

Matrica rizika za potrošače

Glavni rizici za korisnike usluga osiguranja i leasinga i članove mirovinskih fondova u 2025.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) izradila je početkom 2023. i 2024. pregled glavnih izvora rizika kojima su tijekom tih godina mogli biti izloženi korisnici usluga osiguranja. Grafički i tekstualni prikaz tih rizika poslužio je Hanfi, društvima za osiguranje, korisnicima usluga osiguranja te drugim dionicima (npr. medijima, akademskoj zajednici) kao izvor informacija o osnovnim trendovima i rizicima s kojima se korisnici usluga osiguranja mogu susresti. S namjerom širenja izrade matrice rizika i za druge pružatelje financijskih usluga Hanfa je ove godine osim za sektor osiguranja izradila matricu i za još dva važna segmenta financijske industrije: leasing tržište i mirovinska društva. Ti segmenti industrije izabrani su za ovu analitičku aktivnost zbog svoje materijalne važnosti i broja korisnika usluga. I ove su godine rizici i izvori rizika prikazani uzimajući u obzir dva kriterija: vjerojatnosti nastanka / realizacije određenog rizika te značajnosti utjecaja te materijalizacije na korisnike određene financijske usluge. Rizici za potrošače mogu dolaziti iz nekoliko izvora (postupanje društava i distribucijske mreže, bihevioralni aspekt, održivo financiranje i razni vanjski čimbenici), a procijenjeni su na temelju viđenja različitih dionika: pružatelja usluga (društva za osiguranje, leasing društva i mirovinska društva)¹, korisnika usluga / potrošača² i Hanfe (stručna procjena djelatnika Hanfe³). Takvim pristupom umanjena je mogućnost jednoznačnog i subjektivnog ocjenjivanja, odnosno procjene rizika. Odgovori iz sva tri izvora imaju jednaku važnost, odnosno tretirani su s identičnim ponderom, te su integrirani za potrebe izrade agregiranih rezultata, odnosno jednoznačnih ocjena za svaki rizik. Rizici nisu ocijenjeni za pojedino društvo ili proizvod, već za svaki promatrani segment financijskog tržišta kao cjeline (osiguranje, leasing, 2. i 3. stup mirovinskog osiguranja).

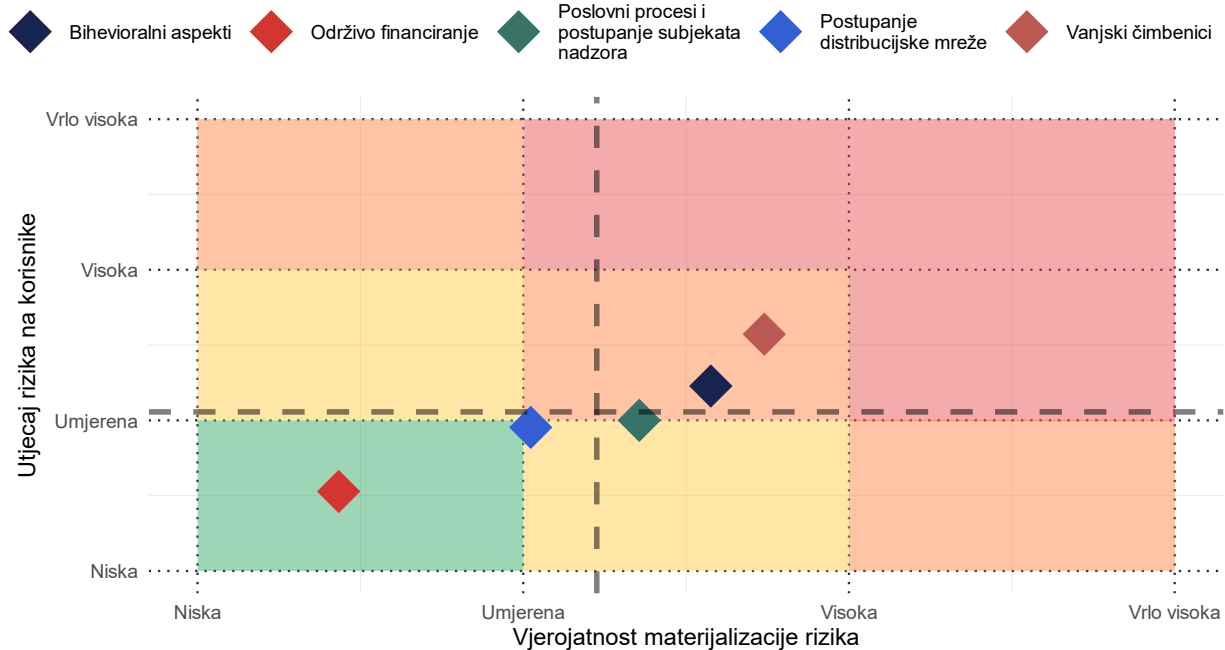
¹ Pojedinačni odgovori na anketne upitnike koje su dostavljala društva agregirani su na razini cijele pojedinačne industrije, a društva su dostavljala odgovore samo za ono područje kojim se bave (npr. društva za osiguranje samo za tržište osiguranja).

