

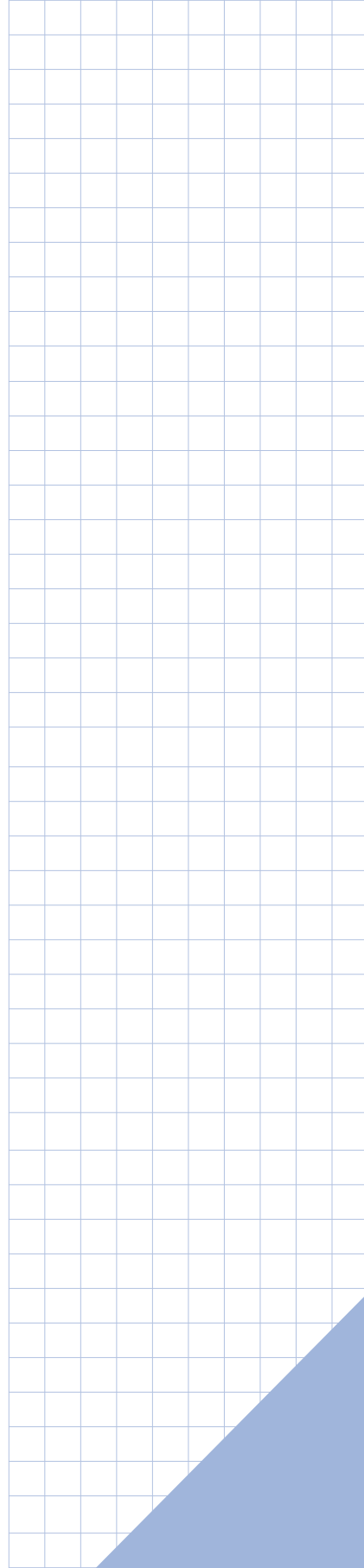
Marijana Ivanov

Vera Maroshi

BANKARSTVO I OSIGURANJE

udžbenik za 4. razred srednje strukovne škole

zanimanje: ekonomistica/ekonomist



Za izdavača

Đurđica Salamon Padjen, dipl. ing.

Autorice

prof.dr.sc. Marjana Ivanov

Vera Maroshi, dipl. ing.

Recenzent

prof. dr. sc. Drago Jakovčević

Lektor

Vanja Grbešić, prof.

Grafički urednik

Andrej Glücks, dipl. inž. graf. teh.

www.dngrafika.hr

Uporabu udžbenika odobrilo je Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta
Republike Hrvatske 2021. godine.

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu Nacionalne
i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem XXXXX

ISBN 978-953-294-347-4

Izdavač

Alka script d. o. o.

Zagreb, Nehajska 42

tel. 01/30 135 30

www.alkascript.hr

Tisak

Tiskara Zelina d. d.

Nijedan dio ove knjige ne smije
se umnožavati ni preslikavati bez
pismene suglasnosti nakladnika.

Marijana Ivanov

Vera Maroshi

Bankarstvo i osiguranje 4

udžbenik za 4. razred srednje strukovne škole

zanimanje: ekonomistica/ekonomist

prvo izdanje

Zagreb, 2021.



SADRŽAJ

1. BANKARSKI POSLOVI – PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA	7
1.1. Računi za plaćanje fizičkih i pravnih osoba.....	7
1.1.1. Tekući računi građana	8
1.1.2. Žiroračuni građana	14
1.1.3. Otvaranje transakcijskih računa građana	16
1.1.4. Zatvaranje transakcijskih računa građana.....	20
1.1.5. Otvaranje i zatvaranje transakcijskog računa poslovnog subjekta	20
1.1.6. Arhiviranje dokumentacije	22
1.2. Debitne i kreditne kartice.....	25
1.2.1. Debitne platne kartice	26
1.2.2. Kreditne kartice	30
1.3. Štednja građana i savjetodavna uloga oko izrade štedno-ulagačkog plana	41
1.3.1. Oročeni depoziti građana	43
1.3.2. Stambena štednja	59
1.4. Obavljanje platnog prometa za građane i poduzetnike	65
1.4.1. Gotovinski i bezgotovinski platni promet	65
1.5. Mjenjački poslovi banaka	74
1.6. Internetsko i mobilno bankarstvo	78
1.7. Čuvanje i upravljanje vrijednostima	82
1.8. Kreditni poslovi	84
1.9. Portfelj komitenata i klasifikacija plasmana.....	92

2. OSIGURANJE	95
2.1. Pojam i funkcije osiguranja.....	95
2.2. Temeljni poslovi osiguranja	98
2.3. Osnovni elementi osiguranja	100
2.4. Opći uvjeti za osiguranja.....	102
2.5. Rizici u osiguranju.....	105
2.6. Vrste osiguranja	107
2.7. Skupine i vrste osiguranja.....	109
2.8. Mirovinski sustav osiguranja u Hrvatskoj.....	118
2.9. Zdravstveno osiguranje	122
3. PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA PO SKUPINAMA OSIGURANJA	125
3.1. Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti (AO)	125
3.2. Osiguranje od profesionalne odgovornosti.....	128
3.3. Osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti	129
3.4. Osiguranje stvari u kućanstvu.....	131
3.5. Osiguranje od provalne krađe i razbojstva.....	132
3.6. Polica obiteljskog paketa.....	133
3.7. Poduzetnički paket osiguranja.....	134
3.8. Zdravstveno putno osiguranje (CORIS)	135
3.9. Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila (AK).....	136
3.10. Osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) pri redovnom zanimanju i izvan redovnog zanimanja.....	137
3.11. Životno osiguranje	137
3.12. Štedno osiguranje djece (ŠOD).....	139
3.13. Osiguranje kredita	140
Literatura	143



1. BANKARSKI POSLOVI – PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

1.1. Računi za plaćanje fizičkih i pravnih osoba

Računima za plaćanje svakodnevno se koriste fizičke i pravne osobe (trgovačka društva, obrti, udruge, ustanove, zadruge, tijela državne uprave, fizičke osobe koje obavljaju slobodna zanimanja ili gospodarsku djelatnost i ostali) za obavljanje gotovinskih i bezgotovinskih platnih transakcija. Otvaraju ih i vode banke u korist korisnika platnih usluga (fizička ili pravna osoba) te tipično predstavljaju „prvi korak“ pri uspostavljanju poslovne suradnje korisnika računa s bankom.

Računi za plaćanje ujedno se nazivaju transakcijski računi, a dijele se na tekuće kunske račune, tekuće devizne račune, kunske žiroračune i devizne žiroračune. Od 1. siječnja 2011. godine umjesto zasebnih kategorija jednovalutnih kunskih i deviznih računa u ponudi banaka su i jedinstveni multivalutni računi na kojima su položena sredstva korisnika u više različitih valuta.

Kojim se računima za plaćanje koristite?

Kojom će se vrstom računa za plaćanje koristiti **građani** (potrošači), uvjetuje kategorija novčanih primanja korisnika i porezni tretman tih primitaka.

- Plaće iz radnog odnosa, mirovine, socijalne naknade i slično isplaćuju se u korist *tekućeg računa* građana.
- Primanja građana koja su obuhvaćena posebnim poreznim nadzorom, kao što su primitci s osnove drugog dohotka (autorski honorari, sezonski rad na ugovor o dijelu, uplate na temelju rente i slično), isplaćuju se u korist *žiroračuna*.
- Na žiroračun se uplaćuju i primanja studentima koji su zaposleni preko studentskog servisa, zatim priljevi na osnovi stipendija ili nagrada učenika.

Financijsko poslovanje, odnosno uplate i isplate po računima za plaćanje **pravnih osoba** uvijek se provode preko jednovalutnih ili multivalutnih žiroračuna, odnosno u skladu s terminologijom novijeg datuma – preko jednovalutnih ili multivalutnih *transakcijskih računa*.

O kojoj se vrsti računa radi, moguće je zaključiti iz IBAN konstrukcije računa za plaćanje. Korištenjem ikone *Ponovimo naučeno* podsjetite se temeljem čega možete prepoznati kod koje je banke račun otvoren te radi li se o tekućem računu građana ili žiroračunu (transakcijskom računu) trgovačkog društva.

1.1.(1)

1.1.(2)

1.1.1. Tekući računi građana

Vrste i obilježja tekućih računa kojima se služe građani upoznali ste u trećem razredu. Odgovorima na pitanja u nastavku ponovite usvojeno gradivo, a u mjeri koja je potrebna, poslužite se sadržajem pod ikonom *Ponovimo naučeno*.

- Čemu služi tekući račun?
- Koje se kategorije redovnih prihoda građana uplaćuju u korist tekućeg računa?
- Ako želite položiti novčanice od 200 eura i 50 britanskih funta u banku, a ne želite spomenute iznose oročiti, koje kategorije tekućih računa s obzirom na valutu možete otvoriti?
- U kojem ćete slučaju ostvariti povoljniji tečaj: ako 750 kuna gotovine iskoristite za kupnju 100 eura u gotovini ili ako 750 kuna na kunskom tekućem računu iskoristite za kupnju 100 eura u korist deviznog tekućeg računa?

► PONOVI MO NAUČENO



Tekući račun je vrsta računa za plaćanje, koji je namijenjen građanima za obavljanje plaćanja, primitak redovnih i ostalih kategorija primanja (plaća, mirovina ili slično), vršenje osobnih uplata i isplata na račun (polaganje i podizanje gotovine) te plaćanje mjesečnih izdataka bezgotovinskim prijenosom novčanih sredstava s računa platitelja na račun primatelja plaćanja.

Kunski tekući račun namijenjen je za obavljanje plaćanja, te primitak redovnih i ostalih vrsta primanja u domaćoj valuti.

Devizni tekući račun namijenjen je za obavljanje plaćanja, primitak redovnih i ostalih vrsta primanja iz inozemstva u stranim valutama te obavljanje drugih transakcija u stranoj valuti (na primjer kupnju i prodaju deviza preko računa, polog strane efektivne na devizni tekući račun i drugo).

Multivalutni transakcijski računi omogućuju izvršenje gotovinskih i bezgotovinskih kunskih i deviznih platnih transakcija preko istog računa.



Umjesto zasebnog kunskog i zasebnog deviznog računa, jednostavnije je koristiti multivalutni račun.

S obzirom na valutu primitaka koji se uplaćuju na tekući račun korisnika, razlikujemo:

- jednovalutni kunski tekući račun
- jednovalutni devizni tekući račun
- multivalutni tekući račun.

S obzirom na izvor primitaka koji se uplaćuju na tekući račun korisnika, razlikujemo:

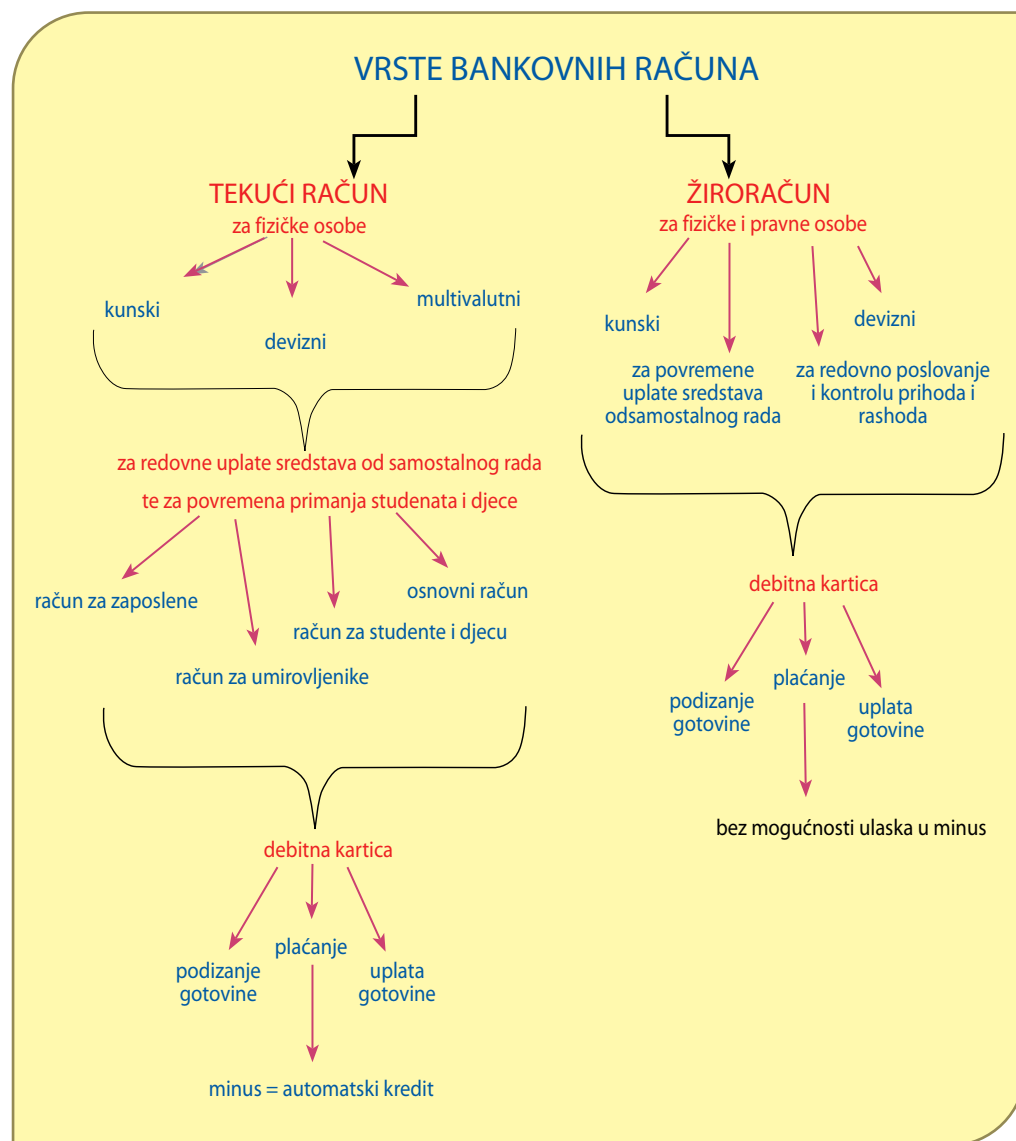
- standardni tekući račun za zaposlene
- tekući račun za umirovljenike
- tekući račun za studente i djecu koja ostvaruju povremena primanja
- račune za posebne namjene.



Račun za posebne namjene koristi se u slučaju posebnih potreba, kao što su, na primjer, prikupljanje donacija, uplata zaštićenih primanja (za osobe čiji su redovni transakcijski računi ablockirani) i slično.

1.1.(3)

1.1.(4)



Informiranje klijenta o pogodnostima tekućeg računa

Sa sredstvima na tekućem računu banka postupa kao s depozitom po viđenju (korisnik računa može slobodno raspolagati sredstvima, a banka mu na sredstva obračunava i isplaćuje kamate) te ih uključuje u sustav osiguranja depozita do zakonom utvrđenog iznosa (do 100.000 eura u kunskoj protuvrijednosti). Korisnik nakon ugovaranja tekućeg računa dobiva na korištenje debitnu platnu karticu, koja omogućuje jednostavno raspolaganje sredstvima na računu.

Debitnom karticom banke klijentima omogućavaju niz funkcionalnosti kao što su:

- podizanje i uplata gotovine na bankomatima u zemlji
- isplata gotovine preko EFT POS uređaja
- podizanje gotovine na bankomatima u inozemstvu
- korištenje usluga digitalnog (mobilnog i obvezskog) bankarstva
- klasična i beskontaktna plaćanje putem EFT POS uređaja na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu.

Pritom se za iznos transakcije tekući račun korisnika tereti u trenutku plaćanja, odnosno, debitna je kartica platni instrument za čije korištenje treba osigurati pokriće na računu.

Korisnici tekućeg računa mogu koristiti usluge internetskog i mobilnog bankarstva što im omogućuje da bez dolaska u poslovnicu banke sami izvrše plaćanja u korist transakcijskih računa drugih fizičkih i pravnih osoba u zemlji ili inozemstvu. Ujedno mogu obaviti prijenos sredstava s tekućeg računa na druge vlastite račune kod iste (ili druge) banke, mogu obaviti kupnju deviza i njihov polog na devizni transakcijski račun, ugovoriti oročenu štednju i drugo.

Beskontaktna transakcije debitnom karticom

Danas suvremena tehnologija koja omogućuje beskontaktno plaćanje na EFT POS uređajima u trgovini, odnosno beskontaktno podizanje gotovine na banko-matima.

U Hrvatskoj je beskontaktno plaćanje bez PIN-a (tajnog broja) moguće za transakcije iznosa do 100,00 kuna, a kod kupnje u većem iznosu potrebno je, nakon prisanjanja kartice na EFT POS uređaj, transakciju potvrditi PIN-om.



Tipične kartice tekućih računa i žiroračuna međunarodno su valjane debitne platne kartice, kao što je, na primjer, Visa Electron kartica.

Uslugama internetskog bankarstva korisnik pristupa pomoću:

- čitača kartice
- tokena
- mobilnog tokena (aplikacije koja korisniku internetskog bankarstva omogućuje identifikaciju pomoću pametnog telefona).

1.1.(5)

Izvadak tekućeg računa

O prometu po računu (svim uplatama i isplatama) banka obavještava korisnika računa jednom mjesečno putem redovitog izvotka tekućeg računa (u elektroničkom obliku ili pisanom obliku). Komitent može zatražiti izvadak s tekućeg računa, odnosno ispis transakcija po računu i na vlastiti zahtjev. Ujedno svakodnevni uvid u promet po računu moguć je putem internetskog i mobilnog bankarstva.

Dopušteno prekoračenje po tekućem računu

Transakcije po tekućem računu vrše se u granicama raspoloživih sredstava na računu, što uključuje vlastita sredstva korisnika računa i iznos dopuštenog prekoračenja.

1.1.(6)

1.1.(7)

Dopušteno prekoračenje je oblik kreditne linije koja omogućuje zaduženje po tekućem računu. Neovisno o tome koristi li se odobrenim prekoračenjem po tekućem računu, smatra se da je korisnik prešutno prihvatio od strane banke automatizmom odobrenu kreditnu liniju te se stoga naziva i *prešutno prekoračenje*.

Iznos dopuštenog prekoračenja ovisi o visini redovitih primanja korisnika računa, a uvažavaju se samo primanja koja nisu opterećena kreditnim zaduženjima. Banka odobrava prekoračenje bez detaljne financijske analize klijenta, te bez ugovaranja dodatnih instrumenata osiguranja. Stoga su kamate, uz koje banka obračunava kamate za korištenje dopuštenog prekoračenja, među najvišim kamatnim stopama koje se odobravaju kod potrošačkih kredita.

U slučaju nedopuštenog prekoračenja, banka šalje klijentu opomenu za nedopušteno prekoračenje po računu.

Odgovarajući na pitanja u nastavku podsjetite se:

- ❖ Kako se naziva kredit za iskorišteni iznos dopuštenog prekoračenja po kreditu?
- ❖ Kako se taj kredit otplaćuje?

Naknade za troškove vođenja transakcijskog računa

Banke klijentima naplaćuju mjesečnu naknadu za troškove vođenja transakcijskog računa. Ako klijent koristi paket usluga i proizvoda (na primjer, internetsko i mobilno bankarstvo, usluga trajnog naloga, kreditna kartica i slično), banka će za sve dospjele troškove svaki mjesec klijentu ispostaviti račun sa specifikacijama o obračunatim naknadama. Za navedeni iznos utroška banka tereti račun korisnika transakcijskog računa (na primjer tekući račun, žiroračun, žiroračun poslovnog subjekta), najčešće sedmog dana od dana izdavanja fakture, za cijeli iznos fakture.

Klijent treba voditi računa o tome da naplata naknade i fakture za druge utroške može dovesti tekući račun i žiroračun u nedopušteno prekoračenje.

1.1.(8)

Osnovni račun klijenta

Tekući račun za banku je **osnovni račun klijenta**, jer se uz njega vežu svi drugi proizvodi i usluge koje banka pruža klijentima. Na primjer, banka će potrošaču osigurati povoljnije uvjete kreditiranja, pod uvjetom da on svoja redovita primanja prenese i prima na račun otvoren u dotičnoj banci. U tom slučaju kredit predstavlja proizvod koji se „veže“ uz tekući račun, što se naziva **vezana kupnja**.

Uz tekući račun banka **prodaje dodatne proizvode i usluge u paketu**. Ako se korisnik računa planira koristiti većim brojem bankovnih proizvoda i usluga, isplati mu se ugovaranje prilagođenog paketa, jer to znači niže mjesečne naknade nego u slučaju zasebnog ugovaranja pojedinačnih usluga.



Visina naknade koju klijent plaća za korištenje tekućeg računa i drugih usluga banke ovisi o ponudi paketa usluga za građane i poslovnoj politici banke.

1.1.2. Žiroračuni građana

Žiroračun građana je vrsta računa za plaćanje (transakcijskog računa) čiji su korisnici fizičke osobe rezidenti i nerezidenti. Namijenjen je za **primanje uplata koje su pod posebnim poreznim nadzorom i povremenih primanja**.

- *Navedite nekoliko povremenih primanja građana koja se isplaćuju preko žiroračuna.*

▶ PONOVI MO NAUČENO



U kategoriju primanja koja se isplaćuju preko žiroračuna ulaze: rente, autorski honorari, honorari po ugovoru o dijelu, prihodi studenata koji rade preko student servisa, priljevi maloljetnika na osnovu stipendija, nagrada, rada na sezonskim ili drugim sličnim poslovima.

Za raspolaganje sredstvima na žiroračunu banka korisniku izdaje debitnu karticu.

S obzirom na valutu primitaka koji se uplaćuju na žiroračun korisnika, razlikujemo **kunski i devizni žiroračun**.

- Dok se na kunski žiroračun građana (rezidenti i nerezidenti) uplaćuju honorari i druga povremena primanja u domaćoj valuti, devizni je žiroračun namijenjen za prihvatanje priljeva sredstava iz inozemstva (koji podliježu nadzoru po osnovu fiskalnih obveza).
- Devizni žiroračun ugovaraju rezidenti, a u posljednje se vrijeme u praksi banka zamjenjuje **multivalutnim žiroračunom**, koji služi za uplate primanja u različitim valutama.

Korisnici žiroračuna mogu biti **poslovno sposobne osobe** i **poslovno nesposobne osobe** za koje račun otvara zakonski zastupnik ili skrbnik.

Raspolaganje sredstvima na žiroračunu dopušteno je uz korištenje debitne platne kartice računa do iznosa vlastitih sredstava korisnika, **bez mogućnosti ugovaranja dopuštenog prekoračenja**.

Slično kao i u slučaju tekućih računa, korisnici žiroračuna mogu koristiti usluge internetskog i mobilnog bankarstva, uz identifikaciju putem čitača kartice, token ili mobilni token. Osim što nije moguće ugovoriti dopušteno prekoračenje, žiroračun pruža korisnicima praktično iste funkcionalne mogućnosti kao i tekući račun, uključujući: prijenos novčanih sredstava na druge vlastite račune ili račune drugih fizičkih i pravnih osoba kod iste banke i drugih banaka, korištenje debitne kartice za registraciju na bankomatima i EFT POS uređajima za potrebe gotovinskih isplata ili uplata, odnosno bezgotovinsko plaćanje na prodajnim mjestima (uz identifikaciju PIN-om na EFT POS uređaju ili beskontaktno do 100 kuna).

O svim transakcijama po žiroračunu banka informira klijenta mjesečnim redovitim izvatkom (u elektroničkom ili pisanom obliku), a po potrebi komitent može zatražiti izvadak sa žiroračuna (ispis transakcija) na vlastiti zahtjev.

Preporuka za djelatnika banke

Djelatnik banke treba svakom korisniku neke od bankovnih usluga ili proizvoda ponuditi *ugovaranje tekućeg računa*, te *prijenos redovitih primanja u banku*. Klijentima čija se redovita primanja uplaćuju na račun u banci potrebno je ugovoriti prešutno prekoračenje i obročnu otplatu po tekućem računu.

Ako klijenti primaju uplate redovitih primanja na račun otvoren u nekoj drugoj banci, potrebno im je omogućiti preusmjeravanje redovitoga mjesečnog priljeva u dotičnu banku uz dopušteno prekoračenje u iznosu jednakom, koje su imali u toj drugoj banci.

Klijentima koji ostvaruju neka od ranije navedenih povremenih primanja (na primjer autorski honorari) djelatnik banke treba sugerirati *ugovaranje žiroračuna*, te *prijenos povremenih primanja u banku*. Ujedno pismenim putem, elektroničkom poštom i na druge načine djelatnici banke s vremenom na vrijeme kontaktiraju komitente s ciljem *informiranja o novim proizvodima*.

1.1.(9)

1.1.3. Otvaranje transakcijskih računa građana

Transakcijski računi (računi za plaćanje) se ugovaraju na zahtjev potrošača, uz predočenje *identifikacijskog dokumenta*. U svrhu otvaranja transakcijskog računa banka i fizička osoba trebaju potpisati *Okvirni ugovor*, što zahtjeva dolazak klijenta u poslovnici. Pritom klijent može internetom ustupiti banci svoje osobne podatke, kako bi ona provela predradnje u svrhu pripreme dijela ugovorne dokumentacije za otvaranje računa i izdavanje debitne kartice, te na taj način ubrzati postupak otvaranja računa. Već postojeći klijenti banke (na primjer klijenti koji već imaju otvoren kunski tekući račun u banci) mogu druge transakcijske račune ugovoriti pomoću internetskog ili mobilnog bankarstva.



Roditelj ili skrbnik može otvoriti tekući račun za maloljetno dijete pri čemu uz svoju osobnu iskaznicu i OIB (osobni identifikacijski broj) treba priložiti i rodni list djeteta i djetetov OIB.

Prvi korak kod otvaranja je popunjavanje *Zahtjeva za ugovaranje transakcijskog računa* od strane klijenta. Banka je dužna utvrditi identitet klijenta i eventualnih ovlaštenika po računu uvidom u važeći identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu), te provesti druge postupke u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. U tu svrhu banka utvrđuje razloge otvaranja računa, status zaposlenja te visinu očekivanih budućih priljeva na račun potrošača.

Zahtjev ili pristupnica za otvaranja transakcijskog računa građana

U svrhu otvaranja transakcijskog računa potrošača, potencijalni korisnik popunjava *Zahtjev ili pristupnicu za otvaranje transakcijskog računa*, a svojim potpisom jamči istinitost podataka. Ovisno o praksi banaka i o vrsti računa za koji se predaje zahtjev, obrazac može sadržavati dio na kojem *određene podatke o korisniku unose i potvrđuju poslodavac ili Zavod za mirovinsko osiguranje*. To su podatci o prosječnoj plaći zaposlenika ili visini mirovine osiguranika, o statusu zaposlenja na određeno ili neodređeno vrijeme, broju godina rada kod istog poslodavca, nalazi li se zaposlenik na otkaznom roku i slično. Alternativno poslodavac ili Zavod te podatke popunjava i potvrđuju na zasebnom dokumentu, a potencijalni korisnik računa ih dostavlja banci.

Na zahtjevu za otvaranje tekućeg računa katkada se nalaze i *dodatna pitanja* koja se odnose na zahtjev za odobrenje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Alternativno korisnici računa popunjavaju dodatan dokument kojim zahtijevaju odobrenje dopuštenog prekoračenja.

Ako su podatci koje je klijent upisao u pristupnicu točni, djelatnik banke ovjerava pristupnicu (ugovor) i prosljeđuje *uputu za izradu debitne platne kartice* tekućeg računa/žiroračuna. Kartica se dostavlja na adresu korisnika, a PIN dolazi u poslovnici (ili obratno). Debitna platna kartica izdaje se poslovno sposobnoj osobi vlasniku transakcijskog računa, a na njegov zahtjev jednoj ili više osoba u svojstvu *opunomoćenika* (ovlaštenika). Klijent može dodatno otvoriti internetsko ili mobilno bankarstvo, žiroračun, trajni nalog, odnosno ugovoriti *paket usluga* s bankom.

Prije samog ugovaranja računa djelatnik banke treba provesti *autorizaciju*, koja mu omogućuje ugovaranje ili aktivaciju transakcijskog računa. Za postojeće klijente banke provodi se programska autorizacija, dok se za nove klijente i račune maloljetnika uvijek provodi ručna autorizacija, a to podrazumijeva potpis na Ugovor dvaju djelatnika banke.

1.1.(10)

1.1.(11)

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Pristupnica za otvaranje
transakcijskog računa
građana



Autorizacija, ovlaštenje i odobrenje.

Klijent, odnosno **korisnik računa i ovlaštenici po računu** ugovor o otvaranju transakcijskog računa potpisuju osobno u poslovnici banke, ili iznimno, kada dolazak klijenta u banku nije moguć, potpis mora biti ovjeren od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela u zemlji ili inozemstvu.

Djelatnik banke koji autorizira otvaranje računa svojim potpisom ili programskom autorizacijom potvrđuje sljedeće:

- korisnik računa (ili njegov zakonski zastupnik) prisutan je u poslovnici kod otvaranja računa i ispravno identificiran
- korisnik računa (ili njegov zakonski zastupnik) nije prisutan u poslovnici ali zadovoljava kriterije banke, kojima se regulira otvaranje računa bez njegova prisustva (na primjer postoji specijalna punomoć).

Nakon autorizacije transakcijskog računa banka ispisuje Potvrdu o transakcijskom poslovanju na kojoj su navedeni svi aktivni računi korisnika u banci, te mu uručuje *Okvirni ugovor o transakcijskom računu*. Ugovor na temelju kojeg banka otvara korisniku transakcijski račun zaključuje se na neodređeno vrijeme.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Unos podataka za
otvaranje transakcijskog
računa

Okvirni ugovor o tekućem/žiro računu čine:

- ugovor o otvaranju i vođenju računa
- opći uvjeti poslovanja banke
- opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba
- opći uvjeti poslovanja za fizičke osobe za uslugu izravnog terećenja/SEPA izravnog terećenja
- naknade u poslovanju s fizičkim osobama
- terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe
- načela za utvrđivanje promjene kamatnih stopa na kredite i depozite
- načela za utvrđivanje promjene naknada za usluge.

Prije i tijekom zaključenja Okvirnog ugovora, banka mora pribaviti informacije i dokumentaciju potrebne za vlastitu evidenciju i evidenciju **Jedinstvenog registra računa** (JRR). JRR je elektronička baza podataka koju vodi Financijska agencija (Fina), a koja sadrži informacije o računima građana, poslovnih subjekata, računima Republike Hrvatske, računima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatske narodne banke, računima banaka, stambenih štedionica i kreditnih unija.

1.1.(12)



Jedinstveni registar računa (JRR) predstavlja infrastrukturu koja omogućuje blokadu svih računa fizičke osobe ili poslovnog subjekta u svim bankama u kojima imaju otvorene račune, ako imaju nepodmirene obveze u smislu plaćanja zakonskih obveza i javnih prihoda.

1.1.4. Zatvaranje transakcijskih računa građana

U slučaju zatvaranja računa klijent potpisuje *Izjavu o zatvaranju transakcijskog računa*, a zatim vraća banci token i kartice računa koje osobno koristi te kartice ovlaštenika po računu. Zatvaranjem transakcijskog računa ukidaju se sve aktivne usluge po računu (gotovinske i bezgotovinske transakcije uplate, isplate i prijenosa), zatvaraju se ugovoreni proizvodi (tekući račun, žiroračun i slično), ukidaju se ovlaštenici po računu te prijevremeno dospijevaju na naplatu obročne kupnje po debitnim karticama, kontokorentni kredit te potrošački i gotovinski krediti po kreditnim karticama vezanim uz taj transakcijski račun.

Klijent može zatvoriti transakcijski račun u bilo kojoj poslovnici banke ili slanjem pisanog Zahtjeva za zatvaranje računa. Iako klijent Zahtjev šalje poštom ili predaje u bilo kojoj od poslovnica, zatvaranje računa provodi organizacijski dio banke koji se naziva *Podrška poslovanju*. Ako se transakcijski račun zatvara pisanim zahtjevom bez dolaska u poslovnicu, isti treba biti potpisan od strane korisnika (vlastoručni potpis ne treba biti ovjeren) u skladu s odredbama *Zakona o platnom prometu* i Općim uvjetima poslovanja banke po transakcijskim računima potrošača. U svrhu zatvaranja transakcijskog računa na kojem se nalaze raspoloživa sredstva, klijent može predmetna sredstva prenijeti na račun otvoren u drugoj banci.

1.1.5. Otvaranje i zatvaranje transakcijskog računa poslovnog subjekta

Transakcijski račun (žiroračun) poslovnog subjekta ugovaraju pravne osobe i fizičke osobe koje u skladu sa zakonskim propisima obavljaju registriranu poslovnu djelatnost. Poslovni se subjekti koriste transakcijskim računom za izvršenje *gotovinskih transakcija uplate ili isplate* posredstvom dnevno-noćnih trezora, bankomata i poslovnica banaka, za obavljanje *bezgotovinskih transakcija i plaćanja* na EFT POS uređajima (uređaj namijenjen bezgotovinskom plaćanju pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem) te koriste usluge internetskog i mobilnog bankarstva.

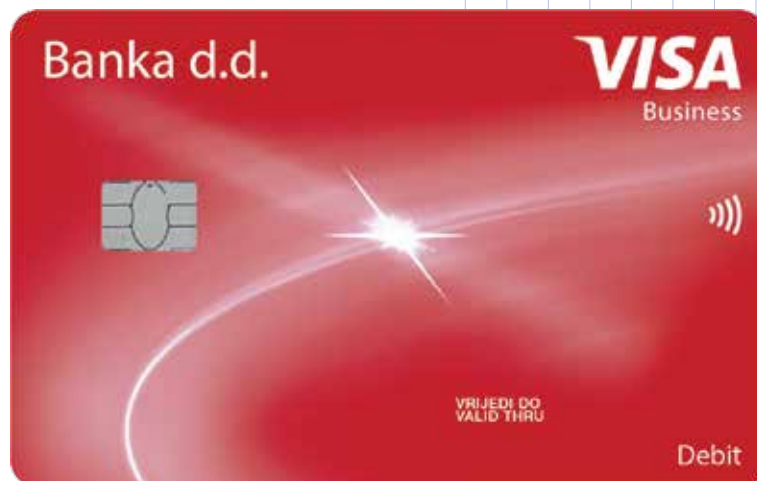
Slično kao u slučaju tekućeg računa građana, poslovni subjekti mogu koristiti *okvirni kredit* (ili takozvani *overdraft*) po transakcijskom računu do visine ugovorenog limita.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Zahtjev za otvaranje
transakcijskog računa
poslovnog subjekta

► PONOVI MO NAUČENO

Razlikujemo jednovalutne kunske i devizne žiroračune, koji su u najvećem broju banaka posljednjih godina zamijenjeni *multivalutnim žiroračunom poslovnih subjekata*. Uz multivalutni transakcijski račun, koji omogućuje obavljanje gotovinskih i bezgotovinskih transakcija u kunama te stranim valutama, banka izdaje korisniku poslovnu debitnu platnu karticu.



Postoji nekoliko vrsta transakcijskih računa poslovnih subjekata:

- račun za redovno poslovanje
- račun organizacijskog dijela poslovnog subjekta (po jedan račun za svaki organizacijski dio poduzeća)
- račun za posebne namjene prema potrebama poslovnog subjekta (na primjer, račun za financiranje izborne promidžbe, za stečajne te likvidacijske mase i slično)
- račun posebne namjene za priljev sredstva koja su izuzeta iz ovrhe prema zakonskim odredbama.

Postupak otvaranja transakcijskog računa poslovnog subjekta sličan je kao u slučaju otvaranja transakcijskog računa fizičke osobe. Razlike se javljaju u obilježjima potrebne dokumentacije i podataka koji se upisuju u računalno-informacijski sustav banke.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Zahtjev za zatvaranje transakcijskog računa poslovnog subjekta

1.1.(13)

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Obrasci za otvaranje transakcijskog računa poslovnog subjekta

Za otvaranje transakcijskog računa poslovni subjekti trebaju u banku dostaviti sljedeće obrasce za otvaranje računa:

- zahtjev za otvaranje transakcijskog računa
- informativni predložak za deponenta, koji sadrži osnovne informacije o osiguranju depozita
- potpisni karton, odnosno obrazac banke na kojem se evidentiraju osnovni podaci o korisniku poslovnom subjektu i ovlaštenicima koji raspolažu sredstvima po njegovim računima
- usluge i ovlaštenja po transakcijskom računu, odnosno obrazac kojim ovlaštena osoba u poslovnom subjektu stavlja banci na raspolaganje podatke o subjektu
- upitnik za klijente poslovne subjekte, koji je banka dužna pribaviti sukladno zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te pripadajućih provedbenih akata
- podatci o osobama koje su ovlaštene za zastupanje poslovnog subjekta;
- podatci o stvarnom vlasniku poslovnog subjekta
- podatci o vlasničkoj strukturi poslovnog subjekta
- ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga
- punomoć za donositelja naloga za plaćanje.

Banka zadržava pravo zatražiti dodatnu dokumentaciju o poslovnom subjektu, koji u dotičnoj banci može otvoriti račun za redovno poslovanje, račune organizacijskih dijelova te račune za posebne namjene ovisno o poslovnim potrebama.

