PROCES KREDITIRANJA GRAĐANA NA PRIMJERU VELIKE BANKE U HRVATSKOJ

Hasić, Andrea

Professional thesis / Završni specijalistički

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:802303

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Poslijediplomski specijalistički studij Financije i bankarstvo

Andrea Hasić

PROCES KREDITIRANJA GRAĐANA NA PRIMJERU VELIKE BANKE U HRVATSKOJ

Završni rad poslijediplomskog specijalističkog studija

JMBAG: 1189

e-mail: andrea@infolink.hr

Mentor: prof. dr. sc. Domagoj Sajter

Osijek, 2021.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics in Osijek

Postgraduate Specialist Study Finance and Banking

Andrea Hasić

LOAN APPROVAL PROCESS FOR RETAIL CUSTOMERS IN A LARGE CROATIAN BANK

Postgraduate final paper

Osijek, 2021.

IZJAVA

O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI,

PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA,

SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA

I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je specijalistički rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.

2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska.

3. Kojom izjavljujem da sam suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).

4. Izjavljujem da sam autor predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.Ime i prezime studenta/studentice: Andrea Hasić

JMBAG: 1189

OIB: 95652923953

e-mail za kontakt: andrea@infolink.hr

Naziv studija: Financije i bankarstvo

Naslov rada: Proces kreditiranja građana na primjeru velike banke u Hrvatskoj

Mentor rada: prof. dr. sc. Domagoj Sajter

U Osijeku, 2021. godine

Potpis Hasić

Proces kreditiranja građana na primjeru velike banke u Hrvatskoj

SAŽETAK

Ovaj rad bavi se temom analize kreditnoga procesa unutar odabrane banke u Republici Hrvatskoj (mjereno imovinom i brojem klijenata) te značajem kreditnoga poslovanja za odabranu banku. Kreditno poslovanje sa stanovništvom je od velike važnosti za hrvatsko gospodarstvo, čemu svjedoči velika zaduženost građana te njezin konstantan rast koji se ipak nastoji umanjiti uvođenjem strožih zakonskih okvira i pravila banaka. Dva su temeljna aspekta ovoga rada. Teorijski aspekt daje uvid u obradu ključnih pojmova te zakonsku regulativu koja regulira rad kreditnih institucija, dok se istraživački aspekt bavi uvidom u odabranu banku, značajem kreditnoga poslovanja iste te analizom procesa odobrenja kredita. Odabrana banka bilježi konstantan rast kreditne aktivnosti i neto dobiti. Značaj kreditnoga poslovanja za odabranu banku važan je s obzirom da više od polovice ukupne strukture aktive banke čine krediti.

Svrha rada je prikazati proces odobrenja kredita unutar odabrane banke te analizirati unaprjeđenje istoga. Uvidom u navedeni proces zaključeno je da unaprjeđenje procesa leži u poboljšanju softverskoga rješenja te ubrzanju elemenata procesa odobrenja kredita. Doprinos ovoga rada je u prikazu pojmova s kojima bi trebali biti upoznati svi koji se planiraju kreditno zadužiti jer je nedostatak informiranosti i financijske pismenosti građana u Republici Hrvatskoj važan izazov s kojim se treba suočiti.

Ključne riječi: banka, kreditiranje građana, proces kreditiranja, Hrvatska

Loan approval process for retail customers in a large Croatian bank.

ABSTRACT

This paper analyses loan approval process within a selected large bank in Croatia (measured by assets and number of clients) and the importance of loan operations for the selected bank. Retail lending is of great importance for the Croatian economy, as evidenced by the high indebtedness of citizens and its constant growth, which is still sought to reduce by introducing stricter legal frameworks and rules of banks. There are two fundamental aspects of this paper. The theoretical aspect provides insight into the processing of key terms and legislation governing the work of credit institutions, while the research aspect deals with insight into the selected bank, the importance of its loan operations and analysis of the loan approval process. The selected bank records a constant growth of loan activity and net profit. The importance of loan operations for the selected bank is important given that more than half of the total structure of the bank's assets are loans.

The purpose of this paper is to show the loan approval process within the selected bank and to analyze its improvement. By reviewing the mentioned process, it was concluded that the improvement of the process lies in improving the software solution and speeding up the elements of the loan approval process. The contribution of this paper is to present terms that should be known to all who want to take out loans, as the lack of information and financial literacy of citizens in Croatia is an important challenge to face.

Keywords: bank, retail lending, loan approval process, Croatia

SADRŽAJ

1. Uvod 1
   1.1. Predmet i cilj rada 1
   1.2. Metodologija istraživanja i prikupljanje podataka 1
   1.3. Hipoteza rada i istraživačka pitanja 2
   1.4. Struktura rada 2
2. DEFINIRANJE KLJUČNIH POJMOVA 3
   2.1. Banka 3
      2.1.1. Uloga banke 3
      2.1.2. Usluge banke 4
   2.2. Krediti 6
      2.2.1. Značaj kredita 7
      2.2.2. Vrste kredita 9
   2.3. Kreditni rizik 10
   2.4. Regulativa 12
3. ANALIZA ODABRANE BANKE 15
   3.1. Opći podaci 15
   3.2. Poslovanje banke 16
   3.3. Značaj kreditnoga poslovanja 17
   3.4. Vrste kredita 20
      3.4.1. Neosigurani krediti 20
      3.4.2. Osigurani krediti 29
      3.4.3. Krediti za obrazovanje 37
4. PROCES KREDITIRANJA GRAĐANA 41
   4.1. Analiza klijenta 42
   4.2. Odobrenje kredita 44
      4.2.1. Prikupljanje dokumentacije 44
      4.2.2. Analiza kreditne sposobnosti 48
      4.2.3. Kreditno ocjenjivanje 54
      4.2.4. Instrumenti osiguranja kredita 56

4.2.5. Ugovaranje kredita 57
4.2.6. Korištenje kredita 57
4.2.7. Redovna otplata kredita 59
4.2.8. Prijevremena otplata kredita 60
5. PRAKTIČNI PRIMJERI - STUDIJE SLUČAJA 62
5.1. Slučaj 1 62
5.2. Slučaj 2 65
5.3. Slučaj 3 67
5.4. Slučaj 4 69
6. ZAKLJUČAK 72
LITERATURA 74
Popis tablica 77
Popis kratica 78

1. Uvod

Bankarsko poslovanje, najjednostavnije gledano, obuhvaća držanje depozita i pozajmljivanje novca. Organizacija i funkcioniranje suvremenoga bankarstva temelji se na kreditu. Potreba za financiranjem postojala je oduvijek i ona je jedan od razloga nastanka banke kao institucije. U Republici Hrvatskoj prosječno stanovništvo mora posegnuti za kreditom kada je u pitanju bilo kakva investicija, bila to kupnja nekretnine ili automobila, ali nažalost i da bi refinancirali sve svoje postojeće dugove. Zahvaljujući napretku financijskoga sustava potrošačima je gotovina uvijek nadohvat ruke. U takvim životnim uvjetima, koji su usmjereni na visoku razinu potrošnje, potrebna je iznimna samokontrola jer su troškovi života veći od prihoda i ljudi se neprestano dodatno zadužuju. Upravo se zbog rasta zaduživanja uvode stroži zakonski okviri koji reguliraju rad banaka.

U ovome radu obrađen je generalni okvir kreditnoga poslovanja koji je kompleksniji nego što se može činiti. Definirat će se svrha banke, pojam kredita, analiza i značaj kreditnoga poslovanja kroz bilančni prikaz aktive banke te utjecaj pandemije na ukupnu kreditnu aktivnost, proces kreditiranja građana te praktični primjeri iz kojih se empirijski, indukcijom mogu steći korisna znanja primjenjiva i u drugim okruženjima (bankama).

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet istraživanja ovoga rada vezan je uz ulogu i značaj kredita za određenu banku. Cilj je istražiti kako izgleda sam proces odobrenja kredita. Velike banke u Republici Hrvatskoj imaju razvijene i napredne procese kreditiranja te se dubinskom analizom jedne od njih mogu steći vrijedni uvidi i proširiti baza znanja, kao i dati preporuke za potencijalna unaprjeđenja.

1.2. Metodologija istraživanja i prikupljanje podataka

U ovome radu korištene su opće znanstveno - istraživačke metode: metoda deskripcije, metoda dedukcije, metoda indukcije, metoda analize, metoda sinteze, metoda klasifikacije i kompilacije.

Rad je zasnovan na vlastitom istraživanju, ali i korištenju spoznaja do kojih su došli drugi autori. Korištene su relevantne baze znanstvenih radova te javno objavljeni izvještaji. Kao takav, rad se temelji na sustavnoj analizi i pregledu sekundarnih izvora te na analizi slučaja.

1.3. Hipoteza rada i istraživačka pitanja

Hipoteza ovoga rada može se oblikovati na sljedeći način: velike banke u Republici Hrvatskoj imaju razvijene i napredne procese kreditiranja te se dubinskom analizom jedne od njih mogu steći vrijedni uvidi i proširiti baza znanja, kao i dati preporuke za potencijalna unaprjeđenja.

U skladu s tim istraživačko pitanje glasi: je li moguće, i u kojoj mjeri, ponuditi preporuke za unaprjeđenje procesa kreditiranja građana u Hrvatskoj?

1.4. Struktura rada

U prvome poglavlju definirani su predmet i cilj rada te se postavlja glavna hipoteza i istraživačka pitanja. Drugo poglavlje obuhvaća upoznavanje sa svrhom i značajem banke, pojmom i vrstom kredita. Obrađuje se pojam banke i sve usluge koje ona nudi; kredit te vrste kredita. Definiran je i kreditni rizik te zakonske regulative i nove EU regulative koje imaju značajan utjecaj na analizu kreditne sposobnosti klijenata. U trećem poglavlju obradit će se odabrana banka (banka „N“), njeno poslovanje te značaj kreditnoga poslovanja s fizičkim osobama u bilanci banke. Obradit će se vrste kredita koje banka nudi. Četvrto poglavlje analizirat će proces odobrenja kredita; od informativnoga razgovora s klijentom, utvrđivanja kreditne sposobnosti, analize kreditnoga skoringa, prikupljanja dokumentacije do naplate. U petome poglavlju obradit će se anonimizirani primjeri iz prakse vezani uz proces odobrenja kredita. Šesto poglavlje sadrži glavne zaključke proizašle iz ovoga rada.

2. DEFINIRANJE KLJUČNIH POJMOVA

U ovome poglavlju definirat će se ključni pojmovi. Obradit će se pojam banke i sve usluge koje ona nudi; kredit te vrste kredita. Definirat će se i kreditni rizik te zakonske regulative i nove EU regulative koje imaju značajan utjecaj na analizu kreditne sposobnosti klijenata.

2.1. Banka

Banka je financijska institucija kojoj je glavna djelatnost posredovanje u novčanim i kreditnim poslovima; banka prima novčana sredstva u polog (depozit) i plasira ih u kredite i tzv. novčane investicije baveći se pri tome i financijskim uslugama. Depozitni i kreditni poslovi najvažnija su obilježja banke, a ona ih obavlja istodobno i kontinuirano kao svoje temeljne aktivnosti. Banke uz zadaću prijenosa novčanih sredstava imaju i ostale važne funkcije: alokativnu, usmjeravajuću funkciju, štednu, funkciju likvidnosti, kreditnu, funkcije plaćanja, čuvanja kupovne moći i smanjivanja rizika te gospodarsko-političke funkcije. Banka je ujedno i kreditna institucija, a definicija kreditne institucije je da je to institucija kojoj je Hrvatska narodna banka (HNB) izdala odobrenje za rad u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama[1], a čija je djelatnost primanje depozita ili ostalih povratnih sredstava od javnosti te odobravanje kredita za vlastiti račun. Kreditna institucija u Hrvatskoj može se osnovati kao banka, štedna banka ili stambena štedionica. (HNB, 2020a)

Zakonom o kreditnim institucijama NN br. 159/2013, 19/2015, 102/2015, 15/2018, 70/2019 i 47/2020 (ZoKI) uređuju se uvjeti osnivanja, poslovanja, supervizija institucija te usluge koje iste nude, a bit će obrađene u jednom od sljedećih poglavlja.

2.1.1. Uloga banke

Banke u svijetu, kao i u Hrvatskoj, temelj su financijskoga sustava. Iako je bankarski sustav u Republici Hrvatskoj u zadnjih dvadeset godina doživio mnoge promjene, najprije u pravnim

[1] U daljnjem tekstu ZoKI.

propisima, karakteristikama i opsegu poslovanja s klijentima te tržištu, temelji su ostali isti. Banke pomažu kretanju gospodarskoga sustava u cjelini, poduzećima i građanima olakšavaju plaćanje transakcija te preko financijskih tržišta usmjeravaju štednju građana u realni sektor za kapitalna ulaganja u daljnji razvoj. Omogućuju kredite građanima i poduzećima te tako pridonose ispunjavanju makroekonomskih ciljeva poput pune zaposlenosti i stabilnosti cijena. Banke surađuju s gospodarskim subjektima u razvitku zemlje, širenju novih znanja i iskorištavanju resursa koji su im raspoloživi. Banke zbog vlastite sigurnosti, ali i povjerenja građana i poslovnih subjekata, moraju obratiti posebnu pozornost na rizike s kojima su suočeni poput nenaplativih kredita i lošega gospodarskog okruženja, ali i na profitabilnost projekata koje financiraju.

Banke grade odnos s klijentima kojima je cilj učvršćivanja povjerenja njihovih klijenata, bilo da se radi o domaćim ili inozemnim osobama te kroz zajednički razvoj i prosperitet. Stanje gospodarstva odražava se u poslovanju banaka koje danas moraju biti brze i dinamično odgovarati na promjene koje se događaju kao posljedica globalizacije i informatizacije. Utjecaj banaka na gospodarstvo nije uvijek pozitivan. Kroz povijest su zabilježena razdoblja financijskih kriza koje su uzrokovane upravo bankama. Tako je primjerice posljednja uzrokovana upravo lošim sustavom odobravanja kredita, dodjeljivanjem lažnih visokih kreditnih ocjena plasmanima što je na kraju dovelo i do propasti velikih banaka. Danas su banke sve više usredotočene na prodaju svojih proizvoda i usluga. Od kartica do osiguranja pa i ulaganja u investicijske fondove. Tu se zapravo javlja problem kojim se postavlja pitanje radi li se uistinu u korist klijenta ili se radi o isključivoj koristi banke?

2.1.2. Usluge banke

Bankovne usluge definirane su Zakonom o kreditnim institucijama (članak br. 7). Dakle, bankovne usluge pružaju kreditne institucije koje su ranije definirane. Najjednostavnije rečeno, bankovne usluge su primanje depozita ili drugih povratnih sredstava od javnosti i odobravanje kredita iz tih sredstava, a za svoj račun.

Prema ZoKI-u (članak br. 8) mogu se podijeliti na osnovne i dodatne financijske usluge.

Osnovne financijske usluge su:

1. primanje depozita ili drugih povratnih sredstava

2. odobravanje kredita i zajmova, uključujući potrošačke kredite te hipotekarne kredite i zajmove ako je to dopušteno posebnim zakonom, financiranje komercijalnih poslova, uključujući i izvozno financiranje na osnovi otkupa s diskontom i bez regresa dugoročnih nedospjelih potraživanja osiguranih financijskim instrumentima (*forefeiting*)
3. otkup potraživanja s regresom ili bez njega (*faktoring*)
4. financijski najam (*leasing*)
5. izdavanje garancija i drugih jamstava
6. trgovanje za svoj račun ili račun klijenta:
    - instrumentima tržišta novca
    - prenosivim vrijednosnim papirima
    - stranim sredstvima plaćanja, uključujući mjenjačke poslove
    - financijskim ročnicama i opcijama
    - valutnim i kamatnim instrumentima
7. platne usluge u skladu s posebnim zakonima
8. usluge vezane uz poslove kreditiranja – prikupljanje podataka, izrada analiza i davanje informacija o kreditnoj sposobnosti pravnih i fizičkih osoba koje samostalno obavljaju djelatnost
9. izdavanje drugih instrumenata plaćanja i upravljanje njima ako se pružanje tih usluga ne smatra pružanjem usluga u smislu točke 7. ovoga stavka, a u skladu s posebnim zakonom
10. iznajmljivanje sefova
11. posredovanje pri sklapanju poslova na novčanom tržištu
12. sudjelovanje u izdavanju financijskih instrumenata i pružanje usluga vezanih uz izdavanje financijskih instrumenata u skladu sa zakonom kojim se uređuje tržište kapitala
13. upravljanje imovinom klijenata i savjetovanje u vezi s tim
14. poslovi skrbništva nad financijskim instrumentima i usluge vezane uz skrbništvo nad financijskim instrumentima u skladu sa zakonom kojim se uređuje tržište kapitala

15. savjetovanje pravnih osoba glede strukture kapitala, poslovne strategije i sličnih pitanja te pružanje usluga koje se odnose na poslovna spajanja i stjecanje dionica i poslovnih udjela u drugim društvima
16. izdavanje elektroničkoga novca
17. investicijske i pomoćne usluge i aktivnosti propisane posebnim zakonom kojim se uređuje tržište kapitala, a koje nisu uključene u usluge iz točaka od 1. do 16. ovoga stavka.

Dodatne financijske usluge su:

- poslovi distribucije osiguranja u skladu s propisima kojima se uređuje osiguranje
- pružanje usluga upravljanja platnim sustavima u skladu s odredbama posebnoga zakona
- druge usluge koje kreditna institucija može pružati u skladu s odredbama posebnoga zakona
- trgovanje zlatom
- usluge dostave podataka u skladu s propisima kojima se uređuje tržište kapitala
- druge usluge ili poslovi koji s obzirom na način pružanja i rizik kojem je kreditna institucija izložena, imaju slične karakteristike kao i osnovne financijske usluge iz stavka 1. ovoga članka, a navedene su u odobrenju za rad kreditne institucije.

2.2. Krediti

Definiranju kredita moguće je pristupiti s različitih gledišta. Neke od definicija kredita su:

- „Kredit (engl. *credit*, lat. *creditum*) je ustupanje određene novčane svote od strane financijskih organizacija, kao kreditora (vjerovnika, zajmodavca), nekoj osobi (dužniku, debitoru, zajmoprimcu) uz obvezu da mu ih vrati u dogovorenom roku i plati pripadajuću kamatnu stopu.“ (Leko, 1993.)
- „Pravni odnos koji nastaje poradi kreditiranja između kreditora i dužnika je kreditni odnos i kao takav se u svakodnevnoj uporabi naziva kredit.“ (Božina, 2008:199)

- „Kredit je određeni novčani iznos koji se odobrava korisniku kredita na određeni rok i uz određenu cijenu. Pri razmatranju odluke o podizanju kredita važno je uzeti u obzir sve zahtjeve i troškove koji su povezani s odobravanjem kredita.“ (HNB, 2020b)

Činjenica je da su krediti i zaduživanje već duže vrijeme sastavni dio ljudske civilizacije. Društvena uređenja stvarala su ekonomske uvjete u kojima je dostupnost zaduživanja bila znatno teža pa se i kreditima pristupalo mnogo opreznije no danas, u vrijeme kreditne ekspanzije, kada cjelokupna gospodarstva država funkcioniraju zahvaljujući zaduživanju. Tome najbolje svjedoči konstantan rast kreditne aktivnost banaka te značaj istih u njihovim bilancama i računima dobiti i gubitka.

2.2.1. Značaj kredita

Prema pregledima stranice Hrvatske udruge banaka (HUB) druga polovica 2019. i sam početak 2020. godine donijeli su ubrzanje kreditiranja stanovništva i blagi oporavak kreditiranja poduzeća. Rast kredita stanovništvu, mjeren usporedbom stanja kredita u bilancama banaka, prešao je 6 % na godinu.

Banke povećanjem kreditne aktivnosti nastoje iskoristiti sve poslovne prilike u uvjetima pada kamatnih stopa iako se i dalje stvara pritisak na smanjenje razlike između kamatnih stopa na kredite i depozite.

„Solidan rast kredita i dinamiziranje konkurencije doveli su do prvog osjetnijeg rasta troškova banaka nakon nekoliko godina. Rashodi za zaposlenike rasli su po stopi od 4,6%, a troškovi amortizacije povećani su gotovo za 50%. Vjerojatan razlog su sve veća ulaganja u nematerijalnu imovinu, prije svega u aplikacijsku podršku. Zbog toga je odnos ukupnih operativnih troškova i neto operativnog prihoda iz poslovanja nakon niza godina ponovo zabilježio rast, povećavši se s 43,9% potkraj 2018. na 46,4% potkraj 2019.“ (HUB, 2020a)

Prema podacima dostupnima na stranicama HUB-a (2020b) prije koronakrize, zaključno s mjesecom ožujkom, moglo se primijetiti ubrzanje rasta stambenih kredita. Njihova je godišnja stopa rasta (8,4 %) nakon duljega razdoblja gotovo dostigla rast gotovinskih nenamjenskih kredita (9,1 %) u ožujku. Travanj je u uvjetima zatvaranja donio neizbježnu kontrakciju potražnje za kreditima stanovništva, ali je stanje kredita stanovništvu potkraj travnja zadržano na višoj razini u

odnosu na kraj prošle godine. Pritom hrvatski građani mnogo više štede nego što uzimaju kredite pa su ukupni depoziti građana kod banaka na kraju travnja iznosili oko 217 milijardi kuna, a ukupni krediti kućanstvima oko 134 milijarde kuna, što daje omjer kredita i depozita za sektor kućanstva od 61,7 %.

Izbijanje pandemije nije dovelo do smanjenja kreditne aktivnosti o čemu svjedoče podaci o istoj krajem srpnja. Vidljivo je to preko stanja ukupnih plasmana u bilancama banaka, preko stanja kredita po pojedinim sektorima, uz pomoć iznosa novoodobrenih kredita i uz pomoć obračuna kreditnih transakcija. Svi spomenuti načini mjerenja upućuju na isti zaključak: nakon početka krize u ožujku 2020. godine banke su održale kreditnu aktivnost na razini one prije krize, a u nekim tržišnim segmentima, kao kod stambenih kredita stanovništvu, kreditni rast je ubrzan.

„Ukupni plasmani banaka iznosili su 234,3 milijarde kuna potkraj srpnja, što je 3,8% više nego u srpnju 2019. Jednostavni prosjek međugodišnjih stopa rasta za prvih sedam ovogodišnjih mjeseci također je iznosio 3,8%, dok je isti pokazatelj za prvih sedam mjeseci 2019. iznosio 2,7%.

