

## **METODOLOGIJA**

### **UTVRĐIVANJA I PROMJENE VISINE NAKNADA U POSLOVANJU SA FIZIČKIM OSOBAMA**

**ožujak 2022.**

## METODOLOGIJA

### utvrđivanja i promjena visine naknada u poslovanju sa fizičkim osobama

#### 1. OPĆE ODREDBE

1.1. Metodologija utvrđivanja i promjena visine naknada u poslovanju s fizičkim osobama (u daljnjem tekstu: Metodologija) utvrđuje vrste i način izračuna naknada kao i kriterije koje Banka primjenjuje prilikom promjene visine naknada za vrijeme trajanja ugovornog odnosa u poslovanju s fizičkim osobama.

1.2. Sve vrste naknada za usluge koje Banka obavlja u svom poslovanju s fizičkim osobama i njihova visina propisane su „Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju“ (u daljnjem tekstu: Odluka). Metodologija nadopunjuje Odluku u dijelu Općih odredbi i Posebnom dijelu.

1.3. Prilikom utvrđivanja visine naknade, Banka je u obvezi pridržavati se zakonskih ograničenja propisanih relevantnim zakonom za određenu vrstu naknade tako da visina naknade ni u kojem slučaju ne može biti veća od maksimalno zakonski dozvoljene.

#### 2. VRSTE NAKNADA

Banka u poslovanju s fizičkim osobama, prema vrsti naknade, razlikuje naknade u kreditnom poslovanju, naknade u depozitnom poslovanju, te platno-prometne i ostale naknade.

##### 2.1. Naknade u kreditnom poslovanju

U strukturu cijene naknada koje se naplaćuju u kreditnom poslovanju ulaze stvarni troškovi materijalnih i kadrovskih resursa Banke koji se dovode u vezu s određenom uslugom.

##### 2.2. Naknade u depozitnom poslovanju

U strukturu cijene naknada koje se naplaćuju u depozitnom poslovanju ulaze stvarni troškovi materijalnih i kadrovskih resursa Banke koji se dovode u vezu s određenom uslugom uvećani za određenu maržu proizvoda ili usluge ukoliko je isto u skladu s mjerodavnim propisima.

##### 2.3. Platno-prometne i ostale naknade

U strukturu cijene naknada koje Banka naplaćuje po platno-prometnim i ostalim uslugama ulaze stvarni troškovi materijalnih i kadrovskih resursa uvećanih za određenu maržu proizvoda ili usluge ukoliko je isto u odnosu na pojedinu naknadu skladu s mjerodavnim propisima.

#### 3. ODREĐIVANJE VISINE NAKNADA

Visina naknade u pravilu se određuje u odnosu na troškove materijalnih i kadrovskih resursa Banke potrebnih za izvršenje usluge, uvećanih za određenu maržu proizvoda ili usluge kada je isto u skladu s mjerodavnim propisima, a koja marža se utvrđuje uz uvažavanje tržišne cijene naknade za istovrsnu uslugu na bankarskom tržištu, tako da ukupno formirana cijena naknade (stvarni trošak uvećan za pripadajuću maržu) odgovara tržišnim cijenama naknade na bankarskom tržištu, uz uvažavanje mjerodavnih zakonskih propisa vezano uz ograničenja u visini naknade, ukoliko su ista propisana..

Osim stvarnih troškova materijalnih i kadrovskih resursa koji se mogu direktno odrediti u odnosu na pružanje pojedine usluge potrošaču, u obzir se uzimaju i troškovi materijalnih i kadrovskih resursa koji se dovode u vezu sa razvojem ili unapređenjem proizvoda ili usluge i pripadajućeg procesa isporuke te pružanjem i održavanjem pojedinačne vrste usluge potrošačima, na način da navedena usluga ispunjava svoju funkciju, udovoljava standardu kvalitete i sigurnosti isporuke te da je u skladu sa svim važećim regulatornim propisima. Stvarne indirektno troškove, a osobito kada je riječ o masovnim transakcijama i s njima povezanim uslugama, nije moguće direktno vezati uz svako pojedinačno izvršenje usluge i obračunati na ekonomičan način. Zbog toga se takvi troškovi planski raspoređuju te se sukladno poslovnoj politici Banke, rasporedom prema sistemu ključa, alociraju na trošak koštanja prilikom utvrđivanja cijene koštanja za pojedinu vrstu naknade.

Banka prilikom utvrđivanja i promjene visine pojedine naknade za vrijeme trajanja ugovornog odnosa u poslovanju s fizičkim osobama (u daljnjem tekstu: naknada) u obzir uzima parametre **stvarnih troškova** kako slijedi:

- trošak rada (TR)
- ostali administrativni troškovi i amortizacija (OATA)
- trošak provizija i naknada (TP)
- trošak poreza i drugih administrativnih davanja (PAD)

Ukupna visina promjene naknada (PN) utvrđuje se na sljedeći način:

$$\Delta PN = (\min 0\%, \max 100\%)(\Delta TR + \Delta OATA) + (\min 0\%, \max 100\%)(\Delta TP) + (\min 0\%, \max 100\%)(\Delta PAD)$$

Banka usklađuje visinu naknada u rasponu od 0 do 100%, ovisno o promjenama parametara te vodeći računa o ograničenjima propisanim mjerodavnim propisima.

