HANFA
HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA

PREDSTAVKE KORISNIKA FINANCIJSKIH USLUGA

BROJ VI srpanj, 2026.

godina 2025.



Predstavke korisnika financijskih usluga

2025.

Broj VI, srpanj 2026.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

Adresa: Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb

Telefon centrale: +385 1 6173 200

Telefaks: +385 1 4811 406

WEB: www.hanfa.hr

ISSN: 2787-8007

Molimo korisnike ove publikacije da prilikom korištenja podataka obvezno navedu izvor.

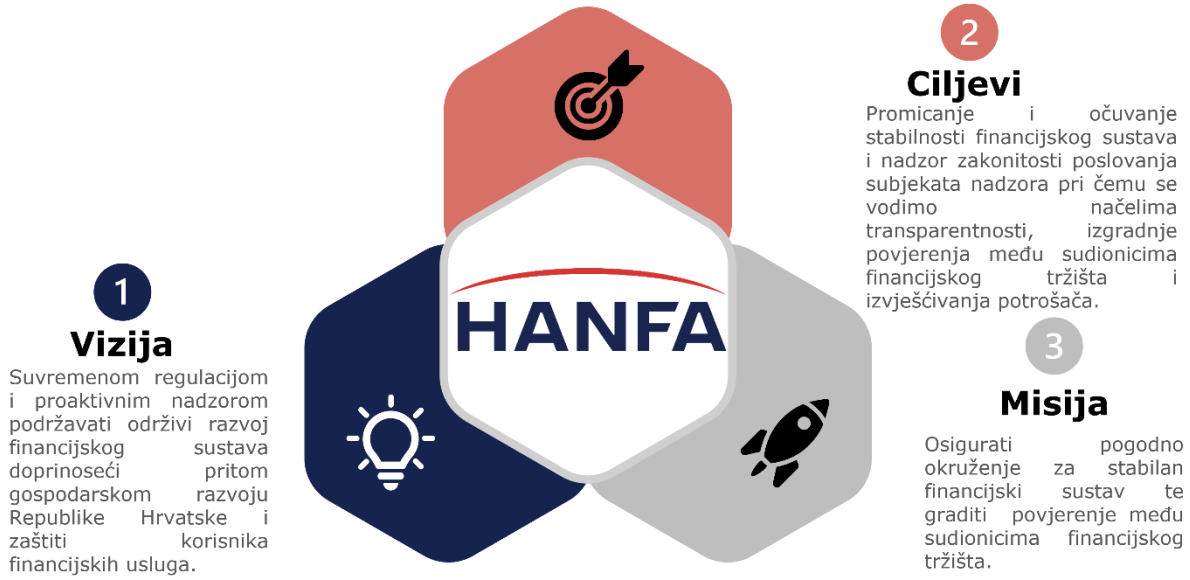
SADRŽAJ

1. Uvodno 1
2. Predstavke potrošača na subjekte sektora financijskih usluga 4
2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja 9
2.1.1. Predstavke upućene Hanfi na pružanje usluga osiguranja 9
2.1.2. Prigovori i pritužbe koje su zaprimila društva za osiguranje 13
3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki 16
3.1. Nadzorni postupci povezani s predstavkama dostavljenim Hanfi 18
3.2. Preporuke 19
3.3. Edukativni / informativni tekstovi za potrošače 20
3.4. Matrica rizika za potrošače 22
3.5. Normativne aktivnosti povezane s neposrednim postupanjem prema potrošačima 24

1. Uvodno

Misija je Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: Hanfa) osigurati pogodno okruženje za stabilan financijski sustav, graditi povjerenje među sudionicima financijskog tržišta te ujedno poticati jačanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama financijskih proizvoda i usluga. Pritom Hanfa posebnu pažnju pridaje zaštiti kolektivnih interesa korisnika financijskih usluga kroz svoje nadzorno i regulatorno postupanje, ali i provođenjem edukativnih aktivnosti usmjerenih na podizanje razine financijske pismenosti korisnika usluga i šire javnosti. To uključuje kontinuirane edukacije ciljnih skupina i šire javnosti, samostalno i u suradnji s drugim sudionicima u tom području, te komunikaciju s potrošačima kroz upite i postupanje po njihovim predstavkama.

Slika 1. Vizija, misija i ciljevi Hanfe



Izvor: Hanfa

Hanfa zaprima predstavke korisnika financijskih usluga, fizičkih i pravnih osoba, koje se odnose na područje osiguranja, tržišta kapitala, leasinga, faktoringa, investicijskih fondova, mirovinskih fondova, mirovinskih osiguravajućih društava i investicijskih društava te djelatnosti pružanja usluga povezanih s virtualnom imovinom. Predstavke mogu biti dostavljene u pisanom obliku neposredno (urudžbiranjem ili usmeno na zapisnik) ili poštom, telefaksom i elektroničkom

poštom (potrosaci@hanfa.hr) te preko obrasca na internetskoj stranici Hanfe, a Hanfi ih mogu proslijediti i druge državne institucije. U slučaju zaprimanja predstavke koja se ne odnosi na djelokrug i nadležnost Hanfe, podnositelja predstavke obavještava se o nenadležnosti Hanfe ili se, ako je moguće, predstavka prosljeđuje nadležnom tijelu. Predstavke iz svih područja nadležnosti Hanfe rješavaju se centralizirano u Uredu za praćenje zaštite potrošača i edukaciju. Hanfa postupa po svakoj zaprimljenoj predstavci na način da provjerava navode iz predstavke, po potrebi zatraži relevantnu dokumentaciju i očitovanje subjekta nadzora na kojeg se predstavka odnosi te dostavlja odgovor podnositelju predstavke u roku od 30 dana od njezina zaprimanja.

Slika 2. Postupak obrade predstavki korisnika financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Odgovaranje na predstavke i njihova analiza jedan je od alata praćenja zaštite potrošača, pri čemu je postupanje po pojedinačnim predstavkama u pravilu model naknadnog, a ne preventivnog djelovanja. Broj primljenih predstavki protiv određenog subjekta nadzora ili određenog dijela financijskog sektora nije nužno relevantan pokazatelj postojanja sustavnih nepravilnosti u poslovanju nekog subjekta nadzora ili dijela financijskog sektora jer zaprimljene predstavke uglavnom predstavljaju premali uzorak za donošenje generalnih zaključaka o tome. Naravno, u određenim slučajevima navodi iz pojedine predstavke ipak mogu

uputiti na postojanje određenih problema ili nedostataka u poslovnim procesima određenog subjekta nadzora ili dijela financijskog sustava. Stoga saznanja koja Hanfa dobije ovim putem mogu biti vrlo korisna za obavljanje aktivnosti iz njezina djelokruga i nadležnosti.

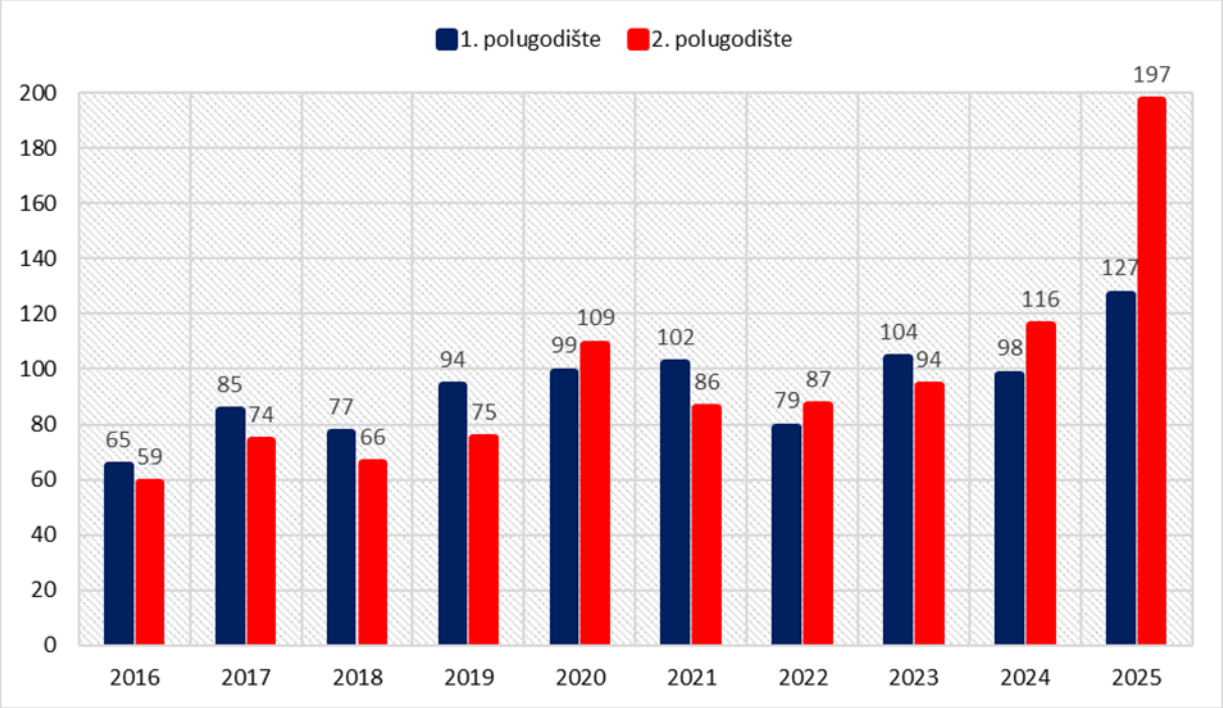
Međutim, Hanfa kao nadzorno tijelo nije ovlaštena arbitrirati u imovinsko-pravnim pitanjima u pojedinačnim slučajevima, a što je često predmet predstavki upućenih Hanfi. Navedeno je u nadležnosti pravosudnih tijela, odnosno nadležnog suda. U skladu sa zakonskim odredbama koje reguliraju nadležnost i rad Hanfe, zaštitu potrošača, odnosno korisnika financijskih usluga, Hanfa ostvaruje ponajprije kroz zaštitu kolektivnih interesa osiguranjem zakonitog i pravilnog postupanja i poslovanja subjekata koje nadzire.

