

## **Metodologija utvrđivanja iznosa i promjene naknada u poslovanju s potrošačima**

25.svibanj 2022.

## Sadržaj

1. Opće odredbe .....	3
2. Primjena metodologije.....	3
3. Parametri promjene visine naknada.....	4
4. Način plaćanja i iznos naknade.....	5
5. Način obračuna naknade .....	6
6. Načini obračuna naknade po pojedinim vrstama usluge.....	6
6.1 Naknade u poslovima vezanima uz transakcijske račune.....	6
6.2 Naknada za trajne naloge.....	7
6.3 Naknada za izravna terećenja.....	8
6.4 Naknade u kartičnom poslovanju.....	8
6.5 Naknade za on-line bankarstvo .....	9
6.6 Naknade za plaćanje u gotovini .....	10
6.7 Naknade za kreditne transfere.....	10
6.8 Naknade za iznajmljivanje sefova .....	11
7. Završne odredbe.....	11

# Kent Bank

## 1. Opće odredbe

Metodologija utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima (u daljnjem tekstu: Metodologija) primjenjuje se na domaće i strane fizičke osobe.

Visine pojedinih naknada, iskazane u neto iznosu uređene su pojedinim ugovorima, Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima i drugima aktima Banke. Sve vrste naknade za usluge koje Kentbank d.d. obavlja u svom poslovanju s fizičkim osobama i njihova visina propisane su Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima. Metodologija nadopunjuje Odluku o naknadama u poslovanju s potrošačima u dijelu načela promjene visina naknada.

Metodologijom se dokumentira način i uvjeti koje Banka primjenjuje prilikom promjene visina naknada koje obračunava u okviru svojeg poslovanja.

Cilj Metodologije je utvrđivanje elemenata koji utječu na i dovode do promjene visine naknada, vremenskih perioda u kojima se promjena tih elemenata promatra te utvrđivanje iznosa za koje se visina naknade može promijeniti.

Metodologija je izrađena u skladu s odredbama Zakona o kreditnim institucijama (NN, br. 117/2008, 74/2009, 153/2009, 108/2012 i 54/2013) i Zakona o potrošačkom kreditiranju (NN 75/2009 i 112/2012).

## 2. Primjena metodologije

Metodologija se primjenjuje na naknade za potrošače Banke, važeće u trenutku donošenja odluke o promjeni. Odluka o promjeni se donosi na temelju promjene elemenata koji utječu na promjenu visine naknada. Odredbe Metodologije ne primjenjuju se na inicijalno ugovaranje visina naknada kod novih kredita, depozita i drugih proizvoda i usluga Banke.

Uvođenjem novih naknada koje nisu bile sadržane u tarifama naknada u vrijeme zaključenja ugovora neće se naplatiti potrošaču.

Na naknade čija promjena visine nije predmet Metodologije primjenjuju se uvjeti definirani ugovorom te aktima Banke, odnosno na naknade određene od strane treće osobe odlukom mjerodavne treće osobe.

### 3. Parametri promjene visine naknada

Naknade za usluge Banke po kojima se primjenjuje Metodologija su promjenjive. Elementi koji utječu na definiranje i promjenu visine naknada ovise o promjenama okolnosti na tržištu ili promjenama troškova povezanih s uvjetima i načinima pružanja usluga.

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

- ✓ operativni troškovi (trošak rada radnika Banke i sl.)
- ✓ materijalni troškovi (cijene uredskog materijala, informatičke opreme, trošak s osnove korištenja energenata, trošak s osnove dostave podataka ili baza podataka trećima kao što su registar obveza po kreditima ili HZMO-u, članarina Banke u HROK-u itd.)
- ✓ troškovi trećih strana koje sudjeluju u realizaciji usluge (npr. trošak poštarine ukoliko se usluga realizira slanjem poštom, trošak ispisa),
- ✓ promjena procesa povezanih s realizacijom usluge (npr. zbog uvođenja dodatnog angažmana u procesu zbog zahtjeva za većom razinom sigurnosti pružanja usluge ili zbog unaprjeđenja kvalitete usluge).

Utvrđivanje visine naknade nakon provedene analize prethodno navedenih elemenata Banka utvrđuje uspoređujući cijenu pružanja usluga sa istovrsnim ili usporedivim uslugama banaka na tržištu. Banka prati kretanje naknada najmanje 5 referentnih banaka na domaćem financijskom tržištu, vodeći se elementima veličine banke, istovrsnost ili usporedivih proizvoda i usluga za koje se određuje naknada i tržišna konkurentnost.

