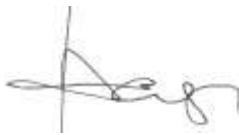


Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

Metodologija utvrđivanja strukture i visine naknada u poslovanju s potrošačima

<i>Pregledao:</i>	<i>Odobrio:</i>	<i>Odobrio:</i>
<i>Margareta Maričić Mišić Voditelj Poslova s komitentima</i>	<i>Rainer Hager Član Uprave</i>	<i>Zdravko Anđel Predsjednik Uprave</i>
		
<i>18.03.2025.</i>	<i>18.03.2025.</i>	<i>18.03.2025.</i>

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

SADRŽAJ

1. Predmet.....	3
2. Pregled regulatornog okvira.....	3
2.1. Regulatorni okvir Republike Hrvatske	3
2.2. Regulatorni okvir Europske unije	3
3. Načela za određivanje strukture i visine naknada	4
4. Kriteriji za utvrđivanje visine naknada.....	4
4.1. Kriterij operativnih troškova	5
4.2. Kriterij regulatornih troškova	5
4.3. Tržišni kriterij.....	6
4.4. Kriterij rizika.....	6
4.5. Zakonodavni kriterij	6
4.6. Naknade koje se propisuju u postotnom iznosu.....	6
5. Kriteriji za uvođenje novih i ukidanje postojećih naknada.....	7
5.1. Kriteriji za uvođenje novih naknada	7
5.1. Kriteriji za ukidanje postojećih naknada.....	7
6. Formula za utvrđivanje visine naknada	7
7. Revizija metodologije	8
8. Odgovornosti	8
9. Napomene	8
10. Referentni dokumenti	8
11. Prilozi.....	8
12. Revizija dokumenta	9

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

1. Predmet

Na temelju članka 5. Statuta Wüstenrot stambene štedionice d.d. (u daljnjem tekstu: Stambena štedionica) i u skladu sa Smjernicama Hrvatske narodne banke, Uprava Wüstenrot stambene štedionice usvaja Metodologiju utvrđivanja strukture i visine naknada u poslovanju s potrošačima.

Naknade u poslovanju Stambene štedionice igraju ključnu ulogu u financijskom modelu poslovanja, ali također značajno utječu na pristupačnost i atraktivnost proizvoda za potrošače. Uvođenje transparentnog i pravednog sustava naknada, koji odgovara regulatornim zahtjevima Republike Hrvatske i Europske unije, omogućuje održivost poslovanja, a istodobno osigurava zaštitu interesa potrošača.

Internom metodologijom propisuju se načela i kriteriji koje Stambena štedionica koristi prilikom utvrđivanju strukture i visine naknada za svoje usluge, prilikom odlučivanju o promjeni visine svake pojedinačne naknade te uvođenju novih ili ukidanja postojećih naknada te se propisuje formula koja će se koristiti za izračun visine naknada u skladu s promjenama troškova i promjenama na tržištu.

2. Pregled regulatornog okvira

Pravni okvir u Republici Hrvatskoj primjenjiv na naknade temelji se na općem načelu slobode ugovaranja te na načelima savjesnosti i poštenja uz određena zakonska ograničenja koja se primarno odnose na stambeno potrošačko kreditiranje.

Uvjeti i kriteriji naplaćivanja naknada regulirani su osnovnim načelima kako bi se minimizirali rizici za potrošače i potaknulo povjerenje u financijske institucije.

2.1. Regulatorni okvir Republike Hrvatske

Osnovni pravni okvir ugovora o novčanom pologu (depozitu) i ugovora o kreditu dan je Zakonom o obveznim odnosima koji ne propisuje izričito uvjete naplaćivanja naknada.

Propise o naknadama primjenjive na poslovanje Stambene štedionice sadrže Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju i Zakon o zaštiti potrošača.

Ovi propisi obvezuju financijske institucije na pružanje jasnih i razumljivih informacije potrošačima o svim naknadama, uključujući njihove iznose i uvjete pod kojima se naplaćuju. Zabranjuju se nepoštene poslovne prakse i zavaravajuće oglašavanje.

Potrošačima se jamči pravo na odustanak od ugovora unutar određenog razdoblja (14 dana) bez obveze plaćanja troškova ili naknada.

Kad su u pitanju potrošački krediti, sve naknade moraju biti jasno definirane ugovorom između potrošača i kreditora. Prilikom ponude potrošačkog kredita, kreditne institucije su dužne potrošačima dostaviti informativni obrazac s podacima o svim troškovima, uključujući naknade koje će biti naplaćene tijekom trajanja kredita.

