

OPĆI UVJETI ODOBRAVANJA POTROŠAČKIH KREDITA I KREDITA ZA KUPNJU MOTORNIH VOZILA GRAĐANIMA

1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti odobranja potrošačkih kredita i kredita za kupnju motornih vozila OTP banke d.d. građanima (u daljnjem tekstu: "Uvjeti"), određuju uvjete pod kojima OTP banka Hrvatska d.d. Zadar, (u daljnjem tekstu: "Banka") odobrava potrošačke kredite i kredite za kupnju motornih vozila klijentima fizičkim osobama (u daljnjem tekstu: "Klijent - korisnik kredita").

1.2. Uvjeti reguliraju poslovni odnos između Klijenta – korisnika kredita, sudužnika, jamaca i Banke sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 3
Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranice:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	062 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

1.3. Za sve što nije određeno ovim Uvjetima, a odnosi se na potrošačke kredite, vrijede odredbe Ugovora o poslovnoj suradnji koje je Banka sklopila s trgovačkim društvima čija se kupnja robe i usluga kreditira (u daljnjem tekstu: Prodavatelj).

1.4. Ukoliko se odredbe ovih Uvjeta razlikuju od odredbi Ugovora o poslovnoj suradnji iz točke 1.3., vrijede odredbe Ugovora o poslovnoj suradnji.

2. Izmjene

2.1. Banka, u bilo koje vrijeme i bez prethodne obavijesti, može mijenjati ove Uvjete. Informacije o važećim Uvjetima bit će objavljene 15 dana prije stupanja novih Općih uvjeta na snagu te će biti istaknuti na šalterima Banke ili u prostorima Banke namijenjenim klijentima ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta - korisnika kredita.

3. Korisnici kredita

3.1. Krediti se odobravaju temeljem original predračuna ili ponude Prodavatelja koji glasi na ime Klijenta - korisnika kredita.

3.2. Krediti se odobravaju kreditno sposobnim fizičkim osobama sa državljanstvom Republike Hrvatske i prijavljenim prebivalištem na području Republike Hrvatske.

4. Kreditna sposobnost Klijenta-korisnika kredita, sudužnika i jamaca

4.1. Kreditna sposobnost Klijenta – korisnika kredita, sudužnika i jamaca utvrđuje se individualno, sukladno aktima Banke, na temelju dostavljene dokumentacije i uvidom u Kreditni registar. Radi utvrđivanja kreditne sposobnosti i procjene kreditnog rizika Klijent je dužan dostaviti Banci sve potrebne informacije za svakog od sudionika u kreditnom poslu.

4.2. Osnovni parametri za izračun kreditne sposobnosti su: iznos traženog kredita, visina prosječnih mjesečnih primanja, postojeće obveze Klijenta kao korisnika kredita, sudužnika ili jamca, odobreni limiti po kreditnim karticama, troškovi života ovisno o broju članova kućanstva.

4.3. Kreditna sposobnost Klijenta - korisnika kredita može se povećati plaćom jednog ili više sudužnika, ali samo onih koji s podnositeljem zahtjeva žive u zajedničkom domaćinstvu.

5. Namjena kredita

5.1. Potrošački krediti se odobravaju za kupnju roba i usluga kod Prodavatelja s kojima je Banka sklopila Ugovor o poslovnoj suradnji.

5.2. Krediti za kupnju motornih vozila se odobravaju za kupovinu novih i rabljenih automobila, skutera, motocikala, traktora, brodskih i vanbrodskih motora na temelju predračuna.

6. Visina i valuta kredita

6.1. Visina kredita određuje se ovisno o vrsti i namjeni kredita.

6.2. Potrošački krediti

6.2.1. Dugoročni potrošački krediti odobravaju se u visini do 15.000 eura.

6.2.2. Kratkoročni potrošački krediti bez valutne klauzule odobravaju se u visini do 20.000 kuna.

6.3. Krediti za kupnju motornih vozila odobravaju se u visini od 1.000 do 25.000 eura odnosno od 7.500 do 180.000 HRK, a odobravaju se u kunama ili uz valutnu klauzulu u EUR.