Ukupni krediti odobreni kućanstvima iznosili su oko 135 milijardi kuna potkraj srpnja, što je 4,1% više nego u srpnju 2019. i 0,5% više nego prije izbijanja krize COVID-19 potkraj veljače. Stambeni krediti su zabilježili rast od visokih 8,8% u odnosu na srpanj prošle godine. O održavanju ovog segmenta kreditne aktivnosti u krizi svjedoči stopa promjene u odnosu na zadnji pred-krizni mjesec veljaču, koja iznosi 3,4%.“ (HUB,2020c)

Rezultat rasta stambenih kredita zasigurno leži u mjerama države za subvenciju kredita mladima. Za razliku od prethodnih godina, ove godine postojala su dva roka za subvenciju. U proljetnom je roku zaprimljeno, prema navodima na stranicama Agencije za pravni promet nekretninama (2020), 3.618, dok zadnji krug bilježi čak 4.651 zahtjev. To je dakle 8.269 zahtjeva za stambene kredite, dok ih je u prošloj godini bilo 4.150, što je duplo manje. Ova mjera je zasigurno imala utjecaja na povećanje kreditne aktivnosti u okviru stambenih kredita.

2.2.2. Vrste kredita

Krediti se razlikuju po namjeni i ročnosti. Prema namjeni oni mogu biti nenamjenski i namjenski, nenamjenski se često odobravaju i na kraći rok pa se povezuju s kratkoročnim kreditima, dok su namjenski najčešće dugoročni krediti. Prema HNB-u (2020c) nenamjenski krediti su oni krediti koji omogućuju korištenje financijskih sredstava prema odluci korisnika kredita.

Nenamjenski krediti su:

1. okvirni kredit (dopušteno prekoračenje po tekućem računu) - najčešće je korišteni nenamjenski kredit zbog lake dostupnosti, a iznos okvirnoga kredita u pravilu ovisi o visini redovitih mjesečnih primanja vlasnika tekućega računa.

2. gotovinski kredit - odobrava se u svrhu premošćivanja problema s likvidnošću pri čemu se gotovina isplaćuje na račun korisnika kredita koji se potom njome koristi prema vlastitim potrebama i za namjenu koju želi.

3. lombardni kredit - odobrava se na temelju zaloga realnih pokretnih vrijednosti (depozit, polica osiguranja, udio u investicijskom fondu, stambena štednja, vrijednosni papir...) koje služe kao osiguranje povrata kredita. Iznos kredita u pravilu je manji od tržišne vrijednosti zaloga, a prednost ovakvih kredita je što korisnik kredita ostaje u vlasništvu zaloga (osim u slučaju da se kredit ne vrati prema ugovorenim uvjetima).

4. hipotekarni kredit - gotovinski kredit s nekretninom kao instrumentom osiguranja.

Namjenski krediti su oni koji se odobravaju za određenu svrhu i samo u tu svrhu se smiju koristiti.

Namjenski krediti su:

1. potrošački kredit - obično se odobrava na temelju ispostavljenoga predračuna za kupnju neke robe ili na temelju ponude koju je izdao prodavatelj. Odobravaju se za različite

namjene kao npr. za kupnju namještaja, bijele tehnike, tehničkih aparata, automobilske opreme, građevinskoga materijala...

2. kredit za kupnju motornih vozila - odobrava se na temelju ispostavljenoga predračuna za kupnju vozila koji izdaje prodavatelj ili na temelju sporazuma o prijenosu prava vlasništva nad vozilom koje je predmet kreditiranja.

3. studentski/učenički kredit - odobrava se za plaćanje troškova studiranja (u zemlji i u inozemstvu), a moguće se njime koristiti i za plaćanje školarine privatnoga srednjoškolskog obrazovanja.

4. stambeni kredit - odobrava se za kupnju, izgradnju ili adaptaciju kuće odnosno stana. Ako se odobreni kredit u punom iznosu ne isplati direktno na račun prodavatelja odnosno izvođača, namjenu korištenja preostaloga iznosa potrebno je dokumentirati.

2.3. Kreditni rizik

Prema Jakovčeviću (2000.) elemente kreditnoga rizika nalazimo svaki puta kada osoba ili poduzeće uzima neki proizvod ili uslugu bez trenutačnoga plaćanja toga proizvoda odnosno usluge.

Kreditni rizik je posljedica ugovorene i/ili moguće financijske transakcije između davatelja i uzimatelja sredstava odnosno varijacija mogućih povrata koji bi se mogli zaraditi na financijskoj transakciji zbog zakašnjeloga ili nepotpunoga plaćanja glavnice i/ili kamate.

Kreditne institucije susreću se s raznim rizicima i dužne su upravljati istima. S obzirom na to da je glavnina aktive koncentrirana u kreditnim plasmanima koji nose najviše prihoda, ali i najviše rizika, odluke o odobravanju kredita jedne su od najvažnijih funkcija bankarskoga menadžmenta. Iz toga razloga postoji cijeli proces odobravanja kredita, analiza kreditne sposobnosti kako bi banka mogla procijeniti mogućnost neplaćanja i razdvojiti dužnike po prihvatljivosti rizika.

Kreditni rizik je još uvijek najznačajniji pojedinačni uzrok stečajeva banaka čemu svjedoče i propasti velikih banaka za vrijeme velikih financijskih kriza, primjerice u Sjedinjenim Američkim Državama. Vezan je za kvalitetu plasmana banke, odnosno za to hoće li plasmani banke biti vraćeni banci. On zapravo znači da se plaćanje može odgoditi ili u konačnici uopće ne ostvariti što, s druge strane, stvara probleme u novčanim tokovima i utječe na likvidnost banke. Za vrijeme „koronakrize“ također možemo vidjeti sve veći broj odgoda plaćanja i nemogućnosti plaćanja jer su ljudi ostali bez posla ili su im primanja znatno smanjena.

Autor Hojsak (2017.) ističe kako se važnost proučavanja kreditnoga rizika ogleda u navodima Baselskog odbora za nadzor banaka (2000) koji tvrdi da loše postavljeni standardi za odobravanje kredita, loše upravljanje ukupnim kreditnim portfeljem banke i slabo praćenje ekonomskih kretanja koja utječu na financijsku stabilnost klijenata banke još uvijek predstavljaju podjednako velik problem u poslovanju banaka u razvijenim i nerazvijenim financijskim sustavima.

Glavni cilj upravljanja kreditnim rizikom u bankarstvu je upravljanje odnosom između kreditnoga rizika i generiranoga prihoda od odobrenih kredita.

Prema Baselskom odboru glavni cilj upravljanja kreditnim rizikom je maksimiziranje prinosa kreditnoga portfelja uz održavanje izloženosti kreditnom riziku u zadanim parametrima, pri čemu podjednaku pozornost treba usmjeriti na upravljanje rizikom ukupnoga kreditnog portfelja i rizikom pojedinih kredita i transakcija te je potrebno imati jasnu sliku o povezanosti ovoga rizika s ostalim vrstama rizika s kojima se banke susreću u redovitom poslovanju. Ukoliko u većem broju dođe do nesposobnosti dužnika za podmirenje preuzetih obveza, banka može biti pojačano izložena riziku likvidnosti, odnosno može dovesti do stečaja. Iako za većinu banaka zajmovi predstavljaju najznačajniji izvor kreditnoga rizika potrebno je obratiti pozornost i na druge izvore kreditnoga rizika koji se nalaze u knjizi banke i knjizi trgovanja kao i na stavke koje su unutar i izvan bilance.

Prilikom upravljanja kreditnim rizikom banke potrebno je razlikovati usluge koje nose kreditni rizik tj. one usluge u kojima banka postaje vjerovnik i one usluge čijim plasiranjem na tržište banka ne preuzima dodatni kreditni rizik. Usluge koje ne nose kreditni rizik mogu donijeti određeni prinos banci, ali te usluge ne predstavljaju predmet interesa osoba koje se unutar banke bave upravljanjem kreditnim rizikom.

„Usluge banke koje uključuju kreditni rizik su:

- krediti građana
- izvedenice
- hipotekarni i stambeni krediti
- korporativni zajmovi
- projektno financiranje
- državni zajmovi
- *leasing*
- dokumentarno i garantno poslovanje.“ (Laycock, 2014:126)

Usluge banke koje ne nose kreditni rizik su:

- depoziti
- transakcijski računi
- internet i mobilno bankarstvo.

2.4. Regulativa

Rad kreditnih institucija reguliran je Zakonom o kreditnim institucijama, ali to nije jedina regulativa koja utječe na rad i poslovanje istih. Zakoni i regulacije najčešće nastaju kao odgovori na događanja na tržištu i propuste koji se događaju. Otkako je Republika Hrvatska postala članicom Europske unije, dužna je implementirati i njihove odredbe u svoje zakone.

To sve utječe na rad banaka. Recimo da je svaka nova zakonska regulativa novi „papir“ za potpisati u banci. Zakoni su tu da se ponovno ne bi dogodio slučaj „švicarac“.

Kreditno poslovanje u bankama regulirano je Zakonom o potrošačkom kreditiranju NN 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 09/15, 78/15, 102/15, 52/16 (ZoPK) te Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju NN 101/2017(ZoSPK).

Zakonom o potrošačkom kreditiranju uređuju se ugovori o potrošačkom kreditu, informacije i prava o ugovoru o kreditu, pristup bazi podataka, nadzor i zaštita prava potrošača, a u kojima kao korisnik kredita nastupa potrošač koji uzima kredit pod uvjetima i u svrhu koju određuje Zakon. (članak br. 1.)

Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju uređuje se stambeno-potrošačko kreditiranje, a osobito pružanje usluga stambenoga potrošačkog kreditiranja, ugovori o stambenom potrošačkom kreditu, informacije, prava i postupci u svezi sa stambenim potrošačkim kreditima, procjena kreditne sposobnosti potrošača, pristup kreditnim registrima, pružanje usluga kreditnoga posredovanja i savjetodavnih usluga, nadzor nad vjerovnicima i kreditnim posrednicima i zaštita prava potrošača. (NN 101/2017, članak 1.)

- Usklađenost s propisima Europske unije

Ovim se Zakonom u pravni poredak Republike Hrvatske prenosi Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. godine o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28. 2. 2014.). (NN 101/2017, članak 2.)

Zakonima su uređene stavke poput izračuna kreditne sposobnosti – koliki su minimalni troškovi života, dokumentacija koju je potrebno uručiti klijentima prije realizacije kredita i u tijeku realizacije. Definirane su i kamatne stope te njihovo povećanje kao i troškovi koji mogu nastati prilikom realizacije kredita i tijekom otplate istoga.

Također je potrebno spomenuti i smjernice koje nastaju na temelju uredbi Europske unije. Primjerice, otkako je počela pandemija banke su počele nuditi moratorije za klijente koji su pogođeni istom. Regulacija moratorija vrši se smjernicama o zakonodavnim i nezakonodavnim moratorijima na otplatu kredita koji se primjenjuju u kontekstu krize uzrokovane COVID-om 19. Smjernice su izdane na temelju članka 16. Uredbe (EU) br. 1093/2020 i u skladu s njima financijske institucije moraju ulagati napore da se usklade s istima.

Do 1. siječnja 2021. godine banke su dužne uskladiti se sa smjernicama o primjeni definicije statusa neispunjavanja obveza na temelju članka 178. Uredbe (EU) br. 573/2013.

Cilj primjene ovih smjernica po prvi put, institucije koje koriste IRB pristup trebaju procijeniti i u skladu s time prilagoditi, svoje rejting sustave na način da procjene parametara rizika odražavaju novu definiciju statusa neispunjavanja obveza u skladu s ovim smjernicama tako da primijene sljedeće:

  - u slučajevima u kojima je to moguće trebaju prilagoditi povijesne podatke na temelju nove definicije statusa neispunjavanja obveza u skladu s ovim

smjernicama, uključujući posebice one podatke koji su rezultat primjene pragova značajnosti za dospjele nepodmirene kreditne obveze na koje se odnosi članak 178. stavak 2. točka Uredbe (EU) br. 575/2013

- procijeniti značajnost učinka nove definicije statusa neispunjavanja obveza u skladu s ovim smjernicama na sve parametre rizika i kapitalne zahtjeve i u usporedbi s prethodnom definicijom nakon odgovarajuće prilagodbe povijesnih podataka, u slučajevima u kojima je to primjenjivo
- u svoje rejting sustave trebaju uključiti maržu konzervativnosti s ciljem uzimanja u obzir mogućih poremećaja u procjenama rizika koji proizlaze iz nedosljedne definicije statusa neispunjavanja obveza u povijesnim podacima koji su upotrijebljeni u svrhu modeliranja.

Prema navedenim smjernicama utvrđivanje neurednosti se uvodi na nivou klijenta po svim njegovim proizvodima. Dug se broji prema danima kašnjenja u kontinuitetu 90 dana uz definirane pragove.

3. ANALIZA ODABRANE BANKE

Za analizu kreditnoga procesa u Hrvatskoj odabrana je jedna od najvećih banaka u Republici Hrvatskoj. Pritom su korišteni javno dostupni podaci o odabranoj banci, kao i informacije dobivene od klijenata banke koje su anonimizirane u svrhu zaštite poslovnih tajni, kako klijenata tako i banke.

3.1. Opći podaci

Prema podacima dostupnim na službenim stranicama Banke (PBZ, 2020a) ista je osnovana 1966. godine te je u samome vrhu hrvatskoga bankarstva s dugim kontinuitetom bankarskoga poslovanja.

U svim etapama svoje povijesti Banka je bila nositelj najvećih investicijskih programa u razvoju turizma, poljoprivrede, industrijalizacije, brodogradnje, elektrifikacije i cestogradnje te je postala sinonimom za gospodarsku vitalnost, kontinuitet i identitet Hrvatske.

U prosincu 1999. godine uspješno je završena privatizacija Banke. Bivša Banca Commerciale Italiana (BCI) je kupnjom 66,3 posto dionica postala novi većinski dioničar, a Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka zadržala je udjel od 25 posto uz dvije dionice. BCI je postala dio vodeće talijanske financijske grupacije koja se ubraja među deset najvećih europskih bankarskih grupa.

Tijekom 2002. godine manjinski udio u vlasništvu stekla je Europska banka za obnovu i razvoj (EBRD).

U siječnju 2007. godine postaje članica vodeće talijanske financijske grupacije.

U lipnju 2015. godine, stjecanjem udjela od EBRD-a, grupacija povećava svoj većinski udjel u temeljnom kapitalu Banke na 97,47 posto.

3.2. Poslovanje banke

Prema podacima iz godišnjega izvješća Banke (PBZ, 2020b) s kraja 2019. godine druga je banka u Republici Hrvatskoj po ukupnoj aktivi i peta po upisanom dioničkom kapitalu. Jedna je od najvećih distributera deviznih sredstava u Republici Hrvatskoj, ujedno i vodeća banka na domaćem tržištu sindiciranih kredita. Pored izuzetnoga ugleda za inovativna financijska rješenja, Banka je dosljedno prepoznata kao vodeći aranžer izdavanja vlasničkih, dužničkih vrijednosnica i komercijalnih zapisa u Republici Hrvatskoj.

Banka je orijentirana na kontinuirano unaprjeđenje poslovanja, kao i na jačanje pozicije tržišnoga lidera u ponudi najboljih bankarskih proizvoda kroz optimalnu kombinaciju tradicionalnih i modernih kanala distribucije. Takav nastup omogućuje kontinuirano određivanje standarda najviše kvalitete pri inovaciji proizvoda i usluga u ponudi prema domaćim i međunarodnim klijentima.

Banka je za svoj rad primila brojne nagrade.

Zapošljava 3.633 djelatnika i pruža raznovrsnu paletu specijaliziranih usluga u području poslovanja sa stanovništvom, pravnim osobama i u investicijskom bankarstvu. Poslovne aktivnosti banke organizirane su u tri temeljne poslovno orijentirane grupe. Područje podrške, poslovanje sa stanovništvom i poslovanje s velikim poduzećima.

Banka broji 2.036 tisuća klijenata od kojih je 1.896 tisuća korisnika tekućega računa. Ukupna sredstva klijenata (depoziti, imovina pod upravljanjem i pod skrbništvom) iznose 91,8 milijardi kuna. Od 80,4 milijarde kuna ukupnih zajmova, 16,7 milijardi kuna ide na stambene kredite.

Također broji i 278 poslovnica, 1.140 bankomata i 195 dnevno noćnih trezora.

Tablica 1. prikazuje sažetak petogodišnjega poslovanja i osnovne financijske pokazatelje. Ona jasno prikazuje kako u proteklih pet godina Banka bilježi rast neto dobiti.

Tablica 1. Račun dobiti i gubitka u razdoblju od 2015. do 2019.

BANKA	2019.	2018.	2017.	2016.	2015.
Račun dobiti i gubitka i i zvještaj o financijskom položaju					
Ukupni prihodi	4.501	3.885	4.315	4.532	4.087
Neto prihodi od kamata	2.189	2.207	2.374	2.335	2.193
Neto prihodi iz poslovanja	3.998	3.321	3.815	3.839	3.161
Neto dobit za godinu	1.88	1.38	1.443	1.605	193
Ukupna aktiva	87.44	82.961	75.497	72.05	69.214
Krediti i predujmovi klijentima	47.188	45.611	44.562	45.667	44.186
Obveze prema klijentima	65.89	63.042	57.17	54.108	52.815
Dionički kapital i rezerve	14.661	14.151	13.755	12.769	11.424
Ostali pokazatelji (preuzeti iz izvješća)					
Prinos na prosječni kapital	13,40 %	10,10 %	11,10 %	13,44 %	1,67 %
Prinos na prosječnu aktivu	2,11 %	1,65 %	1,80 %	2,13 %	0,26 %
Aktiva po zaposlenom	24,5	22,8	21,8	21,3	21,7
Omjer troškova poslovanja u prihodu iz poslovanja	32,90 %	41,50 %	35,30 %	38,36 %	43,73 %

Izvor: vlastita izrada prema podacima dostupnim na www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

3.3. Značaj kreditnoga poslovanja

Ako pogledamo strukturu imovine utvrđene 31. 12. 2018. i 31. 12. 2019. godine možemo vidjeti da bilježi rast u kreditima prema komitentima u iznosu od 3,3 %. Također možemo vidjeti da je udio kredita u ukupnoj imovini približno 54 % što čini više od pola ukupne imovine. Prema tome možemo zaključiti da je kreditno poslovanje itekako značajno za Banku.

Tablica 2. prikazuje strukturu imovine Banke i Grupe na kojoj se jasno vidi koliki je udio kredita u imovini.

Tablica 2. Prikaz strukture imovine

Imovina (u milijunimakuna)	**GRUPA**		**BANKA**	
	2019.	**2018.**	**2019.**	**2018.**
Novac i tekući računi kod banaka	20.642	18.441	16.873	14.179
Sredstva kod Hrvatske narodne banke	4.901	4.698	4.901	4.698
Financijska imovina namjenjena trgovanju	1.416	828	1.416	828
Derivativna financijska imovina	18	10	6	1
Promjena fer vrijednosti zaštićenih stavki u zaštiti portfelja od kamatnog rizika	51	9	-	-
Krediti i predujmovi bankama	6.184	8.153	4.819	7.058
Krediti i predujmovi komitentima	70.565	66.897	47.188	45.611
Investicijske vrijednosnice	11.417	10.557	8.692	7.374
Ulaganja u podružnice i pridružena društva	67	69	1.962	1.962
Nematerijalna imovina	367	277	264	205
Nekretnine i oprema	1.631	1.337	975	636
Ulaganja u nekretnine	63	7	2	1
Dugrotrajna imovina namjenjena prodaji	139	312	60	102
Odgođena porezna imovina	141	149	89	95
Ostala imovina	301	214	193	88
Preplaćeni porez na dobit	14	128	-	123
Ukupna imovina	**117.917**	**112.086**	**87.44**	**82.961**

Izvor: vlastita izrada prema podacima dostupnim na www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

U tablici 3. vidljiv je prikaz računa dobiti i gubitka. Ono što se može zaključiti je također veliki značaj kreditne aktivnosti za poslovanje, obzirom da prihodi od kamata čine 54,75 % ukupnih prihoda.

Također možemo vidjeti da su u odnosu na 2018. godinu prihodi od kamata u blagom padu što može biti rezultat kontinuiranoga pada kamatnih stopa.

Tablica 3. Račun dobiti i gubitka utvrđen na dan 31. 12. 2018. i 31. 12. 2019.

u milijunima kuna	**GRUPA**		**BANKA**	
	2019.	**2018.**	**2019.**	**2018.**
Prihodi od kamata izračunati koristeći metodu efektivne stope	3.040	3.140	2.344	2.455
Ostali prihodi od kamata	95	92	33	23
Rashod od kamata	(322)	(419)	(188)	(271)
Neto prihod od kamata	**2.813**	2.813	**2.189**	**2.207**

Prihod od naknada i provizija	2.020	1.967	992	971
Rashod od naknada i provizija	(477)	(449)	(315)	(293)
Neto prihod od naknada i provizija	**1.543**	**1.518**	**677**	**678**
Prihod od dividendi	2	3	692	51
Neto prihod od trgovanja i neto dobici od preračunavanja monetarne imovine i obveza	388	340	358	255
Usklade po fer vrijednosti iz računovodstva zaštite	(1)	-	-	-
Ostali poslovni prihodi	175	185	82	130
Ukupni poslovni prihodi	**4.920**	**4.859**	**3.998**	**3.321**
Neto gubici od umanjenja vrijednosti kredita i predujmova komitentima	(318)	(391)	(256)	(258)
Ostali gubici od umanjenja vrijednosti i rezerviranja	(77)	(67)	(89)	(53)
Troškovi zaposlenika	(1.077)	(1.130)	(697)	(738)
Amortizacija i umanjenje vrijednosti goodwilla	(232)	(211)	(173)	(129)
Ostali troškovi poslovanja	(1.120)	(1.180)	(637)	(666)
Udio u dobiti pridruženih društava	12	14	-	-
Dobit prije poreza	**2.108**	**1.894**	**2.146**	**1.477**
Porez na dobit	(370)	(174)	(266)	(97)
Dobit za godinu	**1.738**	**1.720**	**1.880**	**1.380**

Izvor: vlastita izrada prema podacima dostupnim na www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

U tablicama 4. i 5. prikazani su prihodi kamata po izvoru i proizvodu. U tablici 4. vidljivo je da od ukupnog prihoda od kamata u 2019. godini prihodi od kamata građana iznose skoro 67 % dok krediti prema komitentima čini 96 %. (tablica 5).