2. Predstavke potrošača na subjekte sektora financijskih usluga

U 2025. nastavljen je trend rasta broja predstavki, koji je započeo krajem 2024. te su zaprimljene ukupno 324 predstavke. To je do sada najveći broj predstavki zaprimljen po godini od 2016. U odnosu na prošlu godinu radi se o porastu od 51,4 %, a u odnosu na prosječan broj predstavki po godini od 2016. (189,3) o porastu od čak 71,2 %.

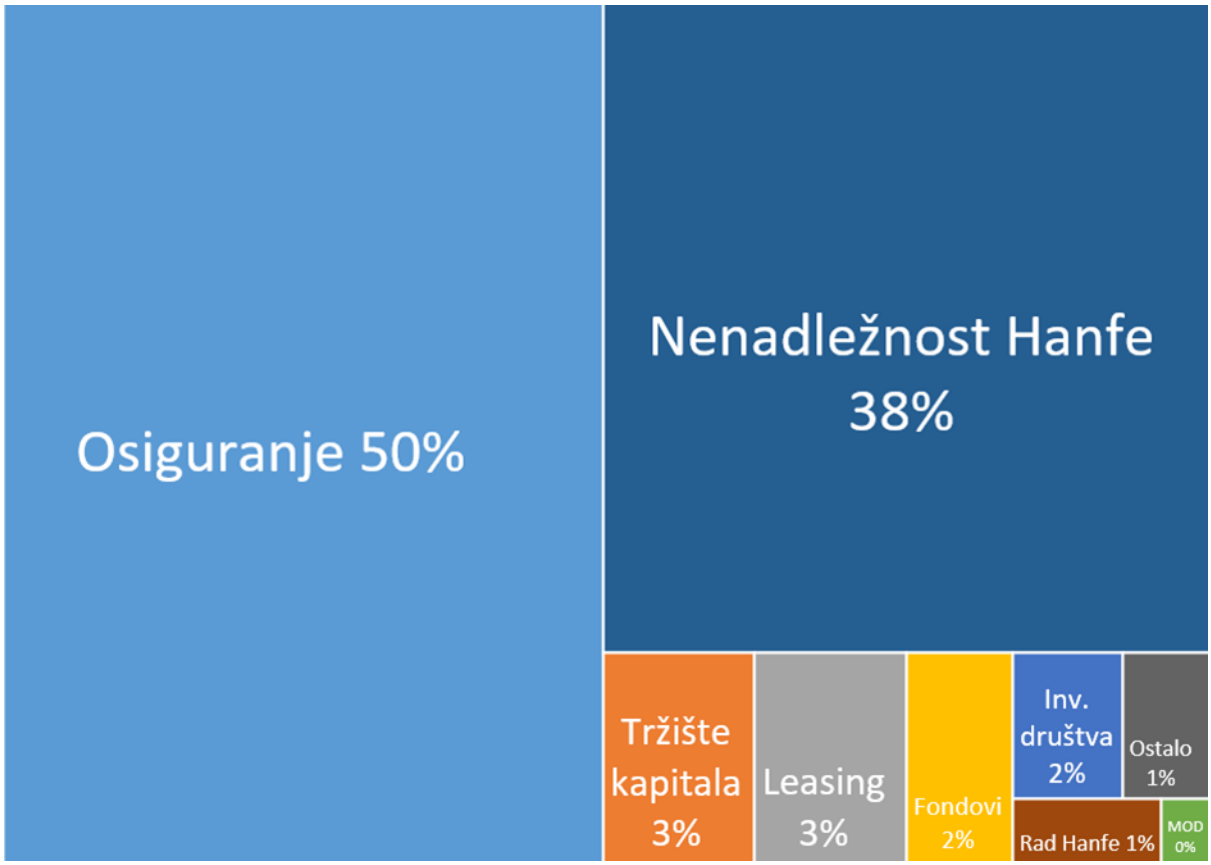
Veća prisutnost Hanfe u javnosti i snažniji fokus na zaštitu potrošača, ali i učestalo korištenje alata umjetne inteligencije od strane korisnika financijskih usluga doveli su do porasta broja zaprimljenih upita. Kampanje, digitalni kanali i medijska aktivnost uspješno su potaknuli korisnike na zaštitu svojih prava. S druge strane, visok udio upita izvan nadležnosti Hanfe pokazuje da ima prostora za daljnju edukaciju građana o njezinim stvarnim ovlastima, o čemu je već dijelom bilo govora u uvodnom dijelu.

Slika 3. Broj zaprimljenih predstavki po polugodištima (2016. – 2025.)



Izvor: Hanfa

Slika 4. Struktura zaprimljenih predstavki u 2025. prema segmentima sektora financijskih usluga



Izvor: Hanfa

Podaci iz evidencije zaprimljenih predstavki po pojedinom području tržišta financijskih usluga za 2025. pokazuju da osiguranje, s 50 % udjela (161 predstavka), ostaje područje s najviše pritužbi, čime je nastavljen trend iz prethodnih godina, uz blago smanjenje udjela u odnosu na 56 % udjela (119 predstavki) iz 2024. godine. No ukoliko se od ukupnog broja zaprimljenih predstavki u 2025. oduzme broj predstavki koje se odnose na subjekte koji nisu u nadležnosti Hanfe, udio predstavki koje se odnose na područje osiguranja u broju predstavki na subjekte nadzora Hanfe iznosio bi 80 %. Sasvim je očekivano da sektor osiguranja ima najviše pritužbi jer se te usluge svakodnevno koriste. Češća upotreba znači i više potencijalnih nesuglasica između korisnika i osiguravatelja, što izravno vodi do većeg broja predstavki.

U 2025. nastavljen je porast broja i udjela predstavki koje se odnose na subjekte koji nisu u nadležnosti Hanfe u odnosu na prethodne godine. Tako je tijekom 2023. bilo zaprimljeno 35 takvih predstavki (18 %), tijekom 2024. bilo ih je 51 (24 %),

dok su tijekom 2025. zaprimljene čak 123 takve predstavke (38 %). Te se predstavke većinom odnose na poslovanje banaka, agencija za naplatu potraživanja, teleoperatera i drugih subjekata koji nisu pod nadzorom Hanfe.

Čest je slučaj da korisnici financijskih usluga miješaju nadležnosti Hanfe i Hrvatske narodne banke. Hanfa[1] je regulator i nadzorno tijelo samo za nebankarske financijske usluge. Za prigovore na rad banaka u području bankarskih poslova nadležna je Hrvatska narodna banka[2].

Hanfa često zaprima i upite korisnika koji pogrešno vjeruju da je kupoprodaja dospjelih potraživanja oblik faktoringa pod njezinim nadzorom, odnosno da Hanfa kontrolira rad agencija za naplatu potraživanja. Međutim, prema Zakonu o faktoringu[3], ta se usluga odnosi isključivo na nedospjela novčana potraživanja iz poslovnih odnosa. S druge strane, prodaja već dospjelih dugovanja regulirana je Zakonom o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja[4], a za nadzor tog dijela poslovanja zaduženi su Hrvatska narodna banka i Financijski inspektorat.

Osim toga, kao i u 2024., primjetan je porast pritužbi povezanih s internetskim prijevarama, a posebice onih povezanih s lažnim investicijskim uslugama. Hanfa nije nadležno nadzorno tijelo za društva koja se pojavljuju u takvim obraćanjima, s obzirom na to da se radi o nereguliranim subjektima, odnosno o subjektima uključenim u prijevare, koji ni ne pružaju financijske usluge.

Nakon područja osiguranja i predstavki koje nisu u nadležnosti Hanfe, najveći udio zaprimljenih predstavki odnosi se na područje tržišta kapitala i leasinga, a koji za oba područja na razini cijele 2025. iznosi po 3 % (po 10 predstavki).

U području tržišta kapitala u odnosu na 2024. došlo je do značajnog smanjenja udjela i broja zaprimljenih predstavki, s obzirom na to da su u 2024. bile zaprimljene 24 predstavke, što je iznosilo 11 % od ukupnog broja predstavki. Radi

[1] Hanfa - o nama
[2] HNB - temeljne funkcije
[3] Zakon o faktoringu
[4] Zakon o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja

se dakle o smanjenju od 58 %, no potrebno je uzeti u obzir da u 2025., za razliku od prethodne godine, nije bilo ponovljenih predstavki u vezi s istim subjektom nadzora ili događajem od strane više podnositelja koji su podnijeli odvojene predstavke.

