

# Javnost rada kreditnih financijskih institucija

---

**Miše, Kristina**

**Professional thesis / Završni specijalistički**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, The Faculty of Political Science / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet političkih znanosti**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:114:745952>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom](#).

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-31**



*Repository / Repozitorij:*

[FPSZG repository - master's thesis of students of political science and journalism / postgraduate specialist studies / dissertations](#)



**Sveučilište u Zagrebu**  
**Fakultet političkih znanosti**  
**Poslijediplomski sveučilišni**  
**specijalistički studij Odnosi s javnošću**

**JAVNOST RADA KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA**

**ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI**  
**RAD**

**Zagreb, 2024.**

**Sveučilište u Zagrebu**  
**Fakultet političkih znanosti**  
**Poslijediplomski sveučilišni**  
**specijalistički studij Odnosi s javnošću**

**JAVNOST RADA KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA**

**ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI**  
**RAD**

**Mentor: izv.prof.dr.sc. Hrvoje Jakopović**

**Studentica: Kristina Miše**

**Zagreb, rujan 2024.**

Izjavljujem da sam završni specijalistički rad Javnost rada kreditnih financijskih institucija, koji sam predala na ocjenu mentoru izv.prof.dr.sc. Hrvoju Jakopoviću, napisala samostalno i da je u potpunosti riječ o mojem autorskom radu. Također, izjavljujem da dotični rad nije objavljen ni korišten u svrhe ispunjenja nastavnih obaveza na ovom ili nekom drugom učilištu, te da na temelju njega nisam stekla ECTS-bodove.

Nadalje, izjavljujem da sam u radu poštivala etička pravila znanstvenog i akademskog rada, a posebno članke 16-19. Etičkoga kodeksa Sveučilišta u Zagrebu.

---

Kristina Miše

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. FINANCIJSKI SUSTAV I FINANCIJSKE INSTITUCIJE .....	2
2.1. Kreditne financijske institucije .....	4
3. JAVNOSTI KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA .....	7
4. REPUTACIJA I REPUTACIJSKI RIZIK .....	9
5. ZAKONSKI OBVEZUJUĆA JAVNOST RADA KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA .....	9
5.1. Obveze regulatora .....	9
5.2. Obveze kreditnih financijskih institucija .....	16
6. JAVNOST RADA KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA KOJA NIJE ZAKONSKI OBVEZUJUĆA .....	17
6.1. Javnost rada u službi marketinga proizvoda i usluga .....	17
6.2. Aktivnosti u pogledu financijske pismenosti .....	17
6.3. Aktivnosti u vezi održivosti poslovanja .....	17
7. ANALIZA SADRŽAJA MREŽNIH STRANICA FINANCIJSKIH KREDITNIH INSTITUCIJA U RH .....	18
7.1. Misija, vizija i specijalizacija poslovanja .....	19
7.2. Podaci o članovima uprava i nadzornih odbora .....	25
7.3. Organizacijski ustroj .....	29
7.4. Informacije o uslugama i uvjetima poslovanja .....	31
7.5. Godišnje izvješće i financijska izvješća (zakonska obveza) .....	33
7.6. Marketing proizvoda i usluga .....	35
7.7. Aktivnosti u pogledu financijske pismenosti .....	39
7.8. Aktivnosti u vezi održivosti poslovanja .....	42
7.9. Interpretacija rezultata istraživanja i prijedlozi daljnjih aktivnosti .....	44
8. PRISUTNOST KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA NA DRUŠTVENIM MREŽAMA .....	45
9. ZAKLJUČAK .....	52

## Popis ilustracija

### Slike

<b>Slika 1: Financijski sustav .....</b>	<b>2</b>
<b>Slika 2: Kreditne financijske institucije u RH.....</b>	<b>5</b>
<b>Slika 3: Organizacijska struktura velike banke u RH.....</b>	<b>8</b>
<b>Slika 4: Zbirni podaci o kreditnim financijskim institucijama u europodručju koje ESB izravno nadzire .....</b>	<b>10</b>
<b>Slika 5: Pregled značajnih kreditnih institucija po zemljama, veličini, geografskom položaju i poslovnoj klasifikaciji.....</b>	<b>11</b>
<b>Slika 6: Rezultati testiranja otpornosti na stres banaka u europodručju za 2023. godinu .....</b>	<b>12</b>
<b>Slika 7: Podaci o poslovanju kreditnih institucija na dan 31.3.2024. godine.....</b>	<b>14</b>
<b>Slika 8: Podaci o vlasničkoj strukturi, imovini i pokazateljima likvidnosti kreditnih institucija na kraju prvog polugodišta 2023. godine.....</b>	<b>15</b>
<b>Slika 9: Svrhe korištenja interneta .....</b>	<b>46</b>
<b>Slika 10: Učestalost korištenja interneta.....</b>	<b>46</b>

### Tablice

<b>Tablica 1: Kreditne financijske institucije u RH.....</b>	<b>6</b>
<b>Tablica 2: Misija, vizija i specijalizacija poslovanja .....</b>	<b>19</b>
<b>Tablica 3: Podaci o članovima Uprave i Nadzornog odbora (zakonska obveza) .....</b>	<b>26</b>
<b>Tablica 4: Organizacijski ustroj (zakonska obveza).....</b>	<b>29</b>
<b>Tablica 5: Informacije o uslugama i uvjetima poslovanja (zakonska obveza).....</b>	<b>31</b>
<b>Tablica 6: Godišnje izvješće i financijska izvješća (zakonska obveza) .....</b>	<b>34</b>
<b>Tablica 7: Marketing proizvoda i usluga .....</b>	<b>36</b>
<b>Tablica 8: Aktivnosti u pogledu financijske pismenosti .....</b>	<b>40</b>
<b>Tablica 9: Aktivnosti u vezi održivosti poslovanja.....</b>	<b>42</b>
<b>Tablica 10: Kreditne financijske institucije na društvenim mrežama .....</b>	<b>49</b>

## 1. UVOD

Svrha i cilj rada je razmotriti poslovanje kreditnih financijskih institucija u Republici Hrvatskoj (RH) s posebnim osvrtom na javnost njihova poslovanja te prikazati ulogu Europske središnje banke (ESB) i Hrvatske narodne banke (HNB) kao regulatora financijskih kreditnih institucija uz pomoć literature, zakonskih tekstova te dostupnih dokumenata na službenim internetskim stranicama ESB-a, HNB-a i poslovnih banaka.

Svrha i cilj rada je i interpretirati rezultate istraživanja sadržaja mrežnih stranica kreditnih financijskih institucija s naglaskom na javnost njihova rada koja je zakonski obvezujuća i javnost na koju ih zakonska regulativa ne obvezuje, te dati prijedloge u pogledu poticanja kreditnih institucija na što veću razinu javnosti rada kao značajnog preduvjeta povjerenja u bankovni sustav.

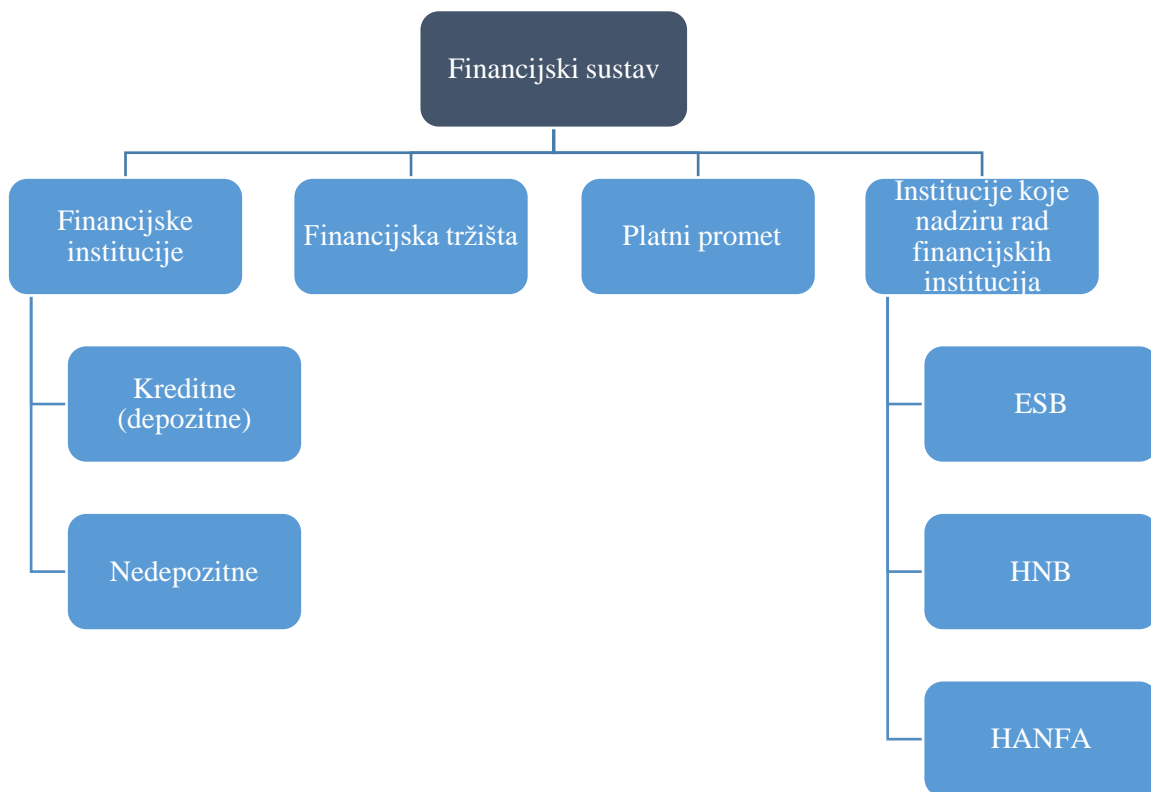
Rad u početnom dijelu sadrži informacije o ulozi, funkcioniranju i strukturi financijskog sustava te o funkciji i poslovanju kreditnih financijskih institucija u RH. Nakon poglavlja o reputacijskom riziku kao jednom od najznačajnijih čimbenika za poslovanje kreditnih financijskih institucija, slijedi poglavlje o javnosti rada kreditnih financijskih institucija gdje je predstavljen dio javnosti rada koji je zakonom obvezujući posebno za regulatore ESB i HNB, a posebno za kreditne financijske institucije. Poglavlje koje se odnosi na javnost rada na koje kreditne financijske institucije ne obvezuje pravna regulativa predstavlja javnost rada u službi marketinga i usluga te javnu objavu podataka o aktivnostima vezano za financijsku pismenost i održivost poslovanja.

Potom su predstavljeni rezultati istraživanja u pogledu sadržaja mrežnih stranica kreditnih financijskih institucija te rezultati istraživanja u pogledu njihove prisutnosti na društvenim mrežama uz prijedloge mogućih daljnjih koraka u pogledu transparentnosti poslovanja kreditnih financijskih institucija kao značajnog preduvjeta povjerenja u bankovni sustav te razvoja edukacije o financijskoj pismenosti u smjeru edukacije o bihevioralnoj ekonomiji, kritičkom razmišljanju i psihologiji odlučivanja kako bi građani izbjegli dugoročne posljedice nedovoljno promišljenih financijskih odluka.

## 2. FINANCIJSKI SUSTAV I FINANCIJSKE INSTITUCIJE

Financijski sustav sastoji se od financijskih institucija, platnog sustava, financijskih tržišta te institucija koje reguliraju i nadziru rad financijskih institucija. Dobra funkcionalnost financijskog sustava koju osiguravaju efikasna organizacija, regulacija i nadzor preduvjet je dobrog funkcioniranja gospodarstva kako unutar zemlje tako i globalno na međunarodnom tržištu. (HNB, <https://www.hnb.hr/-/sto-je-financijska-stabilnost-i-zasto-je-vazna> , pristup 5.5.2024.)

**Slika 1: Financijski sustav**



*Izvor: Izrada autora prema: Vidučić, Lj., Pepur, S. i Šimić Šarić, M.: Financijski menadžment, RRIF, Zagreb, 2018. i*

*HNB (2023.) <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/osnove-i-ciljevi> , pristup: 5.5.2024.*



**Financijske institucije** su zbog prirode svoje djelatnosti osnova gospodarstva. Dije se na depozitne ili kreditne i nedepozitne financijske institucije. Depozitne ili kreditne financijske institucije (banke, štedne banke i stambene štedionice) prikupljaju depozite fizičkih i pravnih osoba te ih plasiraju građanima i poduzećima u obliku kredita kreirajući tako multiplikaciju novca i nove depozite. Nedepozitne financijske institucije su mirovinski fondovi, osiguravajuća društva, investicijski fondovi itd. One prikupljena financijska sredstva plasiraju na razne načine, no pritom ne kreiraju obveze primanjem depozita. (Gregrek i Vidaković, 2020)

**Financijska tržišta** su fizički ili virtualni prostori na kojima se po precizno reguliranim pravilima i uvjetima razmjenjuju financijska sredstva između različitih ekonomskih subjekata. Tako na tržištu novca financijske institucije trguju vrijednosnim papirima, na deviznom tržištu odvija se internacionalno trgovanje i investicije dok su burze specijalizirana tržišta na kojima se po jasno definiranim pravilima trguje raznim robama i uslugama. (Vidučić, Pepur i Šarić, 2018: 99-108)

**Platni promet** obuhvaća sve platne transakcije između fizičkih i pravnih osoba. Značajno je većim dijelom bezgotovinski, a manjim dijelom gotovinski. Domaći platni promet odnosi se na platne transakcije između fizičkih i pravnih osoba unutar državnog područja dok se međunarodni platni promet odnosi na platne transakcije između rezidenata različitih zemalja. (HNB, <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu>, pristup 5.5.2024.)

**Institucije koje reguliraju i nadziru rad financijskih institucija** u Republici Hrvatskoj su Europska središnja banka (ESB) i Hrvatska narodna banka (HNB) kao nadležno tijelo u Republici Hrvatskoj za nadzor kreditnih financijskih institucija te Hrvatska agencija za nadzor financijskih institucija (HANFA), nadležna za nadzor nedepozitnih financijskih institucija. (HNB, <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija>, pristup 5.5.2024.)

ESB putem zajedničkih nadzornih timova izravno nadzire značajne kreditne institucije na godišnjoj razini dok je HNB nadležna za nadzor manje značajnih kreditnih institucija. Postupak određivanja značajnosti kreditnih institucija provodi se temeljem predefiniраниh kriterija na godišnjoj razini. (HNB, <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/osnove-i-ciljevi>, pristup 6.5.2024.)

HANFA je nadležna za "nadzor nad poslovanjem burzi i uređenih javnih tržišta, investicijskih društava i izdavatelja vrijednosnih papira, brokera i investicijskih savjetnika, vezanih

zastupnika, središnjeg klirinškog depozitarnog društva, društava za osiguranje i reosiguranje, zastupnika i posrednika u osiguranju i reosiguranju, društava za upravljanje investicijskim i mirovinskim fondovima, mirovinskih osiguravajućih društava, investicijskih i mirovinskih fondova, Središnjeg registra osiguranika, Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji i pravnih osoba koje se bave poslovima leasinga i faktoringa osim ako ih banke obavljaju unutar svoje registrirane djelatnosti." (HANFA, <https://www.hanfa.hr/ohana/> , pristup 6.5.2024.)

## **2.1. Kreditne financijske institucije**

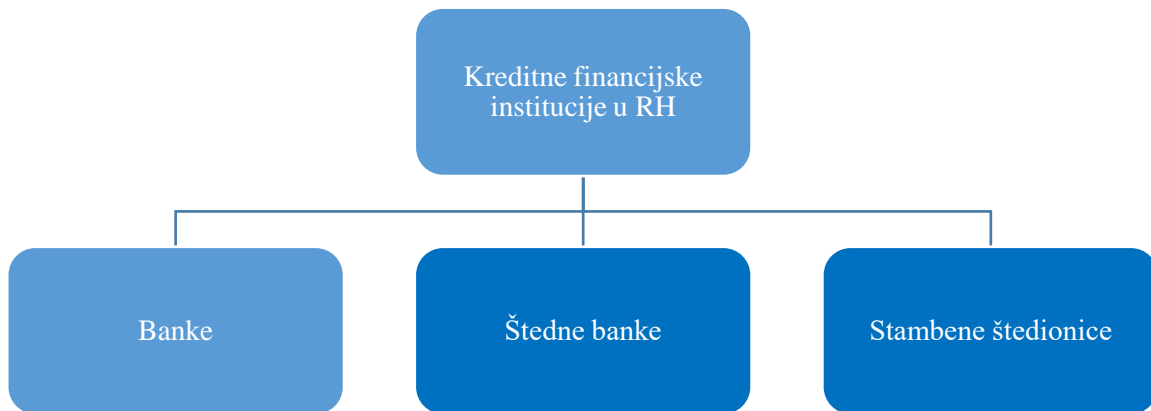
Prema Zakonu o kreditnim institucijama (Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020) kreditna financijska institucija se sa sjedištem u Republici Hrvatskoj može osnovati kao banka, štedna banka ili stambena štedionica.

Primarna djelatnost banke je prikupljanje financijskih sredstava u obliku depozita te plasiranje tih financijskih sredstava putem kredita poduzećima i stanovništvu. Bankovne usluge definirane su Zakonom o kreditnim institucijama, a dijele se na aktivne bankarske poslove (kredit, leasing, factoring itd.), pasivne bankarske poslove (trgovanje za račun klijenta, izdavanje garancija i jamstava, iznajmljivanje sefova, upravljanje imovinom klijenta, savjetovanje, investicijske usluge i aktivnosti itd.), neutralne bankarske poslove koji se odnose na primanje depozita ili drugih povratnih sredstava te vlastite bankarske poslove.