Visina naknade na tržištu predstavlja korektivni faktor za izračun visine naknade Banke. Promatra se prosječna cijena istovrsnih ili usporedivih naknada referentnih banaka. Banka prilagođava iznos naknade dobiven na temelju utrošenog rada i materijalnih troškova tako da ga usklađuje s dobivenim prosjekom banaka, a prosječno utvrđenu cijenu može povećati/smanjiti do +/- 25%.

$$N = \frac{KI1 + KI2 + KI3 + KI4 + KI5}{5} \pm 25\% \left( \frac{KI1 + KI2 + KI3 + KI4 + KI5}{5} \right)$$

N – Naknada

KI – Referentne kreditne institucije

# Kent Bank

Ukoliko iz bilo kojeg razloga dođe do promjene vrijednosti regulatornog troška (npr. promjena poreznog tretmana pojedinih usluga), Banka je ovlaštena isti uračunati u izračun promjene visine naknada.

Promjena vrijednosti elemenata koji utječu na promjenu visine naknada promatra se na i u odnosu na sljedeće referentne datume: 31. ožujak, 30. lipanj, 30. rujanj, 31. prosinac.

Banka na temelju svoje diskrecijske ocjene donosi odluku o visini promjene naknada za usluge Banke.

Usklađivanje visine naknada može se provesti po svim važećim uslugama i proizvodima na koje se ova Metodologija primjenjuje, neovisno o datumu ugovaranja proizvoda.

Banka je u svakom trenutku ovlaštena za određeni ili neodređeni vremenski period smanjiti visinu naknade, odnosno ne naplatiti naknadu, 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.

## 4. Način plaćanja i iznos naknade

Način plaćanja pojedine naknade obavlja se ovisno o vrsti usluge, na sljedeće načine:

- Uplatom obračunatog iznosa naknade na račun Banke od strane klijenta (naplata naknade u gotovini),
- Ustegom obračunatog iznosa naknade pri korištenju iz odobrenih sredstava klijentu (naplata naknada bezgotovinski),
- Terećenjem računa klijenta za iznos obračunate naknade (naplata naknada bezgotovinski).

Naknade za pojedine usluge Banke naplaćuju se prilikom obavljanja usluge, po Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima koja se primjenjuje na dan obavljanja usluge.

Iznos naknade može biti izražen kao:

- postotak od iznosa usluge, ugovora ili transakcije koji može, ali ne mora imati definiran minimalni i maksimalni iznos naknade izražen u apsolutnom iznosu - u apsolutnom iznosu

# Kent Bank

Za sve naknade koje su u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima iskazane s minimalnim i maksimalnim iznosom, ukoliko je obračunati iznos naknade niži od minimuma ili viši od maksimuma, naplaćuje se navedeni minimalni, odnosno maksimalni iznos.

## 5. Način obračuna naknade

Osnovica za obračun može biti:

- broj obavljenih usluga i/ili transakcija i/ili ugovornih korisnika u razdoblju obračuna ili
- iznos transakcije za obračun naknade u postotku od iznosa transakcije

Visina naknade uvećava se za PDV za tarifne stavke za koje je naveden obračun PDV-a.

Kvartal podrazumijeva kalendarsko tromjesečje, s time da obračunsko razdoblje započinje 1.1., 1.4., 1.7. i 1.10. svake godine.

Tromjesečje podrazumijeva kalendarsko tromjesečje za obračunsko razdoblje od tri mjeseca, a počevši od bilo kojeg dana u mjesecu ili kvartalu.

Banka u pravilu obračunava naknadu prije obavljanja transakcije, u trenutku obavljanja transakcije i krajem obračunskog razdoblja unazad.

Jednokratne naknade obračunavaju se, u pravilu, unaprijed, prije izvršenja usluge odnosno istovremeno s izvršenjem usluge Banke (primjer jednokratne naknade je naknada za provođenje naloga platnog prometa ili jednokratne platne transakcije).

Periodične, ponavljajuće naknade obračunavaju se u pravilu na kraju obračunskog razdoblja (najčešće na kraju mjeseca) za usluge izvršene u tom razdoblju, osim ako nije drukčije ugovoreno (primjer periodične ponavljajuće naknade je naknada za vođenje računa, mjesečna članarina za karticu...).