6.4. Dugoročni krediti se odobravaju i vode (evidentiraju) u valuti ugovora, a kredit se isplaćuje u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju HNB-a važećem na dan isplate. Kratkoročni potrošački kunski krediti bez valutne klauzule odobravaju se, vode (evidentiraju) i isplaćuju u kunama.

6.5. Ako se u tijeku otplate kredita bez valutne klauzule u HRK i kredita s valutnom klauzulom, u Republici Hrvatskoj, uvođenjem zajedničke monete Europske Unije kao zakonskog sredstva plaćanja izmijeni sadašnje zakonsko sredstvo plaćanja, Banka je ovlaštena izvršiti konverziju obaveza Klijenta u valutu koja će zamijeniti valutu potraživanja u skladu sa službenim tečajem konverzije u zajedničku monetu Europske unije, u tom slučaju Klijent je svjestan i prihvaća izmjenu načina obračuna i tečaj po kojem se vrši obračun dužnog iznosa u domaćoj valuti, ako je ta izmjena utemeljena na promjeni zakonskih ili podzakonskih propisa.

6.6. Prije sklapanja ugovora o kreditu Banka će Klijenta upoznati sa rizikom promjene tečaja, u slučaju ugovaranja kredita sa valutnom klauzulom, što klijent prihvaća i potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu.

6.7. Kretanje tečaja ovisi o nizu čimbenika na koje Banka nema utjecaja, kao što su ekonomski indikatori (BDP, tekući račun platne bilance, stopa nezaposlenosti...), stopa inflacije, promjene u monetarnoj politici, promjene kamatnih stopa, politički događaji, špekulativni razlozi te promjene u očekivanjima tržišnih sudionika. Klijent snosi sve troškove vezane uz rizik promjene tečaja.

7. Rok korištenja

7.1. Rok korištenja je 30 dana od dana odobrenja kredita.

7.2. U slučaju da Banka nije u mogućnosti plasirati kredit u navedenom roku, rok korištenja se automatski produžuje.

8. Način korištenja

8.1. Banka iznos odobrenog kredita uplaćuje na račun Prodavatelja.

9. Rok i način otplate kredita

9.1. Rok otplate kredita određuje se ovisno o visini kredita i kreditnoj sposobnosti Klijenta - korisnika kredita.

9.2. Kratkoročni potrošački krediti se odobravaju na rok do 12 mjeseci, dugoročni potrošački krediti na rok do 5 godina, a krediti za kupnju motornih vozila se odobravaju na rok do 7 godina.

9.3. Otplata kredita

9.3.1. Dugoročni krediti se otplaćuju u jednakim mjesečnim obrocima – anuitetima, koji se obračunavaju u eurima i uplaćuju u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju HNB-a na dan uplate.

9.3.2. Kratkoročni krediti se otplaćuju u jednakim mjesečnim obrocima koji se obračunavaju i uplaćuju u kunama.

9.4. Klijenti Banke ugovaraju otplatu kredita putem trajnog naloga sa svog računa.

9.5. Banka uplatu Klijenta - korisnika kredita smatra izvršenom na dan kad je odobren žiro-račun Banke.

9.6. Prilikom svake uplate Klijenta - korisnika kredita Banka naplaćuje dospjele obveze iz kredita, na način da najprije naplaćuje troškove i naknade, nakon toga kamate na sva dospjela potraživanja iz kredita koja nisu plaćena u ugovorenom roku, zatim redovne kamate i konačno glavnica.

9.7. Uplaćeni višak sredstava (prije dospijea ili prilikom podmirenja duga) po kreditu tretirat će se kao preplata na kreditnom računu. Ista će biti korištena u slijedećem dospijecu, sukladno redoslijedu zatvaranja potraživanja ili će se na zahtjev klijenta sredstva prenijeti na njegov račun.

9.8. Banka će na zahtjev klijenta u svakom trenutku bez obračuna naknade staviti na raspolaganje informativni otplatni plan kredita.