1.1.6. Arhiviranje dokumentacije

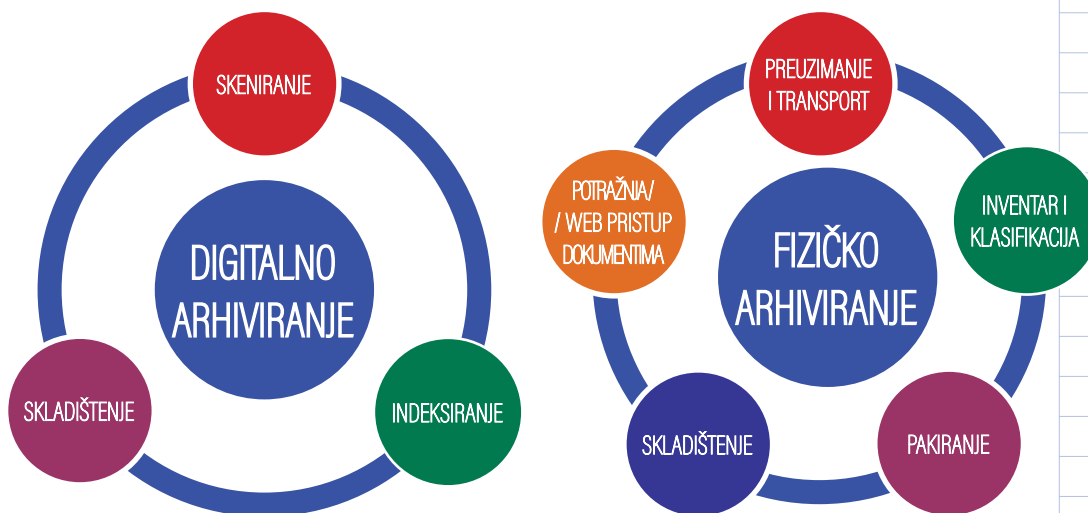
Banka je obvezna svu papirnatu i elektroničku dokumentaciju koja se odnosi na otvaranje i zatvaranje bankovnih računa te ugovaranje drugih bankovnih proizvoda i usluga, pohraniti na određeno razdoblje.

Osnovna papirnata dokumentacija pohranjuje se u registrima koji se nalaze u poslovnicama banaka, kako bi svakodnevno bila dostupna djelatnicima banke. Ujedno se osnovna te brojna druga dokumentacija (na primjer zadužnica) dodatno arhivira u centralnom trezoru banke (baza podataka banke). Arhiva banke organizirana je prema *određenim kriterijima* koji olakšavaju pristup pohranjenoj dokumentaciji, kako bi se po potrebi brzo i jednostavno pristupilo dokumentaciji koju je potrebno kopirati i/ili ustupiti na uvid djelatniku banke i/ili klijentu.

Sukladno odluci banke dokumentacija se *pohranjuje u papirnatom obliku ili na optičkom nosaču podataka*. Najčešći optički nosač kojim se koriste banke je mikrofilm visoke rezolucije, koji sadrži smanjene snimke izvornih dokumenata.

Arhiviranjem dokumenti se pohranjuju na sigurno mjesto na način da se *u kontroliranim uvjetima osigurava stalan pristup pohranjenim podacima i dokumentima*. Velika je prednost arhivirane dokumentacije jednostavan način traženja dokumentacije te istovremena dostupnost dokumentacije većem broju korisnika, neovisno o njihovoj lokaciji. Troškovi arhiviranja dokumentacije su niski, a elektronički pohranjena dokumentacija zauzima mali volumen prostora te omogućuje dugoročno arhiviranje u skladu sa zakonodavstvom.

Proces arhiviranja započinje prijenosom dokumentacije na mjesto skladištenja papirnatu dokumentacije, zatim slijedi skeniranje i indeksiranje dokumentacije prema određenim kriterijima. Indeksirana se dokumentacija obrađuje i sprema kao dokument na mikrofilm te uključuje u elektronički mrežni arhiv. U slučaju pohranjivanja dokumentacije koja zahtjeva konstantan pristup, a koja nema arhivsku vrijednost, primjenjuje se samo digitalizacija i čuvanje u digitalnom obliku.



Postupak digitalnog i fizičkog arhiviranja

SAŽETAK

Računi za plaćanje služe za izvršenje platnih transakcija, odnosno za uplate, isplate i prijenos sredstava s računa primatelja na račun platitelja. Posljednjih se godina kunski i devizni transakcijski računi građana i poslovnih subjekata zamjenjuju multivalutnim transakcijskim računima, koje banke istovremeno vode u domaćoj i stranim valutama.

Transakcijski računi građana razlikuju se prema vrsti primanja koja se uplaćuju na određeni račun, pa se tako na žiroračun uplaćuju povremena, a na tekući račun redovita primanja. Uz transakcijski račun građana i poslovnih subjekata veže se međunarodno prihvaćena debitna platna kartica, koja korisnicima omogućuje pristup novcu 24 sata dnevno. Debitna kartica omogućuje jednostavan i brz pristup gotovini putem poslovnica banaka i bankomata, plaćanje na EFT POS uređajima u zemlji i inozemstvu, mogućnost korištenja mobilnog, telefonskog bankarstva i internet-skog bankarstva, mogućnost korištenja i izvršavanja naloga za plaćanje u bezgotovinskim platnim transakcijama u zemlji i s inozemstvom.

Dodatne pogodnosti za korisnike transakcijskih računa su mogućnost korištenja trajnih naloga, dopušteno prekoračenje po tekućem računu (ili tzv. overdraft po transakcijskom računu poslovnog subjekta), korištenje obročne otplate i drugo. Dopušteno prekoračenje predstavlja oblik kreditne linije koju banka automatski odobrava korisnicima tekućih i poslovnih transakcijskih računa s redovitim priljevima do visine maksimalno dopuštenog limita zaduživanja u domaćoj valuti.

PITANJA

- 1. Uz koje vrste računa se veže debitna platna kartica?*
- 2. Po kojoj vrsti računa građani mogu koristiti dopušteno prekoračenje?*
- 3. Koje su pogodnosti debitne platne kartice?*
- 4. Što može uključiti paket usluga banke?*
- 5. Objasnite postupak otvaranja transakcijskih računa građana?*
- 6. Što čini okvirni ugovor o tekućem računu građana?*
- 6. Koje vrste transakcijskih računa poslovnih subjekata postoje?*
- 7. Kako se provodi arhiviranje dokumentacije?*

1.2. Debitne i kreditne kartice

Platne kartice su instrumenti bezgotovinskog plaćanja. Izdaju ih banke (na primjer Visa Card i MasterCard) i kartičarske kuće (na primjer Diners Club International i American Express), a ovisno o vrsti kartice koriste se za podizanje gotovine, iniciranje plaćanja sredstvima na tekućim računima i žiroračunima, ili kao sredstvo kreditiranja.

Vrste platnih kartica jesu:

- *debitne kartice*
- *kreditne kartice*
- *prepaid kartice.*

Vrste platnih kartica upoznali ste u trećem razredu. Odgovorima na pitanja u nastavku ponovite usvojeno gradivo, a u mjeri koja je potrebna poslužite se sa držajem pod ikonom *Ponovimo naučeno*:

- ❖ Kod kojih je platnih kartica nužno osigurati pokriće u trenutku izvršenja platne transakcije?
- ❖ Po čemu se kreditna kartica razlikuje od debitne i prepaid kartice?
- ❖ Kod koje kategorije kartice i koje vrste transakcijskog računa građana pokriva za izvršenje transakcije predstavlja dopušteno prekoračenje?

▶ PONOVI MO NAUČENO



Glavna razlika između kreditnih i *debitnih kartica* je u tome što se potonja *veže uz transakcijski račun korisnika*. Pomoću debitne kartice korisnik može podizati gotovinu i obavljati kupnju do iznosa koji je raspoloživ na njegovom tekućem računu (uključujući pozitivan saldo i dopušteno prekoračenje) ili žiroračunu.

Kreditna kartica služi kao platni instrument za kupnju roba i usluga s odgodom plaćanja ili uz korištenje revolving kredita, što znači da njeno korištenje ne zahtjeva pokriće u trenutku provođenja platne transakcije. Kao kreditni instrument omogućuje podizanje gotovine na bankomatima i drugim isplatnim mjestima te ugovaranje gotovinskog i potrošačkog kredita.

Prepaid kartice slično kao i debitne kartice zahtijevaju osigurano pokriće vlastita novca u trenutku plaćanja. Međutim, prepaid kartice se *ne vežu uz transakcijski račun korisnika*, a sredstva kojima se korisnik želi koristiti potrebno je unaprijed položiti na karticu.

1.2.1. Debitne platne kartice

Debitnim se platnim karticama na isti način služe se građani (potrošači) i poslovni subjekti. Banke izdaju debitne kartice osnovnim korisnicima transakcijskog računa te opunomoćenicima/ ovlaštenicima po računu.

Debitnu platnu karticu izdaje banka vlasniku transakcijskog računa, a najčešće su to Visa Electron i Maestro kartice.



1.2.(1)

Debitna kartica omogućuje korisnicima neprekidan, siguran i jednostavan pristup novcu koji se nalazi na njihovim transakcijskim računima te danas tipično zamjenjuje gotovinu u svakodnevnim plaćanjima. Za provedbu plaćanja potrebno je registrirati se (kontaktno ili beskontaktno) karticom na prodajnom mjestu i u slučaju transakcija većih od 100,00 HRK identificirati PIN-om (tajnim brojem). Na taj način korisnik kartice izravno daje nalog banci, za prijenos novca s njegovog računa na račun primatelja plaćanja.

Klijente je potrebno informirati o prednostima debitnih kartica, a to su:

- plaćanje karticom na prodajnim mjestima
- beskontaktno plaćanje
- kupovina na internetu
- isplata gotovog novca na bankomatu i POS-u
- obročno plaćanje.

Komitentima je važno napomenuti da su kartice dualne, odnosno mogu se koristiti za beskontaktna i kontaktna plaćanja.

Jedna od usluga koja je dostupna korisnicima debitnih kartica na određenim prodajnim mjestima je *obročna otplata*, odnosno *kupovinu na više jednakih obroka, bez kamata i naknada*. Uslugu obročnog plaćanja nije potrebno posebno ugovarati, već se uz limit prešutnog prekoračenja dodjeljuje i limit za obročnu otplatu, a usluga se može koristiti automatski.

Razmislite i pokušajte odgovoriti na pitanja u nastavku.

- *Smatrate li da u trenutku kupovine korisnik debitne kartice s odobrenom obročnom otplatom, treba imati raspoloživi limit koji je dostatan za cijeli iznos kupovine?*
- *Ako se korisnik za kupovinu koristio obročnom otplatom, može li u slučaju potrebe vratiti kupljenu robu i zatražiti povrat sredstava?*
- *Ako korisnik kunskog tekućeg računa ne ostvaruje redovita primanja, hoće li mu banka odobriti limit za obročnu otplatu?*

► MEĐUPREDMETNI SADRŽAJ



EFT POS uređaji se koriste za plaćanje roba i usluga karticama (na ugovorenim prodajnim mjestima) te za podizanje gotovine, što se naziva Cash advance.

Uslužna i prodajna mjesta koja svojim klijentima žele omogućiti kupovinu i plaćanje karticama mogu ugovoriti prihvat kartica putem **EFT POS uređaja**, mobilne aplikacije za naplatu kartica i mobilnog čitača kartica **mPOS** ili **mini fiskalne blagajne**.

EFT POS ili Electronic Fund Transfer at Point of Sale je uređaj namijenjen za prihvat kartice i autorizaciju transakcije elektroničkim putem na prodajnim mjestima.

Uređaj se nalazi u vlasništvu banke, koja ga ustupa na upotrebu ugovornom partneru. Prodajno uslužni poslovni subjekt dogovara s bankom koje kartice će uređaj prihvaćati (Visa, MasterCard, Diners, American Express, JCB i slično) te za koju vrstu transakcija (na primjer jednokratne uplate i/ili obročno plaćanje).

DCC usluga na EFT POS uređaju omogućuje uslugu te-rećenja kartice u domicilnoj valuti korisnika, odnosno izdavatelja kartice.

U ponudi proizvoda banaka namijenjenih malim poduzetnicima, na primjer iznajmljivačima apartmana, nalazi se i mPOS. mPOS je model mobilne naplate kartica korištenjem čitača kartica i mobitela. Kako bi se koristio uslugom mPOS-a prodajno-uslužni poslovni subjekt mora na svoj pametni telefon instalirati odgovarajuću platnu aplikaciju (AgentCASH). Aplikacija se zatim bežično povezuje s čitačem kartice, odnosno mPOS uređajem, što poslovnom subjektu omogućuje da bilo gdje i u bilo kojem trenutku naplati svoj proizvod ili uslugu. Korisnik kartice potvrđuje plaćanje PIN-om, a po autorizaciji slip mu se šalje e-mail ili SMS porukom.



Brže, lakše, na bilo kojoj lokaciji i u bilo kojem trenutku



Mini fiskalna blagajna

Mini fiskalna blagajna je jedan uređaj koji objedinjuje blagajnu, pisač, Internet, platnu aplikaciju i prihvata kartice.

Poslovni subjekt, korisnik mini fiskalne blagajne, dogovara uvjete poslovanja s odabranim telekom operaterom. Samim time ugovaranje usluge nije uvjetovano prijenosom računa u određenu banku.

Zamjena i poništavanje debitne platne kartice

Banka mijenja karticu korisnika u sljedećim situacijama:

- redovito reizdavanje nakon isteka roka valjanosti postojeće kartice
- na zahtjev klijenta za izvanrednom zamjenom kartice, ako je izgubio karticu ili mu je ista ukradena, ako je kartica oštećena, zbog promjene osobnih podataka na kartici i slično.

Kod zamjene kartice, funkcionalnosti i ovlaštenja po novoj kartici identična su onima po postojećoj.

▶ ZNATE LI?

- Gubitak ili krađu platne kartice korisnik je obavezan bez odgode telefonski prijaviti banci, a potom i potvrditi u pismenom obliku (ili putem elektronske pošte). Ako je uz bankovnu karticu izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument korisnika, potrebno je gubitak prijaviti na policiji.
- Oštećenu karticu korisnik je dužan osobno vratiti u poslovnicu banke ili prerezanu karticu poslati poštom, uz pisani zahtjev za izdavanje nove kartice.
- O uništenju kartice korisnik je obavezan obavijestiti banku osobno ili pisanim zahtjevom, te zatražiti reizdavanje kartice
- Troškove izrade nove kartice, koji se javljaju zbog gubitka, krađe, oštećenja ili uništenja platne kartice, snosi korisnik.

Platna se kartica može poništiti na zahtjev banke ili korisnika, što najčešće uključuje i zatvaranje povezanog transakcijskog računa. Kod poništavanja kartice djelatnik banke dužan je pred korisnikom (nakon što ga je identificirao) prerezati karticu, koja se zatim internom poštom vraća u odjel kartičnog poslovanja gdje se deponira.

Prigovori

Prema Zakonu o platnom prometu korisnik može reklamirati trošak učinjen karticom u roku od 13 mjeseci od dana terećenja računa za spornu transakciju. Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, banka je obvezna klijentu vratiti reklamirani iznos sredstava.

► MOTIVACIJSKI ZADATAK

- Podijelite se u parove, u kojem jedan učenik predstavlja djelatnika banke a drugi korisnika transakcijskog računa. Korisnik računa treba postaviti pitanja i potpitanja, vezano uz transakcijski račun, obročnu otplatu, debitnu karticu, prekoračenje i sl.
- Djelatnik banke treba korisniku odgovoriti razumljivo, jednostavno i konkretno. Na kraju razgovora korisnik ocjenjuje djelatnika banke.
- Pitanja trebaju biti konkretna, a njihov sadržaj treba uključiti gradivo iz udžbenika.

1.2.2. Kreditne kartice

Različite tipove kreditnih kartica i sličnih kartičarskih proizvoda upoznali ste u trećem razredu. Tipičan oblik kreditne kartice je revolving kreditna kartica, a u svakodnevnom životu u istu skupinu uključuju se drugi kartičarski proizvodi kakve predstavljaju kartice s odgođenom naplatom (charge kartice).

Kreditne kartice izdaju banke i kartičarska kuća, a koriste ih fizičke i pravne osobe. Kreditna kartica je primarno *instrument bezgotovinskog plaćanja robe i usluga*, ali omogućuje i podizanje gotovine.

Korisniku kartice omogućuje se provođenje transakcija do iznosa odobrenog kreditnog limita na kartici, *pri čemu u trenutku provođenja transakcije karticom nije potrebno novčano pokriće*. Navedeno predstavlja glavnu razliku između kreditnih i debitnih kartica. Kada korisnik plaća robu i uslugu kreditnom karticom ili podiže gotovinu, on praktično *posuđuje novac od banke ili kartičarske kuće*.

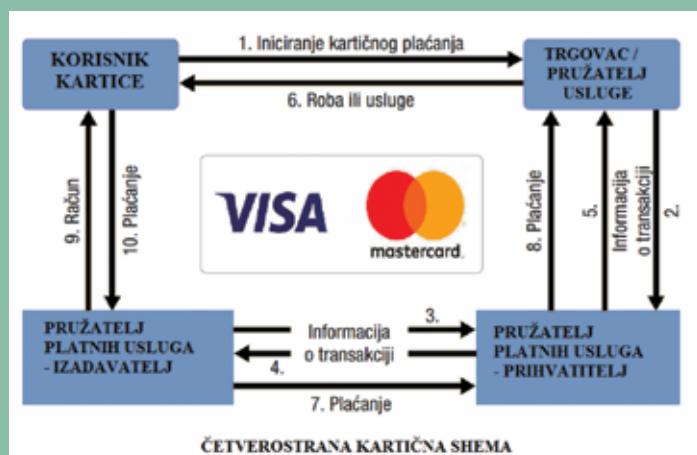
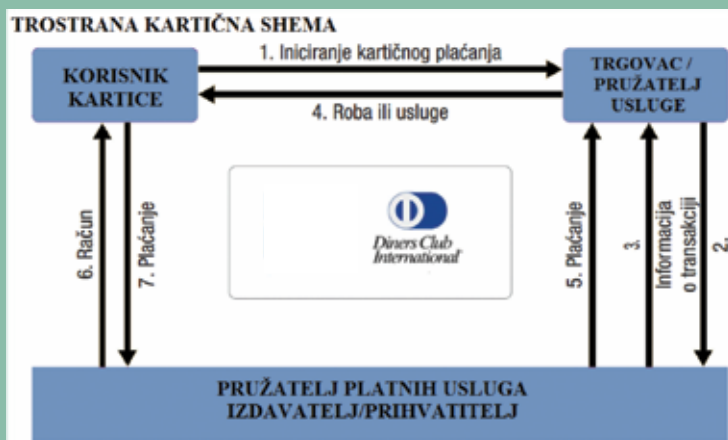
- ❖ *Prisjetite se i objasnite na temelju čega izdavatelj kartice procjenjuje kreditnu sposobnost korisnika kartice i određuje visinu kreditnog limita po kartici.*
- ❖ *Tko je korisnik kartice, a tko njen vlasnik?*

▶ PONOVI MO NAUČENO



Kreditni limit po kartici određuje izdavatelj kartice, koji je ujedno i vlasnik kreditne kartice, na osnovu procjene kreditne sposobnosti korisnika kartice. Kako bi utvrdio financijsku poziciju potrošača, izdavatelj kartice ispituje podatke o njegovoj prosječnoj neto plaći ili drugim redovitim primanjima, podatke o poslodavcu kod kojega je zaposlen, radnom mjestu, visini neopтереćenih redovitih primanja, urednosti u izvršavanju postojećih kreditnih obveza i slično.

▶ ZA ONE KOJI ŽELE ZNATI VIŠE



Vrste platnih shema

Procedure, postupci i uređaji koji su potrebni za izvršenje plaćanja i/ili podizanja gotovine kod pružatelja platnih usluga (na primjer banke i kartičarske kuće) čine *kartičnu platnu shemu*. U Hrvatskoj se razlikuju dvije kartične platne sheme, odnosno transakcije koje uključuju tri i četiri sudionika.

- U *trostranoj kartičnoj shemi* sudionici transakcije su *korisnik kreditne kartice, trgovac i izdavatelj platne kartice koji je ujedno i prihvatitelj platne transakcije* (na primjer kartičarska kuća Diners).
- U *četverostranoj kartičnoj shemi* sudionici transakcije su *korisnik kreditne kartice, trgovac ili pružatelj uslužne djelatnosti, prihvatitelj platne transakcije* (na primjer banka koja izdavatelju kartice jamči za izvršenje transakcije) i *izdavatelj platne kartice* (na primjer kartičarske kuće Visa i Mastercard).

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Zahtjev za izdavanje kreditne kartice poslovnog subjekta

1.2.(3)

Izdavatelj kartice ustupa karticu s raspoloživim kreditnim limitom na korištenje *osnovnom korisniku* te izdaje jednu ili više kartica *dodatnih korisnika*, ako pri podnošenju zahtjeva (pristupnice) za izdavanje kartice to zatraži osnovni korisnik. Pritom za sve troškove učinjene po kartici (uključujući i troškove dodatnih korisnika) odgovara osnovni korisnik, dok je dodatni korisnik kartice solidarno odgovoran s osnovnim korisnikom za sve troškove učinjene dodatnom karticom.

Razlikuju se *osobne kreditne kartice kojima se koriste fizičke osobe*, te *poslovne kreditne kartice kojima se koriste poslovni subjekti*. Transakcija se provode po istom modelu, a razlikuju se u iznosu odobrenog kreditnog limita (na primjer kreditni je limit uobičajeno veći za poslovne subjekte) i broju korisnika (na primjer veći poslovni subjekti imaju veći broj dodatnih korisnika kreditne kartice).

Komitente je potrebno informirati o mogućnostima koje pružaju različiti kartični proizvodi u ponudi banke odnosno drugog izdavatelja kartica. S obzirom na *uvjete podmirivanja troškova po kartici*, razlika postoji između: kartica s odgođenim plaćanjem (charge kartica), revolving kreditnih kartica i kartica s automatskom podjelom troška na otplatne rate.

- *Kartica s odgođenim plaćanjem* omogućava korisniku beskamatnu odgodu plaćanja na način da svi troškovi tekućeg obračunskog razdoblja (jedan mjesec) dopijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju (osam do deset dana po isteku tekućeg obračunskog razdoblja).
- Ista mogućnost postoji i kod revolving kreditne kartice i kartice s automatskom podjelom troška na otplatne rate ako korisnik podmiri ukupne troškove po kartici nekoliko dana po isteku tekućeg obračunskog razdoblja. Pritom, kod *revolving kreditne kartice* korisnik nije obvezan podmiriti ukupan iznos troškova nastalih korištenjem kreditnog limita u određenom razdoblju, već treba podmiriti minimalan iznos koji predstavlja ugovoreni postotak od ukupnog iznosa iskorištenog kredita, npr. 10 % ili 100 kuna, dok na iznos nepodmirenog duga koji prenosi u naredno obračunsko razdoblje plaća kamate. Izdavatelj kartice uobičajeno kamatnu stopu iskazuje na godišnjoj razini, a kamate na revolving kredit obračunava na mjesečnoj bazi.
- Kod *kartica s automatskom podjelom troška na otplatne rate* se svaki pojedinačni trošak transakcije *automatski dijeli na određeni broj otplatnih rata*.



Budući da revolving kartice pružaju više mogućnosti od kartica s odgođenim plaćanjem, one su danas najzastupljenije kod izdavanja novih kartica.

▶ PONOVI MO NAUČENO

REVOLVING KREDITNA KARTICA

Revolving kartica jest kartica s **fleksibilnim načinom otplate** jer korisnik određuje koji će udio od ukupno potrošenog iznosa vratiti i u kojem vremenskom razdoblju.

Banka obvezuje korisnika na minimalne mjesečne uplate koje uobičajeno iznose 5% ili 10% duga. Preostali iskorišteni iznos kredita prenosi se u sljedeće obračunsko razdoblje i na njega banka obračunava i naplaćuje kamate.

Revolving kredit jest kredit koji se stalno obnavlja. Svaki trošak učinjen s kreditnom karticom umanjuje iznos odobrenog kreditnog limita, a sa svakom se korisnikovom uplatom na račun revolving kredita podmiću troškovi po kartici i povećava iznos raspoloživog kredita (do visine ugovorenog kreditnog limita).

- služi za podizanje gotovine
- omogućuje plaćanje internetom
- kod pojedinih izdavatelja korisnici revolving kartice mogu ugovoriti beskamatnu obročnu otplatu do 12 mjeseci bez naknade

Za podizanje gotovine na bankomatima ili u poslovnica bankama izdavatelj kartice naplaćuje naknadu i kamate. Iznos podignute gotovine, naknade, kamate, članarina i upisnina dospijevaju na naplatu i cijelosti s prvim sljedećim računom.



Za korištenje revolving kartica građana i kartice s automatskom podjelom troška na otplatne rate najčešće ne trebaju jamci, garantni depoziti ili drugi sekundarni oblici osiguranja plaćanja, ali se uobičajeno potpisuju primarni instrumenti kao što su Izjava o suglasnosti zapljeni primanja i Zadužnica. Na taj način banka i kartičarske kuće prema *Zakonu o potrošačkom kreditiranju* osiguravaju naplatu potraživanja za neplaćene troškove učinjene kreditnom karticom.

Informiranje komitenta

Kreditne kartice pružaju brojne pogodnosti o kojima treba informirati klijente koji već koriste druge proizvode banke (na primjer transakcijske račune, oročenu štednju, platni promet i drugo). Iako se kreditne kartice najviše koriste pri kupnji roba i usluga u trgovinama, restoranima, hotelima i drugim fizičkim mjestima, kao i za plaćanja internetom, one korisnicima mogu zatrebati i zbog drugih razloga.

Na prodajnom mjestu koje je s izdavateljem kartice ugovorilo suradnju, korisnik osobne kreditne kartice (za fizičke osobe) može ugovoriti *potrošački kredit za plaćanje robe ili usluge* uz rok otplate na primjer od 2 do 36 mjeseci. Ujedno kreditna kartica omogućuje korisniku *ugovaranje gotovinskog kredita* (na primjer do 24 rate otplate). Na ugovorene potrošačke i gotovinske kredite naplaćuju se kamate. Nadalje, na pojedinim prodajnim mjestima moguće je iskoristiti plaćanje karticom uz mogućnost *otplate na rate bez kamata*.

Iznos gotovine koji korisnici kreditnih kartica mogu podizati na bankomatima, u poslovnicama banaka i drugim isplatnim mjestima je ograničen na iznos koji je niži od ukupno raspoloživog kreditnog limita. Za podizanje gotovine banke korisnicima kreditnih kartica obračunavaju i naplaćuju naknade, a na posuđeni iznos gotovine obračunavaju i naplaćuju kamate. O visini naknada i kamata izdavatelj kartice treba informirati korisnika pri ugovaranju kartičnog proizvoda.

Naknade koje se naplaćuju za troškove fakturirane u kunama, obračunavaju se i terete kunski transakcijski račun korisnika kartice. Ako se troškovi za naknade naplaćuju s deviznog računa, trošak obračunati u kunama konvertira se primjenom kupovnog tečaja za devize s tečajne liste pojedine banke i tereti devizni račun korisnika kartice u valuti euro.

Kreditne kartice glase na ime korisnika (osnovnog i/ili dodatnog) i nisu prenosive na drugu osobu. Kako bi se izbjegla zlouporaba kartice svaki je korisnik kartice obvezan potpisati kreditnu karticu na predviđenom mjestu na njezinoj poledini.

Za identifikaciju korisnika i autorizaciju plaćanja i/ili podizanje gotovine služi PIN, koji je poznat isključivo korisniku kartice i ne smije biti dostupan trećim osobama. Kreditna kartica se uz PIN koristi kao bezgotovinski platni instrument pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu (koja imaju oznaku o prihvaćanju pojedinog brenda kreditne kartice – Visa, Master, Diners...), za plaćanje internetom te za podizanje gotovine na bankomatima i drugim isplatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.

1.2.(4)

1.2.(5)

Pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, svoj identitet korisnik kartice potvrđuje brojem kartice, datumom isteka valjanosti kartice, sigurnosnim kodom otisnutim na poledini kreditne kartice i ispravnim unosom jednokratne lozinke koju generira token (sve je češće u primjeni *mtoken*, odnosno mobilni uređaj s aplikacijom koja zamjenjuje fizički token).

Izvadak iz tarife naknada za usluge banke po kartičnom poslovanju za fizičke osobe

NAZIV PROIZVODA/USLUGE	VISINA NAKNADE
Upisnina za korisnika kreditne kartice	100,00 HRK (jednokratno)
Članarina za korisnika kreditne kartice	500,00 HRK (godišnje)
Članarina za korisnika dodatne kartice	100,00 HRK (godišnje)
Podizanje gotovine na bankomatu Banke	3 % (po iznosu transakcije) + 20,00 HRK
Podizanje gotovine na bankomatima banaka	4 % (po iznosu transakcije) + 20,00 HRK
Podizanje gotovine na bankomatima izvan RH	4 % (po iznosu transakcije) + 20,00 HRK
Podizanje gotovine u poslovnica Banke	4 % (po iznosu transakcije) + 20,00 HRK
Podizanje gotovine u poslovnica banaka	4 % (po iznosu transakcije) + 20,00 HRK
Podizanje gotovine na isplativim mjestima izvan RH	4,5 % (po iznosu transakcije) + 40,00 HRK
Naknada za izdavanje kartice	10,00 HRK (po kartici)
Zamjena kartice zbog krađe/oštećenja	50,00 HRK (po kartici)
Ponovna izrada i dostava PIN-a	20,00 HRK
Ponovni ispis obavijesti o učinjenim troškovima	20,00 HRK
Naknada za trošak obrade kredita	0,5 % (od ugovorenog iznosa kredita)
Prijevremena konačna otplata kredita	0,1 % (od preostalog iznosa) ili bez naknade
Promjena uvjeta kredita	od 50,00 do 500,00 HRK

Kod svih oblika kartičnih proizvoda korisnici uobičajeno jednom godišnje plaćaju **godišnju članarinu**, čija visina varira s obzirom na pogodnosti kartice. Ujedno pri prvom izdavanju kartice plaća se *upisnina*, iako brojni izdavatelji nude korisnicima mogućnost ugovaranja kartice bez plaćanja upisnine te često ne naplaćuju naknadu za godišnju članarinu u prvoj godini korištenja kartice.

Izdavanje kreditne kartice građanima

Banka ili kartična kuća može izdati kreditnu karticu poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi, koja zadovoljava kriterije kreditne sposobnosti. Građani koji su zainteresirani za korištenje kreditnih kartica trebaju podnijeti zahtjev, odnosno popuniti *pristupnicu za izdavanje kartice*.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Pristupnica za revolving
kreditnu karticu

1.2.(6)

Podnositelj zahtjeva popunjava *pristupnicu za izdavanje kreditne kartice osnovnog korisnika* te prema želji imenuje jednog ili više punoljetnih *dodatnih korisnika*. U pristupnicu za izdavanje kartice osnovni i dopunski korisnici trebaju upisati osobne podatke za potrebe evidencije izdavatelja te za potrebe provođenja dubinske analize klijenta temeljem *Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma*.

Uz pristupnicu za izdavanje kartice potrebno je priložiti presliku osobne iskaznice te ovjerenu platnu listu ili potvrdu poslodavca o primanjima (za umirovljenike potvrdu o visini mirovine izdanu u područnom uredu Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje), kako bi banka izvršila provjeru kreditne sposobnosti. Alternativno, djelatnik banke može uz suglasnost podnositelja zahtjeva napraviti presliku osobne iskaznice, a ovjerena platna lista (potvrda poslodavca ili drugog isplatitelja dohotka) nije nužna u situaciji kada se kartica izdaje poznatom klijentu koji preko banke prima plaću ili druga primanja, drži štednju i slično te banka temeljem navedenog može procijeniti kreditnu sposobnost.

Obavijest o učinjenim troškovima

Izdavatelj kartice jednom mjesečno, određeni broj dana prije datuma dospjeća sljedećeg računa, formira *Obavijest o učinjenim troškovima* po kartici, što uključuje i dospjele mjesečne otplate kredita, te o navedenom obavještava korisnika (poštom ili putem drugih kanala komunikacije).

Dospjele obveze korisnik treba podmiriti do datuma dospjeća (u slučaju kartičnih proizvoda koje izdaju kartičarske kuće), odnosno osigurati raspoloživa sredstva na transakcijskom računu s kojega će se izvršiti plaćanje na dan dospjeća (u slučaju kartičnih proizvoda koje izdaju banke).

U slučaju da račun za dospjele troškove po kartici (revolving kartici, charge kartici i drugima) nije podmiren do navedenog roka, izdavatelj kartice šalje *opomenu* korisniku kartice i zaračunava *zatezne kamate*.

Prigovori

Ako kod ugovaranja kreditne kartice korisniku nisu jasno i na razumljiv način prezentirani uvjeti korištenja, ili je došlo do komplikacija prilikom korištenja kartice i obračuna troškova koje korisnik treba platiti (na primjer korisnik tvrdi da nije izvršio određena plaćanja karticom koja su mu obračunata), korisnik ima pravo na prigovor banci (odnosno drugom izdavatelju kartice). Prigovore zaprima te na njih odgovara poslovnica kod koje je zaprimljena pristupnica za kreditnu karticu. Sve eventualne prigovore i reklamacije o učinjenim troškovima korisnik kartice treba uložiti pismenim putem (na primjer elektroničkom poštom) odmah po primitku obavijesti o učinjenim troškovima, a najkasnije u roku od 30 dana od datuma na posljednjoj obavijesti o učinjenim troškovima sukladno *Zakonu o zaštiti potrošača*.

U slučaju težih poteškoća na prigovore odgovara odjel banke koji se naziva *Prigovori po kartičnom poslovanju*, koji prema potrebi upite prosljeđuje na odjel banke *Operativni bankarski servisi*.

U slučaju da račun nije podmiren do navedenog roka, izdavatelj zaračunava zakonske zatezne kamate.

Korisnik ima pravo na reklamaciju ako smatra da nešto nije u redu, a reklamacije podnosi pisano.

Izdavatelj ne odgovara te ne vrši povrat sredstava u slučaju prijevare uzrokovane zlouporabom ili nemarom vlasnika kartice.



Rok valjanosti kartice

Rok valjanosti kartice naveden je na svakoj kreditnoj kartici. Rok valjanosti može se obnoviti ako korisnik kartice uredno podmiruje obveze po kartici i pismenim putem ne otkáže karticu najkasnije mjesec dana prije dana isteka roka valjanosti postojeće kartice. (Kod pojedinih izdavatelja rok za otkazivanje kartice je tri mjeseca prije isteka valjanosti postojeće kartice.).

Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu označenom na kartici, a obnovljena kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca označenog na obnovljenoj kartici.

Uskraćivanje i blokiranje kartice

U slučaju opravdanih razloga, izdavatelj može privremeno ili trajno uskratiti pravo korištenja kartice odnosno blokirati kreditnu karticu. Najčešći su slučajevi blokiranja kreditne kartice:

- ako korisnik učestalo ne podmiruje dug u ugovorenom dospeljuću
- ako korisnik postupa protivno odredbama općih uvjeta pod kojima je kartica izdana
- ako postoji sumnja na neovlašteno korištenje, zlouporabu ili korištenje kartice s namjerom prijevare
- ako korisnik koristi karticu na način i za svrhe koji nisu u skladu sa zakonskim i podzakonskim uređenjem Republike Hrvatske i slično.

ZNATE LI?

Korisnik kartice obvezan je obavijestiti izdavatelja kartice o svakoj promjeni osobnih podataka, kao što su promjena prezimena, adrese, odnosno kod poslovnih kreditnih kartica o promjenama statusa poslovnog subjekta i slično. U slučaju da korisnik kartice ne obavijesti izdavatelja kartice o promjeni bilo kojeg od navedenih podataka, izdavatelj može uskratiti pravo korištenja kartice, odnosno blokirati karticu.

Raskid ugovora o korištenju kreditne kartice

Ugovor o korištenju kreditne kartice prestaje otkazom ugovora od strane banke (odnosno drugog izdavatelja), sporazumnim ili jednostranim raskidom ugovora od strane korisnika ili smrću osnovnog korisnika.

Kartica je vlasništvo izdavatelja kartice te se na njegov zahtjev korisnik kartice obvezuje odmah vratiti prerezanu karticu. Kartica čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti, nego ju korisnik kartice treba uništiti.

Ako postoje dugovanja po kreditnoj kartici nakon smrti korisnika ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Ugovor može prestati i neostvarivanjem prava iz ugovora od strane korisnika. Banka određuje vremensko razdoblje nepostojanja prometa po kreditnoj kartici i saldo nakon kojeg raskida ugovor s korisnikom. U slučaju prestanka ugovora, korisnici su dužni vratiti banci kartice i podmiriti sve obveze prema banci.

Arhiviranje dokumentacije

Sukladno regulativnim propisima osnovna dokumentacija za odbijene pristupnice i zahtjeve za realizaciju kredita po kartici pohranjuje se u poslovnicama banke. U poslovnicama se pohranjuje i dokumentacija o zatvorenim kreditima po karticama, dok se zadužnice za takve kredite pohranjuju u Centralnom odjelu banke za pohranu dokumentacije.

Ujedno, opisana se dokumentacija u poslovnici banke skenira i pohranjuje u elektroničkom sustavu banke, gdje se čuva minimalno 10 godina od isteka godine u kojoj je kredit zatvoren. Skeniranje se provodi na način da se na dokumentaciju stavlja određena šifra/barkode, pomoću koje djelatnik banke može vrlo lako pristupiti skeniranoj dokumentaciji.