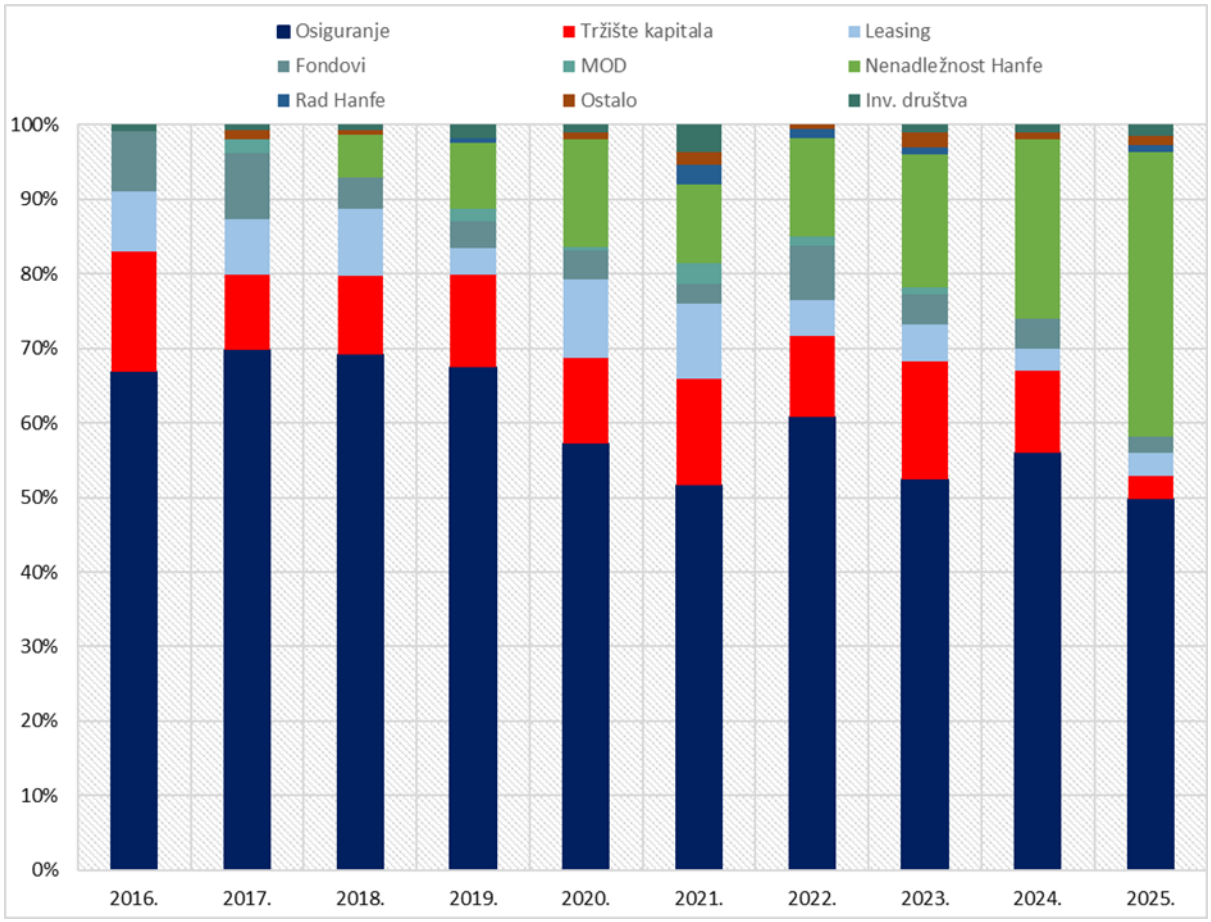
Broj pritužbi u vezi s leasingom blago je porastao u odnosu na 2024., no njihov je udio ostao stabilan. Oko 3 % pritužbi bilo je zaprimljeno godinu ranije, a gotovo isti postotak zabilježen je i sada. Klijenti su se dijelom obraćali Hanfi za pitanja izvan njezine nadležnosti, poput primjerice procjene vrijednosti vozila. Što se tiče tema povezanih s djelokrugom i nadležnošću Hanfe, pritužbe su se primjerice odnosile na raskide ugovora, konačne obračune, povrat sredstava osiguranja i komunikaciju s korisnicima. Istovremeno, u području faktoringa Hanfa je zabilježila 2 predstavke (1 %) usmjerene na isto društvo i istu temu, što je promjena u odnosu na 2024. kada nije bilo pritužbi iz tog sektora.

U 2025. Hanfa je zaprimila šest predstavki (2 %) iz područja investicijskih fondova, a samo jednu (0,3 %) na rad mirovinskih fondova, što je blaga promjena u odnosu na 2024. kad su bile zaprimljene po četiri predstavke (2 %) u svakom području. Tri predstavke odnosile su se na isto društvo za upravljanje investicijskim fondovima te je Hanfa provela potrebne provjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u odnosu na navedeno društvo. Kod predstavke na društvo za upravljanje mirovinskim fondovima nisu utvrđeni propusti te je podnositelj upućen na odgovarajuće propise. U sektoru investicijskih društava zaprimljeno je pet predstavki (1 %), što je dvije predstavke više nego u 2024., dok se kao i prošle godine jedna predstavka odnosila na postupanje mirovinskog osiguravajućeg društva. U toj je predstavci bilo riječi o izračunu mirovine iz 3. stupa. Podnositelju su pojašnjene specifičnosti odabranog oblika mirovine, način ulaganja i ostale okolnosti koje mirovinsko osiguravajuće društvo uzima u obzir pri sklapanju ugovora.

Evidentirane su i dvije predstavke iz područja povezanog s virtualnom imovinom, odnosno subjektima koji se bave pružanjem usluga virtualne imovine, kod kojih su podnositelji obaviješteni o djelokrugu i nadležnostima Hanfe u tom području u vrijeme podnošenja predstavki.

Iako su u 2025. podnesene i 3 predstavke (1 %) u vezi s radom Hanfe, provedene provjere nisu utvrdile nepravilnosti koje su podnositelji naveli.

Slika 5. Relativna zastupljenost predstavki po pojedinim segmentima sektora financijskih usluga od 2016. do 2025.



Napomena: Rubrika „Ostalo" obuhvaća faktoring i pružatelje usluga virtualne imovine.
Izvor: Hanfa

Osim službenih predstavki komunikacija s korisnicima financijskih usluga kontinuirano se provodi i putem neformalnih kanala, primarno telefonskim putem te elektroničkom poštom. Navedenim komunikacijskim kanalima zaprimaju se uglavnom obraćanja i upiti informativnog karaktera, koji ne zahtijevaju formalno postupanje, a na koje Hanfa odgovara u najkraćem mogućem roku.

Tijekom 2025. zabilježen je izniman rast takvih obraćanja, pri čemu ih je samo putem elektroničke pošte zaprimljeno ukupno 977, što čini prosjek od 81,4 obraćanja mjesečno. Usporedni podaci s prethodnim razdobljima ukazuju na izražen trend rasta intenziteta komunikacije s potrošačima. Naime, u 2024. bilo je

zaprimljeno 405 takvih upita, odnosno prosječno 33,8 mjesečno, dok ih je u 2023. bilo evidentirano 295, odnosno prosječno 24,6 mjesečno. Velik broj upita građana koje Hanfa zaprima putem adrese elektroničke pošte za potrošače odnosi se na tematiku trgovanja financijskim instrumentima na internetu te s tim povezanim internetskim prijevarama.

2.1. Predstavke povezane s tržištem osiguranja

2.1.1. Predstavke upućene Hanfi na pružanje usluga osiguranja

Na području osiguranja u 2025. zaprimljena je ukupno 161 predstavka, od kojih su se 153 odnosile na postupanje društava za osiguranje, dok ih se 8 odnosilo na druge subjekte na tržištu osiguranja (primjerice distributere osiguranja). Najveći broj predstavki na područje osiguranja odnosio se upravo na postupanje društava za osiguranje koja zauzimaju i najveći dio tržišta prema udjelu naplaćene premije u 2025. godini. Tako se na prva tri društva za osiguranje, koja zajedno čine polovicu tržišta osiguranja u Hrvatskoj prema naplaćenoj premiji, odnosio i približno razmjeran udio predstavki (49%).

Promatrajući samo predstavke iz područja osiguranja koje se odnose na društva za osiguranje (njih 153), kao i prethodnih godina, i u 2025. dominiraju predstavke u području autoosiguranja. One čine 52 % ukupnog broja predstavki iz područja osiguranja (80 predstavki), što predstavlja porast u broju predstavki u odnosu na 2024. (59 predstavki), no udio je gotovo isti. Unutar tog segmenta 56 predstavki (70 %) odnosi se na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, a 24 (30 %) na kasko-osiguranje. Sadržajno se najčešće radilo o predstavkama podnijetim zbog pitanja osnovanosti odštetnog zahtjeva i određivanja visine štete, te rokova i načina postupanja prilikom obrade odštetnih zahtjeva.

