

SAMOBORSKA BANKA D.D.
SAMOBOR, TRG KRALJA TOMISLAVA 8



Sigurnosna oznaka: JAVNO
Dostaviti: Web Banke

PRIRUČNIK ZA KLIJENTE

Samobor, lipanj 2025.

UVOD

Svrha priručnika

Ovaj Priručnik pruža sveobuhvatne edukativne materijale za klijente, u skladu sa Smjernicom o financijskoj pismenosti i kompetencijskim okvirom.

Ciljne skupine

- edukatori u Banci
- klijenti i potrošači
- sudionici edukacija
- zaposlenici koji provode financijske radionice

Kako koristiti priručnik

- edukatori: kao skriptu i vodič
- klijenti: kao informativni materijal
- Banka: kao dokaz o edukativnim aktivnostima

MODUL 1 OSOBNE FINANCIJE I PRORAČUN

1.1. Ciljevi

- razumjeti osnovne financijske pojmove
- izraditi osobni proračun
- prepoznati financijske pogreške

1.2. Sadržaj

- prihodi i troškovi
- fiksni, varijabilni i povremeni troškovi
- metode praćenja troškova
- financijske odluke

1.3. Aktivnosti

- izrada proračuna
- analiza lošeg proračuna
- rasprava o troškovima

Zašto je proračun važan?

Proračun je poput financijske mape: pokazuje gdje se novac troši, gdje „curi“ i gdje se može uštedjeti. Bez proračuna, većina klijenata podcjenjuje svoje troškove i precjenjuje svoju financijsku stabilnost.

Klijenti koji redovito vode proračun:

- lakše izbjegavaju dugove
- brže stvaraju štednju
- donose sigurnije odluke o kreditima
- imaju manji financijski stres

Tri najčešće pogreške u osobnim financijama

1. **Nerealna procjena troškova** Ljudi često zaborave male, ali česte troškove (kava, cigarete, dostava hrane, sitne kupnje). Zbrojeni, ti troškovi mogu činiti i do 20% mjesečnog budžeta.
2. **Nedostatak fonda za hitne slučajeve** Neočekivani trošak (popravak auta, stomatolog, računi) može potpuno poremetiti financije ako nema rezervnog fonda.
3. **Preveliko oslanjanje na kreditne kartice** Ako se kartica koristi za „krpanje“ proračuna, dug se brzo gomila.

Kako izraditi jednostavan proračun (korak po korak)

1. Zapiši sve prihode

- plaća
- honorari
- dječji doplatak
- ostali izvori

2. Zapiši sve troškove

Podijeli ih u tri kategorije:

- **Fiksni troškovi** (stanarina, režije, internet, vrtić)
- **Varijabilni troškovi** (hrana, prijevoz, kupovina, zabava)
- **Povremeni troškovi** (osiguranje, registracija auta, godišnji odmor)

3. Odredi iznos za štednju

Preporuka je **10% prihoda**, ali i 5% je dobar početak.

4. Postavi ciljeve

Primjeri:

- uštedjeti 300 € za hitne slučajeve
- smanji troškove hrane za 50 € mjesečno
- otplatiti kreditnu karticu u 6 mjeseci

5. Prati napredak

Proračun nije „jednom i gotovo“. Najbolje ga je ažurirati **jednom tjedno**.

Primjer jednostavnog proračuna

Kategorija	Iznos		Napomena
Prihodi	1.200,00	eur	plaća
Fiksni troškovi	450,00	eur	stan, režije
Varijabilni troškovi	320,00	eur	hrana, prijevoz
Povremeni troškovi	60,00	eur	osiguranje
	830,00	eur	
Mjesečni višak	370,00	eur	mogućnost dodatne štednje
Štednja	120,00	eur	10% prihoda

Praktični savjeti za klijente

- Koristi aplikacije za praćenje troškova (bankovne ili besplatne).
- Uvijek planiraj kupovinu unaprijed - popis štedi novac.
- Izbjegavaj impulzivne kupnje: pričekaj 24 sata prije odluke.
- Ako troškovi rastu, prvo smanji varijabilne kategorije (zabava, dostava hrane).
- Ako imaš dugove, koristi pravilo: **najprije otplati najskuplji dug** (najveća kamata).