## 6. Načini obračuna naknade po pojedinim vrstama usluge

### 6.1 Naknade u poslovima vezanima uz transakcijske račune

Naknada za vođenje multivalutnog transakcijskog (tekućeg ili žiro) računa, naknada za vođenje paketa obračunava se i naplaćuje zadnji dan u mjesecu, direktnim terećenjem transakcijskog računa. Ako na transakcijskom računu nema pokrića za naplatu naknade u domaćoj valuti, ali postoji pokriće u stranoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz sredstava strane valute, uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade.

# Kent Bank

Naknada za korištenje transakcijskog računa od strane opunomoćenika obračunava se i naplaćuje zadnji dan u mjesecu direktnim terećenjem transakcijskog računa, ukoliko je na taj dan po računu postojao ugovoren opunomoćenik. Uvjet da bi se naknada obračunala je postojanje prometa po računu unazad 90 dana od dana kada se naknada obračunava. Prometom računa u smislu ovog pravila smatra se svaka transakcija po računu osim naknada i kamata obračunatih po tom računu.

Naknada za vođenje računa naplaćuje se i u mjesecu zatvaranja računa, ali razmjerno broju dana koje je Korisnik/opunomoćenik koristio račun u mjesecu zatvaranja, uz poštivanje prethodno opisanih pravila koja definiraju uvjete kada se naknada naplaćuje.

Za korištenje paketa Korisnik plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu sukladno Odluci o naknadama, neovisno o činjenici koristi li Korisnik Paketa sve ili samo pojedine proizvode i usluge odnosno pogodnosti i neovisno o prometu po transakcijskom računu, Korisniku će se uvijek naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Paketa.

Naknada za vođenje paketa naplaćuje se i u mjesecu zatvaranja paketa, ali razmjerno broju dana koje je Korisnik/opunomoćenik koristio paket u mjesecu zatvaranja.

Ako na transakcijskom računu nema pokrića za naplatu naknade u domaćoj valuti, ali postoji po kriće u stranoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz sredstava strane valute, uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade.

Ukoliko klijent na dan naplate naknada nema raspoloživih sredstava na transakcijskom računu dostatnih za podmirenje naknade, transakcijski račun neće biti terećen, nego će se nenaplaćeni dospjeli iznos naknade evidentirati na računu kao dospjelo potraživanje i bit će naplaćen po priljevu sredstava na račun (osim u slučaju kada je račun blokiran radi postupka provedbe prisilne naplate od strane FINA). Naknada po blokiranom transakcijskom računu moći će se naplatiti tek nakon deblokade transakcijskog računa.

Naknada za zatvaranje računa naplaćuje se samo u slučaju zatvaranja računa koji je otvoren 6 mjeseci i kraće i to u trenutku zatvaranja računa. Ukoliko je račun otvoren dulje od 6 mjeseci naknada za zatvaranje računa se ne naplaćuje.

## **6.2 Naknada za trajne naloge**

Naknada za ugovaranje trajnog naloga obračunava se i naplaćuje odmah po ugovaranju pojedinog trajnog naloga.

# Kent Bank

Naknada za platni nalog proveden trajnim nalogom obračunava se i naplaćuje u kunama po provedenoj transakciji. Ukoliko klijent nema raspoloživih sredstava na transakcijskom računu za naplatu naknade, transakcija za koju je zadan trajni nalog se neće izvršiti.

## 6.3 Naknada za izravna terećenja

Naknada za izravno terećenje obračunava se i naplaćuje u kunama po provedenoj transakciji. Ukoliko klijent nema raspoloživih sredstava na transakcijskom računu za naplatu naknade, nalog se neće izvršiti.

Naknada za zadavanje, izmjenu i ukidanje posebnih uvjeta, naknada za pribavljanje kopije suglasnosti naplaćuje se jednokratno po poslovnom događaju.

## 6.4 Naknade u kartičnom poslovanju

Naknada za izdavanje debitnih kartica obračunava se i naplaćuje za svakog pojedinog korisnika.

Naknade za transakcije provedene na bankomatima i POS terminalima korištenjem debitnih i kreditnih kartica Banke, obračunavaju se po provedenoj transakciji, a naplaćuju se direktnim terećenjem transakcijskog računa (kod transakcija debitnom karticom - odmah po knjiženju transakcije) ili računa kreditne kartice (kod transakcija kreditnom karticom – na dan dospijeća računa, jednom mjesečno).