10. Kamatne stope

10.1. Visina kamatne stope određuje se Odlukom o kamatama Banke, sukladno Politici mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom te sukladno važećim zakonskim i drugim relevantnim propisima.

10.2. Kamata za vrijeme korištenja kredita (interkalarna kamata) obračunava se u visini redovne kamate i naplaćuje se prilikom prijenosa kredita u otplatu.

10.3. Na sve dospjele tražbine, izuzev na iznos dospjele redovne kamate, koje nisu plaćene u roku, Banka obračunava i naplaćuje kamate u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, Odluke o kamatama Banke, Politike mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom i Pravilnika o kamatnim stopama i naknadama u poslovanju sa stanovništvom

10.4. Kamatne stope su promjenjive i obračunavaju se na način utvrđen Odlukom o kamatama Banke i Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom i Pravilnikom o kamatnim stopama i naknadama u poslovanju sa stanovništvom, osim ukoliko drugačije nije definirano Ugovorom. Promjena kamatne stope vrši se izmjenama odgovarajućih odredbi Odluke o kamatama Banke, a sukladno Politici mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom. Klijent je svjestan i prihvaća promjenjivost kamatne stope u slučaju ugovaranja kredita sa promjenjivom kamatnom stopom.

Prije sklapanja ugovora o kreditu Banka će Klijenta upozoriti na rizik povezan s promjenom kamatne stope što klijent prihvaća i potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu.

Također, Banka će Klijentu prije sklapanja ugovora o kreditu predočiti informacije o:

- parametru kojeg prati u kontekstu donošenja odluke o korekciji promjenjive kamatne stope,

- kvantitativnu i kvalitativnu razradu uzročno-posljedične veze kretanja navedenog parametra kao i utjecaj tih kretanja na visinu promjenjive kamatne stope, te
- razdobljima u kojim se razmatra donošenje odluke o korekciji kamatne stope (koje je bazno razdoblje te koja su referentna razdoblja),

i to uručenjem Politike mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom u kojoj su navedene informacije sadržane, što Klijent potpisom ugovora o kreditu potvrđuje.

10.5. U slučaju promjene redovne kamatne stope, Banka o tome pravodobno pismeno izvješćuje Klijenta - korisnika kredita najkasnije 15 dana prije početka primjene nove kamatne stope. U slučaju promjene kamatne stope Banka će Klijentu dostaviti i izmijenjeni otplatni plan. Ukoliko klijent nakon primitka obavijesti o promjeni kamatne stope nije suglasan s navedenom promjenom, ima pravo u roku od tri mjeseca od primitka takve obavijesti na prijevremeno vraćanje kredita bez obveze plaćanja naknade Banci.

10.6. Efektivna kamatna stopa izračunava se sukladno važećim zakonskim propisima, propisima HNB-a i drugim relevantnim propisima.

11. Naknade

11.1. Za odobravanje kredita (troškovi obrade zahtjeva, kao i administrativne i dr. radnje) te ostale troškove koji nastaju tijekom otplate kredita, Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove, u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke, Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom i Pravilnikom o kamatnim stopama i naknadama u poslovanju sa stanovništvom.

12. Prijevremena otplata kredita

12.1. Klijent - korisnik kredita može odustati od kredita najkasnije 14 dana od dana sklapanja ugovora o kreditu, uz povrat glavnice i kamate na glavnici od dana povlačenja novca na osnovi ugovora o kreditu do datuma otplate glavnice. Korisnik kredita mora izvršiti uplate povrata bez odgode, ne kasnije od 30 dana nakon što Banka primi obavijest o odustanku.

12.2. Klijent - korisnik kredita može izvršiti prijevremenu potpunu ili djelomičnu otplatu kredita. Kod prijevremene otplate kredita obračunava se i naplaćuje kamata za razdoblje do dana na koji je kredit prijevremeno djelomično ili u cijelosti otplaćen. Na ostatak neotplaćenog dijela kredita kamata se obračunava sukladno ugovoru o kreditu.