Kod stambenih potrošačkih kredita, regulativa dodatno propisuje da naknade ne smiju biti nepoštene ili nerazmjerne; kreditna institucija ne smije potrošaču naplatiti naknadu za odobravanje stambenog potrošačkog kredita, a sve druge naknade koje se naplaćuju ne smiju biti veće od stvarnog troška koji je nastao kreditnoj instituciji; ne smiju se uvoditi nove naknade tijekom otplate kredita ni povećavati postojeće i ne smije se naplatiti naknada za prijevremeno ispunjenje obveze iz kredita.

2.2. Regulatorni okvir Europske unije

Europska unija kroz regulative kao što su Direktiva o potrošačkim kreditima (CCD) i Direktiva o stambenom kreditiranju (MCD) postavlja slične standarde. Direktive inzistiraju na transparentnosti u obračunu naknada, izjednačavanju troškova i vrijednosti koje potrošač dobiva, usklađenju naknada s troškovima pružanja usluga, kako bi se izbjegli nesrazmjerni ili neopravdani troškovi.

Wüstenrot stambena štedionica d.d.	Povjerljivo	str. 3
------------------------------------	-------------	--------

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

3. Načela za određivanje strukture i visine naknada

Određivanje strukture i visine naknada temelji se na sljedećim načelima:

Transparentnost – Potrošačima moraju biti dostupne informacije o vrstama naknada, njihovoj visini, učestalosti naplate i načinu obračuna u pismenom obliku na razumljiv način.

Pravednost – Naknade trebaju odražavati stvarne troškove poslovanja i ne smiju predstavljati neopravdani trošak za klijenta.

Konkurentnost – Usporedba naknada s drugim financijskim institucijama osigurava da naknade ostanu atraktivne i održive na tržištu.

Jednostavnost – Struktura naknada trebala bi biti jednostavna i razumljiva za prosječnog potrošača, što olakšava donošenje informiranih odluka.

Razmjernost – u pojedinim slučajevima naplate naknada u postotnom iznosu, ostvaruje se načelo razmjernosti prema kojem se ostvaruje ravnoteža između visine štednog uloga i/ili ugovorne svote i visine naknade. U skladu s tim, pojedina naknada u višem iznosu tereti viši štedni ulog ili višu ugovornu svotu. Složenost posla, rizik ili resursi su veći kod više vrijednosti transakcije.

Osim prethodno navedenim načelima, Stambena štedionica se vodi smjernicama Hrvatske narodne banke u kojima su iskazana očekivanja HNB-a kojima bi se kreditne institucije trebale voditi pri izradi interne metodologije;

- Metodologiju je potrebno izraditi i usvojiti u pisanom obliku.
- Metodologija treba utvrditi vrste troškova koji čine strukturu svake pojedinačne naknade (kao što su troškovi rada, vanjskih pružatelja usluga, razvoja i održavanja IT sustava, razvoja i održavanja usluge, materijalni troškovi, troškovi marketinga, administrativni troškovi, režijski troškovi, i dr.) za sve tarifne stavke iz objavljene Liste naknada.
- Za svaki tarifni stavak potrebno je prikazati strukturu naknade na sljedeći način (u postotku i u apsolutnom iznosu:

$$\text{Tarifni stavak} = x, x\% \text{ trošak rada} + y, y\% \text{ materijalni trošak} + z, z\% \text{ trošak marketinga}...$$

- Objavljene tarife naknada u pravilu trebaju sadržavati naknade u apsolutnom iznosu.
- Ako se u iznimnim slučajevima naknada iskazuje u postotnom iznosu potrebno je definirati kriterije za utvrđivanje visine takve naknade.
- Nakon usvajanja metodologije, u skladu s istom je potrebno revidirati postojeće tarife naknada i javno ih objaviti.
- Kada se pojedinačna naknada iskazuje u iznosu 0,00 EUR ili u iznosu nižem od stvarne visine naknade utvrđene na temelju interne metodologije, uz promotivnu cijenu mora se navesti i informacija o punoj cijeni naknade uz obrazloženje razloga zbog kojih se naplaćuje po povoljnijim uvjetima i do kada, na jednako vidljiv način.

4. Kriteriji za utvrđivanje visine naknada

Visina naknada određuje se na temelju različitih čimbenika koji se kontinuirano prate i analiziraju kako bi se osigurala održivost i konkurentnost stambene štedionice.