Štedne banke se od banaka razlikuju po opsegu posla, a njihova djelatnost je prikupljanje depozita malih štediša te su orijentirane prvenstveno na stanovništvo ili određeni sektor. Bankovne usluge štednih banaka odnose se na kreditiranje i usluge povezane sa kreditiranjem, poslove vezane za izdavanje garancija i jamstava, platni promet, posredovanje pri sklapanju poslova na novčanom tržištu itd. (Gregurek i Vidaković, 2020: 528-529)

Zakonom o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje (Narodne novine 109/97, 117/97, 76/99, 10/01, 92/05, 21/10, 15/13, 139/13, 151/14, 110/15) regulirano je poslovanje stambenih štedionica koje kao specijalne financijske institucije štedišama odobravaju kredite za rješavanje stambenih potreba temeljem namjenske stambene štednje.

## Slika 2: Kreditne financijske institucije u RH



*Izvor: Izrada autora na temelju Zakona o kreditnim institucijama, Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020*

Prije upisa u sudski registar kreditna institucija je od Hrvatske narodne banke obvezna dobiti odobrenje za osnivanje. Za imenovanje predsjednika i članova uprave i nadzornog odbora, stjecanje kvalificiranog udjela, pružanje dodatnih financijskih usluga ili spajanje s drugom financijskom institucijom, kreditna institucija je obvezna, ukoliko se radi o značajnoj kreditnoj instituciji, dobiti suglasnost Europske središnje banke (ESB), a ukoliko se radi o manje značajnoj kreditnoj instituciji suglasnost Hrvatske narodne banke (HNB), što je precizno definirano Zakonom o kreditnim institucijama.

U Republici Hrvatskoj trenutno posluje devetnaest banaka i jedna stambena štedionica.

**Tablica 1: Kreditne financijske institucije u RH**

<b>KREDITNE FINANCIJSKE INSTITUCIJE U RH</b>	
<b>BANKE</b>	<b>ŠTEDIONICE</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Addiko Bank d.d., Zagreb</li><li>2. Agram banka d.d., Zagreb</li><li>3. Banka Kovanica d.d., Varaždin</li><li>4. Croatia banka d.d., Zagreb</li><li>5. Erste&amp;Steiermärkische Bank d.d., Rijeka</li><li>6. Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb</li><li>7. Imex banka d.d., Split</li><li>8. Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag</li><li>9. J&amp;T banka d.d., Varaždin</li><li>10. Karlovačka banka d.d., Karlovac</li><li>11. KentBank d.d., Zagreb</li><li>12. OTP banka d.d., Split</li><li>13. Partner banka d.d., Zagreb</li><li>14. Podravska banka d.d., Koprivnica</li><li>15. Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb</li><li>16. Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb</li><li>17. Samoborska banka d.d., Samobor</li><li>18. Slatinska banka d.d., Slatina</li><li>19. Zagrebačka banka d.d., Zagreb</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb</li></ol>

Izvor: Izrada autora prema: HNB (2024.) <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/popis-kreditnih-institucija>, pristup: 10.6.2024.

Od navedenih kreditnih institucija sedam njih je ocijenjeno sistemski važnim institucijama: Zagrebačka banka d.d., Zagreb; Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb; Erste&Steiermärkische

Bank d.d., Rijeka; Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb; OTP banka Hrvatska d.d., Split; Hrvatska poštanska banka d.d., Zagreb, Addiko Bank d.d., Zagreb. (HNB, <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/financijska-stabilnost/makrobonitetna-politika-hnb-a/sistemska-vazna-institucije> , pristup 10.6.2024.)

### **3. JAVNOSTI KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA**

Za poslovanje kreditnih financijskih institucija od ključne je važnosti komunikacija s javnostima koje imaju utjecaj na rezultate njihova poslovanja.

Prema Tkalac-Verčić, 2016: 9, javnosti se mogu podijeliti na eksterne i interne.

Ključne eksterne javnosti kreditnih institucija su:

- Europska središnja banka i Hrvatska narodna banka kao regulatori prema kojima kreditne financijske institucije imaju zakonsku obvezu dostavljanja podataka o poslovanju
- građani i poslovni subjekti kao klijenti ili potencijalni klijenti
- lokalna zajednica u kojoj kreditna financijska institucija posluje
- konkurencija – druge financijske institucije

Kreditne financijske institucije posebnu pozornost posvećuju komunikaciji sa svim eksternim javnostima budući da svaka eksterna javnost na svoj način direktno utječe na poslovanje kreditne institucije.

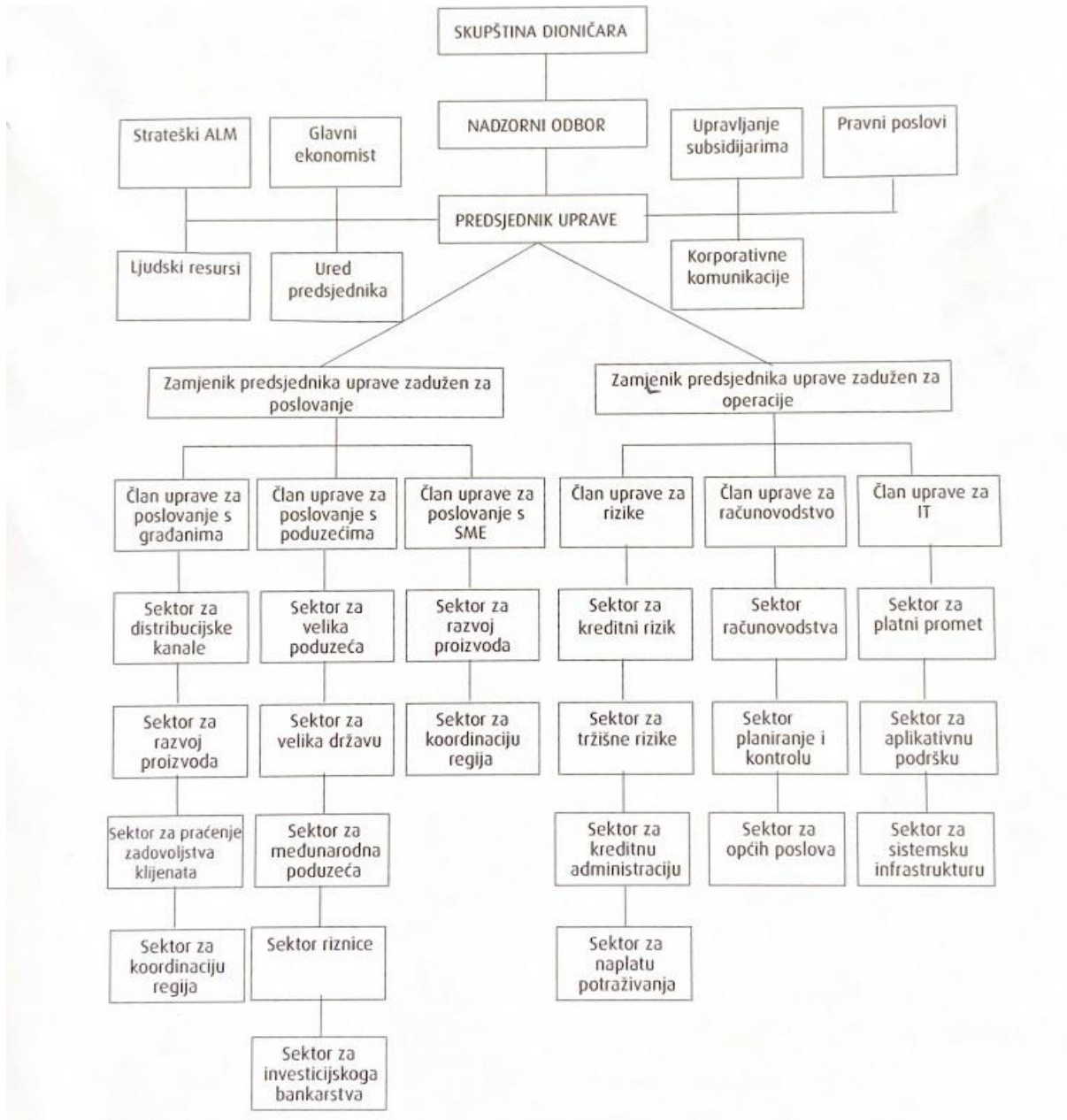
Interne javnosti u kreditnim financijskim institucijama su:

- zaposlenici
- članovi Uprave i Nadzornog odbora
- Glavna skupština

Svaka interna javnost u svom segmentu doprinosi poslovanju, a njihovi složeni međuodnosi značajno utječu na poslovanje kreditne institucije. Glavna skupština utvrđuje strategiju poslovanja, članovi Uprave donose operativne planove poslovanja, a zaposlenici svatko u svom dijelu rada provode i omogućavaju rad kreditne financijske institucije. Stoga se posebna pozornost posvećuje kontinuiranom stručnom usavršavanju, usavršavanju komunikacijskih vještina i timskom radu. (Kunjac, 2012)

Prikaz organizacijske strukture velike banke u Hrvatskoj (v. *Sliku 3*) pokazuje kako je organizacijska jedinica Korporativnih komunikacija pod direktnom nadležnošću predsjednika Uprave što ukazuje na svijest o važnosti Korporativnih komunikacija za poslovanje kreditne institucije. Gotovo svaka organizacijska jedinica u kreditnoj instituciji dio svog poslovanja posvećuje komunikaciji s nekom od javnosti, najčešće u suradnju sa Sektorom korporativnih komunikacija.

**Slika 3: Organizacijska struktura velike banke u RH**



Izvor: Gregurek, A. i Vidaković, N.: Bankarsko poslovanje, Effectus, Zagreb, 2020.

#### **4. REPUTACIJA I REPUTACIJSKI RIZIK**

Kreditne financijske institucije su u prvom redu dionička društva te im je svrha i cilj temeljem svog poslovanja ostvariti što veći profit. Za što uspješnije, a samim time profitabilnije poslovanje uz stručnost uprave, nadzornog odbora i ostalih zaposlenika kreditne institucije za zadržavanje postojećih i stjecanje novih klijenata od presudne važnosti je, uz zadovoljstvo uslugama, povjerenje u stabilnost kreditne institucije. Reputacija je ključna za opstojnost kreditne institucije, a reputacijski rizik je jedan od ključnih elemenata kojem se posvećuje posebna pozornost. Stabilnost kreditnih institucija ključna je za stabilnost bankovnog sustava, kako zbog utjecaja problema u poslovanju pojedine kreditne institucije na njene klijente i s njom povezane subjekte, tako i zbog prelijevanja problema na druge kreditne institucije i s njima povezane gospodarske subjekte. Stoga je javnost njihova rada precizno zakonom regulirana, a mogućnost javnog uvida u podatke o kreditnim institucijama i pokazatelje njihova poslovanja značajno doprinosi povjerenju u bankovni sustav.

#### **5. ZAKONSKI OBVEZUJUĆA JAVNOST RADA KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA**

##### **5.1. Obveze regulatora**

Europska središnja banka kao regulator za značajne kreditne institucije i Hrvatska narodna banka kao regulator za manje značajne kreditne institucije posebnu pozornost posvećuju regulaciji i nadzoru poslovanja kreditnih institucija te su zakonski obvezne javno objavljivati podatke o zakonskim i podzakonskim propisima koji reguliraju rad kreditnih institucija. ESB i HNB također objavljuju i redovito ažuriraju podatke o kreditnim institucijama na svojim mrežnim stranicama na kojima su dostupni i podaci za prethodna razdoblja. Na mrežnim stranicama Europske središnje banke poseban dio posvećen je nadzoru banaka gdje se redovito objavljuju podaci o značajnim kreditnim institucijama u europodručju koje ESB izravno nadzire kao i rezultati godišnjeg testiranja otpornosti kreditnih institucija na stres.

## Slika 4: Zbirni podaci o kreditnim financijskim institucijama u europodručju koje ESB izravno nadzire

### T00.01 Overview

(EUR billions; percentages; number of institutions)

Main figures	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
<b>Number of SIs</b>					
Full sample	110	111	110	109	107
Liquidity sample <sup>1)</sup>	110	111	110	109	106
<b>Balance sheet composition</b>					
Total assets	25,822.36	26,404.46	26,338.30	26,779.00	25,946.84
Total liabilities	24,166.35	24,700.43	24,624.50	25,032.84	24,177.67
Equity	1,656.01	1,704.03	1,713.79	1,746.16	1,769.17
<b>Key indicators</b>					
Net interest margin	1.36%	1.48%	1.53%	1.56%	1.60%
Cost-to-income ratio	61.19%	60.35%	57.29%	55.96%	57.02%
Cost of risk	0.47%	0.46%	0.45%	0.44%	0.46%
Return on equity	7.68%	9.57%	10.04%	10.01%	9.31%
<b>Capital adequacy and leverage</b>					
CET 1 ratio <sup>2)</sup>	15.39%	15.53%	15.71%	15.61%	15.73%
Tier 1 ratio <sup>2)</sup>	16.72%	16.93%	17.11%	17.03%	17.10%
Total capital ratio <sup>2)</sup>	19.38%	19.59%	19.77%	19.69%	19.71%
Leverage ratio (transitional definition)	5.63%	5.53%	5.67%	5.64%	5.78%
Leverage ratio (fully phased-in definition)	5.54%	5.48%	5.63%	5.60%	5.75%
<b>Asset quality</b>					
Non-performing loans ratio (including cb) <sup>3)</sup>	1.84%	1.80%	1.85%	1.85%	1.89%
Non-performing loans ratio (excluding cb) <sup>3)</sup>	2.27%	2.24%	2.26%	2.27%	2.30%
Stage 2 as a share of total loans and advances <sup>4)</sup>	9.62%	9.31%	9.19%	9.29%	9.74%
<b>Funding</b>					
Loan-to-deposit ratio	103.52%	105.04%	105.08%	104.44%	102.74%
Net stable funding ratio	125.80%	125.87%	126.35%	125.80%	126.52%
<b>Liquidity</b>					
Liquidity coverage ratio	161.32%	161.25%	157.96%	158.77%	164.36%

Source: ECB.

Notes: Significant institutions at the highest level of consolidation for which common reporting (COREP) and financial reporting (FINREP) are available.

1) As of the reference period Q1 2020, the liquidity sample matches the full sample. For entities where the ultimate EU parent of the banking group is located outside the SSM, the data show the highest level of consolidation reported to the ECB at the cut-off date. The obtained data are aggregated in the liquidity coverage ratio shown above.

2) CET 1, Tier 1 and total capital ratios are based on the transitional provisions laid down in Articles 465 to 491 of Regulation (EU) No 575/2013 on prudential requirements for credit institutions and investment firms (the Capital Requirements Regulation).

3) "cb" refers to "cash balances at central banks and other demand deposits".

4) Stage 2 loans as a share of total loans and advances. Loans and advances at amortised cost (AC) and fair value through other comprehensive income (FVOCI). Cash balances at central banks and other demand deposits are excluded.

Izvor: ECB (2024) Supervisory Banking Statistics for significant institutions, Fourth quarter 2023, dostupno na [https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.supervisorybankingstatistics\\_fourth\\_quarter\\_2023\\_202404-716\\_83cabe2.en.pdf](https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.supervisorybankingstatistics_fourth_quarter_2023_202404-716_83cabe2.en.pdf), pristup lipanj 2024.



## Slika 5: Pregled značajnih kreditnih institucija po zemljama, veličini, geografskom položaju i poslovnoj klasifikaciji

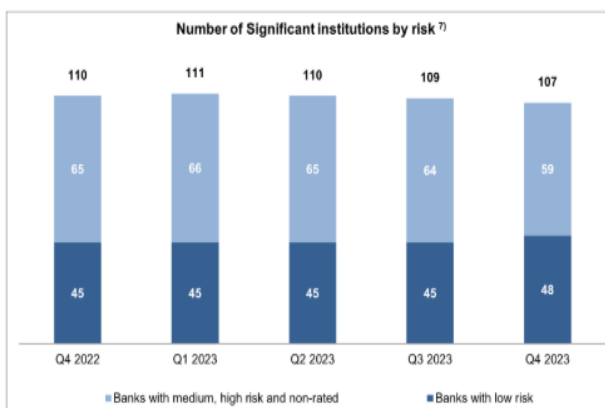
**T01.01 Significant institutions by country and classification**  
(number of institutions)

Country	Q4 2023
Belgium	5
Bulgaria	1
Germany	22
Estonia	3
Ireland	6
Greece	4
Spain	10
France	11
Croatia <sup>1)</sup>	-
Italy	12
Cyprus	2
Latvia	3
Lithuania	2
Luxembourg	3
Malta	2
Netherlands	6
Austria	6
Portugal	3
Slovenia	3
Slovakia <sup>1)</sup>	-
Finland	3
<b>Total</b>	<b>107</b>

Size	Q4 2023
Banks with total assets	
Less than €30 billion	18
Between €30 billion and €100 billion	45
Between €100 billion and €200 billion	18
More than €200 billion	19
G-SIBs <sup>2)</sup>	7
<b>Total</b>	<b>107</b>

Geographical diversification	Q4 2023
Banks with significant domestic exposures <sup>3)</sup>	14
Banks with largest non-domestic exposures	
SSM	67
Non-SSM EEA <sup>4)</sup>	8
Non-EEA Europe <sup>5)</sup>	8
RoW <sup>6)</sup>	10
<b>Total</b>	<b>107</b>

Business model classification	Q4 2023
Corporate/wholesale lenders	8
Custodian and asset managers	7
Development/promotional lenders	5
Diversified lenders	31
G-SIBs <sup>2)</sup>	7
Retail and consumer credit lenders	13
Small market lenders	13
Universal and investment banks	23
Not classified	-
<b>Total</b>	<b>107</b>



Source: ECB.

Notes: Significant institutions at the highest level of consolidation for which common reporting (COREP) and financial reporting (FINREP) are available. The number of entities per reference period reflects changes resulting from amendments to the list of SIs following assessments by ECB Banking Supervision, as well as mergers and acquisitions.

1) There are no significant institutions at the highest level of consolidation in Croatia and Slovakia.

2) G-SIBs: global systemically important banks. Data based on the last available list of G-SIBs as published by the Financial Stability Board.

3) Domestic exposures more than 95% of total debt securities and loans and advances.

4) Countries in the European Economic Area (EEA) not participating in the Single Supervisory Mechanism (SSM).

5) European countries not in the EEA.

6) RoW: rest of the world, i.e. all countries except European countries.