Naknada za mjesečnu članarinu po kreditnoj kartici obračunava se za svakog korisnika (osnovnog i dodatnog) na kraju obračunskog razdoblja za račun kreditne kartice, a naplaćuje se direktnim terećenjem računa na dan dospijeća računa.

Naknada za upisninu po kreditnoj kartici obračunava se prilikom otvaranja računa kreditne kartice, a naplaćuje se direktnom uplatnom klijenta na račun kreditne kartice (ukoliko nije ugovoren trajni nalog po transakcijskom računu) ili direktnim terećenjem transakcijskog računa na dan dospijeća računa za kreditnu karticu (ukoliko je trajni nalog ugovoren).

Ostale naknade kartičnog poslovanja obračunavaju se po provedenoj transakciji/po zahtjevu klijenta, a naplaćuju se direktnim terećenjem računa po kojem je obračunata pojedina naknada ili gotovinskom uplatom.

Ukoliko klijent na dan naplate naknada vezanih uz transakcije debitnom karticom nema raspoloživih sredstava na transakcijskom računu za naplatu naknade, transakcijski račun će biti terećen za iznos naknade i nalaziti će se u nedopuštenom prekoračenju sve do podmirenja dugovanja.



# Kent Bank

Ukoliko klijent na dan naplate naknada vezanih uz transakcije i obveze po kreditnoj kartici nema dovoljno sredstava na transakcijskom računu (u slučaju da je ugovoren trajni nalog za podmirenje obveze po karticama) ili ukoliko nije izvršeno direktno podmirenje uplatom u korist računa kreditne kartice, na dan dospjeća računa, dugovanje se vodi kao dospjeli dug a za iznos dospjelog duga neće se osloboditi limit za daljnju potrošnju.

Naknada za podizanje gotovine na rate na bankomatu obračunava se po provedenoj transakciji, a naplaćuje direktnim terećenjem transakcijskog računa, visina naknade ovisi o broju rata.

## 6.5 Naknade za on-line bankarstvo

Upisnina za on-line bankarstvo (e-Kent i m-Kent) obračunava se za svakog korisnika usluge, a naplaćuje se prilikom ugovaranja usluge u gotovini ili terećenjem transakcijskog računa.

Korištenje on-line bankarstva obračunava se za svakog korisnika usluge, a naplaćuje se mjesečno, terećenjem računa za naplatu naknade.

Naknada za korištenje usluge on-line bankarstva obračunavaju se i naplaćuju zadnji dan u mjesecu za taj protekli mjesec, direktnim terećenjem transakcijskog računa. Ako na transakcijskom računu nema pokrića za naplatu naknade u domaćoj valuti, ali postoji pokriće u stranoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz sredstava strane valute, uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade.

Naknada za korištenje on-line bankarstva naplaćuje se i u mjesecu zatvaranja usluge, ali razmjerno broju dana koje je Korisnik koristio u mjesecu zatvaranja.

Ukoliko klijent na dan naplate naknada nema raspoloživih sredstava na transakcijskom računu dostatnih za podmirenje naknade, transakcijski račun neće biti terećen, nego će se nenaplaćeni dospjeli iznos naknade evidentirati na računu kao dospjelo potraživanje i bit će naplaćen po priljevu sredstava na račun (osim u slučaju kada je račun blokiran radi postupka provedbe prisilne naplate od strane FINA). Naknada po blokiranom transakcijskom računu moći će se naplatiti tek nakon deblokade transakcijskog računa.

Ostale naknade obračunavaju se po provedenoj transakciji, a naplaćuju se s računa ili gotovinskom uplatom (kada je primjenjivo).

## 6.6 Naknade za plaćanje u gotovini

Naknada za transakcije gotovinskog platnog prometa obračunavaju se i naplaćuju u kunama po provedenoj transakciji.

Banka izvršava hitna plaćanja u gotovini isključivo u valuti HRK. Prilikom hitnog izvršenja naloga u valuti HRK naplaćuje se naknada za hitno izvršenje sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

## 6.7 Naknade za kreditne transfere

Naknada za kreditne transfere u kunama obračunava se i naplaćuju u kunama po provedenoj transakciji na teret transakcijskog računa. Ukoliko klijent nema raspoloživih sredstava na transakcijskom računu za naplatu naknade, transakcija se neće izvršiti.

Naknada za nacionalne i prekogranične kreditne transfere u EUR obračunava se i naplaćuje na teret transakcijskog računa u kunama. Ukoliko klijent nema raspoloživih sredstava u valuti HRK na transakcijskom računu za naplatu naknade, transakcija se neće izvršiti.

