

Analiza uspješnosti poslovanja stambenih štedionica u razdoblju od 2016. do 2018. godine

Barbarić, Iva

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:129:281258>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-28**

Repository / Repozitorij:

[Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications](#)



VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij
Financijski menadžment

IVA BARBARIĆ

ANALIZA USPJEŠNOSTI POSLOVANJA STAMBENIH
ŠTEDIONICA U RAZDOBLJU OD 2016.-2018. GODINE

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI RAD

Zaprešić, 2019. godine

VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij
Financijski menadžment

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI RAD

ANALIZA USPJEŠNOSTI POSLOVANJA STAMBENIH
ŠTEDIONICA U RAZDOBLJU OD 2016.-2018. GODINE

Mentor:
dr. sc. Ivona Santini

Naziv kolegija:
FINANCIJSKI KONTROLING

Student:
Iva Barbarić

JMBAG studenta:
0234044994

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| SAŽETAK | 4 |
| SUMMARY | 4 |
| 1 UVOD | 5 |
| 2 VAŽNOST I PROBLEMATIKA FINANCIRANJA STAMBENOG ZBRINJAVANJA | 7 |
| 2.1 Stambeno zbrinjavanje kao posebna namjena u kojoj je sadržan javni interes..... | 7 |
| 2.2 Modeli financiranja stambenog zbrinjavanja u svijetu | 12 |
| 2.3 Financiranje stambenog zbrinjavanja u Republici Hrvatskoj | 18 |
| 3 OSNOVNE ZNAČAJKE I USPJEŠNOST POSLOVANJA STAMBENIH ŠTEDIONICA U REPUBLICI HRVATSKOJ..... | 21 |
| 3.1 Oblici i važnost poticanja stambene štednje..... | 21 |
| 3.2 Glavni pokazatelji poslovanja stambenih štedionica | 25 |
| 3.3 Rizici u poslovanju stambenih štedionica | 30 |
| 4 USPJEŠNOST POSLOVANJA IZABRANIH STAMBENIH ŠTEDIONICA U RAZDOBLJU OD 2016. DO 2018. GODINE | 33 |
| 4.1 Analiza uspješnosti poslovanja Wustenrot stambene štedionice | 33 |
| 4.2 Analiza uspješnosti poslovanja PBZ stambene štedionice..... | 36 |
| 5 ZAKLJUČAK | 43 |
| 6 IZJAVA..... | 44 |
| 7 LITERATURA:..... | 45 |
| 8 POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFOVA..... | 47 |
| TIVOTOPIS..... | 48 |

SAŽETAK

Sustav poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj zasnovan je na ideji stambenog zbrinjavanja i poboljšanju kvalitete stanovanja te treba omogućiti što više društvene koristi pa je stoga najvažnije definirati jasan dugoročni cilj poticanja stambene štednje i njegovu povezanost sa ostalim socijalnim i ekonomskim politikama. Tri su osnovna sudionika u sustavu stambene štednje, a to su: štedište, država i stambene štedionice. Temeljni cilj ovog rada je ukazati na važnost i problematiku financiranja stambenog zbrinjavanja te identificirati glavna obilježja i uspješnosti poslovanja stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj što će te biti prikazano i usporedbom uspješnosti poslovanja Wustenrot i PBZ stambene štedionice.

Ključne riječi: stambena štedionica, stambeno zbrinjavanje i stambeni krediti.

SUMMARY

The system of stimulating housing savings in Croatia is based on the idea of housing and improving the quality of housing, therefore it should provide more social benefits. Hence it is important to define a clear long-term goal of stimulating housing savings and its relation with other social and economic policies. There are three main participants in the system of housing savings: the depositors, the state and building societies. The basic aim of this paper is to point out the importance and issues of housing financing as well as identify the main characteristics and performance business of the savings banks in Croatia. That will be shown on the basis of comparison between business performance on the “Wustenrot” the one hand and the “PBZ savings banks”

Key words: housing saving banks and housing finance.

1 UVOD

U radu se istražuje uspješnost poslovanja stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj. Stambena štednja je određena kao organizirano prikupljanje novčanih sredstava-depozita od fizičkih i pravnih osoba radi rješavanja stambenih potreba štediša odobravanjem stambenih kredita uz financijsku potporu države na području Hrvatske. Zasnovana je na ideji stambenog zbrinjavanja i poboljšanju kvalitete stanovanja te treba omogućiti što je više moguće društvene koristi za svaku potrošenu novčanu jedinicu od strane države. Stambeno zbrinjavanje građana vrlo je važan dio ekonomske, financijske i socijalne politike svake zemlje.

U Hrvatskoj je sustav stambene štednje visoko kapitaliziran te je u odnosu na banke manje rizičan. Država poticanjem stambene štednje i kredita ostvaruje trošak putem danih državnih poticajnih sredstava, ali i koristi koje proizlaze iz povećanja zaposlenosti i dodatne vrijednosti te uplatama u državni i lokalni proračun putem direktnih i indirektnih kanala. Između ostalog, stambene štedionice imaju općenito niže fiksne kamatne stope po dugoročnim kreditima te postaju privlačnije štedišama od dugoročne oročene štednje u bankama. Cilj ovog rada je prikazati kako se u svijetu i Republici Hrvatskoj pristupa problematici stambenog zbrinjavanja te prikazati osnovne značajke uspješnosti poslovanja izabranih stambenih štedionica, a potom dati odgovor na pitanje opravdava li postojeći broj štediša i danih kredita postojanje sustava stambene štednje u Republici Hrvatskoj. Kao izvori podataka korišteni su sekundarni izvori podataka prikupljeni iz znanstvenih radova, stručnih časopisa, relevantnih udžbenika, zakona i financijskih izvještaja te izvori dostupni na internetu poput objavljenih statističkih podataka i rezultata istraživanja u ovom području financijskog poslovanja

Ovaj specijalistički diplomski rad sastoji se od pet dijelova uključujući uvod i zaključak. Prvo poglavlje predstavlja uvod u kojem su ukratko izneseni predmet i cilj rada, izvori i metode prikupljanja podataka te opis strukture rada koja se objašnjava u ovom potpoglavlju. Razrada teme specijalističkog diplomskog rada započinje drugim poglavljem koje se bavi problematikom i modelima financiranja stambenog zbrinjavanja u svijetu i Hrvatskoj. U trećem poglavlju analizirane su osnovne značajke uspješnosti poslovanja stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj koje obuhvaćaju glavne pokazatelje uspješnosti i rizike poslovanja stambenih štedionica, dok je u četvrtom dijelu analizirana uspješnost poslovanja izabranih stambenih štedionica: Wustenrot stambene štedionice i PBZ stambene štedionice.

U zadnjem, petom poglavlju prikazan je kratak zaključak cijelog diplomskog rada, popis svih stručnih knjiga, članaka, zakona i internetskih stranica koje su služile prilikom izrade ovog rada, popis tablica i ilustracija te životopis autora rada.

2 VAŽNOST I PROBLEMATIKA FINANCIRANJA STAMBENOG ZBRINJAVANJA

2.1 Stambeno zbrinjavanje kao posebna namjena u kojoj je sadržan javni interes

Ideja uzajamne štednje ima višegodišnju tradiciju u većem broju zemalja, ali im se ciljevi i modeli razlikuju. Osiguravanje vlastitog doma oduvijek je bilo jedno od najvažnijih ljudskih potreba, no kupnja vlastite nekretnine iziskuje velike svote novca zbog čega su se ljudi okrenuli namjenskoj štednji koja je pomognuta državnim poticajnim sredstvima. Upravo zbog toga djelovanje takvih financijskih sustava pod snažnim je utjecajem države. Posebna prava, odgovornosti i zadaće koje ima na ovom području, državna vlast ostvaruje normativnim uređivanjem i regulacijom financijskog sektora, prudencijalnom kontrolom i nadzorom njegovog djelovanja, novčanom i deviznom politikom središnje banke, politikom javnog duga i preko posebnih državnih financijskih institucija specijaliziranih za financiranje posebnih namjena koje predstavljaju javni interes.¹

Osiguranje dovoljnih, trajno predvidivih i stalno raspoloživih izvora sredstava uz povoljne uvjete, najvažniji je čimbenik i ujedno mjerilo uspješnosti sustava državne potpore izabranim namjenama. U financiranju stambenog zbrinjavanja u tranzicijskim zemljama i dalje dominiraju tradicionalni stambeni krediti poslovnih banaka iz depozitnih izvora. Brojni čimbenici ograničavaju mogućnost širenja financiranja stambenog zbrinjavanja na modele koji uključuju tržište kapitala. Razlozi sporog razvoja tržišnih modela pronalaze se u neodgovarajućoj, ograničavajućoj i nepotpuno definiranoj zakonskoj osnovi, niskom standardu stanovništva i niskoj platežnoj moći, iz čega proizlazi niska razina financijske prihvatljivosti i isplativosti primjene pojedinih modela.²

Već od kraja 19. stoljeća u razvijenim zemljama potreba za stanovanjem podmiruje se uz pomoć programa socijalnih država. Ipak, trebalo je dosta vremena da bi država stambene probleme prepoznala kao političke probleme. Građani koji nemaju riješen stambeni prostor su nezadovoljni, nesretni i štoviše, razočarani državom koja se za njih ne brine, i to svoje nezadovoljstvo mogu iskazati na različite načine djelovanjem protiv države (štrajkovi, neredi, nezadovoljstvo s ljudima koji su na vlasti i slično).

¹ Leko, V. Stojanović, A. (2011) *Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes*, Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o. str. 1. (03. rujna 2019.)

² Ibid, str. 85. (03. rujna 2019.)

Samim time problem postaje političke prirode i država baš zato to ne bi smjela dopustiti. Pritisci opće javnosti, na različite načine, učinili su državu u neku ruku odgovornom za stambeno zbrinjavanje svojih građana.³

Za razvoj modela tržišnog financiranja u zemljama u tranziciji potrebno je prije svega stvoriti stabilnu ekonomsku podlogu i odgovarajuću zakonsku i fiskalnu osnovu za učinkovito usmjeravanje kapitala.

Osnovni ekonomski preduvjeti potrebni za razvoj modela tržišnog financiranja stambenog zbrinjavanja su:⁴

1. Stabilan ekonomski rast i stabilizacija makroekonomskih uvjeta;
2. Niska i stabilna stopa inflacije;
3. Realni rast plaća;
4. Stabilno zaposlenje za većinu stanovništva (niska stopa nezaposlenosti);
5. Jasno definiran zakonski okvir vezan uz stambenu izgradnju i financiranje;
6. Smanjenje učinka istiskivanja nastalog državnim potporama i subvencijama.

Za uvođenje i razvoj poticanja stambene štednje više izvora navodi sljedeće razloge:⁵

1. Poboljšanje zdravstvenog stanja stanovništva;
2. Unapređenje pravednosti i socijalne stabilnosti;
3. Nadvladavanje tržišnih neuspjeha koji omogućuju nastanak monopolističkih profita;
4. Poticanje gospodarskog rasta;
5. Razvoj financijske pismenosti i tradicije štednje;
6. Poticanje osjećaja oslanjanja na vlastite snage i ublažavanje paternalizma;
7. Snižavanje stopa nevraćanja kredita i unapređenje financijskog tržišta;
8. Unapređenje očuvanja okoliša poboljšanjem energetske učinkovitosti.

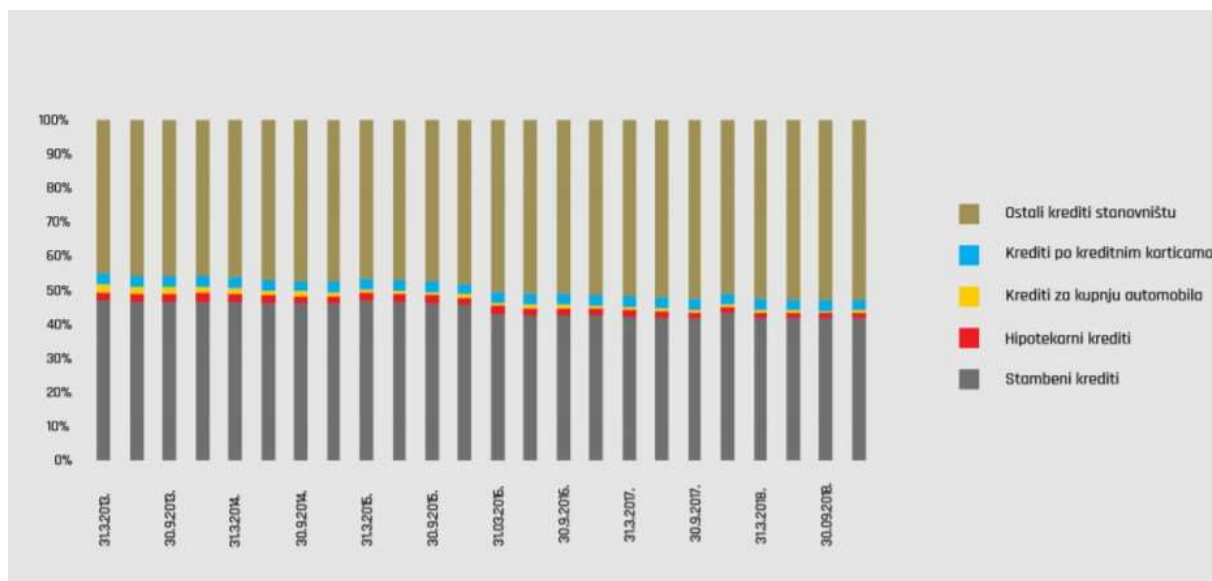
³ Bežovan, G. (2004) *Stambena prava u Hrvatskoj i problemi njihova ostvarenja-Revija za socijalnu politiku*, Svezak 11, Br.1, Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str. 89. (03. rujna 2019.)

⁴ Leko, V. Stojanović, A., op. cit. (bilj. 1.), str. 87. (03. rujna 2019.)

⁵ Institut za javne financije (2013) *Analiza sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj*, Zagreb: Institut za javne financije, str. 4. (03. rujna 2019.)

