

Opći uvjeti odobravanja kredita suvlasnicima stambenih zgrada

1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti odobravanja kredita suvlasnicima stambenih zgrada OTP banke d.d. (u daljnjem tekstu: "Uvjeti poslovanja"), određuju uvjete pod kojima OTP banka dioničko društvo (u daljnjem tekstu "Banka") odobrava kredite za financiranje radova na održavanju i poboljšanju zajedničkih dijelova i uređaja zgrade uključujući sufinanciranje projekata energetske učinkovitosti i projekata obnove zgrada oštećenih potresom (u daljnjem tekstu: "Klijent-korisnik kredita").

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

OTP banka d.d. Split,
Domovinskog rata 61,
OIB 52508873833,
MBS 060000531,
MB 3141721.
Tel.: 0800 21 00 21;
Faks: +385 (0) 72 201 950;
e-mail: info@otpbanka.hr;
web: www.otpbanka.hr;
BIC/SWIFT: OTPVHR2X;
IBAN: HR5324070001024070003.

2. Izmjene

2.1. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Uvjete poslovanja. Informacije o izmjenama i/ili dopunama Uvjeta poslovanja bit će objavljene 15 dana prije stupanja novih Uvjeta poslovanja na snagu, i biti će istaknuti na šalterima Banke ili u prostorima Banke namijenjenim Klijentima i objavljene na web stranici Banke te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta - korisnika kredita.

3. Klijenti - korisnici kredita

3.1. Banka odobrava kredite Klijentima – korisnicima kredita, suvlasnicima stambenih zgrada na upravljanju kod upravitelja registriranog za obavljanje poslova upravljanja nekretninama.

U skladu sa Zakonom o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, krediti se Klijentima – korisnicima kredita odobravaju temeljem odluke donesene od strane:

- svih suvlasnika stambene zgrade za čije se poboljšanje traži kredit. Iznimno, odluku mogu donijeti suvlasnici koji raspolažu s minimalno 60% (šezdeset posto) ukupne površine svih posebnih dijelova stambene zgrade, ukoliko se ti troškovi mogu pokriti iz pričuve, ne ugrožavajući time mogućnost da se iz pričuve podmire potrebe redovitog održavanja te ako poboljšice neće ići suviše na štetu nadglasanih suvlasnika. U prethodnom slučaju, ukoliko je, sukladno Zakonu o energetske učinkovitosti i Zakonu o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije koje se sufinanciraju potrebna suglasnost većeg/manjeg broja suvlasnika, Kredit će se odobriti temeljem odluke tog broja suvlasnika.
- suvlasnika koji raspolažu s minimalno 60% (šezdeset posto) ukupne površine svih posebnih dijelova stambene zgrade za čije se održavanje traži kredit. Ova odluka obvezuje sve suvlasnike stambene zgrade kao korisnike kredita.

Klijenta-korisnika kredita u ugovoru o kreditu zastupa predstavnik Klijenta-korisnika kredita temeljem punomoći date u odluci/suglasnosti/ovlaštenju Klijenta – korisnika kredita.

Svaki od suvlasnika zgrade koji čine Klijenta - korisnika kredita odgovaraju kao solidarni dužnici za sve obveze Klijenta - Korisnika kredita prema Banci, pod istim uvjetima i bez odstupanja.

4. Odbijanje i nerealiziran zahtjev za kredit

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

- ako Klijent - korisnik kredita odbije dostaviti svu dokumentaciju propisanu kao potrebnu za odobrenje kredita sukladno aktima banke i važećim zakonskim propisima,
- ako Klijent - korisnik kredita 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
- (javnobilježnička ovjera i potvrda),
- u ostalim slučajevima prema procjeni Banke.

4.2. Ako Klijent – korisnik kredita odustane od realizacije kredita Banka će u navedenoj situaciji kompletnu dostavljenu dokumentaciju vratiti Klijentu.

5. Namjena kredita

5.1. Krediti se Klijentima – korisnicima kredita odobravaju za financiranje radova na održavanju i poboljšanju zajedničkih dijelova i uređaja stambene zgrade (uključujući sufinanciranje projekata energetske učinkovitosti i projekata obnove zgrada oštećenih u potresu). Pod sufinanciranjem projekata energetske učinkovitosti podrazumijeva se sufinanciranje energetske obnove zgrade, uključujući energetske pregled zgrade i izradu energetskog certifikata, te izradu projektne dokumentacije za energetske obnovu zgrade, ovisno o specifičnostima i vrsti projekta koji se financira. Pod sufinanciranjem projekata obnove zgrada oštećenih u potresu podrazumijeva se sufinanciranje konstrukcijske obnove zgrada koje su oštećene u potresu od strane Ministarstva prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine kroz Fond za obnovu.