12.3. Za prijevremenu potpunu ili djelomičnu otplatu kredita Banka će naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o naknadama Banke, osim u slučaju prijevremenog vraćanja kredita navedenog u točki 10.5. Uvjeta, u kojem slučaju Klijent nije dužan Banci platiti naknadu.

13. Naplata nepodmirenih dugovanja i redosljed naplate kredita

13.1. Za dospjela nepodmirena dugovanja klijenta Banka ima pravo teretiti račun klijenta u Banci direktnim terećenjem, odnosno ovisno o ovlaštenjima danim u ugovoru i primljenim instrumentima osiguranja.

Dospjela potraživanja u Sektoru maloprodaje, zatvaraju se po sljedećem redosljedu:

1. Ukupna dospjela obveza po zateznoj kamati.

2. Najstarija dospjela obveza po svim ostalim obvezama po kreditu i to redom od najstarijeg datuma nastanka obveze. Kod dospjelih obaveza iste starosti zatvaranje obveza odvija se redosljedom: opomena, redovna kamata pa glavnica.

13.2. Banka zadržava pravo da postupak naplate dospjelog potraživanja prepusti trećoj osobi specijaliziranoj za obavljanje postupaka naplate, po izboru Banke.

13.3. Prije sklapanja ugovora o kreditu Banka Klijenta upozorava na rizik i posljedice mogućeg gubitka / smanjenja prihoda klijenta koji može dovesti do poteškoća u redovitoj otplati kredita, što Klijent potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu. U slučaju gubitka / smanjenja prihoda koji mogu dovesti do poteškoća u redovitoj otplati kredita, Klijent – korisnik kredita je dužan informirati Banku o navedenom, a Banka će ispitati mogućnost ponude restrukturiranja dugovanja po kreditu.

13.4. OTP banka može ponuditi klijentima različite mjere premošćivanja trenutanih poteškoća klijenta u izvršavanju njihovih kreditnih obaveza prema banci (produljenja roka otplate kredita, ugovaranje počeka otplate kredita, restrukturiranje postojećih obaveza po različitim vrstama kredita odobrenjem novog kredita i dr.). Mjere pomoći prvenstveno su namijenjene klijentima koji temeljem nedostatka prihoda, smanjenja plaće, povećanja kamatne stope, promjene tečaja ili drugih objektivnih okolnosti (otkaz, dugotrajno bolovanje, porodiljni dopust i drugo) imaju problema u podmirenju postojećih kreditnih obaveza.

14. Proglašenje kredita dospjelim

14.1. Kada se steknu uvjeti da se tražbina Banke ne može naplatiti kroz poslovni odnos s klijentom, te da je nužno poduzeti mjere prisilne naplate, Banka ima pravo proglasiti kredit u cijelosti dospjelim i pokrenuti mjere prisilne naplate

14.2. U trenutku kada se kredit proglašava dospjelim, sve dospjele i nedospjele obaveze po kreditu Klijenta se prebacuju u valutu HRK po srednjem tečaju HNB-a na dan proglašavanja kredita dospjelim.

14.3. U slučaju proglašavanja kredita u cijelosti dospjelim, Banka je ovlaštena da može bez posebnog odobrenja ili naloga realizirati instrumente osiguranja.

14.4. Prilikom proglašenja kredita dospjelim Banka klijentu dostavlja raskid Ugovora u pisanom obliku i Korisnik kredita je suglasan da isti stupa na snagu danom kojim je predana na poštu preporučena obavijest o raskidu Ugovora radi dostave na adresu Korisnika kredita navedenu u ugovoru.

14.5. U slučaju raskida ugovora i prisilne naplate Korisnik kredita je dužan platiti odštetu u koju ulaze troškovi sudskih pristojbi, javnog bilježnika i odvjetnika koje je Banka platila kako bi izvršila postupak prisilne naplate.

