

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na temelju članka 15. točke 4. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine br. 140/05, 12/12) i članaka 211.a Zakona o obveznim mirovinskim fondovima (Narodne novine br. 19/14, 93/15, 64/18, 115/18) te 288.a Zakona o dobrovoljnim mirovinskim fondovima (Narodne novine br. 19/14, 29/18, 115/18), a vezano uz članak 59. točku 22. Zakona o obveznim mirovinskim fondovima i članak 68. točku 21. Zakona o dobrovoljnim mirovinskim fondovima, na sjednici Upravnog vijeća održanoj 10. lipnja 2020. donosi

SMJERNICE

mirovinskim društvima za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske

Namjera, cilj i opseg Smjernica

S namjerom pojašnjenja članka 59. točke 22. Zakona o obveznim mirovinskim fondovima (Narodne novine br. 19/14, 93/15, 64/18, 115/18) te članka 68. točka 21. Zakona o dobrovoljnim mirovinskim fondovima (Narodne novine br. 19/14, 29/18, 115/18), unaprjeđenja poslovanja mirovinskih društava i poboljšanja informiranja članova mirovinskih fondova, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Hanfa) donosi Smjernice mirovinskim društvima za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske (dalje u tekstu: Smjernice).

Cilj Smjernica je unaprjeđenje, razvoj i ujednačavanje postojećih postupanja i poslovne prakse mirovinskih društava vezanih uz informiranje i financijsko opismenjavanje postojećih i budućih članova mirovinskih fondova, odnosno šire javnosti, a vezano uz individualnu kapitaliziranu štednju. Ujedno, cilj Smjernica je osiguravanje veće javne prisutnosti i prepoznatljivosti mirovinskih društava i mirovinskih fondova te pojmova vezanih uz njihovo poslovanje, a što je nužno za učinkovito osnaživanje financijske pismenosti. S obzirom da je u široj javnosti i dalje u značajnoj mjeri prisutna percepcija mirovinskih društava kao nedovoljno otvorenih institucija, a pojmovi vezani uz mirovinski sustav su i dalje nedovoljno poznati javnosti, mirovinska društva trebala bi kroz svoje aktivnosti težiti većoj javnoj prepoznatljivosti, unaprjeđenju vidljivosti te jasnoj i sveobuhvatnoj komunikaciji svojih aktivnosti, posebno onih vezanih uz osnaživanje financijske pismenosti. Stoga mirovinska društva svoje aktivnosti vezane uz osnaživanje financijske pismenosti ne bi trebala promatrati kao zadovoljenje zakonske forme već shvatiti i kao doprinos boljoj vidljivosti i primijećenosti svog rada, jačanju povjerenja osiguranika u mirovinski sustav, što u konačnici doprinosi njegovoj dugoročnoj održivosti.

Smjernicama je obuhvaćeno:

- razdvajanje aktivnosti usmjerenih osnaživanju financijske pismenosti od promidžbenih aktivnosti
- strategija provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti
- sadržajni obuhvat aktivnosti usmjerenih osnaživanju financijske pismenosti
- segmentacija aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti sukladno identificiranim ciljnim skupinama
- eksternalizacija usluga provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti
- financiranje provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti
- izvještavanje o provođenju aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti.

Sadržaj Smjernica

Odredbama članka 59. točke 22. Zakona o obveznim mirovinskim fondovima i članka 68. točke 21. Zakona o dobrovoljnim mirovinskim fondovima propisano je kako je mirovinsko društvo dužno dio prihoda svake godine ulagati u osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske o individualnoj kapitaliziranoj, odnosno dobrovoljnoj mirovinskoj štednji.

Hanfa ne može niti je ovlaštena sugerirati ili kreirati sadržaj postupaka osnaživanja niti odobravati postupke osnaživanja financijske pismenosti koje provode mirovinska društva, no ovim Smjernicama mirovinskim društvima ukazuje na moguće standarde, poželjne prakse i principe za koje bi bilo uputno da se primjenjuju tijekom izvršenja spomenute zakonske zadaće u cilju unaprjeđenja, razvoja i ujednačavanja postojećih postupanja i poslovne prakse mirovinskih društava vezanih uz informiranje i financijsko opismenjavanje.

