

## INFORMACIJA ZA KLIJENTE

### Načela za utvrđivanje promjene visine naknade za usluge u štednom i kreditnom poslovanju Raiffeisen stambene štedionice d.d.

#### 1. ODREĐIVANJE NAKNADA

Načela za promjene naknada u štednom i kreditnom poslovanju sa klijentima Raiffeisen stambena štedionica d.d. (dalje: RSŠ), utvrđuju način i rokove promjene visine naknada.

RSŠ za obavljene usluge klijentima obračunava naknade, ali zadržava pravo da za određene usluge koje pruža klijentima ne obračunava naknade. Takvo postupanje je u skladu sa procjenom da bi postupak obračunavanja naknade za određene usluge mogao umanjiti konkurentsku sposobnost RSŠ.

Način obračuna, primjene i plaćanja naknada te iznosi naknada sadržani su u javno dostupnim dokumentima: Odluka o naknadama za usluge stambene štednje u RSŠ, Odluka o naknadama za usluge stambenih kredita u RSŠ.

#### 2. VRSTE OBRAČUNA NAKNADA

Obračun naknada razlikuje se prema vrstama usluga i načinu obračuna.

RSŠ u kreditnom poslovanju obračunava i naplaćuje naknade, troškove i premije koje su izravno povezane s kreditom i sa uvjetima njegova odobravanja, korištenja i naplate te povrata instrumenata osiguranja, sukladno zakonskim i podzakonskim propisima i Odluci o naknadama za usluge stambenih kredita u RSŠ.

RSŠ u štednom poslovanju visine naknade iskazuje u apsolutnom iznosu ili u postotku od određenog iznosa u kunama, odnosno u valuti. Plaćanje po naknadama iskazanim u EUR obavljaju se u kunskoj protuvrijednosti.

#### 3. NAČIN OBRAČUNA NAKNADA

Po načinu obračuna, naknade dijelimo na jednokratne, za izvršenu uslugu i periodične, (mjesečne, godišnje) za kontinuirano pružanje usluga. RSŠ obračunava klijentu i stvarne troškove vanjskih davatelja usluga neophodnih za izvršenje tražene usluge. Klijent koji je korisnik kredita može snositi i slijedeće troškove prilikom sklapanja ugovora o kreditu, odnosno u toku otplate kredita: javnobilježničke pristojbe, sudske troškove izdavanja z.k. izvatka i uknjižbe hipoteke, trošak procjene nekretnine, troškove izrade troškovnika, troškove police osiguranja i dr. Ukoliko je propisano, u iznos pojedinih naknada uključen je PDV i/ili drugi troškovi (npr. trošak javnog bilježnika).

Visina naknade u pravilu se određuje prema utrošku materijalnih i kadrovskih resursa RSŠ neophodnih za izvršenje usluge. Promjena cijene materijalnih i/ili kadrovskih resursa može se odraziti na promjenu visine naknade. Odluka o promjeni visine naknade u slučaju promjene cijena, RSŠ će donijeti samo ako ocijeni da si time neće oslabiti položaj na tržištu.

Za trajanja ugovornog odnosa RSŠ ne smije naplatiti naknadu koja nije bila u trenutku sklapanja ugovora poznata klijentu te sadržana u Odluci o naknadama za usluge stambene štednje u RSŠ, odnosno u Odluci o naknadama za usluge stambenih kredita u RSŠ.

#### 4. STVARNI TROŠKOVI

Pri određivanju promjene visine naknada, RSŠ prati promjene uvjeta poslovanja kroz sljedeće troškove koji mogu posredno ili neposredno utjecati na iznos pojedine naknade:

- **administrativni troškovi** koji uključuju troškove poštarina, pripreme i ispisa dokumenata za potrebe štetišta, troškovi telefona u komunikaciji sa štetištama i dr.;
- **troškovi rada u poslovnom procesu** koji uključuje uloženi rad djelatnika i vanjskih suradnika uključenih u proces;

## JAVNO

- **operativni troškovi** koji uključuju troškove ureda, održavanja, dorade i razvoja informatičkih sustava, troškove upravljanja rizicima poslovanja, troškove sigurnosti i osiguranja te drugi operativni troškovi.

Pored zavisnih troškova koji utječu na visinu naknada, pri odluci o promjeni pojedine naknade RSS uključuje i utjecaje na poslovanje te posredno i neposredno na visinu naknada:

- **regulatorni uvjeti** koji se odnose na promjene zakona i propisa kojim se uređuje poslovanje i uvjetuje način na koji se odvija pojedina poslova aktivnost, odnosno pod kojim se pruža pojedina usluga;
- **tržišni uvjeti** koji se odnose na uvjete i način pružanja usluga te visina i način naplate naknada u drugim institucijama na tržištu.

Troškove vanjskih usluga u pravilu se uključuje u visinu naknade za uslugu RSS jer se takve troškove u masovnim transakcijama i s njima povezanim uslugama ne može direktno vezati uz svako izvršenje usluge i obračunati na ekonomičan način. Zbog toga se takvi troškovi planski raspoređuju na predvidivu količinu usluga i na taj način se formira visina naknade za usluge.

### 5. PROMJENA VISINE NAKNADE

Promjena visine naknade predstavlja novo određivanje visine postojećih naknada i provodi se na temelju odluke Uprave RSS. Novo određena visina naknade dobiva se analizom utjecaja navedenih faktor na poslovanje i RSS je ovlaštena promijeniti naknade uslijed promjena navedenih uvjeta, troškova i okolnosti poslovanja za usluge i proizvode na temelju kojih se naplaćuju naknade.

RSS će kvartalno analizirati potrebu za korekcijom visine naknada. Ukoliko se pokaže potrebnim, odnosno ukoliko se troškovi i uvjeti poslovanja promjene toliko da je iznos naknada potrebno uskladiti s tim promjenama, RSS će svojom odlukom definirati novo određeni iznos naknada. RSS je u svakom trenutku ovlaštena smanjiti visinu naknade, neovisno o promjeni materijalnih i regulatornih troškova.

### 6. KAMATNE STOPE

Godišnja nominalna kamatna stopa na štedne uloge i državna poticajna sredstva je nepromjenjiva.

Godišnja nominalna kamatna stopa na stambeni kredit je nepromjenjiva za cjelokupno razdoblje otplate stambenog kredita. Godišnja nominalna kamatna stopa na kredit za međufinanciranje je nepromjenjiva za cjelokupno razdoblje otplate kredita za međufinanciranje.

### 7. ZAVRŠNE ODREDBE

Važeće naknade u kreditnom poslovanju iskazane su u pisanom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i na internetskoj stranici RSS [www.raiffeisenstambena.hr](http://www.raiffeisenstambena.hr).

Ova informacija za klijente se nalazi na internetskoj stranici RSS: [www.raiffeisenstambena.hr](http://www.raiffeisenstambena.hr) i primjenjiva je od 01.03.2019. godine.

Zagreb, 12.02.2019.god.