15. Sredstva osiguranja

15.1. Potrebna sredstva osiguranja otplate kredita određuju se ovisno o vrsti i iznosu kredita.

15.2. Za osiguranje otplate kratkoročnog potrošačkog kredita potrebna je:

- zadužnica potpisana i potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita
- izjava o zapljeni plaće potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita
- dodatni instrumenti osiguranja ukoliko su isti definirani Ugovorom o poslovnoj suradnji s prodavateljem.

15.3. Za osiguranje otplate dugoročnog potrošačkog kredita potrebni su:

Za iznose do 5.000 eura:

- najmanje 1 kreditno sposoban jamac
- zadužnica potpisana i potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamce
- izjava o zapljeni plaće potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamce

Za iznose od 5.001 eura:

- najmanje dva kreditno sposobna jamca
- zadužnica potpisana i potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta – korisnika kredita, sudužnika i jamce
- izjava o zapljeni plaće potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamce

15.4. Za osiguranje otplate kredita za kupnju motornih vozila potrebni su:

15.4.1. Model s jancima

Za iznose od 5.001 EUR/40.000 HRK

- najmanje 1 kreditno sposoban jamac
- zadužnica potpisana i potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamce
- izjava o zapljeni plaće potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamce

15.4.2. Model bez jamaca.

Za iznose do 5.000 EUR /40.000 HRK :

- zadužnica potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita i sudužnika
- izjava o zapljeni plaće potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita i sudužnika

Za iznose od 5.001 EUR / 40.001 HRK:

- prijenos prava vlasništva nad vozilom u korist Banke
- preslik original police osiguranja od autoodgovornosti (do isteka trajanja kredita)
- deponirana kopija knjižice vozila u Banci
- zadužnica potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita i sudužnika
- izjava o zapljeni plaće potvrđena kod javnog bilježnika za Klijenta - korisnika kredita i sudužnika

16. Javni bilježnik

16.1. Ugovori o kreditu obvezno se potvrđuju ili ovjeravaju kod javnog bilježnika. Za kredite koji kao sredstvo osiguranja nemaju upis založnog prava ili prijenos prava vlasništva vrši se ovjera potpisa, a za kredite koji kao sredstvo osiguranja imaju upis založnog prava ili prijenos prava vlasništva vrši se solemnizacija.

16.2. Zadužnica i izjava o suglasnosti obvezno se potvrđuju kod javnog bilježnika.

16.3. Troškove javnobilježničkih radnji snosi Klijent - korisnik kredita.

17. Redoslijed aktiviranja instrumenata osiguranja

17.1. Po kreditima koji kasne u redovnoj otplati kreditnih obveza prema Banci aktiviraju se ugovoreni instrumenti osiguranja slijedećim redoslijedom:

1. Administrativna zabrana za korisnika kredita, sudužnike i jamce
2. Izjava o zapljeni plaće za korisnika kredita, sudužnike i jamce
3. Oročeni depozit kao sredstvo osiguranja
4. Blokada svi računa i kartica korisnika kredita, sudužnika i jamaca
5. Zadužnica za korisnika kredita, sudužnike i jamce
6. Založno pravo na nekretnini (hipoteka)

Banka, ovisno o vlastitoj procjeni, ima pravo odabira odnosno mijenjanja redoslijeda aktiviranja instrumenata osiguranja.

Ukoliko prilikom odobravanja kredita klijentu nije moguće ugovoriti trajni nalog za otplatu kredita, odmah se može aktivirati Izjava o zapljeni plaće radi uspostave buduće redovne otplate kredita.

Sukladno internim propisima Banke u slučaju nemogućnosti ili nepostupanja po aktiviranom instrumentu osiguranja od strane poslodavca sudionika u kreditu, Banka će pokrenuti blokadu računa svih sudionika u kreditu te aktivirati Zadužnicu za korisnika kredita, sudužnike i jamce.

18. Obavijesti

18.1. Klijent - korisnik kredita je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka (Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamca) koje utječu ili mogu utjecati na vraćanje kredita, kao npr. promjena imena i adrese Klijenta - korisnika kredita, sudužnika ili jamca, promjena potpisa, promjena podataka vezanih uz zaposlenje i sl.

