

## Matrica rizika za potrošače

### Glavni rizici za korisnike usluga osiguranja i leasinga te članove mirovinskih fondova u 2026.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) i ove godine izrađuje pregled glavnih izvora rizika kojima su tijekom godine izloženi korisnici financijskih usluga. Riječ je o rizicima povezanim s osiguranjem, leasingom i mirovinskom štednjom, odnosno uslugama i proizvodima koje mnogi građani svakodnevno koriste ili u vezi s njima donose važne životne odluke<sup>1</sup>.

Grafički i tekstualni prikaz rizika pruža pregled najvažnijih trendova i mogućih problema povezanih s načinom na koji pružatelji financijskih usluga posluju u tim sektorima. Kao i prethodnih godina, rizici su procijenjeni prema dvama ključnim kriterijima:

- kolika je vjerojatnost da se određeni rizik ostvari
- koliki bi mogao biti njegov utjecaj na korisnike pojedine financijske usluge .

Na taj način pregled pomaže građanima da bolje razumiju koji su rizici trenutno izraženiji i kakve bi posljedice mogli imati.

Rizici za potrošače mogu dolaziti iz nekoliko izvora:

- postupanja društava i njihove distribucijske mreže
- stavova i ponašanja samih potrošača (bihevioralni aspekti)
- raznih vanjskih čimbenika (poput inflacije, geopolitičke situacije, funkcioniranja pravosuđa i slično)
- prelaska na održivo financiranje.

Rizici su procijenjeni na temelju viđenja različitih dionika:

- pružatelja usluga (društava za osiguranje, leasing društava i mirovinskih društava)<sup>2</sup>
- korisnika usluga, odnosno potrošača<sup>3</sup>
- Hanfe (stručna procjena djelatnika Hanfe<sup>4</sup>).

Takav pristup umanjuje mogućnost subjektivnog ocjenjivanja rizika i omogućuje uravnoteženu procjenu. Odgovori iz svih triju izvora imaju jednaku važnost te su objedinjeni kako bi se dobila jednoznačna ocjena za svaki pojedini rizik. Važno je naglasiti da rizici nisu ocijenjeni za pojedino društvo ili konkretan proizvod. Ocjene su izrađene za cijele segmente financijskog

---

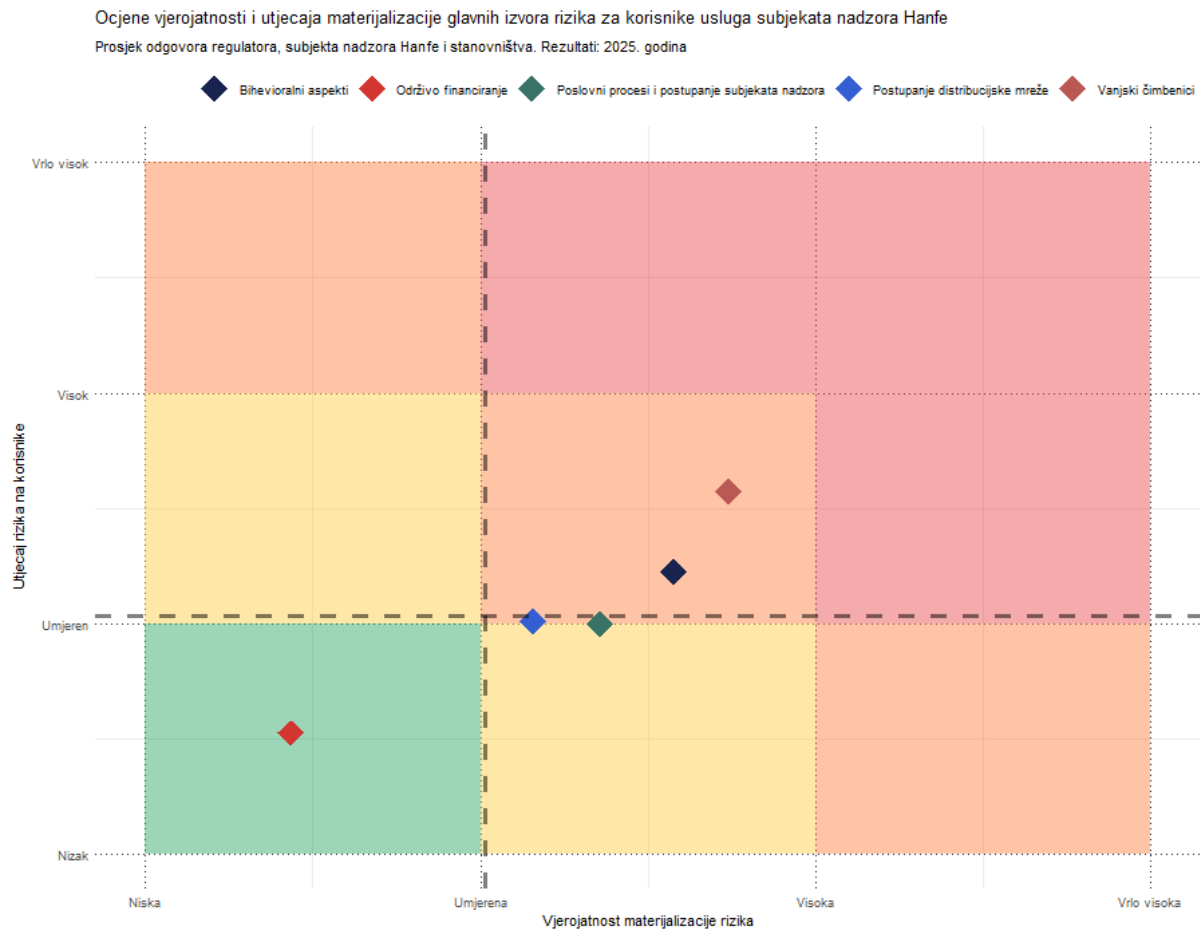
<sup>1</sup> Navedeni segmenti financijske industrije izabrani su za ovu analitičku aktivnost zbog svoje materijalne važnosti i broja korisnika usluga.

<sup>2</sup> Pojedinačni odgovori na anketne upitnike koje su dostavljala društva agregirani su na razini cijele pojedinačne industrije, a društva su dostavljala odgovore samo za ono područje kojim se bave (npr. društva za osiguranje samo za tržište osiguranja).

<sup>3</sup> Anketno ispitivanje provedeno je telefonskim putem u prosincu 2025. na uzorku od 500 punoljetnih građana Republike Hrvatske. Kod definiranja uzorka (radi osiguravanja njegove reprezentativnosti) uzete su u obzir spolna, dobna i obrazovna struktura anketiranih osoba te teritorijalna zastupljenost po odabranim regijama.

<sup>4</sup> Procjena je rađena u suradnji više organizacijskih jedinica Hanfe, a temeljena je na analizi predstavljanja i drugih obraćanja Hanfi, nadzornih aktivnosti Hanfe te kontinuiranog praćenja trendova na financijskim tržištima.

tržišta (osiguranje, leasing i mirovinsko osiguranje) kako bi građani dobili širu sliku stanja na tržištu.



Napomena: Kretanje ocjena pokazuje njihovu promjenu od 2025. do 2026. godine. Zeleno označeno područje označava najnižu razinu rizika, žuto umjerenu, narančasto visoku, a crveno najvišu razinu rizika. Isprekidana horizontalna i vertikalna linija prikazuju prosjek. Vanjsko okruženje odnosi se na makroekonomsko okruženje, pravni okvir i slično, a bihevioralni aspekti uključuju i financijsku pismenost. Odgovori stanovništva odnose se samo na vjerojatnost materijalizacije rizika. U odgovoru o postupanju distribucijske mreže nisu uključena leasing društva.

Izvor: Hanfa, društva za osiguranje, leasing društva, mirovinska društva, anketa potrošača

Ukupni rezultati analize za 2026., kao i prethodnih godina, pokazuju da nije prepoznat nijedan rizik koji bi imao vrlo visoku vjerojatnost nastanka i vrlo snažan utjecaj na korisnike obuhvaćenih financijskih usluga. Stoga **u promatranim sektorima trenutačno nisu prepoznate ozbiljne ili sustavne poteškoće koje bi mogle predstavljati značajnu prijetnju interesima građana** kao korisnika osiguranja, leasinga ili mirovinske štednje.

Glavni izvori rizika ostali su isti kao i prethodne godine. Riječ je ponajprije o **vanjskim čimbenicima, poput globalnih gospodarskih i geopolitičkih kretanja, te o bihevioralnim aspektima, odnosno načinu na koji sudionici tržišta donose odluke i postupaju u praksi.**

U uvjetima **pojačane geopolitičke nestabilnosti i neizvjesnosti na međunarodnoj razini** takva kretanja mogu nepovoljno utjecati na gospodarsku situaciju i financijska tržišta, a posredno i na odnos između pružatelja financijskih usluga i njihovih korisnika. Primjerice,

inflacijski pritisci i rast cijena pojedinih dobara i usluga smanjuju raspoloživi dohodak građana te mogu utjecati na njihove financijske odluke i potražnju za određenim financijskih uslugama, ali i stupanj njihove zaštite kada je riječ o osiguranju (rizik podosiguranja). Uz to, važan izvor rizika i dalje je **digitalizacija poslovanja financijskih institucija**. Iako ona donosi veću dostupnost i bržu uslugu, otvara i pitanja zaštite osobnih podataka te kibernetičke sigurnosti.

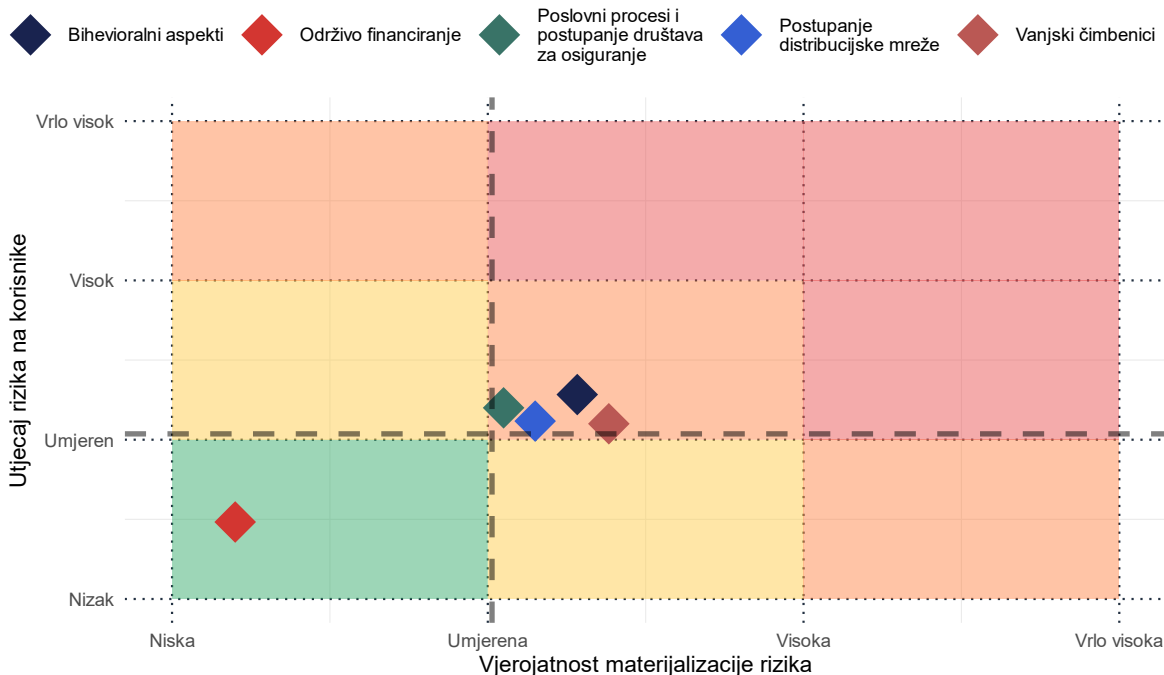
U ovoj skupini rizika posebno se ističe i važnost **pravodobnog i učinkovitog ostvarivanja prava potrošača**. To uključuje pravo na jasne informacije i odgovore pružatelja usluga, mogućnost podnošenja pritužbe ili prigovora, kao i korištenje drugih načina rješavanja sporova, poput mirenja ili sudskog postupka. U tom kontekstu važno je naglasiti napore i inicijative koje se na državnoj razini provode radi poticanja alternativnih načina rješavanja sporova, a koji u području financijskih usluga mogu biti posebno učinkoviti zbog svoje brzine, jednostavnosti i pristupačnosti za građane.

Rizici povezani s načinom na koji građani donose financijske odluke i ove su godine prepoznati kao oni koji imaju visoku vjerojatnost pojave i mogu imati značajan utjecaj na korisnike financijskih usluga. Ponajprije je riječ o razini financijske pismenosti, koja ne znači samo poznavanje osnovnih financijskih pojmova, nego i sposobnost primjene tog znanja u praksi, odgovorno donošenje odluka te razumijevanje rizika. Važnu ulogu ima i razina povjerenja građana u financijske institucije jer percepcija sigurnosti i pouzdanosti može utjecati na njihove odluke i očekivanja. Navedeno potvrđuje koliko su važne aktivnosti usmjerene na jačanje financijske pismenosti, koje kontinuirano provode različiti dionici, uključujući i Hanfu. Riječ je o dugoročnom i zahtjevnom procesu, čiji se rezultati često vide tek nakon određenog vremena, no od takvih aktivnosti ne smije se odustati. Izazov dodatno povećava činjenica da su građani vrlo raznolika skupina, razlikuju se prema dobi, predznanju, interesima i načinu informiranja. Usto, ubrzana digitalizacija financijskih usluga pokazuje da danas, uz financijsku pismenost, postaje sve važnija i ona digitalna, pa i medijska. Važno je naglasiti i da sam zakonodavni okvir, koliko god bio kvalitetan, nije dovoljan da u potpunosti spriječi nedorazume i prijeponu između pružatelja i korisnika financijskih usluga. **Zato su, uz propise, ključni i informiranost, razumijevanje te odgovorno postupanje svih sudionika tržišta.**

U poslovnim procesima i načinu postupanja pružatelja financijskih usluga, kao i u njihovim prodajnim i distribucijskim mrežama, i dalje postoji prostor za unaprjeđenje. **Hanfa smatra da bi dodatnim poboljšanjem internih postupaka i komunikacije s korisnicima pružatelji usluga mogli smanjiti vjerojatnost nedorazuma i prijepona.** To se, primjerice, odnosi na jasnije i razumljivije informiranje prije sklapanja ugovora, transparentnije prikazivanje uvjeta i troškova, pravodobno odgovaranje na upite korisnika te jednostavnije i brže postupke ostvarivanja prava iz ugovora. Takav pristup koristi i korisnicima i samim društvima kroz jačanje povjerenja, bolju reputaciju te učinkovitije poslovanje, uz manje opterećenje kod rješavanja pritužbi i dodatne komunikacije s klijentima.

Zbog posebne uloge koju distribucijska mreža ima u području osiguranja, razumljivo je da je taj segment posebno naglašen upravo na tom tržištu. **Način na koji se proizvodi nude i objašnjavaju korisnicima često je presudan za njihovo razumijevanje prava i obveza koje preuzimaju.** Hanfa i u tom području prepoznaje mogućnosti za daljnje unaprjeđenje, neovisno o tome radi li se o prodaji putem zastupnika, posrednika ili drugih kanala distribucije.






## Ocjene vjerojatnosti i utjecaja materijalizacije glavnih rizika na korisnike usluga osiguranja Prosjeck odgovora regulatora, društava za osiguranje i stanovništva



Napomena: Zeleno označeno područje označava najnižu razinu rizika, žuto umjerenu, narančasto visoku, a crveno najvišu razinu rizika. Isprekidana horizontalna i vertikalna linija prikazuju prosjek, dok obojane horizontalne linije prikazuju ocjene stanovništva. Vanjsko okruženje odnosi se na makroekonomsko okruženje, pravni okvir i slično, a bihevioralni aspekti uključuju i financijsku pismenost. Odgovori stanovništva odnose se samo na vjerojatnost materijalizacije rizika.  
Izvor: Hanfa, društva za osiguranje, anketa potrošača

Rizik povezan s održivim financiranjem i ove je godine ocijenjen kao relativno nizak, i prema vjerojatnosti pojave i prema mogućem utjecaju na korisnike financijskih usluga.

Ipak, očekuje se da će njegova važnost postupno rasti, osobito u području osiguranja, a djelomično i kod ulaganja mirovinskih fondova. To znači da će pitanja povezana s održivošću, klimatskim rizicima i načinom ulaganja sredstava imati sve veći utjecaj na proizvode i usluge koji se nude građanima, kao i na informacije koje će im biti dostupne pri donošenju financijskih odluka.

Izvor rizika	Istaknuti rizici i nepovoljni ishodi za potrošače	Ocjena
 <p>Bihevioralni aspekti</p>	<p>nedovoljno razumijevanje proizvoda i rizika niska razina povjerenja manjak digitalne i medijske pismenosti</p>	<p>Povišeno umjeren</p>
 <p>Vanjski čimbenici</p>	<p>geopolitička i makroekonomska neizvjesnost inflacija i pad raspoloživog dohotka smanjena potražnja za uslugama rizik podosiguranja kibernetički i podatkovni rizici</p>	<p>Povišeno umjeren</p>
 <p>Poslovni procesi i postupanja pružatelja usluga</p>	<p>sporost i neučinkovitost u rješavanju pritužbi nejasna komunikacija složeni postupci ostvarivanja prava povećan rizik prijepora</p>	<p>Povišeno umjeren</p>
 <p>Postupanje i prakse distribucijske mreže</p>	<p>nejasni uvjeti i troškovi neusklađenost proizvoda s potrebama rizici digitalnih kanala prodaje nesporazumi pri sklapanju ugovora</p>	<p>Povišeno umjeren</p>
 <p>Održivo financiranje</p>	<p><i>ograničeno razumijevanje ESG obilježja neusklađena očekivanja korisnika rastući utjecaj klimatskih čimbenika</i></p>	<p>Nizak</p>