1. Razdvajanje aktivnosti usmjerenih osnaživanju financijske pismenosti od promidžbenih i informativnih aktivnosti

Zakoni koji reguliraju mirovinske fondove sadrže odredbe o promidžbi fondova i od mirovinskih društava se očekuje da svoje aktivnosti usmjerene osnaživanju financijske pismenosti razdvoje od promidžbe, što podrazumijeva razdvajanje spomenutih poslovnih aktivnosti i u formalno procesnom smislu unutar organizacije društva.

Osnaživanje financijske pismenosti podrazumijeva pridržavanje načela transparentnosti, nepristranosti, sveobuhvatnosti i točnosti informiranja baziranog na činjenicama, a ne na određenim vrijednosnim stavovima i iznošenju preferencija prema određenim uslugama ili pružateljima usluga. Uslijed toga se u postupku osnaživanja financijske pismenosti ne smiju koristiti sadržaji iz kojih bi se mogle iščitati marketinške poruke upućene prema korištenju usluga određenog pružatelja ili favoriziranje određene financijske usluge.

U vezi s navedenim, od mirovinskih društava se očekuje i da vlastite promidžbene aktivnosti kao i izvršenje određenih zakonskih obaveza (kao što su objave statuta, informativnih prospekata ili prospekata fondova te slanje obavijesti članovima o stanju na njihovim osobnim računima) ne smatraju i ne prikazuju kao aktivnosti unutar postupka osnaživanja financijske pismenosti.

Također, ulaganjem u osnaživanje financijske pismenosti ne mogu se smatrati ulaganja u razvoj i održavanje platformi na kojima je članovima omogućen pristup individualiziranim podacima o prikupljenim sredstvima na njihovim osobnim računima kao i prognoziranje iznosa očekivane mirovine, odnosno davanje takvih podataka putem internetskih stranica mirovinskog društva.

2. Strategija provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti

Uputno je da mirovinska društva pri planiranju aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti uzmu u obzir kako primjereno financijsko opismenjavanje nije jednokratan niti kratkoročan proces. Stoga je uputno izraditi vlastitu strategiju financijskog opismenjavanja te je po potrebi nadopunjavati uzimajući u obzir relevantne faktore (koji mogu uključivati izmjene relevantnih propisa, razne rezultate istraživanja financijske pismenosti itd.).

Uputno je da strategija bude:

- donesena na razdoblje od minimalno 3 godine
- usvojena na razini uprave mirovinskog društva

- da uprava mirovinskog društva odredi osobu za njenu provedbu
- cijelo vrijeme dostupna svim zaposlenicima društva.

Za uspješno provođenje strategije, uputno je da ona sadržava barem:

- analizu postojeće situacije
- ciljeve strategije razdvojene na glavne i specifične
- ciljne skupine
- aktivnosti s definiranim i mjerljivim pokazateljima rezultata
- vremenski plan aktivnosti
- komunikacijski plan aktivnosti
- resurse potrebne za provođenje strategije (financijske, stručne i druge)
- evaluaciju.

Evaluaciju strategije provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti uputno je provoditi jednom godišnje (do 1. ožujka) za aktivnosti izvršene u prethodnoj godini te sukladno provedenoj evaluaciji modificirati u adekvatnom dijelu strategiju provođenja aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti. Rezultate evaluacije i modifikaciju strategije treba usvojiti uprava društva.

Evaluacija može sadržavati, no nije ograničena samo na sljedeće:

- a) analizu izvršenih aktivnosti u odnosu na planirane i objašnjenja odstupanja od plana
- b) analizu troškova za izvršene aktivnosti
- c) postotak koji je u prethodnoj kalendarskoj godini utrošen na osnaživanje financijske pismenosti u odnosu na ukupne prihode mirovinskog društva ostvarene u prethodnoj kalendarskoj godini
- d) analizu suradnje s drugim dionicima (ako je primjenjivo)
- e) analizu javnog mišljenja i medijskih objava
- f) korelaciju izvršenih aktivnosti s raznim indikatorima (primjerice, postoji li povezanost između izvršenih aktivnosti i broja osoba koje samostalno izabiru obvezni mirovinski fond ili mijenjaju potkategoriju fonda, jesu li izvršene aktivnosti imale utjecaj na broj upita ili pritužbi članova fonda kojim društvo upravlja itd.).