Ugovori o kreditu i ostala papirnata dokumentacija se čuva u originalu do otplate kredita, nakon čega se uništava na siguran način.



Središnji odjel banke za pohranu dokumentacije

SAŽETAK

Banke izdaju različite vrste platnih kartica kojima se služe građani i poslovni subjekti. Zajedničko obilježje im je da one predstavljaju platne instrumente koji se mogu koristiti na fizičkim prodajnim mjestima i za kupnju internetom.

Kod debitnih i prepaid kartica korisnici trebaju osigurati pokriće prije izvršavanja platnih transakcija, dok takvo pokriće nije potrebno kod kreditnih kartica.

Izdavatelji platnih kartica danas uglavnom izdaju kartice koje se mogu koristiti za beskontaktna plaćanja do određenog iznosa. Kod charge kartica ili kartica s odgodom plaćanja, korisnik kartice treba podmiriti sve troškove po kartici nekoliko dana po završetku obračunskog razdoblja na koje se dospjeli troškovi odnose. Na primjer polovicom travnja treba podmiriti sve troškove po charge kartici iz prethodnog mjeseca.

Korisnik revolving kreditne kartice također može sredinom mjeseca podmiriti sve troškove po kartici učinjene u prethodnom obračunskom razdoblju ili može podmiriti samo minimalni postotak na primjer 10 % troškova, odnosno minimalni iznos troškova, na primjer 100 kuna. Za nepodmireni dug korisnik revolving kartice plaća redovne kamate, a ako ne podmiri dospjele minimalne troškove, plaća zatezne kamate.

PITANJA

- 1. Uz koje vrste računa se veže debitna platna kartica?*
- 2. Koje su pogodnosti debitne platne kartice?*
- 3. Koja su obilježja i pogodnosti revolving kreditne kartice?*
- 4. Kakav je postupak izdavanja kreditne kartice građanima? Objasnite.*
- 5. U kojim slučajevima izdavatelj može blokirati karticu?*

1.3. Štednja građana i savjetodavna uloga oko izrade štedno-ulagačkog plana

Iz ostvarenih prihoda građani izdvajaju određeni dio novčanih sredstava koji nije namijenjen potrošnji u tekućem razdoblju, već predstavlja štednju za budućnost. Oročenje depozita ili drugi oblici štednje u banci najčešći su ugovarani štedni proizvodi, iako je putem banaka moguće ugovoriti i druge oblike štedno-ulagačkih proizvoda, na primjer ulaganje u obvezničke, dioničke ili druge otvorene investicijske fondove s javnom ponudom (UCITS fondove), mirovinsku štednju kroz dobrovoljno mirovinsko osiguranje, stambenu štednju, životno osiguranje s obilježjima štednje i druga.

Kroz štednju građani nastoje osigurati financijsku zaštitu u slučaju nastupa neizbježnih i neplaniranih izdataka, investiciju za budućnost te dostatna sredstva za život u razdoblju umirovljenja. Osim toga štednja predstavlja jednu od tehnika upravljanja novcem jer banke i druge institucije klijentima omogućavaju isplatu kamata ili drugog oblika prinosa. Ujedno štednja se posredno odražava i na potrebu građana za zaduživanjem. Djelatnici banaka i drugih financijskih institucija stoga pomažu građanima odabrati štednju uz koju će ostvariti maksimalnu korist, odgovarajuće kamate ili drugi prinos, kako će odrediti optimalni iznos sredstava koji će izdvajati za štednju kroz dulje razdoblje, koji model i valutu štednje izabrati i drugo.

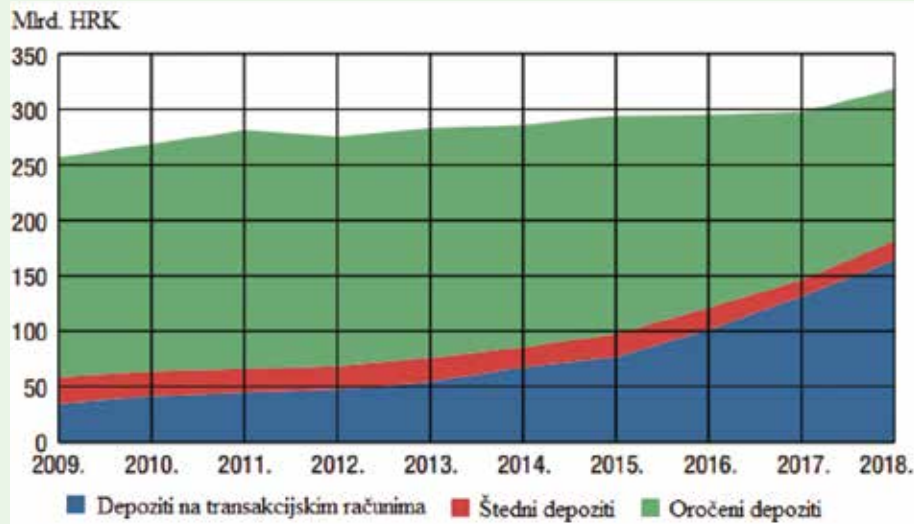
Štedni proizvodi banaka

U hrvatskim se bankama štednja može ugovoriti u domicilnoj ili stranoj valuti. Razlikuju se namjenska i nenamjenska štednja, a ugovaraju se uz fiksnu ili promjenjivu kamatnu stopu. U modelu namjenske štednje predodređena je namjena u koju će građani po isteku ugovorenog roka štednje koristiti deponirana sredstava uvećana za kamate. Na primjer stambena štednja je namijenjena građanima koji žele kupiti, izgraditi ili renovirati stambenu nekretninu. Visina kamatne stope ovisi o modelu štednje, namjeni štednje, iznosu i valuti deponiranih sredstava te o ugovorenom razdoblju štednje.

1.3.(1)

Potencijalni oblici držanja štednje građana kod banaka

VRSTA ŠTEDNJE	RASPOLOŽIVOST SREDSTVA	KAMATNE STOPE (k.s.)	KARAKTERISTIKE
A VISTA ili ŠTEDNJA PO VIĐENJU	<ul style="list-style-type: none"> novčana sredstva dostupna štetiši u svakom trenutku 	<ul style="list-style-type: none"> niske promjenjive kamatne stope banka ne obračunava i ne isplaćuje kamate deponentu 	<ul style="list-style-type: none"> primjer su neutrošena sredstva na kunskim ili deviznim transakcijskim računima, štedni depozitni računi ili štedne knjižice
OROČENA ŠTEDNJA	<ul style="list-style-type: none"> novčana sredstva oročena na ugovoreno razdoblje (kada nisu na raspolaganju štetiši) 	<ul style="list-style-type: none"> fiksne ili promjenjive kod prijevremenih razročenja obračunava se niža kamatna stopa, a kod nekih banaka i penali 	<ul style="list-style-type: none"> nenamjenski depozit s jednokratnom uplatom u kunama ili stranoj valuti (najčešće u eurima)
OTVORENA ŠTEDNJA	<ul style="list-style-type: none"> novčana sredstva oročena na ugovoreno razdoblje, uz mogućnost naknadnih uplata za vrijeme trajanja štednje 	<ul style="list-style-type: none"> fiksne ili promjenjive na naknadno uplaćena sredstva obračunava se ugovorena kamatna stopa 	<ul style="list-style-type: none"> za građane koji očekuju porast primanja ili povremene dodatne prihode moguće dodatne uplate na isti depozitni račun sukladno željama i mogućnostima štetiše
ŠTEDNJA S PREMIJOM	<ul style="list-style-type: none"> novčana sredstva oročena na ugovoreno razdoblje, a kroz redovite mjesečne ili kvartalne uplate ostvaruje se pravo na isplatu premije 	<ul style="list-style-type: none"> fiksne ili promjenjive premija se obračunava na redovne kamate, čime deponent ostvaruje veći prinos visina premije ovisi o trajanju štednje 	<ul style="list-style-type: none"> po isteku oročenja glavnica se uvećava za kamate i premiju aktivna štednja s neograničenim brojem dodatnih uplata
RENTNA ŠTEDNJA	<ul style="list-style-type: none"> novčana sredstva oročena na ugovoreno razdoblje, a za trajanja oročenja štetiši se isplaćuju kamate ili renta renta je iznos koji se periodički isplaćuje vlasniku na temelju prethodno izvršenog pologa sredstava 	<ul style="list-style-type: none"> uobičajeno fiksna renta se isplaćuje po isteku kalendarskog mjeseca, kvartala, polugodišta ili godišta 	<ul style="list-style-type: none"> dugoročni oblik štednje namijenjen građanima koji raspolažu većim iznosom sredstava
DJEČJA ŠTEDNJA	<ul style="list-style-type: none"> oročena ili a vista štednja koja glasi na maloljetno dijete, a ugovara se uz prisutnost roditelja ili skrbnika 	<ul style="list-style-type: none"> fiksne ili promjenjive (nešto više u usporedbi s k.s. na druga oročenja) 	<ul style="list-style-type: none"> raspolaganje štednjom zakonski regulirano (za iznose veće od 10.000 HRK mjesečno, potrebna suglasnost centra za socijalnu skrb) stjecanjem punoljetnosti vlasnik računa (dijete) može samostalno raspolagati ušteđevinom



Dijagram prikazuje podatke o depozitima građana kod banaka.

Kako su se niske kamatne stope tijekom 2017. i 2018. odrazile na preferencije građana o držanju štednje na različitim računima (oročenih depozita, a vista štednih depozita i transakcijskim računima)?

1.3.1. Oročeni depoziti građana

Ugovaranjem oročenog štednog uloga u banci deponenti na siguran način ostvaruju povrat na uložena sredstva, u obliku kamata. Prije donošenja odluke o oročenju novčanih sredstava građani prikupljaju detaljne informacije o uvjetima štednje u ponudi jedne i više banaka. Važno je da djelatnik banke prepozna kakav oblik štednje klijentu odgovara te mu na jednostavan i transparentan način prezentira prednosti štednih proizvoda u ponudi banke koji njegove potrebe zadovoljavaju.

Kamatna stopa na depozite, slično kao i kamatna stopa na kredite, predstavlja cijenu novca, odnosno cijenu korištenja tuđih financijskih sredstava. Pri ugovaranju oročenog depozita vlasnik novca pod određenim uvjetima stavlja depozit na raspolaganje banci te stoga ne čudi što su pitanja deponenata o visini i promjenjivosti kamatne stope na oročene depozite jedna od najčešće postavljanih.

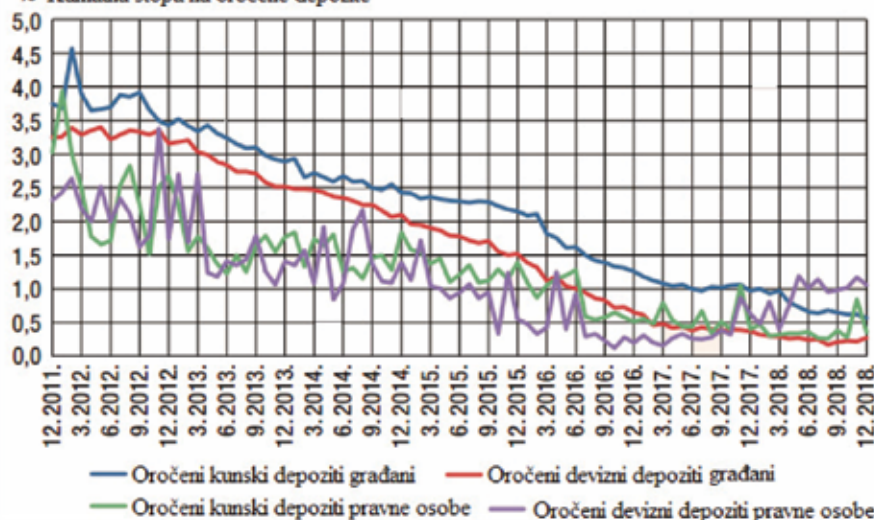
1.3.(2)

1.3.(3)

KAMATNA STOPA	FIKSNA	<ul style="list-style-type: none"> - jedinstvena kamatna stopa uz ograničenje visine, ročnosti i valute štednog uloga sukladno <i>Odluci banke o kamatnim stopama</i> - fiksne kamatne stope tipično su niže od promjenjivih - ugovara se za depozite u domicilnoj i stranim valutama u poslovima s rezidentima i s nerezidentima
	PROMJENJIVA	<ul style="list-style-type: none"> - kamatna stopa čija je visina podložna izmjenama, a sastoji se od promjenjivog i fiksnog dijela; promjenjivi je dio definiran promjenama ugovorene referentne kamatne stope - kamatna stopa mijenja se u skladu s <i>Odlukom banke o kamatnim stopama</i> i <i>Općim uvjetima banke za promjenu kamatnih stopa</i> - ugovara se za depozite u domicilnoj i stranim valutama, u poslovima s rezidentima i nerezidentima
	STIMULATIVNA	<ul style="list-style-type: none"> - kamatna stopa kod koje se redovna kamatna stopa uvećava za određenu premiju - isplaćuje se po isteku ugovorenog roka oročenja, a u slučaju prijevremenog razročenja ili djelomične isplate oročenog štednog uloga klijent ne ostvaruje pravo na stimulatívne kamate

Ako je depozit oročen uz promjenjivu kamatnu stopu, banka je u skladu sa zakonskim propisima obvezna o promjeni obavijestiti klijenta pisanim putem ili na drugi ugovoreni način, najmanje 15 dana prije primjene nove kamatne stope. **Banka je obvezna najmanje jednom godišnje obavijestiti štedišu u stanju na depozitnom računu** (na zadnji dan kalendarske godine). Obavijest se smatra dostavljenom i prihvaćenom od strane štediše, ako ju nije osporio u roku od 15 dana od dana njezina izdavanja.

% Kamatna stopa na oročene depozite



Dijagram prikazuje kretanje kamatnih stopa na oročene depozite u stranoj i domaćoj valuti.

Objasnite razliku u kamatnoj stopi između depozita u HRK i u stranoj valuti.

Pokušajte objasniti razloge vidljivog trenda smanjenja kamatnjaka na depozite.

Ugovor o oročenju sredstava

Kod vođenja prodajnog razgovora djelatnici banaka najprije pružaju klijentima osnovne informacije o oročenim depozitima, kako bi klijenti sukladno vlastitim željama i potrebama izabrali model štednje. U tu svrhu (uz informacije) djelatnik banke uručuje klijentu i određenu dokumentaciju sukladno odredbama *Zakona o kreditnim institucijama*. Dokumentacija se razlikuje ovisno o tome uručuje li se u svrhu informiranja klijenata ili ugovaranja oročenog depozita.



Pri informiranju o oročenim depozitima djelatnik banke obavezan je potencijalnom klijentu uručiti *Opće informacije o proizvodima štednje*, te *Nacrt ugovora o proizvodu* o kojem se raspituje (koji sadrži i tarifu naknada), *Pravilnik o obračunu kamata* te *Opće uvjete depozitnog poslovanja*.

Banka otvara depozitni račun na zahtjev poslovno sposobne osobe uz obvezno predočenje *važće propisane identifikacijske isprave* (osobne iskaznice za rezidenta ili putovnice za nerezidenta) te *osobnog identifikacijskog broja* (OIB) u skladu sa *Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma*. Ako klijent prvi put sklapa poslovni odnos s bankom, djelatnik provodi dubinsku analizu klijenta. To podrazumijeva prikupljanje dodatnih osobnih i financijskih podataka o klijentu, koje klijent popunjava i potpisuje na određenom obrascu. Zatim djelatnik upisuje podatke u računalno-informacijski sustav banke (bazu podataka).

Dokumenti koji se uručuju klijentu kod zaključenja Ugovora o oročenom depozitu:

- 1) *obrazac s informacijama o oročenim depozitima*
- 2) *informacije o osiguranju depozita (klijent se potpisuje na obrazac)*
- 3) *otplatna tablica s izračunatom efektivnom kamatnom stopom (EKS)*
- 4) *ugovor o oročenju (potpisuju klijent i djelatnik banke)*
- 5) *opći uvjeti za depozitno poslovanje (prema zakonu o zaštiti potrošača)*
- 6) *opće informacije o proizvodu štednje koji se ugovara.*

1.3.(4)

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Unos podataka za
ugovaranje oročenog
štednog uloga

1.3.(5)

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Unos podataka za
prijenos sredstava na
depozitni račun

Temeljem ugovora o depozitu djelatnik banke otvara depozitni račun, na kojem se vode sredstva depozita. Ugovorom se regulira otvaranje depozitnog računa, evidentiranje prometa, obavješćavanje klijenta, obračun kamata i zatvaranje depozitnog računa. Jedan potpisani i ovjereni primjerak ugovora ostaje banci, a drugi primjerak (uz informacije i opće uvjete) se uručuje klijentu.

Podatke o otvorenim depozitnim računima banka dostavlja za potrebe *Jedinstvenog registra računa* koji vodi Financijska agencija (Fina). U skladu sa *Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima* u registru se vodi evidencija o otvorenim transakcijskim i depozitnim računima poslovnih subjekata i građana. Obveznici dostave podataka za potrebe registra su banke, stambene štedionice, kreditne unije i Hrvatska narodna banka.

Uplata ili prijenos sredstva na depozitni račun oročene štednje

Uplata sredstava u korist depozitnog računa može se izvršiti u gotovini ili bezgotovinski, odnosno prijenosom novca s transakcijskog računa na depozitni račun. U slučaju gotovinske uplate, djelatnik banke provodi **kontrolu primljenih novčanica**.

Kontrola novčanica

Pri izvršenju bilo koje transakcije uplate gotovine na depozitni ili transakcijski račun, pri mjenjačkim poslovima i slično, djelatnik banke treba izvršiti kontrolu novčanica.

Kontrola novčanica podrazumijeva provjeru ***kakvoće novčanica*** i provjeru ***autentičnosti novčanica***. Provjerava se *valuta* i *apoeni*, te vrši detekcija starih, prljavih i istrošenih novčanica.

U svrhu pologa na depozitne račune banke primaju efektivne strane novčanice koje su u opticaju, ispravne su i nisu oštećene. Banke nisu obvezne preuzimati od stranaka strani kovani novac, ali ih mogu prihvaćati u količinama koje su potrebne za rad blagajne, a uobičajeno za navedenu uslugu naplaćuju dodatnu naknadu.

Zbog *rizika krivotvorenih novčanica*, pri pologu efektivnih novčanica u američkim dolarima u apoenima 20 USD i većim, švicarskim francima u apoenima od 1.000,00 CHF, kao i drugim slučajevima kad ocjeni da je to potrebno, djelatnik banke evidentira serijski broj svake novčanice, a donositelj efektivne svojim potpisom potvrđuje popisane i položene novčanice.

Ugovorena oročena štednja može biti *u kunama, u kunama s valutnom klauzulom ili u devizama* (uobičajeno u valutama s tečajne liste banke). Ako se polažu depoziti u više različitih valuta, banka *svaku valutu vodi na zasebnom depozitnom računu*.

Ako klijent provodi transakcije dodatnih uplata i isplata na ili s računa depozita u poslovnici banke, autorizacija naloga za provedbu transakcije potvrđuje se potpisom vlasnika ili opunomoćenika po računu. Ako deponent provodi transakciju pomoću internetskog bankarstva, autorizacija transakcije vrši se putem identifikacijskog i tajnog transakcijskog broja te korištenjem tokena/ čitača kartice.

Arhiviranje dokumentacije

Po završetku postupka ugovaranja oročenog ili a vista štednog depozita, kao i prilikom obavljanja svih naknadnih transakcija (na primjer promjene opunomoćenika), dokumenti se *arhiviraju* za potrebe čuvanja i eventualnog budućeg korištenja.

Popis dokumentacije koja se pohranjuje:

- *ugovor o oročenoj štednji*
- *obrazac o informacijama za oročene depozite građana*
- *otplatna tablica EKS*
- *informacije o zaštiti depozita.*

Papirna dokumentacija se pohranjuje u centralnom trezoru banke. Uz to dokumentacija se pohranjuje i elektronički, te je na taj način svakodnevno osiguran pristup dokumentaciji na zahtjev djelatnika banke ili klijenta.

Obračun kamata

Kod klasične oročene štednje kamate se obračunavaju mjesečno (zadnji dan u mjesecu), a dospijeva istekom ugovorenog roka (na dan dospijeca). Kod oročenja s isplatom rente kamate dospijevaju mjesečno (ili eventualno kvartalno, polugodišnje, godišnje) i na dan dospijeca oročenja. Postoje još i izvanredni rokovi obračuna i dospijeca kamata, kao što su situacije privremenog razročenja (u cijelosti ili djelomično) te zatvaranja depozitnog računa.



Kamate se uobičajeno obračunavaju dekurzivno (na kraju obračunskog razdoblja) primjenom proporcionalne ili konformne metode obračuna.

MODALITET RASPOLAGANJA KAMATAMA

✓ po isteku oročenja kamate se pripisuje glavnici

✓ po isteku oročenja prijenos kamata na transakcijski ili a vista račun klijenta

MODALITET RASPOLAGANJA KAMATAMA KOD RENTNE ŠTEDNJE

✓ prijenos kamata na transakcijski ili a vista račun klijenta, po isteku godine, polugodišta, kvartala ili mjeseca

Kod prijevremenog razročenja depozita kamate se obračunavaju za postignutu ročnost, ali deponent gubi pravo na isplatu ugovorenih stimulativnih kamata i premije.

Kod svakog pripisa i isplate kamata banka obračunava i u ime štediša plaća porez i prirez.

Raspolaganje oročenim štednim ulogom

U svrhu raspolaganja štednim ulogom vlasnik računa ili opunomoćenik trebaju predložiti original Ugovora o oročenju (za oročenja koja su ugovorena internetskim bankarstvom prilaže se kopija) te u poslovnicu banke potpisuju *Izjavu o razročavanju*. Zatim djelatnik banke provodi razročenje štednog uloga i poništava original Ugovora o oročenju (prekriži se s dvije crte, upišu se riječi isplaćeno i poništeno, upisuje se datum i djelatnik banke se potpisuje te stavlja pečat bank). Poništen Ugovor o oročenju vraća se klijentu.

Proces autorizacije raspolaganja štednim ulogom ili zatvaranja oročene štednje određen je načinom identifikacije klijenta.

- *Proučite i objasnite temeljem priložene tablice situaciju kada se klijent identificira samo osobnom iskaznicom bez predložanja Ugovora o oročenju.*

VRSTA TRANSAKCIJE	IDENTIFIKACIJA KLIJENTA	MODEL AUTORIZACIJE
INFORMIRANJE O OROČENJU, IZDAVANJE POTVRDE O PROMETIMA PO ŠTEDNOM RAČUNU, DJELOMIČNA ISPLATA, ZATVARANJE OROČENJA	klijent je identificiran osobnom iskaznicom i priložio je original Ugovora o štednji	autorizacija identifikacije klijenta i provjera prateće dokumentacije od strane bankara
	klijent je identificiran osobnom iskaznicom	autorizacija identifikacije klijenta i provjera prateće dokumentacije od strane bankara i voditelja poslovnog odnosa (dvostruka autorizacija)

Po zatvaranju nenamjenskog oročenja, sredstva se isplaćuju vlasniku i/ili opunomoćeniku u gotovini ili prijenosom na transakcijski račun klijenta (ili neki drugi račun depozita po viđenju). Međutim po zatvaranju namjenskih oročenja kao što su dječja štednja ili garantni depozit, u svrhu isplate tih sredstava banka mora najprije provesti deblokadu depozitnih računa na osnovu naloga nadležnih tijela (na primjer Centar za socijalnu skrb ili Kreditni odjel banke koji potvrđuje da je kredit u cijelosti otplaćen i slično).

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Unos podataka za
razročenje depozita



Za štednju u banci
ne treba kasica.

Savjetodavna uloga i kreiranje ponude štedno-ulagačkog plana

U ponudi banaka nalaze se *usluge financijskog savjetovanja*, kojima djelatnici banke pomažu klijentima u odabiru optimalne alokacije sredstava u različite oblike imovine s ciljem izgradnje optimalnog portfelja financijske imovine u funkciji štednje. Dio usluga financijskog savjetovanja građana pružaju osobni bankari, a širi obuhvat pružaju specijalizirani odjeli banaka za privatno bankarstvo, čije usluge koriste klijenti koji raspolažu vrlo visokim iznosima ukupne imovine.



Planiranje je važna komponenta
uspješnog upravljanja osobnim
financijama.

Štedno ulagački plan predstavlja način na koji građani alociraju i ulažu formirane novčane viškove u različite oblike *financijske imovine u funkciji štednje*. Prvi korak kod planiranja je odrediti *prihvatljive iznose koje štediša može izdvajati iz svojih prihoda*, a zatim uskladiti karakteristike financijskog proizvoda i preferencije štediša. Definiranjem mjesečnog i godišnjeg plana štednje, odnosno alokacije novca u jedan ili više različitih štedno-ulagačkih oblika imovine, štediša može izbjeći stihijsku potrošnju u većim iznosima nego što je potrebno.



Racionalizacija troškova i kontinuitet odvajanja štednje prvi su koraci upravljanja osobnim financijama.

Uplata štednje trajnim nalogom

Kako bi se sredstva štednje redovito uplaćivala u izabrani oblik štednje, te ujedno izbjegli neželjeni učinci nepoštivanja odredbi o ugovornom štednom ulaganju, djelatnik banke treba štediši predložiti **ugovaranje trajnog naloga**, na osnovu kojega će banka na određeni datum u mjesecu, kvartalu ili godini prenijeti novac s transakcijskog računa na depozitni račun klijenta. Na isti način može se u ugovoriti **trajni nalog za uplate životnog osiguranja, stambene štednje, kupnju udjela u izabranom investicijskom fondu, uplate dobrovoljnog mirovinskog osiguranja i slično**. Pritom uplate dobrovoljnog mirovinskog osiguranja u ime osiguranika (klijenta banke) može izvršavati i njegov poslodavac na način da svaki mjesec pri isplati plaće susteže dio sredstava i uplaćuje ih u korist izabranog društva za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondom.

Klijent formira *ciljani iznos novčanih sredstava* kojim želi raspolagati u određenom budućem trenutku *s određenom svrhom* ili se sredstva formiraju bez unaprijed definirane svrhe njihova korištenja. S obzirom na rok postizanja ciljevi mogu biti *kratkoročni* (do godinu dana), *srednjoročni* (do pet godina) ili *dugoročni* (na primjer pet i više godina).

Izrada štedno-ulagačkog plana za klijenta uključuje *određivanje jednog cilja ili više ciljeva štednje*, na primjer:

- ✓ *formiranje štednje za starost i godine umirovljenja*
- ✓ *formiranje štednje za školovanje djece*
- ✓ *formiranje štednje kako bi prilikom kupnje stambene nekretnine smanjili potreban iznos stambenog kredita ili raspolagali vlastitim sredstvima za uređenje stana*
- ✓ *formiranje štednje za kupnju računala ili novog namještaja*
- ✓ *formiranje štednje za financiranje putovanja za vrijeme godišnjeg odmora*
- ✓ *formiranje štednje za „crne dane“ ili zbog različitih rizika štetnih i nepovoljnih događaja koji se mogu javiti i ugroziti financijsku stabilnost obitelji*
- ✓ *formiranje štednje zbog subjektivnog osjećaja zadovoljstva*
- ✓ *i drugo.*

Da bi financijski savjetnik mogao izraditi štedno ulagački plan za određenog klijenta, bitno je kroz komunikaciju s klijentom *shvatiti njegove potrebe i želje*. Također je bitno realno sagledati *cjelokupnu financijsku situaciju* klijenta i dati mu adekvatan savjet kako stići do željenoga cilja.

Pri izradi štedno-ulagačkog plana djelatnici u banci trebali bi uvažiti dva pravila.

- ***Pravilo „likvidne rezerve“***

Klijent bi u svakom trenutku trebao imati na raspolaganju iznos u visini šest mjesečnih plaća. To je popularno zvana „štednja za crne dane“, odnosno štednja za slučaj neplanirane potrebe za novcem (na primjer u slučaju gubitka posla, nastupa bolesti, potrebe zamjene istrošenih kućanskih aparata i slično). U te svrhe novac se drži se u visoko-likvidnim i nerizičnim oblicima financijske imovine, koji donose prinos koji pokriva gubitak realne vrijednosti novca uzrokovan inflacijom (to mogu biti oročeni depoziti kod kojih postoji relativno bezbolna mogućnost razočavanja ili ulaganje u novčane fondove).

- ***Pravilo „200 puta većeg kapitala od željene rente“***

Ako klijent želi nakon određenog broja godina primati „mjesečnu rentu“ u iznosu od na primjer 1.000 kn, tada treba uštedjeti 200.000,00 kn.

Preko osobnih bankara i financijskih savjetnika u bankama građani mogu ugovoriti sljedeće oblike štednje:

- *a vista štednju po štednoj knjižici ili štednom računu*
- *oročeni depozit* s automatskim obnavljanjem roka oročenja ili ugovorenim rokom oročenja (atkada kod oročenih depozita postoji mogućnost kombinacije s osiguranjem od nezgode, osiguranjem života ili kombinacije s ulaganjem u otvorene investicijske fondove)
- *stambenu štednju* (određene stambene štedionice, a katkada postoje i kombinirani proizvodi stambene štednje i životnog osiguranja)
- mješovito *životno osiguranje* ili drugi oblik životnog osiguranja s obilježjem štednje (s kombinacijom ili bez kombinacije ulaganja u otvorene investicijske fondove)
- *dobrovoljno mirovinsko osiguranje*
- i *ulaganje u otvorene investicijske fondove s javnom ponudom* (novčane, obvezničke, mješovite ili dioničke).

► ZNATE LI?

U ponudi nebankovnih financijskih institucija dostupni su proizvodi koji primarno nisu namijenjeni štednji, ali su bitan faktor očuvanja financijske stabilnosti klijenta i članova njegove obitelji (odnosno očuvanja iznosa formirane štednje) u slučaju nastupa nepovoljnih događaja. To može biti **dopunsko zdravstveno osiguranje** ili **osiguranje od nezgode**.



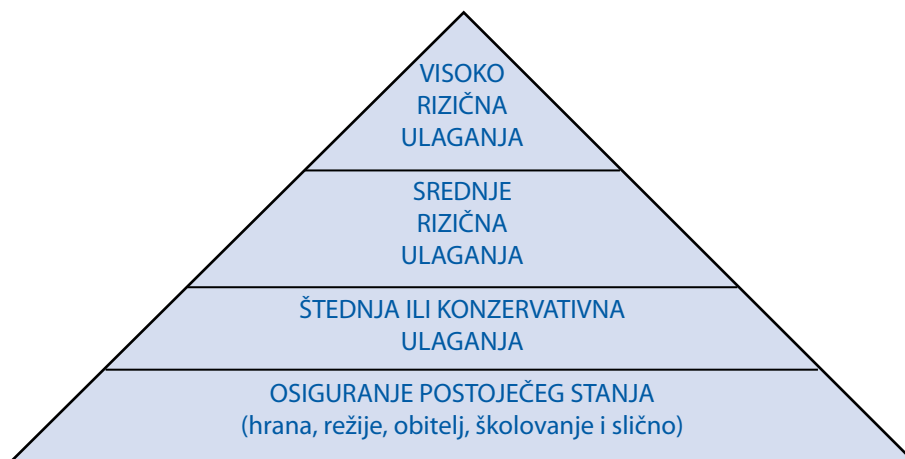
Realizacija dugoročnih ciljeva uvelike ovisi o ostvarenju kratkoročnih.

Uz mjesečna izdvajanja 100 kuna za pet godina uštedjet ćete 6.000 kuna.

► PONOVI MO NAUČENO



U *strukturi portfelja imovine* nalaze se različiti oblici financijske imovine, a dijelimo ih prema obilježjima na *portfelj imovine u funkciji štednje*, *portfelj dionica*, *portfelj vrijednosnica*, *portfelj potraživanja na ime danih kredita banaka* i slično. U optimalnom su portfelju zastupljeni različiti oblici imovine (diversifikacija), jer prinosi i dobiti od ulaganja u pojedinačne oblike imovine variraju tijekom vremena.



Kod izrade financijskog plana važno je uključiti *potrebe i preferencije štediša*, jer su samo određeni pojedinci skloni ulagati u visokorizične i manje likvidne proizvode.

Prihodi od ulaganja u određeni oblik imovine mogu biti u obliku *kamata* (kod depozita i obveznica), *dividenda* (kod dionica) ili drugih naknada (na primjer, *premija* kod depozita). Ako prihode od ulaganja izražavamo u *postotku iznosa uložениh sredstava nazivaju se prinosi*.

Ako financijske instrumente prodamo po cijeni višoj od one po kojoj smo ih kupili *ostvarujemo zaradu ili kapitalni dobitak*, dok se u slučaju prodaje imovine po nižoj cijeni *ostvaruje kapitalni gubitak*.



1.3.(6)

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Pripremni koraci za izradu štedno-ulagačkog plana



Podijelite se u parove. Jedan učenik neka preuzme ulogu financijskog savjetnika, a drugi ulogu klijenta.

Prije sastavljanja štedno-ulagačkog plana financijski savjetnik treba provesti *analizu klijenta* kroz *Upitnik procjene o prikladnosti štednji i ulaganju*, kako bi se utvrdile mogućnosti, potrebe i preferencije klijenta u području štednje i ulaganja:

- Financijski savjetnik treba saznati što je *cilj* štednje (ulaganja) klijenta, odnosno koji su željeni *rezultati* po isteku štednje. Iznimno je važno saznati *vremensko razdoblje* u kojem klijent želi postići određeni cilj, jer što je kraće razdoblje štednje, iznos mjesečne štednje treba biti veći.
- Zatim je potrebno odrediti *rizik* koji je klijent spreman preuzeti. Na primjer ulaganje u novčane fondove predstavlja relativno sigurno ulaganje (ali uz prinos tek nešto veći od kamatne stope na oročene depozite banaka). Ulaganje u dioničke fondove je rizičnije (ali ponekada ostvaruje vrlo visoke prinose), a u srednje rizična ulaganja ubrajaju se mješoviti i obveznički fondovi (iako to nije pravilo jer vrijednost udjela uvijek ovisi o tržišnim okolnostima). Pritom je rizičnost ulaganja u fondove s diverzificiranom strukturom ulaganja (i kojima upravljaju profesionalni fond manageri) ipak manja nego kod pojedinačnih ulaganja u dionice nekoliko poduzeća, te ne zahtjeva specijalizirano znanje i vještine ulagača.
- Važno je znati u kojim *vremenskim intervalima* klijent ima namjeru vršiti uplate štednje. Želi li određeni dio novca ulagati u mjesečnim, kvartalnim, polugodišnjim ili godišnjim intervalima? Želi li jednokratno izvršiti uplatu? Želi li kombinaciju različitih intervala uplata? Može li klijent preuzeti ugovornu štednu obvezu, i ako da u kojem iznosu mjesečne štednje?

- Bitan je *iznos novčanih sredstava* koji bi klijent ulagao u određenim vremenskim intervalima i u određenom vremenskom razdoblju. Važna je i *likvidnost imovine*, u smislu njene sposobnosti brzog i lakog pretvaranja u novac. Dio imovine uvijek treba biti u likvidnom obliku, koji donosi prinos i pokriva gubitak realne vrijednosti novca uzrokovan inflacijom. Likvidnost osigurava ulaganje u otvorene investicijske fondove s javnom ponudom koji omogućuju brz i lak pristup novcu, ili oročenje u banci koje klijentu ne uzrokuje velike troškove u slučaju prijevremenog razročenja.
- S obzirom na to da je teško predvidjeti financijsku budućnost klijenta, iznimno je važna fleksibilnost uplata. Dokle god klijent ostvaruje primanja određene stalne visine i dokle god su mu životni troškovi višemanje isti, nema razloga za strah od nemogućnosti uplate (na primjer ugovorene premije mješovitog životnog osiguranja ili ugovorene stambene štednje), a samim time ni opasnosti od raskida ugovora između klijenta i financijske ustanove. Međutim, visina primanja i visina životnih troškova su nepredvidivi, te je za dio imovine u funkciji štednje važno uzeti u obzir ugovaranje proizvoda kod kojih nije nužno da klijent uplaćuje novac u pravilnim vremenskim intervalima ili da uplaćuje strogo definiran ugovoreni iznos.
- Jedna od važnih stavki na koju se savjetnik mora osvrnuti jest *rizik vrste posla* koji klijent obavlja. To znači da će naglasak na osiguranju od rizika radne nesposobnosti biti veći na primjer kod vojnika, a manji kod administrativnog radnika.
- *Rizik dohotka* dovodi u pitanje sposobnost klijenta da ulaže i kapitalizira novac, odnosno da ga koristi za pokriće temeljnih životnih troškova, otplatu kredita i slično.
- Po završetku analize prikupljenih podataka o klijentu, djelatnik banke započinje s izradom štedno-ulagačkog plana, koji se uobičajeno prikazuje u obliku piramide, a ujedno uključuje prezentaciju *edukativnog materijala o određenim financijskim proizvodima* na osnovu prepoznatih potreba i interesa klijenta.