Tablica 4. Prihod od kamata - analiza po izvoru

u milijunima kuna	**GRUPA**		**BANKA**	
	2019.	**2018.**	**2019.**	**2018.**
Građani	2.015	2.01	1.592	1.602
Poduzeća	766	840	504	572
Javni sektor i ostale institucije	297	329	241	267
Banke	57	53	40	37
	3.135	**3.232**	**2.377**	**2.478**

Izvor: vlastita izrada prema podacima dostupnim na www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

Tablica 5. Prihod od kamata - analiza po proizvodu

u milijunima kuna	GRUPA		BANKA	
	2019.	**2018.**	**2019.**	**2018.**
Krediti i predujmovi komitentima	2.905	3.001	2.251	2.362
Investicijske vrijednosnice po amortiziranom trošku	23	27	23	27
Krediti i predujmovi bankama	45	37	40	37
Investicijske vrijednosnice po FVOCI	67	75	30	29
Ukupni prihod od kamata izračunat korištenjem metode efektivne kamatne stope	**3.04**	**3.14**	**2.344**	**2.455**

Izvor: vlastita izrada prema podacima dostupnim na www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

3.4. Vrste kredita

Krediti su podijeljeni na neosigurane, osigurane i kredite za obrazovanje.

3.4.1. Neosigurani krediti

Neosigurani krediti su svi oni krediti koji nemaju hipoteku kao instrument osiguranja.

3.4.1.1. Prekoračenje

Dopušteno prekoračenje na tekućem računu (engl. *overdraft*) odobrava se klijentima s redovitim primanjima uz provjeru poslodavca i predočenje potvrde. Potvrda sadrži podatke o zaposleniku, poslodavcu i zaposlenju. Ukoliko je potvrda na određeno vrijeme, dozvoljeno prekoračenje se izdaje do određenoga datuma navedenoga na potvrdi. U pravilu se prvo prekoračenje dobiva u iznosu 1,5 plaće ili prosjeka plaća zadnjih šest mjeseci, maksimalno 40.000,00 HRK.

Banka može Korisniku koji koristi nagradni program "Inovacija" odobriti popust na kamatnu stopu koja se obračunava na iskorišteni iznos prekoračenja po tekućem računu.

Odobreni popust na kamatnu stopu može se promijeniti ovisno o promjeni broja grupa proizvoda iz nagradnoga programa "Inovacija" i urednosti poslovanja unutar istoga obračunskog razdoblja koje traje do šest mjeseci. Odobrenje popusta na kamatnu stopu sukladno korištenju broja grupa proizvoda iz nagradnog programa "Inovacija" i urednosti poslovanja utvrđuje se predzadnjega dana tekućega mjeseca za sljedeći mjesec. (PBZ, 2020c)

Uz korištenje više grupa proizvoda Banke, kamatna stopa na iskorišteni iznos prekoračenja se smanjuje sukladno paketu „Inovacija“ i to kako slijedi:

Tablica 6. Prikaz kamatne stope prekoračenja prema broju proizvoda

Broj paketa	Visina kamatne stope
Bez paketa	8,82 %
Paket „3“ (3 grupe proizvoda)	8,32 %
Paket „4“ (4 grupe proizvoda)	7,82 %
Paket „5“ (5 grupa proizvoda)	7,32 %
Paket „6“ (6 grupa proizvoda i više)	6,82 %

Izvor: vlastita izrada prema podacima dostupnim na www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

U slučaju neurednoga poslovanja, tri mjeseca uzastopno primjenjuje se redovna kamatna stopa bez odobrenoga popusta sukladno korištenom broju grupa proizvoda iz nagradnog programa "Inovacija".

O promjeni kamatne stope Banka će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način.

Umanjenje kamatne stope sukladno programu "Inovacija", kao i druge pogodnosti iz Okvirnoga ugovora, ne primjenjuju se u slučaju obročne otplate umanjenoga ili ukinutog iznosa iskorištenog prekoračenja/obročne otplate.

U procesu praćenja i upravljanja rizicima te praćenja kreditne izloženosti korisnika, sukladno regulatornim zahtjevima, Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) prekoračenje i/ili obročnu otplatu karticom po tekućem računu u kunama na temelju dostupnih informacija o primanjima (primjerice u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja

utječu na visinu prekoračenja), podataka s osnove pružanja usluga korisniku, ocjene rizičnosti korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju korisnika po bilo kojoj bankovnoj ili financijskoj usluzi (primjerice kašnjenje u otplati kredita, račun u blokadi, nedopušteno prekoračenje i sl.), internoga kreditnog rejtinga i drugih pokazatelja i/ili ako Banka od nadležnoga tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po transakcijskom računu korisnika ili ako se korisnik ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

Banka će u slučaju umanjenja ili ukidanja prešutnoga prekoračenja, kao i u slučaju značajnoga prekoračenja duljega od mjesec dana, omogućiti Korisniku obročnu otplatu umanjenoga ili ukinutoga iznosa iskorištenoga prešutnog prekoračenja.

Ako Korisnik, osim prekoračenja koristi i obročnu otplatu karticom, iznos ukinutoga prekoračenja iz prethodnoga stavka može se uvećati za iskorišteni iznos obročne otplate.

3.4.1.2. Revolving kartice

Banka uz tekući račun nudi mogućnost ugovaranja kreditnih *revolving* kartica Mastercard ili Visa.

Revolving kredit odobrava se osnovnim korisnicima Mastercard i Visa kreditne *revolving* kartice za plaćanje roba i usluga kao i podizanje gotovoga novca putem *revolving* kreditne kartice. *Revolving* kredit može se odobriti u iznosu od 4.000,00 HRK do maksimalno 40.000,00 HRK. (PBZ, 2020d)

Tablica 7. Opće informacije o *revolving* kartici

Rok otplate	Bez roka dospijeća, s time da se poslovni odnos zatvara: - na zahtjev vlasnika (ne želi više koristiti karticu) Korisnik *revolving* kredita može otkazati ugovor o *revolving* kreditu, bez naknade, u

	bilo kojem trenutku, u pisanoj formi, na adresu Banke ili neposredno u poslovnici Banke, uz povrat kartice osnovnog i dodatnog korisnika kartice. U tom slučaju prestaje pravo korištenja kartice i dodatnom korisniku. - na zahtjev Banke Banka može otkazati ugovor najmanje dva mjeseca unaprijed i o tome će na ugovoreni način (pisani oblik ili na nekom drugom trajnom mediju) obavijestiti korisnika kartice.
Kamatna stopa	Godišnja kamatna stopa je fiksna tijekom pojedinog roka valjanosti kartice koja je izdana Korisniku *revolving* kredita, a koji rok valjanosti je naznačen na kartici Korisnika *revolving* kredita i iznosi 7,55 % godišnje* (EKS 7,82 %).**
Metoda obračuna kamatne stope	Jednostavna linearna metoda obračuna.
Instrumenti osiguranja	Bez instrumenata osiguranja.
Način korištenja kredita	*Revolving* kredit koristi se putem kartice. Korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos odobrenoga kredita za sve troškove učinjene karticom na prodajnim mjestima u zemlji i u inozemstvu te za iznos podignute gotovine, a otplata kredita obnavlja raspoloživi saldo do iznosa odobrenog *revolving* kredita. Iznos naknade, kamate, članarine i upisnine ne umanjuju raspoloživi iznos kredita i

	dospijevaju na naplatu u cijelosti s prvim sljedećim računom.
Otplata kredita	Osnovni korisnik kartice dužan je mjesečno platiti obvezni minimalni iznos mjesečne otplate iskorištenog *revolving* kredita (5,00 % iskorištenog iznosa, minimalno 130,00 HRK) i troškove plative u cijelosti koji uključuju upisninu, godišnju članarinu, naknadu, kamatu na *revolving* kredit, zateznu kamatu i druge troškove, o kojem se osnovnog korisnika obavještava putem računa/izvatka. Korisnik se na svakom računu/izvatku obavještava o dospijeću plaćanja kao i datumu formiranja sljedećeg računa/izvatka te dospijeću plaćanja istoga.
Troškovi kredita (naknade)	Naknada (upisnina) za izdavanje kreditne kartice [revolving]: - bez naknade za osnovnog i dodatnog korisnika Godišnja članarina: bez naknade za osnovnog i dodatnog korisnika. Naknada za obradu pristupnice te naknada za prijevremenu otplatu *revolving* kredita se ne naplaćuje. Naknade tijekom korištenja: Naknada za obnavljanje kartice po isteku valjanosti: ne naplaćuje se. Naknada za reizdavanje oštećene kartice prije isteka valjanosti: 30,00 HRK. Naknada za izdavanje nove kartice i PIN-a u slučaju gubitka ili krađe: 50,00 HRK.

	Naknada za reizdavanje PIN-a: 20,00 HRK. Naknada za plaćanje na prodajnim mjestima: ne naplaćuje se. Naknada za podizanje gotovog novca na bankomatima Banke 3,00 % podignutog iznosa + 20,00 HRK. Naknada za podizanje gotovog novca na bankomatima drugih banaka RH i izvan RH: 4,00 % podignutog iznosa + 20,00 HRK. Naknada za podizanje gotovog novca na POS uređajima Banke: 3,00 % podignutog iznosa + 30,00 HRK. Naknada za podizanje gotovog novca na POS uređajima drugih banaka u RH i izvan RH: 4,00 % podignutog iznosa + 20,00 HRK.

Izvor: vlastita izrada prema podacima dostupnim na www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

3.4.1.3. Nenamjenski gotovinski krediti

Nenamjenski gotovinski krediti namijenjeni su fizičkim osobama - rezidentima[2] koji ispunjavaju uvjete kreditiranja Banke te koji uz zahtjev za kredit prilože dokumentaciju koja je potrebna za procjenu kreditne sposobnosti kao i eventualnu drugu dokumentaciju za realizaciju kredita. Osim ispunjenja prethodnih uvjeta, tražitelj kredita može ostvariti pravo na kredit ako prije podnošenja

[2]Sukladno Zakonu o deviznom poslovanju rezidentima se smatraju fizičke osobe s prebivalištem u Republici Hrvatskoj ili fizičke osobe koje u Republici Hrvatskoj borave na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih obitelji.

zahtjeva primi najmanje tri redovna mjesečna primanja na transakcijski račun u Banci ili ima već realiziran kredit u Banci. (PBZ, 2020e)

Ovo su krediti za koje nije potrebno dokazivanje namjene, isplata ide gotovinski na račun Korisnika kredita u Banci. U ponudi su klasični nenamjenski gotovinski krediti, nenamjenski gotovinski uz CPI te nenamjenski gotovinski za umirovljenike. Za svaki su prikazani dijelovi općih informacija dostupni na internetskim stranicama Banke.

Svi krediti su bez troškova obrade kredita te bez naknade za prijevremenu ili djelomičnu prijevremenu otplatu. Tablice 8., 9. i 10. prikazuju opće informacije o nenamjenskim gotovinskim kreditima koje Banka ima u svojoj ponudi.

Tablica 8. Opće informacije o nenamjenskom kreditu

<table>
<tr><td>Iznos kredita</td><td colspan="3">Kredit se odobrava u iznosu od:
15.000 do 300.000 HRK
2.000 do 40.000 EUR
Iznos kredita ovisi o kreditnoj sposobnosti klijenta, individualnom odnosu klijenta s Bankom te ukupnoj izloženosti klijenta.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Rok otplate</td><td colspan="2">Krediti uz fiksnu kamatnu stopu</td><td>od 13 do 120 mjeseci.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Krediti uz promjenjivu kamatnu stopu</td><td>od 49 do 120 mjeseci.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Kamatna stopa</td><td rowspan="4">Visina kamatne stope i EKS</td><td colspan="2">FIKSNA KAMATNA STOPA</td></tr>
<tr><td colspan="2">od 5,68% do 7,13% godišnje, fiksno
(EKS od 5,82%[1] do 7,36%[2])</td></tr>
<tr><td colspan="2">PROMJENJIVA KAMATNA STOPA</td></tr>
<tr><td>HRK</td><td>EUR</td></tr>
<tr><td>od 5,66% do 6,11% godišnje, promjenjivo
(EKS od 6,01% do 6,49%)[2]</td><td>od 5,69% do 6,14% godišnje, promjenjivo
(EKS od 6,04% do 6,52%)[2]</td></tr>
<tr><td colspan="3">Visina kamatne stope ovisi o vrsti kamatne stope i individualnom odnosu klijenta s Bankom, dok fiksna kamatna stopa dodatno ovisi i o roku otplate kredita.
Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj fiksnog i promjenjivog dijela.
Promjenjivi dio kamatne stope čini parametar promjenjivosti 6M NRS1 za HRK ili 6M NRS1 za EUR ovisno o valuti kredita. 6M NRS1 za HRK važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,23%. 6M NRS1 za EUR važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,19%. Prikazana promjenjiva kamatna stopa vrijedi do 31.12.2020.
Individualni odnos klijenta i Banke temelji se na statusu klijenta u svezi odabira PBZ d.d. kao primarne banke za poslovanje po tekućem računu, procjeni kreditnog rizika klijenta i ukupnom poslovanju klijenta i Banke.
Status klijenta ostvaruje klijent koji prima redovna mjesečna primanja na račun u Banci. Kod promjenjive kamatne stope Banka može u određenom referentnom razdoblju, a na temelju sklopljenog ugovora, odobriti umanjenje redovne kamatne stope na osnovu ispunjenja uvjeta statusa klijenta. Umanjenje se izražava u postotnim poenima i primjenjuje na ukupnu redovnu kamatu po kreditu. Detaljnije informacije vezano na utvrđivanje statusa klijenta moguće je pronaći u Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama.
Točan izračun EKS klijent će dobiti u obrascu prethodnih informacija koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora.
[1]EKS je izračunat na iznos kredita 75.000,00 HRK/10.000,00 EUR i rok otplate 4 godine.
[2]EKS je izračunat na iznos kredita 75.000,00 HRK/10.000,00 EUR i rok otplate 7 godina.
U izračun EKS uključena je interkalarna kamata za mjesec dana dok je kod promjenjive kamatne stope prilikom izračun EKS-a uključena je i naknada za vođenje transakcijskog računa.</td></tr>
<tr><td>Metoda obračuna kamatne stope</td><td colspan="3">Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna</td></tr>
<tr><td>Instrumenti osiguranja</td><td colspan="3">Obvezni instrumenti osiguranja za sve kredite
Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnica izdane od svih sudionika u kreditu potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika
Dodatni instrumenti osiguranja za kredite iznad 120.000 HRK/15.000 EUR:
Jedan kreditno sposoban solidarni jamac ili zalog na polici životnog osiguranja korisnika kredita s otkupnom vrijednosti u visini 10% od iznosa kredita, uz vinkulaciju police osiguranja u korist Banke.</td></tr>
<tr><td>Način korištenja kredita</td><td colspan="3">Kredit se koristi isplatom na transakcijski račun korisnika kredita otvorenog u Banci ili u drugoj banci.</td></tr>
</table>

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

Tablica 9. Opće informacije o nenamjenskim gotovinskim kreditima uz CPI (osiguranje korisnika kredita)

<table>
<tr><td>Iznos kredita</td><td colspan="3">Kredit se odobrava u iznosu od:
15.000 do 300.000 HRK
2.000 do 40.000 EUR
Iznos kredita ovisi o kreditnoj sposobnosti klijenta, individualnom odnosu klijenta s Bankom te ukupnoj izloženosti klijenta.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Rok otplate</td><td colspan="2">Krediti uz fiksnu kamatnu stopu</td><td>od 13 do 120 mjeseci.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Krediti uz promjenjivu kamatnu stopu</td><td>od 49 do 120 mjeseci.</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Kamatna stopa</td><td rowspan="5">Visina kamatne stope i EKS</td><td colspan="2">FIKSNA KAMATNA STOPA</td></tr>
<tr><td colspan="2">od 4,88% do 6,33% godišnje, fiksno
(EKS od 6,83%[1] do 7,66%[2])</td></tr>
<tr><td colspan="2">PROMJENJIVA KAMATNA STOPA</td></tr>
<tr><td>HRK</td><td>EUR</td></tr>
<tr><td>od 5,06% do 5,51% godišnje, promjenjivo
(EKS od 6,50% do 6,98%)[2]</td><td>od 5,09% do 5,54% godišnje, promjenjivo
(EKS od 6,53% do 7,01%)[2]</td></tr>
<tr><td colspan="3">Visina kamatne stope ovisi o vrsti kamatne stope i individualnom odnosu klijenta s Bankom, dok fiksna kamatna stopa dodatno ovisi i o roku otplate kredita.
Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj fiksnog i promjenjivog dijela.
Promjenjivi dio kamatne stope čini parametar promjenjivosti 6M NRS1 za HRK ili 6M NRS1 za EUR ovisno o valuti kredita. 6M NRS1 za HRK važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,23%. 6M NRS1 za EUR važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,19%. Prikazana promjenjiva kamatna stopa vrijedi do 31.12.2020.
Individualni odnos klijenta i Banke temelji se na statusu klijenta u svezi odabira PBZ d.d. kao primarne banke za poslovanje po tekućem računu, procjeni kreditnog rizika klijenta i ukupnom poslovanju klijenta i Banke.
Status klijenta ostvaruje klijent koji prima redovna mjesečna primanja na račun u Banci. Kod promjenjive kamatne stope Banka može u određenom referentnom razdoblju, a na temelju sklopljenog ugovora, odobriti umanjenje redovne kamatne stope na osnovu ispunjenja uvjeta statusa klijenta. Umanjenje se izražava u postotnim poenima i primjenjuje na ukupnu redovnu kamatu po kreditu. Detaljnije informacije vezano na utvrđivanje statusa klijenta moguće je pronaći u Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama.
Točan izračun EKS klijent će dobiti u obrascu prethodnih informacija koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora.
[1]EKS je izračunat na iznos kredita 75.000,00 HRK/10.000,00 EUR i rok otplate 4 godine.
[2]EKS je izračunat na iznos kredita 75.000,00 HRK/10.000,00 EUR i rok otplate 7 godina.
U izračun EKS uključena je premija za Policu osiguranja korisnika nenamjenskog kredita prema iznosima navedenim u reprezentativnom primjeru i interkalarna kamata za mjesec dana dok je kod promjenjive kamatne stope prilikom izračun EKS-a uključena i naknada za vođenje transakcijskog računa.</td></tr>
<tr><td>Metoda obračuna kamatne stope</td><td colspan="3">Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna</td></tr>
<tr><td>Instrumenti osiguranja</td><td colspan="3">Obvezni instrumenti osiguranja za sve kredite
Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnica izdane od svih sudionika u kreditu potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika i Polica osiguranja korisnika nenamjenskog kredita (CPI).</td></tr>
<tr><td>Način korištenja kredita</td><td colspan="3">Kredit se koristi isplatom na transakcijski račun korisnika kredita otvorenog u Banci ili u drugoj banci.</td></tr>
<tr><td>Otplata kredita</td><td colspan="3">U jednakim mjesečnim anuitetima ili mjesečnim ratama.</td></tr>
</table>

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

Tablica 10. Opće informacije o nenamjenskim gotovinskim kreditima za umirovljenike u kunama

Iznos kredita	Kredit se odobrava u iznosu od 3.000 do 30.000 HRK. Iznos kredita ovisi o kreditnoj sposobnosti klijenta, individualnom odnosu klijenta s Bankom te ukupnoj izloženosti klijenta.	
Rok otplate	Od 13 do 60 mjeseci.	
Kamatna stopa	**FIKSNA KAMATNA STOPA**	
	Visina kamatne stope i EKS	od 5,68% do 5,98%, godišnje, fiksno (EKS od 5,82% do 6,14%)[1]
	Visina kamatne stope ovisi statusu klijenta. Status klijenta ostvaruje klijent koji prima redovna mjesečna primanja na račun u Banci. Detaljnije informacije vezano na utvrđivanje statusa klijenta moguće je pronaći u Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama. **Točan izračun EKS klijent će dobiti u obrascu prethodnih informacija, koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora.** [1]EKS je izračunat na maksimalni iznos kredita i uz najdulji rok otplate. U izračun EKS uključena je interkalarna kamata za mjesec dana.	
Metoda obračuna kamatne stope	**Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna**	
Instrumenti osiguranja	Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnica izdana od svih sudionika u kreditu i potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika	
Način korištenja kredita	Kredit se koristi gotovinskom isplatom na transakcijski račun korisnika kredita otvoren u Banci ili drugoj banci.	
Otplata kredita	U jednakim mjesečnim anuitetima ili mjesečnim ratama.	

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

3.4.1.4. Pozajmice

Pozajmicu mogu realizirati fizičke osobe (rezidenti), vlasnici nenamjenskih oročenih depozita u HRK, EUR i USD oročenih najmanje na rok otplate pozajmice. Pozajmica se može odobriti i ukoliko korisnik pozajmice nije vlasnik oročenoga depozita u Banci uz uvjet zasnivanja založnoga prava na oročenom depozitu u vlasništvu druge osobe, koja će uz Korisnika pozajmice potpisati Ugovor o pozajmici kao založni dužnik. Tablica 11. prikazuje opće informacije o pozajmici uz depozit. (PBZ, 2020f)

Tablica 11. Opće informacije o pozajmici uz depozit

Iznos kredita	Pozajmica se odobrava u visini do 95% iznosa oročenog depozita, s time da minimalni iznos pozajmice može biti 1.500 EUR, 1.500 USD, u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju tečajne liste HNB važećoj na dan korištenja pozajmice odnosno 10.000,00 HRK.
Rok otplate	Od 3 do 60 mjeseci.
Kamatna stopa	Kamatna stopa je fiksna, a sastoji se od kamatne stope na depozit važeće u trenutku realizacije pozajmice, uvećane za 1,50 p.p. **Točan izračun EKS klijent će dobiti u obrascu prethodnih informacija, koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora.**
Metoda obračuna kamatne stope	**Konformna metoda obračuna kamate**
Instrumenti osiguranja	Založno pravo na oročeni depozit.
Način korištenja kredita	Prijenosom na transakcijski račun Korisnika pozajmice otvoren u Banci ili u drugoj banci odjednom ili višekratno, ali samo do maksimalnog odobrenog iznosa pozajmice. Korisnici usluge PBZ365@net Internet bankarstva pozajmicu ugovorenu u poslovnici Banke mogu koristiti i putem Internet bankarstva, prijenosom na transakcijski račun u Banci, ali do maksimalnog odobrenog iznosa pozajmice.
Otplata kredita	Jednokratnom uplatom cjelokupnog iznosa glavnice ili višekratnim uplatama glavnice, najkasnije na zadnji dan ugovorenog roka dospijeća pozajmice. Kamata se obračunava i plaća mjesečno, na zadnji dan u mjesecu. Korisnicima usluge PBZ365@net omogućena je prijevremena otplata glavnice i putem Internet bankarstva.
4. Troškovi kredita	
Naknada za obradu kreditnog zahtjeva	0,50% od iznosa pozajmice. Maksimalni iznos naknade je 900,00 HRK.
Naknada za prijevremenu otplatu kredita	Bez naknade za prijevremenu djelomičnu ili definitivnu otplatu kredita.
Ostali troškovi	Ugovor o pozajmici se ovjerava kod javnog bilježnika.

