

METODOLOGIJA NAKNADA

Izvadak iz Metodologije utvrđivanja strukture naknada, uvođenja novih naknada i promjena kod postojećih naknada u poslovanju s građanstvom

1. CILJ METODOLOGIJE

Ovim Izvatom iz Metodologije utvrđivanja strukture naknada, uvođenja novih naknada i promjena kod postojećih naknada u poslovanju s građanstvom (dalje: Metodologija) se utvrđuju elementi koji definiraju strukturu naknade, te način i uvjeti koji dovode do uvođenja novih ili promjene visine postojećih naknada.

2. PRIMJENA METODOLOGIJE

Područja za koja se ovom Metodologijom utvrđuju naknade su:

- naknade u transakcijskom poslovanju
- naknade u kreditnom poslovanju
- naknade kod štednje
- naknade za kreditne kartice za građane
- ostale naknade (sefovi, polog ključeva, DCC...)

Visine pojedinih naknada iskazane su Odlukama i Izvacima iz kataloga koji su javno objavljeni, te Posebnim uvjetima za kreditne kartice za građane i to: Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Odluka o naknadama za ostale usluge izvan usluga platnog prometa, Izvadak iz kataloga proizvoda krediti, Izvadak iz kataloga proizvoda transakcijsko poslovanje i Izvadak iz kataloga proizvoda štednja, te Posebni uvjeti o izdavanju i korištenju te naknadama za svaku pojedinu Diners Club karticu za građane, Posebni uvjeti o izdavanju i korištenju, te naknadama za Visa kartice za građane i Posebni uvjeti o izdavanju i korištenju te naknadama za Mastercard kartice za građane.

3. NAČIN ISKAZIVANJA NAKNADE

Naknade se mogu iskazati:

- u apsolutnom iznosu u eurima - primjenjuju se u slučaju da je trošak usluge ili proizvoda jednak za svaku pojedinu pruženu uslugu ili proizvod, odnosno ne ovisi o iznosu transakcije ili količini.
- u postotnom iznosu (%) - primjenjuju se na usluge i proizvode kod kojih troškovi povezani s uslugom ili proizvodom, procedura, rizik ili sl. variraju u odnosu na iznos transakcije.

Naknada može biti iskazana i kao stvarni trošak treće strane.

4. STRUKTURA NAKNADA

Naknada se formira na osnovu sljedećih parametara koji se mogu direktno povezati s uslugom ili proizvodom:

- trošak cijene rada svih djelatnika koji sudjeluju u procesu pružanja usluge ili proizvoda klijentu (dalje u tekstu: *Trošak rada*)
- troškovi materijala, troškovi trećih strana koje sudjeluju u realizaciji usluge, članarine i dr. (dalje u tekstu: *Materijalni trošak*)
- troškovi marketinga (dalje u tekstu: *Trošak marketinga*)

Troškovi rada obuhvaćaju troškove plaća i naknada plaća djelatnika i svih s njima povezanih troškova (npr. doprinosi, porezi, prirezi i sl.), troškove poslovanja (npr. uredski materijal), troškove opreme i prostora (npr. trošak

opremanja radnog mjesta, informatičke opreme, trošak edukacija i licenci koji se odnose na svakodnevno poslovanje).

Materijalni trošak obuhvaća sve troškove koje Banka ima u vezi s uslugom ili proizvodom, a nije povezano s Troškom rada, te svi troškovi trećih strana koji Banka plaća kako bi se usluga ili proizvod mogla izvršiti odnosno koristiti u potpunosti (npr. trošak s osnove dostave podataka ili baza podataka trećima kao što su registar obveza po kreditima ili HZMO-u, članarina Banke u HROK-u, troškovi mreže bankomata, troškovi izrade i dostave kartica i pinova troškovi prijevoza gotovog novca, troškovi razvoja i održavanja sustava i aplikacija, troškovi drugih sudionika u platnom prometu, trošak telekom operatera, trošak poštarine, trošak ispisa i slično).

Trošak marketinga u obzir uzima cijenu svih marketinških usluga i radnji koji su tijekom jedne kalendarske godine napravljeni za promociju pojedinog proizvoda/skupine proizvoda ili usluge.

Navedeni parametri sudjeluju u formiranju iznosa naknade. Ukupni iznos naknade će pored navedenih parametara sadržavati i maržu koja će se izražavati u postotku ukupnog troška naknade.

Formula za izračun visine naknade:

$$\text{Naknada} = (\text{trošak rada} + \text{materijalni trošak} + \text{trošak marketinga}) + (\% \text{ marže} * \text{naknada})$$

5. UVOĐENJE NOVIH I PROMJENE VISINE NAKNADA

U kreditnom i depozitnom poslovanju Banka može naplatiti one vrste i iznose naknada koje su bile sadržane u odluci, izvatku iz kataloga ili ugovoru u vrijeme zaključenja ugovora o kreditu ili ugovora o depozitu, odnosno kod depozita koji su na snazi u vrijeme automatskog obnavljanja Depozita.

Vrsta i visine naknade u poslovanju s građanstvom se određuju u skladu s (a) vrstom proizvoda ili usluge na koji se naknada odnosi, (b) troškovima koje banka ima za određeni proizvod i uslugu, (c) segmentom klijenata Sektora građanstva, (d) zakonskim ograničenjima vezanim uz pojedine naknade, te uzimajući u obzir (e) strategiju Erste grupe i Banke, (f) tehnološki razvoj, (g) konkurenciju i (h) profitabilnost pojedinog proizvoda ili usluge.

Banka periodično, a najmanje polugodišnje te na zahtjev regulatora provodi analizu vrsta i visina naknada i može ih uskladiti s promjenama troškova, zakonskim izmjenama, promjenama poslovne strategije i promjenama na tržištu i konkurencijom.

Za utvrđivanje promjene visine naknada na koje se ova Metodologija primjenjuje prate se sljedeći elementi:

- troškovi rada uključujući promjenu procesa povezanih s realizacijom usluge (npr. zbog uvođenja dodatnog angažmana u procesu zbog zahtjeva za većom razinom sigurnosti pružanja usluge ili zbog unaprijeđenja kvalitete usluge)
- materijalni troškovi
- trošak marketinga

Banka je u svakom trenutku ovlaštena za određeni ili neodređeni vremenski period smanjiti visinu naknade, odnosno ne naplatiti cijelu ili dio naknade, neovisno o promjeni stvarnih i regulatornih troškova, te uvjeta na tržištu. Za opisane slučajeve smanjena se naknada usklađuje s redovnom cijenom predmetne naknade za novoodobrene proizvode po proteku određenog vremenskog perioda, odnosno u slučaju smanjenja naknade na neodređeno razdoblje usklađivanje se izvršava po donošenju odluke Banke o novom obračunu naknade.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Odluka Banke o izmjeni visine naknada stupa na snagu i primjenjuje se najranije 15 dana u kreditnom, depozitnom i ostalom poslovanju.