² Anketno ispitivanje provedeno je telefonskim putem u prosincu 2024. 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.

³ Procjena je rađena u suradnji više ustrojbenih jedinica Hanfe, a temeljena je na analizi predstavljenih i drugih obraćanja Hanfi, nadzornim aktivnostima Hanfe te kontinuiranom praćenju trendova na financijskim tržištima.

Ocjene vjerojatnosti i utjecaja materijalizacije glavnih rizika na korisnike usluga subjekata nadzora Hanfe

Prosjeak odgovora regulatora, subjekata nadzora Hanfe i stanovništva



Napomena: Zeleno označeno područje označava najnižu razinu rizika, žuto umjerenu, narančasto visoku i 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. U odgovoru o postupanju distribucijske mreže nisu uključena leasing društva.

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

Općenito, glavno je obilježje i najvažniji ishod ove analitičke aktivnosti taj da za 2025., kao i prethodnih godina, nije prepoznat nijedan rizik koji bi imao vrlo visoku vjerojatnost nastanka i/ili vrlo visok utjecaj na korisnike obuhvaćenih financijskih usluga. Navedeno ukazuje na to kako ne postoje signifikantne ili sistemski značajne poteškoće koje bi mogle uzrokovati jednako znatne prijetnje korisnicima i njihovim interesima.

Kao osnovni izvori rizika utvrđeni su vanjski čimbenici i bihevioralni aspekti. Navedeno je razumljivo i jednostavno objašnjivo izazovnim stanjem i nepredvidivim ishodom globalne geopolitičke situacije, a koja ima neposredan utjecaj na zbivanja na financijskim tržištima te time i na korisnike financijskih usluga. U to spadaju i utjecaj ubrzane penetracije digitalizacije u poslovanje financijskih institucija i u njihov odnos s klijentima, potencijalna zlouporaba osobnih podataka, mogućnosti kibernetičkih napada te utjecaj geopolitičke situacije na svjetska i domaća makroekonomska kretanja (uključujući i na inflatorne pritiske).

Sve navedeno ima određen utjecaj na segmente financijske industrije obuhvaćene ovom vježbom, i to primarno na potražnju za tim uslugama, posebno onima koje nisu zakonom obavezne (primjerice, u uvjetima povišene inflacije smanjuje se realni raspoloživ dohodak za ugovaranje usluga osiguranja i leasing financiranja, a ona utječe i na učestalost i visinu uplata u 3. stup mirovinskog osiguranja). Dodatno, tržišne neizvjesnosti i volatilnosti značajno se odražavaju i na ulaganje i realne prinose mirovinskih fondova, što utječe na očekivanja i zabrinutost članova mirovinskih fondova.

U grupi tih rizika potrebno je istaknuti i važnost efikasnosti i brzine ostvarivanja prava potrošača / korisnika usluga, neovisno o tome radi li se o mogućnostima primanja pojašnjenja i odgovora te rješavanja prijedora s pružateljem kroz komunikaciju i institut pritužbe / prigovora ili o drugim mogućnostima rješavanja sporova (mirenje, sudski postupak).

