HNB
EUROSUSTAV

Trg hrvatskih velikana 3, HR-10000 Zagreb
T. +385 1 4564 555 · F. +385 1 4610 551
www.hnb.hr

GUVERNER

Ur. broj: 393-091/091/26-1
Zagreb, 30. listopada 2026.

SVIM SUBJEKTIMA NADZORA

Predmet: Uspostava pouzdanih i provjerljivih komunikacijskih kanala

Poštovani,

razvoj digitalnih kanala pružanja financijskih usluga pridonosi njihovoj većoj dostupnosti, učinkovitosti i konkurentnosti te unaprjeđenju korisničkog iskustva, ali istodobno donosi povećanu izloženost kibernetičkim prijetnjama i prijevarama. Zlonamjerni akteri i pružatelji nelicenciranih financijskih usluga sve češće koriste sofisticirane metode lažnog predstavljanja (*phishing* i *spoofing*), pritom oponašajući identitet, komunikaciju i druga obilježja licenciranih institucija kako bi zlouporabili povjerenje korisnika te ih naveli na otkrivanje povjerljivih podataka, pristup lažnim internetskim stranicama ili izvršavanje neautoriziranih transakcija.

U cilju smanjenja navedenih rizika, licencirani subjekti nadzora kontinuirano ulažu u jačanje digitalne operativne otpornosti, primjenu sigurnosnih mehanizama i zaštitu korisnika, uključujući usmjeravanje komunikacije o osjetljivim i ključnim uslugama na zaštićene kanale internetskog i mobilnog bankarstva. Pritom važnu ulogu imaju uspostava pouzdanih i provjerljivih komunikacijskih kanala te kontinuirana edukacija i podizanje svijesti korisnika o prepoznavanju prijevarnih poruka i lažnih ponuda.

U tom kontekstu, uspostava odgovarajućih sigurnosnih protokola, pouzdanih komunikacijskih kanala te provjerenih sustava za prijavu incidenata i razmjenu informacija predstavlja važan dio mjera koje se očekuju od licenciranih subjekata nadzora. Brojne međunarodne i nacionalne inicijative usmjerene su na jačanje mehanizama kojima se sprječava rad nelicenciranih pružatelja financijskih usluga i smanjenje rizika lažnog predstavljanja (*phishing* ili *spoofing*) te i u tom segmentu suradnja predstavlja bitnu odrednicu.

Jedan od osnovnih preduvjeta je postojanje službene, funkcionalne i vjerodostojne adrese elektroničke pošte subjekta nadzora iz nekoliko ključnih razloga:

- sprječavanje lažnog predstavljanja i prijevara,
- pravovremeno postupanje u slučaju incidenata, prijevara i pritužbi,
- osiguravanje pouzdane i sigurne elektroničke komunikacije,

- pravna sigurnost i transparentnost.

Subjekti nadzora bi trebali imati definiranu funkcionalnu i vjerodostojnu adresu elektroničke pošte, a nužnost navedenoga osobito je bitna s gledišta kibernetičke sigurnosti i zaštite potrošača.

Hrvatska narodna banka je u okviru analize dostupnosti digitalnih komunikacijskih kanala putem kojih bi korisnici usluga mogli podnijeti obavijest/pritužbu na eventualne prijevarne poruke inicijalno provela pregled dostupnih adresa elektroničke pošte subjekata nadzora i to:

- adresu elektroničke pošte dostupne u sudskom registru (subjekti nadzora bili su dužni prijaviti barem jednu adresu elektroničke pošte u sudski registar temeljem Zakona o sudskom registru)
- adrese elektroničke pošte na internetskim stranicama subjekata nadzora.

Očekivanje je HNB-a da licencirani subjekti nadzora osiguraju funkcionalnost i vjerodostojnost adrese elektroničke pošte koja je upisana u sudskom registru, kao i svih adresa elektroničke pošte koje subjekt nadzora objavljuje na svojoj internetskoj stranici kao službene komunikacijske kanale. Slijedom navedenog, potrebno je provoditi redovne provjere ažurnosti predmetnih podataka kako bi se osigurala funkcionalna, pravovremena i sigurna komunikacija s klijentima i drugim relevantnim dionicima.

S poštovanjem,

dr.sc. Ante Žigman
guverner