6. Valuta kredita

6.1. Krediti se odobravaju u valuti EUR.

7. Rok korištenja i odgode otplate kredita

7.1. Kredit se može koristiti najkasnije 6 (šest) mjeseci od dana potpisa ugovora o kreditu.

7.2. U slučaju da Banka nije u mogućnosti plasirati kredit u navedenom roku, rok korištenja se automatski produljuje za isti period od 6 mjeseci.

7.3. Isključivo kod namjene obnova zgrade oštećene potresom maksimalni rok korištenja zajedno sa rokom odgode je do 24 mjeseca.

7.4. Klijent - Korisnik kredita dužan je zaključiti ugovor o kreditu najkasnije 60 (šezdeset) dana od dana odobrenja kredita, u protivnom gubi pravo na kredit.

8. Način korištenja

8.1. Kredit za financiranje radova na održavanju i poboljšanju zajedničkih dijelova i uređaja zgrade može se koristiti na slijedeći način:

- a. Isplata u korist transakcijskog računa Klijenta – korisnika kredita za plaćanje troškova financiranih kreditom
- b. Isplata u korist transakcijskog računa izvođača radova, ovlaštenog certifikatora, ovlaštenog projektanta, nadzornog inženjera i ostalih ovlaštenih stručnjaka; sukladno dinamici izvođenja ugovoreni radova, na osnovu ispostavljenog i Banci dostavljenog predračuna ili računa (izvornika) ovjerenog od strane izvođača radova, ovlaštenog certifikatora, ovlaštenog projektanta, nadzornog inženjera i ostalih ovlaštenih stručnjaka, te upravitelja stambene zgrade i ovlaštenog predstavnika suvlasnika zgrade. Iznimno se isplata vrši na osnovu računa za radove izvršene prije zaključenja ugovora o kreditu, koji ne smiju biti stariji od 6 mjeseci (refundacija na osnovu dostavljenih potvrda o izvršenom plaćanju), a ovisno o mogućnostima Banke.
- c. Isplata u korist transakcijskog računa Fonda za obnovu sukladno preliminarnoj odluci od strane Ministarstva prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine ili prema odluci o početku izvođenja radova.
- d. Zatvaranje kredita za financiranje obnove zgrada oštećenih u potresu koji su odobreni u drugoj banci temeljem izvadaka iz poslovnih knjiga banke i dostava dokaza da je namjena kredita koji se refinancira bila konstrukcijska obnova
- e. Zatvaranje kredita za financiranje radova na održavanju i poboljšanju zajedničkih dijelova i uređaja zgrade koji su odobreni u drugoj banci temeljem izvadaka iz poslovnih knjiga banke.

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. Klijent - korisnik kredita ugovara otplatu kredita putem trajnog naloga s transakcijskog računa sredstava zajedničke pričuve.

9.3. Maksimalni rok otplate je do 15 (petnaest) godina u što je uključeno razdoblje korištenja. Otplata kredita vrši se u jednakim mjesečnim anuitetima, odmah po iskorištenju kredita.

9.4. Za kredite namjene: obnova zgrada oštećenih potresom maksimalni rok otplate je do 20 (dvadeset) godina u što nije uključeno razdoblje korištenja i odgode otplate kredita. Otplata kredita vrši se u jednakim mjesečnim anuitetima, odmah po umanjenju inicijalno ugovorene glavnica kredita sa bespovratnim sredstvima doznačenim iz Fonda za obnovu.

9.5. Dospijeće pojedinačnog anuiteta je svakog prvog dana u mjesecu. Otplata kredita vrši se direktnim terećenjem transakcijskog računa sredstava zajedničke pričuve na osnovu ugovorenog trajnog naloga, uz naplatu naknade za provođenje trajnog naloga sukladno važećoj Odluci o naknadama OTP Banke.

9.6. Ukoliko na transakcijskom računu sredstava zajedničke pričuve nema dostatnih sredstava za podmirenje dospjelih obveza po ugovoru o kreditu ili ako transakcijski račun sredstava zajedničke pričuve zgrade bude blokiran, Klijenti korisnici kredita su obvezni iste podmiriti direktnom uplatom na račun kredita, bez obzira jesu li ili nisu uredno uplaćeni doprinosi za zajedničku pričuvu, čim ih Banka na to pozove u pisanom obliku.