Pri izradi štedno-ulagačkog plana nužno je **voditi računa o željenom cilju**. Ako je jedan od željenih ciljeva kupovina stana ili adaptacija postojeće nekretnine, prikladno je na samom početku ugovoriti *stambenu štednju*. Dodatno s aspekta držanja visoko likvidne financijske imovine u funkciji štednje za crne dane važno je ugovoriti fleksibilnu štednju koja nije podložna značajnim tržišnim fluktuacijama. To može biti štednja u banci u formi *oročenih depozita* ili ulaganje u *otvorene novčane investicijske fondove s javnom ponudom* koji uobičajeno nose nešto veći prinos od štednje u bankama, a vlasnicima udjela omogućuju da ih relativno brzo pretvore u novac. U novčane fondove tipično se ulažu sredstva namijenjena kratkoročnim ulaganjima, uglavnom kraće od godinu dana. Opisana ulaganja ubrajaju se u *konzervativne oblike kapitalizacije štednje*. U tablici su prikazane osnovne karakteristike strukturiranja štedno-ulagačkog plana.

Osnovne karakteristike strukturiranja štedno-ulagačkog plana

ULAGANJE	PROIZVOD	PREPORUČENO TRAJANJE ULAGANJA	RIZIK ULAGANJA
KONZERVATIVNO	OROČENI DEPOZITI	OD 1 DO 5 GODINA	0
	NOVČANI FOND	DO 1 GODINE	1
SREDNJE RIZIČNO	MJEŠOVITI FOND	OD 1 DO 3 GODINE	3
	OBVEZNIČKI FOND	OD 1 DO 3 GODINE	3
DUGOROČNO ULAGANJE	OBVEZNIČKI FOND	OD 5 GODINA	5
	DIONIČKI FOND	OD 5 GODINA	5

Ako je klijent zainteresiran za ulaganje u investicijske fondove djelatnik banke popunjava *Upitnik primjerenosti na temelju profila rizičnosti*, kako bi banka utvrdila sklonost klijenta preuzimanju srednjeg ili visokog rizika. Upitnik uključuje pitanja poput; Jeste li voljni izložiti svoju imovinu riziku? Preferirate li prinos u odnosu na sigurnost? Jeste li voljni preuzeti umjereni/srednji/značajan rizik kako biste ostvarili potencijalno viši prinos u duljem razdoblju? Želite li ostvariti prinos viši od kamata na depozite?

▶ ZNATE LI?

Drugi oblici ulaganja u financijsku imovinu u funkciji štednje

Ovisno o prinosima otvorenih investicijskih fondova, odnosno o tome je li trenutni ciklus kretanja cijena dionica i/ili obveznica povoljan za ulagatelja, treba uzeti u obzir ulaganje u obvezničke, mješovite i dioničke otvorene investicijske fondove s javnom ponudom. U obvezničke fondove tipično se ulaže na razdoblje od dvije do pet godina, u mješovite fondove od 5 do 10 godina, dok su dugoročna ulaganja na više od 10 godina najčešće vezana uz dioničke fondove.

Više rizični oblici ulaganja – imovina u funkciji investicija

Kupnja dionica preporučuje se tek nakon što su zadovoljeni donji dijelovi piramide. Dionice kao oblik ulaganja prvenstveno su namijenjene osobama s visokim iznosima novčanih viškova i ukupne imovine, koje u duljem vremenskom razdoblju neće trebati novac uložen u dionice. Nadalje to su osobe koje imaju dovoljno znanja i vještima da izbjegnu situacije kupnje precijenjenih dionica i njihove kasnije prodaje po vrlo niskoj cijeni.



Cijene dionica vrlo su volatilne.

▶ MEĐUPREDMETNI SADRŽAJ

Zatvoreni investicijski fondovi su oblik ulaganja u financijsku imovinu koja nije likvidna. Udjelima takvih fondova trguje se na tržištu kapitala (slično kao i u slučaju dionica), a udjeli se mogu kupiti samo ako ih prodaje netko od postojećih vlasnika, odnosno prodati jedino ako postoje zainteresirani kupci. Alternativni je oblik ulaganje u otvorene investicijske fondove s privatnom ponudom, gdje ulažu profesionalni i kvalificirani ulagači, a najčešće je definiran minimalni mogući iznosi ulaganja, dok se sredstva fonda najčešće ulažu u više rizičnu imovinu.

Ako je klijent iskazao interes za određene proizvode ili u slučaju da ima dodatna pitanja, važno je *s klijentom dogovoriti način komunikacije*. U svrhu nastavka procesa savjetovanja te dostavljanja detaljnijih izračuna i informacija djelatnik banke će od klijenta zatražiti osobne podatke, a u tu svrhu klijent je obvezan banci potpisati *Izjavu o korištenju njegovim osobnim podacima*.

Klijenta je potrebno upoznati s *poreznim tretmanom štednje i ulaganja*. Porez i priraz na kamate za oročene štedne uloge obračunava, obustavlja i plaća banka u ime klijenta uz poreznu stopu 12 % plus priraz. Prema *Zakonu o porezu na dohodak* realizirani kapitalni dobitak iz ulagačkih proizvoda (investicijski fondovi, ulaganja dionice i slično) oporezuje se po stopi od 12 % (prema podacima za listopad 2019.) uvećano za priraz koji ovisi o mjestu stanovanja klijenta (na primjer priraz za Zagreb prema podacima za listopad 2019. iznosi 18 %). Za sva ulaganja koja traju dulje od dvije godine klijenti nisu obvezni plaćati porez i priraz na realiziranu dobit.

Važno je naglasiti klijentu da *savjet djelatnika banke nije obvezujući za njega*. Po završetku financijskog savjetovanja djelatnik banke uručuje klijentu sljedeću dokumentaciju:

- *edukativni materijal o štedno-ulagačkim proizvodima*
- *procjenu prikladnosti i primjerenosti klijenta*
- *izjavu klijenta o korištenju osobnih podataka*
- *financijski savjet*.

Dokumenti nastali za vrijeme procesa financijskog savjetovanja pohranjuju se u elektroničkom obliku.

1.3.2. Stambena štednja

Stambena štednja je vrsta namjenskog depozita za koji država isplaćuje poticaje, a ugovara se s ciljem kapitalizacije novca ili realizacije stambenog kredita. Zbog toga se u procesu stambene štednje razlikuju *faza štednje* i *faza kreditiranja*.

Informiranje komitenata

O pogodnostima stambene štednje klijent se može informirati u poslovnicama, putem e-maila, slanjem brošura i letaka poštom, ili telefonski. *Zahtjev za ugovaranje stambene štednje* štediša može predati:

- izravno u prostorijama pojedinačne stambene štedionice (gdje će mu *savjetnici* objasniti sve prednosti stambene štednje) ili ga poslati poštom (ako je dostupan na web stranicama stambene štedionice)
- u poslovnicama pojedinih banaka (kod osobnih bankara ili drugih djelatnika koji obavljaju poslove financijskog savjetovanja i djeluju kao zastupnici za pojedinačnu stambenu štedionicu)
- putem drugih distribucijskih kanala.

Štediše mogu biti hrvatski državljani (neovisno o starosti, prihodima ili prebivalištu):

- ✓ punoljetna osoba
- ✓ maloljetna osoba uz zakonskog zastupnika
- ✓ osoba bez poslovne sposobnosti uz zakonskog staratelja
- ✓ fizička osoba koja ima prebivalište u RH
- ✓ općina i grad (iznimno kada se sredstva koriste za rješavanje stambenog pitanja osoba slabije imovinske moći).

Važno je prepoznati **tip klijenata** kojima treba ponuditi stambenu štednju:

- klijenti koji razmišljaju o kupnji stambene nekretnine kroz kraće razdoblje
- klijenti koji žele raspolagati što većim iznosom vlastitih sredstava kod kupnje stana u duljem vremenskom razdoblju
- klijenti kojima je prioritet štednja (diversifikacija štednje)
- klijenti koji žele ugovoriti stambenu štednju za djecu.

Sklapanje ugovora o stambenoj štednji

Stambena štednja najčešće se ugovara na 5 godina, a, ovisno o izabranoj tarifi stambene štednje, mogući su kraći ili dulji rokovi minimalnog razdoblja štednje. Na primjer, u tarifi „ubrzane štednje“ minimalno je ugovoreno razdoblje dvije godine štednje, nakon čega, (ovisno o ocjeni kreditne sposobnosti) š t e d i š a može realizirati pravo na kredit.

Tarife štednje razlikuju se i s obzirom na *minimalan udio vlastitih sredstava, visinu kamatne stope na depozit i/ili kredit, razdoblju štednje, namjenu štednje* te druge uvjete. Kombinacije različitih uvjeta kod nekoliko stambenih štedionica prikazane su u tablici.

Izdvojeno iz ponude stambenih štedionica

TARIFA	MINIMALNO RAZDOBLJE ŠTEDNJE	ROK OTPLATE KREDITA	UDIO VLASTITIH SREDSTAVA U KREDITU (%)	UGOVORENE KAMATE NA ŠTEDNJU U HRK	UGOVORENE KAMATE NA KREDIT U HRK
UBRZANA	2 GODINE	8 GODINA	30 %	1,0 %	4,0 %
UMJERENA	5 GODINA	15 GODINA	40 %	1,2 %	4,2 %
SPORA	5 GODINA	25 GODINA	40 %	1,5 %	4,5 %

▶ ZA ONE KOJI ŽELE ZNATI VIŠE

Klijentima koji žele štedjeti više od 5.000,00 kuna godišnje djelatnik banke može savjetovati ugovaranje *obiteljske štednje*. Prednosti su takve štednje:

- isplata državnih poticajnih sredstava po pojedinom štednom ugovoru
- s obzirom na to da se DPS isplaćuje za svakog člana obitelji koji sudjeluje u štednji (i na DPS se obračunava kamatna stopa), ugovaranjem obiteljske štednje ostvaruje se veća dobit
- ranije stjecanje prava na ugovaranje većeg iznosa stambenog kredita
- za djecu do 15 godina može se ugovoriti dječja stambena štednja uz stimulativnu kamatnu stopu (na primjer, kamatna stopa progresivno se povećava te za ugovore u domicilnoj valuti iznosi 1,5 % u prvoj, 1,6 % u drugoj, 1,7 % u trećoj, 1,8 % u četvrtoj i 1,9 % u petoj godini).

Broj sudionika nije ograničen, a svaki član obitelji sklapa vlastiti ugovor o stambenoj štednji i ostvaruje pravo na DPS.



► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Prije popunjavanja *Zahtjeva za sklapanje ugovora o stambenoj štednji*, djelatnik banke treba upoznati potencijalnog štedišu s *Općim uvjetima poslovanja* te mu uručiti *Obrazac s informacijama o stambenoj štednji* i *Informacije o osiguranju depozita*. Ako se klijent odlučio za ugovaranje stambene štednje, djelatnik banke/stambene štedionice uručuje mu na potpis *Izjavu o suglasnosti davanja podataka* i *Ugovor o stambenoj štednji*. Zahtjev za sklapanje ugovora o stambenoj štednji, štediša i/ili zakonski zastupnik treba vlastoručno potpisati, a djelatnik stambene štedionice ili banke treba identificirati klijenta i provesti druge postupke u skladu sa *Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma*.

U *Zahtjevu za sklapanje ugovora o stambenoj štednji* potrebno je odrediti *valutu* i *tarifu* štednje. Na zahtjevu je potrebno navesti iznos *ugovorne svote*, iznos prve uplate štednog uloga, dinamiku uplata štednog uloga, minimalni iznos daljnjih štednih uplata usklađen s visinom ugovorne svote te zahtjev za dodjelu državnih poticajnih sredstava. Na zahtjevu je potrebno iskazati efektivnu kamatnu stopu posebno za depozit te posebno za kredit.

Na zahtjevu za sklapanje ugovora o stambenoj štednji (na papirnatom obrascu ili izravno na računalu savjetnika/bankara) naveden je **broj zahtjeva** ili se naknadno lijepi **naljepnica s brojem** (barkod).

Po primitku prve uplate štednog uloga i *Zahtjeva za sklapanje ugovora o stambenoj štednji*, stambena štedionica na kućnu adresu štediša šalje *Potvrdu o prijehu zahtjeva*, čime ujedno potvrđuje da je sklopljen ugovor o stambenoj štednji. Tada stambena štedionica otvara klijentu njegov **osobni štedni račun**. Izvještaj o stanju štednog računa, stambena štedionica šalje štediši najmanje jednom godišnje.

Sve naknadne uplate štediša izvršava pozivom na dodijeljeni broj štednog uloga. Uplate se mogu izvršavati i ugovaranjem trajnog naloga u banci.

Ugovor o stambenoj štednji sastoji se:

- 1) *od zahtjeva za sklapanje ugovora o stambenoj štednji*,
- 2) *od potvrde o prijehu zahtjeva*
- 3) *od općih uvjeta poslovanja*
- 4) *od plana štednih uplata s iskazanom efektivnom kamatnom stopom koji se dostavlja štediši*.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

*Zahtjev za ugovaranje
stambene štednje*

1.3.(7)

► ZNATE LI?

Drugi oblici ulaganja u financijsku imovinu u funkciji štednje

Budući da je hrvatska kuna jedino zakonsko sredstvo plaćanja, sve uplate stambene štednje izvršavaju se u kunama (u protuvrijednosti ugovorenog iznosa u eurima ili drugoj valuti valutne klauzule i po srednjem tečaju HNB-a). Na isti način isplata sredstava obavlja se u kunskoj protuvrijednosti eura (ili druge strane valute iz ugovora prema srednjem tečaju HNB-a na dan isplate.)

Obračun kamata i naknada

Ukamaćivanje uštedevine počinje onog dana kada se novčana sredstva uplate na štedni račun (nakon oduzimanja iznosa naknada). Na taj dan počinje i *ukamaćivanje državnih poticajnih* sredstava. Kamatna je stopa fiksna, a uobičajeno se obračunava proporcionalnom metodom, primjenom dekurzivnog jednostavnog kamatnog računa.

Naknada za sklapanje ugovora o stambenoj štednji iznosi oko 1 % ugovornog iznosa, ovisno o stambenoj štedionici. Naplaćuje se s računa stambene štednje, od iznosa prvih uplata dok se u potpunosti ne otplati. Dodatno se naplaćuje *naknada za vođenje štednog računa*. Ona iznosi na primjer 35 kn godišnje ili u pojedinim štedionicama oko 4,00 kn mjesečno. Dodatno postoje i *druge naknade*, kao što je na primjer naknada za promjenu tarife štednje, za povećanje ugovornog iznosa, za prijevremeni otkaz ugovora o stambenoj štednji (na primjer 0,5 % od ugovornog iznosa), za prijenos raspoložive stambene štednje, za ustup stambene štednje članu obitelji i drugo.

Isplata štednih uloga nakon proteka ugovorenog razdoblja štednje

Nakon proteka ugovorenog razdoblja stambene štednje, štediša može raspolagati sredstvima štednje, zaključiti novi ugovor o stambenoj štednji (po trenutno važećim uvjetima) ili nastaviti stambenu štednju bez sklapanja novog ugovora. Pritom su *prava na raspolaganje državnim poticajnim sredstvima i kamatama na DPS* definirana minimalnim rokom pet godina stambene štednje, a koje se mogu proteći i na razdoblje kada je štediša ostvario uvjete za stambeni kredit.

Za potrebe isplate istekle štednje ili otkaza računa (isplata sredstava prije isteka ugovorenog razdoblja štednje) štediša treba ispuniti *Zahtjev za isplatu ušteđevine i zatvaranje računa stambene štednje* ili *Zahtjev za otkaz ugovora o stambenoj štednji*. Na zahtjevu je potrebno navesti broj računa na koji će mu se sredstva isplatiti (na primjer kunski tekući račun određene banke, račun stambene štednje, račun kreditne partije i slično).

Sredstva se isplaćuju u roku od tri mjeseca od datuma kada je stambena štedionica primila zahtjev, a u praksi najčešće unutar 20 dana. Otkazom ugovora o stambenoj štednji, odnosno podnošenjem zahtjeva za isplatu, štediša gubi pravo na korištenje kredita.

Arhiviranje dokumenata

Svi zaprimljeni zahtjevi za ugovaranjem stambene štednje se arhiviraju. Dokumentacija u zahtjevu mora biti složena točno određenim redoslijedom. Djelatnik banke radi popis priložene dokumentacije navedenim redoslijedom. Dokumenti i popis šalju se u stambenu štedionicu na arhiviranje.

Arhivirana dokumentacija obvezno uključuje:

- *izjavu klijenta/deponenta o korištenju navedenih osobnih podataka*
- *ugovor o stambenoj štednji*
- *informacije o osiguranju depozita*
- *opće uvjete poslovanja.*

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Zatvaranje stambene štednje

1.3.(8)

SAŽETAK

Štednja u bankama dijeliti se na oročenu štednju i štednju koja je svakodnevno na raspolaganju štediši. U skladu s vlastitim potrebama i preferencijama štediša bira između potpune raspoloživosti uložених sredstava i nižih kamatnih stopa te djelomične raspoloživosti uz više kamatne stope.

S obzirom na to da se novac uvijek štedi s nekom svrhom, upravo namjena može biti od krucijalne važnosti kod odabira modela štednje i ulaganja. Stoga ako je cilj štednje rješavanje stambenog pitanja preporuka je ugovaranje stambene štednje, koja uz redovne kamate znači i prinos od državnih poticajnih sredstva i ono najvažnije povoljnije uvjete stambenog kredita tijekom duljeg roka.

Mirovinska štednja dugoročni je oblik štednje, uz povoljnije prinose.

Dok dobrovoljni mirovinski fondovi osiguravaju redovita primanja u kasnijoj životnoj dobi, životna osiguranja i osiguranja od nezgode preuzimaju uloga zaštite radne sposobnosti koja osigurava redovite uplate u štedno-ulagačke proizvode.

Iako investicijski fondovi potencijalno osiguravaju ulaganja uz više prinose, znače i viši rizik pa zahtijevaju osnovno poznavanje novčanog i tržišta kapitala.

PITANJA

- 1. Koje su vrste štedno-ulagačkih proizvoda?*
- 2. Koja je osnovna razlika u štednji kod banke i stambene štedionice (kamatna stopa, namjena, DPS i slično)?*
- 3. Što je „otvorena štednja“? Preuzmite ulogu bankara i odredite kojem tipu klijenata biste ponudili navedeni proizvod.*
- 4. Što je premija? Što je stimulatívna kamatna stopa?*
- 5. Kakav je porezni tretman kamata na štednju?*
- 6. Koja je obvezna dokumentacija kod ugovaranja oročenja i stambene štednje?*
- 7. Može li Fina ovršiti depozitne račune?*
- 8. O čemu ovisi autorizacija raspolaganja štednim ulogom?*
- 9. Koje su osnovne karakteristike štedno-ulagačkog plana (na što treba obratiti pozornost, proizvodi banke i drugih financijskih institucija, kratkoročne štednje i dugoročna ulaganja)?*

1.4. Obavljanje platnog prometa za građane i poduzetnike

Banke pružaju usluge gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa. U sklopu usluga bezgotovinskog platnog prometa banke obavljaju prijenos sredstava s jednog *transakcijskog računa* na drugi transakcijski račun. U slučaju gotovinskog platnog prometa koji se odvija preko banaka, radi se o transakcijama gotovinom putem blagajni banaka. Navedeno uključuje uplate i isplate koje se odvijaju u poslovnicama banaka ili putem bankomata, dnevno-noćnih trezora i sličnih uređaja.

1.4.1. Gotovinski i bezgotovinski platni promet

Platni promet omogućuje prijenos novčanih sredstava od *platitelja* (fizička osoba ili poslovni subjekt) ka *primatelju plaćanja* (fizička osoba ili poslovni subjekt). Uključuje *uporabu gotovine (novčanice i kovanice)* kao sredstva plaćanja i *provedbu bezgotovinskih platnih transakcija*. Platne usluge i pružatelji platnih usluga regulirani su *Zakonom o platnom prometu* i *Zakonom o elektroničkom novcu*.

Banke pružaju usluge platnog prometa, a svojim klijentima omogućuju provedbu platnih transakcija *u poslovnicama*, putem *bankomata* i *digitalnog bankarstva*.

Usluge platnog prometa koje pružaju banke:

- otvaranje i vođenje transakcijskih računa za pravne i fizičke osobe
- vođenje registra računa
- primitak i provjera ispravnosti naloga za plaćanje
- podizanje i polaganje gotovog novca
- izvršavanje platnih transakcija kreditnih transfera
- izvršavanje trajnih naloga, izravnih terećenja i novčanih pošiljaka
- knjiženje platnih transakcija po računima
- izdavanje platnih instrumenata i prihvaćanje platnih transakcija
- izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica
- usluge informiranja o računu
- slanje i primitak platnih transakcija u sustave za obračun međubankovnih plaćanja
- vođenje evidencije o redoslijedu plaćanja te drugih propisanih evidencija
- izvještavanje imatelja računa o stanju i promjenama po računima
- pohrana i čuvanje dokumentacije s podacima o platnom prometu.

Instrukcije za izvršenje platnih transakcija (uplate, isplate ili prijenosa) podnose se nalogom za plaćanje (uz korištenje ili bez korištenja obrazaca platnog prometa). *Nalog za plaćanje* jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije. U tu svrhu mogu se koristiti obrasci naloga za plaćanje ili slobodni formati naloga za plaćanje na kojima su naznačeni svi bitni elementi za izvršavanje određenog tipa platne transakcije.

Kreditni transfer i izravno terećenje

U SEPA terminologiji nalog za plaćanje je *kreditni transfer*. Uključuje *nacionalne i prekogranične bezgotovinske transakcije* u kojima banka prenosi sredstva s računa fizičke ili pravne osobe na račun primatelja plaćanja.

Osnovne karakteristike kreditnog transfera:

- *instrukciju za plaćanje zadaje platitelj, odnosno fizička ili pravna osoba čiji se račun tereti*
- računi platitelja i primatelja iskazani su konstrukcijom IBAN (format i broj znamenki IBAN-a razlikuju se ovisno o državi, a maksimalno može sadržavati do 34 znamenke)
- banke platitelja i primatelja plaćanja definirane su BIC kodom
- platne transakcije izvršavaju se u skladu s formatom naloga ISO 20022 XM.

Izravno terećenje je bezgotovinska platna transakcija u kojoj se novčana sredstva s transakcijskog računa fizičke i/ili pravne osobe prenose na račun primatelja. Pritom pojam izravnog terećenja treba razlikovati od ranije opisanog pojma kreditnog transfera.

Osnovne karakteristike izravnog terećenja:

- *instrukciju za plaćanje zadaje primatelj plaćanja, a transakcija se provodi na osnovu suglasnosti platitelja*
- plaćanje se izvršava na datum dospijeća *temeljem podataka o iznosu plaćanja* i drugim potrebnim informacijama *koje banci dostavlja primatelj plaćanja* (na primjer mobilni operater dostavlja banci podatke o iznosu troškova za korištenje mobitela u prethodnom obračunskom razdoblju, a za koji će se teretiti račun platitelja)
- primatelj plaćanja je poslovni subjekt koji je s bankom sklopio ugovor o regulaciji provedbe izravnih terećenja
- za usluge izravnog terećenja banka uobičajeno ne naplaćuje naknadu.

1.4.(1)

1.4.(2)

1.4.(3)

1.4.(4)

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

SEPA izravno terećenje
u nacionalnom platnom
prometu

Trajni nalog

Ranije opisanu transakciju izravnog terećenja treba razlikovati od transakcije koja se provodi putem trajnog naloga. *Trajni nalog* predstavlja bezgotovinsku platnu transakciju prijenosa sredstava s računa platitelja (fizička osoba ili pravni subjekt) na račun primatelja plaćanja. Pritom je iznos plaćanja ugovoren u domaćoj ili stranoj valuti **jednak** za svaku ponavljajuću transakciju.

Na primjer fizička osoba može ugovoriti trajni nalog, kako bi svaki mjesec prenijela iznos od 500,00 HRK u svrhu kupnje udjela u dobrovoljnom mirovinskom fondu, na štedni račun ili za plaćanje anuiteta po kreditu.

Osnovne karakteristike trajnog naloga:

- *platitelj je inicijator plaćanja i definira proces transakcije* (na koji će se račun uplatiti sredstva, točan iznos plaćanja, razdoblje trajanja i dinamiku plaćanja)
- *iznos plaćanja isti je za cijelo trajanje ugovorenog trajnog naloga*
- sredstva se mogu prenijeti trajnim nalogom s kunskog, deviznog ili multivalutnog tekućeg i žiroračuna, te kunskog računa po viđenju
- plaćanja se izvršavaju do određenog datuma ili do opoziva trajnog naloga (vlasnik računa može opozvati trajni nalog u svakom trenutku)
- na dan izvršenja trajnog naloga platitelj mora osigurati sredstava na računu koji će se teretiti za plaćanje.

Uobičajeno banke ne naplaćuju **naknadu** za prijenos sredstva putem trajnog naloga na transakcijski, štedni ili račun kreditne partije otvoren u toj dotičnoj banci, dok se za prijenos sredstava na račun u drugoj banci naplaćuje fiksna naknada po transakciji, koja uobičajeno iznosi između 2 i 5 kuna (prema uvjetima za listopad 2019.).

❖ *Koje su prednosti ugovaranja usluge trajnog naloga?*

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Unos podataka za trajni nalog

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Nalog za plaćanje

1.4.(5)

Gotovinske platne transakcije

Gotovinske transakcije uključuju isplatu gotovine na teret računa fizičke osobe ili poslovnog subjekta te uplatu gotovine u korist vlastitog ili računa drugog primatelja. U poslovnicama banka fizičke i pravne osobe podnose *naloge za plaćanje u papirnatom obliku*, a pritom se koriste *HUB3* i /ili *HUB3A obrasci*:

HUB 3	HUB 3A
<ul style="list-style-type: none">– univerzalni nalog za plaćanje– koristi se za nacionalna, prekogranična i međunarodna plaćanja– ispunjava se računalom ili ručno– ovjerena kopija obrasca potvrda je plaćanja– prilagođen upotrebi isključivo IBAN formata	<ul style="list-style-type: none">– nalog za nacionalna plaćanja– ispunjava se strojno (nalog s talonom)– podatci na talonu moraju odgovarati podacima na lijevoj strani naloga– ovjereni talon potvrda je o izvršenom plaćanju

Sukladno smjernicama za provođenje *Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma* prije provedbe gotovinske transakcije djelatnik u banci treba identificirati platitelja na osnovu važećeg dokumenta, odnosno kod poslovnog subjekta utvrditi i provjeriti identitet zastupnika i stvarnog vlasnika društva.

Zadavanje naloga uplate, isplate i prijenosa sredstava

U svrhu izvršenja platnih transakcija (polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava), građani i poslovni subjekti otvaraju u banci transakcijske račune. Svaka platna transakcija zaprimljena i izvršena u Hrvatskoj (u domicilnoj ili stranoj valuti) je *nacionalna platna transakcija*. Ugovaranjem multivalutnog transakcijskog računa klijenti banaka mogu izvršavati plaćanja s građanima i poslovnim subjektima u Hrvatskoj i u inozemstvu. *Za plaćanja u inozemstvo i naplate iz inozemstva građani i poslovni subjekti koriste ino doznake*.

Platna transakcija s inozemstvom – transakcija koju je inicirao platitelj iz Hrvatske u korist primatelja u inozemstvu i obratno.

Prekogranična platna transakcija – transakcija u kojoj sudjeluju dvije banke, od kojih jedna banka posluje u Hrvatskoj a druga u državi članici Europske unije.

Međunarodna platna transakcija – transakcija u kojoj sudjeluju dvije banke, od kojih jedna banka posluje u Hrvatskoj a druga posluje prema propisima treće države (države izvan Europske unije).

Instrukcija kojom se traži izvršenje platne transakcije na teret računa platitelja jest **nalog za plaćanje**. *Trenutak u kojem je banka potvrdila zaprimanje naloga za plaćanje vrijeme* je **primitka**, dok je **datum izvršenja dan na koji će banka teretiti račun platitelja** za iznos plaćanja. **Vrijeme osiguranja pokrića** na ugovoreni dan izvršenja plaćanja jest **razdoblje do kojega (najkasnije) platitelj treba osigurati sredstva na računu**, za izvršenje naloga i naplatu naknade. **Platitelj ili nalogodavatelj jest osoba koja banci zadaje nalog za provedbu plaćanja**. IBAN s kojeg se sredstva isplaćuju jest **račun terećenja**, a račun na koji se iznos terećenja uplaćuje jest **račun odobrenja**.

Banke provode plaćanja za **klijente** s kojima su ugovorile otvaranje i vođenje transakcijskog računa (transakcije se mogu provoditi u poslovnici, putem bankomata i digitalnog bankarstva), kao i za druge osobe (neklijente) koji zadaju nalog za provedbu transakcije u poslovnici banke.

Sukladno odredbama *Zakona o platnom prometu* i *Odluci o nalogima za plaćanje* djelatnik u banci treba **identificirati fizičku osobu prije provođenja transakcije plaćanja**. S time da je za banku prihvatljiv nalog za plaćanje zadan od fizičke osobe koja je navršila 18 godina ili iznimno od osobe koja je navršila 15 godina uz uvjet da je poslovno sposobna malodobna osoba. Potonje osobe uz presliku važećeg identifikacijskog dokumenta (osobna iskaznica ili putovnica) prilažu i ispravu kojom dokazuju status poslovne sposobnosti.

Po identifikaciji nalogodavatelja, sljedeći je korak djelatnika u banci **utvrditi osnovne informacije o transakciji**:

- Zadaje li se nalog za provedbu transakcije u kunama ili stranoj valuti?
- Je li primatelj plaćanja (fizička ili pravna osoba) iz Hrvatske ili inozemstva?

Na osnovu zaprimljenih informacija o nalogodavatelju i transakciji, djelatnik banke treba **ustanoviti na koji se način autorizira, odnosno odobrava izvršenja transakcije**:

- sva plaćanja u kunama provode se bez utvrđivanja dopustivosti provođenja plaćanja (u Hrvatskoj i inozemstvu) → autorizacija je suglasnost nalogodavatelja
- plaćanja u stranoj valuti u Hrvatskoj se provode uz osnovnu i dodatnu kontrolu → dvostruka autorizacija uključuje potpis dvaju djelatnika banke
- plaćanja u stranoj valuti u inozemstvo provode se uz osnovnu kontrolu → uz suglasnost nalogodavatelja potrebna je autorizacija potpisom djelatnika banke.

▶ PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Uplata redovitog
primanja

▶ PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Prijenos sredstava s
računa na račun unutar
iste banke

1.4.(6)

1.4.(7)

Svrha je **osnovne kontrole** odrediti odvija li se plaćanje u ime i za račun vlasnika računa, te predstavlja li transakcija *plaćanje kapitalnog posla*, kao što je na primjer prodaja nekretnine.

Dodatnom se kontrolom nastoji utvrditi *rezidentnost nalogodavatelja i primatelja plaćanja, vrsta primatelja plaćanja* (na primjer fizička osoba ili poslovni subjekt) i *kategorija plaćanja* (na primjer povrat troškova službenog puta, prijenos sredstava na vlastiti račun, deponiranje sredstava kod javnog bilježnika, plaćanje osiguranja i slično).

U poslovnica bankne instrukcija za plaćanje zadaje se u papirnatom obliku pomoću *HUB 3 obrasca* (za plaćanja u Hrvatskoj) ili *Zahtjeva za plaćanje u inozemstvo*. Djelatnik banke bi treba **upozoriti klijenta da kod potpisa dokumenta kojim autorizira transakciju, provjeri ispravnost podataka navedenih na nalogu za plaćanje**.

U slučaju internetskog i mobilnog bankarstva popunjavanje naloga se vrši *unosom podataka od strane korisnika* te autorizacijom koju korisnik provodi na ugovoreni način (na primjer unosom PIN broja na m-token).

Zadavanje ino naloga

Transakcijski račun može glasiti na jednu valutu (na primjer euro) koja se naziva *valuta odobrenja ili terećenja*, a isplata se vrši u drugoj valutu (na primjer u kunama) koja se naziva *valuta uplate ili isplate*. **Kada se razlikuju valute terećenja i isplate, uz polje iznos sredstava upisuje se podatak o deviznom tečaju korištenom za izračun iznosa isplate/uplate.**

Preduvjet za izvršenje zaprimljenog naloga je da na računu platitelja postoji pokriće za plaćanje u iznosu naznačenom na zaprimljenom nalogu, preračunatom u valutu HRK. Važno je naglasiti nalogodavatelju da se nalozi izvršavaju u cjelokupnom iznosu te nije moguće djelomično izvršenje naloga.

Ako se s kuskog računa isplaćuje strani efektivni novac (gotovina), za obračun se koristi prodajni tečaj za *devize s tečajnice banke važeći na dan isplate*. Ako se s deviznog računa isplaćuje kunska gotovina, koristi se *kupovni tečaj za devize s tečajnice banke važeći na dan isplate*. Ako se s deviznog računa isplaćuje strani efektivni novac u valuti različitoj od valute računa, za obračun se koristi *kupovni tečaj za devize i prodajni tečaj za devize s tečajnice banke važeći na dan isplate*.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Nalog za plaćanje u
inozemstvo



Koliko jedinica američkog dolara treba platiti za jedan euro?

Ako se na kunski račun uplaćuje strana gotovina, za obračun se koristi *kupovni tečaj za devize s tečajnice banke važeći na dan uplate*. Ako se na devizni račun uplaćuje kunska gotovina, za obračun se koristi *prodajni tečaj za devize*. Ako se na devizni račun uplaćuje strana gotovina u valuti različitoj od valute računa odobrenja, koristi se *kupovni tečaj za devize i prodajni tečaj za devize*.

Naknada za provođenje plaćanja

Naknada za izvršenje transakcije ovisi o karakteristikama plaćanja, a formira se na temelju *izračuna troška procesa obrade naloga i procesa izvršenja međubankovnih plaćanja*. U sljedećim situacijama banke primjenjuju niže naknade ili ne zaračunavaju naknade za izvršenje transakcija:

- klijentima koji su korisnici paketa usluga
- za gotovinske i bezgotovinske transakcije (uplate/isplate/prijenos) s računom za zaštićena primanja
- za gotovinske i bezgotovinske transakcije (uplate/isplate/prijenos) s računa kojima raspolaže skrbnik poslovno nesposobnog korisnika računa.

Naknade za plaćanja mogu biti fiksne ili promjenjive, a iskazuju se *izražene u novčanim jedinicama ili u postotku od iznosa transakcije*. Djelatnik u banci je obavezan svakoj fizičkoj ili pravnoj osobi prije sklapanja okvirnog ugovora o transakcijskom računu ustupiti *Informativni dokument o naknadama ili engl. FID (engl. Fee Information Document)*, a u razdoblju trajanja ugovornog odnosa banke su obvezne minimalno jednom godišnje obavijestiti klijente o svim obračunatim naknadama u vezi s uslugama povezanim s računom za plaćanje putem *Izvješća o naknadama*.

Naknade za poslove naplate obračunavaju se *jednom mjesečno po završetku obračunskog razdoblja te prilikom zatvaranja računa*. Faktura naknade sadrži sljedeće podatke:

- opis naplaćene usluge
- jediničnu naknadu koja se obračunava za pojedinu uslugu
- osnovicu na koju se naknada obračunava (na primjer iznos ili količina)
- ukupan iznos obračunate naknade.

Nalogodavatelj se obvezuje *osigurati pokriće za trošak naknada na dan valute dospjeća plaćanja*, te ujedno ovlašćuje banku da za iznos obračunate naknade *izravno tereti bilo koji od njegovih transakcijskih računa*.

Za poslove naplate u stranoj valuti banka obračunava i naplaćuje naknadu otkupom dijela deviznih sredstava u valuti naplate s transakcijskog računa klijenta, primjenom srednjeg tečaja iz tečajnice banke za dotičnu valutu.

Naknade za izvršenje plaćanja obračunavaju se i naplaćuju odmah *po izvršenju transakcije direktnim terećenjem transakcijskog računa platitelja*. Osnovica za obračun troška naknade je iznos naloga u valuti plaćanja. Obračunata naknada u valuti plaćanja različitoj od domaće valute, preračunava se u domaću valutu primjenom srednjeg tečaja s tečajnice banke koja vrijedi na dan obračuna. Za naplatu naknade kod koje je osnovica za obračun iskazana u stranoj valuti, a naplata se izvršava na teret računa u valuti različitoj od valute u kojoj je obračunata naknada, primjenjuje se srednji tečaj iz tečajnice banke.

Naknade posredničkih banaka kod naplate ili izvršenja plaćanja snosi nalogodavatelj koji ovlašćuje banku da za naknade posredničkih banaka, izravno tereti bilo koji od njegovih računa u banci.

Banke zadržavaju pravo izmjene visine naknada, kao i načina njihovog obračuna te naplate, izmjenom *Odluke o naknadama*. Banke je obvezna o izmjenama obavijestiti korisnika platnih usluga najmanje 15 dana prije stupanja na snagu takvih izmjena (u pisanom obliku ili telekomunikacijskim/elektroničkim putem).

Arhiviranje dokumentacije

U svrhu izvršenja platnih transakcija djelatnik u banci treba skenirati osobnu iskaznicu nalogodavatelja (ili drugi važeći identifikacijski dokument) i presliku izvršenog naloga za potrebe arhiviranja. Uspješna transakcija rezultira ispisom obrasca *izvršeni nalozi klijenta* u dva primjerka, od kojih jedan ostaje u banci a drugi se ustupa nalogodavatelju. Izvršeni nalozi potpisani od strane klijenta i djelatnika banke također se skeniraju i pohranjuju u digitalnom obliku.