Poruka klijentima

Proračun nije ograničenje - to je alat koji ti daje slobodu. Kad znaš gdje ide tvoj novac, možeš ga usmjeriti tamo gdje ti je najvažnije: sigurnost, obitelj, ciljevi, mir.

Financijski ciljevi: temelj dobrog proračuna

Proračun ima puno više smisla kada je povezan s ciljevima. Ciljevi mogu biti:

- **kratkoročni** (kupnja kućanskih uređaja, putovanje, manji popravci)
- **srednjoročni** (zamjena automobila, uređenje doma, veća štednja)
- **dugoročni** (kupnja nekretnine, mirovinska sigurnost, ulaganja)

Ciljevi trebaju biti:

- **realni**
- **mjerljivi**
- **vremenski određeni**
- **motivirajući**

Primjer: „Želim uštedjeti 1.000 € u 10 mjeseci“ je puno učinkovitije od „Želim više štedjeti“.

Pravilo 50/30/20 — jednostavan model za svakoga

Ovo je najpopularniji model raspodjele prihoda:

- **50%** → osnovni troškovi (stan, hrana, režije, prijevoz)
- **30%** → želje (kupovina, restorani, putovanja, zabava)
- **20%** → štednja i otplata duga

Prednost ovog modela je jednostavnost – možete ga primijeniti već danas bez posebnih aplikacija.

„Curenje novca“ - mali troškovi koji postanu veliki

Mnogi klijenti misle da nemaju gdje uštedjeti, ali kada se zbroje mali troškovi iznenade se.

Primjeri „curenja“:

- kave i sokovi izvan kuće
- cigarete i alkoholna pića
- dostava hrane
- pretplate koje se ne koriste
- impulzivne online kupnje
- sitnice u trgovini koje nisu bile na popisu

Savjet za klijente: **Jedan tjedan vodite detaljan popis svih malih troškova.** Većina ljudi pronađe 50–150 € mjesečno koje mogu preusmjeriti u štednju.

Psihologija potrošnje - zašto trošimo više nego želimo

Potrošnja nije samo matematika - ona je i emocija.

Najčešći okidači:

- stres
- dosada
- nagrada nakon napornog dana
- društveni pritisak
- akcije i popusti („samo danas“)
- marketing koji stvara osjećaj hitnosti

Praktičan savjet: **Prije svake kupnje postavite sebi tri pitanja:**

1. Trebam li ovo?
2. Mogu li pričekati?
3. Hoće li mi ovo biti važno za mjesec dana?

Kako voditi proračun ako prihodi nisu redoviti

Za klijente s neredovitim primanjima (freelanceri, sezonski radnici):

1. Izračunati prosječni mjesečni prihod u zadnjih 6–12 mjeseci.
2. Fiksne troškove držati što nižima.
3. Varijabilne troškove planirati konzervativno.
4. U mjesecima s višim prihodima povećati štednju.
5. Uvijek imati fond za hitne slučajeve (idealno 3–6 mjesečnih troškova).

Mini-vježbe za klijente

Vježba 1: 10-minutni pregled troškova

Zapiši sve troškove u zadnja 3 dana. Uoč nepotrebne stavke.

Vježba 2: Pravilo 24 sata

Ako želiš nešto kupiti, pričekaj 24 sata. U 70% slučajeva klijenti odustanu — jer kupnja nije bila potrebna.

Vježba 3: Tjedni limit

Odredi tjedni limit za varijabilne troškove (npr. 50 €). Kad se limit potroši, nema dodatnih troškova do sljedećeg tjedna.

MODUL 2 — ŠTEDNJA I FINANCIJSKA SIGURNOST

2.1. Ciljevi

- razumjeti važnost štednje
- izraditi plan štednje
- razviti naviku štednje

2.2. Sadržaj

- fond za hitne slučajeve
- vrste štednje
- automatizacija štednje

2.3. Aktivnosti

- izrada plana štednje
- rasprava o impulzivnoj kupovini

2.4. Studija slučaja

Osoba bez fonda za hitne slučajeve suočava se s neočekivanim troškom od 600 €. Rješenje: ciljna štednja + automatizacija.