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

4.1. Kriterij operativnih troškova

Operativni troškovi obuhvaćaju sve potrebne troškove za izvođenje osnovnih funkcija stambene štedionice, uključujući:

- **Trošak rada:** obuhvaća troškove koji se odnose na osoblje koje upravlja i pruža usluge korisnicima, uključujući plaće, beneficije i dodatke, troškove edukacije i sl.
- **Trošak vanjskih pružatelja usluga:** troškovi koje kreditna institucija plaća kao naknadu pružateljima usluga (npr. troškovi kreditnih izvješća koje plaća HROK-u, javnobilježnički troškovi, naknade za usluge koje obavlja FINA i dr.), a koji su izravno povezani s uslugom za koju se naplaćuje naknada.
- **Troškovi razvoja i održavanje IT sustava:** troškovi razvoja i održavanja IT sustava koji omogućuju izvršenje usluge za koju se naplaćuje naknada.
- **Troškovi razvoja i održavanja usluge:** troškovi razvoja i održavanja usluge za koju se naplaćuje naknada, a koji nisu sadržani u obuhvatu ostalih vrsta troškova (npr. troškova rada, troškova razvoja i održavanja IT sustava ili troškova).
- **Materijalni troškovi:** troškovi uredskog materijala, poštarine i sl., koji se mogu izravno povezati s uslugom za koju se naplaćuje naknada.
- **Troškovi marketinga:** troškovi oglašavanja, promocije i dr. troškovi marketinga koji se mogu izravno povezati s uslugom za koju se naplaćuje naknada.
- **Administrativni troškovi:** troškovi koji se odnose na poreze i druge regulatorne troškove koji nisu sadržani u obuhvatu ostalih vrsta troškova, a izravno su povezani s uslugom za koju se naplaćuje naknada.
- **Režijski troškovi:** troškovi vezani za poslovne prostore koji omogućuju provođenje usluge za koju se naplaćuje naknada (npr. najamnina, osiguranje, telekomunikacije, grijanje, struja i sl.)
- **Drugi troškovi:** troškovi koji se ne mogu uključiti niti u jednu skupinu prethodno navedenih vrsta troškova. Ukoliko se uključuju u izračun, potrebno je definirati pobliže o kojoj se vrsti troškova radi.

4.2. Kriterij regulatornih troškova

Regulatorni troškovi kreditne institucije obuhvaćaju sve izdatke povezane s ispunjavanjem zakonskih i regulatornih obveza koje postavljaju nacionalna i međunarodna nadzorna tijela. Ovi troškovi su ključni za usklađenost poslovanja i smanjenje operativnog i pravnog rizika.

Regulatorni troškovi obuhvaćaju:

- Naknade nadzornim tijelima (HANFA i HNB)
- Troškove usklađivanja (Compliance odjel)
- Troškove usklađivanja s AML i GDPR regulativom
- Troškove interne i vanjske revizije
- Troškove konzultantskih usluga za podršku pri ispunjavanju regulatornih zahtjeva

U regulatorne troškove za potrebe izračuna visine naknada Stambena štedionica uračunava troškove naknada nadzornim tijelima, vanjske revizije i konzultantskih usluga. Troškovi usklađivanja (Compliance, AML i GDPR) iskazani su kroz trošak rada tih Odjela.

Wüstenrot stambena štedionica d.d.	Povjerljivo	str. 5
------------------------------------	-------------	--------

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

Regulatorni troškovi čine značajan dio operativnih troškova Stambene štedionice, budući da kreditne institucije suočavaju sa stalnim regulatornim promjenama i visokim standardima za transparentnost, sigurnost i zaštitu potrošača. Iako su ovi troškovi potrebni za održavanje povjerenja potrošača i stabilnosti financijskog sustava, istima je potrebno pažljivo upravljati kako bi se osigurala održivost poslovanja i konkurentnost na tržištu.

4.3. Tržišni kriterij

Redovita analiza tržišta važna je za održavanje konkurentne pozicije. Ovaj proces uključuje:

Proučavanje naknada konkurencije: obuhvaća proizvode drugih kreditnih institucija vezano uz ponudu dugoročno oročenih depozita i dugoročnih stambenih potrošačkih kredita.

Prilagodbu ponude: u skladu sa analizom konkurentskih naknada, stambena štedionica može prilagoditi svoje naknade kako bi bila privlačnija klijentima i zadržala njihovo povjerenje.

4.4. Kriterij rizika

Visina naknada može ovisiti o razini rizika povezanog s određenom uslugom ili klijentom. Primjerice, dugoročni proizvodi poput stambenog kredita i oročenih depozita povećaju rizik povrata kredita ili rizik likvidnosti uslijed prijevremenog odljeva depozita.