SAŽETAK

Platni promet omogućuje prijenos novčanih sredstava od platitelja (fizičke osobe ili poslovnog subjekta) ka primatelju plaćanja (fizičkoj osobi ili poslovnom subjektu). Uključuje uporabu gotovine (novčanica i kovanica) kao sredstva plaćanja i provedbu bezgotovinskih platnih transakcija.

Nalog za plaćanje jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

U slučaju kad instrukciju za plaćanje zadaje platitelj, radi se o kreditnom transferu, za razliku od izravnog terećenja kod kojeg instrukciju za plaćanje zadaje primatelj plaćanja, a transakcija se provodi na osnovu suglasnosti platitelja.

Naknade za plaćanja mogu biti fiksne ili promjenjive, a iskazuju se izražene u novčanim jedinicama ili u postotku od iznosa transakcije.

PITANJA

- 1. Što je nalog za plaćanje?*
- 2. Tko zadaje instrukciju za plaćanje kod kreditnog transfera?*
- 3. Tko zadaje instrukciju za plaćanje kod izravnog terećenja?*
- 4. U čemu se trajni nalog razlikuje od izravnog terećenja?*
- 5. U kojim slučajevima bi preporučili klijentu ugovaranje trajnog naloga?*

1.5. Mjenjački poslovi banaka

Mjenjački poslovi banaka uključuju *kupnju i prodaju efektivnog stranog novca* od fizičkih osoba te *kupnju i prodaju deviza* u transakcijama s fizičkim i pravnim osobama. Obavljanje mjenjačkih poslova i kupoprodaje deviza regulirano je *Zakonom o deviznom poslovanju*.

▶ PONOVI MO NAUČENO



Efektivni strani novac su novčanice i kovanice u stranoj valuti, a *devize* su potraživanja koja glase na stranu valutu.

Jedan od preduvjeta za međunarodnu trgovinu jest razmjena nacionalnih jedinica valute dviju zemalja. Vrijednost valute jedne države izražena u simbolima plaćanja druge države iskazuje se *tečajem*, a osnova pretvorbe je *valutni paritet* iskazan na *tečajnim listama ili tečajnicama*, koji predstavlja službeno određenu cijenu strane valute. Formira se pod utjecajem ponude (ovisi o režimu deviznog tečaja) i potražnje (ovisi o uvozu zemlje) za određenom valutom.

Pojedine valute su u režimu *fiksnog deviznog tečaja* koji se administrativno određuje, dok su druge:

- u režimu *slobodno plivajućeg deviznog tečaja* (koji dominantno određuje tržište, na primjer američki dolar, euro, britanska funta)
- ili u režimu *upravljano plivajućega deviznog tečaja* (na koji djeluje središnja banka, na primjer u slučaju hrvatske kune).

Devizni tečaj valuta u slobodno plivajućem režimu formira se, kao i cijena svake druge robe, na temelju odnosa ponude i potražnje na tržištu.

Banke obavljaju poslove otkupa i prodaje efektivnog stranog novca:

1. s fizičkim osobama (građanima)
2. s ovlaštenim mjenjačima koji su s bankom sklopili Ugovor o obavljanju mjenjačkih poslova.

▶ PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Ugovor između banke i
ovlaštenog mjenjača

▶ PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Nalog za kupnju/prodaju/
konverziju deviza

► MOTIVACIJSKI ZADATAK

Klijent A obratio se djelatniku u poslovnici banke s ciljem zamjene 100 eura za domaću valutu. Od djelatnika dobiva informaciju da je banka voljna otkupiti njegovih 100 eura za cijenu od 728 kuna.

Klijent B obratio se djelatniku u poslovnici banke jer želi kupiti 100 eura. Od djelatnika dobiva informaciju da je banka voljna prodati 100 eura za cijenu od 742 kune.

Iz primjera se vidi da je banka voljna kupiti 100 eura za 728 kuna, dok ih sama prodaje za 742 kune. Razlika između kupovne i prodajne cijene iznosi 14 kuna.

- ❖ Na primjeru objasnite pojmove valuta, efektivni strani novac i deviza. Navedite iznose i objasnite kupovni i prodajni tečaj banke. Opišite na koji način banka ostvaruje zaradu na mjenjačkim poslovima. Koje su prednosti trgovanja devizama, a koje su mane trgovanja valutom? Obrazložite svoje odgovore.

Trgovina devizama manjih iznosa uobičajeno se provodi u poslovnicama banaka ili kanalima digitalnog bankarstva, dok se za klijente koji trguju značajnijim iznosima kupoprodajne transakcije odvijaju u sektoru riznice. Riznica uobičajeno i definira tečajnu listu banke.

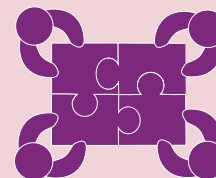
Razlike u tečajevima po kojima banke i ovlašteni mjenjači kupuju i prodaju strane valute i devize predstavljaju glavni izvor zarade od mjenjačkih poslova. Kod transakcija u kojima fizičke osobe prodaju strane valute/devize banke obračunavaju (*niži*) **kupovni tečaj**. Ako fizičke osobe kupuju strane valute/devize, banke obračunavaju (*viši*) **prodajni tečaj**.

- *Na primjer, ako u Hrvatskoj mijenjamo kune u eure, transakcija se odvija uz prodajni tečaj (prodajemo kune). U obratnoj transakciji, ako u Hrvatskoj konvertiramo eure u kune, transakcija se vrši po kupovnom tečaju (kupujemo kune).*

U mjenjačkim se poslovima strani efektivni novac mijenja u domaću valutu korištenjem deviznog tečaja za efektivu koji je za korisnika usluge nešto nepovoljniji jer uključuje manipulativne troškove i različite rizike (na primjer, rizik krivotvorenja novčanica).

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Pripremni koraci za izradu štedno-ulagačkog plana



Podijelite se u skupine.

Provedite kupnju, konverziju i prodaju deviza pazeći da se pritom koristite adekvatnim tečajem. Tečaj provjerite na mrežnim stranicama središnje banke.

Na temelju stečenog iskustva odgovorite na pitanje.

Dobiva li klijent više kuna ako u banci prodaje 500 eura u efektivi (u novčanicama) ili ako sa svojeg deviznog računa proda 500 eura za kune? Obrazložite odgovor.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Osnovni načini provjere novčanica

Kontrola novčanica

Banke opskrbljuju fizičke i pravne osobe gotovinom, koju pribavljaju iz gotovinskih centara HNB-a. Dijelom gotovinu banke čine novčanice iz optjecaja, odnosno redistribuiran novac u blagajni banke, pa je samim time neophodna kontrola novčanica.

Kontrola novčanica podrazumijeva provjeru *kakvoće* i *autentičnosti novčanica*. *Kakvoća novčanica* smanjuje se u optjecaju te je stoga nužno pohabane ili oštećene novčanice povući iz optjecaja i zamijeniti ih novim kvalitetnijim novčanicama, a za to je zadužen HNB. Provjera *autentičnosti novčanica* koju provode djelatnici u banci uključuje UV svjetiljke, uređaje za provjeru IR boja i drugu opremu za provjeru tiska i zaštitnih obilježja novčanica. Detaljne informacije o provjeri autentičnosti novčanica dostupne su na letku HNB-a.

Arhiviranje dokumentacije

Banke su obvezne dokumentaciju (na primjer potvrdu o provedenom nalogu, tečajnu listu, preslika identifikacijskog dokumenta nalogodavatelja i drugo) vezanu uz mjenjačke transakcije pohraniti u digitalnom obliku za tekuću i dvije prethodne kalendarske godine.

SAŽETAK

Mjenjački poslovi banaka općenito uključuju zamjenu jedne valute za drugu, odnosno kupoprodaju efektivnog stranog novca i devize.

Zamjena ili konverzija odvija se tako da banka klijentu prodaje jednu valutu, a od njega kupuje drugu. Pritom ostvaruje zaradu naplatom provizije ili na tečajnoj razlici. U potonjem slučaju banka prodaje stečenu valutu dalje, po cijeni koja je veća od cijene po kojoj je otkupila dotičnu valutu.

Osim kupoprodajnih transakcija koje uključuju zamjenu strane valute za domaću (i obratno), razlikuje se i međuvalutarno trgovanje kad klijent prodaje banci jednu stranu valutu i kupuje od banke drugu stranu valutu.

Cijena pojedine valute iskazuje se tečajem koji predstavlja odnos dviju valuta, a kod međuvalutarnog trgovanja banke primjenjuju kupovni i prodajni tečaj za devizu.

Mjenjački poslovi podrazumijevaju posredovanje banaka između osoba koje žele kupiti stranu valutu i osoba koje žele prodati stranu valutu.

PITANJA

- 1. Što uključuju mjenjački poslovi banaka?*
- 2. Koja je razlika između kupovnog i prodajnog tečaja?*
- 3. Kako se provodi kontrola novčanica?*

1.6. Internetsko i mobilno bankarstvo

Internetsko i mobilno bankarstvo predstavljaju oblike *digitalnog bankarstva* te ulaze u skupinu direktnih kanala distribucije bankarskih usluga. Zadaća je digitalnog bankarstva pojednostaviti i olakšati interakciju banke i korisnika. Na primjer korisnici digitalnog bankarstva samostalno odrađuju rutinske transakcije kao što su polaganje novca na račun, prijenos novca s jednog na drugi račun, kupovina deviza, provođenje platnih naloga i slične transakcije.

- S jedne strane klijenti lakše upravljaju novčanim sredstvima, a usluge banaka dostupne su im 24 sata dnevno. S druge strane banke reduciraju operativne troškove poslovanja kroz smanjenje broja zaposlenih, operativnog rizika i slično.

Plaćanja se u internetskom ili mobilnom bankarstvu provode digitalnom zamjenom za gotovinu, odnosno elektroničkim novcem. Elektronički novac je informacija koja se pohranjuje na mikroprocesoru (hardverski) ili u bazi podataka (softverski), a sadrži podatke o korisniku računa, o saldu njegovih računa, o provedenim i neizvršenim transakcijama, PIN-u i slično.

Internetsko bankarstvo je usluga elektroničkog plaćanja, koja vlasniku transakcijskog računa omogućuje izvršenje novčanih transakcija (na primjer plaćanje računa) bilo kada i bilo gdje uz pomoć internetske veze. Internetsko bankarstvo sastavni je dio središnjeg operativnog sustava banke.

Uslugu internetskog bankarstva mogu ugovoriti klijenti banke, a pravo korištenja ostvaruju registracijom u banci. Po registraciji banka dodjeljuje korisniku *identifikacijski uređaj* (čitači kartica i tokeni) kojim će se koristiti pri identifikaciji (za provjeru vlasnika i opunomoćenika po računu) i za autorizaciju u uslugama internetskog bankarstva. Zatim banka dodjeljuje korisniku osobni identifikacijski broj (PIN), koji je povezan s njegovim transakcijskim računom u banci.

Mobilno bankarstvo je usluga banke, koja korisnicima omogućuje pristup bankovnim računima i izvršenje novčanih transakcija putem mobilnih telekomunikacijskih uređaja (pametni telefoni). Može se odvijati putem usluge kratkih poruka (SMS), mobilnog interneta ili aplikacije. Na primjer *transakcije koje se odvijaju putem mobilnog bankarstva uključuju online plaćanje računa, pronalaznje bankomata, prijenos sredstava, provjeru salda na računu i slično.*



Mobilno je bankarstvo najbrži način provođenja platnih transakcija.

1.6.(1)

Mobilno bankarstvo omogućuje *dodatnu sigurnost za korisnika*, jer šalje upozorenje o pokušaju registracije te obavijesti o aktivnostima po računu, na registrirani broj mobilnog telefona.

Usluga se ugovara u poslovnicama banke ili putem drugih komunikacijskih kanala (na primjer e-mailom), nakon čega korisnik dobiva aktivacijski kod i mogućnost preuzimanja programske podrške na mobilni uređaj. SMS poruke koje se šalju u sklopu usluga naplaćuju se prema važećem cjeniku telefonskog operatera, a USSD poruke se ne naplaćuju.

► ZNATE LI?

Komunikacija i transakcija između korisnika i davatelja usluga odvija se preko USSD poruka, što čuva tajnost PIN-a i štiti komitenta u slučaju krađe ili zlouporabe mobitela. Zajamčena je i dodatna sigurnost s obzirom na to da nije potrebno upisivati brojeve tekućih računa i kreditnih kartica. Prilikom promjene mobilnog telefona potrebno je ponovno zatražiti dostavljanje programske podrške.

► MOTIVACIJSKI ZADATAK

- *Je li razvoj internetskog i mobilnog bankarstva kao direktnih kanala za izvršenje transakcija plaćanja pridonio sigurnosti korisnika? Obrazložite svoj odgovor na primjeru kupnje preko interneta upotrebom platnih kartica. Ako nikada niste sami kupovali odjeću ili drugu robu preko interneta raspitajte se kod roditelja ili drugih članova kućanstva, pročitajte o iskustvima korisnika na forumima, proučite internetske stranice banaka i slično.*
- Usporedite bankovne naknade za korištenje usluga digitalnog bankarstva s naknadama koje banke naplaćuju za korištenje tradicionalnog bankarstva (istražite na mrežnim stranicama hrvatskih banaka). Što zaključujete, koje su usluge jeftinije za klijenta?

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Ugovaranje usluga
digitalnog bankarstva

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Plaćanja internetskim i
mobilnim bankarstvom

1.6.(2)

Razlike između internetskog i mobilnog bankarstva

	INTERNETSKO BANKARSTVO	MOBILNO BANKARSTVO
definicija	– usluga banke koja omogućuje obavljanje novčanih transakcija elektronički, uporabom interneta	– internetska usluga banke koja omogućuje provedbu novčanih transakcija pomoću mobilnih uređaja
uređaji	– računala i prijenosna računala	– pametni telefoni i tableti
potrebne usluge	– internetska stranica banke	– usluga SMS-a, mobilna aplikacija ili mrežne stranica banke
prijenos sredstava	– uz pomoć NEFT-a (National Electronics Funds Transfer System) ili RTGS-a (Real Time Gross Settlement)	– uz pomoć IMPS-a (Immediate Payment Service), NEFT-a ili RTGS-a

Ugovaranje usluga digitalnog bankarstva

Usluge digitalnog bankarstva mogu ugovoriti *fizičke osobe i poslovni subjekti* koji su *vlasnici ili opunomoćenici transakcijskih računa* u određenoj banci. Kako bi ugovorili internetsko ili mobilno bankarstvo vlasnici/opunomoćenici po tekućem ili žiroračunu moraju se javiti u poslovnicu banke i uz predočenje identifikacijskog dokumenta potpisati *Ugovor o korištenju internetskog/mobilnog bankarstva*. Nakon potpisivanja ugovora komitent treba *posjetiti internetsku stranicu, odnosno instalirati mobilnu aplikaciju banke* te slijediti upute za identifikaciju korisnika.

Prilikom ugovaranja internetskog bankarstva te za korištenje sredstava za identifikaciju i autorizaciju banka naplaćuje *jednokratnu upisninu*, a nakon toga klijenti svaki mjesec plaćaju naknadu za uslugu korištenja internetskog bankarstva.

Ako klijenti putem internetskog ili mobilnog bankarstva provode transakcije, banke im naplaćuju naknadu za pojedinačno izvršene kreditne transfere. Korisnici digitalnog bankarstva prilikom ugovaranja usluge ovlašćuju banku da dospjele naknade i troškove naplati izravnim terećenjem s njihovih računa.

Naknade su promjenjive, a o izmjeni naknada banka je dužna obavijestiti korisnika minimalno 60 dana prije dana nastupa važenja novih naknada.

SAŽETAK

Zadaća je internetskog mobilnog bankarstva unaprijediti tradicionalne bankovne usluge, kako bi se udovoljilo potrebama klijenata koji zahtijevaju pristup bankarskim uslugama 24 sata dnevno i iz udobnosti vlastitog doma.

Instrukcije za izvršenje platnih transakcija podnose se nalogom za plaćanje preko pružatelja platnih usluga. S razvojem digitalnog bankarstva korisnici tipično zadaju nalog internetskim ili mobilnim bankarstvom, a plaćanje se provodi bezgotovinskim prijenosom sredstava.

Sve više banaka uvodi uslugu plaćanja po principu slikaj i plati, gdje se na osnovu fotografije automatizmom kreira nalog za plaćanje bez ručnog prepisivanja podataka s fakture. Ukorak s tim ide i usluga koja omogućuje plaćanje odabirom primatelja plaćanja u telefonskom imeniku mobilnog uređaja platitelja.

Segment digitalne transformacije bankovnog poslovanje jest i bankarstvo bez papira. Dokumenti i obavijesti koje su banke još donedavno svojim klijentima slale poštom u tiskanom izdanju, danas se šalju elektroničkom poštom ili SMS-om. Na taj se način smanjuju operativni troškovi poslovanja banaka i vodi briga o zaštiti okoliša.

PITANJA

- 1. Koje su prednosti internetskog i mobilnog bankarstva za klijenta banke?*
- 2. Koje su prednosti interenetskog i mobilnog bankarstva za banku?*
- 3. Naplaćuju li banke naknadu za korištenje internetskog i mobilnog bankarstva?*
- 4. Tko može ugovoriti internetskog i/ili mobilno bankarstvo?*
- 5. Na stranicama Hrvatske narodne banke provjerite kako se posljednjih godina mijenjao broj korisnika usluge digitalnog bankarstva u hrvatskim bankama. Što primjećujete? Obrazložite uzroke uočenog trenda koji ste primijetili?*

1.7.(1)

1.7.(2)

1.7. Čuvanje i upravljanje vrijednostima

Depo poslovi banaka uključuju čuvanje i upravljanja vrijednostima kao što su: zlato, druge plemenite kovine, nakit, numizmatički novac, vrijednosni papiri, police osiguranja i slično. Spomenuti predmeti i vrijednosnice povjereni na čuvanje banci zovu se *nenovčani depoziti*.

Proces čuvanja vrijednosti uključuje *sigurnosne pretince ili sefove*, koje banka iznajmljuje korisnicima. Sef je pretinac čeličnog ormara unutar bankovnog trezora (prostorija namijenjena čuvanju vrijednosti, opremljena alarmnim uređajima i specijalnim bravama koje se otvaraju kombinacijom brojeva i slova). Klijent banke koji u sefu banke drži svoje dragocjenosti je *zakupnik sefa*. Svaki sef ima dvije brave, jednim ključem raspolaže banka, a drugim zakupnik sefa. Može se otvoriti samo u nazočnosti obiju stranaka. Za korištenje sefa banka naplaćuje naknadu u skladu s tarifom.

Tarifa naknada za usluge banke po sefovima potrošača

VRSTA USLUGE	VISINA NAKNADE (HRK)	NAČIN PLAĆANJA
KORIŠTENJE SEFA		
sefovi obujma 0-10 dm ³	50,00	mjesečno
sefovi obujma 11-20 dm ³	70,00	mjesečno
sefovi obujma 21-60 dm ³	90,00	mjesečno
sefovi obujma preko 60 dm ³	100,00	mjesečno
NAKNADA ZA PRISTUPNINU		
sefovi obujma 0-10 dm ³	50,00	jednokratno
sefovi obujma 11-20 dm ³	70,00	jednokratno
sefovi obujma 21-60 dm ³	90,00	jednokratno
sefovi obujma preko 60 dm ³	100,00	jednokratno

Banka se kod poslova ugovaranja korištenja sefa ne nalazi niti u ulozi vjerovnika niti u ulozi dužnika, već prima na čuvanje vrijednosne papire i dragocjene predmete, a za usluge čuvanja naplaćuje naknadu korisniku sefa. Kod depo poslova banka preuzima ulogu posrednika, te takve poslove nazivamo neutralnim poslovima banaka.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Ugovor o korištenju sefa

SAŽETAK

Depo poslovi jesu uslužni bankarski poslovi u kojima banka čuva i upravlja vrijednostima svojih klijenata.

Vrijedna dokumentacija ili predmeti pohranjuju se u osiguranim sefovima banaka, kao nenovčani depoziti.

Banka najčešće prima na čuvanje vrijednosne papire, predmete od dragocjenih kovina, nakit, umjetničke predmete, osobne predmete i druge dragocjenosti.

Za uslugu čuvanja vrijednosti u sefovima banka naplaćuje proviziju sukladno tarifi naknada.

Na zahtjev korisnika banka može upravljati pohranjenim vrijednostima, što, na primjer, uključuje naplatu vrijednosnih papira o dospijeću.

PITANJA

- 1. Koje su prednosti zakupa sefa za klijente banke?*
- 2. Jesu li sefovi banaka namijenjeni za čuvanje novca?*
- 3. Zbog čega depo poslovi ulaze u grupu neutralnih poslova banaka?*

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Credit scoring

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Primarna procjena
kreditne sposobnosti i
odobranje kredita

1.8.(1)

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Gotovinski kredit

1.8. Kreditni poslovi

Kredit je novac koji *davatelj kredita (vjerovnik)* pozajmljuje *korisniku kredita (dužniku)* na određeni rok te uz određenu cijenu (kamatnu stopu). Kako bi osigurale povrat pozajmljenih sredstava uvećanih za obračunate kamate, banke odobravaju kredite građanima i poslovnim subjektima koji zadovoljavaju propisane kriterije kreditne sposobnosti.

Kreditna sposobnost je procjena financijske situacije potencijalnog dužnika, na osnovu koje banke donosi odluku može li potencijalni dužnik preuzeti obvezu redovite otplate kredita. S druge strane, potencijalni korisnici kredita pri donošenju odluke o zaduživanju uvažavaju troškove odobravanja i korištenja kredita u pojedinoj banci.

Namjenski i nenamjenski krediti

Nenamjenski se krediti isplaćuju na račun korisnika kredita, a *isplaćena se sredstva koriste prema željama i potrebama korisnika.* S obzirom na to da se odobravaju bez definirane namjene korištenja, a korisnik podiže isplaćena sredstva na bankomatu ili u poslovnici banke te raspolaže gotovinom prema vlastitim preferencijama, nazivaju se i *gotovinski krediti*. Na primjer *nenamjenski su krediti gotovinski krediti i hipotekarni krediti*, koji se međusobno razlikuju u instrumentima osiguranja naplate kredita, te maksimalnom iznosu i ugovorenom roku otplate.

Namjenski se krediti odobravaju za *točno određenu namjenu, koja se definira u ugovoru o kreditu.* Banka uvidom u dokumentaciju (na primjer kupoprodajni ugovor ili troškovnik izvođača radova kod stambenih kredita) te izlaskom na teren (na primjer procjena vrijednosti nekretnine) provjerava jesu li sredstva isplaćena iz kredita namjenski utrošena. Banke uobičajeno dopuštaju da se dio sredstava isplati na račun korisnika kredita, ali uz određenu naknadu i redovitu provjeru korištenja gotovinskih sredstava. Na primjer *namjenski su krediti stambeni krediti, krediti za vozila i krediti za obrazovanje.*

► ZNATE LI?

Kod donošenja odluke o ugovaranju kredita potrebno je uvažiti sve potencijalne kamatne i nekamatne troškove, a pritom se građani mogu poslužiti efektivnom kamatnom stopom (EKS). Potrebno je uzeti u obzir i dodatne troškove koje EKS ne uključuje, a to su javnobilježničke pristojbe, naknade za pribavljanje uvjerenja, potvrda, dozvola ili rješenja nadležnih tijela, troškovi zateznih kamata i slično.

Prekoračenje po transakcijskom računu – overdraft

Transakcijski račun građana ili poslovnog subjekta na teret kojega je moguće vršiti platne transakcije u iznosu većem od trenutnog salda je *račun s odobrenim prekoračenjem*. Prekoračenje ugovoreno po tekućem računu građana je *dopušteno prekoračenje*, a korisniku omogućuje korištenje *kontokorentnog kredita* unutar utvrđenog kreditnog limita. Stoga se naziva još i *okvirni kredit po transakcijskom računu*. Banke odobravaju okvirne kredite i po transakcijskim računima poslovnih subjekata ili *overdraft*. Okvirni kredit po transakcijskom računu odobrava se klijentima koji svoje redovno poslovanje obavljaju preko transakcijskog računa otvorenog kod dotične banke. Radi se o odobrenom *kreditnom limitu* koji korisnik može ali i ne mora koristiti, te se još naziva *prešutno prekoračenje*.

Namjena je dopuštenog prekoračenja financiranje povremenih potreba za likvidnim sredstvima, a *odobrava se u kunama kao nenamjenski kredit*. Sa svakim priljevom sredstava na račun, automatski se smanjuje dug po okvirnom kreditu. Uobičajeno se okvirni kredit ugovara na *razdoblje do 12 mjeseci*. Kod ugovaranja okvirnog kredita definira se i *iznos limita*, te *naknada za odobreni kreditni limit*.

Ugovorene kamate fiksne su unutar obračunskog razdoblja, a *kamate se plaćaju samo na iskorišteni dio odobrenog limita*, ovisno o broju dana i iznosima korištenog kredita. *Obračun je kamata mjesečni*, s time da visina kamatne stope nije jedinstvena za sve klijente banke već ovisi o bonitetu klijenta, ugovorenom paketu, strateškoj važnosti klijenta za banku i slično.

Za mogućnost korištenja kredita, banka može obračunati i naplatiti naknadu, koja se obračunava na neiskorišteni dio okvirnog limita (na primjer 1 %).

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Ugovaranje prekoračenja
po računu

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Ugovaranje lombardnog
kredita

Lombardni kredit

Lombardni kredit je *vrsta nenamjenskog gotovinskog kredita* na temelju *zaloga štedno-ulagačkih proizvoda* ili alternativno *pokretne realne imovine* (na primjer zlato, nakit, umjetnička djela, stoka, vrijednosni papiri i slično.). Lombardni krediti uz zalog financijske imovine omogućuju korisnicima isplatu gotovine uz istovremeno ostvarivanje prinosa u obliku kamata, rasta vrijednosti ili dividende, a razlikuju se *lombardni krediti uz oročenu štednju, udjele u fondovima i uz police osiguranja života*.

Lombardni se krediti odobravaju građanima i poslovnim subjektima, a ugovaraju se najduže do isteka valjanosti instrumenta kreditne zaštite, odnosno založene financijske ili realne imovine. Samim time maksimalni rok otplate, baš kao i maksimalni iznos kredita ovise o vrsti i vrijednosti zaloga. Kredit se odobrava osobi koja je vlasnik založne imovine ili trećoj osobi, a uvjet je da se predmet zaloga nalazi kod banke koja odobrava kredit.

Specifičnosti lombardnog kredita



Kredit je namijenjen klijentima kojima su potrebna dodatna novčana sredstva u relativno kratkom vremenskom roku, a raspolažu financijskom ili realnom imovinom koja je prihvatljiv zalog za lombardni kredit.

- Kredit se u svakom trenutku može podmiriti iz založene imovine koja ujedno predstavlja instrumente naplate kredita, te se ocjena kreditne sposobnosti korisnika ne utvrđuje kroz pokazatelje odnosa pokrića prihoda i obveza.
- Kredit se ugovara bez dodatnih instrumenata osiguranja, jamaca ili sudužnika.
- Kredit se ugovara bez ograničenja starosne dobi.
- Različiti su načini otplate kredita, u skladu s mogućnostima korisnika, uz mogućnost prijevremene otplate kredita iz sredstava založenog instrumenta osiguranja (na primjer iz depozita).

Kašnjenje u otplati kredita i prisilna naplata

Kod podizanja lombardnog kredita, kao i drugih nenamjenskih i namjenskih kredita, djelatnik banke će upozoriti potencijalne korisnike kredita na *rizik smanjenja prihoda ili gubitka zaposlenja za trajanja otplate kredita*, što će značajno utjecati na njihovu sposobnost redovite otplate kredita. Taj se rizik proporcionalno povećava s dužim ugovorenim rokom otplate kredita. Ako se korisnik kredita nađe u teškoj financijskoj situaciji te iz opravdanih razloga nije u mogućnosti vršiti redovite otplate kredita, *treba se javiti u banku kako bi ugovorio neku od mjera za premošćivanje financijskih poteškoća* (na primjer moratorij, produljenje roka otplate kredita, reprogram i slično).

Kada korisnik prestane otplaćivati kredit, *banka najprije aktivira mjere naplate* (za koje je korisnik potpisao suglasnost kod ugovaranja kredita) dospjelih tražbina temeljem nenaplaćene glavnice i kamata. Na primjer, banka korisniku i ostalim sudionicima u kreditu šalje obavijesti o dospjeloj tražbini, opomene i upozorenje o otkazu kredita, vrši prijebroj dospjelog potraživanja sa svih računa korisnika kredita u dotičnoj banci. Ako banka i dalje nije naplatila dospjelo potraživanje *aktivirati će ugovorene instrumente osiguranja*, kao što su isprava o zapljeni primanja, zadužnica, novčani depozit i slično.

U slučaju da je lombardni kredit ugovoren na osnovu oročenog depozita, banka će razročiti depozitna sredstva i naplatiti dospjeli dug. Ako je kredit odobren uz zalog realne imovine, banka će zatražiti od poslodavca kod kojeg je korisnik zaposlen zapljenu primanja ili poslati zadužnicu (ovršna isprava) u Finu (Financijsku agenciju) na naplatu. U slučaju da sredstva na svim računima korisnika kredita, nisu dostatna za podmirenje dospjelog duga, banka će *otkazati ugovor o kreditu i radi naplate potraživanja pokrenuti odgovarajući sudski postupak protiv korisnika kredita*.

U tom slučaju korisnik kredita je, uz plaćanje glavnice i kamata (redovnih i zateznih), obvezan namiriti troškove prisilnog postupka naplate (na primjer naknada za otkaz kredita, trošak ovršnog postupka, trošak klauzule pravomoćnosti na ugovor o kreditu, trošak pristojbi na prijedlog i rješenje o ovrši, trošak vještačenja (financijskog i realnog), trošak odvjetničkog zastupanja i slično). *Visina troškova ovisi o iznosu dospjelog duga i tijeku postupka prisilne naplate potraživanja, a određeni su zakonskim propisima*.

1.8.(2)

Hipoteka - osiguranje duga

Upisom tereta ili zalogu u vlasnički list nekretnine, banka ostvaruje pravo raspolaganja založenom imovinom kada dužnik ne plaća kredit. Založena nekretnina ili nekretnina na koju je u vlasničkom listu upisan iznos bančine tražbine te služi kao instrument osiguranja naplate kredita, naziva se *hipoteka*. Vlasnik nekretnine ili osoba koja uz zakonske ovlasti raspolaže nekretninom je *založni dužnik*. Korisnik hipotekarnog kredita (dužnik) ne mora biti vlasnik nekretnine na koju banka upisuje zalog.

Kod hipoteke *založni dužnik zadržava pravo vlasništva nad imovinom u slučaju da dužnik redovito otplaćuje kredit*. Jednom kada se kredit u cijelosti otplati, sva prava vezana za imovinu vraćaju se vlasniku.

Ako dužnik ne otplaćuje ugovoreni hipotekarni kredit redovito, banka može naplatiti nepodmireno dospjelo dugovanje prodajom imovine pod hipotekom. Prodaja imovine može se provesti sudskim putem (javna prodaja u ovrsi) ili sporazumno (izvansudsko rješenje) u dogovoru s dužnikom i založnim dužnikom.

IZVADAK IZ ZEMLJIŠNE KNJIGE

A Posjedovnica PRVI ODJELJAK

Rbr.	Broj zemljišta (kat. čestice)	Oznaka zemljišta	Površina			Primjedba
			jutro	čhv	m2	
I.		STAMBENA ZGRADA, DVORIŠTE I VRT		560,8	2017	
		UKUPNO:		560,8	2017	

B Vlastovnica

Rbr.	Sadržaj upisa	Primjedba
I.	Vlasnički dio: 1/1	
	BANKA D.D. - FIDUCIJARNO VLASNIŠTVO	

C Teretovnica

Rbr.	Sadržaj upisa	Iznos	Primjedba
I.			
1.1	Primljeno: 18. svibnja 1963. Z-5192/63	460.000,00 DIN	
	Na temelju isprave o kreditu od 25. travnja 1963. uknjižuje se pravo zalogu na zgradu u A za glavni dug u iznosu od četiristošezdesettisuća dinara sa 3% kamata godišnje i 46.000 dinara eventualnih troškova za korist:		
	BANKA D.D. - ZALOŽNO PRAVO		

Hipotekarni kredit

Hipotekarni kredit je *vrsta dugoročnog nenamjenskog kredita*, a namijenjen je građanima koji mogu ponuditi *nekretninu kao instrument osiguranja naplate*.

Građani mogu ugovoriti hipotekarne kredite *u kunama ili uz valutnu klauzulu*, a osim *daju u zalog nekretninu* trebaju zadovoljiti i *kriterije kreditne sposobnosti*. Iznos kredita uvjetovan je vrijednošću nekretnine i financijskom situacijom korisnika kredita, a odobrava se do najviše 80 % vrijednosti nekretnine. Najčešći omjer kredita i hipoteke je 1:1,5, što znači da *nekretnina mora imati 1,5 puta veću vrijednost od iznosa kredita* koji se odobrava. Samim time jedan od uvjeta za odobrenje kredita je dostava *procjene vrijednosti nekretnine od strane ovlaštenog procjenitelja*. Nekretnina koja služi kao instrument osiguranja naplate kredita može zabilježiti pad tržišne vrijednosti, a kako bi se barem djelomično zaštitila od *rizika kolaterala* banka uvjetuje *vinkulaciju police osiguranja nekretnine* od osnovnih rizika te ažuriranje procjene vrijednosti nekretnine za trajanja otplate kredita.

Ako utvrdi smanjenje vrijednosti založene nekretnine banka može zatražiti dodatno osiguranje naplate u kolateralu veće vrijednosti ili zatražiti prijevremenu otplatu dijela duga. S obzirom na dugi rok otplate, hipotekarni se krediti odobravaju *uz varijabilnu kamatnu stopu*. Zbog rasta ili smanjenja tržišnih kamatnjaka, mjesečni obroci otplate hipotekarnog kredita koji su ugovoreni s promjenjivom kamatnom stopom mogu nakon određenog vremena značajno porasti ili se smanjiti, a to predstavlja *rizik kamatne stope za građane i banke*.

► ZNATE LI?

Hipotekarni krediti se ugovaraju na rok otplate i do 20 godina, a ***kamatna stopa se uobičajeno obračunava proporcionalnom metodom uz dekurzivni obračun***. Kamate se obračunavaju i dospijevaju na plaćanje mjesečno, a varijabilni dio kamatne stope svakih se šest mjeseci usklađuje s promjenom nacionalne referentne stope (NRS).

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Hipotekarni kredit

Stambeni kredit

Stambeni krediti su vrsta *namjenskog kredita*, pa se sredstva iz kredita mogu koristiti za *kupnju nekretnine, adaptaciju ili rekonstrukciju nekretnine, poboljšanje energetske učinkovitosti nekretnine, izgradnju nekretnine, te dogradnju, dovršenje i nadogradnju nekretnine*. Odobravaju se na *rok otplate do 30 godina*, uz uvjet *zasnivanja založnog prava na nekretnini* (hipoteka). Uz obveznu hipoteku ugovaraju se i *dodatni instrumenti osiguranja*, kao što su policica osiguranja života ili nezgode, depozit, te sudužnik ili solidarni jamci.

- ▶ PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA
Stambeni kredit

1.8.(3)

1.8.(4)

Ugovorno definirana namjena stambenog kredita



Kod ugovaranja stambenog kredita namjena je jasno definirana u ugovoru o kreditu. Na primjer ako korisnik kredita kupuje kuću ili stan, u ugovoru o kreditu navedena je njegova obveza plaćanja kupoprodajne cijene, baš kao i da prodavatelj nekretnine izdaje tabularnu ispravu koja služi za upis vlasništva nad nekretninom koja se kupuje. Na osnovu ugovora o kreditu sredstva iz kredita doznaju se u korist računa prodavatelja nekretnine.

U slučaju adaptacije, rekonstrukcije, izgradnje, dogradnje ili nadogradnje nekretnine korisnik kredita obvezuje se ugovorno na dostavljanje troškovnika i projekata radova, te ostale dokumentacije koja ukazuje za što će se koristiti sredstva iz kredita, dok je obveza banke izlazak na teren i redovita procjena izvođenja radova te nove vrijednosti nekretnine. Uobičajeno se sredstva iz kredita isplaćuju prema predračunima izvođačima radova, a eventualno manji dio sredstava i to uz nadoplatu i popratnu dokumentaciju na račun korisnika kredita.

Hrvatske banke uobičajeno odobravaju kunske kredite i kredite s valutnom klauzulom, dok su devizni krediti namijenjeni hrvatskim građanima koji ostvaruju primanja u stranoj valuti. Kod kredita koji su ugovoreni uz valutnu klauzulu, obveze se iskazuju u određenoj stranoj valuti (npr. eurima), a isplata i otplata kredita vrši se u kunama. Iako građani donose odluku u kojoj će valuti te uz koju vrstu kamatne stope ugovoriti kredit, važno je da ih djelatnik banke upozori na *rizik promjene deviznog tečaja i povećanja kamatne stope*.

SAŽETAK

Kreditni se *razlikuju prema namjeni, roku dospelja i instituciji koja ih odobrava*. S obzirom na namjenu razlikuju se *nenamjenski i namjenski krediti*. Prema roku otplate razlikuju se *kratkoročni krediti* koji se odobravaju na rok otplate do godinu dana te *dugoročni krediti* koji se odobravaju na rok otplate i do 30 godina.