Preostali dio pritužbi uključuje i 17 predstavki u vezi s osiguranjem imovine (11 %), što je gotovo identičan udio onome u 2024. godini. U segmentu životnog osiguranja zaprimljeno je 6 predstavki (4 %), što predstavlja smanjenje u odnosu na 2024. godinu (10 %).

Najveći porast udjela predstavki u odnosu na 2024. bio je u području osiguranja od odgovornosti (npr. profesionalne odgovornosti, odgovornosti skipera), gdje je

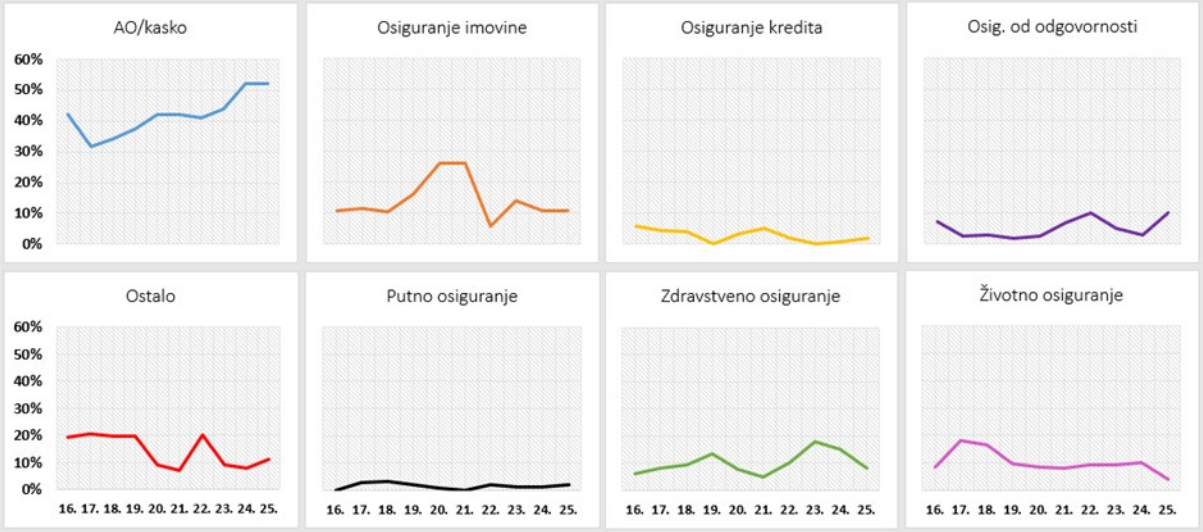
zaprimljeno 15 predstavki (10 %), za razliku od 2024. kada ih je bilo samo četiri (3 %). Neovisno o ovom povećanju, s obzirom na tematiku zaprimljenih predstavki, koja je bila raznolika, nije uočeno da bi do navedenog povećanja broja predstavki u ovom segmentu došlo zbog pojave određenog sustavnog problema kod određenog društva ili više njih.

Povećanje broja predstavki koje je bilo zabilježeno u području dobrovoljnih zdravstvenih osiguranja u 2023. (18 %) nije se nastavilo u 2024., već se njihov broj ustalio na sličnoj razini kao 2023. (17 predstavki, odnosno 15 %). U 2025. došlo je do daljnjeg smanjenja broja i udjela predstavki u ovom segmentu te je zaprimljeno 13 predstavki (8 %). Ove se predstavke u pretežnom broju slučajeva odnose na pitanje mogućnosti raskida ugovora te nešto manje na predugovorno informiranje. U vezi s pitanjem mogućnosti raskida ugovora o osiguranju, Hanfa je na svojoj internetskoj stranici objavila edukativnu brošuru[5] u kojoj ugovaratelji osiguranja mogu naći korisne informacije o ovoj tematici. Ugovori o dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjima često se sklapaju na neodređeno vrijeme te se automatski produžuju svake godine, osim ako ugovaratelj ne obavijesti društvo za osiguranje o namjeri raskida ugovora najkasnije tri mjeseca prije isteka osigurateljne godine / dospjelosti premije. U tom slučaju ugovor se može raskinuti s istekom te osigurateljne godine / danom dospjelosti premije.

Relativni udio predstavki podnijetih zbog drugih oblika osiguranja uglavnom bilježi neznatan rast, odnosno ne pokazuje značajna odstupanja od prethodnih godina.

[5] Raskid ugovora o osiguranju

Slika 6. Struktura zaprimljenih predstavki prema vrsti osiguranja (u %)



Izvor: Hanfa

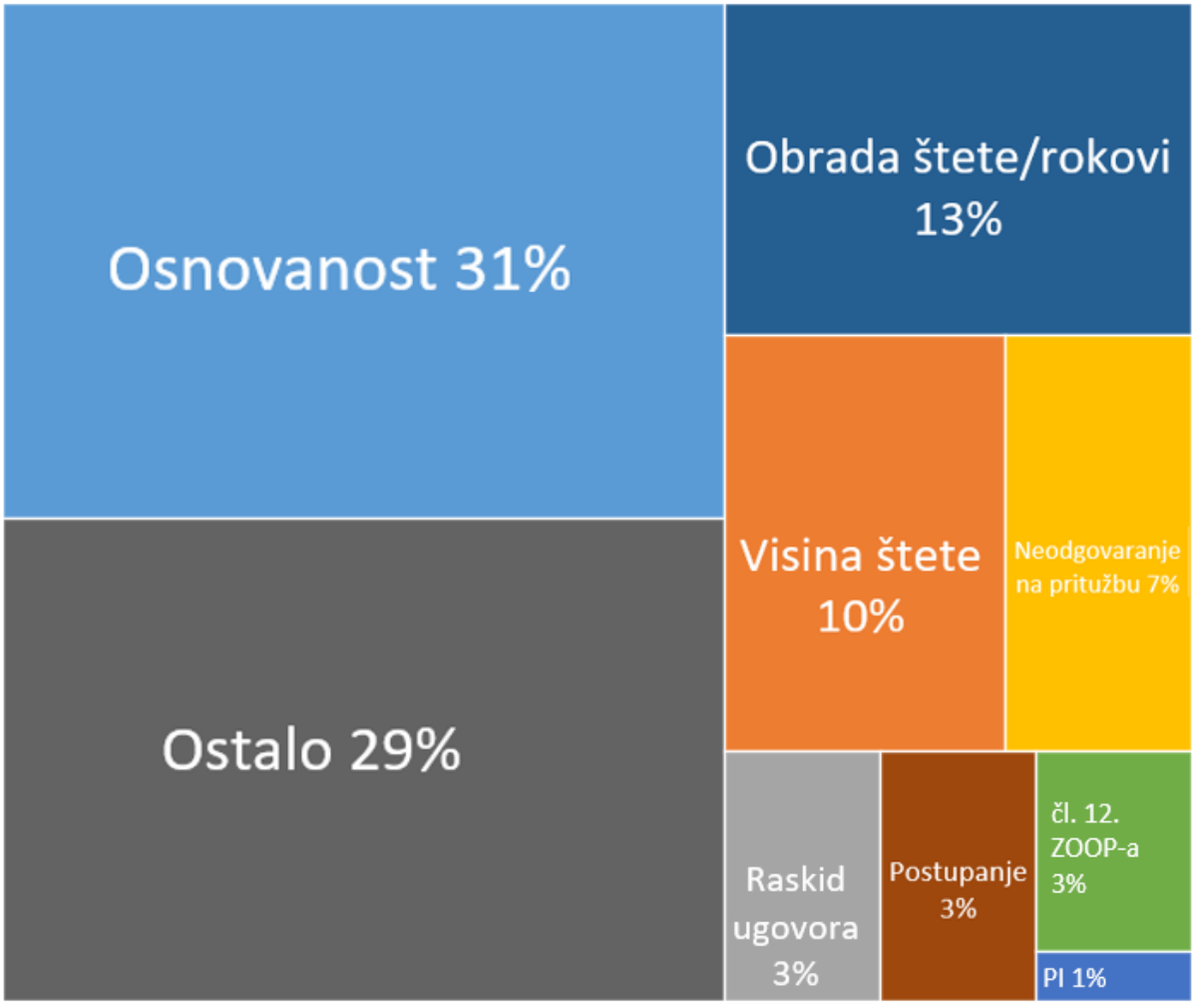
U svojim se pritužbama podnositelji često dotiču nekoliko problema istodobno, poput utemeljenosti odštetnog zahtjeva, brzine i načina rješavanja štete te same komunikacije. U 2025. gotovo trećina (31 %) svih predstavki odnosila se na nezadovoljstvo odlukom društva za osiguranje o osnovanosti odštetnog zahtjeva (48 predstavki), dok se dodatnih 10 % odnosilo na nezadovoljstvo visinom dosuđene štete (15 predstavki). Udio takvih predstavki u prethodnoj je godini bio nešto niži, obuhvaćajući 29 % svih zahtjeva povezanih s njihovom osnovanosti i visinom.