3. Sadržajni obuhvat aktivnosti usmjerenih osnaživanju financijske pismenosti

S obzirom da je dio odgovornosti za efikasnost i održivost mirovinskog sustava Republike Hrvatske povjeren mirovinskim društvima, mirovinska društva postupak osnaživanja financijske pismenosti šire javnosti trebaju promatrati u kontekstu ispunjavanja svoje društveno korisne uloge.

Prilikom planiranja provođenja edukativnih aktivnosti za potrebe osnaživanja financijskog opismenjavanja korisno je obratiti pažnju na važnost održavanja i unaprjeđenja povjerenja šire javnosti u mirovinski i financijski sustav Republike Hrvatske te da je mirovinsko društvo u obavljanju svoje djelatnosti dužno postupati u skladu s najboljim interesima članova mirovinskih fondova kojima upravljaju. S obzirom da zakonske odredbe eksplicitno spominju da se osnaživanje odnosi na individualnu kapitaliziranu, odnosno dobrovoljnu mirovinsku štednju te da je interes članova mirovinskih fondova, između ostalog, i da budu primjereno, točno i nepristrano informirani, postupci osnaživanja financijske pismenosti koje provode mirovinska društva trebali bi biti prvenstveno usmjereni na općenito informiranje o obilježjima tih financijskih usluga ne diferencirajući pri tome ni na koji način usluge koje pružaju pojedini mirovinski fondovi/odnosno mirovinska društva. Uslijed toga, neke općenite teme vezane uz mirovinski sustav koje se mogu pojašnjavati kroz edukativne aktivnosti koje mirovinska društva provode tijekom financijskog opismenjavanja uključuju, ali se ne bi smjele ograničiti samo na:

- pojašnjenje pojma mirovinskog fonda kao centralnog mjesta prikupljanja sredstava iz više izvora
- pojašnjenje kategorija obveznih mirovinskih fondova te njihove međusobne razlike s obzirom na načela ulaganja i članstvo
- pravo na odabir obveznog mirovinskog fonda prilikom uspostavljanja obveznog mirovinskog osiguranja i pravo na promjenu mirovinskog fonda
- pojašnjenje da su ukupna kapitalizirana sredstva na osobnom računu člana osobna imovina člana namijenjena za mirovinu njegovo vlasništvo odnosno da se radi o njegovoj imovini
- prava člana prilikom ostvarivanja prava na mirovinu
- diversifikacija ulaganja imovine mirovinskih fondova i povezana disperzija rizika
- odvojenost faza akumulacije sredstava u mirovinskom fondu i isplate
- važnost promatranja poslovanja i prinosa fondova u duljem vremenu, uzimajući u obzir ekonomske cikluse
- utjecaj dinamičnosti tržišta kapitala na ulaganja mirovinskih fondova
- ciljevi koje mirovinski fondovi nastoje postići (uzeti u obzir ulogu mirovinskih fondova u cjelokupnom mirovinskom sustavu, ali i u gospodarstvu Republike Hrvatske u cjelini kroz pojašnjenje koncepta ulaganja fondova, uloge mirovinskih društava kao institucionalnih ulagatelja na tržištu kapitala i institucija koje imaju socijalnu funkciju te ih se ne bi trebalo promatrati samo kao financijske institucije i sl.)
- poslovanje mirovinskih fondova u interesu članova
- mogućnosti i prava članova mirovinskog fonda te ograničenja kod korištenja akumuliranih sredstava.

Uzimajući u obzir specifičnosti financijskih usluga koje pružaju mirovinski fondovi (posebno aspekt obaveznog članstva u 2. stupu mirovinskog osiguranja) i povezanost mirovinskih društava te mirovinskih fondova s drugim segmentima financijskog tržišta (posebno s tržištem kapitala) u postupku osnaživanja mogu se u primjerenom obujmu obrađivati i druge povezane teme koje uključuju:

- važnost razboritog postupanja s imovinom/novcem
- važnost osobne odgovornosti
- potrebu za općim financijskim opismenjavanjem
- pojašnjenje distinkcije između štednje i investiranja te druge relevantne teme.

Kod definiranja aktivnosti društva mogu koristiti razne izvore informacija (kao što su rezultati raznih anketa i istraživanja iz pouzdanih i legitimnih izvora, dostupne baze podataka, upiti i pritužbe članova fondova, informacije dostupne u medijima) ili koristiti vlastita sredstva (primjerice, za potrebe istraživanja s ciljem prikupljanja podataka i informacija relevantnih za definiranje aktivnosti).

