelenika, R. (1998). *Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela*. Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci.

ZNANSTVENI ČLANCI

- 15) Atkinson, A., McKay, S., Collard, S. i Kempson, E. (2007). *Levels of Financial Capability in the UK*. *Public Money and Management*, 27(1), 29 – 36.
- 16) Barišić, J. (2020). *Analiza utjecaja COVID-a 19 na osobnu potrošnju*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu. Diplomski rad. Dostupno na:
<https://repositorij.efzg.unizg.hr/islandora/object/efzg%3A6502/datastream/PDF/view> (stranica posjećena: 9. siječnja 2021.)
- 17) Bejaković, P., Vukšić, G., Bratić, V. (2011). *Veličina javnog sektora u Hrvatskoj*. *Hrvatska i komparativna javna uprava*, 11(1), 99 – 125. Dostupno na:

- https://bib.irb.hr/datoteka/509905.2011-1_04_Bejakovic_Bratic_Vuksic_HJU.pdf (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 18) Bell, D. R., Corsten, D. i Knox, G. (2010). *Unplanned buying on shopping trips*. Marketing Science Institute. Dostupno na: https://www.msi.org/wp-content/uploads/2020/06/MSI_Report_10-109.pdf (stranica posjećena: 10. kolovoza 2020.)
- 19) Brzaković, T. (2005). *Proces investiranja i investicione strategije na tržištu kapitala*. Bankarstvo, 9-10, 30-38.
- 20) Camerer, C. F., Loewenstein, G. i Rabin, M. (2004). *Advances in Behavioral Economics*. New York: Russell sage foundation. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/51993130_Advances_in_Behavioral_Economics (stranica posjećena: 3. kolovoza 2020.)
- 21) Denona Bogović, N. (2002). *Dugoročna obilježja osobne potrošnje u Republici Hrvatskoj*. Izvorni znanstveni rad. Ekonomski pregled, 53 (7-8) 622-639.
- 22) Hadžiahmetović, A. (2009.). *Makroekonomija*. Dostupno na: https://www.ecampus.ba/objekti/390/im2_01_ini_97969408-makroekonomija.pdf (stranica posjećena: 28. prosinca 2020.)
- 23) Kahneman, D. (2003). *Maps of bounded rationality: Psychology for behavioral economics*. The American Economic Review, 93, 1449 – 1475.
- 24) Kahneman, D. i Tversky A. (1979). *Prospect theory: An analysis of decision under risk*. Econometrica 47: 263-291.
- 25) Keynes, J. M. (1936). *The General Theory of Employment, Interest and Money*. Dostupno na: <http://www.math.chalmers.se/~ulfp/Review/generaltheory.pdf> (stranica posjećena: 10. kolovoza 2020.)
- 26) Logožar, T. (2017). *(I)racionalnost i bihevioralna ekonomija*. Dostupno na: <http://finance.hr/iracionalnost-bihevioralna-ekonomija/> (stranica posjećena: 3. kolovoza 2020.)
- 27) Lusardi, A. i Mitchell, O.S. (2014). *The economic importance of financial literacy: Theory and evidence*. Journal of economic literatre, 52(1), 5 – 44.

- 28) Olgić Draženović, B. (2012). *Uloga i utjecaj institucionalnih investitora na razvoj tržišta kapitala odabranih tranzicijskih zemalja i Republike Hrvatske*. Doktorska disertacija. Rijeka.
- 29) Rosan, M., Zauder, K. (2020). *Which Loans do We Take? A Micro-Level Analysis of Croatian Households' Debt Participation*. HNB. Working Papers W-61. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/3600169/w-061.pdf/3014dd0a-0d23-ab5e-a797-c6cbfd0a47a8> (stranica posjećena: 28. listopada 2020.)
- 30) Shah, A.K. & Oppenheimer, D.M. (2008). *Heuristics made easy: An effort-reduction framework*. Psychological Bulletin. 134 (2), 207 – 222.
- 31) Taylor, M. (2011). *Measuring Financial Capability and its Determinants Using Survey Data*. Social Indicators Research, 102(2), 297 – 314.
- 32) Todorović, M. (2010). *Uvod u bihevioralne finansije*. Računovodstvo LIV, 9/10, 63-75. Dostupno na: <http://www.ekof.bg.ac.rs/wp-content/uploads/2014/05/Uvod-u-bihevioralne-finansije.pdf> (stranica posjećena: 7. kolovoza 2020.)
- 33) Uzar, C., i Akkaya, G. C. (2013). *The mental and behavioral mistakes investors make*. International journal of Business and Management studies, 5(1), 120 – 128.
- 34) Van Raaij, F. (2016). *Understanding Consumer Financial Behavior*. Palgrave Macmillan US.
- 35) Vehovec, M. (2014). *Uvod u bihevioralnu ekonomiju*. Prikaz knjige. Privredna kretanja i ekonomska politika. Dostupno na: <https://search.proquest.com/openview/11652da863d7dfa2ba8cde7e82072daa/1?pq-origsite=gscholar&cbl=106039> (stranica posjećena: 3. kolovoza 2020.)

INTERNETSKI IZVORI

- 36) Alternative Invest. (2017). *Općenito o investicijskim fondovima*. Dostupno na: http://www.alternativeinvest.hr/investicijski_fondovi.aspx (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 37) Australian Government. (n.d.) *The G20*. Dostupno na: <https://www.dfat.gov.au/trade/organisations/g20/Pages/g20> (stranica posjećena: 4. studenog 2020.)