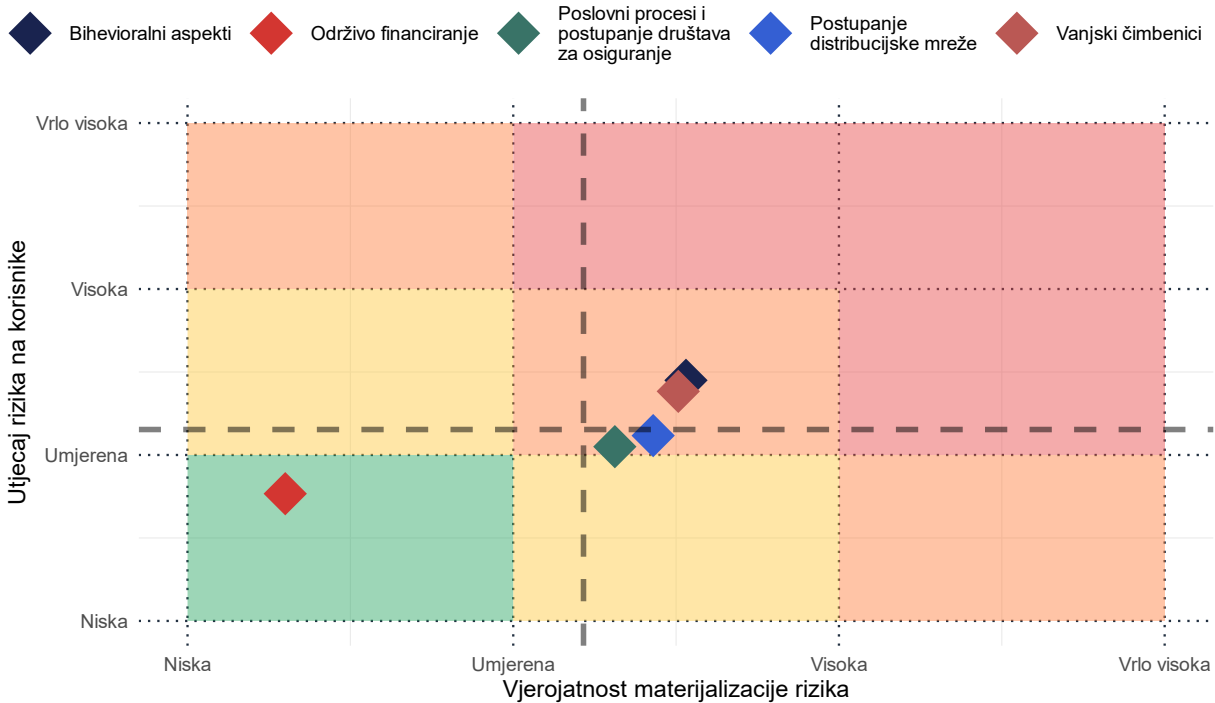
Rizici koji proizlaze iz bihevioralnih karakteristika korisnika financijskih usluga i ove su godine prepoznati kao rizici s visokom vjerojatnošću materijalizacije i utjecajem na korisnike. Ti rizici povezani su prvenstveno s razinom financijske pismenosti (koja podrazumijeva posjedovanje ne samo financijskog znanja, nego i vještina te stavova i ponašanja) te percepcijom koju korisnici usluga imaju prema pružateljima usluga (povjerenje u financijske institucije). Glavno je obilježje te vrste rizika to da je riječ o rizicima s izraženom subjektivnom komponentom, na koju je ponekad izrazito zahtjevno i kompleksno utjecati. Primjerice, osobe sa znatnom razinom financijskog znanja mogu donositi odluke koje se ne mogu opisati kao racionalno financijsko ponašanje, dok osobe koje od financijske institucije primaju željenu i primjerenu uslugu ne moraju ujedno imati i povjerenje u tu istu instituciju i sl. Pritom je podizanje razine financijske pismenosti i jačanje povjerenja u financijske institucije dugoročan postupak, koji također ovisi o mnogo čimbenika. On je posebno zahtjevan u kontekstu sve intenzivnijeg korištenja digitalnih financijskih usluga s obzirom na općenito nedovoljno visoku razinu kako financijske tako i digitalne pismenosti potrošača, ali i moguće nedovoljne pažnje i iskustva pružatelja financijskih usluga s obzirom na specifičnost tog kanala pružanja usluga. Naime, jačanje digitalnog kanala koji se u financijskom sektoru sve učestalije koristi za informiranje o proizvodima, prodaju, komunikaciju, a također i za sklapanje ugovora dodatno potencira rizik nedostatka pravovremenog, transparentnog i primjerenog predugovornog informiranja o financijskim proizvodima, a što je jedan od glavnih uzroka prijedora između pružatelja i korisnika financijskih usluga. Sve navedeno ukazuje ne samo na svrhovitost provođenja raznih aktivnosti u području financijskog opismenjavanja nego i na opravdanost razvoja i primjene regulative iz područja financijskih usluga kojoj je u fokusu informiranje potrošača / korisnika financijske usluge prije stupanja u poslovni odnos s pružateljem usluge.