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

3.4.2. Osigurani krediti

Osigurani krediti su svi oni koji imaju hipoteku kao instrument osiguranja. To su stambeni krediti i hipotekarni krediti.

3.4.2.1. Stambeni krediti

Stambeni krediti odobravaju se za sljedeće namjene:

- kupnja
- kupnja s adaptacijom
- izgradnja
- kupnja građevinskog zemljišta
- kupnja građevinskog zemljišta s izgradnjom

- adaptacija
- dovršenje
- dogradnja
- nadogradnja
- rekonstrukcija.

Iznos kredita može biti:

- od 150.000 HRK do 2.300.000 HRK ili 20.000 EUR do 350.000 EUR kunske protuvrijednosti za kredite za kupnju stambene nekretnine, kupnju s adaptacijom, izgradnju, dogradnju, nadogradnju, dovršenje ili rekonstrukciju stambene nekretnine te kupnju građevinskoga zemljišta s izgradnjom ili samo kupnju građevinskoga zemljišta uz zasnivanje založnog prava na nekretnini
- od 150.000 HRK do 535.000 HRK ili 20.000 EUR do 70.000 EUR kunske protuvrijednosti za adaptaciju (uz založno pravo na nekretnini)
- od 37.500 HRK do 300.000 HRK ili 5.000 EUR do 40.000 EUR kunske protuvrijednosti za kredite bez založnoga prava na nekretnini i za plaćanje učešća za kupnju nekretnina
- refinanciranje kredita u Banci ili drugim bankama sukladno namjeni za koju je realiziran postojeći kredit i u iznosima ovisno o namjeni kredita, uz mogućnost izbora:

  valute kredita (krediti u kunama ili uz valutnu klauzulu EUR)

  kamatne stope:

  - fiksne kamatne stope za cijelo otplatno razdoblje

  - promjenjive kamatne stope za cijelo otplatno razdoblje

  - fiksne kamatne stope za razdoblje 5 godina i nakon toga promjenjive kamatne stope.

Iznos kredita ovisi i o ukupnoj izloženosti prema Banci, dok kod kredita koji se osiguravaju zalogom na nekretnini iznos dodatno ovisi o visini procijenjene vrijednosti nekretnine.(PBZ, 2020g)

Tablice 12. i 13. prikazuju kamatne stope te rok otplate i instrumente osiguranja.

Tablica 12. Rok otplate i kamatna stopa za stambene kredite

	STAMBENI KREDITI UZ OSIGURANJE KORISNIKA KREDITA (CPI)				
	KAMATNE STOPE ZA KREDITE UZ HIPOTEKU				
		FIKSNA KAMATNA STOPA ZA KREDITE U KUNAMA I UZ VALUTNU KLAUZULU EUR		**PROMJENJIVA KAMATNA STOPA**	
				KUNE	**EUR**
	Visina kamatne stope i EKS	**od 5 do 7 godina**	od 2,88% do 3,48% godišnje, fiksno (EKS od 3,76% do 4,37%)[5]	od 2,80% do 3,20% godišnje, promjenjivo (EKS od 3,53% do 3,97%)[5]	od 2,82% do 3,22% godišnje, promjenjivo (EKS od 3,55% do 3,99%)[5]
		preko 7 do 10 godina	od 3,48% do 4,08% godišnje, fiksno (EKS od 4,32% do 4,94%)[5]		
	ODABIR VALUTE KREDITA I VRSTE KAMATNE STOPE OVISI ISKLJUČIVO O IZBORU KLIJENTA. **KLIJENT MOŽE ODABRATI ŽELI LI UGOVORITI PROMJENJIVU KAMATNU STOPU ZA CIJELO OTPLATNO RAZDOBLJE ILI FIKSNU KAMATNU STOPU ZA CIJELO OTPLATNO RAZDOBLJE ILI KOMBINACIJU FIKSNE KAMATNE STOPE NA 5 GODINA I PROMJENJIVE KAMATNE STOPE ZA PREOSTALO RAZDOBLJE.** Korisnici kredita mogu se odlučiti na realizaciju kredita uz kombinaciju fiksne kamatne stope u razdoblju od isključivo 60 mjeseci i promjenjive kamatne stope u preostalom razdoblju otplate, pri čemu se primjenjuju prethodno navedene visine fiksnih i promjenjivih kamatnih stopa.				
Rok otplate	**Krediti uz hipoteku**	od 5 do 30 godina			
	Krediti bez hipoteke	od 5 do 15 godina (za adaptaciju do 10 godina)			
	Krediti koji se odobravaju uz fiksnu kamatnu stopu za cijelo razdoblje otplate odobravaju se na maksimalni rok otplate do 10 godina. Moguće ugovaranje počeka otplate kredita u razdoblju do 12 mjeseci (izuzev za kredite koji se realiziraju uz kombinaciju fiksne i promjenjive kamate ili uz otplatu u anuitetima s postupnim povećanjem anuiteta).				
Kamatna stopa	**STANDARDNI STAMBENI KREDITI**				
	KAMATNE STOPE ZA KREDITE UZ HIPOTEKU				
		FIKSNA KAMATNA STOPA ZA KREDITE U KUNAMA I UZ VALUTNU KLAUZULU EUR		**PROMJENJIVA KAMATNA STOPA**	
				KUNE	**EUR**
	Visina kamatne stope i EKS	**od 5 do 7 godina**	od 3,18% do 3,78% godišnje, fiksno (EKS od 3,64% do 4,25%)[1]	od 3,10% do 3,50% godišnje, promjenjivo (EKS od 3,47% do 3,88%)[2]	od 3,12% do 3,52% godišnje, promjenjivo (EKS od 3,50% do 3,90%)[2]
		preko 7 do 10 godina	od 3,78% do 4,38% godišnje, fiksno (EKS od 4,21% do 4,83%)[1]		
	KAMATNE STOPE ZA KREDITE BEZ HIPOTEKE				
		FIKSNA KAMATNA STOPA ZA KREDITE U KUNAMA I UZ VALUTNU KLAUZULU EUR		**PROMJENJIVA KAMATNA STOPA**	
				KUNE	**EUR**
	Visina kamatne stope i EKS	**od 5 do 7 godina**	od 3,58% do 4,03% godišnje, fiksno (EKS od 3,86% do 4,33%)[3]	od 3,50% do 3,95% godišnje, promjenjivo (EKS od 3,85% do 4,46%)[4]	od 3,52% do 3,97% godišnje, promjenjivo (EKS od 3,88% do 4,49 %)[4]
		preko 7 do 10 godina	od 4,18% do 4,63% godišnje, fiksno (EKS od 4,49% do 4,96%)[3]		

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

Tablica 13. Prikaz instrumenata osiguranja za stambene kredite

Instrumenti osiguranja	**Obvezni instrumenti osiguranja za sve kredite** Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnica izdana od svih sudionika u kreditu i potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika **Ostali instrumenti osiguranja:** **A) Za stambene potrošačke kredite uz zasnivanje založnog prava - standardni:** • založno pravo na nekretnini prihvatljivoj za Banku *i* • polica osiguranja imovine od osnovnih opasnosti za nekretninu danu u zalog *i* • polica osiguranja od nezgode korisnika kredita za pokriće 100% iznosa kredita *i/ili* polica osiguranja života (postojeća) koja ima pokriveno osiguranje nezgode u visini 100% iznosa kredita *ili* polica životnog osiguranja korisnika kredita otkupne vrijednosti u visini 2,5% ili 5% od iznosa kredita *ili* jamac. **B) Za stambene potrošačke kredite uz zasnivanje založnog prava – uz osiguranje korisnika kredita (CPI):** • založno pravo na nekretnini prihvatljivoj za Banku *i* • polica osiguranja imovine od osnovnih opasnosti za nekretninu danu u zalog *i* • polica osiguranja korisnika stambenog potrošačkog kredita (CPI) Iznos kredita (uz valutnu klauzulu EUR i u kunama) može biti do 100% procijenjene vrijednosti nekretnine koja se daje u zalog, s time da za kredite uz valutnu klauzulu EUR isto ovisi i o iznosu kredita te kreditnom riziku klijenta. **C) Za stambene kredite bez zasnivanja založnog prava:** • polica osiguranja od nezgode u visini 100% iznosa kredita *i* • polica životnog osiguranja s otkupnom vrijednošću u visini 2,5% ili 5% od iznosa kredita ili 1 jamac *ili* • polica osiguranja korisnika stambenog potrošačkog kredita (CPI). Banka ne prihvaća instrumente osiguranja koji se nalaze ili su izdani izvan Republike Hrvatske.

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

Kredit se može otplaćivati u jednakim mjesečnim anuitetima, mjesečnim ratama ili anuitetima uz poseban plan otplate, bez naknade za obradu kredita, prijevremenu ili djelomičnu prijevremenu otplatu kredita. Za mlade do 45 godina bez troška procjene.

3.4.2.2. Stambeni krediti uz državnu subvenciju

U posljednje vrijeme su „najpopularniji“ krediti uz subvenciju države.

Posebna ponuda stambenih kredita uz državnu subvenciju namijenjenih za kupnju stana/kuće ili gradnju kuće, prema Zakonu o subvencioniranju stambenih kredita i njegovim izmjenama (NN 65/17, 61/18 i 66/19).

- U prvih pet godina otplate država subvencionira od 30 % do 51 % mjesečnog obroka ili anuiteta, a postotak subvencije ovisi o indeksu razvijenosti mjesta na kojem se nekretnina kupuje odnosno gradi.
- Ako podnositelj zahtjeva ili član njegova kućanstva imaju djecu koja u trenutku zaključenja ugovora o subvencioniranju stambenoga kredita nisu starija od 18 godina, dodatno se subvencionira kredit za jednu godinu po svakom djetetu.

- Razdoblje subvencioniranja kredita moguće je produljiti za dvije godine za svako živo rođeno, odnosno usvojeno dijete u razdoblju subvencioniranja kredita.
- Ako podnositelj zahtjeva ili član njegova domaćinstva imaju utvrđeni invaliditet veći od 50 % tjelesnog oštećenja ili se isto utvrdi u tijeku subvencioniranja kredita, razdoblje subvencioniranja kredita dodatno se produljuje za dvije godine.

Tablica 14. Opće informacije o stambenim kreditima uz državnu subvenciju

Namjena kredita	Krediti se odobravaju radi rješavanja stambenog pitanja sukladno Zakonu i to za: a) kupnju izgrađenog stana ili kuće upisane u zemljišne knjige ili knjigu položenih ugovora koji imaju akt za uporabu, b) izgradnju/dogradnju/nadogradnja/dovršenje/rekonstrukciju kuće uz uvjet ishođene građevinske dozvole.	
Iznos kredita	75.000 – 2.300.000 HRK 10.000 - 350.000 EUR Sukladno Zakonu, subvencionirani iznos kredita ne može prelaziti 100.000 EUR u kunskoj protuvrijednosti (odnosno 1.500 EUR/m² u kunskoj protuvrijednosti).	
	Iznos kredita za stambenu namjenu može se uvećati za do 10% (odnosno max. 7.000 EUR) u svrhu povrata troškova za realizaciju kredita ukoliko iznos kredita prelazi iznos od 100.000 EUR u kunskoj protuvrijednosti. Iznos kredita do 100.000 EUR u kunskoj protuvrijednosti se subvencionira i taj dio kredita je isključivo za stambenu namjenu (nije moguće uvećati za druge troškove). U iznos kredita za subvenciju može se uključiti i povrat plaćene kapare. Ukupni iznos kredita ne smije prelaziti maksimalno dopušteni iznos kredita. Iznos kredita ovisi o visini procijenjene vrijednosti nekretnine.	
Rok otplate	od 15 do 30 godina	
	Nije moguće ugovaranje počeka otplate kredita.	
Kamatna stopa	**ODABIR VALUTE KREDITA OVISI ISKLJUČIVO O IZBORU KLIJENTA.**	
	FIKSNA KAMATNA STOPA U RAZDOBLJU SUBVENCIJE[1] (PRVIH 60 MJESECI OTPLATE OVISNO O ZAKONU)	
	Visina kamatne stope i EKS	**2,15% godišnje, fiksno (EKS 2,28%)[2]**
	FIKSNA KAMATNA STOPA U NAREDNE DVIJE GODINE NAKON ISTEKA RAZDOBLJA SUBVENCIJE	
	Visina kamatne stope i EKS	**2,15% godišnje, fiksno**
	PROMJENJIVA KAMATNA STOPA ZA PREOSTALO RAZDOBLJE	
	Visina kamatne stope i EKS	**2,15%[3] godišnje, promjenjivo**
	[1]Razdoblje subvencije obuhvaća period od prvih 5 godina otplate kredite. Visina subvencije iznosi od 30% do 51% mjesečnog obroka (rate) ili anuiteta, a ovisno o skupini u kojoj se nalazi grad ili općina prema indeksu razvijenosti na dan objave javnog poziva APN-a. Navedeno razdoblje može se produžiti u slučajevima definiranim Zakonom: • u slučaju invaliditeta člana kućanstva (razdoblje se produžuje za 2 godine) • u slučaju postojanja maloljetnog djeteta u kućanstvu (razdoblje se produžuje za 1 godine za svako maloljetno dijete) • u slučaju rođenja/posvojenja djeteta u prvih 5 godina (razdoblje se produžuje za 2 godine za svako novorođeno ili posvojeno dijete) [2]EKS je izračunat na maksimalni mogući iznos kredita za subvenciju sukladno Zakonu, bez naknade, za prvih 5 godina odnosno razdoblje subvencije kredita, uz prosječnu premiju police osiguranja nekretnine u visini 53 EUR/438 HRK godišnje. Visina EKS-a ovisi o premiji police osiguranija nekretnine. U izračun EKS-a nije uključen trošak procjene nekretnine jer isti snosi Banka. **EKS ne može biti veći od 2,48% dok će točan izračun EKS svaki pojedini klijent će dobiti kod realizacije kredita.** [3]Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj fiksnog i promjenjivog dijela. Promjenjivi dio kamatne stope čini parametar promjenjivosti 6M NRS1 HRK ili 6M NRS1 EUR ovisno o valuti kredita. 6M NRS1 HRK važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,23%. 6M NRS1 EUR važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,19%. Prikazana promjenjiva kamatna stopa vrijedi do 31.12.2020.	
Metoda obračuna kamatne stope	**Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna**	

Instrumenti osiguranja	**Instrumenti osiguranja** • Izjava o zapljeni po pristanku dužnika potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika za sve sudionike (korisnik kredita i eventualni sudužnik) i • Zadužnica potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika za sve sudionike (korisnik kredita i eventualni sudužnik) i • založno pravo na nekretnini prihvatljivoj za Banku i • polica osiguranja imovine od osnovnih opasnosti za nekretninu danu u zalog. Iznos kredita (uz valutnu klauzulu EUR i u kunama) može biti do 100% procijenjene vrijednosti nekretnine koja se daje u zalog, s time da za kredite uz valutnu klauzulu EUR isto ovisi i o iznosu kredita te kreditnom riziku klijenta. Banka ne prihvaća instrumente osiguranja koji se nalaze ili su izdani izvan Republike Hrvatske.
Procjena vrijednosti nekretnine	Procjena vrijednosti nekretnine je obvezna te se provodi u skladu s propisima kojima se uređuje procjena nekretnina. Troškove procjene nekretnine snosi Banka.
Način korištenja kredita	Kredit s namjenom kupnje, isplaćuje se bezgotovinski na račun prodavatelja. Ukoliko se kreditom naknadno vraća plaćena kapara, taj dio kredita se isplaćuje na račun korisnika kredita. Rok korištenja za kredite s namjenom kupnje je 3 mjeseca. Kod namjena izgradnja/dogradnja/nadogradnja/dovršenje/rekonstrukcija kredit je moguće koristiti bezgotovinski ili gotovinski s time da maksimalni iznos gotovinske isplate ne može biti viši od 70% iznosa kredita odobrenog za prethodno navedenu namjenu. Rok korištenja za kredite s namjenom izgradnje je 12 mjeseci dok je isti za namjene dogradnja, nadogradnja, dovršenje i rekonstrukcija 6 mjeseci. Dodatno, APN može definirati krajnji rok korištenja kredita vezano na kredite koji se odobravaju u 2020. godini. Korištenje kredita uz valutnu klauzulu EUR se obavlja po srednjem tečaju HNB na dan isplate.
Dodatne usluge	Korisnik kredita dužan je ugovoriti policu osiguranja imovine. Banka prihvaća policu osiguranja koja ispunjava propisane uvjete izdanu od osiguravajućih društava odobrenih od HANFA-e i navedenih u nastavku: ADRIATIC OSIGURANJE d.d., AGRAM LIFE osiguranje d.d., ALLIANZ HRVATSKA d.d., CROATIA osiguranje d.d., EUROHERC osiguranje d.d., GENERALI OSIGURANJE d.d., GRAWE Hrvatska d.d., HOK - OSIGURANJE d.d., Hrvatsko kreditno osiguranje d.d., MERKUR OSIGURANJE d.d., OTP osiguranje d.d., TRIGLAV OSIGURANJE d.d., UNIQA osiguranje d.d., Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Wüstenrot životno osiguranje d.d. **Informativni izračun troškova premija police osiguranja s osiguravateljima s kojima Banka ima sklopljen ugovor o zastupanju u prodaji osiguranja možete dobiti prilikom prvog informativnog razgovora s osobnim bankarom / menadžerom za odnose s klijentima.**
Otplata kredita	Kredit je moguće otplaćivati u jednakim mjesečnim anuitetima ili mjesečnim obrocima (ratama). Kredit uz valutnu klauzulu EUR se otplaćuje u kunama primjenom srednjeg tečaja HNB na dan uplate.
4. Troškovi kredita	
Naknada za obradu kreditnog zahtjeva	Bez naknade.
Naknada za prijevremenu otplatu kredita	Bez naknade za prijevremenu djelomičnu ili otplatu kredita u cijelosti.
Ostali troškovi	Troškovi javnog bilježnika (ovjera ugovora o kreditu, dodataka ugovoru o kreditu, solemnizacija Sporazuma o zasnivanju založnog prava na nekretninama i pravu na neposrednu ovrhu, Izjave o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnice, ovjera brisovnih očitovanja i ostale kreditne dokumentacije za koju je zakonom propisana ovjera potpisa). Provedba upisa/brisanja založnog prava u korist Banke na založenoj nekretnini i ishođenje izvatka iz zemljišne knjige. Bez troška procjene nekretnine (snosi Banka). U slučaju ugovaranja trajnog naloga naknada sukladno Tarifi Banke.

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

U ponudi stambenih kredita postoje još ENERGO krediti za kupnju, izgradnju, adaptaciju nekretnina s energetskim razredom od B prema gore.

Stambeni krediti za nerezidente s područja EU-a koji služe za kupnju nekretnina koje imaju dobar tržišni položaj (Grad Zagreb, turistička mjesta, obala) za koje je potrebno imati 30 % vlastitoga učešća. Također, osoba koja je Korisnik kredita ne može biti mlađa od 30 godina.

I posljednji, koji su uvedeni kao posljedica ovogodišnjih potresa u Zagrebu, su stambeni krediti za sanaciju šteta potresa. Kredit za sanaciju šteta na stambenoj nekretnini od potresa na području Grada Zagreba, Zagrebačke županije i Krapinsko-zagorske županije.

Služe za adaptaciju (sanaciju štete), izgradnju, dogradnju, nadogradnju, rekonstrukciju stambene nekretnine. Iznos kredita je u kunama.

3.4.2.3. Hipotekarni krediti

Hipotekarni krediti su krediti kojima klijenti dolaze do gotovine uz zasnivanje zaloga na hipoteci što automatski znači da je kamatna stopa manja od kamatne stope kod nenamjenskih gotovinskih kredita. Postoje dva modela. Jedan je klasični hipotekarni kredit, a drugi je hipotekarni kredit za objedinjavanje obveza. (PBZ, 2020h)

1. Hipotekarni krediti

Korisnici kredita su sve fizičke osobe, rezidenti, koji ispunjavaju uvjete kreditiranja i ovo je isključivo nenamjenski kredit.

Iznos kredita, kamatna stopa, rok otplate i instrumenti osiguranja prikazani su u tablici 15.