Štednja je temelj financijske sigurnosti. Ona nije samo odvajanje novca „za crne dane“, nego stvaranje osjećaja kontrole, stabilnosti i slobode. Klijenti koji redovito štede lakše donose financijske odluke, manje se zadužuju i brže ostvaruju svoje ciljeve.

Zašto je štednja važna?

Štednja omogućuje:

- **sigurnost** u slučaju nepredviđenih troškova
- **manje stresa** jer znate da imate rezervu
- **bolju pregovaračku poziciju** kod kredita i investicija
- **ostvarenje ciljeva** bez zaduživanja
- **financijsku neovisnost** i dugoročnu stabilnost

Štednja nije luksuz - ona je nužnost. Čak i mali iznosi, ako su redoviti, stvaraju veliku razliku.

Fond za hitne slučajeve - najvažnija vrsta štednje

Fond za hitne slučajeve je iznos koji držite po strani za situacije koje se ne mogu predvidjeti:

- kvar automobila
- hitni medicinski troškovi
- popravci u kućanstvu
- privremeni gubitak prihoda

Idealno je imati fond u visini **3 do 6 mjesečnih troškova**, ali i **300–500 €** je odličan početak.

Poruka: „Bolje je imati mali fond nego nikakav.“

Kako početi štedjeti - iako je budžet tijesan

Mnogi klijenti misle da ne mogu štedjeti jer „nemaju dovoljno“. Istina je da štednja počinje malim koracima:

1. Počni s malim iznosima (5–10 € tjedno)

Važno je stvoriti naviku, a ne savršen iznos.

2. Automatiziraj štednju

Najbolji način je automatski prijenos na štedni račun svaki mjesec. Kad je automatizirano, ne razmišljate i ne odustajete.

3. Koristi pravilo „prvo plati sebi“

Prvo odvoji iznos za štednju, tek onda troši.

4. Smanji male troškove

Ako smanjite dostavu hrane, kave, cigareta ili impulzivne kupnje, možete uštedjeti 30–80 € mjesečno.

5. Postavite jasan cilj štednje

Primjer: „Želim uštedjeti 600 € u 6 mjeseci.“ Cilj daje motivaciju i fokus.

Vrste štednje**1. Kratkoročna štednja**

Za ciljeve u sljedećih 12 mjeseci:

- putovanje
- manji popravci
- kupnja uređaja

2. Srednjoročna štednja

Za ciljeve u sljedećih 1–5 godina:

- automobil
- uređenje doma
- veći troškovi

3. Dugoročna štednja

Za ciljeve 5+ godina:

- nekretnina
- mirovina
- ulaganja

Svaka vrsta štednje ima svoju svrhu i ne smije se sve držati na jednom računu.

Kako odabrati pravi štedni proizvod

Evo jednostavnog vodiča:

A' vista štednja (štednja po viđenju)

- novac je uvijek dostupan
- idealno za fond za hitne slučajeve
- niža kamatna stopa

Oročena štednja

- viša kamatna stopa
- novac se ne dira do isteka roka
- idealno za ciljeve koji mogu čekati

Stambena štednja

- pogodna za dugoročne ciljeve
- često uključuje državne poticaje (ovisno o godini i programu)

Štednja za djecu

- mali iznosi kroz duže razdoblje
- odlična za dugoročne ciljeve (obrazovanje, start u životu)

Psihologija štednje — kako ostati dosljedan

Štednja nije samo financijska odluka - ona je i emocionalna.

Najčešće prepreke:

- „Nemam dovoljno da štedim.“
- „Počet ću sljedeći mjesec.“
- „Ne znam koliko trebam štedjeti.“
- „Previše trošim na sitnice.“

Praktični savjeti:

- počni s malim iznosima
- koristi automatizaciju
- vizualiziraj cilj (slika, iznos, datum)
- nagradi se za postignute korake (ali razumno)

Mini-vježbe za klijente**Vježba 1: 30-dnevni izazov štednje**

Svaki dan odvoji 1–3 €. Na kraju mjeseca: 30–90 € štednje bez napora.

Vježba 2: Tjedni limit troškova

Odredi maksimalni iznos za varijabilne troškove. Sve iznad toga ide u štednju.