Na primjer:

- ukoliko se parametri TR i/ili OATA ukupno povećaju za npr. 10 kn Banka može promijeniti Naknadu od 0 do 100% povećanja, odnosno od 0 do 10 kn
- ukoliko se parametar PAD poveća za npr. 10 p.p. Banka može promijeniti naknadu od 0 do 100% povećanja, odnosno 0 do 10 p.p.

Troškovi rada (TR):

- troškovi plaća i naknada plaća te svi s njima povezani troškovi (npr. doprinose, poreze, prireze i dr.)

Ostali administrativni troškovi i amortizacija (OATA):

- materijalni troškovi i troškovi za nebankovne usluge (npr. režijski troškovi, troškovi održavanja, uredskog materijala, pošte, telekomunikacija, itd.)
- amortizacija materijalne i nematerijalne imovine
- troškovi razvoja i uspostave procesa vezani na pružanje određene usluge
- troškovi aplikacija u funkciji osiguranja sigurnosti provedbe usluga, identifikacije potrošača i/ili ispunjenja regulatornih propisa (npr. primjena Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma), a primjena kojih je neophodna u pružanju pojedine usluge potrošaču u cilju zaštite potrošača i ispunjenja regulatornih propisa u svezi sa pružanjem pojedine usluge potrošaču

Troškovi provizija i naknada (TP):

- nekamatni troškovi za bankovne i ostale usluge drugih pravnih osoba (naknade i drugi troškovi koje zaračunavaju druge banke u zemlji i inozemstvu koje su sudionici u poslu, trošak platnih sustava, trošak obrade i prijevoza gotovine, troškovi SWIFT-a i sl., osobito kada je riječ o masovnim transakcijama i kada ovakve troškove nije ekonomično obračunavati i naplaćivati odvojeno od pojedine naknade uz isporuku koje su neposredno vezani takvi troškovi)

Troškovi poreza i drugih administrativnih davanja (PAD):

- porez na dodanu vrijednost i drugi regulatorni troškovi koji nisu sadržani u okviru drugih parametara, a direktno ili indirektno imaju utjecaj na cijenu usluge

#### **4. PARAMETRI I DINAMIKA PROMJENE CIJENE NAKNADA**

4.1. Banka prilikom promjene visine pojedine naknade za vrijeme trajanja ugovornog odnosa u poslovanju s fizičkim osobama provjerava i utvrđuje promjene u dijelu parametara stvarnih troškova koji utječu na formiranje cijena naknada navedenih u točki 3. Metodologije.

4.2. Promjena visine naknade u pravilu se provodi radi usklađenja visine naknade (cijena koštanja) sa promjenom stvarnog troška odnosno parametara iz točke 3. Metodologije. Osim toga, promjena visine naknade u određenim slučajevima može biti posljedica određenih makroekonomskih kretanja, rezultat usklađenja s cijenama istovrsnih usluga na financijskom tržištu, regulatornog karaktera koji proizlazi iz regulatornog okvira i sl. Prilikom izmjene naknada uzrokovanih određenim makroekonomskim kretanjima ili radi usklađenja s cijenama istovjetnih naknada na tržištu ili sa zakonskim propisima, visina naknade se može promijeniti čak ako i nije došlo do promjene parametara stvarnog troška (izuzev za naknada u kreditnom poslovanju te ostalih naknada gdje postoje zakonom predviđena ograničenja) Banka ima ovlaštenje promijeniti visinu naknade kako bi se za vrijeme postojanja prava i obveza ugovornih strana kontinuirano ostvarivala razumna očekivanja

kakva su postojala u vrijeme sklapanja ugovornog odnosa, u skladu s načelom jednakosti uzajamnih davanja. Takvo ovlaštenje proizlazi iz profesionalne i savjesne valorizacije svih tržišnih i regulatornih relevantnih uvjeta i eventualnih većih poremećaja na tržištu, koje ugovorne strane nisu mogle uzeti u obzir u vrijeme sklapanja ugovora.

4.3. Promjena bilo kojeg od navedenih parametara odnosi se na vrijeme od inicijalnog utvrđenja visine naknade ili zadnje promjene visine naknade do dana nove procjene (utvrđivanja) parametra. Banka usklađuje visinu naknada u odnosu na promjenu parametra stvarnog troška ili ostalih parametara (kada je isto primjenjivo za određenu vrstu naknade). Ukoliko Banka unatoč promjenama parametara ne izvrši promjenu visine naknade, tada se neusklađeni dio promjene parametara može uračunati u promjene naknada prilikom prvog sljedećeg usklađenja naknada.

4.4. Banka u pravilu provodi reviziju i usklađenje visine naknada u odnosu na promjenu visine stvarnog troška odnosno parametara koji utječu na promjenu visine naknade, jednom godišnje, a po potrebi i u kraćim vremenskim intervalima koji ne mogu biti kraći od 6 (šest) mjeseci u odnosu na prethodnu promjenu, osim ako usklađenje proizlazi iz zakonskih odredbi.

Banka ne mora primijeniti izmjenu visine naknada na način da istu povećava ukoliko dođe do promjene odnosno povećanja promatranih parametara utvrđenih Metodologijom, ako bi takvim povećanjem postupala protivno osnovnim interesima svojih klijenata.

4.5. Banka može u bilo kojem trenutku na određeni ili neodređeni vremenski period smanjiti visinu naknada, odnosno donijeti odluku o nenaplati naknade.

## **5. ZAVRŠNE ODREDBE**

5.1. Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ove Metodologije u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke, ali ne češće od jednom godišnje.

5.2. Metodologija stupa na snagu danom usvajanja.