Kao i prošle godine, druga najčešća problematika bila je povezana s obradom šteta i rokovima postupanja društava pri tome, na što se odnosilo 20 predstavki (13 %)., što je blagi porast u odnosu na 2024. (14 predstavki, 12 %). Što se tiče primjene članka 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu[6] (dalje u tekstu: ZOOP), zaprimljene su 4 predstavke (3 %), što je značajno smanjenje u odnosu na 2024. (10 predstavki, 9 %), a nijedna predstavka nije rezultirala prekršajnim postupkom. U odnosu na 2024., kada je udio predstavki o neodgovaranju društava na pritužbe/prigovore bio 10 % od ukupnog broja predstavki, ove je godine pala njihova zastupljenost pa sada čine 7 % (10 predstavki).

[6] Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, 155/23)

Preostalih 29 % (45) predstavki u 2025. pokrivalo je razne teme, primjerice: čuvanje dokumentacije, dostava uplatnica, nevaljana e-mail adresa društva, netočni podaci na mrežnoj stranici, ovrhe, sudski sporovi, pogrešna dostava podataka u evidenciju štetnika, pogrešne uplate, nepostojeća dugovanja i sl.

Slika 7. Struktura zaprimljenih predstavki na rad društava za osiguranje u 2025. s obzirom na predmet predstavke



Izvor: Hanfa

Napomena: Članak 12. ZOOP-a propisuje, između ostaloga, da je osiguratelj dužan u roku od 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu zahtjeva te oštećenoj osobi dostaviti pisanu i obrazloženu odluku o zahtjevu.

2.1.2. Prigovori i pritužbe koje su zaprimila društva za osiguranje

Društva za osiguranje obvezna su polugodišnje izvještavati Hanfu o pritužbama i prigovorima zainteresiranih strana, u skladu s Pravilnikom o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje[7], kojim se propisuju način i rokovi izvještavanja Hanfe o navedenom[8].

Tijekom 2025. društva za osiguranje zaprimila su ukupno 30 528 pritužbi i prigovora svojih korisnika, što u odnosu na 27 580 pritužbi i prigovora koje su društva zaprimila u 2024. predstavlja povećanje od 11 %. Broj izravnih pritužbi korisnika usluga osiguranja društvima za osiguranje znatno nadmašuje broj predstavki upućenih Hanfi. Takav je omjer očekivan jer je primarni korak u rješavanju nesuglasica upravo kontaktiranje subjekta s kojim je spor nastao. Hanfa na tu mogućnost redovito upućuje podnositelje koji im se izravno obrate. Naime, izravna komunikacija s osigurateljem u pravilu donosi brže i učinkovitije rezultate, osobito uzmemo li u obzir da su društva za osiguranje dužna pisano odgovoriti na pritužbu/prigovor u roku od 15 dana[9]. Kao dodatni korak prije eventualnog obraćanja Hanfi, spor je moguće riješiti i putem institucija za alternativno rješavanje sporova. Više o mirnom rješavanju sporova može se pronaći na internetskim stranicama Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije[10].

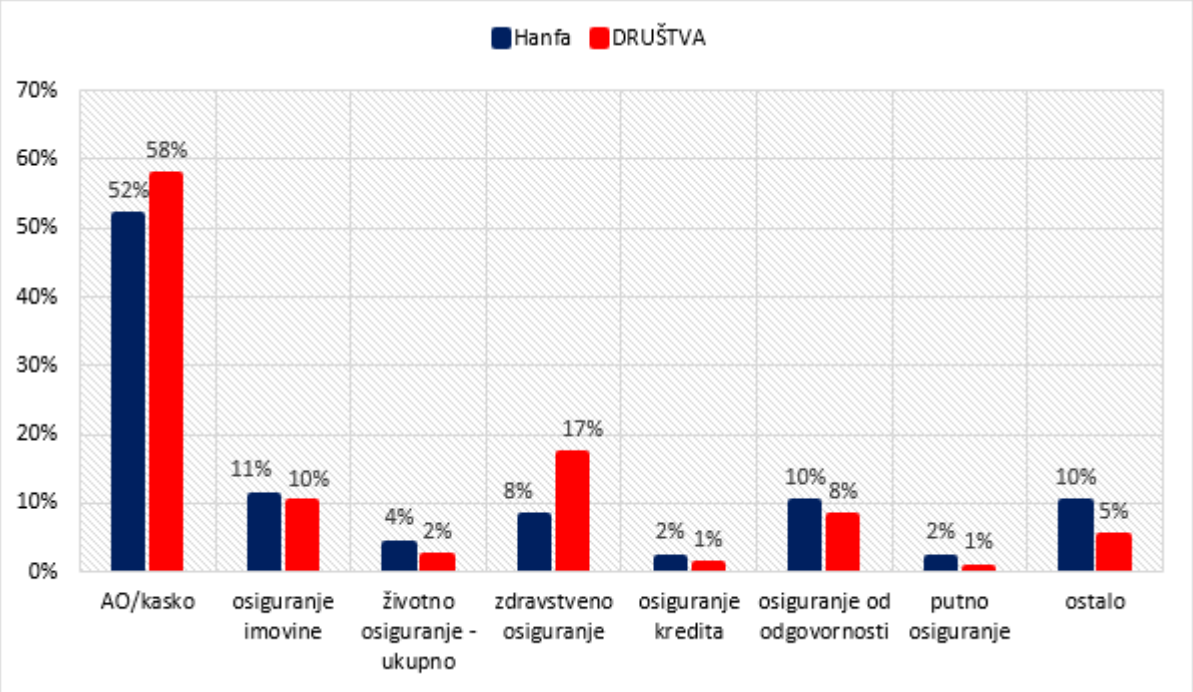
Sastav pritužbi i prigovora koje primaju društva za osiguranje uvelike se podudara s vrstama predstavki poslanih Hanfi. Čak 98 % svih pritužbi/prigovora odnosi se na neživotna osiguranja, unutar kojih prednjače obvezno automobilsko osiguranje i kasko-osiguranje. Udio pritužbi i prigovora na autoosiguranja u 2025. iznosio je 58 % svih obraćanja društvima za osiguranje, što je nešto više od udjela predstavki Hanfi na tu vrstu osiguranja (52 %). Sljedeća dva područja na koja se

[7] Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje
[8] Zakon o osiguranju (Narodne novine broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25), članak 375. i 378.
[9] Zakon o osiguranju (Narodne novine broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24, 151/25), članak 378.
[10] Mirno rješavanje sporova

odnosi najveći broj zaprimljenih pritužbi izravno kod društava su dobrovoljna zdravstvena osiguranja (17 %, za 9 postotnih bodova više nego udio takvih predstavki kod Hanfe) te osiguranje imovine (10 %, za jedan postotni bod manje nego udio tih predstavki kod Hanfe).

U području životnog osiguranja nešto je veći udio predstavki podnijetih Hanfi na tu vrstu ugovora (4 %) nego prigovora/pritužbi upućenih društvima (2 %).

Slika 8. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje te predstavki koje je zaprimila Hanfa prema vrsti osiguranja