Tablica 15. Opće informacije o hipotekarnim kreditima

Iznos kredita	150.000– 1.125.000 HRK 20.000 do 150.000 EUR Maksimalni iznos kredita ne može biti veći od 70% procijenjene vrijednosti nekretnine. Iznos kredita ovisi o visini procijenjene vrijednosti nekretnine, kao i o ukupnoj izloženosti prema Banci.	
Rok otplate	Od 5 do 20 godina.	
Kamatna stopa	Visina kamatne stope i EKS	**KREDITI U KUNAMA I UZ VALUTNU KLAUZULU U EUR** **PROMJENJIVA KAMATNA STOPA** od 4,52% do 4,62% godišnje, promjenjivo (EKS 4,91% do 5,01%)[1]
	ODABIR VALUTE KREDITA OVISI ISKLJUČIVO O IZBORU KLIJENTA Visina kamatne stope ovisi o kreditnom riziku klijenta. Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj fiksnog i promjenjivog dijela. Promjenjivi dio kamatne stope čini parametar promjenjivosti 6M NRS1 za HRK ili 6M NRS1 za EUR ovisno o valuti kredita. 6M NRS1 za HRK važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,23%. 6M NRS1 za EUR važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,19%. Prikazana promjenjiva kamatna stopa vrijedi do 31.12.2020. **Točan izračun EKS klijent će dobiti u obrascu prethodnih informacija, koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora.** [1]EKS je izračunat na iznos kredita 500.000,00 HRK/60.000,00 EUR i rok otplate 20 godina uz trošak procjene nekretnine, premije police osiguranja imovine, premije police osiguranja od nezgode prema iznosima navedenim u reprezentativnom primjeru. U izračun EKS uključena je interkalarna kamata za mjesec dana.	
Metoda obračuna kamatne stope	**Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna**	
Instrumenti osiguranja	**Obvezni instrumenti osiguranja za sve kredite** Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnica izdana od svih sudionika u kreditu i potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika *i* Založno pravo na nekretnini prihvatljivoj za Banku *i* Polica osiguranja imovine od osnovnih opasnosti za nekretninu danu u zalog Polica osiguranja od nezgode korisnika kredita za pokriće 100% iznosa kredita i/ili polica osiguranja života korisnika kredita s pokrićem za osiguranje u slučaju smrti uslijed nezgode u visini 100% iznosa kredita. Banka ne prihvaća instrumente osiguranja koji se nalaze ili su izdani izvan Republike Hrvatske.	
Procjena vrijednosti nekretnine	Obvezna. Procjena vrijednosti nekretnine provodi se u skladu s propisima kojima se uređuje procjena nekretnina. Troškove procjene nekretnine snosi korisnik kredita.	
Način korištenja kredita	Kredit se koristi isplatom na transakcijski račun korisnika kredita otvoren u Banci ili nekoj drugoj banci. Kredit se isplaćuje nakon solemnizacije ugovora o kreditu i nakon što su uručeni svi instrumenti osiguranja vraćanja kredita. Korištenje kredita se obavlja po srednjem tečaju HNB na dan isplate.	

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

2. Hipotekarni krediti za objedinjavanje obveza

Spomenuta linija kredita služi za objedinjavanje obveza koje Korisnik kredita ima u svim bankama, uključujući i prekoračenje uz uvjet da 50 % iznosa kredita ima za namjenu otplatu postojećega stambenog kredita. Također, kredit je isključivo u kunama.(PBZ, 2020i)

U tablici 16. prikazane su opće informacije o kreditu.

Tablica 16. Opće informacije o hipotekarnim kreditima za objedinjavanje obveza

<table>
<tr><td>Namjena kredita</td><td colspan="4">Kredit za otplatu postojećih kredita (uključujući dopušteno prekoračenje) u Banci ili u drugim bankama, uz uvjet da se minimalno 50% hipotekarnog kredita koristi za otplatu postojećeg(-ih) kredita stambene namjene.</td></tr>
<tr><td>Iznos kredita</td><td colspan="4">150.000- 1.125.000 HRK.
Iznos kredita za otplatu postojećih kredita može se povećati za do 10% gotovinske isplate kredita.
Ukupni iznos kredita ne smije prelaziti maksimalno dopušteni iznos kredita.
Iznos kredita ovisi o visini procijenjene vrijednosti nekretnine, kao i o ukupnoj izloženosti prema Banci.</td></tr>
<tr><td>Rok otplate</td><td colspan="4">Preko 5 do 25 godina (minimalni rok otplate 61 mjesec).</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Kamatna stopa</td><td colspan="4">ISKLJUČIVO UZ KOMBINACIJU: FIKSNA (u razdoblju od 60 mjeseci) + PROMJENJIVA (u preostalom razdoblju)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Visina kamatne stope i EKS</td><td></td><td>FIKSNA KAMATNA STOPA</td><td>PROMJENJIVA KAMATNA STOPA</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Udio stambene namjene u iznosu kredita – preko 70% do 100%</td><td>od 4,29% do 4,39% godišnje, fiksno</td><td>od 4,26% do 4,36% godišnje, promjenjivo</td></tr>
<tr><td colspan="2">(EKS od 4,65% do 4,76)[1]</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Udio stambene namjene u iznosu kredita – preko 50% do 70%</td><td>od 4,49% do 4,59% godišnje, fiksno</td><td>od 4,46% do 4,56% godišnje, promjenjivo</td></tr>
<tr><td colspan="2">(EKS od 4,86% do 4,96%)[1]</td></tr>
<tr><td colspan="4">Visina kamatne stope ovisi o kreditnom riziku klijenta.
Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj fiksnog i promjenjivog dijela.
Promjenjivi dio kamatne stope čini parametar promjenjivosti 6M NRS1 za HRK. 6M NRS1 za HRK važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,23%. Prikazana promjenjiva kamatna stopa vrijedi do 31.12.2020.
Točan izračun EKS klijent će dobiti u obrascu prethodnih informacija koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora.
[1]EKS je izračunat na iznos kredita 500.000,00 HRK i rok otplate 20 godina, uz fiksnu kamatnu stopu za prvih 60 mjeseci otplate te promjenjivu kamatnu stopu za preostalo razdoblje otplate, uz trošak procjene nekretnine, premije police osiguranja imovine, te premije police osiguranja od nezgode prema iznosima navedenim u reprezentativnom primjeru. U izračun EKS uključena je interkalarna kamata za mjesec dana.</td></tr>
<tr><td>Metoda obračuna kamatne stope</td><td colspan="4">Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna</td></tr>
<tr><td>Instrumenti osiguranja</td><td colspan="4">Obvezni instrumenti osiguranja za sve kredite
Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnica izdana od svih sudionika u kreditu i potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika i
Založno pravo na nekretnini prihvatljivoj za Banku i
Polica osiguranja imovine od osnovnih opasnosti za nekretninu danu u zalog i
• Polica osiguranja od nezgode korisnika kredita za pokriće 100% iznosa kredita i/ili polica osiguranja života korisnika kredita s pokrićem za osiguranje u slučaju smrti uslijed nezgode u visini 100% iznosa kredita ili polica životnog osiguranja korisnika kredita otkupne vrijednosti u visini 2,5% ili 5% od iznosa kredita ili 1 jamac.
Banka ne prihvaća instrumente osiguranja koji se nalaze ili su izdani izvan Republike Hrvatske.</td></tr>
<tr><td>Procjena vrijednosti nekretnine</td><td colspan="4">Obvezna. Procjena vrijednosti nekretnine provodi se u skladu s propisima kojima se uređuje procjena nekretnina.
Troškove procjene nekretnine snosi korisnik kredita.</td></tr>
<tr><td>Način korištenja kredita</td><td colspan="4">Kredit se koristi za zatvaranje postojećih kredita (uključujući i dopušteno prekoračenje) korisnika kredita: isplatom na račun partije kredita odnosno na tekući račun korisnika kredita otvoren u Banci ili u drugoj banci.
Kredit se isplaćuje nakon solemnizacije ugovora o kreditu, nakon što su uručeni svi instrumenti osiguranja vraćanja kredita, te dostavljena dokumentacija za korištenje kredita.</td></tr>
</table>

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

3.4.3. Krediti za obrazovanje

Krediti za obrazovanje služe za plaćanje troškova školovanja, a postoje dvije linije kredita Educa i Erasmus plus studentski kredit. (PBZ, 2020j)

3.4.3.1. Educa krediti

Korisnici kredita su redovni ili izvanredni studenti dodiplomskoga, diplomskoga, poslijediplomskoga ili specijalističkoga studija u zemlji i inozemstvu. Korisnik kredita - student koji nije zaposlen, mora imati kreditno sposobnog solidarnog dužnika. Ukoliko se plaća školarina privatnoga srednjoškolskog obrazovanja, korisnici moraju biti roditelji ili staratelji učenika za kojega se plaća školarina.

Kredit je moguće otplaćivati u jednakim mjesečnim anuitetima ili mjesečnim ratama ili u anuitetima s postupnim povećanjem anuiteta. Ukoliko se kredit ugovara s korištenjem u godišnjim tranšama kredit se nalazi u korištenju. Za vrijeme korištenja, na iskorišteni iznos kredita naplaćuje se kamata u visini redovne kamatne stope. (PBZ, 2020k)

Ukoliko korisnik kredita ne plati kamatu u roku od osam dana ista će se naplatiti iz neiskorištenoga dijela kredita. Tablica 17. prikazuje opće uvjete.

Tablica 17. Opće informacije Educa krediti

Namjena kredita	Plaćanje školarine ili troškova studiranja.		
Iznos kredita	Kredit se odobrava u iznosu od: 3.500 do 300.000 HRK 500 do 40.000 EUR Iznos kredita ovisi i o ukupnoj izloženosti prema Banci.		
Rok otplate	Od 1 do 10 godina. Moguće je ugovaranje počeka do 12 mjeseci koji je uključen u rok otplate.		
Kamatna stopa	**PROMJENJIVA KAMATNA STOPA**		
	Visina kamatne stope i EKS	**KREDITI U KUNAMA**	**KREDITI UZ VALUTNU KLAUZULU EUR**
		4,26% godišnje, promjenjivo (EKS od 4,34%)	3,51% godišnje, promjenjivo (EKS od 3,57%)
	Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj fiksnog i promjenjivog dijela. Promjenjivi dio kamatne stope čini parametar promjenjivosti 6M NRS1 za HRK ili 6M NRS1 za EUR ovisno o valuti kredita. 6M NRS1 za HRK važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,23%. 6M NRS1 za EUR važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,19%. Prikazana promjenjiva kamatna stopa vrijedi do 31.12.2020. **Točan izračun EKS klijent će dobiti u obrascu prethodnih informacija koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora.** EKS je izračunat na iznos kredita od 75.000 HRK/10.000,00 EUR i rok otplate 10 godina. U izračun EKS uključena je interkalarna kamata za mjesec dana.		
Metoda obračuna kamatne stope	**Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna**		
Instrumenti osiguranja	**Obvezni instrumenti osiguranja** Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i Zadužnica izdana od svih sudionika u kreditu i potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika **Dodatni instrumenti osiguranja za kredite iznad 120.000 HRK/15.000 EUR:** Jedan kreditno sposoban solidarni jamac ili zalog na polici životnog osiguranja korisnika kredita ili solidarnog dužnika s otkupnom vrijednosti u visini 5% od iznosa kredita, uz vinkulaciju police osiguranja u korist Banke. *Ukoliko korisnik kredita nije zaposlen, mora imati kreditno sposobnog solidarnog dužnika s redovnim mjesečnim primanjima.*		
Način korištenja kredita	Ovisno o namjeni kredita kredit se, kod namjene plaćanje školarine, koristi bezgotovinskom uplatom na račun obrazovne institucije, jednokratno ili u godišnjim tranšama, Troškovi studiranja – isplatom u mjesečnim/kvartalnim tranšama na transakcijski račun korisnika kredita otvoren u Banci ili u drugoj banci.		

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

3.4.3.2. Erasmus plus krediti

Europski investicijski fond (EIF) i Banka potpisali su prvi Ugovor o garanciji u sklopu ERASMUS+ programa u Republici Hrvatskoj namijenjen kreditiranju mobilnih studenata diplomskih studija (*Master`s Degree*). Ovo financiranje koristi potporu Europske unije i jamstvenoga programa utemeljenoga Uredbom (EU) br. 1288/2013 Europskoga parlamenta i Vijeća kojom je osnovan "Erasmus+: program Unije za obrazovanje, osposobljavanje, mlade i sport".

Ovaj program namijenjen je svim studentima koji studiraju na inozemnim fakultetima uključenima u program Erasmus +.

Korisnici kredita su studenti diplomskih studija (*Master`s Degree*) na visokoobrazovnim ustanovama uključenim u Erasmus+ Program, s time da se studij održava u državi različitoj od države prebivališta odnosno one u kojoj su stečeni uvjeti/kvalifikacije za upis na diplomski (*Master`s Degree*) studij.

Kredit je moguće otplaćivati u jednakim mjesečnim anuitetima ili mjesečnim ratama.

Za vrijeme otplate kredita moguće je ugovaranje moratorija ("*repayment holiday*") u trajanju od 12 mjeseci, s mogućnošću odgode plaćanja kamate (kamata se u odgodi plaćanja obračunava i otplaćuje u preostalom roku otplate kredita). (PBZ, 2020l)

U tablici 18. prikazani su opći uvjeti.

Tablica 18. Opće informacije Erasmus plus krediti

<table>
<tr><td>Namjena kredita</td><td>Plaćanje školarine diplomskih studija u inozemstvu, na obrazovnim ustanovama uključenim u Erasmus+ Program ili troškova studiranja.</td></tr>
<tr><td>Iznos kredita</td><td>Za jednogodišnji studij:
• 3.500 HRK do 88.000 HRK
• 500 EUR do 12.000 EUR u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju tečajne liste HNB-a važećoj na dan korištenja kredita.
Za višegodišnji studij:
• 3.500 HRK do 133.000 HRK
• 500 EUR do 18.000 EUR u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju tečajne liste HNB-a važećoj na dan korištenja kredita.
Iznos kredita ovisi i o ukupnoj izloženosti prema Banci.</td></tr>
<tr><td>Rok otplate</td><td>Od 6 do 8 godina.
Moguće je ugovaranje počeka do 12 mjeseci koji je uključen u rok otplate.</td></tr>
<tr><td>Kamatna stopa</td><td><table><tr><td>Visina kamatne stope i EKS</td><td>KREDITI U KUNAMA
3,66% godišnje, promjenjivo
(EKS od 3,72%)[1]</td><td>KREDITI UZ VALUTNU KLAUZULU EUR
2,91% godišnje, promjenjivo
(EKS od 2,95%)[1]</td></tr></table>ODABIR VALUTE KREDITA OVISI ISKLJUČIVO O IZBORU KORISNIKA KREDITA.
Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj fiksnog i promjenjivog dijela.
Promjenjivi dio kamatne stope čini parametar promjenjivosti 6M NRS1 za HRK ili 6M NRS1 za EUR ovisno o valuti kredita. 6M NRS1 za HRK važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,23%. 6M NRS1 za EUR važeći na dan 30.06.2020. godine iznosi 0,19%. Prikazana promjenjiva kamatna stopa vrijedi do 31.12.2020.
Točan izračun EKS Korisnik kredita će dobiti u Europskom standardiziranom informativnom (ESIS) obrascu, koji će mu se uručiti prije sklapanja ugovora o kreditu.
[1]EKS je izračunat na iznos kredita 75.000,00 HRK/10.000,00 EUR i rok otplate 8 godina. U izračun EKS uključena je interkalarna kamata za mjesec dana.</td></tr>
<tr><td>Metoda obračuna kamatne stope</td><td>Dekurzivno proporcionalna metoda obračuna</td></tr>
<tr><td>Instrumenti osiguranja</td><td>Obvezni instrumenti osiguranja
Zadužnica izdana od korisnika kredita i potvrđena (solemnizirana) kod javnog bilježnika.</td></tr>
<tr><td>Način korištenja kredita</td><td>Krediti za plaćanje školarine: koriste se jednokratno ili u godišnjim tranšama isplatom na transakcijski račun korisnika kredita otvoren u Banci. Korisnik kredita doznakom istovremeno dostavlja sredstva obrazovnoj ustanovi, jednokratno ili u godišnjim tranšama. Iznos godišnje tranše ne može biti veći od iznosa godišnje školarine.
Krediti s namjenom plaćanja troškova studiranja koriste se u mjesečnim tranšama, na tekući račun korisnika kredita u Banci ili drugoj banci. Iznos mjesečne tranše može biti maksimalno do 700,00 EUR u kunskoj protuvrijednosti odnosno do 5.000,00 HRK. Minimalni iznos tranše je 50,00 EUR u kunskoj protuvrijednosti odnosno 350,00 HRK.
Korištenje kredita se obavlja po srednjem tečaju HNB na dan isplate.
Kredit se nalazi u korištenju do prijenosa kredita u poček otplate, odnosno otplatu.
Napomena: Ukoliko se kredit ugovara s otplatom u tranšama kredit se nalazi u korištenju.
Za vrijeme korištenja korisnik kredita ima mogućnost odabrati odgodu plaćanja kamate (kamata se u odgodi plaćanja obračunava i otplaćuje tijekom otplate kredita).</td></tr>
</table>

Izvor: preuzeto s www.pbz.hr (pristupljeno 15. 10. 2020.)

4. PROCES KREDITIRANJA GRAĐANA

U ovome poglavlju prikazan je proces kreditiranja građana, od informativnoga razgovora s klijentom do otplate kredita. U Banci postoje dva programa kroz koje se radi obrada kredita. Nenamjenski krediti su nedavno prebačeni u noviju aplikaciju koja je jednostavna za korištenje. U svakome koraku postoji popis dokumenata koji su potrebni kako bi mogli prijeći na sljedeći korak, izračun kreditne sposobnosti obavlja aplikacija ukoliko klijent ostvaruje redovna mjesečna primanja u Banci što također uvelike olakšava i komunikaciju s klijentom i cijeli proces. Do sada se predaja zahtjeva za kredit vršila isključivo u poslovnici, a novost je uvođenje mogućnosti predaje zahtjeva za kredit putem usluge Internet bankarstva u kombinaciji s telefonskim pozivima koji se u tu svrhu snimaju.

Premda je riječ o velikoj banci, značajan dio kredita zaposlenici procesno obrađuju kroz zastarjeli program, odnosno rudimentarni programski paket, a to se reflektira na efektivnost i efikasnost kreditnoga procesa.

Cijeli proces odobrenja kredita ne ovisi samo o jednoj osobi. Osobni bankar je osoba koja je u komunikaciji s klijentom, dok su kreditni analitičari oni u pozadini koji donose odluku o odobrenju kredita. Ovisno o vrsti kredita koji se realizira, cijeli proces može trajati i do mjesec dana.

U svrhu realizacije postoje različite uloge osoba u kreditu koje je bitno definirati jer klijenti vrlo često ne razumiju zbog čega se cijeli proces ne odvija optimalno.

Korisnik kredita je fizička osoba koja podnosi zahtjev za kredit i s kojom Banka sklapa ugovor o kreditu.

Solidarni dužnik je fizička osoba koja zajedno s korisnikom kredita solidarno odgovara Banci za sve obveze korisnika kredita pod istim uvjetima i na isti način kao i korisnik kredita.

U smislu potrebe za procjenom kreditne sposobnosti, solidarni dužnik može biti u svojstvu:

- financijskog solidarnog dužnika koji se uzima u obzir kod izračuna kreditne sposobnosti
- nefinancijskog solidarnog dužnika koji se ne uzima u obzir kod izračuna kreditne sposobnosti.

Solidarni jamac je fizička osoba koja solidarno jamči za obveze korisnika kredita po ugovoru o kreditu.

Založni dužnik je fizička ili pravna osoba, vlasnik nekretnine/pokretnine/prava koje se daje u zalog.

Fiducijarni dužnik je fizička osoba koja u svrhu osiguranja otplate kredita prenosi na Banku pravo vlasništva nad nekretninama/pokretninama/pravima.

Sudionik u kreditu je fizička osoba koja u ugovoru o kreditu sudjeluje samo u svrhu upoznavanja s uvjetima kredita (namjena, založno pravo na nekretnini i dr.) zbog toga što se odlučuje o nekom njezinu pravu ili zbog toga što za to ima pravni interes.

4.1. Analiza klijenta

Proces kreditiranja započinje dolaskom klijenta u poslovnicu na sastanak s osobnim bankarom. Potrebno je prvo utvrditi klijentove želje i potrebe te ih potom uskladiti s uvjetima Banke o kreditiranju. Također je potrebno utvrditi ima li klijent osnovne uvjete za ostvarenje uloge korisnika kredita.

Korisnik kredita je poslovno sposobna fizička osoba, rezident, koja zadovoljava uvjete jedinstvene kreditne sposobnosti (JKS) i ostale uvjete propisane u kreditnom poslovanju Banke. Kreditiranje fizičkih osoba (nerezidenata) moguće je u redovnom procesu odobravanja jedino ukoliko su zadovoljeni uvjeti odobravanja kredita definirani posebnom odlukom.

Ovisno o tipu zaposlenja:

- fizička osoba zaposlena kod pravnih osoba (rezidenata ili nerezidenata), obrta, osoba koja ostvaruje dohodak od samostalnih djelatnosti ili osoba slobodnih zanimanja
- umirovljenik
- vlasnik obrta, slobodnog zanimanja ili samostalnih djelatnosti
- student.

Osoba koja ima ugovor o radu na određeno vrijeme kod istoga poslodavca u kontinuitetu minimalno posljednjih 12 mjeseci uz ispunjavanje uvjeta da je osoba klijent Banke s redovnim primanjima na račun u Banci.

Korisnik kredita ne može biti stariji:

- od 67 godina na dan dospijeća kredita za kredite koji podliježu Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju, izuzev ukoliko se po kreditu kao instrument osiguranja ugovara polica životnoga osiguranja s otkupnom vrijednosti sukladno odlukama za pojedini proizvod te u tom slučaju korisnik kredita, financijski solidarni dužnik i solidarni jamac ne mogu biti stariji od 75 godina na dan dospijeća kredita
- od 75 godina na dan dospijeća kredita za ostale vrste/modele kredita.

Izuzev prethodno navedenoga prilikom odobravanja pozajmica i lombardnih kredita se ne utvrđuje starosna dob korisnika pozajmice/kredita/vlasnika instrumenta osiguranja (depozita/police života/udjela u investicijskom fondu).

Korisnici kredita mlađi od 22 godine mogu realizirati nenamjenski gotovinski kredit ukoliko su zaposleni na neodređeno vrijeme i primili su minimalno 12 redovnih mjesečnih primanja prije podnošenja zahtjeva za kredit.

Ograničenje navedeno u prethodnom stavku ne odnosi se na kredite osigurane nekretninom, kredite za obrazovanje i kredite koji su osigurani 100 % depozitom/otkupnom vrijednosti police života/stambenom štednjom/udjelom u investicijskom fondu.

Sljedeće što je potrebno utvrditi su namjena, iznos i rok kredita te primanja i obveze korisnika.

Nakon prikupljanja navedenih informacija priprema se informativna ponuda za klijenta. U pravilu je ona samo informativnoga karaktera, ne ulazi se u kreditnu ocjenu klijenta, samo se na temelju primanja i obveza provjerava može li klijent dobiti iznos kredita koji želi, kolika bi bila kamatna stopa i mjesečna obveza.

4.2. Odobrenje kredita

Ukoliko se klijent nakon informativnoga razgovora odluči na realizaciju kredita, upućuje ga se u daljnje korake. Oni su opisani u sljedećim odlomcima.

4.2.1. Prikupljanje dokumentacije

Prikupljanje dokumentacije ovisi o namjeni kredita. Postoji osnovna dokumentacija koju klijent mora imati ovisno o zaposlenju i namjeni kredita.