Institucije koje odobravaju kredite tipično se nazivaju kreditne institucije, pa tako razlikujemo *kredite banaka i stambenih štedionica*.

Sredstva iz nenamjenskog kredita korisnik može koristiti prema vlastitim potrebama i željama, bez dokazivanja namjene kod realizacije kredita i kasnije za korištenje sredstava. Vrste nenamjenskih kredita jesu: *okvirni kredit po transakcijskom računu*, gotovinski kredit, *lombardni kredit* koji se odobrava na temelju zaloga financijske ili realne imovine te *hipotekarni kredit* koji je u osnovi gotovinski kredit s nekretninom kao instrumentom osiguranja naplate.

Sredstva iz namjenskog kredita korisnik može koristiti isključivo u svrhu za koju je kredit odobren. Vrste namjenskih kredita su, na primjer: *kredit za kupnju motornih vozila, kredit za obrazovanje te stambeni krediti*.

Prije sklapanja ugovora o kreditu, banka je obvezna potencijalnog korisnika kredita upoznati sa stvarnim troškovima kreditiranja, uvjetima ugovora o kreditu, nacrtom ugovora o kreditu, općim uvjetima kreditnog poslovanja banke, metodologijom obračuna kamata i naknada.

PITANJA

1. *Kako se naziva kredit po tekućem računu građana? Do kojeg iznosa građani mogu koristiti taj kredit?*
2. *Koja je razlika između stambenog i hipotekarnog kredita?*
3. *Koja je razlika između lombardnog i hipotekarnog kredita?*

1.9.(1)

1.9. Portfelj komitenata i klasifikacija plasmana

Portfelj komitenata čini baza komitenata, odnosno skup klijenata koji se javljaju kao korisnici različitih proizvoda i usluga banke. *Komitenti se s aspekta kreditnog rizika banke dijele na dobre, potencijalno loše i loše.*

Iako je katkada teško razgraničiti dobre od potencijalno loših komitenata te isto tako potencijalno loše komitente od zaista loših komitenata, postoje određeni *kriteriji pomoću kojih se komitenti klasificiraju.* Klasifikacija komitenta predstavlja bitnu informaciju prilikom donošenja odluke o odobravanju kredita, kreditnih kartica, dopuštenog prekoračenja i beskamatnog plaćanja na rate korištenjem debitne kartice. *Kriteriji za klasifikaciju zapravo ukazuju na postojeću financijsku situaciju komitenta.*

	Komitent je dobar ako je aktivan (koristi veći broj proizvoda banke) te nije kasnio u plaćanju više od 30 dana u posljednje dvije godine.
	Komitent je loš ako kasni u plaćanju svojih obveza 90 ili više dana, s nedopuštenom razlikom od jednog anuiteta ili više.
	Komitent je loš ako kasni u plaćanju 3 ili više puta po 60 dana u proteklih 12 mjeseci, s nedopuštenom razlikom od jednog anuiteta ili više.

Klasifikacija plasmana

Tijekom razdoblja trajanja kredita banka je dužna procjenjivati **kvalitetu plasmana** i provoditi *klasifikaciju istih u odgovarajuće rizične skupine.* Pritom iako se pojam plasmana prvenstveno odnosi na glavnice odobrenih kredita, u širem smislu on za banku uključuje i prihode koje ona ostvaruje na ime kamata po odobrenim kreditima te sva druga potraživanja uključujući provizije i naknade.

U svrhu izrade portfeljne baze i klasifikacije komitenata u bankovne se aplikacije unose podatci iz priložene tablice.

Iz navedene se baze podataka može utvrditi konzistentnost u financijskim i osobnim podacima, na primjer postoji li sumnja određene banke na prijevaru (krivotvorenje dokumentacije), je li u povijesti komitent bio u „bankrotu“, postoji li otpis dugovanja klijenta... U bazi su vidljivi svi kreditni računi klijenta te njihova upotreba i redovitost plaćanja.

Djelatnik banke ima uvid u podatke o klijentima čiji su računi u nedopuštenom saldu, koji kasne s plaćanjem dviju rata kredita i drugo.

OSNOVNI PODATCI KOMITENTA	KREDITNA POVIJEST KOMITENTA	OSTALO
ime i prezime	tip kredita (revolving, nenamjenski, potrošački...)	podatci iz javnih dosjea
adresa stanovanja i datum od kada je prijavljen na toj adresi	najveći iznos kredita koji klijent trenutačno koristi	povijest plaćanja prethodnih računa
prethodna adresa na kojoj je živio i datum	kreditni limit	ovrhe
OIB	stanje na računu	informacije o naplati dugova
datum rođenja	mjesečna plaćanja	dugovanja poreznoj upravi
telefonski broj	ukupna dospjela dugovanja	je li klijent bio vlasnik tvrtke ili obrta
naziv tvrtke u kojoj je zaposlen (adresa, radno mjesto, primanja, datum zapošljavanja)	hipoteke	
prethodna tvrtka u kojoj je bio zaposlen (je li dao otkaz ili je otpušten, ako je moguće)	bankovne kartice	
	kreditne kartice	
	rate kredita za automobile	
	osobni krediti (osigurani ili neosigurani)	

Kredit koji se *ne otplaćuje u skladu s ugovorenom dinamikom otplate* ili postoje poteškoće u naplati, za banku označava gubitak očekivanih prihoda od kamata i naknada, ali i rizik gubitka vlastitih sredstava koja je plasirala kao glavnica kredita. Djelomično taj rizik pokrivaju pojedinačni instrumenti osiguranja naplate, što je razlog zbog čega banke istodobno koriste više instrumenata osiguranja naplate. Pojedini se instrumenti osiguranja mogu relativno brzo aktivirati, a neke može banka može naplatiti sa značajnim vremenskim pomakom.

Rizične skupine plasmana definiraju prema sljedećim kriterijima:

- kreditna sposobnosti dužnika
- urednosti u podmirivanju obveza dužnika prema svim vjerovnicima
- kvaliteta instrumenata osiguranja potraživanja kreditne institucije.

Dužnikova urednost u podmirivanju obveza prikazuje se kao njegova sposobnost da u cijelosti podmiruje obveze prema banci na osnovi plasmana u ugovorenim iznosima i ugovorenim rokovima, a samo iznimno i povremeno po isteku dospjeća, pod uvjetom da zakašnjenje u podmirivanju obveza dužnika nije dulje od 90 dana.

Ovisno o mogućnostima naplate, odnosno o procijenjenim budućim novčanim tokovima, svi plasmani dijele se u tri kategorije:

1. nadoknadivi plasmani – rizična skupina A
2. djelomično nadoknadivi plasmani – rizična skupina B
3. potpuno nenadoknadivi plasmani – rizična skupina C.

Banka je dužna izvještavati Hrvatsku narodnu banku o stanju plasmana klasificiranih u rizične skupine.

SAŽETAK

Portfelj komitenata čini baza komitenata, odnosno skup klijenata koji se javljaju kao korisnici različitih proizvoda i usluga banke. *Komitenti se s aspekta kreditnog rizika banke dijele na dobre, potencijalno loše i loše.*

Dodatno banka je dužna klasificirati pojedinačne plasmane u tri skupine kategorija s obzirom na rizik neplaćanja.

PITANJA

1. Razlikujete li rizik komitenta od rizika plasmana?
2. Kako se banke štite od kreditnog rizika, odnosno rizika da dužnik neće uredno izvršavati obveze?
3. Što treba sadržavati kreditni spis po svakom kreditnom plasmanu?

2. OSIGURANJE

Svladavanjem vještina upravljanja financijama, pojedinac umanjuje rizike oskudnih životnih prilika, siromaštva u starosti i gubitaka koji mogu biti prouzročeni štetama na materijalnoj imovini ili drugim nepovoljnim učincima na prihode i financijsku imovinu. Jedan od oblika zaštite od rizika je ugovaranje osiguranja. Za lakše razumijevanje važnosti osiguranja, razmotrite okolnosti u kojima vi i vaši najbliži možete biti pogođeni događajima s štetnim posljedicama. Na primjer takve situacije mogu biti izazvane elementarnim nepogodama poput potresa ili poplava, bolestima koje smanjuju radnu sposobnost i znače visoke medicinske troškove, prometnom nesrećom koja rezultira demoliranim prijevoznim sredstvom i slično. Kako bi se zaštitili od značajnih financijskih gubitaka, ljudi svaki mjesec izdvajaju određeni iznos novca za zdravstveno osiguranje, auto osiguranje, osiguranje stambenoga prostora, životno osiguranje i druga. U zamjenu za uplaćeni novac, ako nastupi neki do štetnih događaja koji je pokriven ugovorenim osiguranjem, društvo za osiguranje isplatit će naknadu u skladu s uvjetima osiguranja.

Svrha poglavlja je objasniti funkcije osiguranja i obilježja različitih proizvoda osiguranja. Ukazat će se na situacije kada realizacija naknade iz osiguranja može bit upitna te objasniti faktore o kojima ovisi cijena i širina pokriva police osiguranja.

2.1. Pojam i funkcije osiguranja

U svakodnevnom životnim situacijama ljudi su izloženi rizicima koje ne mogu predvidjeti ni spriječiti, ali se mogu zaštititi od njihovih posljedica. U tu se svrhu osnivaju institucije čija je zadaća pružiti ekonomsku zaštitu od posljedica opasnih po život, zdravlje ili imovinu pojedinca. Jedne od takvih institucija su **društva za osiguranje**, a u ovom poglavlju upoznat ćete različite poslove koje ona obavljaju i vrste osiguranja koja se putem njih mogu ugovoriti.

Što je društvo za osiguranje?

Društvo za osiguranje pravna je osoba koja je dobila dozvolu nadzornog tijela za obavljanje poslova osiguranja.

Nadzorno tijelo koje izdaje dozvole za obavljanje poslova osiguranja i nadzire rad društava za osiguranje u Hrvatskoj je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (kratica Hanfa), koja ujedno nadzire i druge nebankarske financijske institucije (društva za upravljanje mirovinskim fondovima, društva za upravljanje investicijskim fondovima, mirovinska osiguravajuća društva i ostale financijske institucije koje nisu banke ili stambene štedionice).

Pojam osiguranje već ste se upoznali u *Udžbeniku Bankarstvo i osiguranje 3.* u poglavlju o štedno-ulagačkim proizvodima, konkretno kod proizvoda životnog osiguranja. Podsjetite se ključnih pojmova navedenih u priloženoj tablici.

Osobe i osnovni pojmovi u poslovima osiguranja

Osiguranje je udruživanje sredstava fizičkih i/ili pravnih osoba, kako bi zajednički snosili teret šteta proizašlih iz osiguranog rizika.

Osiguratelj je društvo za osiguranje koje se temeljem ugovora o osiguranju obvezuje isplatiti naknadu za pokriće ugovorenih rizika.

Ugovaratelj osiguranja je fizička ili pravna osoba koja s osigurateljem sklapa ugovor o osiguranju i koja plaća premiju osiguranja, ali ne mora imati i pravo na naknadu od osiguratelja.

U osiguranju života **osiguranik** je osoba od čije smrti ili doživljenja ovisi isplata svote osiguranja, dok je u osiguranju imovine osiguranik osoba čiji je interes osiguran. Često se ista osoba (pojedinaac) istodobno javlja kao ugovaratelj osiguranja i osiguranik (a kod određenih vrsta osiguranja i kao korisnik osiguranja), ali to nije uvijek slučaj. To znači da svaki oblik osiguranja ima svoje specifičnosti.

Korisnik je osoba kojoj je osiguratelj obvezan isplatiti naknadu temeljem ugovora o osiguranju.

Osigurani slučaj je događaj koji može prouzročiti štetu, a pripada rizicima koje osiguratelj pokriva (npr. smrt osiguranika, požar, poplava i drugo ovisno o vrsti i uvjetima osiguranja).

Osigurana svota je novčani iznos na koji je neka stvar, imovinski iznos ili osoba osigurana, a koji je osiguratelj dužan platiti korisniku osiguranja na temelju ugovora o osiguranju u slučaju nastupa osiguranog slučaja.

Polica osiguranja je pismeni dokument o zaključenom ugovoru o osiguranju koji izdaje osiguratelj.

Premija osiguranja predstavlja cijenu osiguranja, odnosno novčani iznos koji osiguratelj naplaćuje od ugovaratelja osiguranja.

Poslovi osiguranja obuhvaćaju ugovaranje uvjeta pokrića te visine premije osiguranja. Ugovaratelj osiguranja plaća premiju društvu za osiguranje, koje je u slučaju nastanka štete izazvane ostvarenjem osiguranog rizika u obvezi isplatiti naknadu korisniku osiguranja.

Osiguranje je metoda prijenosa rizika s osiguranika (osobe izložene riziku) na osiguratelja (zajednicu rizika). Cilj je nadoknaditi štetu pojedincima tako da se gubitci raspodjele na sve članove *zajednice rizika*. Temelji se na načelima **uzajamnosti** i **solidarnosti**, što znači da uplatama premija osiguranja veći broj osoba organizirano sudjeluje u formiranju novčanih sredstava iz kojih će se podmiriti financijski gubitak koji se nastupom osiguranog slučaja dogodio članu zajednice.

Temeljne karakteristike osiguranja:

- **objedinjavanje rizika**
- **osigurljivi rizici** – oni za koje je moguće utvrditi veličinu (korištenjem matematičko - statističkih metoda) te objektivno izračunati premiju osiguranja koja je potrebna za njihovo pokriće (kako društvo za osiguranje ne bi pretrpjelo gubitke)
- raspodjela šteta na sve članove zajednice proporcionalno veličini rizika koji je pojedini član unio u zajednicu rizika
- pokriće slučajnih šteta (koje su slučajne, nepredvidive, ali vjerojatne)
- postoji transfer rizika (s pojedinca na zajednicu rizika, odnosno s osiguranika na osiguratelja)
- postoji naknada šteta.

Rizici koji se pokrivaju iz osiguranja mogu biti:

1. imovinski rizici

- uključuju financijske gubitke zbog fizičkog oštećenja ili uništenja imovine, krađe i slično (takozvane izravne štete)
- uključuju financijske gubitke izazvane izostankom zarade i dodatnih troškova kod osiguranika koji je pretrpio štetu (takozvane neizravne štete)

2. **osobni rizici** – uzrokuju smanjenje ili gubitak financijske sigurnosti kao posljedice smrti, starosti ili bolesti osiguranika

3. **rizici od odgovornosti** – uzrokuju štete na imovini, zdravlju ili životu treće osobe, izazvane upotrebom automobila, posjedovanjem imovine, profesijom (liječnici, stomatolozi), rukovođenjem i slično.



Nikada se ne zna kome će trebati
pojas za spašavanje.

2.2.(1)

Osiguranje ima nekoliko funkcija:

- funkciju posredne ekonomske/financijske zaštite
- mobilizacijsko-alokacijsku funkciju,• i društveno-socijalnu funkciju.

Funkcija *posredne ekonomske/financijske zaštite* ostvaruje se kroz ugovor-ni odnos ugovaratelja i korisnika osiguranja s društvom za osiguranje (osigurateljem). Ugovaratelj preuzima obvezu plaćanja premije osiguranja kako bi u slučaju nastupa štete, osoba čiji je interes osiguran, namirila ekonomsko/financijske gubitke predviđene ugovorenim oblikom osiguranja.

Mobilizacijsko-alokacijska funkcija vezana je uz djelovanje društava za osiguranje kao financijskih posrednika. Relativno slično kao što banke prikupljaju štednju novčano-suficitarnih subjekata i odobravaju kredite novčano-deficitarnim subjektima, tako i društva za osiguranje putem prikupljenih premija formiraju fondove sredstava (pričuve) koji se do trenutka isplata po osiguranim slučajevima mogu uložiti u državne obveznice, dionice i druge oblike imovine koji donose prinos (prihode od kamata, dividenda i dr.) te čuvaju realnu vrijednost uložениh sredstava.

Treća funkcija osiguranja je *društveno-socijalna funkcija* koja se ostvaruje kroz isplatu materijalne naknade za nastale štete u slučajevima različitih vrsta te podvrsta osiguranja imovine i osoba.

2.2. Temeljni poslovi osiguranja

U skladu s hrvatskim *Zakonom o osiguranju*, **poslovi osiguranja** su sklapanje i ispunjavanje ugovora o neživotnom osiguranju i ugovora o životnom osiguranju. Primjeri oblika neživotnih osiguranja su osiguranje od nezgode, osiguranje od požara i elementarnih šteta, osiguranje kredita i druga, dok u skupinu životnog osiguranja ulaze osiguranje života (osiguranje za slučaj smrti, osiguranje za slučaj doživljenja, mješovito životno osiguranje za slučaj smrti i slučaj doživljenja), rentno osiguranje i ostali oblici životnog osiguranja.

Poslove osiguranja definirane *Zakonom o osiguranju* obavljaju društva za osiguranje, a najvažnije vrste osiguranja koje je putem njih moguće ugovoriti bit će detaljnije objašnjene u narednim poglavljima. Za sada je dovoljno zapamtiti podjelu vrsta osiguranja s obzirom na razgraničenje između poslova neživotnog osiguranja i poslova životnog osiguranja.

Poslovi neživotnih osiguranja uključuju:

1. osiguranje od nezgode
2. zdravstveno osiguranje
3. osiguranje cestovnih vozila
4. osiguranje tračnih vozila
5. osiguranje zračnih letjelica
6. osiguranje plovila
7. osiguranje robe u prijevozu
8. osiguranje od požara i elementarnih šteta
9. ostala osiguranja imovine
10. osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila
11. osiguranje od odgovornosti za upotrebu zračnih letjelica
12. osiguranje od odgovornosti za upotrebu plovila
13. ostala osiguranja od odgovornosti
14. osiguranje kredita
15. osiguranje jamstava
16. osiguranje raznih financijskih gubitaka
17. osiguranje troškova pravne zaštite
18. osiguranje pomoći (asistencije).

Poslovi životnog osiguranja uključuju:

1. životno osiguranje:
 - osiguranje života (koje pokriva rizike za slučaj doživljenja, za slučaj smrti, za slučaj smrti i slučaj doživljenja, osiguranje kritičnih bolesti itd.)
 - rentno osiguranje
 - dopunska osiguranja uz osiguranje života
2. osiguranje života i rentno osiguranje vezano uz vrijednost udjela UCITS fondova (otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom)
3. ostala životna osiguranja (na primjer, tontine osiguranje, osiguranje s kapitalizacijom, osiguranje u slučaju vjenčanja, osiguranje u slučaju rođenja i drugo).

Kada je pravo vrijeme da zaključite osiguranje?



Uz poslove životnog i neživotnog osiguranja, *Zakon o osiguranju* definira i poslove reosiguranja koje obavljaju društva za reosiguranje i društva za osiguranje koja imaju odobrenje za obavljanje poslova reosiguranja. **Reosiguranje** predstavlja osiguranje osiguratelja kojim se višak rizika prenosi s društva za osiguranje na društvo za reosiguranje (odnosno na društvo za osiguranje koje ima odobrenje za obavljanje poslova reosiguranja).

Na što se ne odnosi *Zakon o osiguranju*

Uvjeti osnivanja društava za osiguranje i uvjeti pod kojima oni obavljaju poslove osiguranja regulirani su *Zakonom o osiguranju*.

Nasuprot tome postoje različiti oblici osiguranja na koje se ne odnosi *Zakon o osiguranju*, kao što su, na primjer, obvezna socijalna osiguranja definirana *Zakonom o doprinosima* (prvi i drugi stup obveznog mirovinskog osiguranja, obvezno zdravstveno osiguranje i obvezno zdravstveno osiguranje za slučaj ozljede na radu i profesionalne bolesti). Te vrste osiguranja ne pružaju društva za osiguranje nego druge institucije i nisu predmet ovog i narednih poglavlja.

2.3. Osnovni elementi osiguranja

2.3.(1)

Predmet osiguranja može biti imovina (stvar, materijalni predmet), imovinski interes, osoba, životinja ili nešto drugo što može biti povrijeđeno, oštećeno, izgubljeno ili uništeno. Pojam predmet osiguranja najčešće se koristi kod imovinskih i drugih oblika neživotnih osiguranja, dok se u istom značenju kod životnog osiguranja javlja *osiguranik*.

Rizik predstavlja opasnost da će predmet osiguranja biti izložen neželjenom događaju koji će izazvati ekonomsku štetu. Opću definiciju rizika u osiguranju karakterizira neizvjesnost ishoda i ekonomska šteta ili gubitak izazvan nastupom tog rizika. **Osigurani slučaj** (osigurani događaj) je događaj koji može prouzročiti štetu po imovinu, zdravlje ili život osiguranika, a pripada rizicima koje osiguravatelj pokriva. Mogući osigurani slučajevi definirani su u uvjetima za svaku vrstu osiguranja, a u ugovoru o osiguranju pojedinačno se navode osigurani rizici.

Trajanje osiguranja

Prilikom sklapanja ugovora jasno se definira vrijeme trajanja osiguranja u smislu trenutka početka i prestanka osiguranja, kao na primjer: „Učinak osiguranja započinje teći od dvadesetčetvrtog sata dana koji je na polici naznačen kao početak osiguranja, a traje do isteka dvadesetčetvrtog sata dana utvrđenog na polici.“

Važno je definirati početak i prestanak trajanja osiguranja, jer se osigurani slučaj može dogoditi odmah po sklapanju ugovora o osiguranju. Ako rok prestanka trajanja nije određen ugovorom o osiguranju (u slučaju kada se osiguranje produžuje iz godine u godinu), svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavještavajući pisanim putem drugu stranu najkasnije *tri mjeseca prije isteka tekućeg razdoblja osiguranja*.

Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od pet godina, svaka strana može nakon proteka navedenog roka, uz otkazni rok od šest mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani kako otkazuje ugovor.

Osigurnina je naknada za štetu koju je osiguratelj dužan isplatiti (korisniku/korisnicima osiguranja, odnosno osiguraniku ovisno o vrsti osiguranja) temeljem ugovora o osiguranju, nakon nastupa osiguranog slučaja. Termin *naknada za štetu* najčešće se koristi kod imovinskih osiguranja, dok se u istom značenju kod životnog osiguranja koristi pojam *osigurana svota*.

Oblik pokrića štete razlikuje se za različite vrste osiguranja. Maksimalni iznos naknade za štetu kod imovinskih osiguranja najčešće je jednak stvarnoj vrijednosti osiguranog predmeta, te predstavlja gornju granicu obveze osiguratelja. Ako dođe do štete, društvo za osiguranje u pravilu isplaćuje stvarnu nastalu štetu do ugovorenog limita ili vrijednosti predmeta, pri čemu iznos osigurnine ne može biti veći od štete koju je osiguranik pretrpio nastupom osiguranog slučaja.

2.4. Opći uvjeti za osiguranja

Ugovor o osiguranju sklapaju *ugovaratelj osiguranja* (fizička ili pravna osoba) i *osiguratelj* (društvo za osiguranje). Sastavni dio ugovora o osiguranju su **uvjeti osiguranja**, kojima se uređuju prava i obveze ugovaratelja i osiguratelja. Uvjete osiguranja unaprijed definira osiguratelj, a ugovaratelj ih prihvaća sklapanjem ugovora. Uvjeti osiguranja mogu biti otisnuti na polici ili se tiskaju zasebno i pridodaju polici kao zaseban dokument.

Osigurani slučajevi (događaji prouzročeni osiguranim rizikom) definirani su u uvjetima ugovora o osiguranju te su u pokriću samo za vrijeme trajanja osiguranja.

Obveze ugovaratelja osiguranja:

- prilikom podnošenja ponude i zaključenja ugovora dužan je osiguratelju prijaviti točne podatke te sve okolnosti značajne za ocjenu rizika (dužnost prijavljivanja);
- platiti prvu premiju osiguranja;
- plaćati preostale premije osiguranja (iako je osiguratelj dužan primiti premiju od svake osobe koja ima pravni interes da ista bude plaćena);
- izvijestiti osiguratelja o promjenama koje mogu utjecati na povećanje osiguranog rizika;
- poduzeti preventivne mjere od nastupa osiguranog rizika tijekom trajanja ugovora o osiguranju;
- poduzeti mjere spašavanja kako bi negativne posljedice štetnog događaja bile što manje;
- izvijestiti osiguratelja o nastanku osiguranog slučaja.

Način obavještanja

Sva izvješća, obavijesti, prijave osiguranog slučaja i zahtjevi ugovaratelja obvezno se trebaju pismeno potvrditi ako su dane telefonom, brzojavom i slično. Kao dan primitka izvješća kod osiguratelja (odnosno dan prijave osiguranog slučaja) smatra se dan kad je primljeno izvješće odnosno prijava. Ako se izvješće ili prijava šalju poštom, kao dan primitka smatra se dan predaje pošte.



O promjeni imena ili adrese, naziva poduzeća ili sjedišta, ugovaratelj je obvezan izvijestiti osiguratelja u roku 15 dana od dana promjene.

Obveze osiguravatelja:

- izvijestiti ugovaratelja o uvjetima osiguranja u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju
- primiti premiju osiguranja (neovisno plaća li je ugovaratelj osiguranja ili druga zainteresirana osoba)
- predati police osiguranja ili druge isprave o osiguranju
- oblikovati pričuve osiguranja
- isplatiti osigurninu/osiguranu svotu u trenutku i po nastupu osiguranog slučaja
- isplatiti troškove spašavanja (isplatiti sve ugovorene naknade iz osiguranja).

Premija osiguranja je iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća osiguratelju za preuzimanje rizika u osiguranju, a temeljem ugovora o osiguranju.

2.4.(1)

Ako se za vrijeme trajanja ugovora osigurani rizik poveća ili smanji, ugovaratelj osiguranja dužan je o tome obavijestiti društvo za osiguranje najkasnije u roku od 14 dana. U roku od mjesec dana, od saznanja za povećanje rizika (kao i u slučajevima kada je ugovaratelj osiguranja prešutio okolnosti važne za procjenu rizika), osiguratelj može raskinuti ugovor ili ponuditi ugovaratelju ostanak ugovora na snazi uz povišenu premiju.

S druge strane ako se osigurani rizik smanji, ugovaratelj osiguranja može tražiti smanjenje premije. U slučaju da osiguratelj ne pristane na smanjenje premije, ugovaratelj osiguranja ima pravo na raskid ugovora.

Polica je isprava kojom se potvrđuje da je između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja zaključen ugovor o osiguranju (osim ako nije drugačije ugovoreno). Polica mora sadržavati obvezne elemente propisane *Zakonom o obveznim odnosima*. U polici moraju biti navedeni: ugovorne strane, osigurana osoba odnosno osigurani predmet osiguranja, rizik obuhvaćen osiguranjem, trajanje osiguranja i vrijeme pokrića, iznos osiguranja, premija, datum izdavanja police i potpisi ugovornih strana.



Ugovaratelj osiguranja dužan je plaćati premiju.
Hoće li osiguratelj primiti premiju i od svake druge osobe?

List pokrića pisana je isprava koja privremeno zamjenjuje policu osiguranja (kao dokaz kupnje osiguranja) u koje se unose najvažniji sastavni dijelovi ugovora o osiguranju. Izdaje se ako je za izdavanje police potrebno duže vrijeme ili kada još nisu poznati svi bitni elementi potrebni za izdavanje police. Vrijedi samo određeno vrijeme, obično ne duže od mjesec dana. Izdavanjem police prestaje vrijediti list pokrića.

Šteta je posljedica ostvarenja osiguranog slučaja. Obuhvaća „ugovorne štete“ i „one koje nisu isključene“. Prema predmetu osiguranja dijele se na štete na osobama, štete na stvarima (imovini) i štete iz odgovornosti. U slučaju štete osiguravatelj je u obvezi isplatiti naknadu ako je osigurani slučaj nastupio za vrijeme trajanja osiguranja (a u nekim slučajevima i onda ako se šteta pojavila nakon isteka trajanja osiguranja).

Načini osiguranja od štete kod materijalne imovine:

- **na svotu osiguranja** - ugovaratelj sam odabire svotu osiguranja
- **na stvarnu vrijednost** - knjigovodstvena revalorizirana nabavna vrijednost
- na stvarnu vrijednost ali najviše do limita pokrića
- **na novu vrijednost** - štete po ovim uvjetima nadoknađuju se u novoj vrijednosti i ne umanjuju se za odbitak trošnosti.

Ako je svota osiguranja manja od stvarne vrijednosti osiguranog predmeta postoji **podosiguranje**. Suprotno, ako je predmet osiguran na iznos koji je veći od stvarne vrijednosti toga predmeta postoji **nadosiguranje**. U slučaju nadosiguranja svaka od ugovornih strana ima pravo tražiti odgovarajuće sniženje osiguranog iznosa i premije.



Siguran put,
ili barem malo sigurniji

Ako se pri sklapanju ugovora jedna strana posluži prijevarom i na taj način osigura imovinu na iznos osiguranja veći od stvarne vrijednosti osigurane stvari, druga strana može zahtijevati poništenje ugovora.

Kod **višestrukog osiguranja** određena je imovina osigurana kod dva ili više osiguratelja od istog rizika, za isti interes, za isto vrijeme i za istog osiguranika, na način da zbroj osiguranih iznosa ne prelazi vrijednost te imovine.

2.4.(2)

2.4.(3)

2.5. Rizici u osiguranju

Rizici moraju imati određena obilježja kako bi ih osiguratelji mogli ispravno osigurati – predvidjeti njihovo pokriće te procijeniti i utvrditi stvarnu obvezu za isplatu štete (ili svote osiguranja kod životnih osiguranja).

Među nužnim obilježjima osigurljivih rizika ističu se:

- dostatna brojnost zajednice rizika – po *pravilima velikih brojeva*, što je veći broj predmeta obuhvaćenih osiguranjem odstupanja od očekivanih vrijednosti su manja, a vjerojatnost pravilno utvrđenog iznosa premije veća
- homogenost rizika – unutar portfelja osiguranja mogu se izolirati skupine osiguranika ili predmeta osiguranja za koje vrijede iste ili približno iste premijske stope (heterogeni rizici se moraju smanjiti u portfelju ili se rizik mora podijeliti kroz reosiguranje)
- rizik mora biti slučajna buduća događaj, neovisan o isključivoj volji osiguranika (ugovaratelja osiguranja)
- rizik mora imati karakter ponavljanja – za osiguratelja su povoljniji vrlo česti rizici koji imaju slabi intenzitet, jer im je očekivana vrijednost pouzdanija
- rizik mora biti mjerljiv i odrediv
- rizik mora biti ravnomjerno raspoređen u prostoru i vremenu
- premija mora biti ekonomski prihvatljiva s aspekta dobit iz poslovanja osiguratelja
- rizik mora biti u skladu sa zakonima, načelima i kodeksima morala
- potencijalne štete s aspekta osiguranika moraju biti financijski značajne (u protivnom neće biti zainteresiran za plaćanje premije).

Neosigurljivi rizik je događaj izazvan s namjerom, koji za posljedicu ima ogromne štete, veliki broj istodobno pogođenih osiguranika te je nepredvidljiv.

Kako bi osiguratelj mogao isplatiti obveze preuzete po ugovorima o osiguranju, on izdvaja i održava **tehničke pričuve**. Svrha tehničkih pričuva je pokriće budućih obveza iz osiguranja i eventualnih gubitaka zbog rizika koji proizlaze iz poslova koje obavlja društvo za osiguranje (uključuju i situacije kod kojih osigurateljeva zaštita po pojedinačnim ugovorima premašuje iznose do tada uplaćenih premija osiguranja po istom ugovoru, a koje mogu dospjeti nastupom osiguranog slučaja).

Matematička pričuva dio je tehničke pričuve, a mora je oblikovati osiguratelj koji obavlja poslove životnih osiguranja, odnosno osiguranja kod kojih se kumuliraju sredstva štednje ili sredstva za pokriće rizika, kroz višegodišnje razdoblje.

2.5.(1)

Čemu služe tehničke
i matematičke pričuve
društva za osiguranje?



Kvota šteta predstavlja omjer isplaćenih naknada šteta i uplaćenih/zaračunatih premija za sve rizike iz iste rizične zajednice tijekom promatranog razdoblja.

S aspekta osiguratelja nepovoljna je situacija negativnog odstupanja stvarnih i očekivanih šteta (prema kojima je definirana visina premije). Na smanjenje ove razlike djeluje povećanje broja jedinica izloženih riziku (pravila velikih brojeva). Međutim, najčešće to nije dostatno za smanjenje rizika društva za osiguranje te ona dodatno koriste i druge načine raspodjele i transfera rizika, putem suosiguranja i reosiguranja.



Horizontalna podjela rizika

Što je suosiguranje, a što reosiguranje?

Suosiguranje je zajedničko djelovanje dvaju ili više društava za osiguranje u sklapanju jednog ugovora o osiguranju uz podjelu pokrića ukupnog rizika – horizontalna raspodjela rizika.

Reosiguranje je osiguranje osiguratelja čime se rizik jednog osiguratelja raspodjeljuje na drugog osiguratelja. Pritom reosiguratelj ne uzima rizike u cijelosti, nego zahtijeva zadržavanje dijela rizika u vlastitom pokriću osiguratelja.

2.6. Vrste osiguranja

Prodajom osiguranja društva za osiguranje ostvaruju uplate po premiji, a zauzvrat štite fizičke i pravne osobe od ekonomskih gubitaka, odnosno nadoknađuju štete na imovini ili po zdravlju i životu. Pritom osiguranja koja ugovaraju imaju različita obilježja i mogu se dijeliti prema različitim kriterijima, od kojih su najčešći navedeni u nastavku.

S obzirom na način i razloge sklapanja ugovora o osiguranju postoji:

- dobrovoljno osiguranje koje se sklapa slobodnom odlukom osiguranika te ne postoji zakonska obveza niti prisila njegova sklapanja
- obvezno osiguranje koje se sklapa sukladno *Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu*, ili proizlazi iz drugih zakona.

S obzirom na predmet osiguranja razlikuju se sljedeće vrste osiguranja:

- osiguranje osoba
- osiguranje transporta
- osiguranje kredita
- osiguranje stvari
- osiguranje imovine u širem smislu
- osiguranje imovinskih interesa.

2.6.(1)



S obzirom na srodnost rizika možemo razlikovati sljedeće grupacije i grupe osiguranja:

1. grupacija osiguranja imovine
 - grupa osiguranja pojedinac
 - grupa osiguranja životinje
 - grupa osiguranja usjevi
 - grupa osiguranja industrija
2. grupacija osiguranja motornih vozila
 - grupa osiguranja kasko
 - grupa osiguranja automobilske odgovornosti
3. grupacija osiguranja transporta i kredita
 - grupa osiguranja kargo
 - grupa osiguranja kasko
 - grupa osiguranja krediti
4. grupacija osiguranja osoba
 - grupa osiguranja nezgoda
 - grupa osiguranja života.

Prema kriteriju osiguranika postoji:

- osiguranje pravnih osoba
- osiguranje fizičkih osoba.

Prema kriteriju bilanciranja poslova osiguranja i utvrđivanja poslovnog rezultata, svi oblici osiguranja mogu se podijeliti na:

- neživotna osiguranja
- životna osiguranja.

Takvo odvojeno promatranje vezano je uz činjenicu da su sredstva osiguranja života posebno zaštićena i vode se odvojeno od sredstava neživotnih osiguranja. Za njih se posebno izrađuje bilanca i ne smiju se koristiti za plaćanje obveza nastalih na temelju zaključenih ugovora iz neživotnih osiguranja. U sklopu poslova životnih i neživotnih osiguranja *Zakon o osiguranju* definira različite vrste osiguranja, a njihov detaljan pregled dan je ranije u poglavlju o temeljnim poslovima osiguranja.



2.7. Skupine i vrste osiguranja

Društva za osiguranje omogućuju ugovaranje različitih vrsta i podvrsta osiguranja, a među njima najzastupljeniji proizvodi ukratko su objašnjeni u nastavku.

Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti (AO)

Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti (AO) je osiguranje vlasnika vozila od *odgovornosti za štete nanesene trećim osobama*. Vlasnik vozila dužan je prema zakonu sklopiti osiguranje od odgovornosti za štetu koju uporabom vozila vlasnik, odnosno korisnik vozila nanese trećim osobama, na primjer u slučaju tjelesnih ozljeda, narušavanja zdravlja, smrti te uništenja ili oštećenja stvari. Svi prethodno navedeni rizici za štete nanesene trećim osobama pokriveni su neovisno o tome radi li se o vozilu koje je skrivilo nezgodu (suputnici u vozilu) ili o sudioniku u prometu, koji nije uzrokovao nesreću.

▶ ZA ONE KOJI ŽELE ZNATI VIŠE

Isključenja iz pokrića i gubitci prava iz osiguranja

Isključenja iz pokrića

Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti (AO) propisuje da pravo na naknadu štete nema:

- vozač vozila kojim je prouzročena šteta
- vlasnik, suvlasnik, odnosno zajednički vlasnik vozila kojim je prouzročena šteta i to na naknadu štete na stvarima
- suputnik koji je dragovoljno ušao u vozilo kojim je uzrokovana šteta a kojim je upravljao neovlašteni vozač
- suputnik koji je dragovoljno ušao u neregistrirano vozilo
- oštećena osoba kojoj je šteta nastala zbog uporabe vozila na športskim priredbama, zbog djelovanja nuklearne energije za vrijeme prijevoza radioaktivnog materijala, zbog ratnih operacija, pobuna ili terorističkog čina.