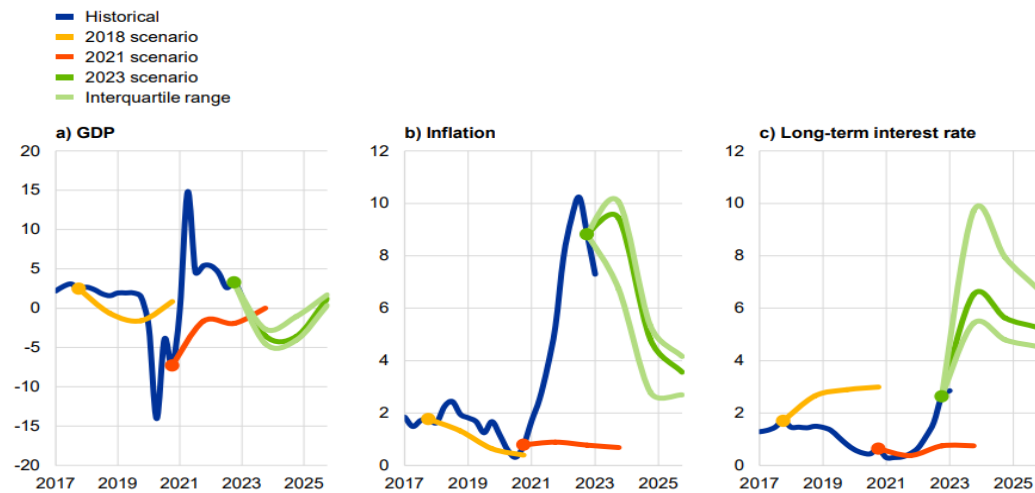
7) Risk based classification using Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) results. Non-rated banks are those which have not been assigned a score in a specific SREP cycle, owing for example a recent change in significance, a merger or restructuring, etc. Classification as non-rated does not therefore necessarily indicate a high risk.

Izvor: ECB (2024) *Supervisory Banking Statistics for significant institutions, Fourth quarter 2023*, dostupno na [https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.supervisorybankingstatistics\\_fourth\\_quarter\\_2023\\_202404~71683cabe2.en.pdf](https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.supervisorybankingstatistics_fourth_quarter_2023_202404~71683cabe2.en.pdf), pristup lipanj 2024.

## Slika 6: Rezultati testiranja otpornosti na stres banaka u europodručju za 2023. godinu

### Selected adverse scenario variables for banks in the full 2023 stress test sample

(percentage points)



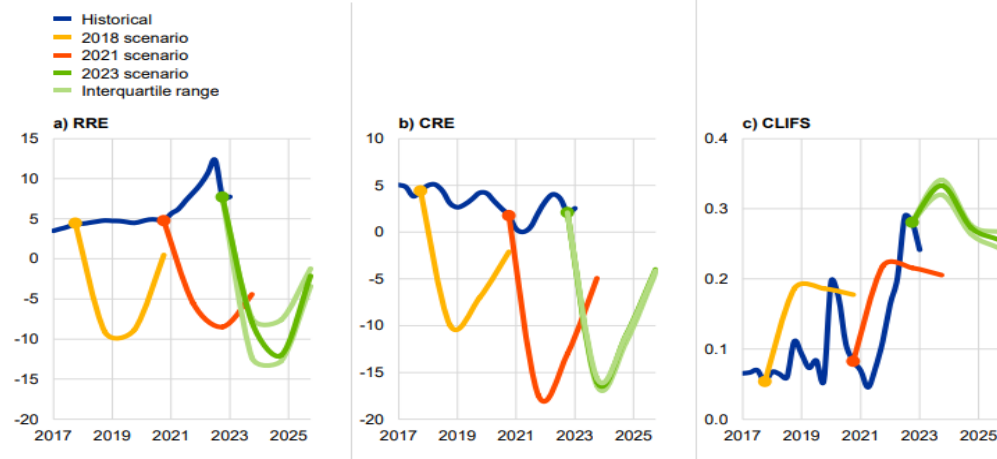
Sources: ESRB and COREP.

Notes: Scenario starting points imposed on historical series. The series present historical and scenario projections weighted by the country-specific exposure of the banks included in the 2023 SSM sample. The country weights for all series are fixed as at Q4 2022. The interquartile range refers to country values on the 25th and 75th percentiles. The historical long-term interest rate is the interest rate used for convergence purposes (ten-year maturity).

### The adverse scenario is also characterised by pronounced shocks to real estate and financial variables

#### Selected adverse scenario variables for banks in the full 2023 stress test sample

(percentages)



Sources: ESRB and COREP.

Notes: The series present historical and scenario projections weighted by the country-specific exposure of the banks included in the 2023 SSM sample. The interquartile range refers to country values on the 25th and 75th percentiles. Scenario starting points imposed on historical series. RRE stands for residential real estate; CRE stands for commercial real estate; CLIFS stands for Country-Level Index of Financial Stress.

Izvor: ECB (2023): 2023 stress test of euro area banks - Final results, dostupno na

[https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.Report\\_2023\\_Stress\\_Test~96bb5a3af8.hr.pdf](https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.Report_2023_Stress_Test~96bb5a3af8.hr.pdf), pristup srpanj

2024.

Člankom 30. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci (Narodne novine 75/2008, 54/2013, 47/2020) propisano je: "(1) Podzakonskim propisima Hrvatske narodne banke određuju se podaci i izvješća koje su kreditne institucije dužne dostavljati Hrvatskoj narodnoj banci te rokovi za dostavu tih podataka. Kreditne institucije moraju pružiti Hrvatskoj narodnoj banci informacije i podatke o svom poslovanju i financijskom položaju navedene u podzakonskim propisima, a na zahtjev Hrvatske narodne banke i druge podatke potrebne za izvršavanje njezinih zadataka. (2) Hrvatska narodna banka može dostavljene informacije i podatke objaviti za sve kreditne institucije, pojedinačno, zbirno ili klasificirane prema vrstama kreditnih institucija ili prema prirodi poslova koje pojedine kreditne institucije obavljaju, osim onih podataka koji se smatraju bankarskom tajnom u skladu sa zakonom."

Hrvatska narodna banka na svojim mrežnim stranicama objavljuje ključne pokazatelje poslovanja po kreditnim institucijama na tromjesečnoj razini, a sažete analize stanja i kretanja u bankovnom sustavu objavljuju se u Polugodišnjoj informaciji i Godišnjem izvješću HNB-a. U Biltenu o bankama i arhiviranim Pokazateljima poslovanja kreditnih institucija dostupni su podaci za prethodna razdoblja. (HNB, <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/informacije-o-bankovnom-sustavu> , pristup lipanj 2024.) Podaci se objavljuju u obliku tabličnih prikaza odabranih pokazatelja poslovanja kreditnih institucija: koncentracija, struktura, geografska distribucija kredita, distribucija kredita po sektorima, podaci o regulatornom kapitalu, odabrane stavke računa dobiti i gubitka, podaci o izloženosti rizicima te podaci o prodanim potraživanjima.

## Slika 7: Podaci o poslovanju kreditnih institucija na dan 31.3.2024. godine

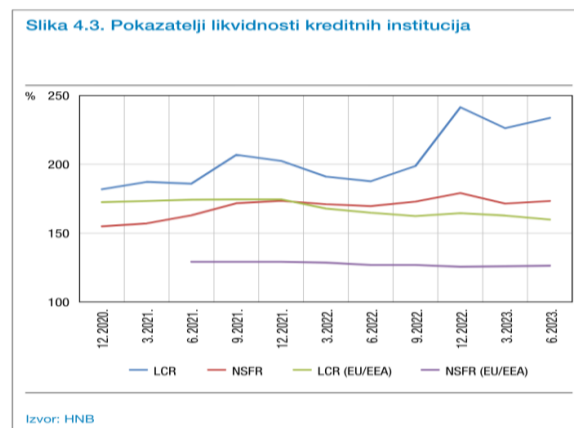
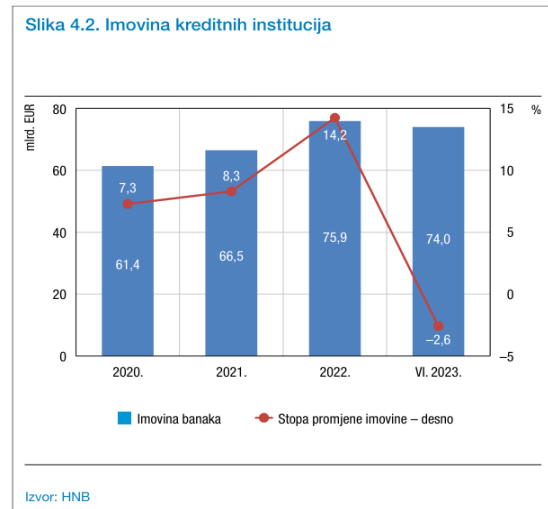
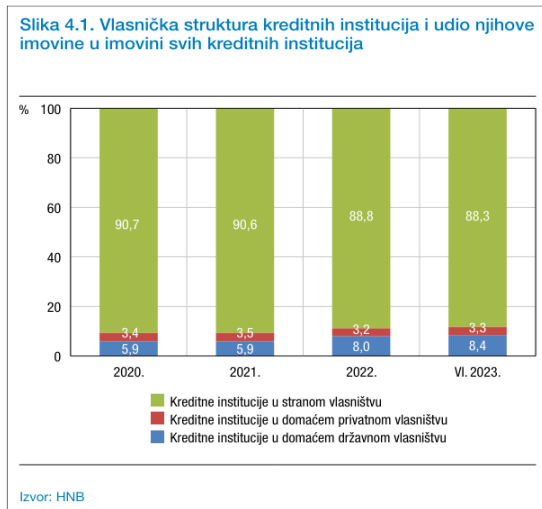
### Podaci o poslovanju kreditnih institucija, na dan 31. ožujka 2024. (privremeni nerevidirani)

u tisućama eura i postocima

Redni broj	Naziv institucije	Ukupna imovina	Udio u ukupnoj imovini, %	Rast imovine, %	Dobit ili (-) gubitak tekuće godine	Prinos na imovinu (ROA), %	Prinos na kapital (ROE), %	Stopa redovnog osnovnoga kapitala, %	Stopa osnovnoga kapitala, %	Stopa ukupnoga kapitala, %	Redovni osnovni kapital	Osnovni kapital	Regulatorni kapital	Omjer financijske poluge, %	Koeficijent likvidnosne pokrivenosti (LCR), %
1.	Addiko Bank d.d.	2.173.545	2,81	-1,42	10.338	1,89	10,79	28,34	31,85	33,03	322.954	362.954	376.442	16,36	289,61
2.	Agram banka d.d.	575.277	0,74	-4,26	1.973	1,34	11,97	18,12	18,12	20,32	58.442	58.442	65.522	9,60	202,55
3.	Banka Kovanica d.d.	234.337	0,30	0,45	1.980	3,39	27,74	15,43	15,43	16,98	23.336	23.336	25.679	9,93	255,37
4.	Croatia banka d.d.	242.497	0,31	1,43	814	1,02	11,87	19,63	19,63	19,63	20.000	20.000	20.000	7,45	185,93
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d.	13.449.228	17,38	1,45	57.913	1,73	16,43	20,58	20,58	21,08	1.241.455	1.241.455	1.271.957	8,70	207,45
6.	Hrvatska poštanska banka d.d.	6.782.009	8,74	-4,03	23.857	1,38	17,48	22,75	22,75	22,75	500.508	500.508	500.508	7,19	267,98
7.	Imex banka d.d.	170.563	0,22	-1,77	411	0,95	9,20	18,08	18,08	18,08	17.263	17.263	17.263	9,76	303,82
8.	Istarska kreditna banka Umag d.d.	723.835	0,94	-2,95	3.836	2,09	23,48	19,30	19,30	19,30	62.236	62.236	62.236	7,99	605,09
9.	J&T banka d.d.	76.901	0,10	2,63	-95	-0,50	-3,10	28,28	28,28	28,75	11.809	11.809	12.006	14,38	779,98
10.	Karlovačka banka d.d.	479.029	0,62	1,14	2.906	2,44	24,67	25,94	25,94	25,94	45.476	45.476	45.476	9,26	524,38
11.	KentBank d.d.	709.370	0,92	-2,55	1.922	1,07	11,83	15,37	15,37	17,82	62.809	62.809	72.809	8,22	204,57
12.	OTP banka d.d.	7.889.521	10,20	-1,81	45.948	2,31	18,83	18,92	18,92	20,16	914.115	914.115	974.115	10,64	162,03
13.	Partner banka d.d.	275.244	0,36	-8,41	1.159	1,61	11,93	19,04	19,04	19,04	36.489	36.489	36.489	11,71	124,90
14.	Podravska banka d.d.	660.794	0,85	-2,96	1.723	1,03	9,43	16,44	16,44	20,55	61.845	61.845	77.321	8,54	211,82
15.	Privredna banka Zagreb d.d.	15.713.970	20,31	-2,76	93.918	2,36	16,33	27,31	27,31	27,31	1.939.937	1.939.937	1.939.937	11,48	219,13
16.	Raiffeisenbank Austria d.d.	6.554.865	8,47	-0,68	28.027	1,70	17,20	16,30	17,72	19,85	458.698	498.698	558.698	7,31	284,05
17.	Samoborska banka d.d.	95.408	0,12	-3,66	516	2,12	20,47	29,30	29,30	29,30	8.431	8.431	8.431	8,77	440,64
18.	Slatinska banka d.d.	260.414	0,34	10,88	631	1,02	9,93	16,90	16,90	16,90	23.099	23.099	23.099	8,56	315,38
19.	Wüstenrot stambena štedionica d.d.	299.323	0,39	0,56	366	0,49	6,50	15,41	15,41	16,13	22.001	22.001	23.018	7,24	320,09
20.	Zagrebačka banka d.d.	20.027.909	25,88	-1,70	135.455	2,68	22,64	24,48	24,48	24,48	1.932.011	1.932.011	1.932.011	8,94	234,04
<b>UKUPNO ZA SVE KREDITNE INSTITUCIJE</b>		<b>77.374.036</b>	<b>100,00</b>	<b>-1,51</b>	<b>413.399</b>	<b>2,12</b>	<b>18,07</b>	<b>22,50</b>	<b>22,73</b>	<b>23,31</b>	<b>7.762.912</b>	<b>7.842.912</b>	<b>8.043.016</b>	<b>9,51</b>	<b>230,45</b>

Izvor: HNB (2024), <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/druge-monetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije/bankovna-supervizija/pokazatelji-poslovanja-kreditnih-institucija>, pristup 17.6.2024.

## Slika 8: Podaci o vlasničkoj strukturi, imovini i pokazateljima likvidnosti kreditnih institucija na kraju prvog polugodišta 2023. godine



Izvor: HNB (2024): Polugodišnja informacija o finansijskom stanju, stupnju ostvarenja stabilnosti cijena i provedbi monetarne politike u prvom polugodištu 2023. godine, dostupno na [https://www.hnb.hr/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a2313ee1-fa77-5789-82e4-1fd3d8d20658&groupId=20182&p\\_auth=aF7taQM9](https://www.hnb.hr/c/document_library/get_file?uuid=a2313ee1-fa77-5789-82e4-1fd3d8d20658&groupId=20182&p_auth=aF7taQM9), pristup lipanj 2024.

## 5.2. Obveze kreditnih financijskih institucija

Zakon o kreditnim institucijama detaljno regulira uvjete za osnivanje i rad kreditnih financijskih institucija, a budući da su kreditne financijske institucije u svojoj osnovi dionička društva, kao takve podliježu i regulativi Zakona o trgovačkim društvima.

Prema Zakonu o kreditnim institucijama (Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020) kreditne financijske institucije su na svojim mrežnim stranicama dužne objaviti godišnje izvješće najkasnije u roku od četiri mjeseca od isteka poslovne godine na koju se godišnje izvješće odnosi.

Prema istom zakonu obvezne su javno objaviti i redovno ažurirati podatke o:

- sastavu, dužnostima i odgovornostima uprave i nadzornog odbora
- organizacijskom ustroju
- informacije o uslugama i uvjetima poslovanja na jasan i transparentan način u cilju zaštite potrošača

Prema Uredbi (EU) br. 575/2013 o bonitetnim zahtjevima za kreditne institucije i investicijska društva, (dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0575&qid=1692379479856> , pristup kolovoz 2024.) kreditne financijske institucije obvezne su javno objavljivati i redovno ažurirati:

- podatke o broju, stručnosti, znanju i primjerenosti članova uprave
- politiku odabira i politiku raznovrsnosti pri odabiru članova uprave
- podatke o kotiranju na burzi
- računovodstvene podatke

## **6. JAVNOST RADA KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA KOJA NIJE ZAKONSKI OBVEZUJUĆA**

### **6.1. Javnost rada u službi marketinga proizvoda i usluga**

Kreditne financijske institucije u prvom redu su dionička društva te im je kao takvima cilj stvaranje što veće dobiti. Stoga posebnu pozornost posvećuju marketingu svojih proizvoda i usluga. Kao i u marketingu ostalih proizvoda i usluga, pri donošenju odluke o korištenju proizvoda i usluga kreditnih financijskih usluga, ponašanje potrošača izrazito je podložno bihevioralnom marketingu budući da se radi o relativno brzom i jednostavnoj mogućnosti ostvarenja potreba i želja. Banke stoga svoje usluge i proizvode nastoje učiniti što pristupačnijima i brzo dostupnima uz što bržu i jednostavniju realizaciju. Kreditne financijske institucije možemo promatrati kao brend budući da se kod klijenata kreira osjećaj pripadnosti, dostupnosti i sigurnosti, a klijent dobiva boje uvjete poslovanja s obzirom na lojalnost.

### **6.2. Aktivnosti u pogledu financijske pismenosti**

Kreditne financijske institucije aktivne su na području rada na poboljšanju financijske pismenosti te aktivnosti u tom pogledu predstavljaju na svojim mrežnim stranicama. Neke od njih su aktivne i na društvenim mrežama gdje organiziraju i objavljuju podcaste i intervjue sa financijskim stručnjacima te razne edukativne priloge na teme ulaganja i upravljanja financijama.