18.2. Banka snosi odgovornost za izradu i slanje izvoda i obavijesti klijentima. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.

18.3. Banka će Klijentu korisniku kredita, u periodu otplate kredita, istekom svake kalendarske godine učiniti dostupnim godišnji izvod o stanju kredita. Izvod o stanju kredita izdaje se na zahtjev Klijenta u poslovnicu Banke.

18.4. Banka će prije sklapanja ugovora o kreditu Klijentu pravodobno pružiti potrebne informacije sukladno Čl. 5. st.1. Zakona o potrošačkom kreditiranju te uručiti obrazac o informacijama prije sklapanja ugovora o kreditu, što klijent potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu.

19. Tajnost podataka

19.1. Potpisom Ugovora o kreditu Klijent – korisnik kredita, sudužnici i jamci izjavljuju:

- da su upoznati sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem Ugovora, a sukladno Općim uvjetima kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga.

- da su upoznati sa identitetom voditelja zbirke osobnih podataka - OTP bankom d.d., svrhom obrade kojoj su podaci namijenjeni, te da ih je voditelj obavijestio o kategorijama korisnika osobnih podataka i mogućim posljedicama uskrate davanja podataka.

- da dobrovoljno stavljaju na raspolaganje podatak o svom matičnom broju građana (JMBG), osobnom identifikacijskom broju (OIB) i ostale osobne podatke, sadržane u Zahtjevu za kredit, te daju privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, te provođenja dubinske analize ili u svrhu provođenja propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u cilju obavještanja o proizvodima i uslugama Banke i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa s OTP bankom, dokle god to potrebe poslovnog odnosa, a koji je predmet ovog akta zahtijevaju.

19.2. Potpisom Ugovora o kreditu OTP banka d.d. se obvezuje čuvati osobne podatke Klijenta- korisnika kredita, sudužnika i jamaca i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

20. Podnošenje prigovora i otkaz ugovora kredita od strane klijenta

20.1. Ukoliko klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijeком nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili predati isti u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

20.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentu prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.

20.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

20.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od 15 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

20.5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su Aktima Banke.

21. Završne odredbe

21.1. Banka ima diskrecijsko pravo odbiti zahtjev za kredit, ukoliko životna dob tražitelja kredita skupa s rokom dospijeća kredita prelazi 70 godina, odnosno 75 godina, ukoliko se radi o korisnicima kredita za umirovljenike, te zatražiti dodatnu dokumentaciju ili izmjenu (dopunu) sredstava osiguranja.

21.2. Banka nije obvezna Klijentu obrazlagati odluku iz točke 21.1. ovog članka.

21.3. Banka zadržava pravo odbiti zahtjev za kredit bez obrazloženja u slijedećim situacijama:

- ako korisnik kredita uskrati svoju suglasnost da Banka dostavi kreditnim registrima podatke o visini njegova duga ili da od kreditnih registara zatraži isti podatak ili odbije dati suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja

ugovora o kreditu ako je ta suglasnost uvjet zaključenja ugovora o kreditu i drugih isprava u određenoj zakonom propisanoj formi (javni bilježnici kod ovjere i javnobilježničke potvrde);

- ako korisnik kredita odbije dostaviti svu dokumentaciju propisanu posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode;
- u ostalim slučajevima prema procjeni Banke.

21.4. Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se drugi akti banke i zakonski propisi kojima se propisuje poslovanje po kreditima građana.

21.5. U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

21.6. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama te su isti dostupni klijentu u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke kao i Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koju utvrđuju stručne službe Banke.

21.7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja (17.12.2013) i primjenjivati će se na sve klijente banke od 01.01.2014. godine, sukladno članku 306. Zakona o kreditnim institucijama.

21.8. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti odobravanja potrošačkih kredita i kredita za kupnju motornih vozila građanima od srpnja 2013. godine.

U Zadru, prosinac 2013.

Uprava OTP banke Hrvatska dioničko društvo