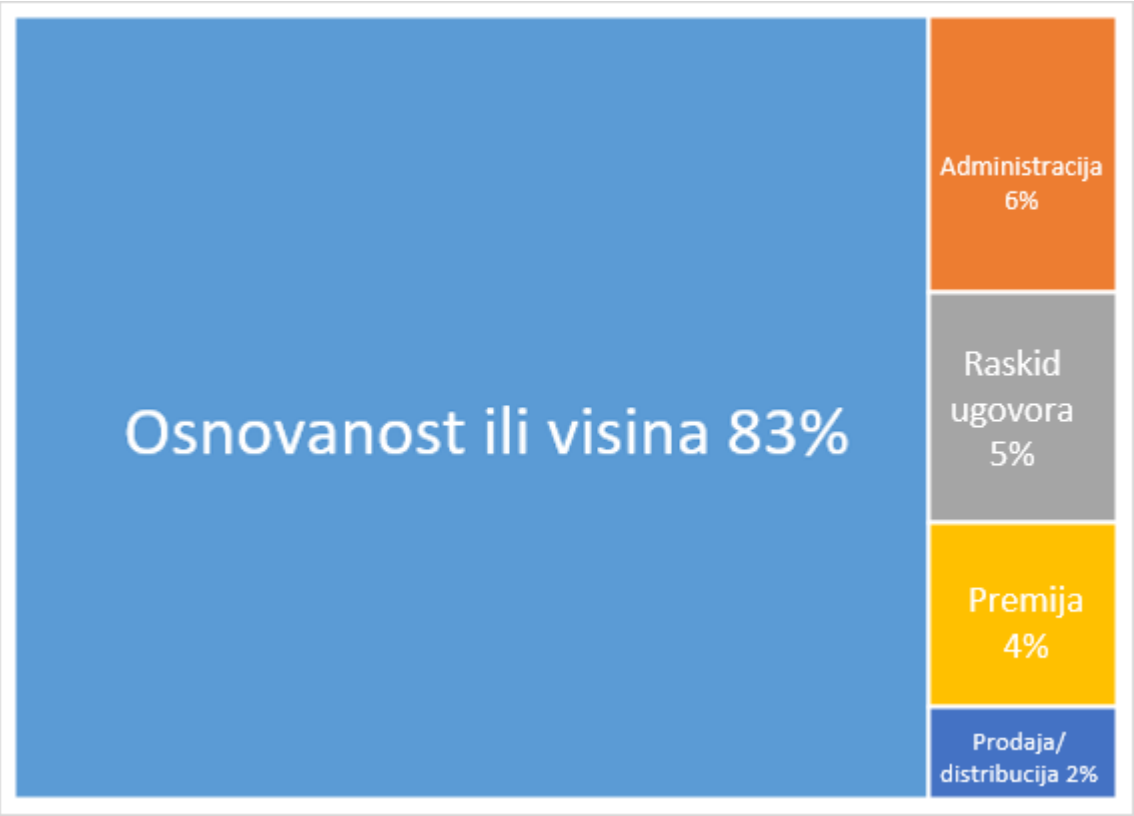


Izvor: Hanfa

Što se tiče razloga podnošenja prigovora i pritužbi poslanih društvima u 2025., čak 25 230 (83 %) pritužbi i prigovora odnosi se na upravljanje odštetnim zahtjevima, odnosno najčešće na pitanja osnovanosti i visine odštetnih zahtjeva. Gotovo isti postotak pritužbi te tematike zabilježen je i prošle godine, a to je i najčešći razlog prijepora između društava za osiguranje i korisnika financijskih usluga i kod predstavki podnesenih Hanfi, no ipak s bitno manjim udjelom u ukupnim obraćanjima (41 %). Ti podaci ponajprije proizlaze iz činjenice da se mnogi sporovi uspješno rješavaju izravnim kontaktom s uključenim društvima. Također, valja ponovno istaknuti da Hanfa nema ovlasti presuđivati u imovinsko-pravnim odnosima pojedinaca. Budući da je rješavanje takvih sporova u isključivoj nadležnosti sudova, postupanje po tim predstavkama izlazi izvan djelokruga rada Hanfe.

Nakon navedenih slijede administrativni razlozi: različita postupanja tijekom trajanja ugovora (6 %), raskidi ugovora (5 %), troškovi (4 %), prodaja i distribucija (2 %) te ostali razlozi.

Slika 9. Struktura pritužbi i prigovora koje su zaprimila društva za osiguranje prema razlogu prijepora



Izvor: Hanfa

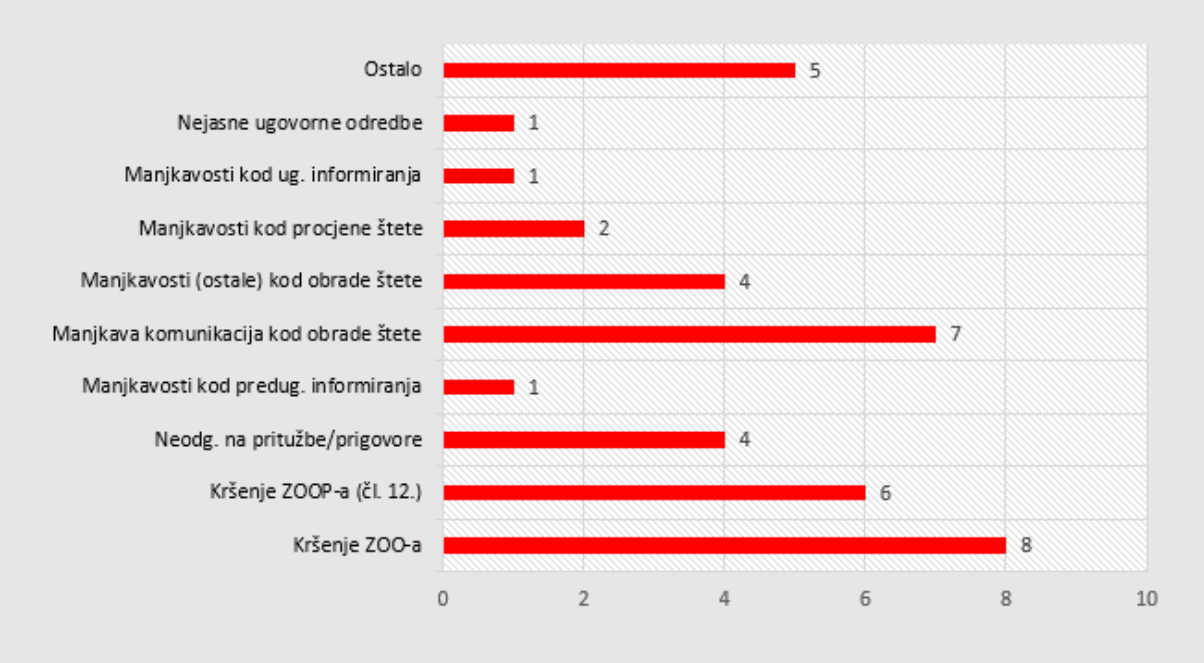
3. Postupanje Hanfe na temelju saznanja iz predstavki

Podaci koje Hanfa prikuplja putem predstavki imaju veliku vrijednost za provođenje aktivnosti iz njezina djelokruga, ponajprije zato što se analizom zaprimljenih predstavki mogu otkriti eventualni propusti u radu nadziranih subjekata. Navedeni propusti mogu obuhvaćati izravna kršenja zakona, odnosno djelovanja koja su u suprotnosti s važećim pravnim propisima, ali i specifične manjkavosti u poslovanju određenog društva na koje se pritužba odnosi. Pod manjkavostima se podrazumijevaju oni oblici ponašanja koji sami po sebi ne znače kršenje zakonskih normi, ali ostavljaju prostor za optimizaciju i poboljšanje poslovnih procesa, primjerice u segmentu odnosa s klijentima. Sažeta saznanja iz predstavki i ostalih oblika obraćanja građana Hanfa koristi kao važan parametar pri donošenju odluka iz svog djelokruga, što uključuje planiranje i izvršenje nadzornih mjera, izdavanje pojedinačnih ili općih preporuka, kreiranje službenih smjernica te poduzimanje sličnih aktivnosti. Konkretni koraci koje će Hanfa poduzeti povodom pritužbi klijenata ovise o njezinim zakonskim ovlastima, kao i o samom karakteru te ozbiljnosti uočenog propusta. Osim što izravno pomažu u provođenju nadzora nad financijskim institucijama, predstavke građana mogu signalizirati i potrebu za dodatnim pojašnjenjem pojedinih financijskih proizvoda ili poslovnih praksi potrošačima. U tom slučaju Hanfa organizira edukativne projekte namijenjene potrošačima, poput izdavanja informativnih brošura ili edukativnih članaka.

Iz opisanih razloga Hanfa na temelju zaprimljenih predstavki vodi i posebnu evidenciju zabilježenih nedostataka uočenih tijekom obrade predstavki. U segmentu osiguranja u 2025. godini ukupno je 39 predstavki zabilježeno u evidenciji nedostataka, što čini 26 % od ukupno 153 zaprimljene predstavke (svaka četvrta predstavka). Blago je to smanjenje udjela broja predstavki s utvrđenim nedostacima u odnosu na 2024., kada je udio takvih predstavki iz segmenta osiguranja iznosio 31 %. Zastupljenost nedostataka po društvima pretežno prati udio predstavki po društvima u ukupnom broju predstavki. S

obzirom na vrstu nedostataka, u 59 % slučajeva radilo se o manjkavostima koje su se uglavnom odnosile na komunikaciju i informiranje korisnika. U 41 % njih radilo se o postupanju protivnom propisima iz nadležnosti Hanfe ili sumnji u kršenje ostalih propisa. Sadržajno gledano, najveći broj zabilježenih nedostataka u 2025. godini odnosio se na tematiku obrade štete prema Zakonu o obveznim odnosima ili moguće postupanje protivno odredbama tog propisa, manjkavu komunikaciju kod obrade štete, tematiku obrade štete prema Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu te postupanje protivno odredbama Zakona o osiguranju odnosno neodgovaranje na pritužbe/prigovore zainteresiranih osoba. Kod predstavki povezanih s postupanjem u skladu s člankom 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, unatoč utvrđenim blažim nedostacima u pojedinim slučajevima, nisu utvrđene osnove za pokretanje prekršajnih postupaka u skladu s navedenim zakonom. Kod predstavki povezanih s postupanjem u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima radilo se uglavnom o tematici obrade štete izvan roka od 14/30 dana koji predviđa Zakon o obveznim odnosima[11] bez vidljivog opravdanog razloga. Te je teme Hanfa uzela u obzir u sklopu svojih redovnih nadležnosti i aktivnosti.