Vježba 3: „Bez trošenja“ dan

Jedan dan tjedno bez kupovine. Ušteda: 20–40 € mjesečno.

Poruka klijentima

Štednja nije odricanje - to je ulaganje u vlastitu sigurnost, mir i budućnost. Svaki euro koji odvojiš danas, čini sutra lakšim.

MODUL 3 — KREDITI I ZADUŽIVANJE**3.1. Ciljevi**

- razumjeti kredite
- izračunati mjesečnu ratu
- izbjeći prezaduženost

3.2. Sadržaj

- vrste kredita
- kamatne stope
- naknade
- zaduženost (maksimalno 40% prihoda)

3.3. Aktivnosti

- usporedi ponude banaka
- izračun mjesečne rate

Tablica: izračun kredita

Iznos	Rok	Kamatna stopa	Mjesečna rata
10.000 €	5 god	5%	188 €

Kredit su važan financijski alat koji klijentima omogućuje ostvarenje ciljeva koje ne mogu financirati odmah:

- kupnja automobila,
- uređenje doma, obrazovanje ili rješavanje stambenog pitanja i sl..

No, kredit je istovremeno i obveza koja zahtijeva odgovorno planiranje. Ovaj modul pomaže razumjeti kako krediti funkcioniraju, kako se izračunavaju troškovi i kako izbjeći prezaduženost.

Što svaki klijent treba znati prije uzimanja kredita**1. Kredit je dugoročna obveza**

Kredit nije samo mjesečna rata - to je obveza koja traje godinama. Važno je razumjeti ukupni trošak kredita, a ne samo iznos rate.

2. Kamatna stopa određuje cijenu kredita

Postoje dvije vrste kamatnih stopa:

- **Fiksna kamatna stopa** Ista je cijelo vrijeme trajanja kredita. Sigurnija je, ali ponekad malo viša.
- **Promjenjiva kamatna stopa** Formira se u skladu s tržišnim kretanjima. Može rasti ili padati. Početno je često niža, ali nosi rizik povećanja rate.

Promjena kamate može povećati mjesečnu ratu i ukupni trošak kredita.

3. Efektivna kamatna stopa (EKS)

EKS pokazuje stvarnu cijenu kredita jer uključuje:

- kamatu
- naknade
- troškove obrade
- osiguranje
- ostale troškove

Uvijek uspoređujte kredite po EKS-u, ne po nominalnoj kamatnoj stopi.

Kako procijeniti koliko se možete zadužiti

Zlatno pravilo financijske sigurnosti:

Mjesečne obveze ne smiju prelaziti 30–40% mjesečnih prihoda.

Primjer: Ako imate 1.200 € prihoda, maksimalna sigurna obveza je oko 360–480 €.

Ako je iznos veći, ulazite u rizik prezaduženosti.

Najčešće vrste kredita i kada ih koristiti**1. Gotovinski kredit**

- Brz, jednostavan
- Više kamatne stope
- Koristi se za manje iznose i kraće rokove

2. Stambeni kredit

- Najniže kamatne stope

- Dugi rokovi (20–30 godina)
- Koristi se za kupnju nekretnine

3. Auto kredit

- Srednje kamatne stope
- Često vezan uz kupnju novog vozila

4. Kreditne kartice

- Najskuplji oblik zaduživanja
- Koristiti samo za kratkoročne troškove
- Izbjegavati dugoročno korištenje

Kako izgleda izračun kredita (jednostavan primjer)

Iznos kredita: **10.000 €** Rok otplate: **5 godina** Kamatna stopa: **5%** Mjesečna rata: **oko 188 €** Ukupno plaćeno: **oko 11.280 €**

Poruka : **Kredit od 10.000 € zapravo košta više od 11.000 €.**

Najčešće pogreške klijenata kod zaduživanja

1. Fokus na mjesečnu ratu, a ne na ukupni trošak

Niža rata ne znači jeftin kredit - često znači duži rok i veći ukupni trošak.

2. Uzimanje kredita bez proračuna

Klijent mora znati koliki iznos može izdvojiti svaki mjesec bez rizika.

3. Preveliko oslanjanje na kreditne kartice

Kreditne kartice su najskuplji oblik duga.