Za klijente s većim rizikom potrebno je izdvojiti više rezervacija za gubitke, što povećava operativne troškove.

Kriterij rizika Stambena štedionica u ovom trenutku nije uključila u metodologiju izračuna cijene naknada.

4.5. Zakonodavni kriterij

Pojedine naknade se neće usklađivati s troškovima zbog zakonskih ograničenja, primjerice kod stambenih potrošačkih kredita. Stvarne troškove koje Stambena štedionica ima kod pružanja usluge odobravanja stambenih potrošačkih kredita, kao što je proces obrade kreditne dokumentacije i izrade ugovora o kreditu, se ne naplaćuje zbog zakonskih ograničenja, a naknade se ne smiju usklađivati s porastom troškova.

4.6. Naknade koje se propisuju u postotnom iznosu

Stambena štedionica tradicionalno pojedine naknade propisuje u postotnom iznosu. Razlog za to je djelomično povijesni, a djelomično u troškovima koji se pokrivaju tim naknadama. Time se ostvaruje načelo razmjernosti prema kojem korisnici snose troškove razmjerno veličini usluge (štednog uloga i/ili ugovorne svote), umjesto da svi plaćaju isti iznos bez obzira na opseg ili vrijednost transakcije.

Naknada za sklapanje ugovora propisana je u određenom postotku od iznosa ugovorne svote, što rezultira višim iznosom naknade (u apsolutnom iznosu) za ugovore s višom ugovornom svotom. Kod ugovora s višom ugovornom svotom veća je složenost sklapanja ugovora, u prodajnom smislu, zahtjevnije je ugovoriti štednju s većim iznosom štednog uloga. Viši štedni ulog povećava visinu premije osiguranja, a veći je i rizik prijevremenog odljeva štednog uloga. Razlozi za propisivanje naknade za sklapanje ugovora u postotnom iznosu su sljedeći:

- **Tradicionalno – povijesni razlozi** – od samih početaka stambene štednje, naknada za sklapanje ugovora o stambenoj štednji definirana je u postotku od visine Ugovorne svote. Stambene štedionice razvile su se kao zadruge u kojima je svaki stambeni štediša – zadrukar članstvo plaćao u postotku od iznosa s kojim je želio raspolagati za stambenu namjenu. Pri tome treba razumjeti kategoriju ugovorne svote koja označava iznos do kojeg stambeni štediša može realizirati kredit, odnosno ostvariti namjenu financiranja. Na taj način, stambeni štediša s višom ugovornom svotom sudjeluju u trošku sklapanja ugovora s višim iznosom naknade.

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

- **Pravednost – razmjernost** – definiranje naknade za sklapanje ugovora u postotku od ugovorne svote osigurava da stambeni štediša koji alocira veći iznos sredstava iz fonda stambene štednje, za to snosi i veći trošak, a stambeni štediša koji alocira manji iznos sredstava, snosi manji trošak.

Naknada za sklapanje ugovora o stambenoj štednji definirana je u postotku od ugovorne svote od početka rada Stambene štedionice i nije nikada mijenjana, osim kod uvođenja novih tarifa. Izračun apsolutnog iznosa naknade ovisi o parametru koji je bitan sastojak ugovornog odnosa – ugovorna svota – i može se jednostavno izračunati te je stoga transparentan za potrošača.

Naknada za otkaz i naknada za smanjenje ugovorne svote propisane su u određenom postotku od iznosa ugovorne svote iz istih razloga kao i naknada za sklapanje ugovora o stambenoj štednji.

Transakcijska naknada je propisana u postotku od iznosa uplate izvršene na ugovor o stambenoj štednji u godini za koju se naplaćuje. Više uplate povećavaju iznos troška obrade uplate/platnog prometa, kao i rizik likvidnosti u slučaju prijevremenog raskida i odljeva depozita. Propisivanjem transakcije naknade u postotku od iznosa uplate i alikvotnim raspoređivanjem troškova, potiče se u većoj mjeri stambena štednja od strane stambenih štediša koji vrše male ili optimalne uplate štednih uloga s ciljem dugoročne namjenske stambene štednje i u konačnici realizacije namjenskog kredita. Trošak koji pokriva transakcijska naknada time se raspoređuje i ovisno o financijskoj snazi pojedinog klijenta što omogućava proporcionalno opterećenje potrošača razmjerno vrijednosti transakcije.

5. Kriteriji za uvođenje novih i ukidanje postojećih naknada

U sklopu svake revizije Metodologije, Stambena štedionica će procjenjivati opravdanost postojećih naknada i eventualno potrebu za uvođenjem novih. Pri tome će se voditi određenim kriterijima.