Slika 10. Nedostaci utvrđeni kod društava za osiguranje u 2025. godini



Izvor: Hanfa

[11] Članak 943. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 145/23, 155/23, 69/26)

Napomena: ZOOP - Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, 155/23)

ZOO – Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 145/23, 155/23, 69/26)

3.1. Nadzorni postupci povezani s predstavkama dostavljenim Hanfi

U 2025. godini nastavljene su nadzorne aktivnosti iz prethodne godine koje su se odnosile na izvansudski postupak rješavanja sporova kod društava za osiguranje, odnosno obradu i odgovaranje društava za osiguranje pisanim putem na pritužbe ili prigovore klijenata u zakonskom roku u skladu sa Zakonom o osiguranju. Tijekom 2024. provodila su se tri postupka neposrednog nadzora društava za osiguranje te tematike, od kojih je jedan dovršen u toj godini. U 2025. godini završeni su i nadzori preostalih dvaju društava za osiguranje te tematike započeti u prethodnoj godini. Nadzor obaju društava završen je donošenjem rješenja kojima je društvima izrečena opomena zbog utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti koje nije bilo moguće otkloniti zbog njihove prirode i proteka vremena, uz nalog za otklanjanje onih nezakonitosti i nepravilnosti koje je bilo moguće otkloniti. Nakon što su društva postupila po nalozima Hanfe donesena su rješenja o okončanju tih postupaka nadzora. Društva su tijekom nadzora izmijenila i uskladila s propisima interne dokumente odnosno obrasce odluka u vezi s postupkom obrade pritužbi i prigovora.

Tijekom 2025. godine pokrenute su određene nadzorne i druge aktivnosti prema dvama društvima za osiguranje i jednom distributeru osiguranja, a u vezi sa sklapanjem na daljinu ugovora o dopunskom zdravstvenom osiguranju s potrošačima te mogućnostima njihova raskida u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača [12]. Naime, stupanjem na snagu novog Zakona o zaštiti potrošača iz 2022. Hanfa je dobila nadzorne ovlasti nad provođenjem tog zakona u odnosu na postupanja društava kojima je izdala odobrenje za rad, a nadzor se provodi na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih društava. Navedena postupanja prema dvama društvima za osiguranje i društvu distributeru osiguranja u tijeku su.

[12] Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 19/2022, 59/2023, 59/26)

Na temelju anonimne predstavke iz 2024. godine na postupanje jednog društva u pogledu distribucije osiguranja Hanfa je provjerila navode u vezi s distribucijom osiguranja, uvjetima rada, formiranjem proizvoda i korištenjem internih aplikacija društva koje se koriste za distribuciju proizvoda osiguranja. Obavljena je i provjera internih akata društva povezanih s distribucijom osiguranja i nagrađivanjem zaposlenika u distribucijskoj mreži te provjera načina korištenja interne aplikacije društva. Iz dostupne dokumentacije i informacija nisu utvrđeni navodi iz predstavke, no društvu je upućena preporuka u vezi sa sadržajem internog akta društva kojim se uređuje korištenje internih aplikacija.

Slijedom predstavke upućene Hanfi krajem 2025. godine povezane s obradom štete na temelju police osiguranja usjeva i posebnog osiguranja od suše Hanfa je provela aktivnosti radi utvrđivanja postupanja podružnice društva za osiguranje iz druge države članice Europske unije te pokrenula postupak nadzora, koji se provodio tijekom 2026. godine. Tematika je nadzora postupanje podružnice u vezi s predugovornim i ugovornim informiranjem ugovaratelja osiguranja te sadržaj uvjeta osiguranja, odnosno njegova usklađenost s člankom 378. Zakona o osiguranju.

3.2. Preporuke

Tijekom 2025. godine Hanfa je u većem broju predmeta uputila pojedinačne preporuke društvima za osiguranje. Jedna preporuka upućena je društvu za osiguranje u pogledu obrade štete na temelju police osiguranja od automobilske odgovornosti, a s obzirom na nejasan i zbunjujući način komuniciranja iz kojeg oštećenik može steći pogrešan dojam o svojim pravima. Druga preporuka upućena je društvu za osiguranje povodom predstavke povezane s policom osiguranja imovine, njezinim važenjem/raskidom i obradom štete na temelju te police. Društvu je upućena preporuka u vezi s međusobnom komunikacijom i dostupnosti informacija unutar samog društva, a što se može odraziti na odnos s osiguranicima. Trećem je društvu upućena preporuka u vezi s obradom štete na temelju kasko-police, a u pogledu potrebe za dostavom obrazloženih odluka i jasnom komunikacijom s osiguranikom. Još jednom društvu upućena je preporuka u vezi s postupanjem pri obradi štete na temelju police osiguranja od odgovornosti, a s obzirom na to da uvjeti osiguranja možda sadrže određene

odredbe koje nisu u cijelosti u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima[13] kojima se uređuje tematika ugovora o osiguranju od odgovornosti.

3.3. Edukativni / informativni tekstovi za potrošače

Upozorenja na internetske prijevare

Investicijske prijevare i s njima povezane internetske prijevare jedan su od najčešćih razloga zbog kojih se građani obraćaju Hanfi. Velik broj upita koje Hanfa zaprima putem elektroničke pošte za potrošače odnosi se na internetsko trgovanje financijskim instrumentima, ponude za ulaganje putem različitih internetskih platformi te sumnje u vjerodostojnost društava koja nude investicijske usluge. Potrošačima nije uvijek jednostavno sa sigurnošću utvrditi radi li se o ovlaštenom investicijskom društvu ili o pokušaju investicijske prijevare. Stoga Hanfa građanima savjetuje da prije donošenja odluke o ulaganju provjere s kim točno posluju (točan naziv i adresa sjedišta društva te nadzorno tijelo) te posluje li društvo zakonito, odnosno ima li ovlaštenje za pružanje investicijskih usluga na području Republike Hrvatske.



[13] Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 145/23, 155/23, 69/26)

Na mrežnim stranicama Hanfe dostupni su registri investicijskih društava koja su dobila odobrenje za rad Hanfe, kao i popis investicijskih društava sa sjedištem u drugim državama članicama Europske unije koja imaju pravo pružati investicijske usluge na području Republike Hrvatske (HANFA - Registri). U tim se registrima nalaze društva koja su ovlaštena pružati investicijske usluge hrvatskim ulagateljima.

Na temelju predstavki, upita i drugih obraćanja građana Hanfa kontinuirano prati tržište te, kada postoje indicije o mogućim nezakonitim aktivnostima, objavljuje upozorenja na rad neovlaštenih inozemnih društava i drugih sumnjivih subjekata (HANFA - Upozorenja za potrošače). Na mrežnim stranicama Hanfe redovito se ažurira i popis subjekata kod čijeg postupanja postoje elementi mogućeg prijevarnog djelovanja (Popis sumnjivih subjekata). Na tom se popisu nalaze subjekti koji nisu evidentirani u registrima investicijskih društava kojima je Hanfa izdala odobrenje za rad ni u registrima notificiranih društava iz drugih država članica Europske unije. Takvi subjekti nemaju ovlaštenje za pružanje investicijskih usluga u Republici Hrvatskoj, zbog čega Hanfa poziva građane na poseban oprez pri donošenju odluke o stupanju u poslovni odnos s njima.

Posebno su rizične situacije u kojima građani zaprimaju nenajavljene telefonske pozive ili poruke s ponudama za brzo i sigurno ostvarivanje visokih prinosa putem internetskog trgovanja. Takve ponude često su obilježje investicijskih prijevara, a cilj im je navesti građane na uplatu novca ili otkrivanje osobnih i financijskih podataka. Zbog toga Hanfa, uz objavljivanje informacija o sumnjivim platformama i navodnim investicijskim društvima, redovito upozorava javnost na najčešće znakove investicijskih prijevara.

Prevaranti se pritom sve češće služe i zlouporabom identiteta institucija kako bi povećali vjerodostojnost svojih prijevara. Hanfa je tijekom 2025. godine upozorila građane na lažne poruke elektroničke pošte u kojima su se prevaranti predstavljali kao zaposlenici Hanfe. Također je upozorila na slučajeve u kojima su korišteni lažni dopisi Hanfe, Europske središnje banke i Financijske agencije (Fina), s krivotvorenim memorandumima, logotipovima i potpisima stvarnih članova Upravnog vijeća Hanfe kako bi komunikacija djelovala vjerodostojno. Osim Hanfe, često se spominje i koristi logotip ESMA-e (Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržišta kapitala), o čemu je ESMA izdala upozorenje na svojoj internetskoj stranici (ESMA frauds and scams).

Dodatni rizik predstavljaju oglasi na društvenim mrežama koji promoviraju ulaganje u financijske instrumente, osobito u dionice izdavatelja čijim se vrijednosnim papirima trguje na uređenom tržištu u Republici Hrvatskoj. U mnogim slučajevima nije moguće pouzdano utvrditi identitet osoba koje stoje iza takvih oglasa, a sadržaj često upućuje na to da se ne radi o ulaganjima putem ovlaštenih investicijskih društava, odnosno da nije riječ o ulaganjima putem tržišta kapitala.

Hanfa na svojim mrežnim stranicama redovito objavljuje upozorenja za potrošače, edukativne materijale te informacije o aktualnim oblicima investicijskih prijevara, s ciljem jačanja financijske pismenosti i zaštite ulagatelja. Građanima se stoga preporučuje da se prije svake investicijske odluke informiraju na gore dostupnim poveznicama, da budu oprezni prema ponudama koje obećavaju brzu i sigurnu zaradu bez rizika te da ne uplaćuju sredstva subjektima čiji identitet i ovlaštenja nisu provjereni. U slučaju sumnje na investicijsku prijevaru potrebno je bez odgode obavijestiti policiju ili nadležno državno odvjetništvo.