4. Uzimanje kredita „na brzinu“

Bez usporedbe ponuda, možete platiti stotine ili tisuće eura više. Važno je otići u više kreditnih institucija i tražiti ponudu za istu vrstu kredita

Kako izbjeći prezaduženost

- vodi proračun
- izbjegavaj dugove s visokim kamatama
- ne uzimaj kredit za stvari koje nisu nužne
- izbjegavaj refinanciranje bez jasnog razloga
- uvijek imaj fond za hitne slučajeve
- ne zadužuj se iznad 40% prihoda

Mini-vježbe za klijente**Vježba 1: Izračun maksimalne sigurne rate**

Prihodi – (troškovi + štednja) = maksimalna rata

Vježba 2: Usporedba dvije ili više ponuda

Usporedi ponude financijskih institucija po EKS-u, ne po nominalnoj kamati.

Vježba 3: Analiza dugova

Popiši sve dugove i označi najskuplji - taj se otplaćuje prvi.

Poruka klijentima

Kredit može biti pametna odluka — ali samo ako je planiran, razumljiv i održiv. Prava informacija i dobar proračun štite klijenta od prezaduženosti i omogućuju da kredit bude alat, a ne teret.

MODUL 4 — DIGITALNE FINANCIJE I SIGURNOST**4.1. Ciljevi**

- sigurno koristiti digitalne usluge
- prepoznati prijevare

4.2. Sadržaj

- phishing
- lažne web stranice
- krađa identiteta

4.3. Aktivnosti

- analiza lažnih poruka
- izrada sigurnih lozinki

Digitalne financije postale su sastavni dio svakodnevnog života: mobilno bankarstvo, online kupovina, digitalni novčanici, kartice, aplikacije za plaćanje i ulaganje. Uz sve prednosti, digitalni svijet nosi i rizike - prijevare, krađu identiteta, lažne stranice i neovlaštene transakcije. Ovaj modul pomaže klijentima da koriste digitalne kanale **sigurno, svjesno i odgovorno**.

Zašto je digitalna sigurnost važna?

Digitalne prijevare rastu iz godine u godinu. Najčešće mete su obični korisnici koji:

- ne provjeravaju linkove
- dijele previše informacija
- koriste jednostavne lozinke
- ne prepoznaju lažne poruke

- vjeruju „predobrim ponudama“

Sigurnost nije komplicirana - ona je skup jednostavnih navika koje štite novac i identitet.

Najčešće vrste digitalnih prijevара

1. Phishing (lažne poruke i e-mailovi)

Prevaranti šalju poruke koje izgledaju kao da dolaze iz banke, dostavne službe ili državne institucije. Cilj je da klijent klikne na link i unese svoje podatke.

Kako prepoznati phishing:

- poruka stvara hitnost („odmah“, „sada“, „blokirat ćemo račun“)
- gramatičke pogreške
- nepoznati pošiljatelj
- linkovi koji ne vode na službene stranice

2. Lažne web stranice

Stranice koje izgledaju identično kao stranice banke ili trgovine, ali služe krađi podataka.

Savjet: Uvijek provjeriti adresu stranice - mora početi s **https://** i imati ispravan naziv domene.

3. Krađa identiteta

Prevaranti koriste ukradene podatke (OIB, adresu, broj kartice) kako bi obavili kupnje ili otvorili račune.

4. Lažne investicijske ponude

„Brza zarada“, „siguran povrat“, „bez rizika“ — sve su to znakovi prijave.

5. Prijave putem društvenih mreža

Lažni profili, nagradne igre, poruke prijatelja čiji je račun hakiran.

Kako se zaštititi u digitalnim financijama

1. Nikada ne dijeli osobne podatke

Banke nikada ne traže:

- PIN
- lozinku
- CVV kod
- jednokratne kodove
- broj tokena

Ako netko to traži — radi se o prijavi.

2. Koristi jake lozinke

Lozinka treba biti:

- duga (10+ znakova)
- kombinacija slova, brojeva i znakova
- različita za svaku uslugu

Najbolje rješenje: **password manager**.

3. Uključi dvofaktorsku autentifikaciju (2FA)

To je dodatni sloj zaštite - čak i ako netko ukrade lozinku, ne može se prijaviti.