Gubitak prava iz osiguranja

Osiguratelj je u obvezi oštećenoj osobi po važećoj AO polici isplatiti štetu, ali ima pravo od osobe odgovorne za štetu zahtijevati naknadu isplaćenog iznosa u ovim slučajevima:

- ako nije imao važeću vozačku dozvolu, odgovarajuće vrste ili kategorije
- ako je koristio vozilo u svrhu za koju nije namijenjeno
- ako je vozio bez vozačke dozvole, nakon što mu je dozvola oduzeta, ili u vrijeme izrečene zaštitne mjere zabrane upravljanja vozilom (pravo na štetu gubi i suputnik koji je znao da vozilom upravlja osoba bez dozvole)
- ako je upravljao vozilom pod utjecajem alkohola iznad dopuštene granice (0,5 promila) ili pod utjecajem droge ili psihoaktivnih lijekova
- ako je štetu prouzročio namjerno
- ako je svjesno vozio tehnički neispravan automobil
- ako je šteta prouzročena kaznenim djelom obijesne vožnje (sudska presuda).

Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti pokriva štete prouzročene drugim vozilima, ali ne i štete na vozilu koje je prouzročilo nesreću.



Bonus i malus sustav

Kod obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, *bonus-malus sustav (BMS)*, predstavlja pristup određivanja visine premije osiguranja za pojedinog osiguranika. Temelji se na „povijesti osiguranika“, odnosno eventualnim štetama koje je imao u prethodnim godinama osiguranja. *BMS sustav* je vezan uz pojedinog vlasnika vozila i ne prenosi se na novog vlasnika prodajom vozila.

- **Bonus** u osiguranju označava povrat određenog dijela premije osiguraniku, kao nagradu, jer mu je omjer između uplaćene premije i isplaćenih šteta povoljan. Ako osiguranik uopće nije imao štetu, ili nije imao štetu u određenom iznosu, osiguravatelj mu umanjuje premiju za iduću godinu, odnosno vraća dio premije od predviđene tarife.
- **Malus** je doplatka na premiju koji se zaračunava onim osiguranicima koji su u protekloj godini (ili proteklim godinama) imali određeni broj šteta, te stoga imaju nepovoljan odnos uplaćene premije i isplaćenih šteta. Odražava se na povišenje premijske stope osiguraniku za iduće razdoblje ako su štete u ranije ugovorenom razdoblju znatno premašile ukupno uplaćenu premiju.

Bonus i malus imaju važnu funkciju u reguliranju cijene premije osiguranja, posebno kod individualnih rizika.

Zelena karta je međunarodna isprava o osiguranju od AO. To je potvrda o postojanju osiguravajućeg pokrića, i to pokrića koje propisuje pravni sustav zemlje u koju osiguranik ulazi motornim vozilom. Izdaje se na minimalno 15 dana i maksimalno 90 dana, za sva vozila registrirana u RH.

Vozač vozila inozemne registracije koji nema valjanu međunarodnu ispravu ili dokaz o postojanju osiguranja od automobilske odgovornosti dužan je sklopiti AO koje vrijedi na teritoriju članica Europske unije. Takvo osiguranje naziva se *granično osiguranje*.

Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila (AK)

ako pojedinac skrivi prometnu nesreću koja je rezultirala štetom na tuđim vozilima ili ozljedama trećih osoba, teretiti će se njegova polica AO (obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti). Međutim štetu na svojem automobilu morati platiti sam, osim ako ima ugovoreno dobrovoljno kasko osiguranje.

Kasko osiguranje je vrsta dobrovoljnog osiguranja koje *pokriva djelomičnu ili potpunu materijalnu štetu nastalu na vozilu nositelja osiguranja u prometnoj nezgodi* (uključujući i slučajeve kada je vozač osobno skrivio nezgodu) ili u drugoj situaciji kada je vozilo uništeno ili oštećeno bez njegova znanja. Pokriva rizike sudara, udara ili prevrnuća vozila, krađu, udar predmeta, oluju, požar, eksploziju (osim eksplozije nuklearne energije, što vrijedi i kod svih drugih osiguranja), poplavu, zlonamjerne postupke trećih osoba te štete nastale pri manifestacijama i demonstracijama.

Osiguranje od profesionalne odgovornosti

ugovorom o osiguranju od odgovornosti, osiguratelj se obvezuje nadoknaditi iznose koje je osiguranik dužan platiti trećim osobama, u vezi s odgovornošću pokrivenom osiguranjem. Međutim, osiguravatelj odgovara za štetu jedino ako treća osoba zahtijeva naknadu.

U slučaju osiguranja od profesionalne odgovornosti predmet osiguranja je *odgovornost osiguranika zbog stručnih propusta i pogrešaka pri obavljanju registrirane djelatnosti osiguranika i kod njega zaposlenih osoba*. Za određene je djelatnosti osiguranje od profesionalne odgovornosti obvezno. Takva su zanimanja arhitekti, posrednici za zastupanje u osiguranju, odvjetnici, javni bilježnici, revizori i slično.



Što u slučaju na slici uključuje profesionalna odgovornost?

Osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti

Ovom vrstom osiguranja pokriveni su *osnovni rizici koji ugrožavaju materijalnu imovinu*, a to su: požar, udar groma, eksplozija, oluja, tuča, udar vlastitog motornog vozila u osigurani građevinski objekt, pad i udar zračne letjelice te manifestacije i demonstracije (samo u razdoblju mira). Na te osnovne rizike moguće je ugovoriti *dopunska osiguranja* od dodatnih opasnosti kao što su: izlivanje vode iz vodovodnih i kanalizacijskih cijevi, poplava i bujica, klizanja tla, snježna lavina i drugo.

Predmet osiguranja mogu biti:

- građevinski objekti te svi pojedinačni dijelovi građevinskog objekta (temelji, podrumski zidovi, instalacije, dizala)
- pokretnine u objektima i na otvorenom (namještaj, inventar, pomoćni i potrošni materijal, oprema, aparati i strojevi)
- vrijednosni papiri i drugo.

Uz ugovoreno osiguranje od požara, koje se ubraja u osnovne rizike osiguranja, moguće je ugovoriti i osiguranje od nekih drugih rizika, uključujući i potres.

Osiguranje stvari kućanstva

Odnosi se na *osiguranje stvari koje se nalaze u kući ili stanu*, a služe za uređenje stana te za osobnu upotrebu i potrošnju. Na primjer policom se osigurava namještaj, kućanski aparati i uređaji, odjeća, gotov novac, dragocjenosti i drugo, koje se na taj način mogu *istovremeno zaštititi od većeg broja opasnosti* (požar i udar groma, eksplozija, oluja tuča, pad letjelice, manifestacije i demonstracije, poplave i bujice, klizanje tla i odronjavanje zemljišta, snježne lavine, izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacijskih cijevi, provalne krađe, razbojstva, obične krađe, odgovornosti).

Ujedno policom omogućuje ugovaranje *dodatnih osiguranja*, kao što su na primjer osiguranje stakla, poda, obloga, kućanskih uređaja od šteta nastalih djelovanjem električne energije i slično.

Obračun visine premije ovisi:

- o kategoriji stana
- o veličini stana
- o opsegu pokrića
- o trajanju osiguranja.

Osiguranje od provalne krađe i razbojstva



U sklopu police osiguranja imovine ili kao zaseban proizvod osiguranja moguće je ugovoriti osiguranje od provalne krađe i razbojstva. Osiguranjem se pokriva šteta od odnošenja, uništenja ili oštećenja osiguranih stvari (pokretnina poput namještaja i električnih uređaja, dragocjenosti, vrijednosni papiri, novac i drugo), šteta prouzročena oštećenjem građevinskih dijelova objekta, instalacije i opreme (oštećenje vrata, brava, zidova, stropova, stakala, i slično) u kojima se nalaze osigurane stvari prilikom izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe, odnosno razbojstva.

Osigurati se mogu stvari u stambenom ili poslovnom prostoru, u muzejima i knjižnicama, novac i vrijednosti za vrijeme prijevoza i prijenosa i drugo.

Polica obiteljskog paketa

Uključuje različite vrste životnih i neživotnih osiguranja, kao što su osiguranje nekretnina, pokretnina i svih članova određene obitelji. Vrste osiguranja u paketu ovise o ponudi pojedinačnih društva za osiguranje.

Ugovaranjem paketa osiguranja *izbjegava se višestruko ugovaranje različitih polica*, ostvaruje se nadzor nad troškovima osiguranja, a samim time i nadzor obiteljskog proračuna. Visina premije ovisi o vrijednosti predmeta osiguranja i o opsegu osigurateljnog pokrića.

Poduzetnički paket osiguranja

Ugovaranjem paketa poduzetničkoga osiguranja, jednom policom osiguranja mogu se osigurati sljedeći predmeti i osobe:

- poduzetnička imovina (građevine, oprema, zalihe robe, motorna vozila) koja pomaže u obavljanju djelatnosti i stjecanju dobiti;
- zaposlenici od posljedica nesretnog slučaja;
- poduzetnik od odgovornosti za štete prouzročene trećim osobama;
- te ugovoriti osiguranja od raznovrsnih rizika kao što su požar, oluja, poplava, potres, eksplozija, lom stroja, lom stakla, provalna krađa, razbojstvo i slično.

Zdravstveno putno osiguranje (CORIS)

Putno zdravstveno osiguranje služi osiguranju osoba tijekom putovanja i boravka u inozemstvu, a može ga ugovoriti pojedinac, obitelj ili grupa. Ostvaruje se temeljem suradnje društva za osiguranje s međunarodnom osiguravajućom grupom APRIL International (koja je preuzela raniji CORIS International).

Osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)

Nezgodna je događaj koji je nemoguće predvidjeti ili spriječiti, ali sklapanjem police osiguranja može se ublažiti njezine posljedice. S obzirom *na vrstu rizika* koji su pokriveni ovim osiguranjem, postoji podjela na:

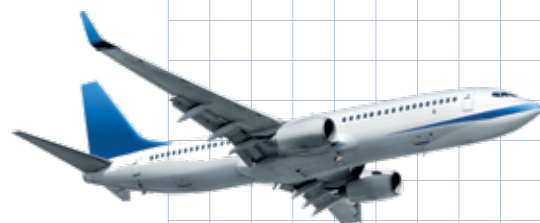
- *osnovno pokriće koje uključuje smrt uslijed nezgode i trajni invaliditet uslijed nezgode*
- *dopunsko pokriće* koje se može ugovoriti jedino uz osnovno pokriće.

Dopunski rizici koji mogu biti pokriveni osiguranjem: smrt uslijed bolesti, smrt od prometne nezgode, osiguranje teško bolesnih stanja, troškovi liječenja uslijed nezgode, dnevne naknade u slučaju prolazne nesposobnosti za rad uslijed nezgode, odgovornost ugovaratelja osiguranja za osobe i stvari, gubitci zarade (kod obveznog osiguranja), troškovi spašavanja (kod osiguranja članova planinarskog i speleološkog saveza) i slično.

Osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja ili nezgode obuhvaća osiguranje osoba od posljedica nesretnoga slučaja nastalih u pravilu:

- pri obavljanju njihova redovitoga zanimanja i izvan njega
- pri obavljanju posebnih aktivnosti ili djelatnosti (prigodom kojih može nastupiti nesretni slučaj)
- uključuje obvezno osiguranje putnika u javnom prometu.

Osiguranje od nezgode može sklopiti fizička osoba (starosti između 14 i 75 godina) ili pravna osoba, sukladno željama i potrebama. Ugovaratelj osiguranja odabire iznos osigurane svote te vrstu pokrića i sukladno tome se određuje premija osiguranja od nezgode. Ugovaratelj osiguranja ne mora nužno biti i osiguranik. U tom slučaju ponudu osiguranja potpisuju ugovaratelj i osiguranik, a policia kroz nekoliko dana dolazi na adresu korespondencije ugovaratelja i osiguranika.



U paket zdravstvenog putnog osiguranja može biti uključeno i osiguranje prtljage (na primjer do 250 eura) i osiguranje od otkaza putovanja (na primjer do 1.000 eura).



Navedite neka zanimanja i aktivnosti koje se obavljaju u slobodno vrijeme, a za koja pretpostavljate da će kod ugovaranja police osiguranja od nezgode postojati doplatak na visinu premije.

Životna osiguranja

Opći smisao životnog osiguranja je *povećati financijsku sigurnost i pružiti zaštitu pojedincu, njegovoj obitelji ili njegovom poslovanju*. Ugovaranjem životnog osiguranja pojedinac se štiti od rizika smrti, odnosno gubitka i smanjene sposobnosti privređivanja.

Neki od oblika životnog osiguranja imaju štednu komponentu, odnosno slično kao i dobrovoljno mirovinsko osiguranje mogu poslužiti kao instrument štednje za starost ili za štednje za druge svrhe. Nadalje, u slučaju određenih oblika životnog osiguranja, police se mogu koristiti i kao instrument osiguranja otplate kredita banke.

Životno osiguranje javlja se u različitim oblicima, uključujući:

- *osiguranje života* (kojim se može ugovoriti pokriće sljedećih rizika: za slučaj doživljenja osiguranika, za slučaj smrti, za slučaj smrti i slučaj doživljenja, osiguranje kritičnih bolesti, doživotno osiguranje za slučaj smrti itd.)
- *rentno osiguranje*
- osiguranje života ili rentno osiguranje *vezano uz vrijednost udjela UCITS fondova* (kod kojeg ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja)
- te *dopunska osiguranja uz osiguranje života*, koja se ugovaraju uz životno osiguranje i pokrivaju na primjer rizik ozljede (uključujući nesposobnost za rad), smrt zbog nezgode, invaliditet zbog nezgode i slično.



Temeljna funkcija životnih osiguranja jest osiguranje, a kod određenih oblika životnih osiguranja postoji i štedna komponenta.

Mješovito osiguranje za slučaj smrti i slučaj doživljenja, osim osiguranja ima i štednu komponentu pa se svota osiguranja isplaćuje *i u slučaju smrti i u slučaju doživljenja osiguranika*. Kod navedenog oblika osiguranja stoga postoje dvije kategorije korisnika osiguranja: korisnik za slučaj doživljenja i korisnik za slučaj smrti. Prilikom sklapanja osiguranja ugovaratelj osiguranja odabire visinu iznosa osiguranja, pri čemu osigurana svota za slučaj doživljenja može i ne mora biti jednaka iznosu osigurane svote za slučaj smrti. U slučaju da osigurana osoba doživi ugovoreno trajanje osiguranja, osiguravatelj isplaćuje korisniku osiguranja osigurani iznos. Korisnik osiguranja može se odlučiti na isplatu osiguranog iznosa u jednokratnom iznosu ili u obliku mjesečne rente. U slučaju smrti osigurane osobe za vrijeme trajanja osiguranja, korisniku se isplaćuje ugovoreni osigurani iznos za slučaj smrti. U ovom slučaju, isplatom osiguranja, ono se zaključuje i prestaje važiti.

Životno osiguranje za slučaj doživljenja oblik je štedno-ulagačkog proizvoda kod kojeg se svota osiguranja isplaćuje samo ako *osiguranik doživi istek ugovora o osiguranju*. Taj se oblik osiguranja ugovara s ciljem očuvanja kapitala za materijalnu sigurnost u starosti.

Kod **osiguranja za slučaj smrti** (riziko osiguranja) ugovorena se svota osiguranja isplaćuje korisniku/korisnicima osiguranja *samo u slučaju smrti osiguranika u ugovorenom vremenskom razdoblju*. Ako osiguranik doživi istek ugovora o osiguranju, ne postoji obveza osiguravatelja na isplatu, što znači da sav uplaćeni novac ostaje osiguravatelju. Osiguranje nema štednu komponentu te nije moguće otkupiti policu. Riziko osiguranje najčešće se koristi kao instrument osiguranja naplate kredita banaka pa se ugovara na rok trajanja otplate kredita.



Tri su najčešća oblika osiguranja života: osiguranje života za slučaj smrti, osiguranje života za slučaj doživljenja i mješovito osiguranje života za slučaj smrti i slučaj doživljenja.

Otkup police i kapitalizacija police životnog osiguranja

Ako ugovaratelj osiguranja ne želi više plaćati premiju osiguranja, može tražiti isplatu naknade temeljem otkupa police. **Otkup police** životnog osiguranja moguće je izvršiti ako su plaćene najmanje tri ugovorene godišnje premije. Otkupom police službeno prestaje važiti osiguranje.

Otkupna vrijednost u osiguranju života iznos je koji osiguratelj isplaćuje ugovaratelju osiguranja kod otkupa police, a iznosi otkupnih vrijednosti su sastavni dio police osiguranja. Otkupna se vrijednost police povećava s protekom vremena od početka osiguranja.

Kod **kapitalizacije police** života ugovor o osiguranju i dalje ostaje na snazi, ali ugovaratelj više ne plaća premiju osiguranja i shodno tome smanjuje se osigurana svota. Uvjet za kapitalizaciju jesu uplaćene najmanje tri godišnje premije.

2.7.(2)

2.7.(3)

Osiguranje potraživanja i osiguranje otplate kredita

Osiguranjem potraživanja *pokriva se rizik nemogućnosti naplate potraživanja* banka i trgovačkih društava prema domaćim ili stranim fizičkim / pravnim osobama u slučaju različitih namjenskih ili nenamjenskih kredita (robnih kredita temeljem prodaje robe uz odgodu plaćanja ili novčanih bankarskih kredita). Osigurati se mogu kratkoročna potraživanja temeljem isporuke roba i usluga na *domaćem tržištu ili u inozemstvu, kao i potraživanja banaka* na ime odobrenih kredita fizičkim osobama.

2.7.(4)

2.8. Mirovinski sustav osiguranja u Hrvatskoj

U mirovinskom sustavu Republike Hrvatske postoje tri stupa mirovinskog osiguranja:

- 1) **Prvi stup: obvezno mirovinsko osiguranje na temelju generacijske solidarnosti** koje se ostvaruje posredstvom Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (HZMO).
- 2) **Drugi stup: obvezno mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje** koje se ostvaruje posredstvom obveznih mirovinskih fondova.
- 3) **Treći stup: dobrovoljno mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje** koje se ostvaruje posredstvom dobrovoljnih mirovinskih fondova.

Obračun mirovinskih doprinosa za prvi i drugi stup

Obvezno mirovinsko osiguranje ostvaruje se u prvom ili prvom i drugom stupu, a počiva na uplatama obveznih mirovinskih doprinosa koji se izdvajaju iz brutoplaće svih zaposlenih (osiguranika).

Postotak ukupnog izdvajanja za obvezno mirovinsko osiguranje jest 20 % brutoplaće, pri čemu:

- dio osiguranika ukupni iznos (20 % brutoplaće) izdvaja samo u prvi stup
- dio osiguranika jedan dio izdvaja u prvi stup (15 % brutoplaće), a preostali dio u drugi stup (5 % brutoplaće).

Prvi stup mirovinskog osiguranja – obvezni

Ostvaruje se preko Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (HZMO). Sredstva se formiraju kroz **uplate obveznih doprinosa** koji se izdvajaju iz brutoplaće svih zaposlenih osoba (osiguranika), a obračunava ih i uplaćuje poslodavac u korist sredstava državnog proračuna. Uplaćenim doprinosima iz prvog stupa financiraju se isplate mirovina sadašnjih umirovljenika. Otuda njegov alternativni naziv *sustav međugeneracijske solidarnosti*.

2.8.(1)

2.8.(2)

Drugi stup mirovinskog osiguranja – obvezni

Drugi stup čini obvezno mirovinsko osiguranje *na temelju individualne kapitalizirane štednje*. Formira se na temelju *obveznih mirovinskih doprinosa* iz brutoplaće osiguranika (zaposlenika) u korist izabranog obveznog mirovinskog fonda (kojim upravlja određeno mirovinsko društvo – društvo za upravljanje obveznim mirovinskim fondom).

Pojam *individualno* podrazumijeva osobna sredstva osiguranika iz čije se plaće ili drugih prihoda novac izdvaja, dok *kapitalizirana štednja* podrazumijeva da uplatom u odabrani obvezni mirovinski fond osiguranik ostvaruje prinose od ulaganja (odnosno prinose koje donose obveznice, dionice i drugi oblici imovine u koje su sredstva fonda uložena).

Postotak izdvajanja obveznih doprinosa za obvezno mirovinsko osiguranje na temelju individualne štednje u 2019. godini iznosi:

- **5 % brutoplaće** osiguranika (zaposlenika) koji je član drugog stupa. (Podsjetite se da osiguranik iz drugog stupa ujedno 15 % brutoplaće izdvaja, a njegov poslodavac uplaćuje, u prvi stup mirovinskog osiguranja.)

Sredstva mirovinskih doprinosa iz drugog stupa uplaćuje poslodavac na prolazni račun Središnjeg registra osiguranika (Regos). Regos nakon obrade i kontrole uplate doprinosa, umanjuje uplaćena sredstva za *ulaznu naknadu fonda* (u iznosu ne većem od zakonski propisanog postotka na uplaćene doprinose) te ih prosljeđuje na osobni račun člana određenog obveznog mirovinskog fonda (kojeg je osoba individualno izabrala).

Imovinom obveznog mirovinskog fonda upravlja *obvezno mirovinsko društvo* (društvo za upravljanje obveznim mirovinskim fondom). Sredstva fonda se ulažu na tržištima kapitala i na njih društvo koje upravlja mirovinskim fondom ostvaruje prinos u korist članova fonda (uvećavajući mirovinsku štednju kroz ulaganja u državne obveznice, korporativne obveznice, dionice i druge instrumente financijskih tržišta u zemlji i inozemstvu) – *kapitalizacija štednje*.

Kod drugog stupa postoji veća sloboda izbora s obzirom da osiguranik sam bira obvezni mirovinski fond u koji će njegov poslodavac uplaćivati mirovinske doprinose.



S obzirom na vrstu i rizičnost imovine mirovinskog fonda, svako obvezno mirovinsko društvo upravlja s *tri kategorije fondova* (obvezni mirovinski fond kategorije A, obvezni mirovinski fond kategorije B, obvezni fond kategorije C), a osiguranik treba izabrati u korist koje kategorije fonda (kod izabranog mirovinskog društva) će se uplaćivati i kapitalizirati njegovi mirovinski doprinosi.

Obvezni mirovinski fond kategorije A

- uvažavajući zakonska ograničenja ulaganja, pripada kategoriji više rizičnih mirovinskih fondova kod kojih se očekuje veći prinos u dugom roku
- namijenjen je mlađim osiguranicima kod kojih pad vrijednosti portfelja ne bi znatno djelovao na visinu ukupno kumuliranih sredstava na dugi rok, odnosno osiguranicima imaju pred sobom dugi vremenski horizont ulaganja

Obvezni mirovinski fond kategorije B

- s obzirom na strukturu portfelja imovine ima umjereno konzervativni profil rizičnosti dok su očekivani prinosi veći nego kod fonda kategorije C i manji u odnosu na fond kategorije A

Obvezni mirovinski fond kategorije C

- uvažavajući zakonska ograničenja ulaganja, pripada kategoriji najmanje rizičnih mirovinskih fondova kod kojih se očekuje relativno niži prinos
- namijenjen je osobama koje uskoro odlaze u mirovinu a kroz radni staž su kumulirale značajne iznose sredstava te bi bili visoko izloženi u slučaju pada vrijednosti portfelja (imaju pred sobom kratak vremenski horizont ulaganja)

Obilježja obveznih mirovinskih fondova s obzirom na strukturu ulaganja

Važno je naglasiti da se u okviru drugog stupa mirovinskog osiguranja *faza prikupljanja sredstava* odvija putem obveznih mirovinskih fondova, dok se *faza isplate mirovina* odvija isključivo putem *mirovinskih osiguravajućih društava*.

U svrhu upravljanja imovinom fonda društvo naplaćuje naknadu za upravljanje i naknadu banci skrbniku, u iznosima ne većim od zakonom propisanog postotka.

Sredstva uštedena na osobnom mirovinskom računu su nasljedna i nakon smrti osiguranika pripadaju zakonskim nasljednicima (prema posebnim zakonima).

► ZNATE LI?

Izbor obveznog mirovinskog fonda osiguranik obavlja na šalterima Središnjeg registra osiguranika (Regos) u poslovnicama Financijske agencije (Fina). Osiguranik može u svakom trenutku provjeriti visinu ušteđenih i oplođenih sredstava na svom osobnom mirovinskom računu, a ako je nezadovoljan prinosima od ulaganja kojima pojedini fond uvećava vrijednost mirovinske štednje, može promijeniti obvezni mirovinski fond.

Osiguranik iz drugog stupa mirovinskog sustava može biti član samo jednog obveznog mirovinskog fonda i u tom fondu imati jedan račun, a u slučaju promjene obveznog mirovinskog fonda (bilo s obzirom na kategoriju ili s obzirom na društvo koje upravlja mirovinskim fondovima) Regos provodi **prijenos računa** kojim se sva dotad formirana sredstva mirovinske štednje prenose u novoizabran fond.

Kada stekne uvjete za mirovinu, osiguranik odabire i sklapa ugovor s **mirovinskim osiguravajućim društvom** koje će mu isplaćivati mirovinu.

Treći stup mirovinskog osiguranja - dobrovoljni

Čini ga dobrovoljno mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapi-talizirane štednje putem **dobrovoljnih mirovinskih fondova**, kojima upravlja dobrovoljno mirovinsko društvo (društvo za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondovima). Visina budućih isplata za mirovinu iz trećeg stupa ovisi o kumuliranom iznosu mjesečnih (kvartalnih, polugodišnjih godišnjih) uloga koje pojedinac kroz niz godina uplaćuje na poseban račun u dobrovoljnim mirovinskim fondovima te o prinosu koji ostvaruje portfelj imovine fonda. Treći stup predstavlja privatna sredstva pojedinca koji sam odabire učestalost i visinu uplata u fond.

Kako bi potakla štednju, država svakom osiguraniku u trećem stupu uplaćuje **državna poticajna sredstva** koja prema podacima u 2019. godine iznose 15 % ukupno uplaćenih sredstava za prethodnu kalendarsku godinu, ali najviše do 5.000,00 kuna uplaćenih sredstava po članu fonda za vrijeme jedne kalendarske godine, što prema uvjetima u 2019. čini maksimalno 750 kuna državnih poticajnih sredstava godišnje. Iako osiguranici mogu biti članovi više dobrovoljnih mirovinskih fondova istovremeno, pravo na državne poticaje (maksimalni iznos u jednoj godini) ostvaruju samo u jednom.



Kod dobrovoljne mirovinske štednje nema zdravstvenih ili dobnih ograničenja pri ućlanjenju u fond, a sredstva su u cijelosti nasljedna.

Uplaćena i kapitalizirana sredstva iz trećeg stupa osiguranik može koristiti prije stjecanja zakonskih uvjeta za starosnu mirovinu, ali *najranije s 55 godina života*. Ako u vrijeme podnošenja zahtjeva za isplatu osiguranici na osobnom računu u fondu imaju sredstava u iznosu do 50.000,00 kuna, mogu odabrati isplatu sredstava putem dobrovoljnog mirovinskog fonda, u obliku privremene isplate mirovine. Pritom se iznos od 30 % sredstava može isplatiti jednokratno, a ostatak u rentama. Ako osiguranici imaju kapitalizirana sredstva u iznosu većem od 50.000,00 kuna sredstva se prenose iz fonda u odabrano mirovinsko osiguravajuće društvo (MOD), koje će za osiguranika ovisno o njegovim preferencijama vršiti doživotnu ili privremenu isplatu mirovine.

S odabranim mirovinskim osiguravajućim društvom član sklapa ugovor o isplati mirovine prema jednom od mirovinskih programa: kao doživotnu starosnu mirovinu, prijevremenu starosnu mirovinu, promjenjivu mirovinu, te djelomičnu jednokratnu isplatu.

Treći stup predstavlja individualiziranu štednju, pa u slučaju smrti osiguranika ukupna kapitalizirana sredstva na računu preminulog člana fonda nasljeđuju zakonski nasljednici

2.9. Zdravstveno osiguranje

Zdravstveno osiguranje u Hrvatskoj ostvaruje se na različitim razinama, koje se između ostalog razlikuju prema načinu financiranja.

Obvezno zdravstveno osiguranje provodi Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO), a sredstva se formiraju uplatama obveznih doprinosa koje uplaćuju poslodavci za zaposlenike (odnosno uplatama doprinosa samozaposlenih osoba). Kroz obvezno zdravstveno osiguranje omogućuju se svim osiguranim **osobama prava i obveze iz obveznoga zdravstvenog osiguranja** na načelima uzajamnosti, solidarnosti i jednakosti, na način i pod uvjetima utvrđenim *Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju*.

Dobrovoljno zdravstveno osiguranje uključuje:

- dopunsko zdravstveno osiguranje;
- dodatno zdravstveno osiguranje;
- privatno zdravstveno osiguranje.

Dopunsko zdravstveno osiguranje namijenjeno je pokriću određenih troškova zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Konkretno dopunsko osiguranje *pokriva sve vrste doplataka, odnosno participaciju osiguranika pri korištenju svih zdravstvenih usluga iz obveznog zdravstvenog osiguranja*. Ostvaruje se putem Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i društva za osiguranje koja su za obavljanje te aktivnosti registrirana u Republici Hrvatskoj. Ugovaranjem dopunskog osiguranja osiguranik ima pravo na pokriće dijela troškova do pune cijene usluga/proizvoda zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Osim dopunskog zdravstvenog osiguranja, društva za osiguranje mogu provoditi dodatno i privatno zdravstveno osiguranje. Sva tri oblika dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja kada ih provode registrirana društva za osiguranje ulaze u kategoriju neživotnih osiguranja. **Dodatnim zdravstvenim osiguranjem** osigurava se *viši standard zdravstvene zaštite* u odnosu na standard zdravstvene zaštite iz obveznoga zdravstvenog osiguranja *te veći opseg prava* u odnosu na prava iz obveznoga zdravstvenog osiguranja.

Sukladno *Zakonu o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju*, **privatnim zdravstvenim osiguranjem** osigurava se *zdravstvena zaštita fizičkim osobama koje borave u Republici Hrvatskoj*, a koje se nisu obvezne osigurati sukladno Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju i Zakonu o zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj.

SAŽETAK

Osiguranje predstavlja metodu prijenosa rizika s osiguranika na osiguratelja (odnosno zajednicu rizika), s ciljem da se kroz naknadu slučajne štete onima kod kojih su nastale, raspodjele gubitci na sve članove zajednice rizika. Prema hrvatskom Zakonu o osiguranju, oblici osiguranja koji se provode putem društva za osiguranje, dijele se na životna osiguranja i neživotna osiguranja.

Neživotna osiguranja uključuju dobrovoljna zdravstvena osiguranja, osiguranja od nezgode, osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila, osiguranja od požara i drugih opasnosti, osiguranja kredita, različite oblike osiguranja imovine i drugo.



Uz koju se vrstu zdravstvenog osiguranja veže ova kartica?

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

[Dodatno zdravstveno osiguranje](#)

Zakon o osiguranju odnosi se na sve vrste osiguranja koja se provode putem društava za osiguranje. Dodatno u Hrvatskoj postoje oblici osiguranja koji se ostvaruju putem drugih specijaliziranih institucija/ustanova. Mirovinsko osiguranje na temelju generacijske solidarnosti ostvaruje se preko Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, dok se obvezno i dobrovoljno mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje ostvaruje posredstvom obveznih i dobrovoljnih mirovinskih fondova kojima upravljaju mirovinska društva (društva za upravljanje obveznim/ dobrovoljnim mirovinskim fondom/ fondovima). Mirovine iz drugog i trećeg stupa isplaćuju se putem mirovinskih osiguravajućih društava.

Obvezno zdravstveno osiguranje ostvaruje se preko Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Dopunsko zdravstveno osiguranje (kao oblik dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja) provode Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje te društva za osiguranje. Društva za osiguranje također mogu provoditi dodatno i privatno zdravstveno osiguranje.

PITANJA

- Što je osiguranje i koje su njegove temeljne karakteristike?
- Koja je socijalnu funkciju osiguranja?
- Koje su vrste osiguranja s obzirom na predmet osiguranja?
- Koje su vrste životnih osiguranja?
- Koje su vrste neživotnih osiguranja?
- Tko je ugovaratelj osiguranja i koje su obveze ugovaratelja osiguranja?
- Tko je osiguratelj i koje su obveze osiguratelja?
- Što je list pokrića i do kada on vrijedi?
- Koja je razlika između podosiguranja i nadosiguranja?
- Što je širina pokrića nasuprot izuzećima iz pokrića?
- Što pokriva osiguranje od požara i drugih opasnosti?
- Koje pogodnosti za ugovaratelja osiguranja donosi sklapanje paketa osiguranja?
- Koja je razlika između kaska i obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti?
- Koja su tri stupa mirovinskog sustava u Republici Hrvatskoj?
- Koja je razlika između mirovinskih društava i mirovinskih osiguravajućih društava?
- Koja su tri tipa dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja u Hrvatskoj?

3. PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA PO SKUPINAMA OSIGURANJA

Do sada ste informativno upoznali najvažnije vrste osiguranja. Znatno više o svakom obliku saznat ćete u nastavku, a uz savladavanje osnovnih elemenata o kojima ovise uvjeti i cijena osiguranja, vaš zadatak bit će i demonstrirati radnje prilikom sklapanja najčešće korištenih polica osiguranja.

3.1. Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti (AO)

Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti (AO) je osiguranje vlasnika vozila od odgovornosti za štete nanесene drugim vozilima i osobama. Tipično se ugovara na 12 mjeseci, a izuzetak je osiguranje vozila koje ima pokusne registarske oznake i koje se najčešće ugovara na 15 dana. Ako se za trajanja osiguranja promijenio vlasnik vozila, prava i obveze iz ugovora o osiguranju prenose se na novog vlasnika i traju do isteka osigurateljnog razdoblja.

Premija se određuje:

- prema vrsti i namjeni vozila (osobni automobil, teretna vozila, autobusi, vučna vozila, specijalna motorna vozila, motocikli, priključna vozila, motorna vozila inozemne registracije, radna vozila)
- prema tehničkim karakteristikama vozila (snaga i radni obujam motora, nosivost, broj registriranih mjesta)
- prema temeljnom ili posebnom obliku osiguranja
- prema visini pokrća
- prema registracijskom području
- prema opsegu pokrća
- prema broju prijavljenih šteta (o prijavljenim štetama ovisi bonus i malus sustav)
- prema trajanju osiguranja
- prema drugim osnovama prema premijskom sustavu.

U Republici Hrvatskoj postoji 7 *zona rizika* s obzirom na mjesto registarskog područja vozila, od kojih je osiguranje najskuplje za vozila s registarskim područjem Zagreba i Krapine, a najjeftinije ako je mjesto registracije Daruvar. Zone se određuju prema omjeru štete i broju vozila na cestama.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Podatci za obračun premije obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti



Zašto je osiguranje skuplje ako je registarsko područje vozila Zagreb?

▶ PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Europsko izvješće o
nezgodi

3.1.(1)

▶ PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Podatci za obračun premije osiguranja od automobilske odgovornosti



Koje ćete podatke zatražiti od klijenta ako ugovarate
AO za sasvim novo vozilo koje nikada nije bilo osigurano?

Koje podatke trebate zatražiti u slučaju osiguranja vozila koje je već bilo
osigurano bilo kod istog društva za osiguranje bilo kod drugog društva?

▶ ZNATE LI?

Pravo na naknadu štete nema:

- vozač vozila koje je štetu prouzročilo, ni njegovi zakonski nasljednici u slučaju smrti ili tjelesnih ozljeda vozača
- vozač suvlasnik, odnosno zajednički vlasnik te svaki drugi korisnik vozila koje je prouzročilo štetu, u slučaju štete na stvarima
- suputnik koji je dobrovoljno ušao u automobil kojim je upravljao neovlašteni vozač (ako osiguratelj dokaže da je ta okolnost suputniku bila poznata)
- suputnik koji je dobrovoljno ušao u neosigurano vozilo (ako osiguratelj dokaže da je ta okolnost suputniku bila poznata)
- oštećena osoba ako je šteta nastala zbog uporabe vozila na sportskim priredbama koje se održavaju na cesti, a čiji je cilj postizanje najviše ili najviše prosječne brzine
- oštećena osoba zbog šteta izazvanih djelovanjem nuklearne energije za vrijeme prijevoza radioaktivnog materijala, ratnim operacijama, pobunama ili terorističkim činom.

Osiguranik gubi prava iz osiguranja:

- ako vozač nije koristio vozilo u svrhu za koju je namijenjeno
- ako vozač nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije (uključujući slučaj ako je vozaču oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz prometa ili ako mu je izrečena zaštitna mjera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije)
- ako je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola iznad dopuštene granice ili pod utjecajem opojnih droga ili psihoaktivnih lijekova i tvari
- ako je vozač nesreću prouzročio namjerno
- ako je šteta nastala zbog tehnički neispravnog vozila, a ta je okolnost vozaču bila poznata
- ako je šteta prouzročena kaznenim dijelom obijesne vožnje u cestovnom prometu za koje je donesena pravomoćna sudska presuda

U slučaju gubitka prava osiguranika, društvo za osiguranje nadoknađuje štetu oštećenoj osobi, ali ima pravo na potraživanje naknade od osobe koja je izazvala štetu, i to do iznosa 12 mjesečnih plaća.