4. Segmentacija aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti sukladno identificiranim ciljnim skupinama

Postojeći i budući članovi mirovinskih fondova dolaze iz različitih i heterogenih skupina sukladno svojim socioekonomskim obilježjima te stoga imaju različite interese, ali često i razine prethodne informiranosti i poznavanja tema vezanih uz mirovinska društva i mirovinske fondove. Za potrebe izrade strategije i planiranje edukativnih aktivnosti uputno je segmentirati postojeće kao i potencijalno nove članove mirovinskih fondova sukladno njihovim temeljnim socioekonomskim karakteristikama te za svaku identificiranu skupinu planirati adekvatne, formalno i sadržajno, aktivnosti financijskog opismenjavanja. Tako je realno očekivati kako aktivnost namijenjena mladima ne bi trebala biti identična aktivnosti usmjerenoj osobama koje

uskoro prestaju biti članovi mirovinskih fondova. Provedena stratifikacija treba biti u skladu s recentnim socioekonomskim karakteristikama populacije u Republici Hrvatskoj. Pri tome je važno da se aktivnosti mirovinskog društva koje se u jednoj kalendarskoj godini provode za potrebe financijskog opismenjavanja u cijelosti ne usmjere samo prema jednoj ciljnoj skupini već da one budu balansirane sukladno kombinaciji kriterija zastupljenosti pojedine skupine u ukupnoj populaciji te utvrđenoj postojećoj razini financijske pismenosti pojedinih skupina populacije. Također, pri provođenju aktivnosti osnaživanja financijske pismenosti potrebno je voditi računa o njihovoj primjerenoj geografskoj diversifikaciji ukoliko je riječ o direktnim aktivnostima koje se ne odvijaju posredno putem bilo kojeg medijskog kanala.

Vezano uz to, a radi postizanja optimalnog efekta provedenih aktivnosti, uputno je odabrati i primjerene komunikacijske kanale ovisno o ciljanoj skupini. Navedeno može uključivati, ali nije ograničeno na:

- društvene mreže i internet
- vanjsko komuniciranje (primjerice jumbo plakati i slično)
- radio
- tiskane medije
- televiziju
- tribine
- suradnju i neposredne susrete te druge oblike edukacije s raznim udrugama, obrazovnim ustanovama ili sindikatima
- javna događanja u suradnji s drugim dionicima kao što su udruge ili jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave na području cijele Republike Hrvatske i slično.

5. Eksternalizacija usluga provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti

S obzirom na specifičnost znanja, vještina i iskustva potrebnih za provođenje edukativnih aktivnosti mirovinsko društvo u određenoj fazi pripreme, realizacije ili analize edukativnih aktivnosti može koristiti usluge drugih stručnih dionika, odnosno fizičkih ili pravnih osoba.

Od mirovinskog društva se očekuje da pri izboru tih dionika obrati pažnju na mogućnost sukoba interesa te da poduzme sve mjere kako bi se mogući sukob interesa izbjegao ili uklonio. Primjer mogućeg sukoba interesa odnosi se na slučaj da mirovinsko društvo za potrebe istraživanja tržišta ili asistencije pri operativnom provođenju edukativnih aktivnosti koristi usluge fizičkih ili pravnih osoba koje su vlasnički ili na neki drugi način povezane s izdavateljima u čije vrijednosne papire je uložena imovina mirovinskog fonda kojim društvo upravlja.

Osim mogućeg sukoba interesa, posebnu pažnju je potrebno obratiti i na neke druge rizike koji se mogu javiti u postupku osnaživanja financijske pismenosti, kao što je npr. reputacijski rizik ukoliko se u procesu osnaživanja financijske pismenosti koriste usluge osoba ili medija koje nemaju dobar integritet i ugled.

Hanfa u ovim Smjernicama ne može predvidjeti sve specifične i pojedinačne primjere mogućnosti sukoba interesa koji se mogu pojaviti tijekom neke faze u postupku osnaživanja financijske pismenosti. Od mirovinskih društava se očekuje da i kod provođenja ovih aktivnosti učinkovito i dosljedno upravljaju spomenutim, kao i svim drugim eventualnim rizicima, na jednak način kao i kod svojih drugih relevantnih poslovnih procesa.