U razdoblju prije krize procvat stanogradnje pratio je kontinuiranu potražnju za stambenim kreditima. Kada su se cijene nekretnina počele prilagođivati, rast kredita u sektoru kućanstava naglo se smanjio. Budući da je oko polovina zajmova odobrena za kupnju nekretnina, prosječno trajanje nepodmirenog duga kućanstava i dalje je dugačko. Naglo pogoršanje uvjeta na tržištu rada i smanjenje raspoloživog prihoda sprečavaju brzu otplatu duga kućanstava i povećavaju njihovo opterećenje. Pritisци za smanjivanje duga kućanstava ublažuju se jer se stanje na tržištu rada poboljšava, a cijene nekretnina stabiliziraju. Prema procjenama Hrvatske narodne banke dug kućanstava uglavnom je u skladu s temeljnim pokazateljima (nezaposlenost, cijene nekretnina, BDP, kamatne stope, stopa vlasništva). Suzdržan rast primanja i neznatno smanjenje nezaposlenosti zasad ne pridonose povećanju potražnje za novim stambenim kreditima. Dok se stanje na tržištu rada poboljšava, a cijene nekretnina dosežu dno, preostali pritisak za smanjivanje razine duga čini se ograničen. Kamatni rizik i rizik deviznog tečaja i dalje opterećuju otplatu duga kućanstava. Zaduženost kućanstava povezana je s izloženosti valutnom riziku zbog bankarske prakse produživanja dugoročnih kredita u EUR i CHF. Aprecijacija švicarskog franka u siječnju 2015. znatno je utjecala na kućanstva čiji su krediti bili denominirani u toj valuti te je potaknula intervenciju države. Osim toga udio kredita s varijabilnom kamatnom stopom (variranje u razdoblju od jedne godine) i dalje je vrlo visok. Rizik od povećanja opterećenja otplate smanjuje potražnju kućanstava za kreditima.⁶

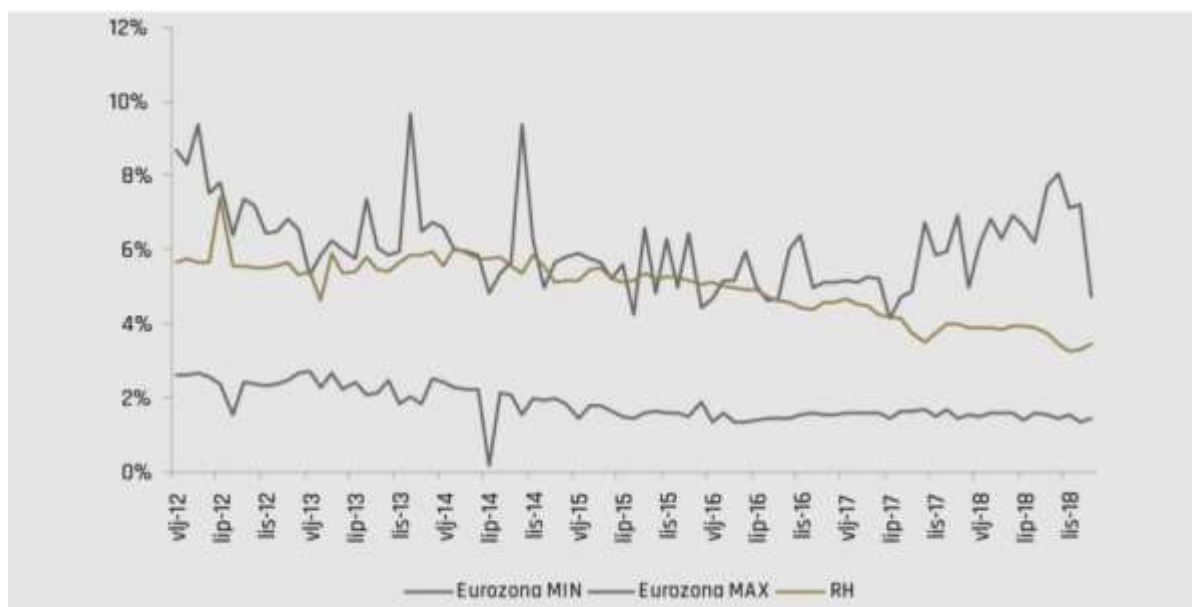
Graf 2.1. Struktura kredita stanovništvu po vrstama



⁶ Europska komisija, op. cit. (bilj. 6.), str. 29. (03. rujna 2019.)

Struktura kredita stanovništvu u drugoj polovici 2018. nije se bitno mijenjala. Dominiraju stambeni s udjelom od oko 42% i ostali (u koje ubrajamo gotovinske nenamjenske, prekoračenja, investicijske i ostale) s oko 53%.⁷

Graf 2.2. Prosječne kamatne stope na stambene kredite stanovništvu



Nova statistika ECB-a u koju je uključena i Hrvatska pruža uvid u uče efektivne kamate stope na stambene kredite s rokom dospijeca preko 10 godina. One su u Hrvatskoj u prosincu 2018. iznosile 3,47% i kretale su se ispod gornjeg ruba intervala kamatnih stopa za države koje su uvele euro. Među zemljama članicama europodručja Litva i Latvija imaju više kamatne stope na ovu vrstu kredita. I sve nove članice izvan euro područja imaju više kamatne stope na ovu vrstu kredita od hrvatskih banaka.⁸

Unatoč dobroj kapitalizaciji bankarski je sektor i dalje opterećen lošim kreditima. Problemi stanovanja u novoprimećenim članicama među kojima je i Hrvatska neusporedivo su dublji i složeniji. Stambeni je standard uglavnom skroman, a za vlastiti stan teško može zaraditi prosječno kućanstvo. Naslijeđeni stambeni fond u ovim zemljama još će dugo određivati kvalitetu života u ovim zemljama.

Sve to su bili poticaji unutar parlamentarne skupine »Urbano stanovanje« Europskog parlamenta da poslije širih rasprava i konzultacija u travnju 2006. usvoji Europsku povelju za

⁷ <https://www.hub.hr/sites/default/files/inline-files/HUB%20Pregled%201-2019.pdf> (03. rujna 2019.)

⁸ <https://www.hub.hr/sites/default/files/inline-files/HUB%20Pregled%201-2019.pdf> (03. rujna 2019.)

stanovanje. Stanovanju se pristupa kao bitnoj komponenti europskog socijalnog modela i kao ključnom čimbeniku socijalne integracije.

U radnoj skupini za izradu Povelje važnu su ulogu imali Francuzi. U Francuskoj je novijim mjerama pravo na stan izjednačeno s pravom na obrazovanje, a osobe bez stana mogu računati na stambeni zajam s nultom kamatnom stopom. Europska unija ovime doprinosi uspostavi povoljnog i poticajnog okvira za uspostavu nacionalnih stambenih politika u skladu s interesima Zajednice.

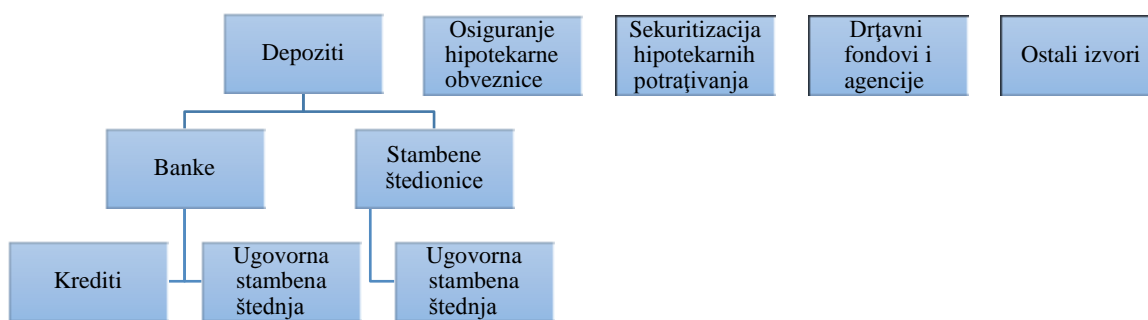
Europska stambena povelja osnažena je i »Odlukom Europskog parlamenta o stanovanju i regionalnoj politici« iz svibnja 2007. godine. Povelja kao instrument dio je koncepta dobre vladavine u EU-u i služi kao poticaj i uputa izradi nacionalnih stambenih programa. Europska je praksa da vlade u stambenoj politici osiguraju opći okvir, a gradovi – lokalne vlasti oblikuju stambene programe koji su primjereni njihovim potrebama.⁹

⁹ Europski parlament (2007) *Europska stambena povelja*. Dostupno na: <http://www.rsp.hr/ojs2/index.php/rsp/article/view/728> (03. rujna 2019.)

2.2 Modeli financiranja stambenog zbrinjavanja u svijetu

Sustav financiranja stambenog zbrinjavanja podrazumijeva prikupljanje sredstava, odobravanje kredita, praćenje otplate kredita i na kraju servisiranje otplate kredita. Postojeći modeli stambenog zbrinjavanja obuhvaćaju stambeno kreditiranje iz depozitnih izvora preko banaka, stambenih štedionica/društava i brojnih drugih štednih institucija, financiranje kredita izdavanjem hipotekarnih obveznica, otvoreno tržišno financiranje iz sredstava pribavljenih izdavanjem vrijednosnica na osnovi hipoteke, tj. izvanbilančna sekuritizacija hipotekarnih potraživanja i financiranje preko državnih agencija i specijaliziranih fondova.¹⁰

Slika 2.1. Izvori sredstava i modeli financiranja stambenog zbrinjavanja



Izvor: Izrada autora prema Economic Commission for Europe (2005) *Housing finance systems for countries in transition: Principles and examples*, UN, New York and Geneva, str. 15.

Bankovno stambeno kreditiranje iz depozitnih izvora dominira u financiranju stambenog zbrinjavanja u većini europskih zemalja. Poslovne banke tradicionalno stambene kredite financiraju iz depozitnih ili vanjskih izvora dok stambene štedionice i stambena društva stambene kredite financiraju sredstvima prikupljenim različitim modelima namjenske stambene štednje.

U nastavku rada predstavljeni su najznačajniji modeli financiranja stambenog zbrinjavanja: europski model financiranja osiguranim hipotekarnim obveznicama, stambeno kreditiranje iz depozitnih izvora, financiranje stambenog zbrinjavanja sekuritizacijom hipotekarnih kredita i financiranje preko državnih agencija i fondova specijaliziranih za stambene kredite.

¹⁰Leko, V. Stojanović, A., op.cit. (bilj. 1.), str. 89. (03. rujna 2019.)

1. *Europski model financiranja osiguranim hipotekarnim obveznicama*

Razlog uvođenja financiranja osiguranim hipotekarnim obveznicama (engl. Mortgage Covered Bonds) je ograničenost depozitnih izvora za financiranje stambenih i hipotekarnih kredita. Hipotekarne obveznice izdane su na osnovi kredita čiji je povrat osiguran hipotekom (založenom imovinom) i predstavljaju instrument refinanciranja.

Prve hipotekarne obveznice izdane su u 18. stoljeću, a tek su smjernicama Europske Unije utvrđena obilježja koja moraju zadovoljiti hipotekarne obveznice kako bi osigurale svoj „povlašteni“ status.

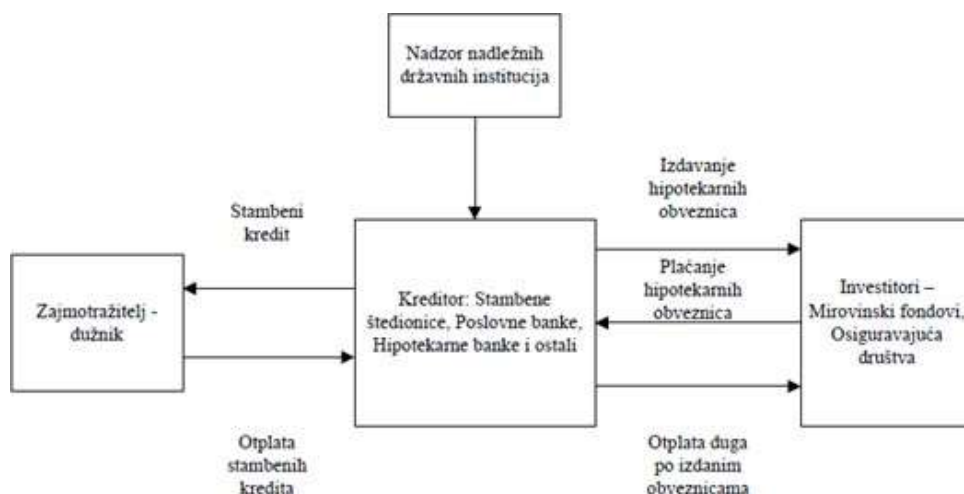
Obilježja hipotekarnih obveznica su:¹¹

- Hipotekarne obveznice mogu izdavati isključivo kreditne institucije koje se bave stambenim financiranjem i koje imaju posebna odobrenja za njihovo izdavanje i prodaju.
- Hipotekarni krediti koji mogu biti osnova za izdavanje hipotekarnih obveznica moraju biti odobreni na osnovi adekvatnog omjera prema razborito utvrđenoj vrijednosti imovine koja je njihov zalog.
- Iznos izdanih hipotekarnih obveznica i hipotekarnih kredita, koji su osnova njihova izdanja, te kamatne stope na hipotekarne kredite i hipotekarne obveznice moraju biti najmanje jednaki.
- Država mora osigurati poseban nadzor nad izdavanjem hipotekarnih obveznica dodjeljivanjem te obveze nekoj već postojećoj nadzornoj instituciji ili osnivanjem nove institucije.
- Investitori u hipotekarne obveznice moraju biti osigurani u slučaju propasti izdavatelja hipotekarnih obveznica, i to na način da vlasnici hipotekarnih obveznica imaju prioritet u isplati i zaštitu najvišeg stupnja u svoju korist
- Hipotekarnim obveznicama se dodjeljuje „povlašteni“ položaj koji se vidi i iz mogućnosti odobravanja većih ulaganja u hipotekarne obveznice pojedinog izdavatelja ili skupine izdavatelja.

¹¹ Council Directive 89/647/EEC of December 1989 on a solvency ratio for credit institutions, Official Journal L 386, 30.12. 1989., str. 14 – 22. (03. rujna 2019.)

Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/%20LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1989:386:0014:0022:EN:PDF> (04. rujna 2019.)

Slika 2.2. *Financiranje stambenog zbrinjavanja izdavanjem hipotekarnih obveznica*



Izvor: Tepuš, M. M., *Modeli stambenog financiranja*, Albatros media, Zagreb, 2005., str. 77.

Kreditor zajmotražitelju odobrava stambeni kredit na osnovi zalogu stambene nekretnine, objedinjava i zbraja vrijednosti ugovorenih kredita istih karakteristika i na osnovi njih izdaje hipotekarne obveznice s uvjetima usklađenim s karakteristikama odobrenih kredita, a cijeli je proces pod nadzorom nadležnih državnih institucija. Sam proces odobravanja stambenih kredita i temeljem njih izdavanja hipotekarnih obveznica obavlja se istodobno. Tako izdane hipotekarne obveznice kupuju investitori. Dužnik prema preuzetoj obvezi otplaćuje kredit kreditoru u ugovorenim intervalima te u ratama koje sadrže dio glavnice, kamata, provizije i naknada za pokriće administrativnih troškova, dok kreditor tako prikupljena sredstva usmjerava u otplatu duga prema investitorima. Tako dolazi do smanjivanja potraživanja po odobrenim kreditima u aktivi kreditora, ali i obveze na osnovi izdanih hipotekarnih obveznica za njihovo refinanciranje na strani pasive.¹²

Ovakav način financiranja dominantan je u europskim zemljama, posebice u Danskoj gdje je izdavanja hipotekarnih obveznica najpoznatiji model financiranja stambenog zbrinjavanja i naziva se Realkreditobligationer, a zastupljen je i u Njemačkoj (Hypothekendarfbriefe), Francuskoj (Obligations Fonciere), Španjolskoj (Cedulas Hipotecarias) i Velikoj Britaniji (Structured Covered Bonds).

¹² Leko, V. Stojanović, A., op. cit. (bilj. 1.), str. 98. (04. rujna 2019.)

2. Stambeno kreditiranje iz depozitnih izvora

Ovakav oblik kreditiranja obavljaju poslovne banke i stambene štedionice pri čemu su kod banaka glavni izvori za odobravanje stambenih kredita depoziti, a kod stambenih štedionica je to ugovorna stambena štednja. Ugovorni modeli stambenog financiranja nastali su da bi se olakšalo financiranje stambenih potreba građana krajem 18. stoljeća, od kada se neprekidno razvijaju u skladu s razvojem društva te aktualnom socijalnom, fiskalnom i stambenom politikom.

Ugovorni model stambenog financiranja jest model financiranja u kojemu građanin prvotno mora štedjeti određeno razdoblje prema ugovornom planu, nakon čega dobiva mogućnost podizanja stambenoga kredita. Karakteristični su po tome što se štedi uz fiksne kamatne stope, jednako kao što se i stambeni krediti odobravaju uz fiksne kamatne stope. Kamatne stope na štednju i odobrene kredite obično su zadane propisivanjem maksimalne međusobne razlike.

Također, štedište koji po stjecanju mogućnosti za podizanje stambenoga kredita tu mogućnost ne iskoriste, obično dobivaju dodatne bonuse, uz opravdanje da svojom štednjom pridonose povećanju kreditnog potencijala štedionice. Države najviše podupiru ugovorne modele financiranja (tj. namjensku štednju za stambene potrebe) davanjem izravnih državnih poticaja, odnosno drugim fiskalnim mjerama (poreznim olakšicama i sl.), ali se u tom slučaju od štediša zahtijeva namjensko korištenje ušteđevine i kredita.¹³ Iznos stambenog kredita jednak je razlici između ugovorenog iznosa koji se definira prilikom sklapanja ugovora o stambenoj štednji i stambene ušteđevine koju je štediša stekao po isteku minimalnog razdoblja štednje.

Austrijske i njemačke stambene štedionice (njem. Bausparkassen) su osnovni primjer najbolje prakse ugovaranja opisanog oblika stambene štednje te doživljavaju procvat u Njemačkoj nakon Drugog svjetskog rata, zbog potrebe za velikom količinom novaca kako bi se obnovile ratom uništene kuće. Postupak stambene štednje *Bausparkassen* provodi se u 4 faze¹⁴:

¹³ Tepuš, M. M., *Analiza poslovanja stambenih štedionica: Rezultati drugoga HNB-ova projekta anketiranja stambenih štedionica*, Hrvatska narodna banka, Zagreb, 2006., str. 8. [online]
Dostupno na: <http://old.hnb.hr/publikac/pregledi/p-023.htm> (04. rujna 2019.)

¹⁴ Leko, V. Stojanović, A., op. cit. (bilj. 1.), str. 93. (04. rujna 2019.)

1. Sklapanje ugovora o stambenoj štednji-ugovaranje iznosa, roka, kamatne stope i ostalih uvjeta za štednju i za kredit;
2. Razdoblje štednje u kojem je uobičajno da se uštedi 40 %-50 % ugovorenog iznosa;
3. Razdoblje usmjeravanja stambene štednje u odobravanje stambenog kredita što ovisi o raspoloživosti sredstava u tom trenutku;
4. Razdoblje otplate kredita prema unaprijed ugovorenim uvjetima.

Europski savez za stambeno zbrinjavanje je krovna institucija za stambeno zbrinjavanje u Europskoj Uniji. Ista nadzire inicijative koje pokreće Europska Unija, a u vezi su sa stambenim zbrinjavanjem, tržište kapitala i vrijednosnice osigurane hipotekom koje se koriste kao izvor financiranja stambenog zbrinjavanja, sigurnost naplativosti i osiguranja kredita te transparentnost u poslovanju financijskih institucija. Usko surađuje s Europskom komisijom, Europskom središnjom bankom i Bazelskim odborom po pitanju kretanja na tržištu nekretnina u EU.¹⁵

3. Financiranje stambenog zbrinjavanja sekuritizacijom hipotekarnih kredita

Ovaj model financiranja stambenog zbrinjavanja karakterističan je za SAD te se razvio nakon Drugog svjetskog rata kada se naglo povećala potražnje za stambenim kreditima koju financijske institucije nisu mogle zadovoljiti iz postojećih depozita, stoga se zadužnica javlja kao financijski instrument porasta financiranja.

Tehnika refinanciranja izvanbilančnom sekuritizacijom potraživanja provodi se izdvajanjem skupa nelikvidnih stambenih kredita-hipotekarnih potraživanja iz aktive kreditnih institucija i njihove prodaje institucijama specijaliziranim za njihovu sekuritizaciju na sekundarnom hipotekarnom tržištu. Trustovi ili specijalizirane posredničke institucije na osnovi tih kredita izdaju zadužnice i tako sa privatnog i otvorenog, nacionalnog ili globalnog financijskog tržišta pribavljaju nova sredstva za stambeno kreditiranje. Ove zadužnice otkupljuju i distribuiraju investicijski bankari, a kupci zadužnica su najčešće institucionalni ulagači.¹⁶ Sekuritizaciju hipotekarnih potraživanja mogu provoditi poslovne banke i ostale kreditne institucije koje se bave stambenim kreditiranjem izdavanjem hipotekarnih potraživanja u specijalizirane posredničke institucije ili je provode specijalne države ili od države

¹⁵ Tepuš, M.M., op. cit. (bilj. 13.), str. 58-59. (04. rujna2019.)

¹⁶ Leko, V. Stojanović, A., op.cit. (bilj.1.), str. 99. (05. rujna2019.)

podupirane- sponzorirane privatne financijske institucije koje otkupljuju takva potraživanja od originalnih kreditora, a kupnju financiraju emisijom zadužnica na osnovi hipoteke.¹⁷

Sekuritizacijom se osigurava transfer rizika sa kreditora na financijsko tržište i investitore što rezultira i smanjenim iznosom zahtijevanog regulatornog kapitala za određenu skupinu financijske imovine u bilancama financijskih institucija koje su pod strogom regulacijom bankovnog kapitala. Razvoj sekuritizacije omogućio je odobravanje dugoročnih stambenih kredita uz nisku i fiksnu kamatu što najčešće nije bilo izvodivo depozitnim financiranjem.¹⁸

Sekuritizacijom aktive postiže se:¹⁹

- Pretvaranje nelikvidne u likvidnu imovinu i pravovremena naplata potraživanja koja dopijevaju tek u budućnosti. Nelikvidna imovina preobražava se, u pravilu, u lako utržive zadužnice čime banka ili poduzeće stječe izvor sredstava za nova ulaganja.
- Banke i druge kreditne institucije lakše udovoljavaju kapitalnim standardima prudencijalne regulacije, smanjuju izloženost rizicima (rizičnu aktivu) pa se smanjuju i potrebne rezervacije, što može bitno poboljšati bonitetne omjere, ali i pokazatelje uspješnosti koji o tome ovise, kao npr. računovodstveni pokazatelji profitabilnosti dioničkog kapitala (ROE).
- Kreditni, ali i drugi rizici povezani s izdvojenom imovinom jasno se odvajaju od ostalih rizika izvornog kreditora, transferiraju na specijalizirane posredničke institucije i preko njih na kupce zadužnica. Time se smanjuje izloženost kreditora rizicima, poboljšava se upravljanje rizicima, a kreditni rizik postaje utrživ.

4. Financiranje stambenog zbrinjavanja preko državnih agencija i fondova specijaliziranih za stambene kredite

Kod ovog modela stambenog zbrinjavanja uloga države je aktivna kroz regulaciju i posebnu brigu za socijalno ugrožene skupine stanovništva, ali i kroz financijske potpore i subvencije. Posebno je naglašena u tranzicijskim i u zemljama u razvoju gdje pruža i davanje garancija, poticajnih sredstava i subvencioniranje kamatnih stopa na stambene kredite. Banka Estado u Čileu i Caixa Economica u Brazilu primjeri su državnih banaka odnosno stambenih

¹⁷ Božina, L., Leko, V. (2005) *Novac, bankarstvo i financijska tržišta*, Zagreb: Adverta, str. 124 i 126. (05. rujna 2019.)

¹⁸ Pavković, A., (2007) *Utjecaj sekuritizacije potraživanja na razvoj financijskog sustava*, Doktorska disertacija, Zagreb: Ekonomski fakultet, str. 8. (05. rujna 2019.)

¹⁹ Božina, L., Leko, V., op.cit. (bilj. 17.), str. 127. (05. rujna 2019.)

štedionica koje uz naglasak na stambeno financiranje nude i ostale usluge tipične za privatne banke i štedionice. Dodatna sredstva na financijskim tržištima mogu se pribaviti izdavanjem hipotekarnih obveznica ili sekuritizacijom hipotekarnih potraživanja.

Glavni problem takvog modela je ograničenost državnog proračuna i nedovoljna pokrivenost svih oblika posebnih namjena uz uvijek prisutni problem nadzora nad pravednom i racionalnom podjelom sredstava, kao i njihovom primjenom. Sredstva iz proračuna dodjeljuju se najčešće preko ministarstava, državnih fondova, vladinih agencija itd.

2.3 Financiranje stambenog zbrinjavanja u Republici Hrvatskoj

Prvi modeli financiranja stambenog zbrinjavanja u Republici Hrvatskoj javljaju se 1997. godine donošenjem Zakona o fondu za dugoročno financiranje stanogradnje uz potporu države, Zakona o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje te Programa socijalno poticane stanogradnje od strane države.

Republika Hrvatska je doživjela brojne promjene na području rješavanja problema stanovanja. U predtranzicijskom razdoblju postojala su dva segmenta gospodarske politike koja je bila usmjerena na rješavanje problema stanovanja²⁰.

1. Prvi segment odnosio se na sustav društvene stambene izgradnje u kojem su državne i paradržavne institucije raznim mjerama ekonomske politike, putem inflatornog, fiskalnog oporezivanja, doprinosa, renti, kamata, prikupljale sredstva, a potom su ta sredstva umanjena za troškove administracije vraćale u obliku stana.
2. Drugi segment je podrazumijevao negativnu realnu kamatnu stopu što znači da su građani koji su samostalno gradili svoje stambene objekte, dobivali stambene kredite s negativnom realnom kamatnom stopom uslijed visoke inflacije. Na taj način društvo najprije inflatornim i ostalim oblicima oporezivanja prikuplja sredstva, a zatim ih vraća kao stambeni kredit s negativnom kamatnom stopom (sredstva su umanjena za administrativne troškove). Oba segmenta stambene politike karakterizirali su visoki troškovi administracije. Navedeni sustavi su u to vrijeme zadovoljili potrebu za

²⁰ Tica, J. (2002) *Tranzicija hrvatskog stambenog tržišta*, nakladno-istraživački zavod Politička kultura, Zagreb, str. 89. (05. rujna 2019.)

stanovanjem, ali uz visoke administrativne troškove i uz uvođenje dodatnih nejednakosti.

Hrvatska je uz tradicionalno bankovno kreditiranje koristila i više parcijalnih modela financiranja stambenog zbrinjavanja: ugovornu štednju preko stambenih štedionica, kreditiranje iz sredstava fonda za dugoročno financiranje stanogradnje uz potporu države i Program socijalno poticane stanogradnje (POS). I danas, međutim, dominira sustav bankovnog kreditiranja, dok ostali modeli nisu dali očekivane rezultate. Fond za dugoročno financiranje stanogradnje uz potporu države nije se uhodao i ubrzo je prestao raditi.²¹

U svrhu financiranja stambenih kredita poslovne banke u Hrvatskoj ne izdaju dugoročne vrijednosne papire koji bi bili nalik hipotekarnim obveznicama tipičnim za europski model, ili vrijednosnicama osiguranim hipotekom što je tipično za anglosaksonski model, niti na ikakav drugi način namjenski prikupljaju sredstva. Naime, u Hrvatskoj glavni izvori sredstava banaka za stambeno kreditiranje su prikupljeni depoziti te vlastiti kapital, ali isto tako treba istaknuti i namjenske depozite Europske banke za obnovu i razvoj (EBRD) kojima se neke banke koriste.²²

Razlozi za značajno manji udio stambenih kredita u bilancama poslovnih banaka jesu dugotrajna procedura prilikom odobravanja namjenskih kredita, nepotpune zemljišne knjige, potreba za pravdanjem namjenskog korištenja kredita računima ukoliko se radi o rekonstrukciji, adaptaciji, popravcima stambenih objekata ili kupoprodajni ugovor ukoliko je namjena kupnja stana ili kuće, stoga se komitenti često odlučuju za nenamjenske kredite kako bi izbjegli navedene procedure.

Poticana stambena štednja u Hrvatskoj je uvedena 1998. godine Zakonom o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje. Stambena štednja u smislu ovog Zakona je organizirano prikupljanje novčanih sredstava- depozita od fizičkih i pravnih osoba radi rješavanja stambenih potreba stambenih štediša odobravanjem stambenih kredita uz financijsku potporu države na području Republike Hrvatske.²³

²¹ Leko, V. Stojanović, A., op.cit. (bilj. 1.), str. 102. (05. rujna 2019.)

²² Tepuš, M. M. (2004) *Analiza modela stambenog financiranja u Republici Hrvatskoj* [online] Zagreb: Hrvatska narodna banka, str.10-11. Dostupno na <http://www.hnb.hr/publikac/pregledi/p-018.pdf>, (05. rujna 2019.)

²³ *Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje* - pročišćeni tekst zakona 109/97, 117/97, 76/99, 10/01, 92/05, 21/10, 15/13, 139/13, 151/14, 110/15 Narodne novine, Zagreb, čl. 2. [online] Dostupno na: <http://www.zakon.hr/z/562/Zakon-o-stambenoj-%C5%A1tednji-i-dr%C5%BEavnom-poticanju-stambene-%C5%A1tednje> (05. rujna 2019.)

Stambene štedionice odobravaju štedišama kredite radi rješavanja stambenih potreba, a to mogu biti:²⁴

- kupnja nekretnine i to stana ili obiteljske kuće,
- izgradnja stana ili obiteljske kuće,
- rekonstrukcija, adaptacija i popravak te opremanje stana ili obiteljske kuće,
- kupnja građevinske čestice bez ili s djelomično izgrađenom građevinom i
- komunalno uređenje građevinske čestice te
- otplatu stambenog kredita u korištenju uzetog kod kreditne institucije osnovane u Republici Hrvatskoj i utrošenog za prethodno navede namjene.

Tablica 2.1. Karakteristike financiranja stambenog zbrinjavanja u Hrvatskoj

| | |
|--|--|
| Financijske institucije koje izdaju hipotekarne kredite: | Poslovne banke i stambene štedionice |
| Najveći udio hipotekarnih kredita izdaju: | Poslovne banke |
| Udio hipotekarnih kredita: | Poslovne banke: 94 % Stambene štedionice: 6 % |
| Najčešći hipotekarni krediti: | Stambeni krediti |
| Vrijeme otplate hipotekarnog kredita: | 20-30 godina |
| Izvori financiranja depozitnih kredita: | Depoziti stanovništva |
| Troškovi vezani uz odobravanje kredita: | Porez na promet nekretnina, transakcijski troškovi, troškovi javnog bilježnica, troškovi procjene vrijednosti nekretnine |
| Subvencije Vlade: | Državna poticajna sredstva stambenim štedionicama |

Izvor: Izrada autora prema European Mortgage Federation, *Hypostat 2015- A review od Europe's mortgage and housing markets*, September 2015., str. 32. [online] Dostupno na: <http://www.hypo.org/Content/Default.asp?PageID=524> (05. rujna 2019.)

²⁴ Ibid, čl. 8. (05. rujna 2019.)

3 OSNOVNE ZNAČAJKE I USPJEŠNOST POSLOVANJA STAMBENIH ŠTEDIONICA U REPUBLICI HRVATSKOJ

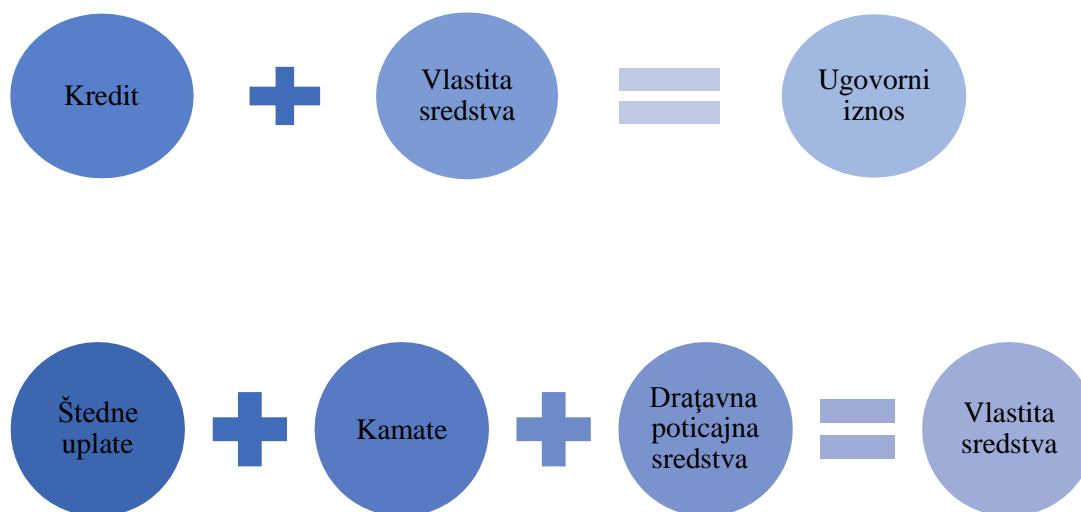
3.1 Oblici i važnost poticanja stambene štednje

Razlog uvođenja namjenske državno poticane stambene štednje je unaprjeđenje kvalitete stanovanja i razvoja tradicije namjenske štednje. Tri su osnovna dionika u sustavu stambene štednje: štediše, država i stambene štedionice. S aspekta štediše koristi su višestruke jer stambena štednja omogućuje dugoročno prihvatljiv i dostupan način rješavanja njihovog stambenog pitanja nudeći pri tom povoljnije kamate i prihvatljive rokove otplate stambenih kredita, također pomaže u razvoju njihove financijske razboritosti tj. pomaže u stvaranju navike stanovništva da odvaja sredstva za točno određenu namjenu te donosi sigurnost jer je kamatna stopa na kredite fiksna za cijelo vrijeme otplate kredita. S druge strane, država ostvaruje direktne koristi kao što su zaposlenost koju generiraju stambene štedionice te uplate poreza, naknada i pristojbi, a cijeli sustav pokreće i građevinski sektor. Koristi za stambene štedionice su nizak udio loših kredita i niži rizik jer su zabranjena špekulativna i rizična ulaganja te stabilnost koja podrazumijeva likvidnost i solventnost.

Kreditni se odobravaju po osnovi dugoročne štednje komitenata i uz fiksne kamatne stope, a do danas se hrvatski zakonodavni okvir sustava stambene štednje nekoliko puta mijenjao, ponajviše zbog smanjenja državnih poticajnih sredstava te razvoja sustava međufinanciranja koji omogućuje podizanje stambenog kredita komitentima koji prethodno nisu imali stambenu štednju, ali u fazi kreditiranja trebaju proći kroz nju. U fazi međufinanciranja rata kredita dijeli se na dva dijela pri čemu se 50 % rate pripisuje na vezane štedne ugovore u kreditu, a ostalih 50 % na otplatu glavnice sve dok se po vezanim štednim ugovorima ne ostvari pravo na dodjelu redovnog kredita. U redovnom kreditu cijela rata (100 %) umanjuje glavicu kredita. Temeljni ugovorni odnosi u ovom procesu su: ugovor o stambenoj štednji, ugovor o kreditu za međufinanciranje te ugovor o (redovnom) stambenom kreditu.

Ugovorni iznos je ukupan iznos na koji se ugovara stambena štednja. Taj se iznos sastoji od vlastitih sredstava i kredita. Štediša odabire ugovorni iznos koji najviše odgovara njegovim financijskim mogućnostima i potrebama, a sukladno ponudi Štedionice. Omjer vlastitih sredstava i iznosa kredita ovisi o vrsti štednje na koju je štediša ugovorio stambenu štednju. Štedne uplate zajedno s državnim poticajnim sredstvima i kamatom koju pripisuje Štedionica, čine vlastita sredstva.

Slika 3.1. Ugovorni iznos i vlastita sredstva



Izvor: Izrada autora prema službenim stranicama Privredne banke Zagreb, (2016.) *Ključne informacije o stambenom kreditu za međufinanciranje* [online] Dostupno na: https://www.pbz.hr/sites/default/files/transparenca/2016/ss_stambenii_krediti_za_medufinanciranje_-_kljucne_informacije.pdf (05. rujna2019.)

Državna poticajna sredstva (DPS) isplaćuju se prema postotku utvrđenom formulom iz Zakona do iznosa raspoložive stambene štednje uplaćene u godini za koju se isplaćuju DPS, a najviše do iznosa 5.000,00 kuna raspoložive stambene štednje po stambenom štediši tijekom jedne kalendarske godine. Pod raspoloživom štednjom podrazumijeva se iznos stambene štednje koju je štediša uplatio tijekom jedne godine nakon umanjenja za iznose naknada koju naplaćuje stambena štedionica.²⁵

Od uvođenja stambene štednje 1998. godine, visina DPS je određena Zakonom, kao fiksni postotak, no čiji je iznos do sada smanjivan nekoliko puta. Uvođenjem stambene štednje, DPS su iznosila 25% od iznosa raspoložive stambene štednje uplaćene u godini za koju se isplaćuju. Izmjenom Zakona o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje iz 2005. godine, postotak DPS smanjen je s 25 % na 15 % te izmjenama iz 2013. godine smanjen je s 15 % na 10 %. Od 1. siječnja 2014. godine, DPS na stambenu štednju prikupljenu i prenesenu iz ranijih godina u razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2014. godine ne isplaćuje se iz državnog proračuna Republike Hrvatske. Državna poticajna

²⁵ Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje, op.cit. (bilj. 26.), čl. 21. (05. rujna 2019.)

sredstva za stambenu štednju prikupljenu u 2015. godini iznosila su 4,9 %, a 2016. godine iznose 4,1 % što je maksimalno 205 kuna po stambenom štediši. Državna poticajna sredstva za 2017. godinu iznose 3,3% = najviše 165,00 kuna po stambenom štediši (5.000,00 kn raspoložive stambene štednje po stambenom štediši * 3,3% = 165,00 kuna), sukladno Odluci o iznosu državnih poticajnih sredstava za stambenu štednju prikupljenu u 2017. godini. Državna poticajna sredstva za 2018. iznose 1,8% = najviše 90,00 kuna po stambenom štediši (5.000,00 kn raspoložive stambene štednje po stambenom štediši * 1,8% = 90,00 kuna), sukladno Odluci o iznosu državnih poticajnih sredstava za stambenu štednju prikupljenu u 2018. godini. Državna poticajna sredstva za 2019. Godinu iznose 1,2% = najviše 60,00 kuna po stambenom štediši (5.000,00 kn raspoložive stambene štednje po stambenom štediši * 1,2% = 60,00 kuna).²⁶

Kamate na stambenu štednju uz državna poticajna sredstva drugi su važan čimbenik koji privlači štediše. Budući da štedionice posluju na način da prikupljenim dugoročnim depozitima financiraju dugoročne stambene kredite nužno su potrebni i štediše koji štede radi štednje, ali ne planiraju podići stambeni kredit. Takve štediše se nazivaju pasivnima i oni svojom štednjom omogućavaju podizanje kredita drugim štedišama jer su iznosi stambenih kredita i do nekoliko puta veći od ugovorenog iznosa štednje pa ne mogu sve postojeće štediše podići stambeni kredit i ročnost kredita je i do nekoliko puta dulja od vremena štednje, što znači da je vrijeme povrata isplaćenih sredstava u vidu kredita nedovoljno da bi se tim povratima mogli financirati novi krediti.²⁷

Trenutno u Hrvatskoj posluju 4 stambene štedionice:

1. Raiffeisen stambena štedionica d.d. (RSS)
2. PBZ stambena štedionica d.d. (PBZSS)
3. Wustenrot stambena štedionica d.d. (WSŠ)
4. HPB stambena štedionica d.d. (HPBSŠ)

²⁶ Ministarstvo financija (2016) *Stambena štednja* [online] Dostupno na: <http://www.mfin.hr/hr/stambena-stednja> (05. rujna 2019.)

²⁷ Institut za javne financije (2013) *Analiza sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj*, Zagreb: Institut za javne financije, str. 1. (05. rujna 2019.)

Tablica 3.1. Kamatne stope na stambenu štednju u 2019. godini

| STAMBENA ŠTEDIONICA | UGOVOR S | UGOVOR BEZ |
|--------------------------------|--------------------|------------------|
| | VALUTNOM KLAUZULOM | VALUTNE KLAUZULE |
| Prva stambena štedionica | 1,70 % | 2,20% |
| Raiffeisen stambena štedionica | 0,60 % | 0,60 % |
| PBZ stambena štedionica | 0,50 % | 1,50 % |
| Wustenrot stambena štedionica | 0,50 % | 0,50 % |
| HPB stambena štedionica | 1,25 % | 1,85 % |

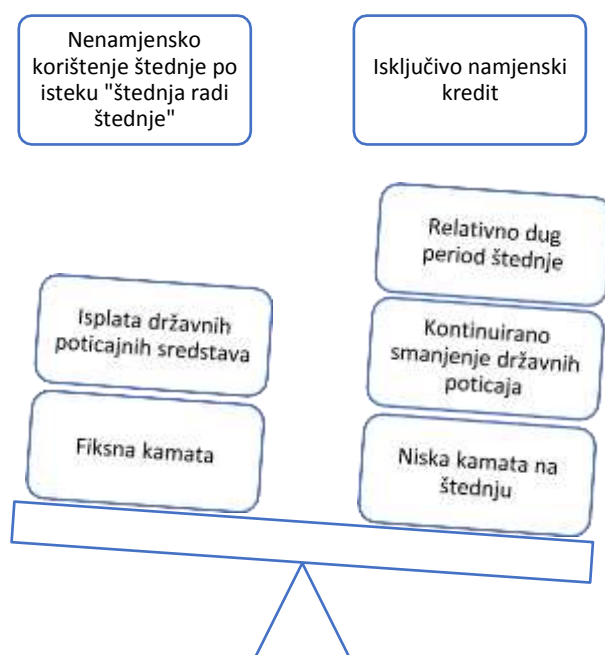
Izvor: Izrada autora prema službenim stranicama stambenih štedionica, pretraživano 05. Rujna 2019

Od 01.siječnja 2015. godine uveden je porez na dohodak od kamata na kunsku i deviznu štednju (po viđenju, oročenu ili rentnu štednju, uključujući i prinos, nagradu, premiju i svaku drugu naknadu ostvarenu iznad visine uloženih sredstava). Porez na dohodak od kapitala plaća se na kamate po stopi od 12%, a prirez porezu na dohodak plaća se na iznos poreza na dohodak i to u slučaju kada obveznik ima prebivalište odnosno uobičajeno boravište na području općine ili grada koji je svojom odlukom propisao prirez porezu na dohodak.²⁸

Pad kamata na štednju posljedica je krize i nesigurnosti ulagača jer se rijetki zadužuju i odlučuju na kredite. Pad kamatnih stopa, kontinuirano smanjenje državnih poticajnih sredstava te uvođenje poreza na dohodak od kamata opravdava predviđanja analitičara da će daljnjim padom kamatnih stopa štedišama rizičniji instrumenti izgledati privlačnije, kao što su to primjerice dionice ili investicijski fondovi s agresivnijom politikom ulaganja.

²⁸ Porezna uprava (2015) *Primatelj kamata* [online] Dostupno na: <http://www.porezna-uprava.hr/Gradani/Stranice/PrimateljKamata.aspx> (05. rujna 2019.)

Slika 3.2. Prednosti i nedostaci stambene štednje



Izvor: Izrada autora prema Vinčić, A. (2008) *Izvori financiranja rasta stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj*, spec.poslijediplomski rad, Zagreb

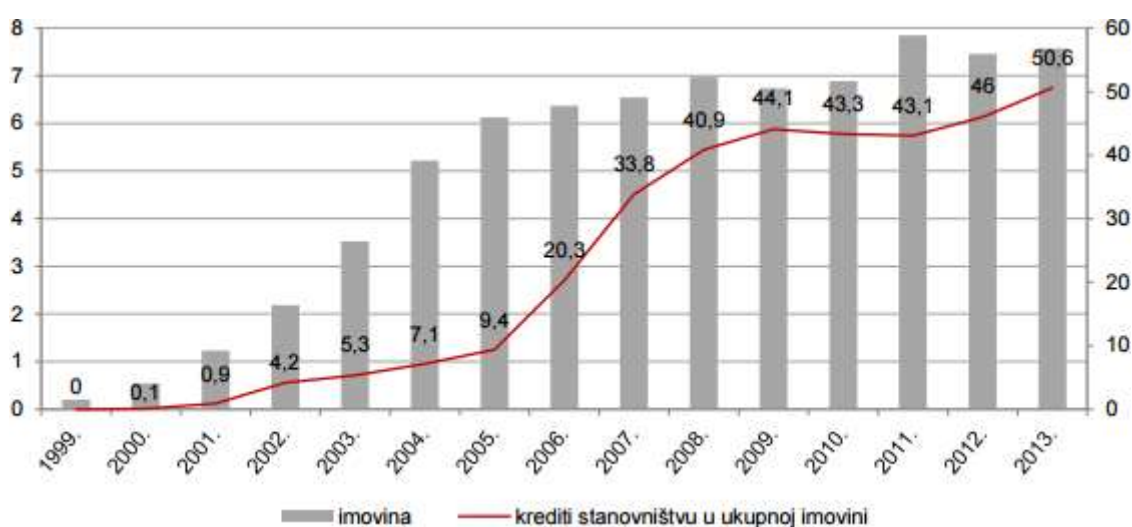
Prema svemu prethodno navedenom možemo zaključiti da se temeljni nedostatak ovog modela u ostvarenju osnovnog cilja ogleda se u činjenici da sve većem broju komitenata motiv stambene štednje nije uzimanje stambenog kredita, već prinos koji je viši nego kod tradicionalnog oročavanja depozita i zatim po isteku ugovora nenamjensko korištenje sredstava. Smanjenje državnih poticaja ili njihovo potpuno ukidanje dovelo bi do smanjenja štednje u stambenim štedionicama, ali komitentima s većim iznosima depozita niti to ne bi predstavljalo problem prilikom oročavanja sredstava ukoliko je kamata na štednju zadovoljavajuća. Upravo to je i dovelo do smanjenja kamata jer se stambene štedionice pa tako i banke trebaju smanjiti udio depozita koje ne mogu plasirati u kredite zbog male potražnje.

3.2 Glavni pokazatelji poslovanja stambenih štedionica

Prema agregiranim podacima Hrvatske narodne banke imovina stambenih štedionica tijekom 2014. porasla je za 210,2 mil. kuna ili 2,8 %, na iznos od 7,8 mlrd. kuna. Unatoč ukidanju

poticaja na stambenu štednju uplaćenu u 2014., porast imovine najvećim je dijelom bio zasnovan na rastu štednje stanovništva (za 333,9 mil. kuna ili 5,3 %). Naime, u 2014. stambenim su štedionicama dva puta doznačena državna poticajna sredstva, i to za 2012. i 2013. godinu. Narasli izvori ponajprije su iskorišteni za porast danih kredita (za 346,7 mil. kuna ili 8,6 %). U odnosu na kraj 2013. depoziti dani financijskim institucijama smanjili su se (za 88,8 mil. kuna ili 17,0 %), dok su ulaganja u vrijednosne papire porasla (za 224,7 mil. kuna ili 10,0 %).²⁹

Graf 3.1. Ukupna imovina stambenih štedionica (u mlrd. kn, lijeva skala) i udio kredita stanovništvu u ukupnoj imovini (u %, desna skala), podaci s kraja razdoblja, 1999.-2013.

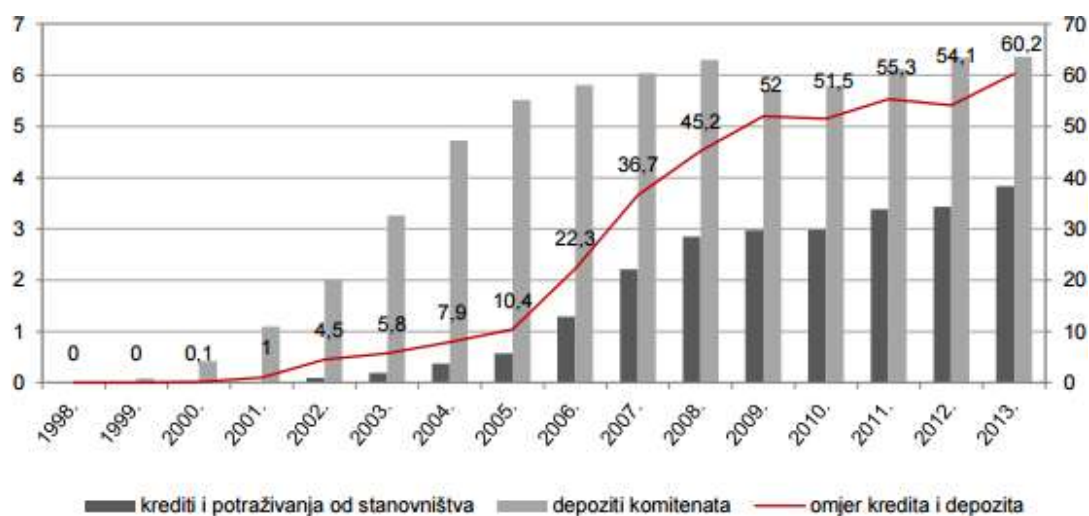


Izvor: Institut za javne financije (2014) *Perspektiva sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj*, Zagreb, str. 4. [online] Dostupno na: http://www.ijf.hr/upload/files/file/projekti/BRATIC-Perspektiva_sustava_poticanja_stambene_%C5%A1tednje_u_Republici_Hrvatskoj.pdf.

Ukupna imovina bilježi kontinuirani rast uz iznimke 2009. i 2011. godine, ali je on i značajno usporen nakon 2005. godine kada je izmjenom Zakona o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje državni poticaj smanjen s 1.250 kn na 750 kn što se očituje sporijim rastom depozita komitenata u narednom razdoblju, a samim time i aktive stambenih štedionica. Na grafikonu je vidljivo da je tek 2001. godine počela prava kreditna aktivnost stambenih štedionica, a u 2005. godini uvođenjem mogućnosti međufinanciranja značajno je povećan kreditni potencijal sustava, a nakon 2011. uslijed stagnacije depozitne mase i rasta kreditne aktivnosti udio kredita stanovništvu u ukupnoj imovini raste.

²⁹ Hrvatska narodna banka (2015) Bilten o bankama br. 28 [online] Zagreb: Hrvatska narodna banka, str. 47 Dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/623991/hbilten-o-bankama-28.pdf/dd31c773-9618-4284-b834-c6c153c830b5> (05. rujna 2019.)

Graf 3.2. Krediti i potraživanja od stanovništva i depoziti komitenata (u mlrd. kn, lijeva skala) i omjer kredita stanovništvu i depozita (u %, desna skala), podaci s kraja razdoblja, 1998.-2013



Izvor: Institut za javne financije (2014) *Perspektiva sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj*, Zagreb, str. 4. [online] Dostupno na: http://www.ijf.hr/upload/files/file/projekti/BRATIC-Perspektiva_sustava_poticanja_stambene_%C5%A1tednje_u_Republici_Hrvatskoj.pdf

Usporavanje rasta depozita nakon 2005. godine uzrokovano je smanjenjem državnih poticajnih sredstava, čime stambena štednja gubi na atraktivnosti, a 2009. godine zabilježen je i prvi pad depozita komitenata u odnosu na godinu ranije. Razlog tome je gospodarska kriza koja je te godine nastupila pa se i broj raskinutih ugovora povećao zbog prijevremene potrebe za sredstvima.

Od 2008. do 2010. godine vidljivo je značajno usporavanje rasta kreditiranja, a prosječan omjer kredita i depozita svih stambenih štedionica na kraju 2013. iznosio je 60,2 %, a izračunat je kao omjer kredita i potraživanja od stanovništva i ukupnih depozita komitenata.³⁰ Relativno nizak omjer kredita i depozita upućuje na neiskorišteni potencijal za zaradom štedionica tj. na višak likvidnosti zbog čega danas svjedočimo snažnom smanjenju kamatnih stopa na štednju.

³⁰Institut za javne financije (2014) *Perspektiva sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj*, Zagreb, str. 4. [online] (05. rujna 2019.)

U 2013. stambene štedionice zabilježile su i rast stambenih kredita od 12,1 %, dok primjerice stambeni krediti svih kreditnih institucija u Hrvatskoj (uglavnom banke) bilježe pad od 1,9 % te je udio stambenih kredita štedionica u ukupnim stambenim kreditima porastao s 5,5 % krajem 2012. na 6,2 % u 2013. godini.³¹

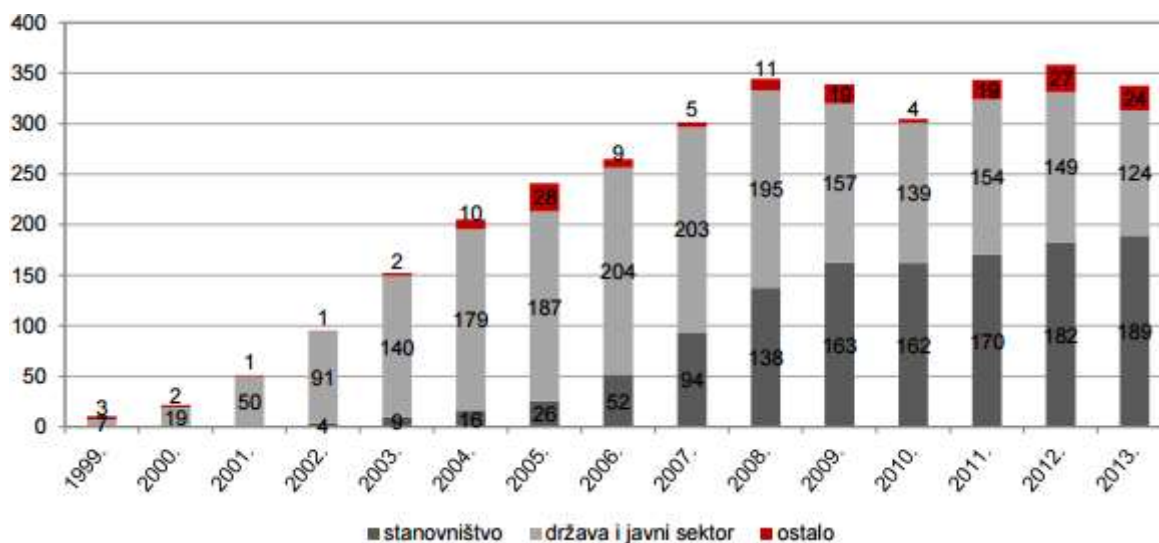
Za razliku od 2013. godine, kada su primljeni krediti znatnije rasli, u 2014. zabilježen je njihov pad od 78,8 mil. kuna ili 33,5 % (uglavnom kratkoročni primljeni krediti). Uz primljene depozite, koji su činili 86,1 % pasive stambenih štedionica, glavnina preostalog udjela odnosila se na kapital koji je porastao za 18,7 % te je dosegno 716,1 mil. kuna. Pritom se navedeni rast kapitala temeljio na višem iznosu dobiti tekuće godine (za 97,3 %), dok je zadržana dobit također rasla, ali nešto slabije (za 31,9 %).

Na strani imovine povećali su se stambeni krediti, krediti financijskim institucijama i vrijednosni papiri, a ostale su se stavke smanjile. Porast iznosa vrijednosnih papira posljedica je ulaganja u obveznice RH, čiji je iznos porastom od 10,0 % dosegno 2,5 mlrd. kuna. Stambeni krediti, s 92,4 % udjela u ukupnim kreditima i 52,1 % udjela u imovini, činili su najvažniju stavku imovine te su tijekom 2014. ostvarili stopu rasta od 6,9 % (odnosno povećanje od 262,7 mil. kuna). Stavke imovine koje su zabilježile najveće smanjenje jesu depoziti kod financijskih institucija (17,0 % odnosno 88,8 mil. kuna) i trezorski zapisi (19,5 % odnosno 85,2 mil. kuna).³²

³¹ Hrvatska narodna banka (2013) *Bilten o bankama br. 26* [online] Zagreb: Hrvatska narodna banka, str. 51
Dostupno na: <http://old.hnb.hr/publikac/bilten-o-bankama/hbilten-o-bankama-26.pdf> (05. rujna 2019.)

³² Hrvatska narodna banka, op.cit. (bilj. 34.), str. 48. (05. rujna 2019.)

Graf 3.3. Struktura kamatnih prihoda stambenih štedionica po godinama, 1999.-2013., u mil. kn



Izvor: Institut za javne financije (2014) *Perspektiva sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj*, Zagreb, str. 6. [online] Dostupno na: http://www.ijf.hr/upload/files/file/projekti/BRATIC-Perspektiva_sustava_poticanja_stambene_%C5%A1tednje_u_Republici_Hrvatskoj.pdf

U strukturi ukupnih kamatnih prihoda stambenih štedionica 2013. dominiraju prihodi od sektora stanovništva (56 %), te prihodi od javnog sektora (36,7 %).³³ Relativno visok udio kamatnih prihoda od javnog sektora proizlazi iz ulaganja viška likvidnosti u državne vrijednosne papire posebice u prvim godinama postojanja sustava. Ipak, u sadašnjoj fazi razvoja sustava prihodi od danih kredita stanovništvu trebali bi imati viši udio u ukupnoj strukturi kamatnih prihoda, što nije ostvareno prvenstveno kao posljedica relativno niskog omjera kredita i depozita.

Također, kamatni prihodi od sektora stanovništva kontinuirano rastu, a dodatnim razvojem kreditne aktivnosti može se očekivati i daljnji trend smanjivanja udjela kamatnih prihoda od javnog sektora u ukupnoj strukturi kamatnih prihoda stambenih štedionica. Uočava se da prvih nekoliko godina nakon osnivanja stambenih štedionica dolazi do kumuliranja depozita pa faza kreditiranja počinje nakon dospijeca prvog ciklusa štednih ugovora što je najčešće nakon pet godina od potpisivanja ugovora, stoga su nam prvi kamatni prihodi od stanovništva vidljivi u 2002. i 2003. godini.

³³ Institut za javne financije, op. cit. (bilj. 35.) str. 6. (05. rujna 2019.)

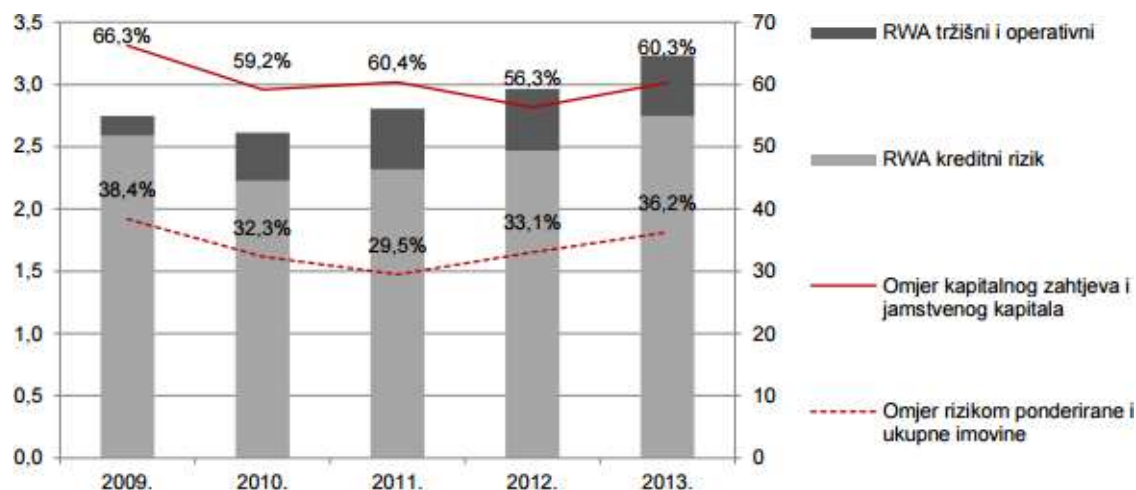
3.3 Rizici u poslovanju stambenih štedionica

Poslovanje stambenih štedionica kao i drugih financijskih institucija nosi određene rizike kao stupanj mogućnosti gubitka sadržan u kreditu ili u investicijama stambene štedionice. Ključni rizici stambenih štedionica su: kreditni rizik, rizik promjene kamatnih stopa i rizik likvidnosti.

Kreditni rizik

Najčešće je rezultanta kvalitete kreditnog portfelja, a procjena njegovog rizika temelji se na analizi svakog pojedinačnog plasmana pojedinom komitentu, ukupnih plasmana jednom komitentu i ukupnih kreditnih plasmana banke.³⁴ Najveći dio imovine stambenih štedionica koncentriran je upravo u kreditnim plasmanima koji nose najviše rizika, ali i najviše prihoda pa je upravo zbog toga kreditni rizik najvažniji rizik kojem se štedionica izlaže. Kreditni (default) rizik je mogućnost da kreditni dužnik neće moći ili htjeti otplatiti glavicu kredita, kamate ili oboje, zbog čega će kreditor pretrpjeti gubitak.³⁵

Graf 3.4. Rizikom ponderirana aktiva i s time povezani omjeri, 2009.-13., u mlrd. kuna (lijeva skala) i % (desna skala)



Izvor: Institut za javne financije (2014) *Perspektiva sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj*, Zagreb, str. 6. [online] Dostupno na: http://www.ijf.hr/upload/files/file/projekti/BRATIC-Perspektiva_sustava_poticanja_stambene_%C5%A1tednje_u_Republici_Hrvatskoj.pdf

³⁴ Leko, V. (2011) *Upravljanje bankama*- Pripreme i zabijeske sa predavanja na preddiplomskom studiju Ekonomskog fakulteta u Zagrebu iz „Upravljanja bankama“, Zagreb, str. 155. (05. rujna 2019.)

³⁵ Ibid, str. 157. (05. rujna 2019.)

Rizikom ponderirana aktiva (Risk Weighted Assets – RWA) predstavlja zbroj knjigovodstvenih stanja odgovarajućih aktivnih bilančnih i izvanbilančnih stavki ponderiranih stupnjevima kreditnog, tržišnog i operativnog rizika.

Prema podacima stambenih štedionica najveći dio rizikom ponderirane aktive odnosi se na kreditni rizik (otprilike 85 % na kraju 2013.). Rizikom ponderirana aktiva važna je i zbog toga što se omjer jamstvenog kapitala i rizikom ponderirane aktive (tzv. stopa adekvatnosti jamstvenog kapitala) koristi kao jedan od regulatornih omjera koje svaka kreditna institucija mora držati iznad 12 %. Omjer kapitalnog zahtjeva (12 % iznosa rizikom ponderirane aktive) i jamstvenog kapitala na kraju 2013. iznosio je 60 %. Obzirom da kapitalni zahtjev služi za pokrivanje eventualnih nepredviđenih i neočekivanih gubitaka (očekivani gubici uključuju se u godišnje poslovne planove te se troškovi po njima adekvatno budžetiraju), može se zaključiti da su stambene štedionice stabilne i iznimno dobro kapitalizirane čak i u slučaju ekstremnih šokova koji bi se potencijalno mogli odraziti u iskazanim gubicima iz poslovanja.³⁶

Rizik kamatnih stopa

Predstavlja rizik gubitka zbog promjene kamatne stope. Pojavljuje se i u pasivnim i u aktivnim poslovnima.

Rizik promjene kamatnjaka pojavljuje se:³⁷

- Banke uzajmljuju kratkoročno, a pozajmljuju dugoročno uz fiksni kamatnjak;
- Banka na jednoj strani bilance sklapa ugovore po fiksnoj, a na drugoj strani bilance po varijabilnoj kamatnoj stopi.

Promjena kamatnih stopa djeluje na profitabilnost stambenih štedionica u budućnosti jer može smanjiti neto kamatni prihod. Štedionice prikupljaju kratkoročne izvore (ugovori o stambenoj štednji), a imaju dugoročne plasmane (stambene kredite), stoga štedionice kao kreditno-depozitne institucije imaju zadatak upravljati aktivnim (kamatnim stopama na kredite) i pasivnim (kamatnim stopama na kredite) kamatnim stopama. Visina kamatne stope

³⁶ Institut za javne financije, op.cit. (bilj. 35.), str.6. (05. rujna 2019.)

³⁷ Leko, V., op.cit. (bilj. 40.), str. 162. (05. rujna 2019.)

odobrenog kredita ne može biti viša od tri postotna poena u odnosu na kamatnu stopu uloga štednje.³⁸

³⁸ Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje, op.cit. (bilj. 26.), čl. 20. (05. rujna 2019.)

4 USPJEŠNOST POSLOVANJA IZABRANIH STAMBENIH ŠTEDIONICA U RAZDOBLJU OD 2016. DO 2018. GODINE

U ovom poglavlju analizirat će se uspješnost poslovanja dvije stambene štedionice u Republici Hrvatskoj, a to su: Wustenrot i HPB stambena štedionica. Na temelju javno objavljenih i dostupnih financijskih izvještaja ponajprije bilance te računa dobiti i gubitaka cilj je utvrditi financijski položaj i uspješnost poslovanja navedenih stambenih štedionica te izračunati i objasniti najznačajnije pokazatelje u poslovanju stambenih štedionica. Financijski izvještaji pripremljeni su na osnovi fer vrijednosti za financijsku imovinu namijenjenu trgovanju, financijsku imovinu iskazanu po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka te financijsku imovinu raspoloživu za prodaju. Ostala financijska imovina i obveze te nefinancijska imovina i obveze iskazani su po amortiziranom ili povijesnom trošku.

4.1 Analiza uspješnosti poslovanja Wustenrot stambene štedionice

Wustenrot stambena štedionica dioničko je društvo koje je začetnik stambene štednje u Hrvatskoj. Osnovana je u suradnji s Bank Austria Creditanstalt Croatia d.d. (danas Splitska banka d.d.) i stambenih štedionica Wustenrot iz Njemačke i Austrije, a s radom u Hrvatskoj započela je 01. listopada 1998. godine. Wustenrot stambena štedionica d.d. danas je u 100 %-tnom vlasništvu Bausparkasse Wustenrot AG iz Austrije. Sjedište Štedionice je u Zagrebu, Heinzelova 33/a, a u Hrvatskoj ima ukupno 34 štedionice.

Dozvola za rad stambenoj štedionici izdana je od strane Hrvatske narodne banke, a osnovna djelatnost društva je: prikupljanje depozita građana u kunama ili kunama s valutnom klauzulom sa svrhom stambene štednje, odobravanja stambenih kredita u kunama ili kunama s valutnom klauzulom i izdavanjem dužničkih vrijednosnih papira.

Misija Wustenrot stambene štedionice je znanjem, tradicijom i iskustvom stečenim u zemljama osnivača pomoći u poboljšanju kvalitete života i u dugoročnom rješavanju stambenog pitanja građana Hrvatske.

Tablica 4.1. Bilanca Wustenrot stambene štedionice na dan: 31.12.2016., 31.12.2017., 31.12.2018.

(svi iznosi su izraženi u tisućama kuna)

| | 31.12.2016 | 31.12.2017 | 31.12.2018 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| AKTIVA | | | |
| Novac i novčani ekvivalenti | 12.762 | 17.039 | 48.576 |
| Plasmani bankama | 3.968 | 3.968 | 10 |
| Financijska imovina po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka | 125.474 | 79.125 | 99.874 |
| Financijska imovina raspoloživa za prodaju | 39.501 | 22.585 | - |
| Financijska ulaganja po amortiziranom trošku | - | - | 338.978 |
| Ulaganja koja se drže do dospijea | 446.752 | 454.321 | - |
| Zajmovi i potraživanja od komitenata | 1.253.653 | 1.295.342 | 1.406.587 |
| Oprema | 1.627 | 1.951 | 1.899 |
| Nematerijalna imovina | 3.116 | 2.824 | 2.547 |
| Ulaganje u nekretnine | - | - | 851 |
| Odgođena porezna imovina | 6.897 | 6.352 | 5.987 |
| Obračunate kamate | 10.744 | 9.076 | - |
| Ostala imovina | 3.303 | 2.143 | 1.476 |
| Preplaćeni porez na dobit/tekuća imovina | 1.699 | 1.699 | 1.557 |
| Ukupna imovina | 1.909.496 | 1.897.055 | 1.908.342 |
| PASIVA | | | |
| Depoziti komitenata | 1.658.933 | 1.648.081 | 1.659.817 |
| Primljeni krediti | 94.472 | 93.921 | 92.720 |
| Subordinirani dug | 31.365 | 31.182 | 30.783 |
| Rezervacije za obveze i troškove | 1.174 | 2.232 | 2.542 |
| Ostale obveze | 14.406 | 11.163 | 10.820 |
| Ukupne obveze | 1.800.350 | 1.786.579 | 1.796.682 |
| Dionički kapital | 72.894 | 72.894 | 72.894 |
| Zakonske rezerve | 1.642 | 1.776 | 1.863 |
| Rezerva fer vrijednosti | 726 | 321 | - |
| Zadržana dobit | 33.884 | 35.485 | 36.903 |
| Ukupno kapital i rezerve | 109.146 | 110.476 | 111.660 |
| Ukupno obveze, kapital i rezerve | 1.909.496 | 1.897.055 | 1.908.342 |

Izvor: Izrada autora prema Godišnjem izvještaju Wustenrot stambene štedionice za 2016., 2017. i 2018. godinu, str. 27. pretraživano 06. Rujna 2019

Promatrajući bilancu Wustenrot stambene štedionice uočava se pad aktive i pasive, na dan 31.12.2017. godini u odnosu na 31.12.2016. za 0,65% te dolazi do povećanja ukupne aktive i pasive na dan 31.12.2018. odnosu na 31.12.2017. godinu za 0,56% što je rezultat povećanja novca i novčanih ekvivalenata, financijske imovine te zajmova i potraživanja od komitenata. Na strani pasive najveći udjel zauzimaju depoziti komitenata.

Tablica 4.2. Račun dobiti i gubitka Wustenrot stambene štedionice za 2016. g., 2017. g., 2018. g

(svi iznosi su izraženi u tisućama kuna)

| | 2016. | 2017. | 2018. |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Prihodi od kamata | 92.213 | 85.310 | 82.185 |
| Rashodi od kamata | -51.209 | -43.765 | -40.580 |
| Neto prihod od kamata | 41.011 | 41.545 | 41.605 |
| Prihodi od naknada i provizija | 22.590 | 21.807 | 20.228 |
| Rashodi od naknada i provizija | -8.022 | -6.933 | -6.099 |
| Neto prihod od naknada i provizija | 14.568 | 14.874 | 14.129 |
| Neto dobit / (gubitak) od trgovanja i neto dobit / (gubitak) od revalorizacije monetarne imovine i obveza | 1.559 | -1.619 | -2.297 |
| Ostali operativni prihodi | 2.358 | 2.335 | 1.962 |
| Ukupno operativni prihodi | 59.496 | 57.135 | 55.399 |
| Troškovi osoblja | -26.340 | -26.290 | -26.555 |
| Troškovi osiguranja štednih uloga | -5.402 | -5.272 | -5.407 |
| Ostali operativni troškovi | -21.914 | -21.947 | -20.975 |
| Poslovni rashodi | -53.656 | -53.509 | -52.937 |
| Dobit / (gubitak) prije vrijednosnih usklađenja i rezerviranja | 5.840 | 3.626 | 2.462 |

| | | | |
|---|--------|--------|-------|
| Neto (gubitak) / otpuštanje umanjena vrijednosti zajmova i potraživanja od komitenata i banaka te dužničkih vrijednosnica | -1.303 | -1.257 | -380 |
| Dobit prije poreza na dobit | 4.537 | 2.369 | 2.082 |
| Porez na dobit | -1.851 | -634 | -577 |
| Neto dobit tekuće godine | 2.686 | 1.735 | 1.505 |

Izvor: Izrada autora prema Godišnjem izvještaju Wustenrot stambene štedionice za 2016., 2017. i 2018. godinu, str. 26. pretraživano 06. Rujna 2019

Wustenrot stambena štedionica ostvaruje pozitivan financijski rezultat, odnosno dobit nakon oporezivanja ali se postepeno smanjuje te je najveća bila 2016. godine. Neto dobit tekuće godine smanjila se od 2016. sa 2.686 tisuća kuna do 2018. koja je završena sa 1.505 tisuće kuna što je smanjenje od 43,96%. Ukupni operativni prihodi od 2016. godine do 2018. smanjili su se za 6,89% zbog neto gubitaka od trgovanja i smanjenja naknade za otvaranje i održavanje štednih računa. Kamatni prihodi su se kroz promatrano razdoblje smanjili za 10,87% što je rezultat smanjenja financijske imovine Društva, pojačanih otplata postojećih kredita te dodjele kredita iz faze među financiranja u fazu redovne otplate. Kamatni rashodi su smanjeni za 20,76% u promatranom razdoblju zbog akcije poduzete tijekom 2016. godine čiji je cilj bila redukcija ukupnog kamatnog troška na depozite komitenata. Puni efekt tih mjera je došao do izražaja 2017. i nastavio se i tijekom 2018.³⁹

4.2 Analiza uspješnosti poslovanja PBZ stambene štedionice

Prima štednja

Prima štednja namijenjena je štedišama koji u najkraćem roku žele ostvariti pravo na stambeni kredit. Potrebno je uštedjeti 30% ugovorenog iznosa u najmanje dvije godine, udjel kredita je 70% ugovorenog iznosa, a rok otplate kredita 8 godina. Kamatna stopa na štednju u kunama je 1,00%, a na stambeni kredit 4,00% godišnje dok je kamatna stopa na štednju uz valutnu klauzulu u EUR 0,30%, a na stambeni kredit 3,30%.

Bazna štednja

Bazna štednja namijenjena je štedišama koji su spremni pričekati na stambeni kredit duže vrijeme kako bi raspolagali s većim iznosom sredstava za investiranje. Potrebno je uštedjeti 40% ugovorenog iznosa u najmanje pet godina, udjel kredita je 60% ugovorenog iznosa, a rok otplate kredita do 15 godina. Kamatna stopa na štednju u kunama je 1,20%, a na stambeni kredit 4,20% godišnje dok je kamatna stopa na štednju uz valutnu klauzulu u EUR 0,40%, a na stambeni kredit 3,40%.

³⁹ Godišnji izvještaj Wustenrot stambene štedionice za 2018. godinu, str. 7

Zlatna štednja

Zlatna štednja namijenjena je štedišama kojima je prioritet štednja. Nakon pet godina štednje stambenom štediši isplaćuje se štedni ulog uvećan za državna poticajna sredstva i kamatu od 1,50% godišnje kod štednje u kunama odnosno 0,50% kod štednje uz valutnu klauzulu u EUR. Ukoliko se štediša odluči za stambeni kredit, udjel stambenog kredita je 60% ugovorenog iznosa, a rok otplate do 25 godina uz kamatnu stopu od 4,50% godišnje kod štednje u kunama odnosno 3,50% kod štednje uz valutnu klauzulu u EUR.

Zlatna dječja štednja – Lav Štedislav

Lav Štedislav je posebna vrsta stambene štednje namijenjena djeci do 13 godina starosti. Štednja traje 5 godina, a kamatna stopa progresivno raste svake godine i iznosi: 1,5% u prvoj, 1,6% u drugoj, 1,7% u trećoj, 1,8% u četvrtoj i 1,9% u petoj godini štednje kod štednje u kunama odnosno 0,5% u prvoj, 0,6% u drugoj, 0,7% u trećoj, 0,8% u četvrtoj i 0,9% u petoj godini štednje kod štednje uz valutnu klauzulu u EUR.⁴⁰

Tablica 4.3. Bilanca PBZ stambene štedionice na dan: 31.12.2016., 31.12.2017., 31.12.2018.

(svi iznosi su izra ženi u tisućama kuna)

| | 31.12.2016 | 31.12.2017 | 31.12.2018 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| AKTIVA | | | |
| Novac i novčani ekvivalenti | 16.612 | 13.891 | 66.837 |
| Plasmani bankama | 362.975 | 288.931 | 301.614 |
| Financijska imovina po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka | 34.930 | - | - |
| Dužnički vrijednosni papiri | 707.847 | 796.388 | 819.380 |
| Zajmovi i potraživanja od komitenata | 639.615 | 716.625 | 759.565 |
| Nematerijalna imovina | 18 | 278 | 327 |
| Oprema | 99 | 91 | 71 |
| Ulaganje u nekretnine, tekuća porezna imovina, preplaćeni porez na dobit | 3.018 | 2.093 | - |
| Odgođena porezna imovina | - | 371 | 802 |
| Ostala imovina | 487 | 954 | 425 |
| Ukupna imovina | 1.765.601 | 1.819.620 | 1.949.021 |
| PASIVA | | | |
| Ugovori o reotkupu | 37.006 | 4.000 | - |

⁴⁰ <http://pbz-stambena.hr/stambena-stednja/> (05. rujna 2019)

| | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Depoziti klijenata | 1.447.291 | 1.532.759 | 1.672.739 |
| Obveza za porez na dobit | - | - | 508 |
| Rezerviranja za potencijalne i preuzete obveze | 24 | 25 | 26 |
| Odgođene porezne obveze | 7.331 | 5.985 | 4.288 |
| Ostale obveze | 8.556 | 10.698 | 10.521 |
| Ukupne obveze | 1.500.208 | 1.553.467 | 1.688.082 |
| Dionički kapital | 115.000 | 115.000 | 115.000 |
| Zakonske rezerve | 5.677 | 5.750 | 5.750 |
| Rezerva fer vrijednosti | 35.394 | 27.267 | 19.534 |
| Zadržana dobit | 109.322 | 118.136 | 120.655 |
| Ukupno kapital i rezerve | 265.393 | 266.153 | 260.939 |
| Ukupno obveze, kapital i rezerve | 1.765.601 | 1.819.620 | 1.949.021 |

Izvor: Izrada autora prema Godišnjem izvještaju PBZ stambene štedionice za 2016., 2017. i 2018. godinu, str. 11 i 13. pretraživano 06. Rujna 2019

Promatrajući bilancu PBZ stambene štedionice uočava se postepeni rast aktive i pasive, kroz razdoblja te se od dana 31.12.2016. do 31.12.2018. povećala za 10,39 % što je rezultat povećanja novca i novčanih ekvivalenata, dužničkih vrijednosnih papira te zajmova i potraživanja od komitenata. U pasivi ukupne obveze su se od 31.12.2016 do 31.12.2018. povećale za 12,52% zbog povećanja depozita klijenata.

Tablica 4.4. Račun dobiti i gubitka PBZ stambene štedionice za 2016. g., 2017. g., 2018. g
(svi iznosi su izraženi u tisućama kuna)

| | 2016. | 2017. | 2018. |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Prihodi od kamata | 55.050 | 60.130 | 61.254 |
| Rashodi od kamata | -40.140 | -38.958 | -38.100 |
| Neto prihod od kamata | 14.910 | 21.172 | 23.154 |
| Prihodi od naknada i provizija | 4.559 | 3.859 | 5.268 |
| Rashodi od naknada i provizija | -1.150 | -1.161 | -1.260 |
| Neto prihod od naknada i provizija | 3.409 | 2.698 | 4.008 |
| Ostali operativni prihodi | 495 | 54 | 76 |
| Ukupno operativni prihodi, prihodi iz poslovanja | 18.814 | 23.924 | 27.238 |
| Troškovi osoblja | -5.287 | -4.790 | -5.834 |

| | | | |
|---|---------|---------|---------|
| Amortizacija opreme i nematerijalne imovine | -61 | -49 | -72 |
| Ostali troškovi iz poslovanja | -7.840 | -7.974 | -9.990 |
| Poslovni rashodi , troškovi iz poslovanja | -13.188 | -12.813 | -15.896 |
| Neto trošak (prihod) umanjenja vrijednosti i rezerviranja | -1.558 | -241 | 681 |
| Dobit prije poreza na dobit | 4.068 | 10.870 | 12.023 |
| Porez na dobit | -887 | -1.983 | -2.651 |
| Neto dobit tekuće godine | 3.181 | 8.887 | 9.372 |

Izvor: Izrada autora prema Godišnjem izvještaju PBZ stambene štedionice za 2016., 2017. i 2018. godinu, str. 10 i 12. pretraživano 06. Rujna 2019

PBZ stambena štedionica kroz promatrano razdoblje ostvaruje pozitivan financijski rezultat, odnosno dobit nakon oporezivanja koja je bila najveća 2018. godine kao rezultat ponajviše prihoda od kamata na kredite dane stanovništvu te prihoda od naknada i provizija po osnovi sklapanja ugovora o stambenoj štednji. Neto dobit tekuće godine povećavala se od 2016. sa 3.181 tisuća kuna do 2018. koja je završena sa 9.372 tisuće kuna što je povećanje od 194,62%. Ukupni operativni prihodi su rasli od 2016. sa 18.814 tisuća kuna do 2018. koja je završena sa 27.238 tisuća kuna, što je povećanje od 44,78%. Najveći udio u poslovnim rashodima imaju ostali troškovi iz poslovanja.

4.3. Komparativna analiza uspješnosti poslovanja Wustenrot stambene štedionice i PBZ stambene štedionice u razdoblju od 2016.-2018. godine

- *Pokazatelji profitabilnosti*

Pokazatelji profitabilnosti izražavaju snagu zarade tvrtke, odnosno pokazuju efekt likvidnosti, upravljanja imovinom i dugom na mogućnost ostvarenja profita. Profitabilnost se može mjeriti u odnosu na obujam prodaje (bruto i neto profitna marža) i u odnosu na ulaganja (profitabilnost imovine i profitabilnost vlastitog kapitala), a izražava se u postotku. Niska profitabilnost upućuje na propast tvrtke u budućnosti.

Najčešće korišteni pokazatelji profitabilnosti su:

1. Povrat na ukupnu imovinu (ROA) pokazuje sposobnost tvrtke da korištenjem raspoložive imovine ostvari dobit, odnosno predstavlja također mjeru snage zarade tvrtke.

$$\text{ROA} = \frac{\quad}{\quad} \times 100$$

Tablica 4.5. ROA Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016. g., 2017. g., 2018. g

| | 2016. | 2017. | 2018. |
|--|--------------|--------------|--------------|
| ROA Wustenrot stambena štedionica | 0,14% | 0,09% | 0,08% |
| ROA PBZ stambena štedionica | 0,18% | 0,48% | 0,48% |

Izvor: Izrada autora prema Godišnjem izvještaju Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016., 2017. i 2018. godinu, pretraživano 18. Rujna 2019

Na temelju izračunatog pokazatelja ROA u razdoblju od 2016.-2018. godine možemo zaključiti da PBZ stambena štedionica ostvaruje veći povrat na imovinu od Wustenrot stambene štedionice čija se ROA postepeno smanjuje. Odnosno PBZ stambena štedionica ostvaruje 48 lipa neto dobiti na jednu kunu uložene imovine u 2018. godini, dok Wustenrot stambena štedionica ostvaruje 8 lipa neto dobiti na 1 kunu uložene imovine u istoj godini.

2. Povrat na vlastiti kapital (ROE) pokazuje snagu zarade u odnosu na ulaganje dioničara izražena prema knjigovodstvenoj vrijednosti), a računa se dijeljenjem neto dobitka umanjenog za dividende prioritarnih dioničara s vlastitim kapitalom-običnom dioničkom glavnicom.

$$\text{ROE} = \frac{\quad}{\quad} \times 100$$

Kako je osnovni cilj poslovanja tvrtke povećanje vrijednosti za dioničare, ovaj pokazatelj je najbolja pojedinačna mjera uspješnosti tvrtke u ispunjenju tog cilja.⁴¹

⁴¹Vidučić Lj. (2008) *Financijski menadžment VI. izdanje*, RRiF-plus,d.o.o. za nakladništvo i poslovne usluge, Zagreb, str.391-394

Tablica 4.6. ROE Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016. g., 2017. g., 2018. g

| | 2016. | 2017. | 2018. |
|--|--------------|--------------|--------------|
| ROE Wustenrot stambena štedionica | 3,68% | 2,38% | 2,06% |
| ROE PBZ stambena štedionica | 2,77% | 7,73% | 8,15% |

Izvor: Izrada autora prema Godišnjem izvještaju Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016., 2017. i 2018. godinu, pretraživano 18. Rujna 2019

Na temelju izračunatog pokazatelja ROE u razdoblju od 2016.-2018. godine možemo zaključiti da PBZ stambena štedionica ima veći povrat na vlastiti kapital od Wustenrot stambene štedionice, naime povrat na vlastiti kapital od Wustenrot stambene štedionice se u prikazanom razdoblju postepeno smanjuje dok se kod PBZ stambene štedionice postepeno povećava. Obje stambene štedionice imaju stopu profitabilnosti vlastitog kapitala višu od stope profitabilnosti imovine te im se isplati koristiti tuđim kapitalom.

3. Marža profita ukazuje na sposobnost managementa u vođenju poduzeća. Odnos neto dobiti prema prodaji u biti izražava razinu odnosa trošak/cijena u poslovanju.

$$\text{Neto marža profita} = \frac{\text{Neto dobiti}}{\text{Ukupni prihod}} \times 100$$

Marža profita se izračunava na temelju podataka iz računa dobiti i gubitka. Neto profitna marža se izračunava kao omjer neto dobiti i ukupnog prihoda.⁴²

Tablica 4.7. Marža profita Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016. g., 2017. g., 2018. g

| | 2016. | 2017. | 2018. |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Marža profita Wustenrot stambene štedionice | 4,51% | 3,04% | 2,72% |
| Marža profita PBZ stambene štedionice | 16,91% | 37,15% | 34,41% |

Izvor: Izrada autora prema Godišnjem izvještaju Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016., 2017. i 2018. godinu, pretraživano 18. Rujna 2019

⁴² http://www.efos.unios.hr/financijski-menadzment-za-poduzetnike/wp-content/uploads/sites/144/2013/04/microsoft_word_-_financijska_analiza.doc.pdf (07. rujna 2019)

Na temelju izračunatog pokazatelja u razdoblju od 2016.-2018. godine možemo zaključiti da PBZ stambena štedionica ima veću maržu profita od Wustenrot stambene štedionice što pokazuje na bolju sposobnost vođenja u poduzeću. Tijekom prikazanog razdoblja marža profita Wustenrot stambene štedionice polagano opada, dok kod PBZ stambene štedionice oscilira te je najviša u 2017. godini.

5 ZAKLJUČAK:

Na temelju provedene analize o važnosti stambenog zbrinjavanja i uspješnosti poslovanja stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj, možemo zaključiti da su stambene štedionice stabilne kreditne institucije koje svojim komitentima omogućavaju povoljne kreditne uvjete kako bi potpomogle stambeno zbrinjavanje, potaknule gospodarski rast te unaprijedile financijsko tržište i ublažile tržišne neuspjehe. Uvođenjem modela međufinanciranja 2005. godine građanima se bez prethodno potrebnog minimalnog razdoblja štednje omogućilo podizanje stambenog kredita po fiksnim kamatnim stopama za razliku od poslovnih banka, gdje je kamatna stopa promjenjiva te se kreditna aktivnost stambenih štedionica znatno povećala. Smanjenje državnih poticaja negativno je utjecalo na obujam stambene štednje, a osim toga na obujam stambene štednje građana utjecala je i konkurencija u obliku mirovinskih i investicijskih fondova, te osiguravajućih društava u kontekstu investicijskih proizvoda koji su nosili viši prinos od stambene štednje. Za održavanje kreditne sposobnosti sustava stambene štednje nužno je kontinuirano postojanje određenog broja štediša koji ovakav dugoročni oblik štednje koriste samo iz razloga što ostvaruju dovoljan prinos. Potpuno ukidanje državnih poticajnih sredstava rezultiralo bi povećanim odljevom stambenih štediša te bi funkcioniranje sustava moglo bi biti narušeno. Stoga u ovakvo postavljenom modelu stambene štednje državni poticaji predstavljaju neizostavni dio samog sustava stambene štednje. Analiza uspješnosti poslovanja Wustenrot stambene štedionice i PBZ stambene štedionice u razdoblju od 2016.-2018. godine pokazala je kako PBZ stambena štedionica ima jači povrat na imovinu, odnosno ostvaruje više neto dobiti na jednu kunu uložene imovine, ima snažniji povrat na kapital, ali obje stambene štedionice imaju stopu profitabilnosti vlastitog kapitala višu od stope profitabilnosti imovine te im se isplati koristiti tuđim kapitalom, te ima veću maržu profita što ukazuje na bolju sposobnost vođenja u poduzeću od Wustenrot stambene štedionice.

6 IZJAVA

Izjava o akademskoj čestitosti

Ime i prezime studenta: Iva Barbarić

Matični broj studenta: 04-021/17-R

Naslov rada: ANALIZA USPJEŠNOSTI POSLOVANJA STAMBENIH ŠTEDIONICA U RAZDOBLJU OD 2016.-2018. GODINE

Svojim potpisom jamčim:

- Da sam jedini/a autor/ica ovog rada.
- Da su svi korišteni izvori, kako objavljeni, tako i neobjavljeni, adekvatno citirani i parafrazirani te popisani u bibliografiji na kraju rada.
- Da ovaj rad ne sadrži dijelove radova predanih na Veleučilište Baltazar Zaprešić ili drugim obrazovnim ustanovama.
- Da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio nastavnik.

Potpis studenta

Iva Barbarić

7 LITERATURA:

1. Bežovan, G.: **Stambena prava u Hrvatskoj i problemi njihova ostvarenja-Revija za socijalnu politiku**, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2004.
2. Božina, L., Leko, V.: **Novac, bankarstvo i financijska tržišta**, Adverta, Zagreb, 2005.
3. Economic Commission for Europe: **Housing finance systems for countries in transition: Principles and examples**, UN, New York and Geneva, 2005.
4. European Mortgage Federation: **Hypostat 2015- A review od Europe's mortgage and housing markets**, 2015.
5. Europska komisija: **Izvješće za Hrvatsku 2016. s detaljnim preispitivanjem o sprječavanju i ispravljanju makroekonomskih neravnoteža**, 2016.
6. Hrvatska narodna banka: **Bilten o bankama br. 26**, Zagreb, 2013.
7. Hrvatska narodna banka: **Bilten o bankama br. 28**, Zagreb, 2015.
8. Hrvatska narodna banka: **Revidirani podaci za kreditne institucije**, Zagreb, 2014.
9. Institut za javne financije: **Analiza sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj**, Zagreb, 2013.
10. Institut za javne financije: **Perspektiva sustava poticanja stambene štednje u Republici Hrvatskoj**, Zagreb, 2014.
11. Leko, V., Stojanović, A.: **Modeli financiranja posebnih namjena koje sadrže javni interes**, Grafit-Gabrijel, Zagreb, 2011.
12. Leko, V.: **Upravljanje bankama-** Pripreme i zabilješke sa predavanja na preddiplomskom studiju Ekonomskog fakulteta u Zagrebu iz „Upravljanja bankama“, Zagreb, 2011.
13. Orsag, S.: **Vrednovanje poduzeća**, Infoinvest, Zagreb, 1997.
14. Pavković, A.: **Utjecaj sekuritizacije potraživanja na razvoj financijskog sustava**, Doktorska disertacija, Zagreb: Ekonomski fakultet, 2007.
15. Škrinjarić, T.: **Model stambenog financiranja – ugovorna štednja za stambene svrhe uz meĎufinanciranje**, Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2010.
16. Tepuš, M.M.: **Analiza modela stambenog financiranja u Republici Hrvatskoj**, HNB –ova publikacija, Zagreb, 2004.

17. Tepuš, M.M.: **Analiza poslovanja stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj**, Rezultati drugog HNB – ova projekta anketiranja stambenih štedionica, Direkcija za izdavačku djelatnost, Zagreb, 2006.
18. Tepuš, M.M.: **Modeli stambenog financiranja**, Albatros media, Zagreb, 2005.
19. Tica, J.: **Tranzicija hrvatskog stambenog tržišta**, nakladno-istraživački zavod Politička kultura, Zagreb, 2002.
20. Vidučić Lj. (2008) **Financijski menadžment VI. izdanje**, RRiF-plus,d.o.o. za nakladništvo i poslovne usluge, Zagreb
21. Vinčić, A.: **Izvori financiranja rasta stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj**, specijalistički poslijediplomski rad, Zagreb, 2008.
22. **Zakon o kreditnim institucijama**, Zagreb: Narodne novine, 2015.
23. **Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje**, Zagreb: Narodne novine, 2015.

Službene internet stranice:

1. <http://www.wuestenrot.hr/>
2. <http://rgfi.fina.hr/JavnaObjava-web/jsp/prijavaKorisnika.jsp>
3. <http://www.hnb.hr/>
4. <http://www.dzs.hr/>
5. <http://pbz-stambena.hr/stambena-stednja/>
6. http://www.efos.unios.hr/financijski-menadzment-za-poduzetnike/wp-content/uploads/sites/144/2013/04/microsoft_word_-_financijska_analiza.doc.pdf
7. <http://pbz-stambena.hr/wp-content/uploads/2019/05/Financijsko-izvje%C5%A1%C4%87e-PBZ-S%C5%A0-za-2018..pdf>
8. <http://pbz-stambena.hr/wp-content/uploads/2018/04/Financijsko-izvje%C5%A1%C4%87e-PBZ-S%C5%A0-za-2017..pdf>
9. <https://www.wuestenrot.hr/UserDocsImages/pdf/ZA%20WEB%20-%20Wustenrot%20-%20Godisnje%20izvjesce%202017%20-%20201.pdf>
10. <https://www.wuestenrot.hr/UserDocsImages/pdf/ZA%20WEB%20-%20Wustenrot%20-%20Godisnje%20izvjesce%202018%20-%20201.pdf>

8 POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFOVA

| | |
|--|----|
| Slika 2.1. Izvori sredstava i modeli financiranja stambenog zbrinjavanja..... | 12 |
| Slika 2.2. Financiranje stambenog zbrinjavanja izdavanjem hipotekarnih obveznica..... | 14 |
| Slika 3.1. Ugovorni iznos i vlastita sredstva..... | 22 |
| Slika 3.2. Prednosti i nedostaci stambene štednje..... | 25 |
| | |
| Tablica 2.1. Karakteristike financiranja stambenog zbrinjavanja u Hrvatskoj | 20 |
| Tablica 3.1. Kamatne stope na stambenu štednju u 2019. godini | 24 |
| Tablica 4.1. Bilanca Wustenrot stambene štedionice na dan: 31.12.2016., 31.12.2017., 31.12.2018..... | 34 |
| Tablica 4.2. Račun dobiti i gubitka Wustenrot stambene štedionice za 2016. g., 2017. g., 2018. g..... | 35 |
| Tablica 4.3. Bilanca PBZ stambene štedionice na dan: 31.12.2016., 31.12. 2017., 31.12.2018. | 37 |
| Tablica 4.4. Račun dobiti i gubitka PBZ stambene štedionice za 2016. g., 2017. g., 2018. g. | 38 |
| Tablica 4.5. ROA Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016. g., 2017. g., 2018. g..... | 40 |
| Tablica 4.6. ROE Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016. g., 2017. g., 2018. g..... | 41 |
| Tablica 4.7. Marža profita Wustenrot i PBZ stambenih štedionica za 2016. g., 2017. g., 2018. g..... | 41 |
| | |
| Graf 2.1. Struktura kredita stanovništvu po vrstama..... | 9 |
| Graf 2.2. Prosječne kamatne stope na stambene kredite stanovništvu..... | 10 |
| Graf 3.1. Ukupna imovina stambenih štedionica (u mlrd. kn, lijeva skala) i udio kredita stanovništvu u ukupnoj imovini (u %, desna skala), podaci s kraja razdoblja, 1999.-2013. | 26 |
| Graf 3.2. Krediti i potraživanja od stanovništva i depoziti komitenata (u mlrd. kn, lijeva skala) i omjer kredita stanovništvu i depozita (u %, desna skala), podaci s kraja razdoblja, 1998.-2013 | 27 |
| Graf 3.3. Struktura kamatnih prihoda stambenih štedionica po godinama, 1999.-2013., u mil. kn..... | 29 |
| Graf 3.4. Rizikom ponderirana aktiva i s time povezani omjeri, 2009.-13., u mlrd. kuna (lijeva skala) i % (desna skala) | 30 |

ŽIVOTOPIS



Životopis

OSOBNE INFORMACIJE

Barbarić Iva

📍 Oboj 9d, 10000 Zagreb (Hrvatska)

☎ +385991931579

✉ iva.barbaric11@gmail.com

Spol: Žensko | Datum rođenja: 22/11/1993 | Državljanstvo: Hrvatsko

RADNO ISKUSTVO

- 20.9.2016.–01.5.2019. **Studentski posao u Kontakt centru, Odjel komitenti**
Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb (Hrvatska)
- Savjetovanje klijenata u područjima poslovanja koja se tiču stambene štednje te odobravanja i otplate stambenih kredita
 - Podrška prodaji
 - Telefonsko kontakiranje klijenata i poslodavaca u sklopu poslova rane naplate kredita
 - Ostali administrativni poslovi - skeniranje i arhiviranje dokumenata
- 07.7.2014.–30.8.2014. **Studentski posao u proizvodnom pogonu**
Franck d.d., Zagreb (Hrvatska)
- pakiranje čajeva i praškastih proizvoda u proizvodnom pogonu
- 02.5.2019.–danas **Administracija**
B2 KAPITAL d.o.o. (Hrvatska)

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

- 01.10.2017.–danas **Studentica specijalističkog diplomskog stručnog studija Financijski menadžment**
Specijalistički diplomski stručni studij Financijski menadžment, Veleučilište Baltazar Zaprrešić
- 01.10.2013.–30.9.2017. **Sveučilišna prvostupnica ekonomije**
Stručni studij Poslovna ekonomija i financije, Veleučilište Baltazar Zaprrešić

OSOBNE VJEŠTINE

| Strani jezici | RAZUMJEVANJE | | GOVOR | | PISANJE |
|---------------|--------------|---------|---------------------|--------------------|---------|
| | Slušanje | Čitanje | Govorna interakcija | Govorna produkcija | |
| engleski | B1 | B1 | B1 | B1 | B1 |

Stupnjevi: A1 | A2: Početnik - B1 | B2: Samostalni korisnik - C1 | C2: Iskusni korisnik
Zajednički europski referentni okvir za jezike

- Poslovne vještine
- Izražene komunikacijske vještine zahvaljujući iskustvu stečenom radom u Kontakt centru
 - Organizacijske sposobnosti
 - Proaktivnost i odgovornost u rješavanju problema



Životopis

Barbarić Iva

- Preciznost, temeljitost i fleksibilnost u radu
- Razvijena empatija i briga za ljude
- Spremnost na razvijanje i učenje novih vještina za što uspješnije obavljanje radnih zadataka

Digitalne vještine

SAMOPROCJENA

| Obrada informacija | Komunikacija | Stvaranje sadržaja | Sigurnost | Rješavanje problema |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Samostalni korisnik | Samostalni korisnik | Samostalni korisnik | Samostalni korisnik | Samostalni korisnik |

Dodatne vještine - Tablica na samoprocjeni

- Aktivno poznavanje rada na osobnom računalu (MS Office)

Vozačka dozvola B