### **6.3. Aktivnosti u vezi održivosti poslovanja**

Sve više kreditnih financijskih institucija posebnu pozornost posvećuje održivosti poslovanja te aktivnosti u tom pogledu objavljuju na svojim mrežnim stranicama. Održivost u poslovanju odnosi se na utjecaj poslovanja na okoliš i društvo, a cilj strategije održivog poslovanja je pozitivan utjecaj poslovanja na ta dva područja.

## **7. ANALIZA SADRŽAJA MREŽNIH STRANICA FINANCIJSKIH KREDITNIH INSTITUCIJA U RH**

Cilj provedenog istraživanja je utvrditi transparentnost i pristupačnost banaka na mrežnim stranicama kroz zastupljenost pojedinih kategorija sadržaja i njihovu usporedbu.

Uzorak istraživanja su mrežne stranice financijskih kreditnih institucija u RH, devetnaest poslovnih banaka i jedne stambene štedionice. Temeljem javno objavljenih podataka provedena je analiza sadržaja mrežnih stranica financijskih kreditnih institucija u RH prema podacima za slijedeće kategorije:

- 1.) Misija, vizija i specijalizacija poslovanja
- 2.) Podaci o članovima uprava i nadzornih odbora (zakonska obveza)
- 3.) Organizacijski ustroj (zakonska obveza)
- 4.) Informacije o uslugama i uvjetima poslovanja (zakonska obveza)
- 5.) Godišnje izvješće i financijska izvješća (zakonska obveza)
- 6.) Marketing proizvoda i usluga
- 7.) Aktivnosti u pogledu financijske pismenosti
- 8.) Aktivnosti u vezi održivosti poslovanja

U istraživanju je korišten deduktivni pristup, a provedeno istraživanje bilo bi kvantitativno pri čemu su se koristili javno dostupni podaci objavljeni na mrežnim stranicama kreditnih institucija u RH.

Istraživačka pitanja na koja se radom odgovara su:

- 1.) Koliko financijskih kreditnih institucija na svojim mrežnim stranicama ima objavljene podatke na čiju javnu objavu ih zakon obvezuje (podatke o članovima uprava i nadzornih odbora, podatke o organizacijskom ustroju, informacije o uslugama i uvjetima poslovanja, Godišnje izvješće i financijska izvješća)?
- 2.) Koliko financijskih kreditnih institucija na svojim mrežnim stranicama ima objavljenu svoju misiju, viziju i podatke o specijalizaciji poslovanja, podatke o aktivnostima vezano za financijsku pismenost te aktivnostima u vezi održivosti poslovanja?
- 3.) Na koji način i u kojoj mjeri financijske kreditne institucije koriste svoje mrežne stranice za marketing proizvoda i usluga?



Doprinos provedenog istraživanja je mogućnost korištenja rezultata istraživanja kao podloge pri osmišljavanju budućih planova u pogledu poticanja kreditnih institucija na što veću razinu javnosti rada kao značajnog preduvjeta povjerenja u bankovni sustav kao i pri osmišljavanju aktivnosti u pogledu financijske pismenosti kako od strane kreditnih financijskih institucija tako i od strane regulatora i civilnih udruga u smjeru edukacije o bihevioralnoj ekonomiji, kritičkom razmišljanju i psihologiji odlučivanja kako bi građani izbjegli dugoročne posljedice nedovoljno promišljenih financijskih odluka.

### **7.1. Misija, vizija i specijalizacija poslovanja**

Objava misije, vizije i specijalizacije poslovanja nije zakonski obvezna za kreditne financijske institucije, no doprinosi percepciji i dojmu koji posjetitelj mrežne stranice, klijent ili potencijalni klijent stječe o kreditnoj instituciji, a podaci o specijalizaciji poslovanja daju dodatnu informaciju o adekvatnosti obzirom na potrebe klijenta.

#### **Rezultati istraživanja (v. *Tablicu 2*):**

Sve kreditne financijske institucije u RH na svojim mrežnim stranicama imaju objavljene podatke o misiji, viziji i specijalizaciji svog poslovanja. Gotovo sve kreditne financijske institucije kao misiju i viziju navode pristupačnost i brzinu podrške klijentima uz sigurnost i stabilnost poslovanja. Različitost među njima proizlazi iz različitosti ciljane skupine klijenata kao i iz specijalizacije poslovanja pri čemu kreditne financijske institucije primarno orijentirane na regiju u kojoj posluju kao svoju misiju i viziju primarno navode razvoj i usavršavanje proizvoda i usluga u području poslovanja klijenata na svom području.

**Tablica 2: Misija, vizija i specijalizacija poslovanja**

<b>Naziv kreditne financijske institucije</b>	<b>Misija i vizija</b>	<b>Specijalizacija poslovanja</b>
Addiko Bank d.d., Zagreb	Misija i vizija Addiko Bank d.d. je biti podrška klijentima u svim životnim situacijama na brz i fleksibilan način uz korporativnu kulturu inovativnih i netipičnih	- brzi krediti za građane te male i srednje poduzetnike

	bankara te dati doprinos financijskoj pismenosti kako bi građani donosili informirane i odgovorne financijske odluke. <sup>1</sup>	
Agram banka d.d., Zagreb	Misija Agram banke d.d. je dodatno se, kao najveća banka u domaćem privatnom vlasništvu, približiti klijentima, građanima i pravnim osobama uz ponudu širokog spektra bankarskih proizvoda i usluga, te inovativnih proizvoda osiguranja. Poslovna strategija Agram banke d.d. temelji se na primjerenosti tržišnoj konkurentnosti, učinkovitoj praksi korporativnog upravljanja, transparentnom sustavu unutarnjih kontrola te učinkovitim upravljanju rizicima. <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ponuda širokog spektra bankarskih proizvoda i usluga, te inovativnih proizvoda osiguranja</li> <li>- individualan pristup svakom klijentu</li> </ul>
Banka Kovanica d.d., Varaždin	Banka kovanica d.d. je lokalna banka rangirana kao najbolja u klasi u pogledu kvalitete imovine i profitabilnosti. <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građanstvo - usmjerenost na potrošačke kredite</li> <li>- pravne osobe - usmjerenost na kreditiranje uz državna jamstva u okviru programa financiranja dugotrajnog i</li> </ul>

<sup>1</sup> Addiko Bank d.d., <https://www.addiko.hr/o-nama/>, pristup 20. 8. 2024.

<sup>2</sup> Agram banka d.d., <https://www.agrambanka.hr/upoznajte-agram-banku/>, pristup 20.8.2024.

<sup>3</sup> Banka Kovanica d.d., <https://www.kovanica.hr/o-banci>, pristup 20.8.2024.

		obrnog kapitala iz europskih fondova
Croatia banka d.d., Zagreb	Croatia banka d.d. predstavlja se kao mala stabilna Banka u hrvatskom vlasništvu strateški orijentirana prema segmentima malog i srednjeg poduzetništva te poslovanja sa stanovništvom na kvalitetan i brz način, uz individualan pristup i društveno odgovorno poslovanje. <sup>4</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- malo i srednje poduzetništvo</li> <li>- građani</li> </ul>
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	Misija: "Biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, vodeći računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice." <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pravne osobe</li> <li>- građani</li> </ul>
Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	Vizija: "Banka u hrvatskom vlasništvu s relevantnim tržišnim utjecajem koja na najbolji način brine o klijentima, dioničarima i zajednici." Misija "Stvaramo uvjete za bolji život u Hrvatskoj." <sup>6</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> <li>- pravne osobe</li> <li>- prva banka u Hrvatskoj koja se obvezala na alternativno rješavanje potrošačkih sporova</li> </ul>
Imex banka d.d., Split	"Kao banka u hrvatskom vlasništvu, poseban naglasak dajemo konkurentnosti i napretku	<ul style="list-style-type: none"> <li>- veliki privredni subjekti</li> <li>- manje tvrtke</li> </ul>

<sup>4</sup> Croatia banka d.d., <https://www.croatiabanka.hr/o-nama/o-nama/osnovne-informacije/>, pristup 21.8.2024.

<sup>5</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama>, pristup 21.8.2024.

<sup>6</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/hr/o-nama/110>, pristup 23.8.2024.

	hrvatskog gospodarstva, zbog čega posebno podupiremo hrvatsku proizvodnju i izvoznike." <sup>7</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obrti</li> <li>- građani</li> </ul>
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	Istarska kreditna banka se predstavlja kao univerzalna regionalna banka fokusirana na potrebe klijenata. <sup>8</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- malo i srednje poduzetništvo</li> <li>- građani</li> </ul>
J&T banka d.d., Varaždin	J&T banka d.o.o. svoju poziciju na tržištu gradi na konceptu butik investicijske banke nudeći klijentima specijalizirane bankarske usluge uz individualiziran pristup. <sup>9</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poslovni subjekti</li> <li>- građani</li> </ul>
Karlovačka banka d.d., Karlovac	Misija banke je osigurati visokokvalitetne dostupne usluge koje povezuju generacije klijenata te zadržati vodeću poziciju na lokalnom tržištu. <sup>10</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poslovni subjekti</li> <li>- građani</li> </ul>
KentBank d.d., Zagreb	Osigurati kreativna rješenja, proizvode i profesionalno savjetovanje te olakšati financijski uspjeh klijenata pružanjem jednostavnih, transparentnih i lako dostupnih financijskih i digitalnih rješenja temeljenih na vrhunskom znanju i stručnosti. <sup>11</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> <li>- mala i srednja poduzeća</li> <li>- velika poduzeća</li> </ul>
OTP banka d.d., Split	OTP banka d.d. je četvrta banka po veličini na hrvatskom bankarskom tržištu usmjerena na	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> <li>- mala poduzeća i obrtnici</li> </ul>

<sup>7</sup> Imex banka d.d., <https://www.imexbanka.hr/o-nama>, pristup 27.8.2024.

<sup>8</sup> Istarska kreditna banka Umag d.d., <https://ikb.hr/o-nama>, pristup 27.8.2024.

<sup>9</sup> J&T banka d.d., <https://www.jtbanka.hr/o-banci/j-t-banka-d-d/89>, pristup 28.8.2024.

<sup>10</sup> Karlovačka banka d.d., <https://www.kaba.hr/o-nama/>, pristup 29.8.2024.

<sup>11</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/2287/misija-i-vizija>, pristup 1.9.2024.

	poslovanje sa građanima i poslovnim subjektima. <sup>12</sup>	- srednja i velika poduzeća
Partner banka d.d., Zagreb	"Jednostavan pristup, brzina rješavanja zahtjeva klijenata kao i stalno unapređenje svojih proizvoda i usluga temelji su na kojima stvaramo prepoznatljivu banku i poželjnog partnera svakom malom i srednjem poduzetniku i obrtniku." <sup>13</sup>	- mali i srednji poduzetnici - obrtnici - građani
Podravska banka d.d., Koprivnica	Misija: "Stvarati dugoročne vrijednosti za klijente, zaposlenike, dioničare i društvo." Vizija: "Biti kreativna, moderna i stabilna vodeća srednja banka u Hrvatskoj s dokazanom kvalitetom i inovativnošću prema svim našim korisnicima." <sup>14</sup>	- građani - poslovni subjekti
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Misija: "Naša misija je trajno i učinkovito koristiti sve raspoložive izvore za kontinuirani napredak našeg poslovanja u svim njegovim dijelovima, od ljudskog kapitala, tehnologije do poslovnih procesa." Vizija: "Biti kompanija koja je uzor i centar izvrsnosti u stvaranju novih vrijednosti, te pružanju permanentno visoke kvalitete u svim smjerovima svog	- građani - mladi i studenti - mali i srednji poduzetnici - velika poduzeća

<sup>12</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/o-nama/otp-banka>, pristup 2.9.2024.

<sup>13</sup> Partner banka d.d., <https://www.paba.hr/default.aspx?id=19>, pristup 3.9.2024.

<sup>14</sup> Podravska banka d.d., <https://www.poba.hr/o-nama/>, pristup 3.9.2024.

	djelovanja na dobrobit klijenata, društvene zajednice, naših dioničara i djelatnika." <sup>15</sup>	
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	Misija: "Mi smo visoko motiviran tim financijskih stručnjaka koji uvijek ide korak dalje, kako bi naši klijenti bili korak ispred u ostvarenju svojih životnih i poslovnih planova." Vizija: "Bit ćemo prva banka u Hrvatskoj po zadovoljstvu klijenata i ponosu zaposlenika." <sup>16</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> <li>- poslovni subjekti</li> </ul>
Samoborska banka d.d., Samobor	Na mrežnim stranicama objavljena je povijest Banke od osnivanja 1873. g. <sup>17</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> <li>- malo i srednje poduzetništvo</li> </ul>
Slatinska banka d.d., Slatina	Misija: "Imperativ nam je nastavak pokrenutih pozitivnih trendova u poslovanju banke primarno vodeći računa o likvidnosti, sigurnosti i stabilnosti poslovanja, te ulaganju u ljudske potencijale. Želimo banku približiti klijentima, stvoriti proizvode i usluge koji će odgovoriti na njihove specifične potrebe, nastaviti na izgradnji povjerenja i dobre poslovne suradnje sa poslovnim partnerima i klijentima banke, pokazati im da je svaki klijent nama jednako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> <li>- poslovni subjekti</li> <li>- poljoprivreda - krediti uz subvencije</li> </ul>

<sup>15</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/gradjani/Nas-svijet/Tko-smo-mi.html> , pristup 3.9.2024.

<sup>16</sup> Raiffeisenabank Austria d.d., <https://www.rba.hr/o-nama/misija-i-vizija> , pristup 3.9.2024.

<sup>17</sup> Samoborska banka d.d., <https://www.sabank.hr/povijest-banke/c13s2/> , pristup 9.9.2024.

	važan, a osnovna poruka koju želimo poslati svojim klijentima je: „ <i>Razlika je u pristupu</i> “."18	
Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Misija: "Mi zaposlenici Zagrebačke banke kao dio Grupe UniCredit predani smo stvaranju nove vrijednosti za svoje klijente. Kao vodeća hrvatska banka i europska grupacija, posvećeni smo razvoju zajednica u kojima živimo, a našu banku činimo poticajnim mjestom za rad."19	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> <li>- poslovni subjekti</li> </ul>
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	"Naša misija je programom Wüstenrot stambene štednje, znanjem, tradicijom i iskustvom stečenim u zemljama naših osnivača pomoći u poboljšanju kvalitete života i u dugoročnom rješavanju stambenog pitanja građana Hrvatske."20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- građani</li> </ul>

## 7.2. Podaci o članovima uprava i nadzornih odbora

Objava podataka o članovima Uprave i Nadzornog odbora za kreditne financijske institucije je obvezujuća prema Zakonu o kreditnim institucijama (Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020). Način predstavljanje članova Uprave i Nadzornog odbora uz detaljan životopis koji sadrži informacije o njihovoj stručnosti i radnom iskustvu pridonosi povjerenju u stabilnost i sigurnost poslovanja kreditne institucije. Fotografije pridonose percepciji pristupačnosti.

<sup>18</sup> Slatinska banka d.d., <https://www.slatinska-banka.hr/banka/o-nama/misija-vizija-vrijednosti/>, pristup 9.9.2024.

<sup>19</sup> Zagrebačka banka d.d., <https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/misija-i-vrijednosti>, pristup 10.9.2024.

<sup>20</sup> Wüstenrot stambena štedionica d.d., <https://www.wuestenrot.hr/o-nama/misija/98>, pristup 10.9.2024.

### Rezultati istraživanja (v. Tablicu 3):

Od 20 kreditnih financijskih institucija u RH, na mrežnim stranicama 10 kreditnih financijskih institucija članovi Uprave su uz imena i prezimena predstavljeni i životopisima i fotografijama. Dvije su svoje članove Uprave uz ime i prezime predstavile samo fotografijama bez životopisa, dok je šest kreditnih financijskih institucija svoje članove Uprave predstavilo samo imenom i prezimenom. Na mrežnim stranicama dvaju kreditnih institucija nema podataka o članovima Uprave.

Od 20 kreditnih financijskih institucija u RH, na mrežnim stranicama 15 njih je članove Nadzornog odbora predstavilo samo imenom i prezimenom. Tri su članove Nadzornog odbora uz ime i prezime predstavile fotografijom i životopisom, dok na mrežnim stranicama dvaju kreditnih financijskih institucija nema podataka o članovima Nadzornog odbora.

**Tablica 3: Podaci o članovima Uprave i Nadzornog odbora (zakonska obveza)**

Naziv kreditne financijske institucije	
Addiko Bank d.d., Zagreb	U dijelu mrežne stranice u kojem je predstavljena misija, vizija i specijalizacija poslovanja Banke, objavljeni su i podaci o članovima Uprave i Nadzornog odbora. Članovi Uprave su dodatno predstavljeni fotografijama i životopisom na način da je istaknuta njihova stručnost, obrazovanje i radno iskustvo. Kraj teksta sadrži podatke o načinu na koji provode svoje slobodno vrijeme, na fotografijama su prikazani u poslovnom ali ležernom raspoloženju što ostavlja dojam pristupačnosti. Članovi Nadzornog odbora navode se samo imenom i prezimenom. <sup>21</sup>
Agram banka d.d., Zagreb	U dijelu mrežne stranice pod nazivom "Upoznajte Agram banku" navode se imena članova Uprave i Nadzornog odbora, no bez životopisa i fotografija. <sup>22</sup>

<sup>21</sup> Addiko Bank d.d., <https://www.addiko.hr/o-nama/>, pristup 20.8.2024.

<sup>22</sup> Agram banka d.d., <https://www.agrambanka.hr/upoznajte-agram-banku/>, pristup 20.8.2024.