9.7. Banka uplatu Klijenta - korisnika kredita smatra izvršenom na dan kad je uredno zaprimljena i uredno proknjižena na žiro-račun Banke u skladu sa Terminkim planom Banke.

9.8. 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.

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

9.10. Banka će na zahtjev Klijenta – korisnika kredita u svakom trenutku bez obračuna naknade staviti na raspolaganje izvještaj u obliku otplatnog plana.

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 pri prijenosu kredita u otplatu.

10.3. Kamata za vrijeme korištenje i odgode otplate (počeka otplate) kredita kod namjene: obnova zgrada oštećenih potresom obračunava se u visini redovne kamate i naplaćuje se mjesečno ili pri prijenosu kredita u otplatu ili sukladno dogovoru sa Klijentom – Korisnikom kredita.

10.4. Na sve dospjele tražbine, izuzev na iznos dospjele redovne kamate, koje nisu plaćene u roku, Banka obračunava i naplaćuje zatezne kamate, u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, Odluke o kamatama Banke i Pravilnika o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke. Parametri promjene zatezne kamatne stope definirani su zakonskim odredbama, a stopa zatezne kamate koja se primjenjuje na odnose između Banke i fizičkih osoba – potrošača, određuje se, za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta za tri postotna poena. Hrvatska narodna banka dužna je u »Narodnim novinama« objaviti kamatnu stopu Europske središnje banke, koja je na snazi 1. siječnja i 1. srpnja.

10.5. Kamatne stope su promjenjive/fiksne i obračunavaju se proporcionalnom metodom, osim ukoliko drugačije nije definirano Ugovorom, sukladno Pravilniku o kamatnim stopama i naknadama u poslovanju sa stanovništvom. 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 – korisnik kredita je svjestan i prihvaća promjenjivost kamatne stope u slučaju ugovaranja kredita sa promjenjivom kamatnom stopom. Prije sklapanja ugovora o kreditu Banka će Klijentu – korisniku kredita upozoriti na rizik povezan s promjenom kamatne stope što klijent prihvaća i potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu.

Također, Banka će Klijentu – korisniku kredita 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 uručanjem Politike mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom u kojoj su navedene informacije sadržane, što Klijent – korisnik kredita potvrđuje potpisom ugovora o kreditu.

10.6. 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 – korisnik kredita nakon primitka obavijesti o najavi povećanja 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.

10.7. Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne troškove kredita za Klijenta- korisnika kredita izražene kao godišnji postotak ukupnog iznosa kredita a izračunava se sukladno važećim zakonskim propisima, propisima HNB-a i drugim relevantnim propisima. Prije sklapanja ugovora o kreditu Klijentu – korisniku kredita će se izračunati i uručiti izračun efektivne kamatne stope za konkretan primjer uvjeta koji se dogovaraju.

11. Naknade

11.1. Za odobravanje kredita (troškovi obrade zahtjeva, administrativne i dr. radnje) te obavljanje ostalih usluga u poslovima kreditiranja za Klijente – korisnike kredita Banka obračunava i naplaćuje naknade, 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. Odustanak i prijevremena otplata kredita

12.1. Klijent – korisnik kredita može odustati od ugovora o kreditu najkasnije 14 dana od dana sklapanja ugovora o kreditu bez navođenja razloga, uz povrat glavnice i kamate na glavicu od dana povlačenja novca na osnovi ugovora o kreditu do datuma otplate glavnice. Klijent – korisnik kredita mora izvršiti uplate povrata bez odgode, ne kasnije od 30 dana nakon što je Banci poslao obavijest o odustanku.

U cilju valjanosti odustanka od ugovora o kreditu u navedenom roku, Klijent – korisnik kredita mora obavijestiti Banku prije isteka navedenog roka i to u pisanom obliku.

12.2. Klijent – korisnik kredita može u svakom trenutku 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 tarifi naknada Banke, osim u slučaju prijevremenog vraćanja kredita navedenog u točki 10.6. Uvjeta poslovanja, u kojem slučaju Klijent – korisnik kredita nije dužan Banci platiti naknadu.