Osnovna dokumentacija uključuje:

- zahtjev za kredit koji ispunjava Korisnik kredita, solidarni dužnik ili solidarni jamac
- potvrda poslodavca za sve navedene osobe u kreditu - ista mora sadržavati, uz podatke o osobi u kreditu, informaciju o radu na određeno/neodređeno vrijeme i broj zaposlenih. Može biti na standardnom obrascu Banke ili obrascu poslodavca.
- prilog za sudionika u kreditu
- izjava založnog dužnika – fizička osoba
- izjava založnoga dužnika – pravna osoba
- izjava o obradi osobnih podataka
  Navedeni dokumenti ne smiju biti stariji od 60 dana od predlaganja kredita.
- kopija osobne iskaznice svih sudionika u kreditu
- popis kreditnih obveza klijenta – obrazac koji ispunjava korisnik kredita/solidarni dužnik/solidarni jamac

Financijska dokumentacija za utvrđivanje kreditne sposobnosti ovisno o tipu zaposlenja:

- zaposlene osobe u RH
  - ukoliko klijent nema redovna mjesečna primanja u Banci potrebno je donijeti zadnje tri platne liste ovjerene pečatom i potpisom
  - ukoliko se u izračun redovnoga mjesečnog primanja uključuje nešto što nije na platnoj listi, primjerice prijevoz, potrebno je za to donijeti posebnu potvrdu poslodavca za sva tri mjeseca

  - ukoliko je osoba na komplikacijama ili porodiljnom dopustu, u obzir se uzimaju zadnje tri platne liste prije početka korištenja istih
  - JOPPD obrazac za posljednjih šest mjeseci potreban je za klijente koji su zaposleni kod poslodavca koji ima manje od pet zaposlenih, za vlasnike d.o.o., obrta ili slobodnih zanimanja
- zaposlene osobe u Republici Hrvatskoj s ugovorom na određeno vrijeme
  - dokaz o zaposlenju najmanje 12 mjeseci u kontinuitetu kod istoga poslodavca:
  - ugovor(i) o radu na određeno ili
  - potvrda/zapis izdan/a od strane HZMO-a
- Obrtnici, osobe koje ostvaruju dohodak od samostalnih djelatnosti i osobe slobodnih zanimanja (koji si ne isplaćuju plaću)
  - ovjerena potvrda o visini dohotka ili dobiti izdana od strane Porezne uprave za prethodnu godinu (na temelju Porezne prijave koja može biti verificirana ili neverificirana od strane PU) ili privremeno Porezno rješenje
  - ovjerena potvrda Porezne uprave kojom se dokazuje da porezni obveznik nema duga većega od 1.000,00 HRK po osnovi javnih davanja koje uključuje poreze i doprinose, ako ti podaci već nisu iskazani na potvrdi o visini dohotka/dobiti Porezne uprave. Potvrda ne smije biti starija od 30 dana od izdavanja potvrde prilikom podnošenja zahtjeva
- iznajmljivači turističkih apartmana/soba
  - rješenje o iznajmljivanju
  - porezno rješenje ako plaćaju porez
  - potvrda turističke zajednice ukoliko je rješenje o iznajmljivanju i porezno rješenje starijega datuma kao dokaz da se i dalje bavi iznajmljivanjem (ako plaćaju samo paušal turističkoj zajednici, a ne i porez)
  - ispis uplata na devizni i/ili kunski žiro račun druge banke u zadnjih 12 mjeseci (ne moraju biti u kontinuitetu svaki mjesec) – isključivo za odobravanje turističkih kredita.
- iznajmljivači poslovnih prostora ili nekretnina koje nisu namijenjene turističkoj djelatnosti
  - ugovor o najmu

- ovjerena potvrda o visini dobiti s Porezne uprave ili ispis uplata na račun (Banke ili neke druge banke u Hrvatskoj) u zadnjih 12 mjeseci (ne moraju biti u kontinuitetu svaki mjesec). Ukoliko su uplate u Banci, ispis je vidljiv u sustavu i nije ga potrebno prilagati.

- zaposleni kod nerezidenta
  - ovjerena potvrda poslodavca i ovjereni prijevod potvrde
  - ispis uplata na devizni račun (Banke ili neke druge banke u RH) u zadnjih 12 mjeseci (moraju biti uplate za svih 12 mjeseci). Ukoliko su uplate u Banci, ispis je vidljiv u sustavu i nije ga potrebno prilagati.
- zaposleni na stranim i domaćim brodovima ili naftnim platformama
  - ovjerena potvrda i ovjereni prijevod potvrde poslodavca/agencije o radnom statusu (za domaće brodove, IP obrazac)
  - ispis uplata na devizni račun (Banke ili neke druge banke u RH) u zadnjih 12 mjeseci (ne moraju biti u kontinuitetu svaki mjesec). Ukoliko su uplate u Banci ispis je vidljiv u sustavu i nije ga potrebno prilagati.
  - kopija pomorske knjižnice (originali na uvid) iz koje su vidljive matrikule (pregled ukrcaja i iskrcaja s broda) kojima se dokazuje da klijent ima najmanje dvije godine radnog iskustva
- umirovljenici koji primaju mirovinu RH
  - zadnji odrezak mirovine (original), za umirovljenike koji primaju mirovinu u Banci preuzeti iz sustava Banke ili
  - potvrda HZMO u kojoj su navedeni podaci o zadnjoj mirovini uz specifikaciju obustava ili
  - obavijest o mirovini koju je izdala banka i koja sadrži podatak o obustavama na mirovinu
- umirovljenici koji primaju stranu mirovinu
  - preslika rješenja o visini mirovine uz ovjereni prijevod preslike rješenja o visini mirovine u kojemu obavezno mora biti sadržan podatak o visini mirovine

- ispis uplata na devizni račun (Banke ili neke druge banke u RH) u zadnja tri mjeseca. Ukoliko su uplate u Banci, ispis je vidljiv u sustavu i nije ga potrebno prilagati.

Dokumentacija za dokazivanje namjene kredita:

- kupnja nekretnine
    - izvadak iz zemljišnih knjiga ne stariji od 30 dana, ostali dokumenti ovisno o godini izgradnje objekta (uvjerenje o kućnom broju, katastarski plan, rješenje o izvedenom stanju, uporabna dozvola)
    - predugovor o kupoprodaji nekretnine prilikom predlaganja kredita, odnosno ovjereni ugovor o kupoprodaji nekretnine prilikom ugovaranja kredita
- kupnja građevnoga zemljišta – osim prethodno navedenoga
    - dokaz da je na građevnom zemljištu, prema urbanističkom planu, dozvoljena gradnja što se dokazuje građevinskom dozvolom/rješenjem o građenju/zemljišnoknjižni izvadak/potvrda ili izvod od katastra/nadležnoga Ureda za urbanizam da se zemljište nalazi unutra građevinske zone
- izgradnja nekretnine
    - troškovnik radova izrađen od osobe ovlaštene za projektiranje, nadzor i građenje ne stariji od 18 mjeseci
    - izvedbeni nacrt
    - pravomoćna građevinska dozvola/rješenje o građenju/potvrda glavnoga projekta
    - računi i/ili ugovori o izvođenju radova i dr. - samo za isplatu bezgotovinskoga dijela kredita

- dogradnja/nadogradnja/dovršenje/rekonstrukcija nekretnine
    - troškovnik radova izrađen od osobe/a ovlaštene/ih za projektiranje, nadzor i građenje ne stariji od 18 mjeseci
    - pravomoćna građevinska dozvola/rješenje o građenju/potvrda glavnoga projekta
    - računi i/ili ugovori o izvođenju radova i dr. - samo za isplatu bezgotovinskoga dijela kredita
- adaptacija/poboljšanje energetske učinkovitosti nekretnine

- troškovnik radova izrađen od osobe/a ovlaštene/ih za projektiranje, nadzor i građenje ne stariji od 18 mjeseci; umjesto troškovnika radova prihvatljiva je i ponuda/ponude izvođača ovlaštenoga za izvođenje potrebnih radova
- računi i/ili ugovori o izvođenju radova i dr. - samo za isplatu bezgotovinskoga dijela kredita

- prijevremena otplata postojećih kredita u drugim bankama i Banci
  - potvrda o stanju duga druge banke (nije potrebno za kredite u Banci)
  - ukoliko se radi o refinanciranju stambenoga kredita, a iz potvrde o stanju duga nije vidljiva namjena kredita, potreban je ugovor o kreditu kojega se prijevremeno otplaćuje
  - ukoliko se novim kreditom otplaćuje postojeći kredit kod kojega je druga osoba korisnik kredita, potrebna je Izjava korisnika kredita koji se otplaćuje da je suglasan da se novim kreditom otplati njegov kredit.

4.2.2. Analiza kreditne sposobnosti

Prilikom analize kreditne sposobnosti osobni bankar mora uzeti u obzir urednost u poslovanju za sve sudionike u kreditu, grupe povezanih osoba radi izračuna izloženosti, mjesečna redovna primanja i obveze te analizu poslodavca.

- grupe povezanih osoba i izloženost - sve osobe u pojedinom kreditu/pozajmici (korisnika kredita, financijskoga solidarnog dužnika i solidarnoga jamca)
  - bračnoga druga korisnika kredita, ako isti nije prethodno navedena osoba u kreditu i kada je u poslovnom odnosu s Bankom (ukoliko isti ima račun u Banci ili bilo kakvu izloženost)
  - potpisnik ugovora o kreditu/izjave temeljem propisa koji uređuju imovinske odnose bračnih drugova

Izloženost klijenta važna je jer određene grupe proizvoda dozvoljavaju određenu izloženost. U izračun se uzima izloženost novoga plasmana te postojećih plasmana za sve povezane osobe u kreditu.

- Urednost u poslovanju
    - provjera statusa na Listi neurednih dužnika Banke
    - provjera OSR (HROK) statusa
    - provjera dospjelih neplaćenih obveza
    - provjera statusa odobrenih reprograma te počeka i moratorija
    - provjera blokade tekućega računa te računa zaštićenih primanja.

HROK sustav odnedavno je ponovo vraćen u upotrebu, od uvoda zaštite osobnih podataka, GDPR-a, nije se koristio. Uvidom u HROK sustav dobije se uvid u sve kreditne obveze klijenta te njihove ocjene koje nam govore o urednosti klijenta te prihvaćanja istih u uloge u kredit.

Oznaka VR (visoki rizik) na barem jednom kreditu, za korisnika kredita, financijskoga solidarnog dužnika i solidarnoga jamca neće biti omogućeno sudjelovanje na novome kreditu.

Oznaka UP (upozorenje) na barem jednom kreditu, za korisnika kredita, financijskoga solidarnog dužnika i solidarnoga jamca osobni bankar može predložiti takav kredit bez odstupanja.

Oznaka NR (nizak rizik) znači da je omogućeno sudjelovanje po svim kreditima ukoliko su i ostali uvjeti ispunjeni.

- Analiza poslodavca – analizira se poslovanje poslodavca u trenutku predlaganja kredita. Poslodavac nije prihvatljiv ukoliko je:
    - poslovni račun poslodavca u blokadi
    - poslovni račun poslodavca bio u kontinuiranoj blokadi više od 30 dana u posljednjih 12 mjeseci
    - poslodavac u predstečaju ili stečaju
    - poslodavac posluje kraće od 12 mjeseci.

- Izračun kreditne sposobnosti

Kreditna sposobnost predstavlja maksimalno mjesečno opterećenje po kreditu koje se može odobriti. Neovisno o odabranome načinu otplate kredita, kreditna sposobnost određuje visinu prve mjesečne obveze.

Kreditnu sposobnost potrebno je utvrditi za korisnika kredita, financijskoga solidarnog dužnika i solidarnoga jamca prilikom odobravanja svih kredita izuzev kredita za obrazovanje te kredita koji su 100 % osigurani depozitom, policom života, udjelima u fondu.

Za izračun kreditne sposobnosti važno je znati što i kolika je osnovica. Osnovica ili troškovi života su mjesečni iznos koji se odlukom Banke smatra fiksnim troškovima života te predstavlja minimalni iznos potreban klijentu nakon odbitka mjesečnih obveza od redovnih mjesečnih prihoda.

Minimalni troškovi života trebali bi iznositi 2/3 prosječne mjesečne neto plaće (4.300 HRK utvrđeno za 2020. godinu) ili 3/4 redovnoga mjesečnog primanja.

Odlukom Banke fiksni iznos za neosigurane i osigurane kredite prema Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju iznosi 2.800,00 HRK za sva područja izuzev Grada Zagreba i Zagrebačke županije gdje iznose 3.300,00 HRK, odnosno minimalne troškove života.

Prilikom izračuna važno je i maksimalno dozvoljeno opterećenje redovnih mjesečnih prihoda mjesečnim obvezama (engl. *Debt Burden Ratio*). Isti se definira prema segmentu te kreditnom rejtingu klijenta, statusu klijenta, vrsti proizvoda, kamatnoj stopi te roku otplate. Tako se za osigurane kredite isti kreće od 40 do 65 %, dok se za neosigurane kredite kreće od 40 do 50 %.

Redovni mjesečni prihod smatra se prosjek redovnih mjesečnih uplata u posljednja tri mjeseca. Ukoliko postoje oscilacije u mjesečnim prihodima u zadnja tri mjeseca koje su veće od 20 % uzimaju se u izračun prosjeka dva manja i dijele se s dva.

U izračun redovnog mjesečnog primanja ulaze:

- neto plaća
- invalidnine, tjelesna oštećenja
- prijevoz
- bolovanje
- terenski dodatak
- naknada za odvojeni život
- korištenje automobila u službene svrhe.

Za umirovljenike to je:

- mirovina

- zaštitni dodatak
- naknada za TO
- naknada plaće
- dodatak za njegu.

Za zaposlene kod nerezidenata uzima se prosjek zadnje tri uplate plaće na devizni račun s tim da je uvjet da ima kontinuitet od 12 mjesečnih uplata na devizni račun.

Prihodi obrtnika i osoba koje zarađuju od samostalnih i slobodnih zanimanja ukoliko si ne isplaćuju plaću:

redovni mjesečni prihod = iznos dohotka od samostalnog rada umanjen za ukupan

iznos godišnje obveze poreza i prireza podijeljeno s 12

ili

redovni mjesečni prihod = iznos dobiti umanjen za ukupan iznos iskazanih godišnjih obveza poreza i prireza u proteklih 12 mjeseci / 12

Za osobe koje ostvaruju prihod na temelju individualnoga iznajmljivanja turističkih apartmana/soba, redovni mjesečni prihod se računa kao:

mjesečni prihod = broj kreveta (apartman po broju osoba) * prosječna cijena usluge* prosječan broj noćenja / 12.

Broj kreveta utvrđuje se temeljem:

- rješenja izdanoga od Ureda državne uprave u županiji kojim je individualni iznajmljivač upisan u Upisnik o obavljanju ugostiteljskih usluga u domaćinstvu ili u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava ili
- na temelju potvrde Turističke zajednice ako iznajmljivač plaća paušalni godišnji porez ili
- poreznog rješenja ako iznajmljivač ne plaća paušalni porez.

Prosječna cijena usluge iznajmljivanja individualnog iznajmljivača je 15,00 EUR po krevetu.

Mjesečne obveze dijele se na osigurane i neosigurane. Osigurane obveze su sve one koje imaju zalog nekretninu, a neosigurane su one koje nemaju.

U obveze ulaze sljedeće stavke prikazane u tablici 19.

Tablica 19. Prikaz mjesečnih obveza

Opis proizvoda
Stambeni kredit (s i bez zaloga nekretnine)
Hipotekarni kredit
Potrošački/nenamjenski gotovinski kredit
Kredit za kupnju vozila
Lombardni kredit
Namjenski kredit (s i bez zaloga nekretnine)
Kreditna kartica (*revolving*)
Prekoračenje po tekućem računu
Kartica s odgodom plaćanja (*charge*)
Obročna otplata
Operativni leasing
Financijski *leasing*
Ostali krediti (s i bez zaloga nekretnine)

Izvor: izrada autora

Na kraju dolazimo do algoritma za izračun kreditne sposobnosti.

1. Algoritam za izračun JKS za osigurane kredite (krediti osigurani hipotekom na nekretnini):

   - računa se neto mjesečni prihod:

   Neto prihod = Redovni mjesečni prihod – max (osnovica, minimalni životni trošak) – ukupne trenutne mjesečne obveze

   Ako je rezultat negativan, neto prihod je nula.

- maksimalno dozvoljeno mjesečno opterećenje obzirom na mjesečne prihode (DBR limit)

DBR Limit = DBR * Redovni mjesečni prihod – Ukupne trenutne mjesečne obveze

Maksimalni dozvoljeni anuitet/rata za osigurane kredite jednak je najmanjem u usporedbi iznosa Neto prihod i DBR Limit.

2. Algoritam za izračun JKS za neosigurane kredite (koji nisu osigurani hipotekom na nekretnini), a podliježu Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju (npr. stambeni bez hipoteke):
   - računa se neto mjesečni prihod prema novim odredbama:

   Neto prihod = Redovni mjesečni prihod – max (Osnovica, Minimalni životni trošak) – Ukupne trenutne mjesečne obveze

   Ako je rezultat negativan, neto prihod je nula.

   - Maksimalno dozvoljeno mjesečno opterećenje obzirom na mjesečne prihode (DBR limit)

   DBR Limit = DBR * Redovni mjesečni prihod – Ukupne trenutne mjesečne obveze

   - Maksimalno neosigurano dozvoljeno mjesečno opterećenje obzirom na mjesečne prihode (DBR limit)

   DBR Limit Unsecured = DBR Unsecured * Redovni mjesečni prihod – Ukupne trenutne mjesečne neosigurane obveze

   Maksimalni dozvoljeni anuitet/rata za neosigurane kredite koji podliježu zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju jednako je najmanjem u usporedbi iznosa Neto prihod, DBR Limit i DBR Limit Unsecured.

3. Algoritam za izračun JKS za neosigurane kredite koji ne podliježu Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju je (npr. nenamjenski krediti i dr.):
   - Računa se neto mjesečni prihod:

   Za kredite s ročnosti do 59 mjeseci:

Neto prihod = Redovni mjesečni prihod – Osnovica – Ukupne trenutne mjesečne obveze

Za kredite s ročnosti 60 ili više mjeseci:

Neto prihod = Redovni mjesečni prihod – max (Osnovica, Minimalni životni troškovi) – Ukupne trenutne mjesečne obveze

Ako je rezultat negativan, Neto prihod je nula.

- Maksimalno dozvoljeno mjesečno opterećenje obzirom na mjesečne prihode (DBR limit)

DBR Limit = DBR * Redovni mjesečni prihod – Ukupne trenutne mjesečne obveze

- Maksimalno dozvoljeno mjesečno neosigurano opterećenje obzirom na mjesečne prihode (DBR Limit Unsecured)

DBR Limit Unsecured = DBR Unsecured * Redovni mjesečni prihod –

– Ukupne trenutne mjesečne neosigurane obveze

Maksimalni dozvoljeni anuitet/rata za neosigurane proizvode koji ne podliježu Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju jednak je najmanjem u usporedbi iznosa Neto prihod, DBR Limit i DBR Limit Unsecured.

Ovi algoritmi uključeni su u programe tako da ih nije potrebno ručno računati, nego to radi program. Prikazani su isključivo da se vidi kompleksnost izračuna kreditne sposobnosti.

4.2.3. Kreditno ocjenjivanje

Kreditno ocjenjivanje jedna je od zanimljivijih stavki u procesu odobrenja kredita. Modeli izračuna kreditnoga rejtinga su poslovna tajna i zapravo je jako malo informacija dostupno o istome i unutar Banke. Tako primjerice osobni bankari ne raspolažu s informacijama zašto je nečija ocjena lošija ili nezadovoljavajuća.

Ovo je područje koje se može značajno unaprijediti kroz pojašnjenja budućim korisnicima na ono što se u kreditnom procesu ocjenjuje, odnosno na što trebaju obratiti pažnju i što mogu unaprijediti kako bi proces za njih završio povoljno, što je i u konačnom interesu banke.

Kreditna ocjena ili kreditni rejting zapravo označava mjeru kreditnoga rizika klijenta. Svaki klijent i plasman imaju svoju ocjenu koja služi kao temelj za donošenje odluke o odobrenju kredita te dalje za praćenje kvalitete portfelja. Određen je svojim PD intervalom. PD (*Probability of Default*) označava vjerojatnost da će klijent stupiti u status neispunjavanja obveza u narednih godinu dana.

One također, prilikom realizacije novoga plasmana, utječu i na izračun kamatne stope.

Podaci koji su relevantni za statističku obradu podataka klijenta su:

- demografski podaci - statusne i ekonomske značajke
- financijski podaci
- bihevioristička obilježja klijenta – ukoliko je klijent već korisnik kredita, prekoračenja, urednost u otplati istih, iskorištenost prekoračenja, stanje depozita i sl.

Kombinacijom aplikativne i bihevioralne kreditne ocjene dobiva se krajnja ocjena koja služi za odobrenje novih plasmana, praćenje postojećih itd. One se također dijele na osigurane i neosigurane obzirom da u aplikativni kreditni rejting ulazi izračun kreditne sposobnosti, a već je utvrđeno da je različit algoritam za izračun odnosno različit je DBR.

Ocjene se kreću od 1 do 10:

- od 1 do 3 vrlo nizak rizik odnosno velika vjerojatnost uredne otplate kredita
- od 4 do 5 nizak rizik
- od 6 do 7 srednji rizik
- 8 visok rizik
- od 9 do 10 vrlo visok rizik

Novi plasmani se odobravaju za sve s kreditnom ocjenom do sedam (7). Plasmani s kreditnom ocjenom osam (8) mogu se predložiti uz odstupanje, kreditni analitičar donosi konačnu odluku o odobrenju, u pravilu se ne odobravaju, s devet (9) i deset (10) se ne predlaže.

Svi plasmani koji se predlože odobravaju se sukladno Odluci o ovlastima za odobravanje plasmana. Ukoliko ovlaštene osobe utvrde da su potrebne dorade vraćaju plasmane osobnom bankaru na dopunu. Uglavnom su dorade zbog nepotpune dokumentacije, krivo izračunate kreditne sposobnosti pa je klijenta potrebno kontaktirati kako bi se ispravile pogreške. Nakon što je dokumentacija potpuna i procijeni se kreditni rizik, donosi se odluka o odobrenju kredita. Odluka može biti i uvjetna ukoliko postoje nekakvi dodatni uvjeti koje je potrebno ispuniti do korištenja kredita.