4. Ne klikaj na sumnjive linkove

Ako poruka izgleda čudno - obriši je. Ako nisi siguran - nazovi banku.

5. Redovito ažuriraj aplikacije

Ažuriranja donose sigurnosne zakrpe koje štite od novih prijetnji.

6. Koristi službene aplikacije Banke

Nikada ne preuzimati aplikacije iz neprovjerenih izvora.

7. Provjeravaj transakcije

Jednom tjedno pregledaj:

- kartične transakcije
- mobilno bankarstvo
- izvatke

Ako vidiš nešto sumnjivo — odmah prijavi.

Sigurna online kupovina

1. Pravila za klijente:

- kupuj samo na provjerenim stranicama
- provjeri recenzije trgovca
- koristi kartice s limitom ili virtualne kartice
- ne spremaj kartične podatke na svaku stranicu
- izbjegavaj kupovinu preko javnih Wi-Fi mreža

Digitalni novčanici i mobilno plaćanje

Prednosti:

- brzina
- jednostavnost

- sigurnost (tokenizacija)

Savjeti:

- zaključaj mobitel PIN-om ili biometrijom
- ne dijeli uređaj s drugima
- uključi automatsko zaključavanje ekrana

Mini-vježbe za klijente

Vježba 1: Provjera sigurnosti lozinke

Klijent provjerava sve svoje lozinke i zamjenjuje jednostavne lozinke jačima.

Vježba 2: Analiza poruka

Prikazati klijentu 3 primjera poruka - neka označi koje su lažne.

Vježba 3: Sigurna kupovina

Klijent odabire jednu online kupovinu i provjerava:

- domenu
- recenzije
- sigurnosne oznake
- uvjete povrata

Poruka klijentima

Digitalne financije donose praktičnost, ali i odgovornost. Uz nekoliko jednostavnih navika, možete biti potpuno sigurni i bez brige - jer sigurnost nije komplicirana, nego pametna.

MODUL 5 — ULAGANJA I RIZICI

5.1. Ciljevi

- razumjeti vrste ulaganja
- procijeniti rizik

5.2. Sadržaj

- fondovi, dionice, obveznice
- zelene investicije
- diversifikacija

5.3. Aktivnosti

- simulacija ulaganja
- analiza profila rizika

Ulaganja su način da novac radi za klijenta, a ne obrnuto. Cilj ulaganja nije brza zarada, nego **dugoročno povećanje vrijednosti imovine** uz kontrolirani rizik. Ovaj modul pomaže klijentima razumjeti osnovne vrste ulaganja, razinu rizika i kako donijeti pametne odluke.

Zašto ljudi ulažu?

Ulaganja omogućuju klijentima da:

- povećaju vrijednost svoje štednje
- zaštite novac od inflacije
- ostvare dugoročne ciljeve (nekretnina, mirovina, obrazovanje djece)
- izgrade financijsku neovisnost

Poruka klijentima: **Štednja čuva novac, ulaganje ga povećava.**

Tri ključna pravila ulaganja

1. Ulaži samo u ono što razumiješ

Ako klijent ne može jednostavno objasniti kako ulaganje funkcionira - ne bi trebao ulagati.

2. Ulaži samo iznos koji možeš izdvojiti dugoročno

Ulaganja nisu za hitne slučajeve. Novac koji se ulaže treba biti „dugoročni novac“.

3. Rizik i prinos idu zajedno

Veći potencijalni prinos = veći rizik. Manji rizik = stabilniji, ali sporiji rast.

Vrste ulaganja koje klijenti trebaju razumjeti

1. Investicijski fondovi

Najčešći oblik ulaganja za početnike.

Prednosti:

- profesionalno upravljanje
- raspodjela rizika
- dostupni i malim ulagačima

Vrste fondova:

- **obveznički fondovi** (niži rizik, stabilniji prinos)
- **dionički fondovi** (viši rizik, veći potencijal rasta)
- **mješoviti fondovi** (kombinacija rizika i prinosa)

2. Obveznice

Dug države ili kompanije.

Prednosti:

- niži rizik
- predvidljiv prinos
- dobra opcija za konzervativne ulagače

3. Dionice

Ulaganje u vlasništvo kompanije.