Što se tiče poslovnih procesa pružatelja usluge i prodajne / distribucijske mreže, iako navedeni rizici nisu prepoznati kao rizici od sistemske važnosti, njihov položaj u matrici rizika ukazuje na to da u tom segmentu postoji znatan prostor za napredak. Navedeno se ponajprije odnosi na korporativnu kulturu određenog društva i stupanj usmjerenosti prema klijentu i njegovu korisničkom iskustvu, posebno u kontekstu pružanja digitalnih financijskih usluga, te razvijenost poslovnih procesa koji su neposredno povezani s korisnicima (npr. obrada odštetnih zahtjeva u osiguranju, brzina i transparentnost komunikacije i sl.). Unaprjeđenjem tih procesa pružatelji usluga mogli bi posredno djelovati ne samo na korisničku percepciju već i na vlastitu reputaciju.

S obzirom na specifičnosti, raznolikost i važnost distribucijske mreže u segmentu osiguranja razumljivo je kako su poslovni procesi distribucijske mreže na tom području izraženiji te kako su rizici za korisnike osiguranja povezani s tim poslovnim procesima vidljiviji. Navedeno je razvidno iz sljedećeg prikaza, a koji se odnosi samo na segment osiguranja:

Ocjene vjerojatnosti i utjecaja materijalizacije glavnih rizika na korisnike usluga osiguranja

Prosjek odgovora regulatora, društava za osiguranje i stanovništva



Napomena: Zeleno označeno područje označava najnižu razinu rizika, žuto umjerenu, narančasto visoku i 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, društava za osiguranje, anketa potrošača

Rizik povezan s održivim financiranjem prepoznat je, kao i u protekloj godini, kao rizik relativno najnižeg stupnja i po vjerojatnosti materijalizacije i po utjecaju. Neovisno o tome, vjerojatno je kako će zbivanja povezana s održivim financiranjem već u kratkom roku dovesti do povećanog interesa za tu tematiku i jače vidljivosti tog rizika u kontekstu potrošačkog iskustva. Također, može doći i do prijedora s pružateljima financijskih usluga, posebno u kontekstu mogućeg zavaravajućeg zelenog marketinga financijskih usluga, ali i odnosa ciljeva održivosti i investicijskog cilja ostvarivanja zadovoljavajućeg povrata (kroz snažniju ponudu *unit-linked* proizvoda vezanih uz „zelene“ investicijske fondove ili izraženija ulaganja mirovinskih fondova vezana uz zelenu gospodarsku transformaciju).

Izvor rizika		Istaknuti rizici i nepovoljni ishodi za potrošače	Ocjena
	Vanjski čimbenici	geopolitička i makroekonomska neizvjesnost sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača/pravni okvir digitalizacija financija i povezana sigurnost	Visok
	Financijska pismenost	nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge nepoznavanje ugovornih prava i obaveza potrošača tematika rješavanja sporova	Visok
	Postupanja i prakse distribucijske mreže	informiranje kod digitalne distribucije nuđenje neprimjerenih proizvoda (kod osiguranja)	Umjeren
	Poslovni procesi i postupanja pružatelja usluga	neprimjerena komunikacija s potrošačima cijena i troškovi (npr. rata premije, kamatna stopa kod leasinga)	Umjeren
	Održivo financiranje	greenwashing	Nizak