- 38) Bisnode.hr. (2020). Dostupno na:
<https://boniteti.bisnode.hr/Informator/Pages/Home.aspx?Mode=HR&App=HR&Lang=hr-HR> (stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 39) Brookings. (2020). Dostupno na: <https://www.brookings.edu/blog/future-development/2020/05/06/turning-back-the-poverty-clock-how-will-covid-19-impact-the-worlds-poorest-people/> (stranica posjećena: 4. studenog 2020.)
- 40) Cash expert. Dostupno na: <https://www.cash-expert.com/> (stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 41) CNBC. (2020). *Total billionaire wealth surges to record high of \$10.2 trillion during coronavirus crisis*. Dostupno na:
<https://www.cnbc.com/2020/10/07/coronavirus-billionaire-wealth-hits-record-high-of-10point2-trillion.html#close> (stranica posjećena: 2. studenog 2020.)
- 42) Credit point one. (2020a). Dostupno na: <https://creditpointone.com/> (stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 43) Credit point one. (2020b). Dostupno na:
<https://www.creditpointone.com/info/kontakt> (stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 44) Credit point one. (2020c) Dostupno na:
<https://creditpointone.com/assets/cpo/files/opci-uvjeti.pdf?v=1752914566>
(stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 45) Državni zavod za statistiku. (2020a). *Godišnji bruto domaći proizvod za razdoblje 1995. – 2019*. Dostupno na:
https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2020/12-01-04_01_2020.htm (stranica posjećena: 8. siječnja 2021.)
- 46) Državni zavod za statistiku. (2020b). *Indeksi potrošačkih cijena u rujnu 2020*. Dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2020/13-01-01_09_2020.htm (stranica posjećena: 7. studenog 2020.)
- 47) Državni zavod za statistiku. (2019a). *Osnovne karakteristike potrošnje kućanstava u 2017*. Dostupno na:
https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/14-01-02_01_2018.htm (stranica posjećena: 23. siječnja 2021.)

- 48) Državni zavod za statistiku. (2019b). *Rezultati Ankete o potrošnji kućanstava u 2017*. Dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/SI-1632.pdf (stranica posjećena: 23. siječnja 2021.)
- 49) Državni zavod za statistiku. (2005). *Osnovne karakteristike potrošnje i primanja kućanstava od 2002. do 2004*. Dostupno na: https://www.dzs.hr/hrv/publication/2005/13-2-1_1h2005.htm (stranica posjećena: 21. siječnja 2021.)
- 50) EBA. (2020). *Financial education report 2019/20*. Dostupno na: https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/News%20and%20Press/Press%20Room/Press%20Releases/2020/EBA%20identifies%20trends%20and%20lessons%20learned%20in%20financial%20education%20and%20literacy%20initiatives%20in%20its%20second%20Financial%20Education%20Report/EBA%20Financial%20Education%20Report%202019-2020.pdf (stranica posjećena: 10. ožujka 2021.)
- 51) eIvanec.com. (2019). *Hrvatska kuna*. Dostupno na: <https://www.eivanec.com/hrvatska-kuna-na-danasnji-dan-prije-25-godina-uvodena-je-kao-novcana-valuta/> (stranica posjećena: 4. studenog 2020.)
- 52) e-Savjetovanja. (2020). *Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2021. do 2026. godine*. Dostupno na: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=16347> (stranica posjećena: 28. svibnja 2021.)
- 53) Europa.eu. (2020). *U kojim se državama upotrebljava euro?* Dostupno na: https://europa.eu/european-union/about-eu/euro/which-countries-use-euro_hr (stranica posjećena: 7. ožujka 2021.)
- 54) Eurostat. (2020). *Nacionalni računi i BDP-a*. Dostupno na: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=National_accounts_and_GDP/hr (stranica posjećena: 8. siječnja 2021.)
- 55) Ferratumbank. Dostupno na: <https://www.ferratumbank.hr/kredit> (stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 56) Financijski plan. (2020). Dostupno na: <https://financijsko-planiranje.com/financijski-plan/> (stranica posjećena: 28. listopada 2020.)

- 57) Forbes. (2020a). *The real-time billionaires list*. Dostupno na:
<https://www.forbes.com/real-time-billionaires/#3bcac55a3d78> (stranica posjećena: 3. studenog 2020.)
- 58) Forbes. (2020b). *Warren Buffet*. Dostupno na:
<https://www.forbes.com/profile/warren-buffett/> (stranica posjećena: 3. listopada 2020.)
- 59) HRPortfolio. (n.d.) *Investicijski rječnik*. Dostupno na:
<https://hrportfolio.hr/investicijski-rjecnik?pojam=F> (stranica posjećena: 5. rujna 2020.)
- 60) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (2019). *Financijska pismenost u Republici Hrvatskoj*. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/media/4761/financijska-pismenost-u-republici-hrvatskoj.pdf> (stranica posjećena 24. svibnja 2021.)
- 61) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.(2018a). *Alternativni investicijski fondovi*. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/investicijski-fondovi/registri/alternativni-investicijski-fondovi/> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 62) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. (2018b) *Društva za osiguranje i društva za reosiguranje*. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri/drustva-za-osiguranje-i-drustva-za-reosiguranje/> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 63) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.(2018c). *Investicijski fondovi*. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/investicijski-fondovi/> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 64) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. (2018d). *Leasing društva*. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/lizing-i-factoring/registri/lizing-drustva/> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 65) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. (2018e). *O nama*. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/o-nama/> (stranica posjećena: 22. svibnja 2021.)
- 66) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. (2018f). *UCITS fondovi*. Dostupno na:<https://www.hanfa.hr/investicijski-fondovi/registri/ucits-fondovi/> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)