3.4. Matrica rizika za potrošače

Hanfa je početkom 2023. prvi put objavila pregled glavnih izvora rizika kojima mogu biti izloženi korisnici usluga osiguranja tijekom te godine.[14]

Cilj te objave bilo je upoznavanje potrošača i šire javnosti s obilježjima usluga osiguranja, ali i ukazivanje društvima za osiguranje i ostalim dionicima (primjerice, udrugama za zaštitu potrošača) na trendove i rizike kojima korisnici usluga osiguranja mogu biti izloženi.

S tom je aktivnošću Hanfa nastavila i sljedećih godina te je, s namjerom širenja izrade matrice rizika i za druge pružatelje financijskih usluga, u 2025. 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 analizu zbog svoje važnosti i broja korisnika usluga.

U 2025. su, kao i prethodnih godina, kao izvori informacija korišteni odgovori iz anketnih upitnika subjekata nadzora Hanfe (društva za osiguranje, leasing društva i mirovinska društva), stručne procjene djelatnika Hanfe te odgovori prikupljeni anketnim ispitivanjem korisnika financijskih usluga / potrošača. Odgovori iz svih triju izvora imaju jednaku važnost te su objedinjeni kako bi se dobila jednoznačna

[14] Matrica rizika

ocjena za svaki pojedini rizik. Važno je naglasiti da rizici nisu ocijenjeni za pojedino društvo ili konkretan proizvod.

U 2025. godini, također 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. Kao osnovni izvori rizika utvrđeni su vanjski čimbenici i bihevioralni aspekti, što je objašnjivo izazovnim stanjem i nepredvidivim ishodom globalne geopolitičke situacije. Tu spadaju i utjecaj ubrzane digitalizacije u poslovanju financijskih institucija, potencijalna zlouporaba osobnih podataka, mogućnosti kibernetičkih napada te utjecaj geopolitičke situacije na makroekonomska kretanja. Kod bihevioralnih aspekata rizici su povezani prvenstveno s razinom financijske pismenosti te percepcijom koju korisnici usluga imaju prema pružateljima usluga. Što se tiče poslovnih procesa pružatelja usluge i prodajne / distribucijske mreže, iako navedeni rizici nisu prepoznati kao rizici od sustavne 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. Rizik povezan s održivim financiranjem prepoznat je kao rizik relativno najnižeg stupnja i po vjerojatnosti materijalizacije i po utjecaju.

I početkom 2026. godine Hanfa je na isti način izradila i objavila pregled glavnih izvora rizika kojima su tijekom godine izloženi korisnici financijskih usluga, povezanih s osiguranjem, leasingom i mirovinskim društvima.

Ukupni rezultati analize za 2026., kao i prethodnih godina, pokazuju da nisu prepoznate ozbiljne ili sustavne poteškoće koje bi mogle predstavljati značajnu prijetnju interesima građana. 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 (razina financijske i digitalne pismenosti te razina povjerenja građana u financijske institucije). Nadalje, u poslovnim procesima i načinu postupanja pružatelja financijskih usluga, kao i u njihovim prodajnim i distribucijskim mrežama, i dalje postoji prostor za unaprjeđenje. Rizik povezan s održivim financiranjem i ove je godine ocijenjen kao relativno nizak.

Slika 11. Glavni rizici za korisnike usluga osiguranja u 2026.

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

Izvor: Hanfa

3.5. Normativne aktivnosti povezane s neposrednim postupanjem prema potrošačima

Uredba MiCA

Dana 1. srpnja 2026. u Hrvatskoj i cijeloj Europskoj uniji završilo je prijelazno razdoblje u vezi s Uredbom (EU) 2023/1114, poznatijom kao Uredba o tržištima kriptoimovine (Uredba MiCA)[15].

Uredba MiCA počela se u Republici Hrvatskoj primjenjivati 30. prosinca 2024. te su njome na razini cijele Europske unije prvi put uvedena jedinstvena pravila poslovanja kao i nadzor nad izdavanjem kriptoimovine, trgovanjem

[15] Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoimovine

kriptoimovinom i pružanjem usluga povezanih s kriptoimovinom. Istekom prijelaznog razdoblja završilo je razdoblje u kojem su određena društva, tzv. pružatelji usluga virtualne imovine (engl. *Virtual Asset Service Providers* – VASPs), mogla pružati kriptousluge bez licence, a koja su svoje usluge pružala na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma[16]. Sada kriptousluge na razini Hrvatske i Europske unije mogu pružati isključivo ona društva koja su ishodila kriptolicencu u skladu s Uredbom MiCA, tzv. pružatelji usluga povezanih s kriptoimovinom (engl. *Crypto-Asset Service Providers* – CASPs).

Da bi pravna osoba dobila Hanfinu kriptolicencu za poslovanje kao CASP, odnosno mogućnost pružanja kriptousluga, mora osigurati i ispuniti određene zakonski propisane preduvjete[17]. Nakon što društvo dobije kriptolicencu, postaje CASP, upisuje se u Hanfin registar CASP-ova te postaje i subjekt nadzora Hanfe u svojem poslovanju koje se odnosi na kriptoimovinu, a ne samo u dijelu sprječavanja pranja novca, kao što je to bio slučaj s VASP-ovima.

Od 17 VASP-ova u starom registru svega je pet subjekata uspješno ishodilo novu CASP (kripto)licencu, čime su osigurali neograničen nastavak poslovanja, dok nelicencirane platforme zakonski više ne smiju pružati kriptousluge.

Tko smije pružati kriptousluge u Hrvatskoj?

Legalno poslovanje s kriptoimovinom u Republici Hrvatskoj dopušteno je trima skupinama pravnih osoba:

1. Domaći CASP-ovi: hrvatska društva s odobrenjem (kriptolicencom) Hanfe (društva su upisana u službeni registar Hanfe[18])
2. Notificirana društva iz EU-a: društva s licencama iz drugih država članica EU-a koja su Hanfi službeno prijavila pružanje usluga hrvatskim građanima (društva se nalaze na Hanfinom popisu notificiranih društava iz država članica EU-a ovlaštenih pružati usluge povezane s kriptoimovinom[19].)

[16] Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (Narodne novine broj 108/17, 39/19, 151/22)
[17] Hanfa - obavijest
[18] Registar društava ovlaštenih pružati usluge povezane s kriptoimovinom
[19] Popis notificiranih društava iz država članica EU-a ovlaštenih pružati usluge povezane s kriptoimovinom

3. Određene financijske institucije koje već nadziru Hanfa ili Hrvatska narodna banka, a koje bi uspješno prošle proces prijave za uvođenje kriptousluga

Hanfa poziva građane na oprez pri trgovanju kriptovalutama i savjetuje provjeru subjekata prije uplate novca!

Poslovanje s neregistriranim subjektima nosi rizik potencijalnog gubitka sredstava i prijevare. Preporučljivo je utvrditi točan naziv društva preko kojeg se želi trgovati i njegovu adresu sjedišta te provjeriti nalazi li se to društvo u Hanfinim registrima. Ako na internetskoj stranici platforme nije jasno navedeno koje društvo njome upravlja, postoji vjerojatnost da je riječ o ilegalnom poslovanju te je preporuka Hanfe građanima ne stupati u poslovni odnos s takvim subjektima.

Što su kriptousluge?

Kriptousluge su usluge koje se odnose na kriptoimovinu (npr. Bitcoin, Ethereum, USDC) i koje smiju pružati isključivo ovlaštena društva.

Najčešće kriptousluge koje se pružaju su:

1. posredovanje u kupoprodaji kriptoimovine (mjenjačke usluge / usluge razmjene)
2. skrbništvo nad kriptoimovinom u sklopu kojeg licencirano društvo umjesto klijenata čuva sredstva za pristup njihovoj kriptoimovini (čuvanje privatnih ključeva)
3. ostale kriptousluge: primjerice zaprimanje i prijenos naloga za kriptoimovinu u ime klijenata, savjetovanje o kriptoimovini, upravljanje portfeljem kriptoimovine, upravljanje platformom za trgovanje kriptoimovinom itd.

U Hanfinim je registrima kod svakog licenciranog društva jasno navedeno koje kriptousluge ono smije pružati.

Tijela nadležna za nadzor povezan s kriptoimovinom u Republici Hrvatskoj su Hrvatska narodna banka[20] i Hanfa[21].

[20] U tom je smislu Hrvatska narodna banka nadležna za kontrolu izdavanja tokena vezanih uz imovinu (ART, engl. *Asset-Referenced Token*) i kontrolu izdavanja tokena e-novca (EMT, engl. *Electronic Money Token*).

[21] U tom je smislu Hanfa nadležna za kontrolu izdavanja tokena koji nisu ART ili EMT, nadzor nad poslovanjem društava koja pružaju kriptousluge i nadzor nad trgovanjem kriptoimovinom.

Važno je napomenuti da početak primjene Uredbe MiCA neće ukloniti sve rizike povezane s kriptoimovinom s obzirom na to da će većina kriptoimovine i dalje ostati visokorizična, s cijenom koja se može nepredvidljivo kretati.