Oštećena osoba kojoj je šteta nanescena neosiguranim vozilom ima pravo podnijeti odštetni zahtjev Hrvatskom uredu za osiguranje.

Zakonom o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila propisana je obveza plaćanja poreza na ugovorenu premiju od automobilske odgovornosti u visini 15 % iznosa osiguranja.

U slučaju prometne nezgode, sudionici trebaju ispuniti, potpisati i međusobno razmijeniti *Europsko izvješće o nezgodi*, jer se ono koristi kao odštetni zahtjev.

► ZNATE LI?

Vozač vozila inozemne registracije koji nema valjanu međunarodnu ispravu ili dokaz o postojanju osiguranja od automobilske odgovornosti dužan je sklopiti **granično osiguranje**. Osigurateljno pokrće proteže se na područje Republike Hrvatske, zemalja Europskog gospodarskog prostora i Švicarske. Granično osiguranje od AO može se sklopiti za razdoblje od najdulje devedeset dana.

Oštećena osoba kojoj je šteta nanescena neosiguranim vozilom ima pravo podnijeti odštetni zahtjev Hrvatskom uredu za osiguranje.



► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Obračun premije
osiguranja od
profesionalne
odgovornosti

3.2. Osiguranje od profesionalne odgovornosti

3.2.(1)

3.2.(2)

Obavljanje poslovne aktivnosti pod utjecajem je različitih rizika kao što su ugrožavanje zdravlja trećih osoba (smrt, tjelesne ozlijede i bolesti), njihove imovine i prihoda. Budući da *oštećene osobe* (klijenti i poslovni partneri) mogu od poduzeća potraživati odštete koje nerijetko dostižu značajne financijske iznose, primarni financijski instrument zaštite poslovanja je ugovaranje police osiguranja od odgovornosti.

Osiguranje od profesionalne odgovornosti jedan je od oblika osiguranja od odgovornosti. *Predmet osiguranja* je odgovornost osiguranika (na primjer arhitekta, odvjetnika ili drugih pružatelja stručnih usluga), a osiguranje pokriva imovinsku štetu koja je nastala kao posljedica profesionalnog propusta.

Polica od profesionalne odgovornosti se aktivira u slučaju kada korisnik police *prouzroči štetu klijentu ili poslovnom partneru*, koji od društva za osiguranje traži odštetu. Šteta može nastati nenamjerno, nesavjesnim rukovanjem, zbog stručnih pogrešaka pri obavljanju registrirane djelatnosti bilo osiguranika bilo njegovih zaposlenika. Na taj se način zaštićuju i oštećenik (klijent) i osiguranik (pružatelj usluge), a izbjegavaju se mogući dodatni troškovi te pravni problemi u slučaju incidenta. Policom od profesionalne odgovornosti prije svega se nastoji zaštititi osobe (klijente) koje koriste usluge profesionalaca. Ako dođe do incidenta, klijent zahtjev za odštetu upućuje izravno osiguratelju. Pružatelj usluge na taj se način osigurao od šteta koje bi ga mogle materijalno ugroziti ili ometati njegovo redovito poslovanje.

Klijent želi sklopiti osiguranje od odgovornosti. Podijelite se u parove na način da jedan učenik preuzme ulogu ugovaratelja osiguranja, a drugi djelatnika društva za osiguranje.

3.3. Osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti

Požar ili neka druga opasnost mogu nanijeti veliku štetu na imovinu fizičke i pravne osobe, što može ugroziti njihov normalan nastavak života ili poslovanja. Upravo je to razlog zašto se požar ubraja u *osnovna pokrića osiguranja imovine*.

Nepredvidivi događaji dolaze nenajavljeno i u različitim intenzitetima te ih je teško izbjeći. Međutim, mogu se olakšati financijske posljedice prouzrokovane određenim događajem. *Pokriće ugovorenog osiguranja ovisi o tome je li došlo do uništenja ili nestanka stvari*. U slučaju uništenja nadoknađuje se vrijednost osigurane stvari iz svote osiguranja. Ako je došlo samo do oštećenja, nadoknađuju se troškovi popravka (rad i materijal) osigurane stvari. Također se vrši i naknada troškova koji su učinjeni prilikom raščišćavanja i rušenja u vezi s nastalim osiguranim slučajem.

Visina osigurane svote predstavlja vrijednost objekta koji se osigurava. Samim time *osigurana svota* je maksimalni iznos koji osiguratelj isplaćuje ugovaratelju osiguranja u slučaju ostvarenja osiguranog slučaja.

Premija osiguranja ovisi o:

- visini osigurane svote;
- građevinskoj kategoriji objekta;
- vrsti predmeta koji se osigurava;
- vrsti zaštitnih mjera;
- izloženosti osigurane stvari ili djelatnosti različitim vrstama rizika (npr. metan);
- obujmu i širini pokrića;
- eventualnim doplatcima i popustima.

Predmet osiguranja su različiti građevinski objekti i druge nepokretnosti (stambeni i industrijski objekti, zanatske organizacije, putovi, poljoprivredna zemljišta i slično); namještaj, aparati, mašine i ostala oprema; te zalihe (materijala, nedovršenih proizvoda, gotove robe i osnovnih sredstava u pripremi). Također je moguće osigurati od požara i novac, vrijednosne papire, arhive, izložbene predmete i umjetnine.

Osiguranjem od požara i nekih drugih opasnosti *pokriveni su rizici koji ugrožavaju imovinu*, kao što su požar i udar groma, eksplozija, oluja, grad, udar motornog vozila ili letjelice u osigurani građevinski objekt, te štete uzrokovane događajima poput manifestacija i demonstracija.

Uz navedene osnovne rizike moguće je ugovoriti *dopunska osiguranja* od poplava, klizanja tla, snježnih lavina i slično.



Preventiva je neophodna da bi se požar izbjegao.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Obračun premije osiguranja imovine

Uz ugovoreno osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti, kao dodatno osiguranje moguće je ugovoriti **osiguranje od potresa**. Osiguranje od potresa osigurava se isključivo na novu vrijednost te se ne odnosi na osiguranu svotu osiguranja od požara.

Osiguranje od potresa tipično se ugovara uz **odbitnu franšizu** (označava udio osiguranika u šteti) koja iznosi između 2 % i 5 % od iznosa osiguranja. Doplatkom na premiju moguće je otkupiti franšizu. Također, posebnim uvjetima za osiguranje opasnosti od potresa određeno je da se uzastopno ponavljanje potresa unutar 72 sata smatra jednim događajem, odnosno jednim osiguranim slučajem. Osiguranjem od potresa **nadoknađuju se štete uzrokovane izravnim djelovanjem potresa** jačine 5 ili više stupnjeva, mjereno po Mercalli Cancani Siebergovoj ljestvici.

Predmet osiguranja su različiti građevinski objekti i stvari, odnosno pokretnine u njima.

Visina premije dodatnog osiguranja od potresa (uz postojeće osiguranje od požara) ovisi:

- o ugovorenom iznosu osigurane svote s obzirom na vrijednost građevinskog objekta, opreme i zaliha
- o udjelu odbitne franšize (bez franšize, 2 % ili 5 %)
- o namjeni građevinskih objekata, opreme i zalihe (pri čemu se građevinski objekti dijele na stambene, komercijalne i industrijske objekte)
- o starosti objekta
- o potresnoj zoni u kojoj se nalazi predmet osiguranja.

U Hrvatskoj su potresu najizloženije regije južna Dalmacija, potom šire Zagrebačko područje, slijedi područje oko Rijeke, a postoji i nekoliko aktivnijih lokacija u Slavoniji.

Potres u Zagrebu jačine 5,5 stupnjeva po Richteru dogodio se u nedjelju, 22. ožujka 2020. u 6:24 sati.



3.4. Osiguranje stvari u kućanstvu

Tom se vrstom osiguranja *pokrivaju štete izazvane rizikom* loma stakla na vratima i prozorima, izlivanjem vode iz instalacija, požarom, poplavom, provalnim krađama te razbojništvom, i slično.

Predmet osiguranja su ujedno i stvari iz stana smještene na tavanu, u podrumu, garaži, na terasi te u šupi. Tuđe stvari smještene u osiguranom stanu, od gostiju ili podstanara, ali pod uvjetom da plaćaju naknadu za smještaj. Osigurane su i stvari koje služe za opremanje stana, pokretne stvari za osobnu upotrebu i potrošnju, novac, vrijednosni papiri, umjetnički predmeti, dragocjenosti i zbirke (filatelističke i numizmatičke).

Kod **izračuna osigurane svote**, odnosno **svote na koju će se osigurati kućanstvo**, može se koristiti dva različita modela:

1. Izračun svote osiguranja koji se temelji na m² (kvadraturi)

Temelj za izračun osigurane svote je stambena površina. U stambenu površinu ulazi ukupna površina stana bez debljine zidova, prostorije za hobi (rad) i lođa. U stambenu površinu ne ubrajaju se prostorije u podrumu i potkrovlju koje nisu opremljene za stanovanje. Također, ne ubrajaju se ni stubišta ni otvoreni balkoni ni terase. Ne ubrajaju se ni prostorije u okviru stana specijalno opremljene za poljoprivredne i obrtničke svrhe.

2. Izračun svote osiguranja uz pomoć lista za procjenu (na temelju podataka dobivenih od ugovaratelja osiguranja).

Temelj za izračun osiguranja čini novo-nabavna vrijednost ukupnog sadržaja u stambenoj nekretnini, odnosno sve stvari u kućanstvu. List za procjenu vrijednosti imovine mora se obvezno priložiti ponudi osiguranja.

Novo nabavna vrijednost objekata obuhvaća mjesne troškove ponovne izgradnje nekretnine, uključujući troškove planiranja i konstruiranja. Kao novo nabavna vrijednost predmeta svakodnevne upotrebe uzimaju se troškovi ponovne nabave novih stvari iste vrste i kvalitete.

Visina premije ovisi o visini ugovorene svote osiguranja, opsegu i visini pokrića (dopunska osiguranja, osiguranja imovine i interesa veće vrijednosti) i o dobrenim popustima. Također na visinu premije utječe da li je objekt koji se osigurava stalno nastanjen ili nije stalno nastanjen. Za objekte koji nisu stalno nastanjeni premija je skuplja.

3.5. Osiguranje od provalne krađe i razbojstva

Kod sklapanja police osiguranja imovine, moguće je *dodatno ugovoriti* osiguranje od provalne krađe i razbojstva. Na taj se način pokriva rizik od pokušaja ili izvršenja provalne krađe i razbojstva, te vandalizma tijekom provalne krađe. Osiguranjem se pokriva šteta od odnošenja, uništenja ili oštećenja osiguranih stvari, šteta prouzročena oštećenjem građevinskih dijelova objekta, instalacije i opreme (oštećenje vrata, brava, zidova, stropova, stakala, i slično) u kojima se nalaze osigurane stvari prilikom izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe, odnosno razbojstva.

Predmet osiguranja mogu biti pokretnine smještene u prostorijama koje se osiguravaju, zatim namještaj, električni uređaji i drugo. Također može se osigurati novac, dragocjenosti, vrijednosni papiri, arhivi i slično. Ako se polica osiguranja imovine odnosi na spremišta ili skladišta, predmet osiguranja predstavljaju zaliha robe, sirovina, proizvoda, pomoćnog te potrošnog materijala, sitnog inventara i opreme. Predmet osiguranja predstavljaju novac i druge vrijednosti za vrijeme prijenosa i prijevoza za rizik razbojstva i prometne nesreće, te osiguranje stvari u muzejima, galerijama, crkvama, knjižnicama i slično.

Kod apartmana koji se iznajmljuju, osigurati se mogu pokretnine vlasnika apartmana smještene u prostorijama koje se osiguravaju, kao i stvari gostiju koji u apartmanu borave.



3.6. Polica obiteljskog paketa

Polica obiteljskog paketa uključuje različite vrste osiguranja (životna i neživotna) za osiguranje nekretnina, pokretnina i svih članova određene obitelji. Prisjetimo se da takvi paketi najviše pridonose uštedi vremena i novca, jer se **izbjegava višestruko ugovaranje različitih polica**, ostvaruje se nadzor nad troškovima osiguranja, a samim time i nadzor obiteljskog proračuna.

Da bi osoba mogla zaključiti policu obiteljskog osiguranja, **nužno je odabrati po jedno u svakoj od triju osnovnih skupina osiguranja:**

OSNOVNA GRUPA I

- osiguranje kuće od rizika požara i drugih rizika
- osiguranje etažnog vlasništva stana od rizika, požara i drugih rizika

OSNOVNA GRUPA II

- individualno osiguranje od nezgode
- osiguranje od privatne odgovornosti
- osiguranje stvari kućanstva

OSNOVNA GRUPA III

- auto kasko osiguranje
- kasko osiguranje brodice i jahti
- osiguranje od rizika potresa

Osnovni paket može se nadopuniti dodatnim osiguranjima (životno osiguranje, osiguranje kućnih ljubimaca, naknade bolničkih dana, kasko osiguranje vozila, osiguranje od provala i krađe i slično), a moguće je napraviti i manje izmjene u osnovnom paketu. Prednost takve police je njena prilagodljivost potrebama i željama korisnika.

Visina premije ovisi o vrijednosti predmeta osiguranja i o opsegu osigurateljnog pokrića. Ugovaranjem većeg broja vrsta osiguranja povećava se popust na paket obiteljskog osiguranja.



Osigurati se mogu i kućni ljubimci

Policom obiteljskog paketa pokriveni su rizici od požara, groma, oluje, grada, poplava i bujica, pucanja vodovodnih i kanalizacijskih cijevi, potresa, nesretan slučaj (nezgoda) koji ugrožava zdravlje korisnika i njegove obitelji, opasnosti i stradanja u prometu kao posljedica požara, oluje i krađe.

3.7. Poduzetnički paket osiguranja

Poduzetnički paket osiguranja nudi **jedinstvenu policu zaštite poslovanja i zaposlenika od većeg broja različitih rizika**, ovisno o specifičnim potrebama poduzeća, vrsti djelatnosti i prirodima određenih zanimanja.

Društva za osiguranje nastoje prilagoditi ponudu pojedinačnim djelatnostima, pa postoje paketi osiguranja za trgovačke djelatnosti, proizvodnju i zanatstvo, ugostiteljske djelatnosti, uslužne djelatnosti i drugo. Na taj način vlasnici poduzeća mogu **jednom policom** osigurati svu imovinu neophodnu za obavljanje svakodnevnih poslovnih aktivnosti te stjecanje dobiti (građevine, opremu, zalihe robe, motorna vozila). Jednom policom ugovara se osiguranje od požara, oluja, poplava, potresa, eksplozija, kvarova i lomova strojeva, provalnih krađa i razbojstva. Ujedno se osiguravaju zaposlenici od posljedica nesretnog slučaja za vrijeme posla, te sama poduzeća od odgovornosti za štete nanesene trećim osobama.

Prednosti poduzetničkog paketa su **fleksibilnost** ugovaranja različitih kombinacija pokrića, ušteda vremena zbog **jednostavnosti** ugovaranja pokrića od većeg broja rizika i **ušteda novca** kao rezultat većeg broja sklopljenih ugovora s istim društvom za osiguranje.

Za cijelo razdoblje trajanja osiguranja mogu se vršiti izmjene osiguranika/ osigurane stvari, jer se u policu mogu uključiti novi zaposlenici te novo pribavljena imovina. Postoji i mogućnost ponovnog ugovaranja pokrića koje je štetama potpuno ili djelomično iskorišteno za preostali period osiguranja, po inicijalno ugovorenim povoljnim uvjetima.



3.8. Zdravstveno putno osiguranje (CORIS)

Za vrijeme putovanja, bilo u svrhu odmora ili posla, od presudne je važnosti vaša sigurnost te sigurnost vaših najmilijih. Iako se planiranjem putovanja može smanjiti, ne može se u cijelosti eliminirati mogućnost pojave nepredvidivih, neugodnih, događaja. Putno osiguranje služi *osiguranju osoba za vrijeme putovanja i boravka u inozemstvu.*

Ugovaranjem putnog osiguranja *ekonomski su zaštićene osobe i njihova imovina* za vrijeme putovanja i boravka u inozemstvu. Ostvaruje se temeljem suradnje društva za osiguranje s međunarodnom osiguravajućom grupom APRIL International. Na taj je način putnicima 24 h dnevno osiguran *pristup uslugama medicinske pomoći, što podrazumijeva i pokriće troškova liječenja zbog ozljeda, bolesti ili smrti*, do visine ugovorene svote.

Do iznosa ugovorene svote i prema uvjetima osiguranja, ono pokriva: troškove nužnog liječničkog tretmana, troškove lijekova i medicinskih potrepština koje propiše liječnik, nužna medicinska pomagala i pomagala za hodanje koja propiše liječnik, kliničko liječenje znanstveno priznatim metodama, troškove prijevoza priznatih službi za hitne slučajeve u svrhu medicinskog prijema u bolnicu ili do najbližeg raspoloživog liječnika, troškove prebacivanja u specijalnu kliniku ako je medicinski indicirano i propisano od strane liječnika, troškove operacije, stomatološki tretman u svrhu oslobađanja akutne zubobolje, te utroškove prijevoza osiguranika u mjesto prebivališta (ako se iz opravdanih zdravstvenih razloga ne može vratiti na inicijalno predviđen način ili u slučaju smrti osiguranika). Obveza osiguratelja vrijedi samo za osiguranika koji se nalazi u inozemstvu minimalno 72 h, a maksimalno 60 dana..

Za osobe koji često putuju, najpovoljnije je ugovoriti godišnju policu putnog zdravstvenog osiguranja. Kod ugovaranja police osiguranik dobiva *karticu zdravstvenog putnog osiguranja* na kojoj se nalazi broj telefona predstavništva u domicilnoj zemlji, kojoj se javlja u slučaju ozljede ili bolesti tijekom putovanja ili boravka u inozemstvu.

Potreba za ugovaranjem putnog osiguranja ovisi o zemlji u koju osoba putuje te rizicima od kojih se želi zaštititi. Pristupanjem Hrvatske Europskoj uniji građani Hrvatske imaju pravo na *Europsku karticu zdravstvenog osiguranja (EKZO)* koja omogućuje korištenje neophodnih zdravstvenih usluga tijekom privremenog boravka u drugim članicama Europske unije.



APRIL Croatia Assistance dio je međunarodne grupe APRIL International, a na hrvatskom tržištu prisutno je od 1997. godine, doduše tada kao predstavništvo pod brendom CORIS.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Ugovaranje police
zdravstvenog putnog
osiguranja

3.8.(1)

Preporučuje se uz EKZO savjetovati klijentu sklapanje i odgovarajućeg putnog osiguranja, ovisno o zemlji boravka i svrsi putovanja, a s obzirom na rizike koje EKZO ne pokriva.

U paket zdravstvenog putnog osiguranja može biti uključeno osiguranje prtljage i osiguranje od otkaza putovanja. *Putni dio osiguranja* pokriva naknadu u slučaju gubitka/krađe prtljage, naknadu u slučaju odgode/otkaza leta, pravnu pomoć, pokriće jamstva, nužnu uplatu novca na tekući račun te asistenciju u slučaju krađe/gubitka osobnih dokumenata.

3.9. Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila (AK)

Kasko osiguranje je *vrsta dobrovoljnog osiguranja koje pokriva djelomičnu ili potpunu materijalnu štetu nastalu na vozilu nositelja osiguranja* u prometnoj nezgodi (uključujući i slučajeve kada je vozač osobno skrivio nezgodu) ili u drugoj situaciji kada je vozilo uništeno ili oštećeno bez njegova znanja. Pokriva rizike sudara, udara ili prevrnuća vozila, krađu, udar predmeta, oluju, požar, eksploziju (osim eksplozije nuklearne energije, što vrijedi i kod svih drugih osiguranja), poplavu, zlonamjerne postupke trećih osoba te štete nastale pri manifestacijama i demonstracijama.

Prava pokrića iz police kasko osiguranja gube se u slučaju da je vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole, osoba pod utjecajem alkohola ili narkotika, te ako je nesreća nastala kršenjem nekog drugog zakona o ponašanju u prometu.

Visina premija kasko osiguranja najviše ovisi o marki i vrijednosti vozila, snazi motora, starosti vozila, dobi osiguranika te drugim faktorima (kao što je i ugovoren broj rata plaćanja premije - može se plaćati mjesečno, kvartalno, godišnje). *Zakonom o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila* propisana je obveza plaćanja poreza na ugovorenu premiju kasko osiguranja po poreznoj stopi 10 %.

Za razliku od obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, ugovaranjem kasko osiguranja vlasnik vozila od štete osigurava vlastito vozilo.



► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Ponuda kasko osiguranja

3.10. Osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) pri redovnom zanimanju i izvan redovnog zanimanja

Nesretni slučaj je iznenadni i od volje osiguranika nezavisni događaj koji, djelujući uglavnom izvana i naglo na tijelo osiguranika, ima za posljedicu njegovu smrt, potpuni ili djelomični invaliditet, prolaznu nesposobnost za rad ili narušeno zdravlje koje zahtijeva liječničku pomoć. Svrha osiguranja od nezgode je da se u trenutku nastanka nesretnog slučaja osiguranoj osobi ili njegovoj obitelji isplati osigurana svota ili dio te svote.

U tu svrhu društva za osiguranje omogućuju ugovaranje **različitih kategorija osiguranja od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)**, a neka su od njih:

- *individualno osiguranje od posljedica nezgode pri obavljanju redovitog zanimanja*, kada policica glasi na ime i prezime osiguranika
- *kolektivno osiguranje od posljedica nezgode pri obavljanju redovitog zanimanja*, kada su jednom policom osigurani svi zaposleni djelatnici jedne tvrtke
- *individualno osiguranje od posljedica nezgode pri obavljanju redovitog zanimanja i izvan obavljanja redovitog zanimanja* (0 – 24 h)
- *kolektivno osiguranje od posljedica nezgode pri obavljanju redovitog zanimanja i izvan obavljanja redovitog zanimanja* (0 – 24 h).

Ako je ugovoreno kolektivno osiguranje bez naznake imena i prezimena osiguranika, osiguranjem su obuhvaćeni svi djelatnici koji su u radnom odnosu na određeno i neodređeno vrijeme kod ugovaratelja osiguranja. *Visina osigurane svote i premije* ovisi o razredu opasnosti u koji se ubraja pojedini djelatnik (osiguranik) ili grupa kolektivno osiguranih djelatnika.

Osiguranje se može ugovoriti za sljedeće rizike: smrt uslijed nezgode, smrt uslijed bolesti, trajni (potpuni ili djelomični) invaliditet i troškovi liječenja.

3.11. Životno osiguranje

Životno osiguranje pruža pojedincu i njegovoj obitelji zaštitu i stvara financijsku **sigurnost**, a značajnu ulogu u financijama kućanstva može imati s aspekta činjenice da se i dugovi zajedno s imovinom prenose na zakonske nasljednike preminulog dužnika. Rizici koji mogu biti pokriveni životnim osiguranjem su smrt hranitelja, školovanje djece, hipotekarni dugovi, zaštita partnerstva, zaštita poslovanja, nezaposlenost, starost ili doživljenje osiguranika.

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Podaci za obračun
premije osiguranja od
nezgode

3.10.(1)

► PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA

Ponuda riziko i
mješovitog životnog
osiguranja

► PONOVI TE

Ponovite temeljna obilježja najčešće ugovaranih proizvoda životnog osiguranja.

Osiguranje za slučaj smrti ili riziko osiguranje

- najčešće se koristi kao **dodatni instrument osiguranja kredita**
- ugovorena osigurana svota isplaćuje se korisniku osiguranja samo u slučaju smrti osiguranika, u ugovorenom vremenskom razdoblju
- ako osiguranik doživi istek osiguranja, ne postoji obveza osiguratelja na isplatu te sav uplaćeni novac ostaje kod osiguravajućeg društva
- osiguranje nema štednu komponentu, te nije moguće otkupiti policu
- premije osiguranja u odnosu na osiguranu svotu relativno su male.

Osiguranje za slučaj doživljenja

- osigurana svota isplaćuje se samo u slučaju doživljenja, tj. samo ako osiguranik doživi istek ugovora o osiguranju
- koristi se kao **oblik štednje**.

Rentno osiguranje

- ugovaratelj osiguranja plaća premiju, a osiguratelj isplaćuje doživotnu mjesečnu rentu
- može se ugovoriti sa zajamčenim rokom isplate rente ili bez njega
- nije potrebno ispuniti liječnički upitnik
- najniži iznos rente tipično iznosi 30 €, a najviši nije ograničen.

Primjer rentnog osiguranja

Ugovaratelj osiguranja ugovara rentno osiguranje na 15 godina te uplaćuje jednokratnu premiju kod ugovaranja. Početak je isplate rente prvog sljedećeg mjeseca, a isplata se vrši 15-og u mjesecu. Osobna renta isplaćuje se za vrijeme ugovorenog trajanja osiguranja. U slučaju smrti osiguranika, renta se isplaćuje korisniku police, do isteka ugovorenog trajanja osiguranja.

Životno osiguranje s pokrićem teških bolesti

- nastup jedne od teških bolesti smatra ostvarenjem osiguranog slučaja
- kod nastupa osiguranog slučaja isplaćuje se osigurana svota i osiguranje se prekida
- osigurana su pokrića u slučaju smrti i oboljenje jednom od teških bolesti
- u slučaju oboljenja jednokratno se isplaćuje osigurana svota
- novac koji se dobije od osiguranja u slučaju oboljenja može pomoći u izlječenju ili olakšanju posljedica bolesti (troškovi lijekova, liječenja, njega i sl.)
- karenca ili osigurateljno pokriće ugovara se za teške bolesti kao što su bypass operacije na koronarnim arterijama, multipla skleroza, karcinom i dobroćudni tumor mozga; pokriće po polici počinje 3 mjeseca nakon početka osiguranja navedenog na polici

Osiguranje gubitci i doživljenja

- naziva se mješovito životno osiguranje
- najčešće se koristi kao dugoročni instrument štednje za mirovinu
- u slučaju smrti osiguranika za vrijeme trajanja osiguranja ugovorena se svota isplaćuje korisniku osiguranja.
- u slučaju doživljenja, po isteku ugovora, novac uplaćen u osiguranje i njemu propisana dobit, isplaćuje se osiguraniku
- policu ima štednu komponentu te ju je moguće otkupiti ili kapitalizirati

3.12. Štedno osiguranje djece (ŠOD)

Štedno osiguranje djece *nije klasično osiguranje u pravom smislu*, budući da djeca mlađa od 14 godina ne mogu biti osiguranici u poslovima životnog osiguranja. Svrha osiguranja djece prvenstveno je *štednja*, kod koje se ugovorena svota osiguranja uvećava za pripisanu dobit, odnosno formiranje novčanih sredstva koja za djecu predstavljaju početni kapital nakon osamostaljenja od roditelja.

Neke od dodatnih pogodnosti kod ugovaranja štednog osiguranja djece:

- uslijed smrti ugovaratelja osiguranja, društvo za osiguranje preuzima plaćanje premije
- u slučaju smrti oba roditelja, zbog nesretnog slučaja, djetetu se isplaćuje dvostruka ugovorena svota
- ako osiguranik završi sve slijedne razrede osnovne škole s odličnim uspjehom, osiguratelj će ga nagraditi isplatom određenog iznosa ugovorene osigurane svote (tipično 2 – 3 %)
- moguće je ugovoriti dopunsko osiguranje od posljedica nesretnog slučaja koje obuhvaća naknadu za određeni stupanj invaliditeta (na primjer, prijelom noge do 15 % invaliditeta) i dnevnu naknadu za liječenje u bolnici.

Štednim osiguranjem djece osiguravaju se djeca od njihovog rođenja (ili starosti 30 dana) do tipično 13 godine života, uz mogućnost trajanja osiguranja od 7 do 25 godina, pri čemu je maksimalna dob djeteta o isteku osiguranja 25 godina.

Plaćanje premije može se vršiti u mjesečnim obrocima. Uz štedno osiguranje moguće je ugovoriti *dopunsko osiguranje od posljedica nesretnog slučaja*, čime osiguranik ostvaruje pravo na naknadu za slučaj smrti uslijed nezgode, naknadu za trajni invaliditet i dnevnu naknadu za liječenje u bolnici.



Cilj je svakog roditelja je djetetu osigurati budućnost te mu financijski pomoći u prvim koracima samostalnog života.

► PRAKTIČNA
PRIMJENA
SADRŽAJA

Ponuda osiguranja
gotovinskih kredita

3.13. Osiguranje kredita

U slučaju osiguranja kredita policom sklapa se *ugovor između triju strana*. Korisnik kredita je osiguranik, a banka preuzima ulogu ugovaratelja osiguranja te sklapa ugovor s osigurateljem. Banka je ujedno i korisnik osiguranja, jer se sredstva koja se isplaćuju iz osigurane svote pri nastupu osiguranog slučaja uplaćuju na račun osigurane kreditne partije.

Osiguranje pokriva rizik neplaćanja kredita u slučaju nastupa sljedećih događaja:

- privremene potpune nesposobnosti za rad (bolovanje)
- nezaposlenosti
- smrti uslijed nesretnog slučaja ili bolesti.

Ako nastupi osigurani slučaj, *osiguratelj je dužan naknadu štete isplatiti banci na račun kredita*, po ugovoru o kreditu na koji se odnosi osiguranje, s ciljem smanjenja kreditnog zaduženja ili potpune isplate duga osiguranika.

Premija se kod osiguranja kredita može uplatiti jednokratno ili u mjesečnim, kvartalnim i polugodišnjim anuitetima.

Osiguranja od privremene nesposobnosti za rad te nezaposlenosti najčešće su riziko osiguranja. Premija se naplaćuje jednokratno i to najčešće između 5 i 15 % od iznosa glavnice kredita. Ovisno o osiguravajućoj kući s kojom je banka potpisala ugovor, postoji razlika u iznosu premije i pokrića.

U *slučaju bolovanja*, osiguratelj preuzima na sebe plaćanje jednog dijela anuiteta, s obzirom na to da se korisniku kredita za trajanja bolovanja smanjuje visina primanja. U *slučaju otkaza* osiguravajuće društvo preuzima na sebe plaćanje anuiteta po kreditu, najčešće 6 mjeseci, a u tom periodu traži posao korisniku kredita. Premda su premije u ovakvim oblicima osiguranja visoke, vrlo su zahvalan instrument osiguranja otplate kredita kada se osoba nađe u nenadanoj i nezgodnoj situaciji.



SAŽETAK

Tri su glavne funkcije osiguranja: *zaštita imovine, akumulacija novčanih sredstava i socijalna sigurnost.*

Osiguranje se zasniva na činjenici da iako se neke pojave u prirodi i društvu događaju iznimno rijetko, ipak se događaju. Ako se udruže financijska sredstva svih osoba koje su izložene sličnim i/ili istovjetnim rizicima, štetne posljedice se mogu ekonomski ublažiti onima koji su danom trenutku pogođeni nastupom štetnog događaja. Osim navedene ekonomske funkcije, osiguranje pridonosi i psihološkim efektom. Stvara osjećaj sigurnosti s obzirom na da rizik prelazi na zajednicu.

Poslovi osiguranja dijele se u dvije temeljne skupine: neživotna osiguranja i životna osiguranja.

Neživotna osiguranja jesu: osiguranje od nezgode, zdravstveno osiguranje, osiguranje cestovnih vozila, tračnih vozila, zračnih letjelica, plovila, osiguranje robe u prijevozu, osiguranje od požara i elementarnih šteta, ostala osiguranja imovine, osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila, zračnih letjelica, plovila, ostala osiguranja od odgovornosti, osiguranje kredita, osiguranje jamstva, osiguranje raznih financijskih gubitaka, osiguranje troškova pravne zaštite, osiguranje pomoći (asistencije).

Životna osiguranja jesu: životno osiguranje, rentno osiguranje, dopunsko osiguranje životnog osiguranja, ostala životna osiguranja (tontine, osiguranje s kapitalizacijom, osiguranje u slučaju vjenčanja, osiguranje u slučaju rođenja...) te životna i rentna osiguranja vezana za jedinice investicijskih fondova.

U bankama se police osiguranja najčešće ugovaraju kao instrumenti osiguranja otplate kredita, dječje štednje, životnog osiguranja s obilježjem štednje, osiguranja od nezgode i osiguranja nekretnine koja se nalazi pod hipotekom.

PITANJA

- Koje ćete podatke prikupiti od vlasnika vozila u svrhu ugovaranja osiguranja i izračuna premije *osiguranja od automobilske odgovornosti (AO)*?
- Što je granično osiguranje i tko ga treba ugovoriti?
- Čemu služi Europsko izvješće o nezgodi?
- U kojim djelatnostima je obvezno osiguranje od profesionalne odgovornosti i u kojim slučajevima postoji obveza osiguratelja na isplatu?
- Što se može osigurati policom osiguranja od požara i nekih drugih opasnosti? Koje ćete podatke i informacije prikupiti od osobe koja navedeno osiguranje želi ugovoriti?
- U kojem slučaju se iz osiguranja nadoknađuje šteta u slučaju potresa?
- Koje prednosti ćete istaknuti klijentu s aspekta police obiteljskog paketa osiguranja?
- Na koji način ćete policu poduzetničkog paketa osiguranja prilagoditi djelatnosti ugovaratelja osiguranja?
- Kome ćete ponuditi policu putnog zdravstvenog osiguranja? Koje podatke trebate prikupiti za njeno ugovaranje?
- Po čemu se kasko osiguranje razlikuje od obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti?
- Koje ćete vrste životnog osiguranja ponuditi osobi zainteresiranoj za štednju „za stare dane“?
- Koliko kategorija korisnika osiguranja postoji kod mješovitog životnog osiguranja? Mogu li se ugovoriti različiti iznosi osigurane svote za slučaj smrti i osigurane svote za slučaj doživljenja?
- Koje rizike pokriva osiguranje kredita? Koji su bitni elementi za pri ugovaranju navedenog osiguranja?

LITERATURA

1. Ćurak, M.; Jakovčević, D. (2007) *Osiguranje i rizici*, RRIF Plus d.o.o., Zagreb
2. Heffernan, S. (2005) *Modern banking*, Wiley; 1 edition
3. Ercegovac, R. (2016) *Teorija i praksa bankovnog menadžmenta*, Ekonomski fakultet Split, Split
4. Ivanov, M. (2004) *Novčarstvo*, Alka script, Zagreb
5. Ivanov, M.; Maroshi, V. (2014) *Bankarstvo i osiguranje*, udžbenik za 3. i 4. razred srednje ekonomske škole, Alka script, Zagreb
6. Ivanov, M.; Santini, G. (2011) Uloga dopunskog kredita u poticanju poduzetničke aktivnosti i ekonomskog razvoja, *Ekonomija/Economics*, br. 18, str. 233 – 269
7. Jakovčević, D.; Jolić, I. (2013) *Kreditni rizik*, RRIF Plus d.o.o., Zagreb
8. Leko, V.; Stojanović, A. (2018) *Financijske institucije i tržišta*, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb
9. Leko, V. (2012) „Relativno značenje financijskih institucija“ u: *Industrija osiguranja u Hrvatskoj – promjene u okruženju, novi proizvodi, regulacija i upravljanje rizikom*
10. (urednici: Jakovčević, D. ; Krišto, J.), Grafit-Gabrijel d.o.o., Zagreb
11. Leko, V.; Stojanović, A. (2006) Sektorska i namjenska struktura bankovnih kredita, *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, Vol 4, No. 1, str. 239 – 262
12. Mishkin, F. S. (2010) *Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*, Mate d.o.o., Zagreb
13. Mishkin, F. S.; Eakins, S. G. (2005) *Financijska tržišta i institucije*, Mate d.o.o., Zagreb
14. Prga, I.; Šverko, I. (2006) Izdvojeni aspekti razvoja bankovnog tržišta, *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, Vol 4, No. 1, str. 263 – 270
15. Rose, P. S.; Hudgins, S.C. (2015) *Upravljanje bankama i financijske usluge*, Mate d.o.o., Zagreb
16. Vaughan, E.; Vaughan, T. (2000) *Osnove osiguranja*, Mate d.o.o., Zagreb
17. Vidaković, N.; Gregurek, M. (2011) *Bankarsko poslovanje*, RRIF, Zagreb
18. Ovršni zakon (Narodne novine 112/12, 25/13, 93/14, 55/16, 73/17)
19. Zakon o platnom prometu (Narodne novine 66/18)
20. Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne novine 42/18)
21. Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (Narodne novine 108/17, 39/19)
22. Zakon o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 09/15, 78/15, 102/15 i 52/16)

23. Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje (Narodne novine 109/97, 117/97, 76/99, 10/01, 92/05, 21/10, 15/13, 139/13, 151/14, 110/15)
24. Zakon o kreditnim institucijama (Narodne novine 159/13, 19/15, 102/15, 15/18, 70/19)
25. Zakon o osiguranju (Narodne novine 30/15 i 112/18)
26. Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14, 110/15, 14/19)
27. Opći uvjeti poslovanja s građanima, web stranice banaka
28. Opći uvjeti poslovanja s poslovnim subjektima, web stranice banaka
29. Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica, web stranice banaka
30. Opći uvjeti za pružanje platnih usluga, web stranice banaka
31. HNB (2019) Bilten o bankama, br. 32, kolovoz
32. Web stranice banaka, društava za osiguranje, društava za upravljanje mirovinskim fondovima, društava za upravljanje investicijskim fondovima, središnje banke i drugih institucija