- 67) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. (2019). *U Ministarstvu financija predstavljene aktivnosti iz područja financijske pismenosti*. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/vijesti/u-ministarstvo-financija-predstavljene-aktivnosti-iz-podru%C4%8Dja-financijske-pismenosti/> (stranica posjećena: 7. ožujka 2021.)
- 68) Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. (2020a). *Banka*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=5713> (stranica posjećena: 5. rujna 2020.)
- 69) Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. (2020b). *Siromaštvo*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=56227> (stranica posjećena: 19. rujna 2020.)
- 70) Hrvatska gospodarska komora. (2018). *Financijska pismenost*. Dostupno na: <https://www.hgk.hr/odjel-financijske-institucije/financijska-pismenost> (stranica posjećena 16. siječnja 2021.)
- 71) Hrvatska narodna banka. (2020a). *Agregirano nekonsolidirano mjesečno statističko izvješće kreditnih institucija*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/drugemonetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije/nekonsolidirana-bilanca/kreditne-institucije/tromjesečni-podaci> (stranica posjećena: 22. svibnja 2021.)
- 72) Hrvatska narodna banka. (2020b). *Anketa o financijama i potrošnji kućanstava provedena u Republici Hrvatskoj 2017*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/anketa-o-financijama-i-potrosnji-kucanstava-provedena-u-republici-hrvatskoj-2017-> (stranica posjećena: 7. studenog 2020.)
- 73) Hrvatska narodna banka. (2020c). *Credit unions*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/popis-kreditnih-unija> (stranica posjećena: 25. kolovoza 2020.)
- 74) Hrvatska narodna banka. (2020d). *Glavni makroekonomski indikatori*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/statistika/glavni-makroekonomski-indikatori> (stranica posjećena: 3. studenog 2020.)

- 75) Hrvatska narodna banka. (2020e). *Istraživanje OECD-a: porasla razina financijske pismenosti u Hrvatskoj*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/istrazivanje-oecd-a-porasla-razina-financijske-pismenosti-u-hrvatskoj> (stranica posjećena: 4. studenog 2020.)
- 76) Hrvatska narodna banka. (2020f). *Konsolidirana bilanca MFIN-a*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/drugemonetarne-financijske-institucije/konsolidirana-bilanca-dMFINi> (stranica posjećena: 6. studenog 2020.)
- 77) Hrvatska narodna banka. (2020g). *Kreditne institucije*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/popis-kreditnih-institucija> (stranica posjećena: 22. kolovoza 2020.)
- 78) Hrvatska narodna banka. (2020h). *Licenciranje*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/kreditni-posrednici/licenciranje> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 79) Hrvatska narodna banka. (2020i). *Platni sustavi*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi> (stranica posjećena: 4. siječnja 2021.)
- 80) Hrvatska narodna banka. (2020j). *Smanjenje BDP-a u 2020. oko 9 posto; u 2021. godišnji rast oko 5 posto*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/smanjenje-bdp-a-u-2020.-oko-9-posto-u-2021.-godisnji-rast-oko-5-posto> (stranica posjećena: 12. siječnja 2021.)
- 81) Hrvatska narodna banka. (2020k). *Uloga*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/o-nama/funkcije-i-struktura/uloga> (stranica posjećena: 5. rujna 2020.)
- 82) Hrvatska narodna banka. (2019a). *Savjet i rukovodstvo*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/o-nama/funkcije-i-struktura/savjet-i-rukovodstvo> (stranica posjećena: 5. rujna 2020.)
- 83) Hrvatska narodna banka. (2019b). *Vrste kredita*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/krediti/vrste-kredita> (stranica posjećena: 6. rujna 2020.)
- 84) Hrvatska narodna banka. (2018). *Kreditni posrednici*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/kreditni-posrednici> (stranica posjećena: 6. rujna 2020.)

- 85) Hrvatska narodna banka. (2017). *Financijski sektor*. Dostupno na:
<https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor> (stranica posjećena 18. svibnja 2021.)
- 86) Hrvatska narodna banka. (2016a). *Funkcije i struktura*. Dostupno na:
<https://www.hnb.hr/o-nama/funkcije-i-struktura> (stranica posjećena: 5. rujna 2020.)
- 87) Hrvatska narodna banka. (2016b). *Oprezno s kreditima putem interneta*.
Dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/oprezno-s-kreditima-putem-interneta> (stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 88) Hrvatska narodna banka. (2015a). *Financijski sustav RH*. Dostupno na:
<https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/financijska-stabilnost/uloge-i-suradnja/financijski-sustav-rh> (stranica posjećena: 24. srpnja 2020.)
- 89) Hrvatska narodna banka. (2015b). *Kreditne institucije*. Dostupno na:
<https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/drugemonetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije> (stranica posjećena: 22. kolovoza 2020.)
- 90) Hrvatska narodna banka. (2015c). *Odobrenje za rad kreditne unije*. Dostupno na:
<https://www.hnb.hr/-/odobrenje-za-rad-kreditne-unije> (stranica posjećena: 25. kolovoza 2020.)
- 91) Hrvatska narodna banka. (2015d). *Odobrenje za rad štednoj banci kao banci*.
Dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/odobrenje-za-rad-stednoj-banci-kao-banci> (stranica posjećena: 5. rujna 2020.)
- 92) Hrvatska narodna banka. (n.d.) *Stvaranje hrvatske nacionalne valute*. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/stvaranje-hrvatske-nacionalne-valu-1> (stranica posjećena: 4. siječnja 2021.)
- 93) Hrvatska udruga kreditnih unija. (2012). *Kreditne unije u Hrvatskoj*. Dostupno na: https://hukreditneunije.hr/dokumenti/Kreditne_Unije_u_RH.pdf (stranica posjećena: 26. kolovoza 2020.)
- 94) Hrvatska udruga banaka. (2021). *Nastavak smanjenja dobiti banaka uz rast kredita*. Dostupno na: <https://www.hub.hr/hr/hub-pregled-12021-nastavak-smanjenja-dobiti-banaka-uz-rast-kredita> (stranica posjećena 24. svibnja 2021.)

- 95) Hrvatska udruga banaka. (2020). *Banke u Hrvatskoj unatoč pandemiji zadržavaju kreditnu aktivnost*. Dostupno na: <https://www.hub.hr/hr/hub-pregled-32020-banke-u-hrvatskoj-unatoc-pandemiji-zadrzavaju-kreditnu-aktivnost> (stranica posjećena: 30. listopada 2020.)
- 96) Hrvatska udruga poslodavaca. (2020). *Pregled ekonomskih kretanja – 25. lipnja 2020*. Dostupno na: <https://www.hup.hr/pregled-ekonomskih-kretanja--25-lipnja-2020.aspx> (stranica posjećena: 7. studenog 2020.)
- 97) Hrvatsko strukovno nazivlje – Struna. (2011). *Tečajni mehanizam II*. Dostupno na: <http://struna.ihjj.hr/naziv/tecajni-mehanizam-ii/18792/> (stranica posjećena: 5. siječnja 2021.)
- 98) HUU. (2021). *Financijska pismenost*. Dostupno na: <https://huo.hr/hr/ostale-korisne-informacije/financijska-pismenost> (stranica posjećena: 10. ožujka 2021.)
- 99) Investopedia. (2020a). *Forfeiting*. Dostupno na: <https://www.investopedia.com/terms/f/forfeiting.asp> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 100) Investopedia. (2020b). *Hipoteza životnog ciklusa (LCH)*. Dostupno na: <https://www.investopedia.com/terms/l/life-cycle-hypothesis.asp> (stranica posjećena: 28. listopada 2020.)
- 101) Investopedia. *What is affluenza?* (2020c). Dostupno na: <https://www.investopedia.com/terms/a/affluenza.asp> (stranica posjećena: 3. kolovoza 2020.)
- 102) Jutarnji.hr. (2020). *Otporni na koronu i recesiju: Evo koliko milijardi kuna građani Hrvatske drže u bankama*. Dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/globus/biznis/otporni-na-koronu-i-recesiju-evo-koliko-milijardi-kuna-gradani-hrvatske-drze-u-bankama-15027924> (stranica posjećena 28. svibnja 2021.)
- 103) Lider media. (2020). *Deset najmoćnijih poduzetnika*. Dostupno na: <https://lider.media/poslovna-scena/hrvatska/deset-najmocnijih-poduzetnika-pazite-ovo-nije-popis-najbogatijih-134347> (stranica posjećena: 6. siječnja 2021.)
- 104) Ministarstvo financija. (2021). Dostupno na: <https://mfin.gov.hr/istaknute teme/financijski-sustav/111> (stranica posjećena 24. svibnja 2021.)

- 105) Ministarstvo financija. (2020a). *Financijski sustav*. Dostupno na: <https://MFINin.gov.hr/istaknute-teme/financijski-sustav/111> (stranica posjećena: 24. kolovoza 2020.)
- 106) Ministarstvo financija. (2020b). *Imatelji odobrenja Ministarstva financija za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja*. Dostupno na: <https://MFINin.gov.hr/istaknute-teme/financijski-sustav/potrosacko-kreditiranje/imatelji-odobrenja-ministarstva-financija-za-pruzanje-usluga-potrosackog-kreditiranja/430> (stranica posjećena: 26. listopada 2020.)
- 107) OECD. (2020a). Dostupno na: <https://stats.oecd.org/Index.aspx?QueryId=95267#> (stranica posjećena: 30. siječnja 2021.)
- 108) OECD. (2020b). Dostupno na: <https://stats.oecd.org/Index.aspx?QueryId=61363#> (stranica posjećena: 30. siječnja 2021.)
- 109) OECD. (2020c). *Financial Literacy of Adults in South East Europe* Dostupno na: www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-Literacy-of-Adults-in-South-East-Europe.pdf (stranica posjećena: 9. ožujka 2021.)
- 110) OECD. (2020d). *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy* Dostupno na: www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeGLOBALfinancialliteracyurveyreport.htm (stranica posjećena: 8. ožujka 2021.)
- 111) Point of single contact. (2017). *Pružanje bankovnih usluga*. Dostupno na: <http://psc.hr/kreditne-institucije/> (stranica posjećena: 5. rujna 2020.)
- 112) St. Andrew's Scots School. (2005). Dostupno na: http://www.sanandres.esc.edu.ar/secondary/economics%20packs/macroeconomics/page_29.htm (stranica posjećena: 30. siječnja 2021.)
- 113) Službeni list Europske unije. (2014). *Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i vijeća*. Dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0017&from=SV> (stranica posjećena: 5. siječnja 2021.)

- 114) Središnji portal za potrošače. (2019). *Kredit*. Dostupno na: <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/financijske-usluge/kredit/224> (stranica posjećena: 23. siječnja 2021.)
- 115) Sveučilište u Zadru. (n.d.). *Metode znanstvenih istraživanja*. Dostupno na: http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/1_godina/metodologija/metode_znanstvenih_istrazivanja.pdf (stranica posjećena: 18. srpnja 2020.)
- 116) Tutor2U. (2018). *Understanding the Circular Flow of Income and Spending*. Study notes. Dostupno na: <https://www.tutor2u.net/economics/reference/circular-flow-of-income-and-spending> (stranica posjećena: 7. siječnja 2021.)
- 117) UMFO. (2021). Dostupno na: <https://www.mirovinskifondovi.hr/> (stranica posjećena: 7. ožujka 2021.)
- 118) Zakon.hr. (2020a). *Zakon o alternativnim investicijskim fondovima*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/565/Zakon-o-alternativnim-investicijskim-fondovima> (stranica posjećena: 6. siječnja 2021.)
- 119) Zakon.hr. (2020b). *Zakon o Hrvatskoj narodnoj banci*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/590/Zakon-o-Hrvatskoj-narodnoj-banci> (stranica posjećena: 5. siječnja 2021.)
- 120) Zakon.hr. (2020c). *Zakon o kreditnim institucijama*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/195/Zakon-o-kreditnim-institucijama> (stranica posjećena: 3. rujna 2020.)
- 121) Zakon.hr. (2020d). *Zakon o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/564/Zakon-o-otvorenim-investicijskim-fondovima-s-javnom-ponudom> (stranica posjećena: 6. siječnja 2021.)
- 122) Zakon.hr. (2015a). *Zakon o potrošačkom kreditiranju*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/517/Zakon-o-potro%C5%A1a%C4%8Dkom-kreditiranju> (stranica posjećena: 22. kolovoza 2020.)
- 123) Zakon.hr. (2015b). *Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/562/Zakon-o-stambenoj-%C5%A1tednji-i-dr%C5%BEavnomo-poticanju-stambene-%C5%A1tednje> (stranica posjećena: 5. siječnja 2021.)

- 124) Zakon.hr. (2019b). *Zakon o zaštiti potrošača*. Dostupno na:
<https://www.zakon.hr/z/193/Zakon-o-za%C5%A1titi-potro%C5%A1a%C4%8Da>
(stranica posjećena: 22. kolovoza 2020.)
- 125) Zakon hr. (2019a). *Zakon o subvencioniranju stambenih kredita*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/925/Zakon-o-subvencioniranju-stambenih-kredita>
(stranica posjećena: 25. kolovoza 2020.)
- 126) Zakon.hr. (2017a). *Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju*. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/945/Zakon-o-stambenom-potro%C5%A1a%C4%8Dkom-kreditiranju> (stranica posjećena: 22. kolovoza 2020.)
- 127) Zakon.hr. (2017b). *Ovršni zakon*. Dostupno na:
<https://www.zakon.hr/z/74/Ovr%C5%A1ni-zakon> (stranica posjećena: 22. kolovoza 2020.)
- 128) Zakon.hr. (2018a). *Zakon o zaštiti osobnih podataka*. Dostupno na:
<https://www.zakon.hr/z/220/Zakon-o-za%C5%A1titi-osobnih-podataka> (stranica posjećena: 22. kolovoza 2020.)
- 129) World data lab. (2020). Dostupno na: <https://worldpoverty.io/> (stranica posjećena: 3. studenog 2020.)
- 130) WSBI-ESBG. (2017). Dostupno na: <https://www.wsbi-esbg.org/About-us>
(stranica posjećena: 25. listopada 2020.)
- 131) <https://www.business.hr/>
- 132) <https://www.zajam.hr/>
- 133) <https://liderpress.hr/>
- 134) <https://www.brzepozajmice.com/>
- 135) <https://www.brzikredit.com/>
- 136) <https://tel.hr/>
- 137) <https://bankarenje.hr/>
- 138) http://textbook.stpauls.br/Macroeconomics/page_43.htm

POPIS TABLICA I GRAFIČKIH PRIKAZA

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1 Aktiva bilance banaka u RH na dan 31. 12. 2020.	17
Grafikon 2 Rezultati istraživanja o financijskoj pismenosti u RH 2015. i 2019.	35
Grafikon 3 Rezultati istraživanja o financijskoj pismenosti u JI Europi 2019. god.....	36
Grafikon 4 Rezultati istraživanja o financijskoj pismenosti u svijetu	37
Grafikon 5 Uloge Ureda za financijsku pismenost	53
Grafikon 6 Kretanje realnog bruto domaćeg proizvoda u vodećim gospodarstvima svijeta 2009. – 2019.	62
Grafikon 7 Funkcija potrošnje.....	66
Grafikon 8 Potrošnja prema životnoj dobi pojedinca.....	67
Grafikon 9 Struktura izdataka za potrošnju u RH 2017.....	70
Grafikon 10 Indeks potrošačkih cijena u RH od 2000. - 2020.....	72
Grafikon 11 Distribucija kredita u RH od 2010. do 2020.	78
Grafikon 12 Usporedba distribucije kredita 2019. i 2020.	78
Grafikon 13 Funkcija štednje.....	81
Grafikon 14 Najbogatiji ljudi svijeta	85
Grafikon 15 Apsolutno siromaštvo u svijetu (godišnji prosjek u milijunima).	87
Grafikon 16 Struktura ispitanika prema spolu	89
Grafikon 17 Struktura ispitanika prema dobi	89
Grafikon 18 Struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja.....	90
Grafikon 19 Struktura ispitanika prema statusu zaposlenja.....	90
Grafikon 20 Struktura ispitanika prema županiji prebivališta	91
Grafikon 21 Iznos prosječnog osobnog dohotka ispitanika	92
Grafikon 22 Ostatak raspoloživog dohotka za egzistencijalne potrebe	94
Grafikon 23 Struktura ispitanika koji koriste odobreno prekoračenje	95
Grafikon 24 Prosječna iskorištenost odobrenog prekoračenja	95
Grafikon 25 Struktura ispitanika koji koriste kreditne kartice	95
Grafikon 26 Prosječna iskorištenost kreditnih kartica	95
Grafikon 27 Osobni dojam kreditnih obveza	96
Grafikon 28 Razina povjerenja u bankovne institucije	96
Grafikon 29 Struktura ispitanika prema financiranju osnovnih životnih potreba kreditom	97
Grafikon 30 Struktura ispitanika prema financiranju ostalih životnih potreba kreditom.....	97
Grafikon 31 Odnos ispitanika prema financiranju potreba zaduživanjem	98
Grafikon 32 Percepcija važnosti štednje	98
Grafikon 33 Odnos visine štednje i osobnog dohotka.....	99
Grafikon 34 Osobni dojam financijske pismenosti	99
Grafikon 35 Osobna štednja	100
Grafikon 36 Iznos štednje (mj/kn).....	100
Grafikon 37 Percepcija o zaduženju.....	101
Grafikon 38 Reakcija ispitanika na nemogućnost otplate kredita	101
Grafikon 39 Informiranost o financijskoj pismenosti	102
Grafikon 40 Interes za financijsko obrazovanje	102
Grafikon 41 Kanal informiranja o kreditnom posredniku	103
Grafikon 42 Prvi dojam kreditnog posrednika	103
Grafikon 43 Postotak ispitanika koji traže kredit u banci	104
Grafikon 44 Ishod informativnog upita u banku.....	104
Grafikon 45 Razina stručnosti bankara i posrednika	105

<i>Grafikon 46 Problem čekanja na red u banci</i>	106
<i>Grafikon 47 Percepcija važnosti klijenata bankarskim institucijama</i>	106
<i>Grafikon 48 Zadovoljstvo osobnim bankarom</i>	107
<i>Grafikon 49 Brzina osobnog bankara</i>	107
<i>Grafikon 50 Brzina kreditnog posrednika</i>	108
<i>Grafikon 51 Zadovoljstvo uslugom posrednika</i>	108
<i>Grafikon 52 Mogućnost ponovnog korištenja usluga posrednika</i>	109

POPIS SLIKA

<i>Slika 1 Struktura financijskog sustava RH</i>	8
<i>Slika 2 Hrvatska kuna (novčanice i kovanice)</i>	9
<i>Slika 3 Zemlje EU koje koriste i ne koriste euro kao službenu valutu</i>	10
<i>Slika 4 Faze financijskog planiranja</i>	42
<i>Slika 5 Granica proizvodnih mogućnosti i gospodarski rast</i>	56
<i>Slika 6 Mikroekonomski i makroekonomski model</i>	57
<i>Slika 7 Kružni tok zatvorene ekonomije</i>	58
<i>Slika 8 Kružni tok otvorene ekonomije</i>	59

POPIS TABLICA

<i>Tablica 1 Kreditne institucije u RH</i>	16
<i>Tablica 2 Kreditne unije na području RH</i>	20
<i>Tablica 3 Ponuda online zajmova u RH</i>	21
<i>Tablica 4 Primjer troškova zajma – CPO</i>	23
<i>Tablica 5 Primjer iznosa pristojbi za odgodu zajma - CPO</i>	24
<i>Tablica 6 Osiguravajuća društva u RH</i>	27
<i>Tablica 7 Shema jednostavnog financijskog plana</i>	41
<i>Tablica 8 Kreditni posrednici u RH</i>	45
<i>Tablica 9 Kreditni posrednici – uloga i ovlasti</i>	47
<i>Tablica 10 Trenutno i planirano stanje Strateškog okvira 2021. – 2026</i>	50
<i>Tablica 11 BDP u tekućim tržišnim cijenama, 2009., 2017., 2018. i 2019.</i>	63
<i>Tablica 12 Glavni makroekonomski pokazatelji u RH</i>	64
<i>Tablica 13 Struktura bruto domaćeg proizvoda prema rashodovnoj metodi u RH (udjeli)</i>	65
<i>Tablica 14 Usporedba bruto domaćeg proizvoda i osobne potrošnje u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj 2014. – 2019.</i>	68
<i>Tablica 15 Rashodi kućanstava za potrošnju, 2009., 2014. i 2019. (udjeli)</i>	69
<i>Tablica 16 Izdatci za potrošnju kućanstava u RH 2009. – 2017.</i>	70
<i>Tablica 17 Ukupna upotrijebljena sredstva, prosjek po kućanstvu 2002. – 2010.</i>	71
<i>Tablica 18 Indeksi potrošačkih cijena 12-2000. – 12.2020.</i>	72
<i>Tablica 19 Distribucija kredita fizičkim osobama u RH od 2010. do 2020.</i>	77
<i>Tablica 20 Najbogatiji ljudi svijeta</i>	84
<i>Tablica 21 Vlasnici poduzeća s najvećim prihodima u RH u 2019.</i>	85
<i>Tablica 22 Broj apsolutno siromašnih u svijetu</i>	86
<i>Tablica 23 Struktura ispitanika prema spolu</i>	89
<i>Tablica 24 Struktura ispitanika prema dobi</i>	89
<i>Tablica 25 Struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja</i>	90
<i>Tablica 26 Struktura ispitanika prema statusu zaposlenja</i>	90
<i>Tablica 27 Analiza prosječnog osobnog dohotka ispitanika</i>	92

<i>Tablica 28 Struktura zaduženja ispitanih prema namjeni kredita</i>	<i>93</i>
<i>Tablica 29 Korelacija prosječnog dohotka i mjesečnog anuiteta kredita.....</i>	<i>93</i>
<i>Tablica 30 Korelacija prosječnog dohotka i ukupne kreditne izloženosti</i>	<i>94</i>
<i>Tablica 31 Razlozi zaduživanja</i>	<i>94</i>
<i>Tablica 32 Vrste štednje</i>	<i>100</i>
<i>Tablica 33 Ishod informativnog upita u banku.....</i>	<i>104</i>
<i>Tablica 34 Razlike između bankara i posrednika</i>	<i>105</i>

PRILOG – UPITNIK

Poštovani,

ovaj anketni upitnik izrađen je u svrhu prikupljanja podataka za poslijediplomski specijalistički rad na temu „**OSOBNJA POTROŠNJA NA POTROŠAČKE KREDITE U REPUBLICI HRVATSKOJ SA STAJALIŠTA KREDITNOG POSREDNIKA**“ (Sveučilište Sjever, Specijalistički poslijediplomski studij: Poduzetništvo i EU fondovi).

Anketa je anonimna - ne potpisujete je, a svi odgovori su strogo povjerljivi i koristit će se isključivo za statističku obradu u znanstvenom radu.

Unaprijed zahvaljujem i srdačno Vas pozdravljam!

Autorica: Andreja Borščak, mag. oec.

***Obavezno**

PITANJA DEMOGRAFSKOG I OPĆEG TIPA

1. Spol:* (jedan odgovor)
 - Ženski
 - Muški
2. Dob:* (jedan odgovor)
 - 18 - 30
 - 31 - 45
 - 46 - 60
 - 61 i više

4. Stupanj obrazovanja:* (jedan odgovor)
- OŠ
 - SSS
 - VŠS / BACC.
 - VSS / MR.SC.
 - DR. SC.
5. Status zaposlenja:* (jedan odgovor)
- zaposlen(a)
 - samozaposlen(a)
 - umirovljenik(ica)
6. U kojoj županiji živite:* (jedan odgovor)
- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Bjelovarsko-bilogorska županija | <input type="radio"/> Požeško-slavonska županija |
| <input type="radio"/> Brodsko-posavska županija | <input type="radio"/> Primorsko-goranska županija |
| <input type="radio"/> Dubrovačko-neretvanska županija | <input type="radio"/> Sisačko-moslavačka županija |
| <input type="radio"/> Istarska županija | <input type="radio"/> Splitsko-dalmatinska županija |
| <input type="radio"/> Karlovačka županija | <input type="radio"/> Varaždinska županija |
| <input type="radio"/> Koprivničko-križevačko županija | <input type="radio"/> Virovitičko-podravska županija |
| <input type="radio"/> Krapinsko-zagorska županija | <input type="radio"/> Vukovarsko-srijemska županija |
| <input type="radio"/> Ličko-senjska županija | <input type="radio"/> Zadarska županija |
| <input type="radio"/> Međimurska županija | <input type="radio"/> Zagrebačka županija |
| <input type="radio"/> Osječko-baranjska županija | <input type="radio"/> Šibensko-kninska županija |
| | <input type="radio"/> Grad Zagreb |
7. Tromjesečni prosjek primanja (u kn):* _____

KREDITNE OBVEZE: U nastavku slijedi nekoliko pitanja kojima će se provjeriti osobna potrošnja uključujući kreditne obveze, odobreno prekoračenje po tekućem računu i kreditne kartice.

8. Od kreditnih zaduženja imam:* (odaberi sve točne odgovore)
- Nenamjenski gotovinski kredit
 - Nenamjenski hipotekarni kredit
 - Namjenski stambeni kredit
 - Nemam kreditnih obveza
 - Ostalo: _____
9. Osobna potrošnja na kreditne obveze iznosi (ukupni mjesečni anuiteti u kn):* _____
10. Ukupno zaduženje – bankovni krediti iznose (u kn):* _____

11. Namjena kredita:* (odaberi sve točne odgovore)

- Podmirivanje tekućih obveza (režije, kreditne kartice, minus)
- Refinanciranje postojećih kredita
- Adaptacija nekretnine
- Kupnja automobila
- Ostalo: _____

12. Nakon podmirenja mjesečni kreditnih obveza, ostaje mi dovoljno novaca za egzistencijalne životne potrebe (hrana, voda, smještaj, odjeća):* (jedan odgovor)

- Da
- Ne
- Ponekad

13. Odobreno prekoračenje po tekućem računu:* (jedan odgovor)

- Ne koristim / Nemam odobren limit
- Koristim rijetko
- Koristim do 50 %
- Koristim od 50 – 100 %

14. Trenutna potrošnja ukupnog limita po prekoračenju iznosi (u kn):* _____

15. Koristite li kreditne kartice i koje?*(odaberi sve točne odgovore)

- Ne koristim
- Erste card club / Visa premium
- Mastercard / Maestro card / Visa

16. Trenutna potrošnja ukupnih limita po kreditnim karticama iznosi (u kn):* _____

17. Smatram da sam kreditno zadužen:*(jedan odgovor)

- U skladu s primanjima
- Previše
- Ostalo: _____

FINANCIJSKA PISMENOST: Pitanjima u ovom dijelu ankete, autorica otkriva razinu financijske pismenosti potrošača.

NA LJESTVICI OD 1 (u potpunosti se ne slažem) DO 5 (u potpunosti se slažem)

OCIJENI SLJEDEĆE TVRDNJE:

18. Bankovne institucije ulijevaju mi povjerenje.* (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Isključivo kreditom mogu financirati osnovne životne troškove: režije, obrazovanje djece, kvar u kućanstvu i sl.* (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Isključivo kreditom mogu financirati: kupnju automobila, nekretnine, adaptaciju i sl.* (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Prije ću se dugoročno zadužiti pa imati sada, no dugoročno štedjeti pa tek onda nešto kupiti.* (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Smatram da je važno štedjeti za budućnost (neovisno o iznosima).* (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Kad bih imao veća primanja, sigurno bih počeo štedjeti / više štedio.* (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Smatram se financijski pismenom osobom.* (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Štedim:* (jedan odgovor)

- Da
- Ne
- Ostalo: _____

27. Osobna štednja na mjesečnoj bazi iznosi:* (jedan odgovor)

- Ne štedim
- 100 – 500 kn
- 501 – 1.000 kn
- 1.001 HRK i više

28. Vrsta štednje: _____

29. Dugoročna zaduženja doživljam:* (jedan odgovor)
- Negativno
 - Pozitivno
 - Ne doživljam
30. Ako dođe do nemogućnosti otplate kredita (bolovanje, rodiljni dopust, gubitak posla, prirodna nepogoda i dr.), postupit ću:* (jedan odgovor)
- Ne zabrinjava me
 - Štedim za tu mogućnost
 - Netko će platiti / Nekako će se riješiti
 - Ostalo:_____
31. Jeste li ikad razmišljali, čuli ili pohađali radionice za financijsku pismenost?*
- (jedan odgovor)
- Da
 - Ne
 - Ostalo:_____
32. Ukoliko bi Vam se ukazala prilika, biste li voljeli sudjelovati takvim radionicama?*
- (jedan odgovor)
- Da
 - Ne
 - Možda
 - Ostalo:_____
- KREDITNI POSREDNICI** – Odgovori na sljedeća pitanja autorici će pomoći u istraživanju koliko je potrošač upoznat s pojmom kreditnih posrednika.
33. Na koji način ste došli do kreditnog posrednika?*
- (jedan odgovor)
- Preporuka obitelji / prijatelja / poznanika
 - Radio / Novine
 - Internet / INTERNET
 - Ostalo:_____
34. Koji je bio Vaš prvi dojam? _____
35. Jeste li prije kontakta posrednika, kontaktirali banku u vezi kreditiranja?*
- (jedan odgovor)
- Da
 - Ne
36. Koji je bio rezultat?*
- (jedan odgovor)
- Nisam kontaktirao
 - Nisu mi se svidjeli uvjeti

- Kreditni zahtjev je odbijen
- Ostalo: _____

37. Ukoliko je Vaš odgovor da je zahtjev odbijen, koliko banaka Vas je odbilo i iz kojeg razloga? _____

38. Ima li, prema Vašem mišljenju, razlike u pristupu osobnog bankara i kreditnog posrednika? * _____

NA LJESTVICI OD 1 (u potpunosti se ne slažem) DO 5 (u potpunosti se slažem)
 OCIJENI SLJEDEĆE TVRDNJE:

39. Osobni bankari su stručniji od kreditnih posrednika. * (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. Ne smeta mi čekanje u redu u banci: * (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Banci sam važan/na. * (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Osobni bankar ima vremena za moja pitanja. * (jedan odgovor)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. Prosječno vrijeme čekanja na osobnog bankara je: * _____

44. Prosječno vrijeme čekanja na kreditnog posrednika je: * _____

45. Jeste li zadovoljni uslugom kreditnog posrednika? * (jedan odgovor)

- Da
- Ne

46. Biste li ponovili iskustvo realizacije kredita putem kreditnog posrednika? (jedan odgovor)

- Da
- Ne
- Možda

Životopis

Andreja Borščak rođena je 19. listopada 1989. godine u Varaždinu. Završila je Prvu gimnaziju Varaždin. Diplomom stručne prvostupnice ekonomije stekla je na preddiplomskom studiju, 2015. godine na Ekonomskom fakultetu u Osijeku. Diplomski studij Poslovna ekonomija, smjer Turizam završila je 2018. godine na Sveučilištu Sjever. Poslijediplomski specijalistički studij Poduzetništvo i EU fondovi upisala je 2019. godine, također na Sveučilištu Sjever.

Do završetka preddiplomskog studija radila je kao konobar, promotor i novinar, kako bi financirala školovanje. Po završetku preddiplomskog studija zapošljava se na radnom mjestu kreditnog posrednika gdje je zaposlena i danas.

Sudionica je i nekoliko znanstvenih konferencija, a znanstveni radovi su vezani uz teme turizma, marketinga te metode poboljšanja poslovnih procesa:

- Borščak, Andreja, Vuković, Dijana, Hunjet, Anica. (2018.) *Perspektive razvoja kontinentalnog turizma Varaždinske županije*. 26. tradicionalno savjetovanje "Ekonomika politika Hrvatske u 2019" / Podrug Najla - Zagreb: Hrvatsko društvo ekonomista, 2018, 292-312.
- Rončević, Ante, Borščak, Andreja, Kuštelega, Lea. (2019.) *Digitalna transformacija marketinga i uloga potrošača*. CRODMA 2019, Book of Papers, THEME: MARKETING 4.0 / - Varaždin : Croatian Direct Marketing Association, 2019, 184-197.
- Hunjet, Anica, Borščak, Andreja, Kuštelega, Lea. (2019.) *Implementation of business process reengineering methods to enterprises - Omicron d.o.o. and Kuštelega d.o.o.* Economic and Social Development (Book of Proceedings), 46th International Scientific Conference on Economic and Social Development - "Sustainable Tourist Destinations" / Milkovic, Marin ; Kecek, Damira ; Hammes, Khalid - Varaždin : Varazdin Development and Entrepreneurship Agency, Varazdin, Croatia / University North, Koprivnica, Croatia / Faculty of Management University of Warsaw, Warsaw, Poland / Faculty of Law, Economics and Social Sciences Sale - Mohammed V University in Rabat, Morocco, 2019, 139-151.

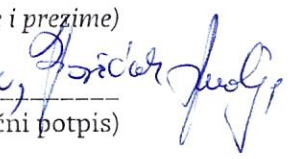
SVEUČILIŠTE
SJEVER

IZJAVA O AUTORSTVU I SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, ANDREJA BORŠČAK (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom UTJECAJ FINANCIJSKE PISMENOSTI NA UDIO POTROŠAČIHT KREDITA U OSOBNOJ POTROŠNJI GRAĐANA REPUBLIKE HRVATSKE SA STANJANJA KREDITNOG POSREDOVIKA (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

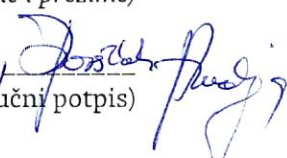
Student/ica:
(upisati ime i prezime)

ANDREJA BORŠČAK, 
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, ANDREJA BORŠČAK (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom UTJECAJ FINANCIJSKE PISMENOSTI NA UDIO POTROŠAČIHT KREDITA U OSOBNOJ POTROŠNJI GRAĐANA REPUBLIKE HRVATSKE SA STANJANJA KREDITNOG POSREDOVIKA (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

ANDREJA BORŠČAK, 
(vlastoručni potpis)