Banka Kovanica d.d., Varaždin	U dijelu mrežne stranice pod nazivom "O banci" navode se imena članova Uprave i Nadzornog odbora, no bez životopisa i fotografija. <sup>23</sup>
Croatia banka d.d., Zagreb	Na mrežnoj stranici predstavljeni su članovi Uprave uz fotografije i životopise, a članovi Nadzornog odbora navode samo imenom i prezimenom. <sup>24</sup>
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	Na mrežnoj stranici predstavljeni su članovi Uprave uz fotografije i životopise, a članovi Nadzornog odbora navode se samo imenom i prezimenom. <sup>25</sup>
Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	Na mrežnoj stranici predstavljeni su članovi Uprave i Nadzornog odbora uz fotografije i životopise. <sup>26</sup>
Imex banka d.d., Split	- nema informacija
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	Na mrežnoj stranici predstavljeni su članovi Uprave uz fotografije, a članovi Nadzornog odbora navode samo imenom i prezimenom. <sup>27</sup>
J&T banka d.d., Varaždin	Na mrežnoj stranici predstavljeni su članovi Uprave uz fotografije i životopise, a članovi Nadzornog odbora navode samo imenom i prezimenom. <sup>28</sup>
Karlovačka banka d.d., Karlovac	Na mrežnim stranicama navode se samo imena i prezimena članova Uprave i Nadzornog odbora. <sup>29</sup>
KentBank d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama navode se samo imena i prezimena članova Uprave i Nadzornog odbora. <sup>30</sup>
OTP banka d.d., Split	Na mrežnim stranicama navode se samo imena i prezimena članova Uprave i Nadzornog odbora. <sup>31</sup>

<sup>23</sup> Banka Kovanica d.d., <https://www.kovanica.hr/o-banci-info> , pristup 20.8.2024.

<sup>24</sup> Croatia banka d.d., <https://www.croatiabanka.hr/o-nama/uprava-i-nadzorni-odbor/uprava-i-nadzorni-odbor/> , pristup 21.8.2024.

<sup>25</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/uprava-i-nadzorni-odbor-erste-banka> , pristup 21.8.2024.

<sup>26</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/hr/uprava-i-nadzorni-odbor/120> , pristup 23.8.2024.

<sup>27</sup> Istarska kreditna banka Umag d.d., <https://ikb.hr/organizacijske-jedinice/uprava-banke-i-nadzorni-odbor> , pristup 27.8.2024.

<sup>28</sup> J&T banka d.d., <https://www.jtbanka.hr/o-banci/uprava-i-nadzorni-odbor/90> , pristup 28.8.2024.

<sup>29</sup> Karlovačka banka d.d., <https://www.kaba.hr/o-nama/> , pristup 29.8.2024.

<sup>30</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/186/upravljanje> , pristup 1.9.2024.

<sup>31</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/o-nama/otp-banka> , pristup 2.9.2024.

Partner banka d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama predstavljani su članovi Uprave uz fotografije i životopise, a članovi Nadzornog odbora navode se samo imenom i prezimenom. <sup>32</sup>
Podravska banka d.d., Koprivnica	Na mrežnim stranicama predstavljani su članovi Uprave uz fotografije i životopise, a članovi Nadzornog odbora navode se samo imenom i prezimenom. <sup>33</sup>
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama članovi Uprave predstavljani su uz fotografije i životopise, a članovi Nadzornog odbora navode se samo imenom i prezimenom. <sup>34</sup>
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama članovi Uprave predstavljani su uz fotografije i popis dijela poslovanja za koje su odgovorni <sup>35</sup> , a članovi Nadzornog odbora predstavljani su imenom, prezimenom i fotografijom <sup>36</sup> .
Samoborska banka d.d., Samobor	- nema informacija
Slatinska banka d.d., Slatina	Na mrežnim stranicama članovi Uprave predstavljani su samo imenom i prezimenom, dok su članovi Nadzornog odbora uz ime i prezime predstavljani i fotografijama i životopisima. <sup>37</sup>
Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama predstavljani su članovi Uprave uz fotografije i životopise <sup>38</sup> , a članovi Nadzornog odbora navode se samo imenom i prezimenom <sup>39</sup> .
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama predstavljani su članovi Uprave imenom, prezimenom i fotografijom. <sup>40</sup> Članovi Nadzornog odbora navode se samo imenom i prezimenom. <sup>41</sup>

<sup>32</sup> Partner banka d.d., <https://www.paba.hr/default.aspx?id=98>, pristup 3.9.2024.

<sup>33</sup> Podravska banka d.d., <https://www.poba.hr/test/>, pristup 3.9.2024.

<sup>34</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/gradjani/Nas-svijet/Uprava-i-Nadzorni-odbor.html>, pristup 3.9.2024.

<sup>35</sup> Raiffeisenbank Austria d.d., <https://www.rba.hr/menadzment/uprava>, pristup 4.9.2024.

<sup>36</sup> Raiffeisenbank Austria d.d., <https://www.rba.hr/menadzment/nadzorni-odbor>, pristup 4.9.2024.

<sup>37</sup> Slatinska banka d.d., <https://www.slatinska-banka.hr/banka/o-nama/uprava-i-nadzorni-odbor/>, pristup 9.9.2024.

<sup>38</sup> Zagrebačka banka d.d., <https://www.zaba.hr/home/o-nama/uprava>, pristup 10.9.2024.

<sup>39</sup> Zagrebačka banka d.d., <https://www.zaba.hr/home/o-nama/korporativna-tijela>, pristup 10.9.2024.

<sup>40</sup> Wüstenrot stambena štedionica d.d., <https://www.wuestenrot.hr/o-nama/uprava/24>, pristup 10.9.2024.

<sup>41</sup> Wüstenrot stambena štedionica d.d., <https://www.wuestenrot.hr/o-nama/opci-podaci/271>, pristup 10.9.2024.

### 7.3. Organizacijski ustroj

Objava podataka o organizacijskom ustroju je za kreditne financijske institucije obvezujuća prema Zakonu o kreditnim institucijama (Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020) te pridonosi transparentnosti budući da daje jasan uvid u organizaciju poslovanja kreditne institucije.

#### Rezultati istraživanja (v. *Tablicu 4*):

Od 20 kreditnih financijskih institucija, 5 ih na mrežnim stranicama ima objavljene podatke o organizacijskom ustroju, 5 kreditnih financijskih institucija je podatke o unutarnjem ustroju objavilo u sklopu godišnjeg izvješća, dok za 10 kreditnih financijskih institucija na njihovim mrežnim stranicama nema podataka o organizacijskom ustroju.

**Tablica 4: Organizacijski ustroj (zakonska obveza)**

Naziv kreditne financijske institucije	
Addiko Bank d.d., Zagreb	Objavljeno u sklopu Godišnjeg izvješća. <sup>42</sup>
Agram banka d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>43</sup>
Banka Kovanica d.d., Varaždin	- nema informacija
Croatia banka d.d., Zagreb	- nema informacija
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	- nema informacija
Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb <sup>44</sup>	- nema informacija
Imex banka d.d., Split	- nema informacija
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	Objavljeno. <sup>45</sup>
J&T banka d.d., Varaždin	- nema informacija

<sup>42</sup> Addiko Bank d.d., [https://www.addiko.hr/static/uploads/Addiko-Bank\\_Godisnje-izvjesce\\_2023.pdf](https://www.addiko.hr/static/uploads/Addiko-Bank_Godisnje-izvjesce_2023.pdf) , pristup 20.8.2024.

<sup>43</sup> Agram banka d.d., <https://www.agrambanka.hr/organizacijska-struktura/> , pristup 20.8.2024.

<sup>44</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/hr/uprava-i-nadzorni-odbor/120> , pristup 23.8.2024.

<sup>45</sup> Istarska kreditna banka Umag d.d., <https://ikb.hr/organizacijske-jedinice> , pristup 27.8.2024.

Karlovačka banka d.d., Karlovac	Objavljeno u sklopu Godišnjeg izvješća. <sup>46</sup>
KentBank d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>47</sup>
OTP banka d.d., Split	Objavljeno u sklopu Godišnjeg izvješća. <sup>48</sup>
Partner banka d.d., Zagreb	Objavljeno u sklopu Godišnjeg izvješća. <sup>49</sup>
Podravska banka d.d., Koprivnica	Objavljeno u sklopu Godišnjeg izvješća. <sup>50</sup>
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>51</sup>
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	- nema informacija
Samoborska banka d.d., Samobor	- nema informacija
Slatinska banka d.d., Slatina	- nema informacija
Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>52</sup>
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	- nema informacija

<sup>46</sup> Karlovačka banka d.d., <https://www.kaba.hr/wp-content/uploads/2024/05/KARLOVA%C4%8CKA-BANKA-D.D.-ANNUAL-REPORT-2023.pdf>, pristup 29.8.2024.

<sup>47</sup> KentBank d.d., [https://www.kentbank.hr/Uploads/1/2/2162/24/186/prilog\\_1\\_-\\_ORGANIZATIONAL\\_CHART\\_v\\_28.01.pdf](https://www.kentbank.hr/Uploads/1/2/2162/24/186/prilog_1_-_ORGANIZATIONAL_CHART_v_28.01.pdf), pristup 1.9.2024.

<sup>48</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/godisnja-izvjesca/FS-100%20OTP%20Banka%20i%20Grupa%202023.pdf>, pristup 2.9.2024.

<sup>49</sup> Partner banka d.d., [https://www.paba.hr/UserDocsImages/godisnje\\_izvjesce\\_Partner\\_bank\\_a\\_2023.pdf](https://www.paba.hr/UserDocsImages/godisnje_izvjesce_Partner_bank_a_2023.pdf), pristup 3.9.2024.

<sup>50</sup> Podravska banka d.d., <https://www.poba.hr/wp-content/uploads/2024/05/POBA-GI-2023-HR-www.pdf>, pristup 3.9.2024.

<sup>51</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/gradjani/Nas-svijet/Tko-smo-mi.html>, pristup 3.9.2024.

<sup>52</sup> Zagrebačka banka d.d., [file://hnb.local/hnb/Users03\\$/kmise/Downloads/2875-organizacija-i-upravljanje-travanj-2024.pdf](file://hnb.local/hnb/Users03$/kmise/Downloads/2875-organizacija-i-upravljanje-travanj-2024.pdf), pristup 10.9.2024.

#### 7.4. Informacije o uslugama i uvjetima poslovanja

Objava informacija o uslugama i uvjetima poslovanja je prema Zakonu o kreditnim institucijama (Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020) obvezujuća za kreditne financijske institucije što doprinosi transparentnosti njihova poslovanja i zaštiti potrošača koji tako dobivaju jasan uvid u uvjete pod kojima u pojedinoj kreditnoj instituciji mogu koristiti potrebne proizvode i usluge i usporediti njihove uvjete.

#### Rezultati istraživanja (v. *Tablicu 5*):

Sve kreditne financijske institucije u RH na svojim mrežnim stranicama imaju objavljene podatke o uslugama i uvjetima poslovanja.

**Tablica 5: Informacije o uslugama i uvjetima poslovanja (zakonska obveza)**

Naziv kreditne financijske institucije	
Addiko Bank d.d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane <sup>53</sup> i poslovne subjekte <sup>54</sup> .
Agram banka d.d., Zagreb	Objavljeni opći uvjeti poslovanja za građane <sup>55</sup> i poslovne subjekte <sup>56</sup> .
Banka Kovanica d.d., Varaždin	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane <sup>57</sup> i poslovne subjekte. <sup>58</sup>
Croatia banka d.d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane <sup>59</sup> i poslovne subjekte. <sup>60</sup>
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane i poslovne subjekte. <sup>61</sup>

<sup>53</sup> Addiko Bank d.d., <https://www.addiko.hr/gradanstvo/opci-uvjeti-poslovanja-naknade-gradanstvo/>, pristup 20.8.2024.

<sup>54</sup> Addiko bank d.d., <https://www.addiko.hr/poslovni-subjekti/opci-uvjeti-poslovanja-poslovni-subjekti/>, pristup 20.8.2024.

<sup>55</sup> Agram banka d.d., <https://www.agrambanka.hr/uvjeti-poslovanja-gradani/>, pristup 20.8.2024.

<sup>56</sup> Agram banka d.d., <https://www.agrambanka.hr/uvjeti-poslovanja-poslovni-subjekti/>, pristup 20.8.2024.

<sup>57</sup> Banka Kovanica d.d., <https://www.kovanica.hr/gradanstvo/opci-uvjeti-i-tarife>, pristup 20.8.2024.

<sup>58</sup> Banka Kovanica d.d., <https://www.kovanica.hr/tvrtke-i-obrtnici/opci-uvjeti-i-tarife>, pristup 20.8.2024.

<sup>59</sup> Croatia banka d.d., <https://www.croatiabanka.hr/gradani/opci-uvjeti-metodologije-i-kamatne-stope/vazeci-opci-uvjeti-i-metodologije/>, pristup 21.8.2024.

<sup>60</sup> Croatia banka d.d., <https://www.croatiabanka.hr/poslovni-subjekti/opci-uvjeti-i-metodologije/vazeci-opci-uvjeti-i-metodologije/>, pristup 21.8.2024.

<sup>61</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/opci-uvjeti-i-metodologija>, pristup 21.8.2024.

Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane i poslovne subjekte. <sup>62</sup>
Imex banka d.d., Split	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane <sup>63</sup> i poslovne subjekte <sup>64</sup> .
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane <sup>65</sup> i poslovne subjekte <sup>66</sup> .
J&T banka d.d., Varaždin	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja. <sup>67</sup>
Karlovačka banka d.d., Karlovac	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja s građanima i poslovnim subjektima. <sup>68</sup>
KentBank d.d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja s građanima <sup>69</sup> , malim i srednjim poduzećima <sup>70</sup> i velikim poduzećima <sup>71</sup> .
OTP banka d.d., Split	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja s građanima i poslovnim subjektima. <sup>72</sup>
Partner banka d.d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja s građanima <sup>73</sup> i poslovnim subjektima <sup>74</sup> .
Podravska banka d.d., Koprivnica	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja s građanima <sup>75</sup> i poslovnim subjektima <sup>76</sup> .
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane, male i srednje poduzetnike te opći uvjeti o korištenju investicijskih usluga. <sup>77</sup>

<sup>62</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336> , pristup 23.8.2024.

<sup>63</sup> Imex banka d.d., <https://www.imexbanka.hr/gradani/opci-uvjeti-poslovanja> , pristup 27.8.2024.

<sup>64</sup> Imex banka d.d., <https://www.imexbanka.hr/pravne-osobe/opci-uvjeti-poslovanja> , pristup 27.8.2024.

<sup>65</sup> Istarska kreditna banka Umag d.d., <https://ikb.hr/gradani/korisne-informacije/opci-uvjeti> , pristup 27.8.2024.

<sup>66</sup> Istarska kreditna banka Umag d.d., <https://ikb.hr/poslovni-subjekti/korisne-informacije/opci-uvjeti> , pristup 27.8.2024.

<sup>67</sup> J&T banka d.d., <https://www.jtbanka.hr/gradjanstvo/opci-uvjeti-i-nacela-poslovanja/654> , pristup 28.8.2024.

<sup>68</sup> Karlovačka banka d.d., <https://www.kaba.hr/opci-uvjeti-poslovanja/> , pristup 29.8.2024.

<sup>69</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/3160/opci-uvjeti> , pristup 1.9.2024.

<sup>70</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/2384/uvjeti-poslovanja> , pristup 1.9.2024.

<sup>71</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/3245/uvjeti-poslovanja> , pristup 1.9.2024.

<sup>72</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/dokumenti/opci-uvjeti> , pristup 2.9.2024.

<sup>73</sup> Partner banka d.d., <https://www.paba.hr/default.aspx?id=13187> , pristup 3.9.2024.

<sup>74</sup> Partner banka d.d.,

<https://www.paba.hr/UserDocsImages/Op%C4%87i%20uvjeti%20poslovanja%20s%20poslovnim%20subjektima%2001.01.2023.pdf> , pristup 3.9.2024.

<sup>75</sup> Podravska banka d.d., <https://www.poba.hr/gradani/dokumenti-i-informacije/> , pristup 3.9.2024.

<sup>76</sup> Podravska banka d.d., <https://www.poba.hr/poslovni-subjekti/dokumenti-i-informacije/> , pristup 3.9.2024.

<sup>77</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/uvjeti-poslovanja> , pristup 3.9.2024.

Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja za građane i poslovne subjekte. <sup>78</sup>
Samoborska banka d.d., Samobor	Objavljeni su opći uvjeti za građane <sup>79</sup> i poslovne subjekte <sup>80</sup> .
Slatinska banka d.d., Slatina	Objavljen je Informativni dokument o naknadama za građane i poslovne subjekte. <sup>81</sup>
Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Objavljeni su uvjeti poslovanja za građane i poslovne subjekte. <sup>82</sup>
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	Objavljeni su opći uvjeti poslovanja. <sup>83</sup>

### 7.5. Godišnje izvješće i financijska izvješća (zakonska obveza)

Objava Godišnjeg izvješća i financijskih izvješća je obvezna prema Zakonu o kreditnim institucijama (Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020) za kreditne financijske institucije. Time se značajno doprinosi transparentnosti njihova poslovanja i omogućava uvid u organizaciju i rezultate njihova poslovanja klijentima, potencijalnim klijentima, investitorima i javnosti.

#### Rezultati istraživanja (v. *Tablicu 6*):

Sve kreditne financijske institucije u RH na svojim mrežnim stranicama imaju objavljeno Godišnje izvješće i financijska izvješća.

<sup>78</sup> Raiffeisenbank Austria d.d., <https://www.rba.hr/dokumentacija>, pristup 4.9.2024.

<sup>79</sup> Samoborska banka d.d., <https://www.sabank.hr/poslovanje-s-gra--anima/c4s0/>, pristup 9.9.2024.

<sup>80</sup> Samoborska banka d.d., <https://www.sabank.hr/malo-i-srednje-poduzetni--tvo/c5s0/>, pristup 9.9.2024.

<sup>81</sup> Slatinska banka d.d., [https://www.slatinska-banka.hr/inf\\_dok\\_nak-php/](https://www.slatinska-banka.hr/inf_dok_nak-php/), pristup 9.9.2024.

<sup>82</sup> Zagrebačka banka d.d., <https://www.zaba.hr/home/footer/uvjeti-poslovanja>, pristup 10.9.2024.