5.1. Kriteriji za uvođenje novih naknada

- Potreba za uvođenjem nove usluge za postojeće proizvode
- Uvođenje novog proizvoda ili tarife
- Zakonske odredbe – propisivanje novih troškova na temelju zakonskih odredbi

5.1. Kriteriji za ukidanje postojećih naknada

- Ukidanje proizvoda ili tarife ili usluge
- Smanjenje troškova na zanemarivu razinu
- Prilagodba tržištu i povećanje konkurentnosti

6. Formula za utvrđivanje visine naknada

Stambena štedionica je izradila analizu prihoda od naknada i prosječnih operativnih troškova za zaposlenike koji su direktno uključeni u pružanje usluge za pojedini proizvod. Prilikom sučeljavanja pripadajućih operativnih troškova i prihoda od naknada nije uzeta u obzir marža, niti dodatni elementi koji bi uvećavali troškove, odnosno naknade, poput faktora rizika i sl.

Prilikom izračuna pojedine naknade Stambena štedionica se rukovodi visinom operativnih troškova po zaposleniku čije je radno mjesto izravno povezano uz pružanje usluge za pojedini proizvod.

Navedena analiza nalazi se u dokumentu **UPUTA uz Metodologija utvrđivanja strukture i visine naknada u poslovanju s potrošačima**.

Wüstenrot stambena štedionica d.d.	Povjerljivo	str. 7
------------------------------------	-------------	--------

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

U obzir su se uzeli sljedeći troškovi iz 2023. godine: troškovi rada, troškovi vanjskih pružatelja usluga, troškovi razvoja i održavanja IT sustava, troškovi razvoja i održavanja usluge, materijalni troškovi, troškovi marketinga, administrativni troškovi, režijski troškovi, ostali troškovi (DAB).

Temeljem udjela pojedinog operativnog troška u ukupnim operativnim troškovima koji se odnose na direktno uključene zaposlenike, kreirana je sljedeća struktura svake tarifne stavke (uključuje operativne troškove samo direktno uključenih zaposlenika u manipulaciju proizvodima):

Tarifna stavka = 59,1% troškova rada + 10,6% troškova vanjskih pružatelja usluga + 7,7% troškova razvoja i održavanja IT sustava + 12,1% troškova razvoja i održavanja usluge + 0,7% materijalnih troškova + 4% troškova marketinga + 0,9% administrativnih troškova + 2,1% režijskih troškova + 2,8% ostalih troškova (DAB).

7. Revizija metodologije

S obzirom na dinamičnu prirodu tržišta, kao i na česte regulatorne promjene i promjene u preferencijama potrošača, redovita revizija interne metodologije utvrđivanja strukture i visine naknada od ključne je važnosti da bi metodologija ostala usklađena s aktualnim regulatornim zahtjevima i reflektirala promjene u tržišnim uvjetima te potrebama i očekivanjima potrošača.

Stambena štedionica će jednom godišnje, a po potrebi i češće, provesti usporedbu troškova koji utječu na strukturu i visinu naknada (operativnih i regulatornih troškova) s prihodima od istih i analizu ostalih kriterija (tržišnog i kriterija rizika) radi ocjene odražavaju li naknade koje se naplaćuju potrošačima realno troškove Stambene štedionice.

Analizu troškova provodi Odjel računovodstva i Controllinga i to do 30. siječnja za prethodnu godinu.

8. Odgovornosti

Odjel Komitenti – objava Liste naknada

Odjel računovodstva i controllinga – analiza i izračun troškova i cijene naknada

9. Napomene

-

10. Referentni dokumenti

Okružnica HNB-a od 26. lipnja 2024. – Uspostava metodologije za utvrđivanje strukture i visine naknada sa Smjernicama za izradu interne metodologije

Zakon o obveznim odnosima

Zakon o zaštiti potrošača

Zakon o potrošačkom kreditiranju

Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju

11. Prilozi

Wüstenrot stambena štedionica d.d.	Povjerljivo	str. 8
------------------------------------	-------------	--------

Procedura		Revizija: 02
Oznaka: UOK		

Tablica izračuna strukture naknada za sve tarifne stavke

UPUTA uz Metodologija utvrđivanja strukture i visine naknada u poslovanju s potrošačima

12. Revizija dokumenta

Revizija	Datum	Izmijenio	Opis izmjene
01	30.12..2024.	Odjel komitenti	Inicijalni dokument
02	19.03.2025.	Odjel komitenti	Inicijalni dokument