4.2.4. Instrumenti osiguranja kredita

Po kreditima koji se odobravaju fizičkim osobama, a ovisno o vrsti kreditnoga proizvoda te uvjetima kreditiranja propisanim za pojedini kreditni proizvod, moguće je ugovarati sljedeće instrumente osiguranja:

- založno pravo na nekretninu/nekretninama
- založno pravo na depozitu fizičkih i pravnih osoba (odnosi se i na stambenu štednju)
- založno pravo na vrijednosnim papirima
- založno pravo na udjelima u investicijskim fondovima
- založno pravo na polici životnoga osiguranja
- solidarno jamstvo fizičke ili pravne osobe
- sudužništvo fizičke ili pravne osobe
- zadužnice fizičkih ili pravnih osoba
- mjenice
- izjava o zapljeni po pristanku dužnika za fizičke osobe
- osiguranje potraživanja
- dodatna osiguranja - polica osiguranja od nezgode, osiguranje otplate kredita (CPI), polica osiguranja imovine osnovni rizici.

Instrumenti osiguranja ovise o vrsti kreditnoga proizvoda. Krediti koji su osigurani nekretninom također se osiguravaju policom osiguranja imovine te polica osiguranja nezgode koja osigurava Korisnika kredita. U određenim slučajevima može se raditi i kombinacija police života i police

osiguranja od nezgode. Polica osiguranja otplate kredita najčešće se koristi za stambene kredite bez hipoteke kao obvezan instrument osiguranja i nenamjenske kredite jer smanjuje kamatnu stopu, a uz to kredit je osiguran tako da u slučaju smrti Korisnika kredita, osiguravajuće društvo u cijelosti isplaćuje kredit.

4.2.5. Ugovaranje kredita

Korisnik kredita dužan je sklopiti Ugovor o kreditu najkasnije u roku od 30 dana od dana ugovaranja kredita, u protivnom gubi pravo na kredit.

Ukoliko korisnik kredita ne solemnizira/ovjeri ugovor o kreditu u prethodno navedenom roku, potrebno je ponoviti postupak odobravanja kredita te ukoliko se ocijeni potrebnim tražiti ponovno podatke i izvješća na temelju kojih se utvrđuje bonitet i kreditna sposobnost svih osoba u kreditu te obnoviti postupak prikupljanja i ostale dokumentacije (izvadak iz zemljišnih knjiga, elaborata o procjeni ukoliko je istekao rok valjanosti i sl.).

Korisnik kredita ima pravo u roku od 14 dana odustati od ugovora o kreditu bez navođenja razloga te mu Banka ne naplaćuje naknadu za odustajanje. Rok od 14 dana počinje teći od dana sklapanja ugovora o kreditu.

Za odustajanje od ugovora o kreditu u roku 14 dana korisnik kredita obvezno treba dati pisanu obavijest Banci te vratiti glavnicu i kamatu u roku od 30 dana od dostavljene pisane obavijesti.

4.2.6. Korištenje kredita

Način korištenja kredita, kao i rok, definirani su odlukom o proizvodu. Prije korištenja kredita, kreditni analitičari vrše analizu Ugovora, naplate instrumenata osiguranja, plaćanje svih eventualnih naknada koje postoje i kontrolu ispunjena ostalih uvjeta.

Ukoliko se radi o kreditu koji u zalogu ima hipoteku, vrši se kontrola rješenja suda o upisu založnoga prava na nekretninu te isplata eventualne razlike kupoprodajne cijene.

Rokovi korištenja sukladno vrsti kreditnoga proizvoda:

- stambeni, turistički krediti i krediti za poslovne prostore - do šest mjeseci, izuzev kredita s namjenom izgradnje, kupnja građevinskoga zemljišta s izgradnjom te kupnja nekretnina u izgradnji prema modelu stanogradnje i programu poticane stanogradnje kada je rok korištenja do 12 mjeseci
- hipotekarni krediti - do tri mjeseca
- nenamjenski krediti (uključujući lombardne kredite) do tri mjeseca, izuzev:
- pozajmica koje je moguće koristiti jednokratno ili u više navrata, do maksimalnoga iznosa pozajmice, do roka korištenja navedenoga u ugovoru o pozajmici
- brzih gotovinskih kredita i pozajmica putem PBZ 365 Internet bankarstva koji se koriste odmah nakon ugovaranja
- krediti za obrazovanje s namjenom plaćanja školarine
- uz jednokratnu isplatu - do tri mjeseca
- uz isplatu u tranšama - prema godinama trajanja redovnoga studija/privatnoga srednjoškolskog programa s time da korisnik kredita može izabrati i manji broj tranši; rok korištenja se može produžiti sukladno točki 2.14.
- krediti za plaćanje troškova obrazovanja (isplata isključivo u jednakim mjesečnim tranšama) prema godinama trajanja redovnoga studija, maksimalno do šest godina.

Način korištenja sukladno namjeni kredita:

- kupnja nekretnine – bezgotovinskim plaćanjem doznakom na račun
- izgradnja /dogradnja /nadogradnja/ dovršenje/ rekonstrukcija:
  bezgotovinskim plaćanjem na osnovi računa ili predračuna za građevni materijal i druge potrebe/troškove sukladno troškovniku doznakom na poslovni račun izvođača radova s time da se do 60 % od iznosa kredita može koristiti isplatom na račun korisnika kredita otvoren u Banci ukoliko se radi o kreditu bez hipoteke odnosno do 70 % od iznosa kredita ukoliko se radi o kreditu s hipotekom
- adaptacija/poboljšanje energetske učinkovitost/unaprjeđenje kvalitete turističke ponude:
  bezgotovinskim plaćanjem na osnovi računa ili predračuna za građevni materijal i druge potrebe/troškove sukladno troškovniku doznakom na poslovni račun

izvođača radova s time da se do 70 % od iznosa kredita može koristiti isplatom na račun korisnika kredita otvoren u Banci

- prijevremena otplata (refinanciranje) postojećih kredita - isplatom na račun banke/stambene štedionice/pravne osobe kod koje je kredit realiziran
- kod kredita bez namjene – isplatom na račun korisnika kredita u Banci ili drugoj banci, s time da se pozajmice mogu koristiti odjednom ili u više navrata, ali samo do maksimalnog odobrenog iznosa pozajmice. Korisnici usluge Internet bankarstva pozajmicu, ugovorenu isključivo u poslovnici Banke, mogu koristiti u više navrata i putem Internet bankarstva, ali do maksimalnog odobrenog iznosa pozajmice na tekući račun u Banci
- krediti za plaćanje školarine – bezgotovinskim plaćanjem na osnovi predračuna/računa/uplatnice od obrazovne ustanove jednokratno ili u godišnjim tranšama

  U slučaju da se plaća školarina u inozemstvu, kredit se koristi na tekući račun korisnika kredita koji istovremeno doznakom uplaćuje sredstva na obrazovnu ustanovu.
- krediti za plaćanje troškova studiranja – isplatom na transakcijski račun korisnika kredita otvoren u Banci u mjesečnim ili kvartalnim tranšama; ukoliko korisnik kredita ne iskoristi tekuću tranšu, može ju koristiti kod isplate sljedeće tranše.

Ukoliko se iz kredita plaćaju naknade i instrumenti osiguranja, vrše zatvaranja postojećih obveza uvijek se prvo plaća navedeno, a tek onda korištenje kredita koje je definirano u prethodnim točkama.

4.2.7. Redovna otplata kredita

Kredit se prenosi u otplatu:

- zadnjega dana mjeseca u kojem je iskorišten
- drugoga dana kojega odredi klijent

- po isteku roka korištenja
- po izjavi korisnika kredita da odustaje od daljnjega korištenja kredita

s tim da dan prijenosa kredita u otplatu ne može biti određen izvan roka od mjesec dana od dana korištenja kredita.

Mjesečna obveza dospijeva na dan u mjesecu koji je klijent izabrao.

Načini otplate kredita su sljedeći:

- mjesečni anuiteti – kredit se kroz cijelo razdoblje otplate otplaćuje u jednakim mjesečnim anuitetima
- mjesečne rate – tijekom otplate kredita rate se smanjuju, s tim da je prva rata najveća i kreditna sposobnost mora zadovoljavati tu istu
- anuitetima s četiri otplatna razdoblja - krediti se otplaćuju na način da se iznos kredita podijeli na četiri jednaka otplatna razdoblja, s time da se u prvom otplatnom razdoblju otplaćuje 10 % glavnice, u drugom 20 % glavnice, u trećem 30 % glavnice i u četvrtom 40 % glavnice. Krediti se otplaćuju u mjesečnim anuitetima koji su različiti u svakom otplatnom razdoblju. Krediti s otplatom u anuitetima s četiri otplatna razdoblja ne mogu se ugovarati kod kredita s fiksnom kamatnom stopom za određeno razdoblje koje je kraće od roka otplate kredita
- anuiteti uz „poseban obrok“
  Kod otplate kredita uz „poseban obrok“ kredit se otplaćuje na način:
- „poseban obrok“ dospijeva na naplatu istekom ugovorenoga roka otplate kredita
- „poseban obrok“ može iznositi 40 %, 30 % ili 20 % glavnice kredita.
  Preostali iznos kredita otplaćuje se u jednakim mjesečnima anuitetima uvećanim za iznos mjesečne kamate „posebnog obroka“.

4.2.8. Prijevremena otplata kredita

Klijent može, ukoliko želi, otplatiti kredit u cijelosti ili djelomično prije ugovorenoga roka bez naknade. Sve tražbine Banka obračunava i naplaćuje u kunama, po ugovorenom tečaju za otplatu

kredita na dan prijevremene otplate ukoliko je kredit ugovoren s valutnom klauzulom, odnosno u kunama ukoliko je kredit ugovoren s otplatom u kunama.

- prijevremena djelomična otplata kredita - ukoliko klijent želi može napraviti djelomičnu prijevremenu otplatu kredita s tim da iznos za uplatu mora biti minimalno u iznosu dva mjesečna anuiteta ili rate. Prilikom djelomične prijevremene otplate klijent može odabrati za daljnju otplatu želi li da mu se smanji iznos anuitete/rate, a rok ostane isti ili smanjenje roka uz jednak iznos anuiteta/rate. Najčešće klijenti biraju opciju skraćenja roka. Prilikom svakoga podnošenja zahtjeva izrađuje se dodatak ugovora o kreditu, cijela procedura nema dodatnih troškova za klijenta obzirom da nema naknade za isto i da dodatak nije potrebno ovjeravati.
- automatska djelomična otplata kredita - klijent može prilikom ugovaranja kredita ugovoriti klauzulu za automatsku djelomičnu otplatu kredita. Može izabrati opciju ili smanjenja anuiteta/rate ili skraćenja roka. Visina uplata za automatsku prijevremenu djelomičnu otplatu kredita ne može biti manja od visine iznosa tri nedospjela anuiteta/rate ni veća od iznosa koji čini 20 % nedospjele glavnice kredita koja se utvrđuje na dan 31. 12. prethodne kalendarske godine. Automatska djelomična otplata kredita se izvršava na dan dospijeća anuiteta te je za pokretanje automatske djelomične otplate kredita potrebno uplatiti dospjeli anuitet i minimalno dodatna dva anuiteta.
- prijevremena definitivna otplata kredita – klijent može, ukoliko želi, prijevremeno otplatiti kredit u potpunosti bez naknade. Platit će sve dospjele neplaćene obveze, glavnicu i kamatu do dana do kada je kredit bio u otplati.

5. PRAKTIČNI PRIMJERI - STUDIJE SLUČAJA

Obrađena su četiri različita anonimizirana slučaja. Svaki slučaj predstavlja realizaciju drugačije vrste kredita što daje uvid u sam proces i njegovo trajanje.

5.1. Slučaj 1

Klijent se zanima za nenamjenski gotovinski kredit te dolazi u Poslovnicu na informativni razgovor.

U informativnom razgovoru klijent iznosi svoje želje o iznosu kredita, roku otplate te eventualnoj posebnoj namjeni ako je ima – ovo se odnosi na primjerice zatvaranje postojećega kredita. Također je bitno utvrditi zanima li klijenta fiksna kamatna stopa ili promjenjiva pa je važno klijentu objasniti što znači jedna, a što druga. Odnosno da je fiksna ista za cijelo razdoblje otplate, a da je promjenjiva formirana od fiksnoga dijela kamatne stope i šest mjesečnog NRS-a, s time da se ona mijenja dva puta godišnje. Uglavnom klijenti odabiru fiksnu kamatnu stopu.

Sljedeći korak je prikupljanje demografskih podataka te podataka o zaposlenju.

Klijent je 96' godište, zaposlen u privatnoj tvrtki na neodređeno vrijeme, živi kod roditelja, nije u braku te nema djece ni ostale uzdržavane osobe. Ne posjeduje kreditne kartice.

Traženi iznos kredita je 62.000,00 HRK na 60 mjeseci i promjenjiva kamatna stopa.

Tablica 20. prikazuje informativnu ponudu za klijenta s policom osiguranja kredita i bez nje.

Tablica 20. Kalkulator za nenamjenske kredite

Iznos kredita	62.000			RAZLIKA CPI vs. STANDARDNI	
Valuta	HRK			Anuitet:	-17,15
Vrste kamatne stope	promjenjiva			Ukupne kamate + interkalarna:	-1.060,00
Rok otplate (mjeseci)	60			Premija osiguranja:	1.543,80
				Ukupna razlika:	483,80
NENAMJENSKI KREDITI UZ CPI		STANDARDNI NENAMJENSKI KREDITI			
Kamatna stopa:	5,14%	Kamatna stopa:	5,74%		
Anuitet:	1.174,00	Anuitet:	1.191,15		
Ukupne kamate za cijelo razdoblje:	8.440,00	Ukupne kamate za cijelo razdoblje:	9.469,00		
Premija police osiguranja CPI:	1.543,80	Premija police osiguranja CPI:	0,00		
Interkalarna kamata:	265,57	Interkalarna kamata:	296,57		
Ukupne kamate + interkalarna kamata	8.705,57	Ukupne kamate + interkalarna kamata	9.765,57		
Ukupan iznos za otplatu**:	72.669,37	Ukupan iznos za otplatu**:	72.185,57		

Izvor: Izrada autora

Pokrića CPI:

► smrt (nesretni slučaj ili bolest): nedospjela glavnica

► bolovanje: do devet anuiteta po jednom događaju, maksimalno 18 anuiteta ukupno[3]

Nakon prikupljanja osnovnih podataka te prezentacije informativnoga izračuna iz prethodne tablice, ukoliko klijentu odgovaraju uvjeti i odluči se za određenu ponudu, ide se u izradu ponude kroz aplikaciju. U tu svrhu klijent potpisuje informaciju o zaštiti osobnih podataka te zahtjev za izradom informativne ponude.

Aplikacija sama obavlja izračun redovnih mjesečnih primanja i obveza, također vrši upit u HROK kako bi se dohvatile eventualne obveze koje nisu u banci. Prosjek mjesečnih primanja iznosi 7.313,87 HRK, a postojeće obveze 604,65 HRK (odobreno prekoračenje te obročna otplata). Aplikacija odmah računa koliki je maksimalni dozvoljeni anuitet i on iznosi 2.409,22 HRK.

Aplikacija na temelju svih prethodno prikupljenih podataka i onih aplikativnih radi i izračun *scoringa* te provjeru poslodavca. U ovome slučaju klijent ima kreditnu ocjenu pet (5) te je

[3]Ukupan iznos za otplatu uključuje iznos glavnice kredita te kamate obračunate do kraja otplate kredita uvećane za iznos interkalarne kamate za razdoblje od mjesec dana uz pretpostavku da je do kraja otplate kredita važeća navedena promjenjiva kamatna stopa, jednokratnu premiju za CPI Policu osiguranja kod kredita uz CPI, odnosno policu ŽO kod standardnih nenamjenskih ugovorenog iznosa većeg od 15.000 EUR(120.000 HRK) te naknadu za vođenje transakcijskog računa u visini 7,00 HRK mjesečno izuzev za kredite uz fiksnu kamatnu stopu.

poslodavac prihvatljiv, što znači da može ići u daljnju realizaciju kredita. Obzirom da aplikacija povlači i *scoring,* kamatna stopa se u procesu izrade ponude korigira za svakoga klijenta ovisno upravo o *scoringu*.

Konačna ponuda izgleda ovako:

Iznos kredita: 62.000,00 HRK

Rok otplate: 60 mjeseci

Kamatna stopa: 5,66 % promjenjiva

Način otplate: mjesečni anuiteti

Anuitet: 1.188,86 HRK

EKS: 6,04 %

Nakon prihvaćanja ponude, klijenta se upućuje na dodatnu dokumentaciju, u ovome slučaju to je samo ovjerena potvrda poslodavca.

Nakon prikupljanja iste, klijent potpisuje zahtjev za kredit, popis kreditnih obveza te se kredit predlaže na odobrenje. U ovome koraku se pita klijenta koji mu datum u mjesecu odgovara za plaćanje kredita. Uglavnom je preporuka da je datum plaćanja blizu datuma isplate plaće jer po novoj EU regulativi gledaju se i dani kašnjenja u plaćanju.

Nakon odobrenja kredita, listaju se Ugovori o kreditu. Ugovori o kreditu imaju dva potpisnika od strane banke. Potpisnici su definirani Odlukom o ovlastima i oni zapravo ovise o iznosu kredita. Kod nenamjenskih su najčešće potpisnici osobni bankar i voditelj poslovnice.

Klijent dobiva dva originala Ugovora o kreditu za ovjeru, izjavu o zaplijeni plaće te zadužnicu. Ti dokumenti se ovjeravaju kod javnoga bilježnika koji za ovjeru ugovora ima određenu tarifu.

Od ostalih dokumenata koji se ne ovjeravaju klijent dobiva plan otplate, ESIS obrazac, nalog za plaćanje, izjavu o dostavi dokumentacije na željeni način. Nakon potpisa svih dokumenata i ovjere radi se korištenje kredita.

Ovdje je način korištenja bio isplata na tekući račun Korisnika kredita. Sve najave u radnome danu do 13 sati isplaćuju se sutradan, iza 13 sati isplata ide za dva dana. Izuzev petka jer je petkom do 13 sati najava isplate za utorak.

Ono što klijenti još uzimaju u obzir kod isplate kredita je interkalarna kamata. Ona se računa na broj dana od trenutka korištenja kredita do dana koji je klijent odabrao za naplatu kredita. Formula za izračun je :

$$kamata = \frac{glavnica \times stopa}{100} \times \frac{broj_dana}{broj_dana_u_godini}$$

Kada se kredit iskoristi prvi mjesec se plaća interkalarna kamata ukoliko je ima, a prvi anuitet dospijeva na naplatu tek sljedeći mjesec.

Ovaj kredit je korišten 13. u mjesecu, a datum naplate je 15. svakoga mjeseca. Tako je 15. u tekućem mjesecu klijentu na naplatu sjela interkalarna stopa u iznosu od 19,18 HRK, a puni anuitet u iznosu od 1.188,86 HRK je sjeo na naplatu sljedeći mjesec.

5.2. Slučaj 2

Klijentica 81' godište dolazi u Poslovnicu radi informativnoga izračuna za nenamjenski gotovinski kredit u iznosu od 120.000,00 HRK na maksimalan rok otplate 120 mjeseci.

Klijentica je zaposlena na neodređeno u jednoj privatnoj ambulanti sa srednjom stručnom spremom kao medicinska sestra. U braku je, ima troje djece i živi u najmu. Ne posjeduje kreditne kartice.

Obzirom da je klijentica član Hrvatske komore medicinskih sestara, ponuda je po posebnim uvjetima zbog sporazuma koji je Banka sklopila s komorom.

Nakon prikupljanja osnovnih podataka te prezentacije informativnoga izračuna, klijentica se odlučuje na ponudu kredita s policom osiguranja kredita. U te svrhe klijent potpisuje informaciju o zaštiti osobnih podataka te zahtjev za izradom informativne ponude.

Aplikacija sama radi izračun redovnih mjesečnih primanja i obveza, također vrši upit u HROK kako bi se dohvatile eventualne obveze koje nisu u banci. Prosjek mjesečnih primanja iznosi

5.913,96 HRK, a postojeće obveze 154 HRK (odobreno prekoračenje). Aplikacija odmah računa koliki je maksimalni dozvoljeni anuitet i on iznosi 1.459,96 HRK.

Aplikacija na temelju svih prethodno prikupljenih podataka i onih aplikativnih radi i izračun *scoringa* te provjeru poslodavca. U ovome slučaju klijent ima kreditnu ocjenu jedan (1) te je poslodavac prihvatljiv, što znači da može ići u daljnju realizaciju kredita. Obzirom da aplikacija povlači i *scoring*, kamatna stopa se u procesu izrade ponude korigira za svakoga klijenta ovisno upravo o *scoringu*. Obzirom da je klijentica u braku i da je suprug korisnik kredita, prekoračenja, u ukupnu izloženost Banke ulazi njegova izloženost pa je ukupna izloženost 59.313,12 EUR.

Konačna ponuda izgleda ovako:

Iznos kredita: 120.000,00 HRK

Rok otplate: 120 mjeseci

Kamatna stopa: 5,68 % fiksna

Način otplate: mjesečni anuiteti

Anuitet: 1.313,04 HRK

EKS: 7,02 %

Premija police osiguranja:

Nakon prihvata ponude, klijenta se upućuje na dodatnu dokumentaciju, u ovome slučaju to je samo ovjerena potvrda poslodavca.

Nakon prikupljanja iste, klijent potpisuje zahtjev za kredit, popis kreditnih obveza te se kredit predlaže na odobrenje. U ovome se koraku pita klijenta koji datum u mjesecu mu odgovara za plaćanje kredita. Uglavnom je preporuka da je datum plaćanja blizu datuma isplate plaće jer po novoj EU regulativi gledaju se i dani kašnjenja u plaćanju.

Daljnji koraci su isti kao u prethodnom slučaju izuzev toga što se od iznosa kredita prvo naplaćuje premija police osiguranja, a ostatak onda ide na račun Korisnika kredita.

Obzirom da klijentica nije htjela plaćati interkalarnu kamatu, datum korištenja bio je ujedno i datum plaćanja mjesečne obveze.

5.3. Slučaj 3

Klijent 91' godište dolazi u Poslovnicu na informativni izračun. Zanima ga stambeni kredit bez hipoteke, a namjena je izgradnja nekretnine.