<sup>83</sup> Wüstenrot stambena štedionica d.d., <https://www.wuestenrot.hr/dokumenti-178/178>, pristup 10.9.2024.



**Tablica 6: Godišnje izvješće i financijska izvješća (zakonska obveza)**

<b>Naziv kreditne financijske institucije</b>	
Addiko Bank d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>84</sup>
Agram banka d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>85</sup>
Banka Kovanica d.d., Varaždin	Objavljeno. <sup>86</sup>
Croatia banka d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>87</sup>
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	Objavljeno. <sup>88</sup>
Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	Objavljeno. <sup>89</sup>
Imex banka d.d., Split	Objavljeno. <sup>90</sup>
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	Objavljeno. <sup>91</sup>
J&T banka d.d., Varaždin	Objavljeno. <sup>92</sup>
Karlovačka banka d.d., Karlovac	Objavljeno. <sup>93</sup>
KentBank d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>94</sup>
OTP banka d.d., Split	Objavljeno. <sup>95</sup>
Partner banka d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>96</sup>

<sup>84</sup> Addiko bank d.d., <https://www.addiko.hr/o-nama/press-i-publikacije/#1702551309933-0051a95b-7db1> , pristup 20.8.2024.

<sup>85</sup> Agram banka d.d., <https://www.agrambanka.hr/financijska-izvjesca/> ; <https://www.agrambanka.hr/javno-objavljene-informacije/> ; <https://www.agrambanka.hr/informacije-o-dionici-banke/> , pristup 20.8.2024.

<sup>86</sup> Banka kovanica d.d., <https://www.kovanica.hr/o-banci-info/izvjesca> , pristup 20.8.2024.

<sup>87</sup> Croatia banka d.d., <https://www.croatiabanka.hr/o-nama/izvjestaji/financijska-izvjesca/> , pristup 21.8.2024.

<sup>88</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/financijska-izvjesca> , pristup 21.8.2024.

<sup>89</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/hr/odnosi-s-investitorima-320/320> , pristup 23.8.2024.

<sup>90</sup> Imex banka d.d., <https://www.imexbanka.hr/o-nama/financijska-izvjesca> , pristup 27.8.2024.

<sup>91</sup> Istarska kreditna banka Umag d.d., <https://ikb.hr/informacije/izvjesca> , <https://ikb.hr/informacije/godisnja-izvjesca> , pristup 27.8.2024.

<sup>92</sup> J&T banka d.d., <https://www.jtbanka.hr/informacije-investitorima/financijska-izvjesca/137> , pristup 28.8.2024.

<sup>93</sup> Karlovačka banka d.d., <https://www.kaba.hr/godisnja-izvjesca/> , pristup 29.8.2024.

<sup>94</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/103/financijska-izvjesca> , <https://www.kentbank.hr/108/bonitetna-izvjesca> , pristup 1.9.2024.

<sup>95</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/o-nama/godisnja-izvjesca> , pristup 3.9.2024.

<sup>96</sup> Partner banka d.d., <https://www.paba.hr/default.aspx?id=101> , pristup 3.9.2024.



Podravska banka d.d., Koprivnica	Objavljeno. <sup>97</sup>
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>98</sup>
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>99</sup>
Samoborska banka d.d., Samobor	Objavljeno. <sup>100</sup>
Slatinska banka d.d., Slatina	Objavljeno. <sup>101</sup>
Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>102</sup>
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	Objavljeno. <sup>103</sup>

## 7.6. Marketing proizvoda i usluga

Kreditne financijske institucije su u svojoj osnovi dionička društva kojima je cilj ostvarenje dobiti što u prvom redu postižu plasmanom svojih proizvoda i usluga. Stoga ne čudi da su i njihove mrežne stranice u prvom redu u funkciji marketinga njihovih proizvoda i usluga. Proizvodi i usluge su na mrežnim stranicama većine kreditnih financijskih institucija predstavljeni uz interaktivan promidžbeni sadržaj i fotografije mladih ljudi u optimističnom, aktivnom raspoloženju uz tekst koji sugerira ostvarenje želja i ciljeva uz pomoć proizvoda i usluga koji se predstavljaju.

<sup>97</sup> Podravska banka d.d., <https://www.poba.hr/odnosi-s-investitorima/>, pristup 3.9.2024.

<sup>98</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/gradjani/press/publikacije.html>, <https://www.pbz.hr/gradjani/financial-reports.html>, pristup 3.9.2024.

<sup>99</sup> Raiffeisenbank Austria d.d., <https://www.rba.hr/o-nama/financijski-pokazatelji>, pristup 4.9.2024.

<sup>100</sup> Samoborska banka d.d., <https://www.sabank.hr/javna-objava-bonitetnih-zahtjeva/c15s2/>, pristup 9.9.2024.

<sup>101</sup> Slatinska banka d.d., <https://www.slatinska-banka.hr/banka/financijske-informacije/>, pristup 9.9.2024.

<sup>102</sup> Zagrebačka banka d.d., <https://www.zaba.hr/home/o-nama/investitori/financijski-izvjestaji>, pristup 10.9.2024.

<sup>103</sup> Wüstenrot stambena štedionica d.d., <https://www.wuestenrot.hr/o-nama/objave-i-izvjesca/97>, pristup 10.9.2024.

### Rezultati istraživanja (v. *Tablicu 7*):

Mrežne stranice svih 20 kreditnih financijskih institucija u RH najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja njihovih proizvoda i usluga.

**Tablica 7: Marketing proizvoda i usluga**

Naziv kreditne financijske institucije	
Addiko Bank d.d., Zagreb	Početna i ostale mrežne stranice su najvećim dijelom u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga sukladno misiji, viziji, strategiji te specijalizaciji poslovanja. Proizvodi i usluge predstavljeni su na dinamičan, pristupačan način, prevladavaju vesele boje i optimistično ozračje. <sup>104</sup>
Agram banka d.d., Zagreb	Mrežne stranice su u najvećem dijelu u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga sukladno misiji, viziji, strategiji i specijalizaciji poslovanja Banke. Na mrežnim stranicama prevladavaju nijanse plave boje koja sugerira stabilnost, sigurnost i pouzdanost. <sup>105</sup>
Banka Kovanica d.d., Varaždin	Početna i ostale mrežne stranice u najvećem dijelu sadrže informacije o proizvodima i uslugama Banke. Na mrežnim stranicama prevladava kombinacija bijele i crvene boje. <sup>106</sup>
Croatia banka d.d., Zagreb	Početna i ostale mrežne stranice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke, sukladno misiji, viziji, strategiji te specijalizaciji poslovanja. Na mrežnim stranicama prevladavaju bijela, crvena i siva boja. <sup>107</sup>
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	Mrežne stranice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Na mrežnim

<sup>104</sup> Addiko Bank d.d., <https://www.addiko.hr/>, pristup 20.8.2024.

<sup>105</sup> Agram banka d.d., <https://www.agrambanka.hr/>, pristup 20.8.2024.

<sup>106</sup> Banka Kovanica d.d., <https://www.kovanica.hr/>, pristup 20.8.2024.

<sup>107</sup> Croatia banka d.d., <https://www.croatiabanka.hr/naslovnica/>, pristup 21.8.2024.

	stranicama prevladava šarenilo boja uz dinamičan i interaktivan sadržaj u aktivnom i optimističnom tonu. <sup>108</sup>
Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	Mrežne stanice Banke najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga uz velik broj fotografija i interaktivnog sadržaja u aktivnom, optimističnom tonu. Na mrežnim stranicama prevladava kombinacija bijele i crvene boje. <sup>109</sup>
Imex banka d.d., Split	Mrežne stranice su najvećim dijelom u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke s naglaskom na turističke kredite uz fotografije koje sugeriraju "ostvarenje snova i želja". <sup>110</sup>
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	Mrežne stranice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Na mrežnim stranicama prevladavaju fotografije mladih osoba u optimističnom i aktivnom ozračju. <sup>111</sup>
J&T banka d.d., Varaždin	Mrežne stranice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga. Na mrežnim stranicama prevladavaju fotografije poslovnog okruženja, prevladava plava i siva boja. <sup>112</sup>
Karlovačka banka d.d., Karlovac	Mrežne stranice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Na mrežnim stranicama prevladavaju fotografije djece u prirodnom okruženju, prevladava crvena i bijela boja. <sup>113</sup>
KentBank d.d., Zagreb	Mrežne stanice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Proizvodi i usluge predstavljeni su preglednom podjelom na proizvode i usluge namijenjene građanima, malim i srednjim poduzećima i velikim poduzećima. <sup>114</sup>

<sup>108</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo>, pristup 21.8.2024.

<sup>109</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/>, pristup 23.8.2024.

<sup>110</sup> Imex banka d.d., <https://www.imexbanka.hr/>, pristup 27.8.2024.

<sup>111</sup> Istarska kreditna banka Umag d.d., <https://ikb.hr/>, pristup 27.8.2024.

<sup>112</sup> J&T banka d.d., <https://www.jtbanka.hr/>, pristup 28.8.2024.

<sup>113</sup> Karlovačka banka d.d., <https://www.kaba.hr/>, pristup 29.8.2024.

<sup>114</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/>, pristup 1.9.2024.

OTP banka d.d., Split	Mrežne stanice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Prevladava zelena boja i fotografije mladih ljudi u optimističnom, aktivnom raspoloženju uz tekst koji sugerira ostvarenje ciljeva uz pomoć proizvoda i usluga Banke. <sup>115</sup>
Partner banka d.d., Zagreb	Mrežne stanice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Prevladava bijela, crvena i crna boja uz vrlo malo fotografija bez interaktivnog sadržaja. <sup>116</sup>
Podravska banka d.d., Koprivnica	Mrežne stanice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Prevladava narančasta boja uz fotografije mladih ljudi u optimističnom, aktivnom raspoloženju uz tekst koji sugerira ostvarenje ciljeva uz pomoć proizvoda i usluga Banke. <sup>117</sup>
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Mrežne stanice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Prevladava narančasta boja uz fotografije mladih ljudi u optimističnom, aktivnom raspoloženju uz tekst koji sugerira ostvarenje ciljeva uz pomoć proizvoda i usluga Banke. <sup>118</sup>
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	Mrežne stanice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Prevladava prepoznatljiva žuta boja uz fotografije mladih ljudi u optimističnom, aktivnom raspoloženju uz tekst koji sugerira ostvarenje ciljeva uz pomoć proizvoda i usluga Banke. <sup>119</sup>
Samoborska banka d.d., Samobor	Mrežne stranice su prilično skromnog sadržaja u odnosu na neke druge kreditne institucije, no sadrže osnovne informacije o proizvodima i uslugama Banke te o mjestu

<sup>115</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/>, pristup 3.9.2024.

<sup>116</sup> Partner banka d.d., <https://www.paba.hr/>, pristup 3.9.2024.

<sup>117</sup> Podravska banka d.d., <https://www.poba.hr/>, pristup 3.9.2024.

<sup>118</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/>, pristup 3.9.2024.

<sup>119</sup> Raiffeisenbank Austria d.d., <https://www.rba.hr/>, pristup 4.9.2024.

	i radnom vremenu podružnica i poslovnica kao i adresama bankomata. <sup>120</sup>
Slatinska banka d.d., Slatina	Mrežne stranice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Banke. Na mrežnim stranicama prevladava žuto-narančasta boja uz fotografije i interaktivan sadržaj u skladu s proizvodom ili uslugom koja se predstavlja. <sup>121</sup>
Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Mrežne stranice najvećim dijelom su u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga namijenjenih građanima uz fotografije mladih ljudi u optimističnom, aktivnom raspoloženju te uz tekst koji sugerira ostvarenje želja i ciljeva uz pomoć proizvoda i usluga Banke. <sup>122</sup>
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	Mrežne stranice su u najvećem dijelu u funkciji predstavljanja proizvoda i usluga Štedionice. <sup>123</sup>

### 7.7. Aktivnosti u pogledu financijske pismenosti

Aktivno sudjelovanje financijskih kreditnih institucija u aktivnostima usmjerenim na povećanje razine financijske pismenosti korisno je ne samo za građane nego i za kreditne institucije, financijski sustav i društvo u cjelini. Kreditne financijske institucije imaju stroga pravila i instrumente osiguranja pri odobravanju kredita stanovništvu i poduzećima što umanjuje udio nenaplaćenih dospjelih potraživanja u ukupnoj masi odobrenih kredita. Viša razina financijske pismenosti povoljno utječe na gospodarenje vlastitim financijskim sredstvima što direktno utječe na strukturu imovine stanovništva, a posljedično i na potrošnju.

#### Rezultati istraživanja (v. *Tablicu 8*):

Od ukupno 20 kreditnih financijskih institucija u RH, na mrežnim stranicama osam financijskih institucija objavljeni su podaci o aktivnostima u pogledu financijske pismenosti, dok na mrežnim stranicama 12 financijskih kreditnih institucija nema informacija o aktivnostima u pogledu financijske pismenosti.

<sup>120</sup> Samborska banka d.d., <https://www.sabank.hr/>, pristup 9.9.2024.

<sup>121</sup> Slatinska banka d.d., <https://www.slatinska-banka.hr/>, pristup 9.9.2024.

<sup>122</sup> Zagrebačka banka, <https://www.zaba.hr/home/>, pristup 10.9.2024.

<sup>123</sup> Wüstenrot stambena štedionica d.d., <https://www.wuestenrot.hr/>, pristup 10.9.2024.

**Tablica 8: Aktivnosti u pogledu financijske pismenosti**

Naziv kreditne financijske institucije	
Addiko Bank d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljen je: <ul style="list-style-type: none"> <li>- edukativni sadržaj za građane<sup>124</sup></li> <li>- edukativni sadržaj za male i srednje poduzetnike<sup>125</sup></li> <li>- podrška projektu „Financijska pismenost u suvremenom matematičkom obrazovanju“, materijali za podučavanje financijske pismenosti za učenike od 7. razreda osnovne do 4. razreda srednje škole<sup>126</sup></li> </ul>
Agram banka d.d., Zagreb	- nema informacija
Banka Kovanica d.d., Varaždin	- nema informacija
Croatia banka d.d., Zagreb	- nema informacija
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	Na mrežnim stranicama objavljene su informacije o: <ul style="list-style-type: none"> <li>- projektu "Škola pametnih financija"<sup>127</sup></li> <li>- radionicama financijske pismenosti<sup>128</sup></li> <li>- videoedukacijama<sup>129</sup></li> </ul>
Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljene su informacije o edukacijama o financijskoj pismenosti za građane i poduzetnike <sup>130</sup>
Imex banka d.d., Split	- nema informacija
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	- nema informacija

<sup>124</sup> Addiko Bank d.d., <https://www.addiko.hr/financijska-pismenost/>, pristup 20.8.2024.

<sup>125</sup> Addiko Bank d.d., <https://www.addiko.hr/poduzetnici-financijska-pismenost/>, pristup 20.8.2024.

<sup>126</sup> Addiko Bank d.d., <https://finpis.math.hr/>, pristup 20.8.2024.

<sup>127</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/drustveno-odgovorno-poslovanje/skola-pametnih-financija>, pristup 21.8.2024.

<sup>128</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/drustveno-odgovorno-poslovanje/skola-pametnih-financija/radionice>, pristup 21.8.2024.

<sup>129</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/drustveno-odgovorno-poslovanje/skola-pametnih-financija/video-edukacije>, pristup 21.8.2024.

<sup>130</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/hr/financijska-pismenost/7676>, pristup 23.8.2024.

J&T banka d.d., Varaždin	- nema informacija
Karlovačka banka d.d., Karlovac	- nema informacija
KentBank d.d., Zagreb	- nema informacija
OTP banka d.d., Split	Na mrežnim stranicama objavljeni su savjeti vezano za financijsku pismenost za učenike, studente, zaposlene i umirovljenike <sup>131</sup> .
Partner banka d.d., Zagreb	- nema informacija
Podravska banka d.d., Koprivnica	- nema informacija
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama dostupne su informacije o aktivnostima vezano za financijsku pismenost te edukativne brošure za građane. <sup>132</sup>
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljene su informacije o aktivnostima u pogledu financijske pismenosti. <sup>133</sup>
Samoborska banka d.d., Samobor	- nema informacija
Slatinska banka d.d., Slatina	Na mrežnim stranicama objavljeni su opći podaci o društvenom doprinosu, no nema konkretnih informacija o aktivnostima vezano za financijsku pismenosti. <sup>134</sup>
Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljene su mogućnosti edukacije za poduzetnike početnike i građane vezano za osnovne financijske pojmove i osobne financije. <sup>135</sup>
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	- nema informacija

<sup>131</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/gradani/financijska-pismenost> , pristup 3.9.2024.

<sup>132</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/gradjani/Nas-svijet/Odrzivi-razvoj/Financijska-edukacija.html> , pristup 3.9.2024.

<sup>133</sup> Raiffeisenbank Austria d.d., <https://www.rba.hr/drustveno-odgovorno-poslovanje/financijsko-opismenjavanje> , pristup 4.9.2024.

<sup>134</sup> Slatinska banka d.d., <https://www.slatinska-banka.hr/banka/o-nama/drustveni-doprinosi/> , pristup 9.9.2024.

<sup>135</sup> Zagrebačka banka d.d., <https://www.zaba.hr/home/o-nama/financijska-edukacija> , pristup 10.9.2024.

## 7.8. Aktivnosti u vezi održivosti poslovanja

U skladu sa sve većom svijesti o utjecaju klimatskih promjena i važnosti održivog poslovanja, kreditne financijske institucije kao i ostale organizacije sve veću pozornost posvećuju aktivnostima vezano za održivost poslovanja. Klimatske promjene značajno utječu na gospodarstvo u cjelini, a time i na poslovanje kreditnih financijskih institucija koje svoje proizvode i usluge moraju prilagoditi kako zakonskim propisima u tom području, tako i prilagodbi potrebama klijenata.

### Rezultati istraživanja (v. *Tablicu 9*):

Od ukupno 20 kreditnih financijskih institucija u RH, na mrežnim stranicama osam financijskih institucija objavljeni su podaci o aktivnostima u pogledu financijske pismenosti, dok na mrežnim stranicama 12 financijskih kreditnih institucija nema informacija o aktivnostima vezano za održivost poslovanja.