Naknada za nacionalne i prekogranične kreditne transfere u stranoj valuti različitoj od EUR i naknada za međunarodne kreditne transfere naplaćuje se gotovinskom uplatom ili na teret transakcijskog računa u kunama ili na teret transakcijskog računa u stranoj valuti. Ako na transakcijskom računu nema pokrivača u domaćoj valuti, već se naknada naplaćuje na teret strane valute, Banka je ovlaštena naplatiti se iz stranih sredstava uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade.

Prilikom hitnog izvršenja naloga u valuti EUR i valuti različitoj od EUR naplaćuje se naknada za hitno izvršenje sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima. U trenutku provođenja hitnog naloga klijent mora osigurati sredstava na transakcijskom računu za transakciju, redovnu naknadu za kreditni transfer i naknadu za hitno izvršenje.

Naknada za obradu kredita se obračunava i naplaćuje odmah, naplatom kod isplate plasmana i to jednokratno ustezanjem od isplaćenog iznosa kredita koji je i osnovica za obračun naknade. Naknade za ostale usluge u kreditnom poslovanju (promjene po kreditu, potvrde, izjave i sl.) obračunavaju se i naplaćuju jednokratno unaprijed ili po provedenoj transakciji.

# Kent Bank

## 6.8 Naknade za iznajmljivanje sefova

Naknada za iznajmljivanje sefova naplaćuje se za cijeli period najma, jednokratno u gotovini, neposredno prije početka trajanja ugovora o najmu, a najkasnije u trenutku potpisivanja ugovora o najmu. U slučaju prijevremenog raskida ugovora o najmu sefa naknada se naplaćuje po cijeni ugovorene, ali razmjeno broju korištenih mjeseci, korištenim mjesecom smatra se svaki započeti mjesec. ( primjer: sef ugovoren na 6 mjeseci po cijeni 1.000,00 HRK, klijent nakon pet mjeseci želi raskinut ugovor, cijena po mjesecu korištenja je u ovom slučaju  $166,66 \text{ HRK} * 5 \text{ mjeseci} = 833,30 \text{ HRK}$ ).

Prilikom potpisivanja ugovora u najmu naplaćuje se i naknada za kauciju koja služi Banci za podmirenje troška za izradu duplikata ključa (u slučaju da klijent izgubi svoj primjerak ključa iznajmljenog sefa). Iznos uplaćene kaucije se istekom ugovora o najmu vraća klijentu, ukoliko se tijekom trajanja ugovora kaucija ne iskoristi za izradu duplikata ključa.

## 7. Završne odredbe

Osim naknada iz Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima, Banka može Klijentu obračunati i stvarne troškove vanjskih davatelja usluga neophodnih za izvršenje tražene usluge Klijentu. Stvarni troškovi obračunavaju se u valuti nastanka, a ovisno o konkretnom poslu i njegovoj realizaciji.

Stvarni troškovi smatraju se:

- ✓ naknade i drugi troškovi koje zaračunavaju druge banke, koje su sudionici u poslu u zemlji i inozemstvu,
- ✓ međunarodni telefonski razgovori,
- ✓ troškovi poštarine i troškovi posebnog rukovanja pošiljkama i transportni troškovi
- ✓ troškovi SWIFT-a,
- ✓ troškovi protesta, javnobilježnički troškovi, mjenične tužbe, izvršenja i sl.,
- ✓ troškovi posebnih obrazaca u poslovanju s inozemstvom (mjenice, takse i sl.),
- ✓ ostali troškovi koji nisu specificirani a nastali su na zahtjev korisnika usluga.

Naknade su promjenjive te se obračunavaju i naplaćuju prema važećoj Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Za trajanja ugovornog odnosa Banka neće naplatiti klijentu naknadu koja nije bila sadržana u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima u vrijeme zaključenja ugovora.

# Kent Bank

Banka je ovlaštena jednom tijekom polugodišta revidirati pretpostavke i elemente koji se uzimaju u obzir pri izračunu vrijednosti promjene naknada iz Metodologije. Banka je u svakom trenutku ovlaštena izmijeniti Metodologiju na način da se pojedine naknade koje uređuju cijenu proizvoda ili usluga, a na koje regulatorna promjena ima utjecaj, brišu ili dodaju u Metodologiju.

Ova Metodologija dopuna je važećoj Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima, te stupa na snagu s 07.06.2022.