Prednosti:

- najveći potencijal rasta
- mogućnost dividende

Rizici:

- cijena može znatno varirati
- zahtijeva znanje i praćenje tržišta

4. Nekretnine

Popularno ulaganje u Hrvatskoj.

Prednosti:

- stabilna vrijednost
- mogućnost najma

Rizici:

- visoki početni trošak
- troškovi održavanja
- manja likvidnost (teže se brzo prodaje)

5. Zlato i plemeniti metali

Koriste se kao zaštita od inflacije.

Prednosti:

- stabilnost u krizama

Rizici:

- ne donosi prinos (osim rasta cijene)

Profil rizika — kako klijent otkriva svoj tip ulagača

Svaki klijent ima svoj „profil rizika“. Najčešći profili:

1. Konzervativni ulagač

- želi sigurnost

- izbjegava velike oscilacije
- preferira obveznice i mješovite fondove

2. Umjereni ulagač

- spreman na umjeren rizik
- kombinira obveznice i dionice

3. Dinamični ulagač

- spreman na veće oscilacije
- traži veći prinos
- preferira dioničke fondove i dionice

Poruka klijentima: **Nema „dobrog“ ili „lošeg“ profila — važno je da odgovara vašoj osobnosti i ciljevima.**

Kako procijeniti rizik ulaganja

Klijent treba razmotriti:

- koliko dugo može držati ulaganje
- koliko oscilacija može psihički podnijeti
- ima li fond za hitne slučajeve
- ima li dugove koje treba prvo riješiti
- razumije li proizvod u koji ulaže

Najčešće pogreške klijenata kod ulaganja

1. Ulaganje bez cilja

Ako nema cilja, nema ni strategije.

2. Ulaganje cijele štednje

Uvijek treba imati sigurnosnu rezervu.

3. Ulaganje zbog „savjeta prijatelja“

Ulaganja moraju biti osobna odluka.

4. Panika pri padu tržišta

Tržišta prirodno osciliraju - pad nije razlog za paniku.

5. Ulaganje u „brzu zaradu“

Ako zvuči predobro da bi bilo istinito — najčešće je prijevara.

Mini-vježbe za klijente**Vježba 1: Odredi svoj profil rizika**

Klijent odgovara na 10 kratkih pitanja o ciljevima, toleranciji rizika i vremenskom horizontu.

Vježba 2: Usporedba fondova

Klijent uspoređuje dva fonda po:

- riziku
- prinosu
- troškovima
- volatilnosti

Vježba 3: Plan ulaganja

Klijent definira:

- cilj
- iznos
- rok
- vrstu ulaganja

Poruka klijentima

Ulaganje je put, ne sprint. Uz znanje, strpljenje i jasne ciljeve, ulaganje može biti snažan alat za izgradnju financijske sigurnosti i budućnosti.

MODUL 6 — PRAVO POTROŠAČA**6.1. Ciljevi**

- poznavati prava
- znati gdje potražiti pomoć

6.2. Sadržaj

- pravo na jasne informacije
- pravo na pritužbu
- potrošačke udruge

6.3. Aktivnosti

- izrada pritužbe

Potrošači u financijskom sustavu imaju jasno definirana prava koja banke i druge financijske institucije moraju poštivati. Poznavanje tih prava klijentima daje sigurnost, štiti ih od nepravilnosti i omogućuje donošenje informiranih odluka.

Ovaj modul pomaže klijentima razumjeti **koja su njihova prava, kako ih ostvariti i gdje potražiti pomoć** ako smatraju da su oštećeni.

1. Pravo na jasne, točne i razumljive informacije

Klijent ima pravo dobiti informacije koje su:

- jednostavne i razumljive
- istinite i provjerljive
- potpune (bez prikrivanja važnih detalja)
- prilagođene njegovom znanju i iskustvu

Banke su dužne objasniti:

- sve troškove proizvoda
- kamatne stope (nominalne i efektivne)
- rizike
- uvjete otplate
- posljedice kašnjenja u plaćanju

Klijent nikada ne smije biti doveden u zabludu.