**Tablica 9: Aktivnosti u vezi održivosti poslovanja**

Naziv kreditne financijske institucije	
Addiko Bank d.d., Zagreb	Objava informacija o aktivnoj primjeni ESG strategije poslovanja <sup>136</sup>
Agram banka d.d., Zagreb	- nema informacija
Banka Kovanica d.d., Varaždin	- nema informacija
Croatia banka d.d., Zagreb	Društveno odgovorno poslovanje navodi se kao misija <sup>137</sup> , no na mrežnim stranicama nema informacija o aktivnostima u tom pogledu.
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	Na mrežnim stranicama objavljuju se aktivnosti u vezi održivosti poslovanja te Izvještaji o održivosti na godišnjoj razini. <sup>138</sup>

<sup>136</sup> Addiko Bank d.d., <https://www.addiko.hr/o-nama/odrzivo-poslovanje/>, pristup 20.8.2024.

<sup>137</sup> Croatia banka d.d., <https://www.croatiabanka.hr/o-nama/o-nama/osnovne-informacije/>, pristup 21.8.2024.

<sup>138</sup> Erste&Steiermärkische Bank d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/odrzivo-poslovanje>, pristup 21.8.2024.



Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljuju se aktivnosti u vezi održivosti poslovanja kao i dokumenti i izvješća o održivosti. <sup>139</sup>
Imex banka d.d., Split	- nema informacija
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag	- nema informacija
J&T banka d.d., Varaždin	- nema informacija
Karlovačka banka d.d., Karlovac	- nema informacija
KentBank d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama se navode načela u vezi održivosti i društvenoj odgovornosti koja Banka primjenjuje u svom poslovanju. <sup>140</sup>
OTP banka d.d., Split	Na mrežnim stranicama objavljuju se aktivnosti u vezi održivosti poslovanja te Izvješća o održivosti. <sup>141</sup>
Partner banka d.d., Zagreb	- nema informacija
Podravska banka d.d., Koprivnica	- nema informacija
Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljena su načela i korporativne vrijednosti u vezi održivosti poslovanja. <sup>142</sup>
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljen je tekst vezano za društveno odgovorno poslovanje integrirano u strategiju poslovanja Banke. <sup>143</sup>
Samoborska banka d.d., Samobor	- nema informacija
Slatinska banka d.d., Slatina	Na mrežnim stranicama objavljeni su opći podaci vezano za društveni doprinos, no nema konkretnih informacija o aktivnosti u vezi održivosti poslovanja. <sup>144</sup>

<sup>139</sup> Hrvatska poštanska banka d.d., <https://www.hpb.hr/hr/odrzivo-poslovanje-7616/7616> , pristup 23.8.2024.

<sup>140</sup> KentBank d.d., <https://www.kentbank.hr/2288/odrzivost-i-drustvena-odgovornost> , pristup 1.9.2024.

<sup>141</sup> OTP banka d.d., <https://www.otpbanka.hr/o-nama/drustveno-odgovorno-poslovanje> , pristup 3.9.2024.

<sup>142</sup> Privredna banka Zagreb d.d., <https://www.pbz.hr/gradjani/Nas-svijet/Odrzivi-razvoj/Odr%C5%BEivi-razvoj-i-podizanje-kvalitete.html> , pristup 3.9.2024.

<sup>143</sup> Raiffeisenbank Austria d.d., <https://www.rba.hr/drustveno-odgovorno-poslovanje> , pristup 4.9.2024.

<sup>144</sup> Slatinska banka d.d., <https://www.slatinska-banka.hr/banka/o-nama/drustveni-doprinosi/> , pristup 9.9.2024.

Zagrebačka banka d.d., Zagreb	Na mrežnim stranicama objavljena su načela i izvještaji o aktivnostima u vezi održivosti poslovanja. <sup>145</sup>
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	- nema informacija

### 7.9. Interpretacija rezultata istraživanja i prijedlozi daljnjih aktivnosti

Rezultati provedenog istraživanja pokazali su kako gotovo sve kreditne financijske institucije na svojim mrežnim stranicama objavljuju podatke na koje ih obvezuje zakonska regulativa. Podaci također ukazuju na to da osam od ukupno 20 kreditnih financijskih institucija na svojim mrežnim stranicama objavljuje podatke o svojim aktivnostima u pogledu financijske pismenosti i održivosti poslovanja dok na mrežnim stranicama 12 njih nisu objavljeni podaci o aktivnostima u tom pogledu što ukazuje na prostor za poboljšanja u tom pogledu.

Rezultati provedenog istraživanja pokazali su da su mrežne stranice svih kreditnih financijskih institucija najvećim dijelom u funkciji marketinga svojih proizvoda i usluga. Proizvodi i usluge prikazani su u skladu sa misijom i vizijom, s ciljem privlačenja novih i zadržavanjem postojećih klijenata. Kako bihevioralni marketing izravno djeluje na nesvjesne psihološke mehanizme donošenja odluka, istraživanje može poslužiti kao podloga civilnim udrugama i udrugama za zaštitu potrošača za osmišljavanje edukacije o financijskoj pismenosti u koju bi se uključila i edukacija o bihevioralnoj ekonomiji, kritičkom razmišljanju i psihologiji odlučivanja kako bi građani izbjegli dugoročne posljedice nedovoljno promišljenih financijskih odluka.

<sup>145</sup> Zagrebačka banka d.d., <https://www.zaba.hr/home/o-nama/odrzivost> , pristup 10.9.2024.

## **8. PRISUTNOST KREDITNIH FINANCIJSKIH INSTITUCIJA NA DRUŠTVENIM MREŽAMA**

Ubrzanim razvojem tehnologije društvene mreže su zbog brzine komunikacije i razmjene informacija doživjele sve veći napredak i širenje što je posljedično uzrokovalo promjenu u načinu komunikacije poduzeća i organizacija s ciljanim javnostima koje društvene mreže u najvećoj mjeri koriste u marketinške svrhe s ciljem komunikacije s klijentima kao i potencijalnim klijentima ili zaposlenicima te poticanje klijenata i potencijalnih klijenata na percepciju i upoznavanje s njihovim proizvodima i uslugama.

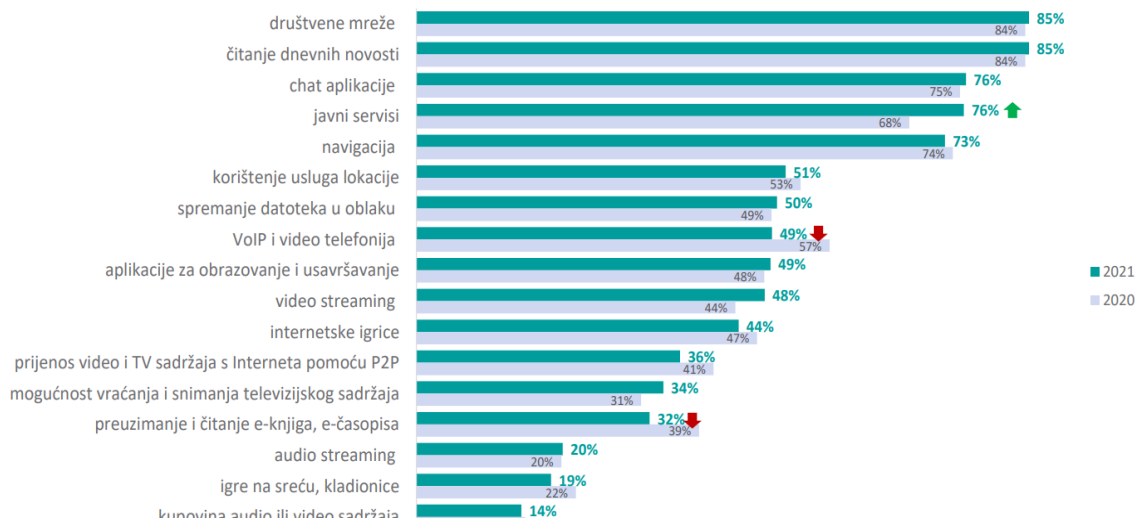
Istraživanje agencije Ipsos plus iz prosinca 2021. godine koje je provela za Hrvatsku regulatornu agenciju o pristupu i upotrebi interneta provedeno na uzorku od 1001 ispitanika u dobi od 18 do 65 godina pokazuje da je korištenje društvenih mreža najveći razlog korištenja interneta, u postotku od 85% te da 93% korisnika svakodnevno koristi internet za pristup društvenim mrežama.

Društvene mreže prema funkciji i namjeni mogu se podijeliti na općenite društvene mreže (primjerice Facebook i X/Twitter), profesionalne društvene mreže (primjerice LinkedIn) te društvene mreže orijentirane na multimedijske sadržaje (primjerice Instagram i YouTube).

## Slika 9: Svrhe korištenja interneta

### SVRHE KORIŠTENJA INTERNETA

Najčešći razlozi zbog kojih ispitanici koriste internet su društvene mreže, čitanje portala, razgovor i javni servisi. Korištenje javnih servisa putem interneta je češće u 2021. u odnosu na 2020.



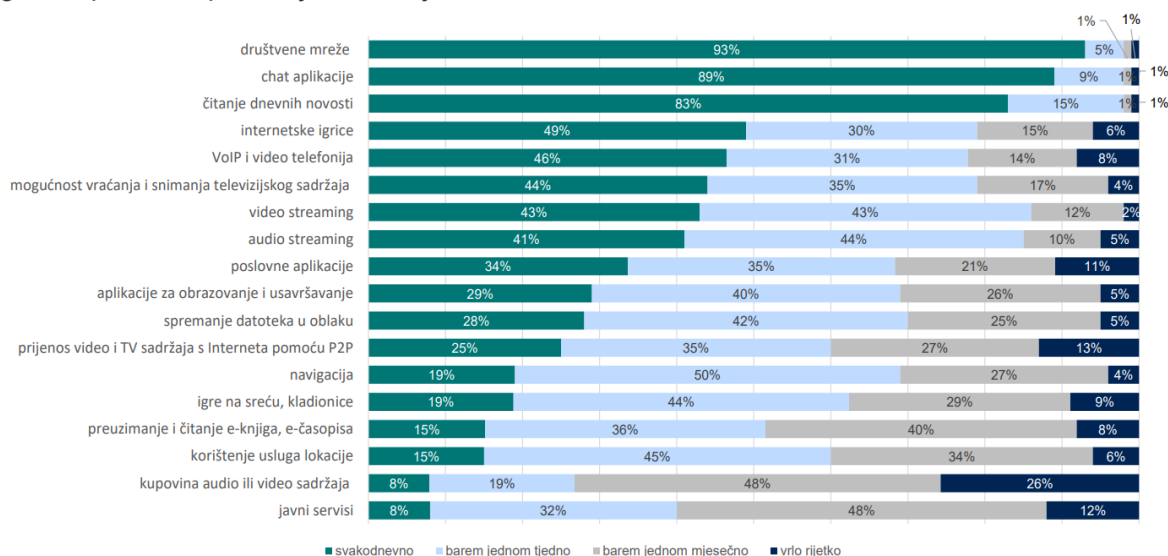
Izvor: Istraživanje agencije Ipsos plus, prosinac 2021., dostupno na:

[https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2022/dokumenti/HAKOM\\_korisnici\\_interneta\\_izvjestaj\\_2021.pdf?vel=1109445](https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2022/dokumenti/HAKOM_korisnici_interneta_izvjestaj_2021.pdf?vel=1109445)

## Slika 10: Učestalost korištenja interneta

### UČESTALOST KORIŠTENJA INTERNETA ZA POJEDINE SVRHE

Internet se gotovo svakodnevno upotrebljava za pristup društvenim mrežama, razgovor putem aplikacija i čitanje novosti.



Izvor: Istraživanje agencije Ipsos plus, prosinac 2021., dostupno na:

[https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2022/dokumenti/HAKOM\\_korisnici\\_interneta\\_izvjestaj\\_2021.pdf?vel=1109445](https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2022/dokumenti/HAKOM_korisnici_interneta_izvjestaj_2021.pdf?vel=1109445)

Sve kompanije, poduzeća, institucije pa tako i kredite financijske institucije svoje poslovanje i komunikaciju s klijentima prilagođavaju novim trendovima. Budući da se novije generacije više ne informiraju putem novina, radija i televizije, već putem društvenih mreža – Facebooka, X-a, YouTubea, Instagrama, LinkedIn-a, tako je i većina kreditnih financijskih institucija prisutna na društvenim mrežama. Društvene mreže uz ulogu komunikacije, imaju i značajnu marketinšku ulogu jer treba imati na umu da su kreditne financijske institucije dionička društva kojima je, kao i svim trgovačkim društvima cilj maksimizacija profita, a iznimno značajna funkcija u realizaciji tog cilja je marketing u koji banke ulažu velika sredstva i angažman.

### **Facebook**

Facebook je društvena mreža koju je 2004. godine osnovao Mark Zuckerberg, bivši student Harvarda. U početku je Facebook bio namijenjen samo studentima Harvarda koji su tim putem mogli međusobno komunicirati i razmjenjivati informacije, a kasnije su se i mnoga druga sveučilišta, potom kompanije i fizičke osobe diljem svijeta priključile toj društvenoj mreži koja danas ima više od 2 milijarde aktivnih korisnika. Sadržaj kreditnih financijskih institucija na Facebooku prilagođen je široj javnosti. Kreditne financijske institucije na Facebooku najčešće objavljuju informacije o svom poslovanju, najavljuju događaje, marketinške kampanje i akcije te Facebook koriste za komunikaciju sa širom javnosti koja između ostalog služi i kao platforma za prijedloge, mišljenja i pritužbe građana na poslovanje banke. Informacije koje kreditne financijske institucije objavljuju povezane su s njihovim mrežnim stranicama na kojima se može naći više informacija o određenoj temi.

### **LinkedIn**

LinkedIn je najstarija društvena mreža pokrenuta 2003. godine. Tijekom 2020. godine, u vrijeme pandemije korona virusa rast zabilježen je rast objava na LinkedInu za 60% jer su tvrtke i građani tražili način da ostanu povezani s poslovnom zajednicom. U 2023. godini, LinkedIn je premašio brojku od milijardu korisnika u više od 200 zemalja. U Hrvatskoj u srpnju 2023. godine LinkedIn imao 854.000 korisnika, što je 21.1% ukupnog stanovništva.<sup>146</sup> Čak 60% korisnika globalno staro je između 25 i 34 godine<sup>147</sup> (izvor: statista.com), a i Hrvatska prati taj trend: i u nas je najveća skupina korisnika ona između 25 i 34 godina starosti, a ima ih 470.000.<sup>148</sup> (izvor: napoleoncat.com) LinkedIn je najveća profesionalna mreža i u najvećoj

---

<sup>146</sup> Izvor: <https://www.slade.hr/blog/sto-je-linkedin/>, učitano srpanj 2024.

<sup>147</sup> Izvor: <https://www.statista.com/>, učitano srpanj 2024.

<sup>148</sup> Izvor: <https://napoleoncat.com/>, učitano srpanj 2024.

mjeri se koristi za predstavljanje organizacije, u ovom slučaju banke, potencijalnim novim zaposlenicima. Upravo je s tim ciljem banke i koriste objavljujući najvažnije vijesti i izabrane teme o svom radu te oglase/natječaje za poslove kao i natječaje za stipendije. Vijesti se ne objavljuju često i namijenjene su u prvom redu mladim profesionalcima.

### **X / Twitter**

X, bivši Twitter je internetska društvena mreža za mikro-blogging, namijenjena za objavljivanje kratkih poruka i novosti koje su nazvane tweet-ovima. Pokrenut je 2006. godine i ubrzo je stekao popularnost diljem svijeta.

### **Instagram**

Instagram je društvena mreža pokrenuta 2010. godine koja omogućuje razmjenu fotografija i videozapisa dostupnih do 24 sata, a objave se mogu dijeliti javno ili s unaprijed odobrenim pratiteljima. Kreditne financijske institucije ga koriste za objavu promidžbenih poruka, reklamnih fotografija, fotografija sa raznih skupova i sl.

### **YouTube**

YouTube je društvena mreža osnovana 2005. godine koja se koristi za razmjenu videozapisa na kojoj korisnici mogu postavljati, pregledavati, ocjenjivati i komentirati videozapise, a korisnicima se nudi prilagodba sadržaja. Kreditne financijske institucije koriste YouTube u promidžbene svrhe te u svrhu edukacije o financijskoj pismenosti u obliku raznih široj javnosti pristupačnih snimki i podcasta.

**Tablica 10: Kreditne financijske institucije na društvenim mrežama**

Naziv kreditne financijske institucije	Facebook	LinkedIn	X	Instagram	YouTube
Addiko Bank d.d., Zagreb	● 149	● 150		● 151	● 152
Agram banka d.d., Zagreb					
Banka Kovanica d.d., Varaždin					
Croatia banka d.d., Zagreb	● 153	● 154			
Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka	● 155	● 156	● 157	● 158	● 159
Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb	● 160	● 161		● 162	● 163
Imex banka d.d., Split					
Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag					
J&T banka d.d., Varaždin					● 164
Karlovačka banka d.d., Karlovac					
KentBank d.d., Zagreb		● 165			● 166
OTP banka d.d., Split	● 167	● 168		● 169	● 170
Partner banka d.d., Zagreb					
Podravska banka d.d., Koprivnica					

<sup>149</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/addiko.hr/> , pristup 20.8.2024.

<sup>150</sup> dostupno na <https://www.linkedin.com/company/addiko-bank-hrvatska> , pristup 20.8.2024.

<sup>151</sup> dostupno na [https://www.instagram.com/addikobank\\_hrvatska/](https://www.instagram.com/addikobank_hrvatska/) , pristup 20.8.2024.

<sup>152</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/c/addikobankhrvatska> , pristup 20.8.2024.

<sup>153</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/CroatiaBanka/> , pristup 21.8.2024.

<sup>154</sup> dostupno na <https://hr.linkedin.com/company/croatia-banka-d-d> , pristup 21.8.2024.