Ne postoje prepreke da mirovinska društva aktivnosti osnaživanja financijskog opismenjavanja provode kroz suradnju dva ili više društava ili preko udruženja. Takav pristup može, s obzirom na određene zajedničke interese svih mirovinskih društava, biti razumljiv i

očekivan, a posebno uzimajući u obzir mogućnost nižih troškova nekih aktivnosti i određenih sinergijskih efekata. No neovisno o tom obliku suradnje na osnaživanju financijske pismenosti, mirovinska društva bi trebala aktivnosti osnaživanja financijskog opismenjavanja primarno i dominantno provoditi samostalno. Takav individualizirani pristup može dovesti, između ostalog, i do jače prepoznatljivosti pojedinačnih mirovinskih društava u javnosti, doprinijeti dinamičnosti i kompetitivnosti na tržištu, i potaknuti kreativnost pri strukturiranju i provedbi aktivnosti uz povećanje njihova obuhvata i dosega (populacije, geografske pokrivenosti, korištenih medijskih kanala i sl.)

6. *Financiranje provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti*

Od mirovinskih društava se očekuje da za osnaživanje financijskog opismenjavanja izdvoje primjereni budžet koji je u skladu s njihovim godišnjim prihodima i tržišnim udjelom. Upotreba sredstava treba biti razborita i s ciljem postizanja optimalnog učinka, a sve u skladu s dugoročnom strategijom provođenja aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti.

7. *Izveštavanje o provođenju aktivnosti usmjerenih na osnaživanje financijske pismenosti*

Mirovinska društva trebala bi do 15. ožujka svake godine izvijestiti Hanfu o aktivnostima koje su u protekloj kalendarskoj godini provela s ciljem osnaživanja financijskog opismenjavanja. Ti izvještaji uključuju sve informacije koje mirovinsko društvo smatra relevantnim, a izvještaji bi trebali sadržavati najmanje sljedeće:

- a) informacije o strategiji osnaživanja financijskog opismenjavanja, što podrazumijeva sve njezine elemente preporučene ovim Smjernicama, uključujući njezinu evaluaciju
- b) detaljan popis izvršenih edukativnih aktivnosti i povezanih troškova što podrazumijeva jasno diferenciranje podataka o aktivnostima provedenima samostalno te aktivnostima provedenima u suradnji s drugim dionicima, uključujući i informaciju o eventualnoj suradnji s drugim mirovinskim društvima
- c) ukupan iznos koji je mirovinsko društvo uložilo u osnaživanje financijske pismenosti te koliki je to postotak u odnosu na ukupne prihode mirovinskog društva ostvarene u prethodnoj kalendarskoj godini
- d) podatke o broju sudionika, odnosno osobama obuhvaćenima aktivnostima osnaživanjima financijske pismenosti, gdje je moguće pratiti takav obuhvat, te procjenu povezanosti između izvršenih aktivnosti i broja osoba koje samostalno izabiru obvezni mirovinski fond ili mijenjaju potkategoriju fonda i povezanost izvršenih aktivnosti i broja upita ili pritužbi članova fonda kojim društvo upravlja.

Hanfa će analizirati dostavljene izvještaje te po potrebi poslati mirovinskim društvima informacije i zapažanja o analiziranim izvještajima, a javnost obavijestiti o postupanjima mirovinskih društava vezanima uz osnaživanje financijske pismenosti.

Prijelazne i završne odredbe

Mirovinska društva su dužna poduzeti sve potrebne aktivnosti radi usklađenja svojeg poslovanja s ovim Smjernicama.

Iznimno od točke 7. ovih Smjernica, mirovinska društva trebaju u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovih Smjernica, Hanfu izvijestiti o aktivnostima koje su provela u 2019. godini s ciljem osnaživanja financijskog opismenjavanja, a izvještaj bi trebao sadržavati podatke iz točke 7. podtočaka b) do d) ovih Smjernica.

Hanfa će ove Smjernice po potrebi revidirati.

Ove Smjernice se objavljuju na internetskoj stranici Hanfe te stupaju na snagu danom objave.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr.sc. Ante Žigman

KLASA: 011-02/20-03/01
URBROJ: 326-01-70-72-20-02
Zagreb, 10. lipnja 2020.