2. Pravo na informativnu ponudu prije sklapanja ugovora

Prije potpisivanja ugovora o kreditu ili drugom financijskom proizvodu, klijent ima pravo dobiti:

- informativni izračun
- simulaciju otplate
- prikaz svih troškova
- EKS (efektivnu kamatnu stopu)
- usporedbu opcija (ako je relevantno)

Ovo pravo omogućuje klijentu da donese odluku bez pritiska.

3. Pravo na transparentne naknade i troškove

Banke moraju jasno prikazati:

- sve naknade
- troškove obrade
- troškove vođenja računa
- troškove prijevremene otplate
- troškove promjene uvjeta

Ništa ne smije biti „skriveno“ ili napisano sitnim slovima.

4. Pravo na zaštitu osobnih podataka

Klijent ima pravo da se njegovi podaci:

- čuvaju
- ne dijele bez dozvole

- koriste samo u svrhu za koju su prikupljeni
- obrađuju u skladu s GDPR-om

Banke moraju imati jasne politike privatnosti i sigurnosti.

5. Pravo na pritužbu i pravedno rješavanje sporova

Klijent ima pravo:

- podnijeti pritužbu banci
- dobiti odgovor u zakonskom roku (najčešće 15–30 dana)
- tražiti dodatno pojašnjenje
- obratiti se nadležnim institucijama ako nije zadovoljan.

Institucije koje pomažu potrošačima:

- **HNB – nadzor nad bankama**
- **HANFA – nadzor nad osiguranjima i investicijama**
- **Ministarstvo financija – potrošačka prava**
- **Financijski savjetnici i udruge potrošača**
- **AZOP**

6. Pravo na prijevremenu otplatu kredita

Klijent može otplatiti kredit prije roka. Banka mora:

- omogućiti prijevremenu otplatu
- jasno prikazati trošak prijevremene otplate (ako postoji)
- dati novi izračun bez odgađanja

7. Pravo na zaštitu od nepoštenih poslovnih prakse

Klijent je zaštićen od:

- agresivnih prodajnih taktika
- zavaravajućih informacija
- nepoštenih ugovornih odredbi
- neprimjerenog pritiska
- prikrivanja rizika

Ako se utvrdi nepoštena praksa, ugovor može biti poništen ili izmijenjen.

8. Pravo na financijsku edukaciju

Od 1.1.2024. banke su dužne:

- pružati edukativne materijale
- provoditi aktivnosti financijske pismenosti
- osigurati da klijenti razumiju proizvode koje koriste
- prilagoditi edukaciju različitim skupinama (mladi, umirovljenici, prezaduženi)

Ovo pravo je dio nacionalne strategije financijske pismenosti.

Mini-vježbe za klijente**Vježba 1: Provjera ugovora**

Klijent označava sve dijelove ugovora koje ne razumije — banka ih mora objasniti.

Vježba 2: Analiza troškova

Klijent uspoređuje više ponuda banaka i označava razlike u naknadama.

Vježba 3: Priprema pritužbe

Klijent piše kratku pritužbu na temelju stvarnog ili simuliranog problema.

Poruka klijentima

Poznavanje prava daje sigurnost. Kada klijent zna što smije tražiti, lakše donosi odluke, izbjegava rizike i štiti svoje financije. Prava potrošača nisu samo formalnost - ona su temelj povjerenja između klijenta i banke.

PREPORUKA KLIJENTIMA**Preporuka 1 — 10 koraka do financijske sigurnosti**

1. Vodi proračun
2. Štedi redovito
3. Izbjegavaj nepotrebne troškove
4. Planiraj unaprijed
5. Ne zadužuj se iznad 40% prihoda
6. Uspoređuj ponude
7. Koristi digitalne usluge sigurno
8. Ulaži samo ono što razumiješ
9. Osiguraj imovinu
10. Izgradi fond za hitne slučajeve

Preporuka 2 — Kako izbjeći financijske prijevare

- Ne dijeli PIN, lozinke, kodove
- Provjeri web adresu
- Ne klikaj na sumnjive linkove
- Ne vjeruj „predobrim ponudama“
- Koristi dvofaktorsku autentifikaciju

Preporuka 3 — Kredit ili štednja?

Kredit je dobar kada:

- kupuješ dugotrajnu imovinu
- imaš stabilna primanja

Štednja je bolja kada:

- kupuješ nešto što može čekati
- želiš izbjeći dug