<sup>155</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/Erstebanka> , pristup 21.8.2024.

<sup>156</sup> dostupno na <https://www.linkedin.com/company/erste-bank-croatia> , pristup 21.8.2024.

<sup>157</sup> dostupno na [https://x.com/i/flow/login?redirect\\_after\\_login=%2Ferste\\_banka](https://x.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Ferste_banka) , pristup 21.8.2024.

<sup>158</sup> dostupno na [https://www.instagram.com/erste\\_banka/](https://www.instagram.com/erste_banka/) , pristup 21.8.2024.

<sup>159</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/user/ErsteBanka> , pristup 21.8.2024.

<sup>160</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/mojpunnovcanik> , pristup 23.8.2024.

<sup>161</sup> dostupno na <https://hr.linkedin.com/company/hrvatskapostanskabanka> , pristup 23.8.2024.

<sup>162</sup> dostupno na <https://www.instagram.com/hpb.hr/> , pristup 23.8.2024.

<sup>163</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/channel/UCHAZKtulGUEOTX7n8-47Bcw/videos> , pristup 23.8.2024.

<sup>164</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/@vabad.bankavarazdin6066/videos> , pristup 28.8.2024.

<sup>165</sup> dostupno na <https://www.linkedin.com/company/kentbank-d-d> , pristup 1.9.2024.

<sup>166</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/channel/UCTeOSQoGOZPidh4mzwTzl9Q> , pristup 1.9.2024.

<sup>167</sup> dostupno na [https://www.facebook.com/p/OTP-banka-dd-100064805583518/?locale=ms\\_MY&rdr](https://www.facebook.com/p/OTP-banka-dd-100064805583518/?locale=ms_MY&rdr) , pristup 3.9.2024.

<sup>168</sup> dostupno na <https://hr.linkedin.com/company/otp-banka-hrvatska-d-d> , pristup 3.9.2024.

<sup>169</sup> dostupno na [https://www.instagram.com/otp\\_banka/](https://www.instagram.com/otp_banka/) , pristup 3.9.2024.

<sup>170</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/user/HROTPBanka> , pristup 3.9.2024.

Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb	• 171	• 172		• 173	• 174
Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb	• 175	• 176		• 177	• 178
Samoborska banka d.d., Samobor					
Slatinska banka d.d., Slatina	• 179	• 180			
Zagrebačka banka d.d., Zagreb		• 181	• 182		• 183
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb	• 184	• 185	• 186	• 187	• 188

Napomena: Znak • označuje da kreditna financijska institucija koristi navedenu društvenu mrežu.

<sup>171</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/privrednabankazagreb/> , pristup 3.9.2024.

<sup>172</sup> dostupno na <https://www.linkedin.com/company/pbz> , pristup 3.9.2024.

<sup>173</sup> dostupno na <https://www.instagram.com/pbz.hr/?hl=en> , pristup 3.9.2024.

<sup>174</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/user/PBZgrupa> , pristup 3.9.2024.

<sup>175</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/RaiffeisenbankHrvatska/> , pristup 4.9.2024.

<sup>176</sup> dostupno na <https://www.linkedin.com/company/raiffeisenbank-hrvatska> , pristup 4.9.2024.

<sup>177</sup> dostupno na <https://www.instagram.com/rba.hr/> , pristup 4.9.2024.

<sup>178</sup> dostupno na [https://www.youtube.com/channel/UCKbaqXq8dFQ8\\_z49X\\_o8ljg](https://www.youtube.com/channel/UCKbaqXq8dFQ8_z49X_o8ljg) , pristup 4.9.2024.

<sup>179</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/slatinskabanka> , pristup 9.9.2024.

<sup>180</sup> dostupno na <https://hr.linkedin.com/company/slatinska-banka> , pristup 9.9.2024.

<sup>181</sup> dostupno na <https://www.linkedin.com/company/zagrebacka-banka> , pristup 10.9.2024.

<sup>182</sup> dostupno na [https://x.com/i/flow/login?redirect\\_after\\_login=%2FzabaINFO](https://x.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2FzabaINFO) , pristup 10.9.2024.

<sup>183</sup> dostupno na [https://www.youtube.com/channel/UCPO1SAXHj8\\_K5vLk\\_zyJSHw](https://www.youtube.com/channel/UCPO1SAXHj8_K5vLk_zyJSHw) , pristup 10.9.2024.

<sup>184</sup> dostupno na <https://www.facebook.com/wuestenrot.hr/> , pristup 10.9.2024.

<sup>185</sup> dostupno na <https://hr.linkedin.com/company/w%C3%BCstenrot-stambena-%C5%A1tedionica-d-d> , pristup 10.9.2024.

<sup>186</sup> dostupno na <https://twitter.com/wustenroth> , pristup 10.9.2024.

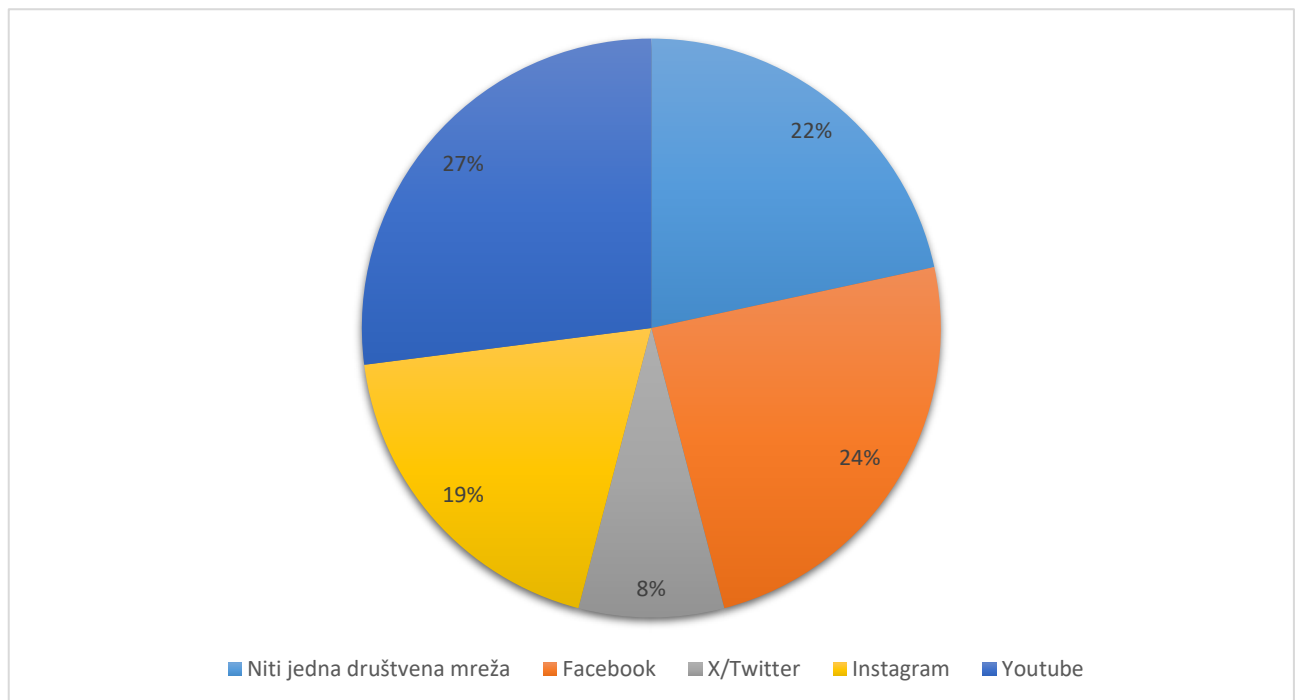
<sup>187</sup> dostupno na <https://www.instagram.com/wustenrotstambenastedionica/> , pristup 10.9.2024.

<sup>188</sup> dostupno na <https://www.youtube.com/@wustenrotstambenastedionic4881> , pristup 10.9.2024.



## Rezultati istraživanja:

Prema prikupljenim podacima, od ukupno 20 kreditnih financijskih institucija u Hrvatskoj, devet ih je prisutno Facebooku, 11 na LinedInu, tri na X-u, sedam na Instagramu, a 10 na YouTube-u. Osam kreditnih financijskih institucija nema profile niti na jednoj od promatranih društvenih mreža.



## 9. ZAKLJUČAK

Uloga kreditnih financijskih institucija od iznimne je važnosti za financijski sustav zemlje. Budući da je stabilnost njihova poslovanja od presudnog značaja za stabilnost financijskog sustava, njihovo osnivanje, poslovanje i nadzor poslovanja precizno je zakonski regulirano Zakonom o kreditnim institucijama, regulativnom ESB-a kao regulatora značajnih kreditnih institucija i HNB-a kao regulatora manje značajnih kreditnih institucija. Budući da su kreditne financijske institucije ujedno i dionička društva, kao takva podliježu i regulativi Zakona o trgovačkim društvima.

Javnost rada kreditnih financijskih institucija zakonom je regulirana u dijelu u kojem se nalaže transparentnost njihova poslovanja zbog mogućnosti uvida građana i poslovnih subjekata i investitora u poslovanje i rezultate poslovanja te se tako zakonskom regulativom nalaže javna objava podataka o članovima Uprave i Nadzornog odbora, javna objava Godišnjeg izvješća i financijskih izvješća te podataka o uslugama i uvjetima poslovanja.

Rezultati provedenog istraživanja sadržaja mrežnih stranica kreditnih financijskih institucija u RH ukazuju kako gotovo sve kreditne financijske institucije javno objavljuju podatke na koje ih zakonska regulativa obvezuje. U dijelu javnosti rada koji nije obvezatan prema zakonskoj regulativi, istraživanje je pokazalo da sve kreditne financijske institucije svoje mrežne stranice primarno koriste u svrhu promidžbe svojih proizvoda i usluga, dok 12 od ukupno 20 kreditnih financijskih institucija na svojim mrežnim stranicama nema objavljene podatke o aktivnostima u pogledu održivosti poslovanja i financijske pismenosti što ukazuje na značajan prostor za poboljšanja u tom smjeru. Kao jedan od mogućih koraka je uključivanje edukacije o bihevioralnoj ekonomiji, kritičkom razmišljanju i psihologiji odlučivanja kako bi građani izbjegli dugoročne posljedice nedovoljno promišljenih financijskih odluka koje su dugoročno štetne i za građane i za kreditne financijske institucije, a posljedično i za financijski sustav i društvo u cjelini.

## LITERATURA

1. Gregurek, A. i Vidaković, N. (2020) *Bankarsko poslovanje*. Zagreb: Effectus
2. Vidučić, LJ., Pepur, S i Šimić Šarić, M. (2018) *Financijski Menadžment*. Zagreb: RRIF
3. International Finance Corporation i World Bank Group (2016) *Korporativno upravljanje (Priručnik)*. Zagreb: Zagrebačka burza d.d.
4. Tkalac Verčić, Ana (2016) *Odnosi s javnošću*. Zagreb: HUOH
5. Tomić, Zoran (2016) *Odnosi s javnošću: teorija i praksa*. Zagreb, Sarajevo: Synopsis
6. Jugo, Damir (2012) *Strategije odnosa s javnošću*. Zagreb: Profil
7. Jugo, Damir (2017) *Menadžment kriznog komuniciranja*. Zagreb: Školska knjiga
8. Potter, Lester R.(2008) *Komunikacijski plan: srž strateških komunikacija*. Zagreb: Hrvatska udruga za odnose s javnošću, Biblioteka PRint
9. Matek P., Poljak D. (2019) *Zaštita potrošača financijskih usluga u Europskoj uniji*. Zagreb: FIP-Financije i pravo, Vol. 7 No 1
10. Solomon, M. R.; Bamossy, G. J.; Askegaard, S.; Hogg, M. K.(2015) *Ponašanje potrošača, Europska slika, 4. izdanje*. Zagreb: Mate
11. Polšek, D.; Bovan, K. (2014): *Uvod u bihevioralnu ekonomiju*, Zagreb: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar
12. Paponjak, S., Lalić, D. (2019.): *Uloga odnosa s javnošću u bankarskom sektoru*, Zbornik radova Fakulteta tehničkih nauka, Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka
13. Kunjac J. (2012.): *Bankarsko komuniciranje s javnostima*, Zagreb: Media, culture and public relations, 3, Hrvatsko komunikološko društvo
14. Zakon o kreditnim institucijama, Narodne novine 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020
15. Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje, Narodne novine 109/1997, 117/1997, 76/1999, 10/2001, 92/2005, 21/2010, 15/2013, 139/2013, 151/2014, 110/2015
16. Zakon o Hrvatskoj narodnoj banci, Narodne novine 78/2008, 54/2013

Uredba (EU) br. 575/2013 o bonitetnim zahtjevima za kreditne institucije i investicijska društva, dostupna na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0575&qid=1692379479856>

## Mrežne stranice

1. Mrežne stranice poslovnih banaka
2. Mrežne stranice ESB-a <https://www.ecb.europa.eu/ecb/html/index.hr.html> , pristup lipanj do rujan 2024.
3. Mrežne stranice HNB-a <https://www.hnb.hr/> pristup lipanj do rujan 2024.
4. HNB: Godišnje izvješće za 2023. godinu, dostupno na [https://www.hnb.hr/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a29703c8-da3f-5e7a-c537-3c06d1688c9a&groupId=20182&p\\_auth=IUtT7xuf](https://www.hnb.hr/c/document_library/get_file?uuid=a29703c8-da3f-5e7a-c537-3c06d1688c9a&groupId=20182&p_auth=IUtT7xuf) , pristup lipanj do rujan 2024.
5. Mrežne stranice DZS-a <https://dzs.gov.hr/> , pristup lipanj do rujan 2024.
6. ECB (2024) Supervisory Banking Statistics for significant institutions, Fourth quarter 2023 , dostupno na [https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.supervisorybankingstatistics\\_fourth\\_quarter\\_2023\\_202404~71683cabe2.en.pdf](https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.supervisorybankingstatistics_fourth_quarter_2023_202404~71683cabe2.en.pdf) , pristup lipanj do rujan 2024.

## SAŽETAK

Financijski sustav Republike Hrvatske sastoji se od financijskih institucija, financijskih tržišta, platnog sustava te institucija koje reguliraju i nadziru rad financijskih institucija. Financijske institucije mogu biti nedepozitne i depozitne ili kreditne financijske institucije čija je djelatnost prikupljanje depozita i njihov plasman gospodarstvu i građanima u obliku kredita. Kreditne financijske institucije u RH mogu se osnovati kao banka, štedna banka i stambena štedionica. Osnivanje i rad kreditnih institucija u RH regulirano je Zakonom o kreditnim institucijama, a budući da su kreditne financijske institucije dionička društva na njih se odnose i odredbe Zakona o trgovačkim društvima. Od ulaska RH u eurosustav 1. siječnja 2023. godine regulator značajnih kreditnih institucija u RH je Europska središnja banka (ESB), a regulator manje značajnih kreditnih institucija je Hrvatska narodna banka (HNB). Stoga poslovanje kreditnih financijskih institucija podliježe i regulativi podzakonskih akata ESB-a i HNB-a. Javnost rada kreditnih financijskih institucija može se podijeliti na javnost rada koja je zakonski obvezujuća, a koja se, između ostalog, odnosi na obvezu javnog objavljivanja podataka o članovima Uprave i Nadzornog odbora, Godišnjeg izvješća, financijskih izvješća, usluga i uvjeta poslovanja i na javnost rada na koju ih pravna regulativa ne obvezuje. Provedeno istraživanje sadržaja mrežnih stranica kreditnih financijskih institucija pokazuje da gotovo sve kreditne financijske institucije na svojim mrežnim stranicama objavljuju informacije na čije objavljivanje ih zakon obvezuje, osam od ukupno 20 ih objavljuje informacije o aktivnostima u pogledu održivosti poslovanja i financijske pismenosti, a sve kreditne financijske institucije najveći dio sadržaja svojih mrežnih stranica koristi u svrhu promidžbe svojih proizvoda i usluga. Stoga postoji značajan prostor na području aktivnosti u pogledu održivosti poslovanja i financijske pismenosti te razmatranje prijedloga uključivanja edukacije o bihevioralnom marketingu, kritičkom razmišljanju i psihologiji odlučivanja u programe financijske edukacije.

**KLJUČNE RIJEČI:** kreditne financijske institucije, ESB, HNB, zakonska regulativa, javnost rada, društvene mreže

## **ABSTRACT**

The financial system of the Republic of Croatia consists of financial institutions, financial markets, the payment system and institutions that regulate and supervise the work of financial institutions. Financial institutions can be non-deposit and deposit or credit financial institutions whose activity is the collection of deposits and their placement to the economy and citizens in the form of loans. Credit financial institutions in the Republic of Croatia can be established as banks, savings banks and housing savings banks. The establishment and operation of credit institutions in the Republic of Croatia is regulated by the Law on Credit Institutions, and since credit financial institutions are joint-stock companies, the provisions of the Law on Companies apply to them. From the entry of the Republic of Croatia into the Eurosystem on January 1, 2023, the regulator of significant credit institutions in the Republic of Croatia is the European Central Bank (ESB), and the regulator of less significant credit institutions is the Croatian National Bank (CNB). Therefore, the operations of credit financial institutions are also subject to the regulations of the secondary legal acts of the ECB and the CNB. The public nature of the work of credit financial institutions can be divided into the legally binding public nature of the work, which, among other things, refers to the obligation to publicly publish information about the members of the Management Board and the Supervisory Board, the Annual Report, financial reports, services and business conditions, and the public nature of the work to which the legal regulation does not oblige them. The research carried out on the content of the web pages of credit financial institutions shows that almost all credit financial institutions publish information on their websites that they are required to publish by law, eight out of a total of 20 of them publish information on activities in terms of business sustainability and financial literacy, and all credit financial institutions uses most of the content of its web pages for the purpose of promoting its products and services. Therefore, there is significant scope in the field of activities regarding business sustainability and financial literacy, as well as consideration of the proposal to include education on behavioral marketing, critical thinking and psychology of decision-making in financial education programs.

**KEY WORDS:** credit financial institutions, ECB, CNB, legal regulation, work public, social networks