U informativnome razgovoru saznajemo da je klijent zaposlen na neodređeno u jednoj privatnoj tvrtki sa srednjom stručnom spremom, živi kod roditelja, u braku je i ima jedno dijete. Korisnik je Mastercard revolving kartice.

Prosječna mjesečna primanja iznose 6.500,00 HRK, a od postojećih obveza ima navedenu revolving karticu s odobrenim iznosom 36.000,00 HRK. Od toga iznosa uzima se 5 % kao mjesečna obveza, što iznosi 1.800,00 HRK. Obzirom da je maksimalni dopušteni anuitet 2.383,33 HRK, klijentu preostaje 583,33 HRK za zaduženje.

Traženi iznos kredita je 38.000 EUR na 180 mjeseci, što je maksimalno dozvoljeni rok obzirom na vrstu kredita. Informativni izračun daje anuitet u iznosu od 272,03 EUR što je oko 2.040,00 HRK, ovisi o tečaju na dan plaćanja. Također, uz stambeni kredit bez hipoteke, klijentu se nude različite opcije osiguranja. Kombinacija police života i nezgode ili osiguranje kredita. Klijent izabire liniju s osiguranjem kredita.

S postojećim zaduženjem, klijent nije kreditno sposoban za navedeni iznos kredita. Rješenje je zatvaranje kreditne kartice u potpunosti kako bi se podmirila mjesečna obveza i samim time povećala kreditna sposobnost, a obzirom da stambeni kredit bez hipoteke spada u neosigurane kredite, limit izloženosti je 40.000,00 EUR što znači da bi, čak i da je klijent imao kreditnu sposobnost, morao zatvoriti karticu kako bi mogao dobiti traženi iznos kredita jer bi ukupna izloženost s kreditnom karticom prelazila 40.000,00 EUR.

Izuzev toga, klijent je upućen na ostalu dokumentaciju koja je potrebna za realizaciju kredita.

Ovjerena potvrda poslodavca, troškovnik za izgradnju (ovlašten od strane pravnih osoba za izradu troškovnika) čiji iznos mora pokrivati iznos kredita, izvedbeni nacrt, pravomoćna građevinska dozvola/rješenje o građenju/potvrda glavnoga projekta te ZK izvadak –su dokumenti potrebni za predlaganje kredita.

Nakon prikupljanja dokumentacije te zatvaranja postojeće obveze, klijent potpisuje zahtjev za kredit, informacije o zaštiti osobnih podataka koje su dio informativnoga izračuna. Klijent mora potpisati i biti upoznat s općim informacijama o stambenom kreditu te osiguranju.

Prihvaćena ponuda je sljedeća:

Iznos kredita: 38.000,00 EUR

Rok otplate: 180 mjeseci

Kamatna stopa: 3,52 %

Način otplate: mjesečni anuiteti

Anuitet: 272,03 EUR

Premija osiguranja: 10,64 EUR mjesečno

EKS: 4,20 %

Aplikacija na temelju svih prethodno prikupljenih podataka i onih aplikativnih radi i izračun *scoringa* te provjeru poslodavca. Poslodavac je prihvatljiv, a kreditna ocjena klijenta je šest (6) što upućuje na prihvatljiv rizik za predlaganje. Obzirom da klijentova supruga također ima u Banci račun te odobreno prekoračenje ukupna izloženost iznosi 38.969,86 EUR. Kredit je odobren, uz uvjet da, obzirom da je vlasnik otac Korisnika kredita, do Ugovaranja bude potpisana i ovjerena izjava u kojoj se navodi da je vlasnik suglasan s izgradnjom nekretnine.

Nakon odobrenja kredita izrađuju se Ugovori o kreditu, izjava o zaplijeni plaće i zadužnica koji se ovjeravaju kod javnoga bilježnika te ostali dokumenti potrebni za potpisivanje.

Iza toga slijedi najava korištenja kredita. Potrebno je prije najave naplatiti prvu premiju police osiguranja te napraviti trajni nalog da se ista naplaćuje svaki mjesec. Korištenje se radi na način da 40 % iznosa kredita mora biti plaćeno po predračunu/računu/ ponudi, datum plaćanja istoga mora biti u budućnosti. Nakon isplate bezgotovinskoga dijela ide isplata ostatka na račun Korisnika kredita u Banci.

U ovom slučaju od ukupnog iznosa kredita, za plaćanje računa odlazi 120.738,33 HRK, a ostatak u iznosu od 22.062,29 EUR ide na račun Korisnika kredita u Banci.

Datum plaćanja kredita je 20. u mjesecu, kredit je korišten 27. u mjesecu. Plaćena interkalarna kamata 20. sljedećeg mjeseca iznosi 84,06 EUR, a puni anuitet sjeda na naplatu tek mjesec iza toga (primjerice, 27. u 9. mjesecu korišten, 20.10. interkalarna kamata, 20.11. prvi anuitet).

5.4. Slučaj 4

Klijentica 75' godište dolazi u Poslovnicu radi informativnoga razgovora o stambenom kreditu uz subvenciju države.

U informativnome razgovoru utvrđujemo da klijentica želi kupiti kuću, a traženi iznos kredita je 685.000 HRK na 180 mjeseci.

Prvo se utvrđuje kreditna sposobnost klijentice. Zaposlena je na neodređeno kao voditeljica trgovine sportskom robom i obućom, VŠS (SSS), razvedena, ima troje djece i živi u najmu.

Prosječna mjesečna primanja su 10.931,82 HRK, a postojeći anuitet 354,00 HRK – kredit za reprogram kojega je preostalo još 18.201,36 HRK.

Maksimalni dozvoljeni osigurani anuitet iznosi 6.277,82 HRK. Kamatna stopa je za sve kredite uz subvenciju u toj tranši iznosila 2,28 % pa je visina anuiteta iznosila 4.496,91 HRK, klijentica je kreditno sposobna.

Obzirom da se radi o kreditu s hipotekom, iznos kredita ne ovisi samo o kreditnoj sposobnosti, nego i procjeni nekretnine. Dakle, procjena nekretnine i iznos kredita moraju biti u omjeru 1:1.

Nakon što se utvrdilo da je klijentica kreditno sposobna, upućuje se na prikupljanje dokumentacije za pokretanje procjene nekretnine. Obzirom da je nekretnina izgrađena do 15. 2. 1968. g. potreban je izvadak iz zemljišnih knjiga ne stariji od 30 dana, uvjerenje katastra o vremenu evidentiranja građevine, izvadak iz posjedovnoga lista, kopija katastarskoga plana i uvjerenje o kućnom broju. Osim toga, potreban je predugovor, izjava založnoga dužnika (sadašnji vlasnik nekretnine), potvrda poslodavca, dokumentacija potrebna za APN (zahtjev za subvenciju, izjava o neposjedovanju nekretnine, izjava o privoli, izjava o pripadnosti nekretnine).

Nakon što je klijentica prikupila potrebnu dokumentaciju pokreće se procjena nekretnine. Prilikom prikupljanja dokumentacije, primijećeno je da na ZK izvatku postoji teret druge banke za koji tvrde da je u procesu brisanja. Procjene kuća čekaju se otprilike dva do tri tjedna, za potrebe APN-a proces je bio ubrzan, izuzev ove tranše koja je bila uslijed prvoga vala koronavirusa tako da su svi rokovi bili produljeni, uključujući i rok trajanja natječaja subvencije.

Nekretnina je bila procijenjena na 71.000 EUR, što nije bilo dovoljno za potrebe kredita, klijentica je pokrenula procjenu stana roditelja kako bi uspjela dobiti traženi iznos kredita. Procjena stana iznosila je 64.900,00 EUR. Te dvije procjene stana bile bi dovoljne, no postojeći teret na nekretnini koja se kupuje nije bio na vrijeme obrisan zbog novonastale situacije jer je sve bilo otežano. Klijentica je na kraju pokrenula procjenu kuće svoga brata, procjena je iznosila 72.261,76 EUR.

Nakon što su hipoteke odgovarale iznosu kredita i prikupljena je ostala dokumentacija, moglo se ići u predlaganje predmeta. Poslodavac je bio prihvatljiv, a kreditna ocjena iznosila je sedam (7) što je prihvatljivo za predlaganje, ali je na samoj granici. Kreditni rizici rade kontrolu predmeta te isti vraćaju u dopunu. Razlog dopune bila je klasifikacija postojećega kredita za reprogram koja nije bila zadovoljavajuća i zapravo onemogućuje odobrenje novoga plasmana. Klijentica je pozvana da istu podmiri u cijelosti kako bi se kredit odobrio što je i učinila te je kredit napokon odobren.

Obzirom da se ovdje radi o kreditu uz subvenciju države, isti se slao dalje na odobrenje Agenciji za promet nekretninama. Ponuda je izgledala ovako:

Iznos kredita : 685.000,00 HRK

Rok otplate: 180 mjeseci

Kamatna stopa: 2,28 %

EKS: 2,39 %

Razdoblje subvencije : 60 mjeseci + 36 mjeseci (troje postojeće djece) – 96 mjeseci

Postotak subvencije: 36 %

Iznos anuiteta: 4.496,91 HRK

Anuitet za APN: 1.618,89 HRK

Anuitet za klijenta: 2.878,02 HRK

Premija police osiguranja 1: Iznos osiguranja 77.293,33 EUR, premija 30,30 EUR godišnje

Premija police osiguranja 2: Iznos osiguranja 47.096,00 EUR, premija 18,46 EUR godišnje

Kamata je fiksna za cijelo razdoblje trajanja subvencije te dvije godine nakon isteka iste. Kredit nije moguće prijevremeno otplatiti dok traje subvencija. Uz navedeni kredit ide samo polica osiguranja nekretnine od osnovnih rizika, obzirom da ovdje imamo dva zaloga, idu i dvije police.

Nakon što je APN odobrio subvencioniranje kredita, klijentica donosi ovjereni Ugovor o kupoprodaji nekretnine na temelju kojega se izrađuju ugovori, sporazumi, izjava o zaplijeni plaće te zadužnica, rješenje za uknjižbu zaloga banke na navedene hipoteke i to se sve nosi javnom bilježniku na solemnizaciju ugovora što je veći trošak od obične ovjere ugovora. Troškovi su određeni javno bilježničkom tarifom. Uknjižba zaloga šalje se u sud i gruntovnicu pa taj proces traje nekoliko dana. Ostali dokumenti poput ESIS obrasca, polica osiguranja, izjave o zaštiti podataka za sve sudionike u kreditu, nalog za plaćanje i izjava o načinu dostave dokumentacije potpisuju se u poslovnici i ne ovjeravaju se. Nakon što su dokumenti ovjereni, potpisani, zalog uknjižen, klijentica dolazi zbog korištenja kredita. Plaća premije osiguranja, iste se moraju zabilježiti kroz aplikaciju i radi se korištenje kredita sukladno Ugovoru o kupoprodaji nekretnine, u ovome slučaju na račun prodavatelja nekretnine.

Subvencionirani krediti nemaju interkalarnu kamatu, nakon korištenja kredita radi se plan otplate za klijenta i subvencionistu te se isti skupa s primjerom jednog ugovora šalje u APN, a klijent dobiva svoj primjerak.

6. ZAKLJUČAK

Svrha ovoga rada je detaljniji uvid u proces odobrenja kredita u odabranoj Banci koji će dati nova znanja, razumijevanje samoga procesa i uvidjeti gdje su potrebna poboljšanja. Tijekom posljednje financijske krize uvidjele su se pogreške koje su proizašle upravo iz loših procesa kreditiranja građana za koje nije postojala dostatna zakonska regulativa. Domaća kriza kreditiranja u švicarskim francima odraz je upravo nedostatka regulative te slabe kontrole banaka. Iz takvih situacija javljaju se nove regulative i zakoni kojima se kontrolira rad kreditnih institucija. O samome značaju kredita i rastu kreditne aktivnosti svjedoči i činjenica da su banke u Republici Hrvatskoj u prvoj fazi krize održale kreditnu aktivnost približno na predkriznoj razini, a u nekim tržišnim segmentima, kao što je to primjer kod stambenih kredita stanovništvu, kreditni rast je ubrzan. Tome pridonosi mjera države o subvencioniranju stambenih kredita za mlade. Zbog rasta kreditne aktivnosti uvedeni su stroži uvjeti za odobrenje kredita.

Empirijskim uvidom u račun dobiti i gubitka te strukturu imovine odabrane Banke vidljiv je rast i značaj kreditnoga poslovanja za istu. Banka ujedno bilježi i rast neto dobiti u zadnjih pet godina. S obzirom da krediti čine 54 % ukupne imovine, što je velika izloženost Banke istima, potrebno je imati dobar sustav upravljanja kreditnim rizikom, a samim time i proces odobrenja kredita. Analizom procesa odobrenja kredita može se zaključiti kako je isti kompliciran i zahtijeva vrijeme i znanje. Unatoč inovacijama u procesu odobrenja nenamjenskih kredita, proces odobrenja stambenih kredita definitivno ima prostora za napredak. Količina dokumentacije potrebne za realizaciju stambenoga kredita ovisi o konkretnom predmetu što je vidljivo u analizi slučajeva. Upravo u tome leži problem poboljšanja softverskoga rješenja. Procjena nekretnine također utječe na vrijeme realizacije kredita. Primjerice, procjena stana traje dva dana dok procjena kuća traje tri tjedna. Razlika je u tome što procjena stanova dolazi kao elektronski dokument, a procjena kuća mora biti potpisana i ovjerena žigom u papirnatom obliku. Troškovi realizacije kredita te otplate istih svedeni su na minimum. Kreditno ocjenjivanje je najvažniji korak u procesu odobrenja kredita upravo zbog upravljanja kreditnim rizikom. Banka ima razvijen model ocjenjivanja u koji su implementirani svi regulatorni zahtjevi od strane nadzornih tijela. Ono što je nedostatak je nedovoljna komunikacija s klijentom oko stavki koje utječu na njegovu kreditnu ocjenu. Informacije o tome na koji način može utjecati na svoju kreditnu ocjenu bile bi od koristi za klijenta kako bi bolje upravljao svojim financijama.

Ovaj je rad dao uvid i proširio bazu znanja koja stoji na raspolaganju onima koji se odlučuju na kreditiranje. Financijska nepismenost izazov je, na razini države, ali i na razini pojedinačne banke. Unatoč mnogim materijalima koji su danas dostupni na internetu te stranicama Hrvatske narodne banke u vidu zaštite potrošača, isti se ne koriste dovoljno. Tome svjedoči neinformiranost klijenata prilikom dolaska u banku. Potreba za cjeloživotnim obrazovanjem sve je vidljivija u današnje vrijeme i financijska pismenost bi trebala biti sastavni dio toga. Edukacija od strane same banke bila bi također od koristi za klijenta, ali se tu postavlja pitanje radi li se uvijek u korist klijenta ili institucije.

LITERATURA

1. Agencija za pravni promet i posredovanje nekretninama (2020.), http://apn.hr/subvencionirani-stambeni-krediti/zatvorene-prijave-za-subvencionirane-kredite-zaprimljeno-rekordnih-4651-zahtjeva (pristupljeno 01.10.2020.)
2. Božina, L. (2008.): „Novac i bankarstvo“, Pula, Sveučilište Jurja Dobrile, str. 199
3. Hojsak, F. (2017.): „Upravljanje kreditnim rizikom u bankarstvu“, https://bib.irb.hr/datoteka/899229.Hojsak_-_Rizik_v4.pdf (pristupljeno 15.10.2020.)
4. Hrvatska udruga banaka (2020a) Pregledi i izgledi, https://www.hub.hr/hr/hub-pregled-12020-u-2019-ubrzan-rast-kredita-uz-prosjecan-povrat-na-kapital-od-98(pristupljeno 01.11.2020.)
5. Hrvatska udruga banaka (2020b), Pregledi i izgledi, https://www.hub.hr/hr/hub-pregled-22020-pad-dobiti-i-rast-kredita-banaka-u-prvim-mjesecima-2020 (pristupljeno 01.11.2020.)
6. Hrvatska udruga banaka (2020c) Pregledi i izgledi, https://www.hub.hr/hr/hub-pregled-32020-banke-u-hrvatskoj-unatoc-pandemiji-zadrzavaju-kreditnu-aktivnost (pristupljeno 01.11.2020.)
7. Hrvatska narodna banka (2020a), https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/druge-monetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije (pristupljeno 01.10.2020.)
8. Hrvatska narodna banka (2020b), https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/krediti (pristupljeno 01.10.2020.)
9. Hrvatska narodna banka (2020c), https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/krediti/vrste-kredita (pristupljeno 05.10.2020.)
10. Jakovčević, D. (2000.): ”Upravljanje kreditnim rizikom u suvremenom bankarstvu”, Zagreb: TEB, str. 35.
11. Leko, V., Mates, N. (1993,): “Rječnik bankarstva i financija“ Zagreb, MASMEDIA
12. Laycock, M. (2014). Risk management at the top: a guide to risk and its governance infinancial institutions. Chichester: John Wiley & Sons

13. Mishkin, F.S., Eakins, S.G. (2005.): „Financijska tržišta i institucije“, Zagreb: MATE, str. 224
14. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020a), https://www.pbz.hr/gradjani/o-nama.html (pristupljeno 15.10.2020.)
15. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020b), https://www.pbz.hr/document/documents/PBZ/financijska-izvjesca/2019_godisnje/GI-2019_FINAL.pdf (pristupljeno 15.10.2020.)
16. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020c), https://www.pbz.hr/gradjani/racuni/tekuci-racun-u-kunama.html (pristupljeno 15.10.2020.)
17. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020d), https://www.pbz.hr/gradjani/kartice/revolving.html
18. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020e), https://www.pbz.hr/gradjani/nenamjenski-krediti/nenamjenski-kredit.html (pristupljeno 15.10.2020.)
19. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020f), https://www.pbz.hr/gradjani/ostali-krediti/pozajmica-uz-depozit.html (pristupljeno 15.10.2020.)
20. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020g), https://www.pbz.hr/gradjani/stambeni-krediti/stambeni-krediti.html (pristupljeno 15.10.2020.)
21. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020h), https://www.pbz.hr/gradjani/ostali-krediti/hipotekarni-kredit.html (pristupljeno 15.10.2020.)
22. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020i), https://www.pbz.hr/gradjani/ostali-krediti/hipotekarni-kredit-za-objedinjavanje-obveza.html (pristupljeno 15.10.2020.)
23. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020j), https://www.pbz.hr/gradjani/krediti-za-obrazovanje.html (pristupljeno 15.10.2020.)
24. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020k), https://www.pbz.hr/gradjani/krediti-za-obrazovanje/educa-krediti.html (pristupljeno 15.10.2020.)
25. Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ, 2020l), https://www.pbz.hr/gradjani/krediti-za-obrazovanje/erasmus-krediti.html (pristupljeno 15.10.2020.)
26. Smjernice o primjeni definicije statusa neispunjavanja obveza na temelju članka 178. Uredbe (EU) br. 575/2013, https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1721448/247abc39-

23d6-48ab-abc2-eac3ba5837d6/Guidelines%20on%20default%20definition%20(EBA-GL-2016-07)_HR.pdf (pristupljeno 30.10.2020.)

27. Smjernice o zakonodavnim i nezakonodavnim moratorijima na otplatu kredita koji se primjenjuju u kontekstu krize uzrokovane COVID-om 19, https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20legislative%20and%20non-legislative%20moratoria%20on%20loan%20repayments%20applied%20in%20the%20light%20of%20the%20COVID-19%20crisis/Translations/886618/EBA-GL%20Guidelines%20on%20payment%20moratoria_COR_HR.pdf (pristupljeno 30.10.2020.)
28. Zakon o kreditnim institucijama NN 15/18, 47/20
29. Zakon o potrošačkom kreditiranju NN 75/09, 112/12, 143/13, 09/15, 78/15, 52/16
30. Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju NN 101/2017

Popis tablica

Tablica 1. Račun dobiti i gubitka u razdoblju od 2015. do 2019. 17
Tablica 2. Prikaz strukture imovine 18
Tablica 3. Račun dobiti i gubitka utvrđen na dan 31. 12. 2018. i 31. 12. 2019. 18
Tablica 4. Prihod od kamata - analiza po izvoru 19
Tablica 5. Prihod od kamata - analiza po proizvodu 20
Tablica 6. Prikaz kamatne stope prekoračenja prema broju proizvoda 21
Tablica 7. Opće informacije o *revolving* kartici 22
Tablica 8. Opće informacije o nenamjenskom kreditu 26
Tablica 9. Opće informacije o nenamjenskim gotovinskim kreditima uz CPI (osiguranje korisnika kredita) 27
Tablica 10. Opće informacije o nenamjenskim gotovinskim kreditima za umirovljenike u kunama 28
Tablica 11. Opće informacije o pozajmici uz depozit 29
Tablica 12. Rok otplate i kamatna stopa za stambene kredite 31
Tablica 13. Prikaz instrumenata osiguranja za stambene kredite 32
Tablica 14. Opće informacije o stambenim kreditima uz državnu subvenciju 33
Tablica 15. Opće informacije o hipotekatnim kreditima 36
Tablica 16. Opće informacije o hipotekarnim kreditima za objedinjavanje obveza 37
Tablica 17. Opće inoformacije Educa krediti 38
Tablica 18. Opće informacije Erasmus plus krediti 40
Tablica 19. Prikaz mjesečnih obveza 52
Tablica 20. Kalkulator za nenamjenske kredite 63

Popis kratica

APN = Agencija za pravni promet i posredovanje nekretninama

CPI = osiguranje korisnika kredita

DBR = engl. Debt Burden Ratio, maksimalno opterećenje redovnih mjesečnih primanja mjesečnim obvezama

EIF = Europski investicijski fond

EKS = efektivna kamatna stopa

ESIS = Europski standardni informativni obrazac

EU = Europska unija

GDPR = zaštita osobnih podataka

HNB = Hrvatska narodna banka

HRK = Hrvatska kuna

HROK = Hrvatski registar obveza po kreditima

HUB = Hrvatska udruga banaka

JKS = jedinstvena kreditna sposobnost

JOPPD = izvješće o primicima, porezu na dohodak i prirezu te doprinosima za obvezna osiguranja

NN = Narodne novine

NR = nizak rizik

NRS = Nacionalna referentna stopa

PD = engl.probability of default, vjerojatnost da će klijent stupiti u status neispunjavanja obveza u narednih godinu dana

PU = Porezna uprava

UR = upozorenje

VR = visoki rizik

ZoKI = Zakon o kreditnim institucijama

ZoSPK = Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju