

HIFE

Hrvatski institut za financijsku edukaciju

Standardi savjetodavnih usluga

Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.
Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti Hrvatskog instituta za financijsku edukaciju i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta.

Trebate savjet od financijske institucije ili kreditnog posrednika? Zatražite ga, ali pazite da prije nego zatražite savjet provjerite hoće li se preporuka temeljiti na:






- razmatranju isključivo vlastitog izbora proizvoda ili
- širokog izbora proizvoda diljem tržišta

Kako bi bili sigurni da ćete dobiti što bolji savjet preporuka

je da savjet zatražite od neovisnog savjetnika. Neovisan savjetnik će razmotriti dovoljno velik broj ponuda stambenih potrošačkih kredita dostupnih na tržištu koje odgovaraju vašim potrebama, financijskoj situaciji i osobinama.

Neovisni savjetnici ne primaju naknade od kreditnih institucija, a da li je kreditni posrednik neovisan ili nije o tome vas je dužan obavijestiti.

Što trebam znati prije nego dobijem savjetodavnu uslugu ili prije sklapanja ugovora o pružanju savjetodavnih usluga?

AKTIVNOSTI	ŠTO TREBAM ZNATI?
 Pravila poslovnog ponašanja	<ul style="list-style-type: none"> · Pravila postupanja: pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno · Što je najvažnije? Prava i interesi potrošača Na čemu se temelji odluka ili savjet? · na informacijama o okolnostima vezanim uz potrošača · posebnim zahtjevima koje je potrošač dao na znanje · na razumnim pretpostavkama o rizicima u odnosu na potrošačev položaj tijekom trajanja ugovora o stambenom potrošačkom kreditu · osobnoj financijskoj situaciji potrošača · preferencijama i ciljevima potrošača · razmotrenom dovoljno velikom broju ugovora o stambenom potrošačkom kreditu u svojem rasponu proizvoda · postupanju koje je u najboljem interesu potrošača · Ovisi li primanja savjetnika o prodanim proizvodima? Ne!
 Znanje i stručnost ¹	<ul style="list-style-type: none"> · Savjetnik treba imati: · odgovarajuću razinu znanja i · odgovarajuću razinu stručnosti.
 Dokaz da je kreditni posrednik neovisan	<ul style="list-style-type: none"> · razmotren je dovoljno velik broj ponuda stambenih potrošačkih kredita dostupnih na tržištu, a odgovaraju potrebama, financijskoj situaciji i osobinama potrošača i · ne primaju naknadu od kreditne institucije za pružene savjetodavne usluge
 Što ako je procijenjeni rizik za potrošača previsok?	<ul style="list-style-type: none"> · dužni su na taj rizik upozoriti potrošača
 U kojoj formi se daje savjet?	<ul style="list-style-type: none"> · u pisanom obliku · na drugom trajnom mediju

RIZICI I KAKO IH UBLAŽITI!



- ✓ *Odlučili ste se posavjetovati sa stručnjakom oko vaše odluke o sklapanju ugovora o kreditu. Postoji rizik da savjetnik nije neovisan od trgovca u pružanju savjetodavnih usluga i to vas brine.*
- ✓ *Možete provjeriti na način da tražite informaciju o neovisnosti kreditnog posrednika od trgovca. Neovisnost dokazuju činjenicom da od kreditne institucije ne primaju naknadu za prodane usluge i to su vam dužni potvrditi. Zatražite informaciju o neovisnosti kreditnog posrednika od trgovca.*

¹Odnosi se na osoblje kreditne institucije i kreditnog posrednika, koji posluju na temelju Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju, na poslovima osmišljavanja, ponude ili odobravanja ugovora o stambenom potrošačkom kreditu te pružanja usluga kreditnog posredovanja ili pružanja savjetodavnih usluga