13. Naplata nepodmirenih dugovanja i redosljed naplate kredita

13.1. Za dospjela nepodmirena dugovanja Klijenta – korisnika kredita Banka ima pravo teretiti transakcijski račun sredstava zajedničke pričuve Klijenta – korisnika kredita u Banci direktnim terećenjem, odnosno ovisno o ovlaštenjima danim u ugovoru i primljenim instrumentima osiguranja.

Dospjela potraživanja po kreditima suvlasnicima 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: 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 – korisnika kredita upozorava na rizik i posljedice mogućeg gubitka / smanjenja prihoda klijenta koji može dovesti do poteškoća u redovitoj otplati kredita. 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.

14. Otkaz/raskid ugovora i proglašenje kredita dospjelim

14.1. Banka može jednostrano, bez pokretanja sudskog postupka, raskinuti odnosno otkazati ugovor o kreditu prije isteka ugovorenog roka ako je kredit korišten protivno ugovorenoj namjeni, u slučaju insolventnosti korisnika kredita te u drugim slučajevima predviđenim pojedinačnim ugovorima o kreditu.

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

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

14.4. Prilikom proglašenja kredita dospjelim Banka Klijentu – korisniku kredita bez naknade dostavlja raskid/otkaz ugovora o kreditu u pisanom obliku koji sadrži ukupni iznos i strukturu dugovanja prema sljedećim stavkama: glavnica, kamata, naknade i drugi troškovi te osnovanost pojedinačnih stavki za koje se traži naplata, uz naznaku koje su stavke podložne uvećanju i po kojoj pripadajućoj kamatnoj stopi.

14.5. Klijent - korisnik kredita je suglasan da raskid/otkaz ugovora o kreditu iz stavka 14.4. stupa na snagu danom kojim je predana na poštu preporučena obavijest s povratnicom o raskidu/otkazu ugovora o kreditu radi dostave na adresu Klijenta-korisnika kredita navedenu u ugovoru.

14.6. U slučaju raskida/otkaza ugovora o kreditu i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja i/ili prisilne naplate Klijent - korisnik kredita dužan je platiti odštetu u koju ulaze troškovi Financijske agencije (FINA), sudskih pristojbi, javnog bilježnika i odvjetnika kao i drugi troškovi koji, osim navedenih, mogu nastati tijekom prisilne naplate, ovisno o vrsti postupka, odnosno pojedinačnim odlukama nadležnih tijela, a koje je Banka platila.

15. Sredstva osiguranja

15.1. Sredstvo osiguranja otplate kredita su sredstva zajedničke pričuve te zgrade na transakcijskom računu sredstava zajedničke pričuve Klijenta – korisnika kredita otvorenom u OTP banci.

16. Javni bilježnik

16.1. Troškove javnobilježničkih radnji snosi Klijent - korisnik kredita.

17. Obavijesti

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

17.2. Banka snosi odgovornost za izradu i slanje izvoda i obavijesti Klijentima – korisnicima kredita. 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.

17.3. Banka će Klijentu - korisniku kredita, u periodu otplate kredita, istekom svake kalendarske godine dostaviti godišnji izvod o stanju kredita.

17.4. Banka će prije sklapanja ugovora o kreditu Klijentu – korisniku kredita pravodobno pružiti potrebne informacije sukladno Čl. 5. st.1. Zakona o potrošačkom kreditiranju te uručiti Obrazac o informacijama prije sklapanja ugovora o kreditu.

Prije sklapanja ugovora o kreditu Banka će Klijentu – korisnika kredita informirati o iznosu otplate glavnice i kamata (uključujući i druge troškove) za pretpostavljeni iznos kredita te će mu uručiti informativni otplatni plan sa podacima važećim na dan izrade otplatnog plana, sa iskazanim brojem i visinom otplatnih obroka te izračunatom efektivnom kamatnom stopom.

Otplatni plan će Klijentu – korisniku kredita biti uručen prilikom prijenosa kredita u otplatu.

17.5. Banka će Klijentu - korisniku kredita sve obavijesti koje mu je dužna dostavljati temeljem ugovora o kreditu, dostavljati na adresu Klijenta-korisnika kredita, osim u slučaju dopisa i obavijesti iz točaka 10.6. i 17.3. ovih Uvjeta poslovanja te u slučaju slanja otplatnog plana prilikom prijenosa kredita u otplatu, koje će Banka dostavljati upravitelju zgrade Klijenta-korisnika kredita i ovlaštenom predstavniku Klijenta – korisnika kredita, ali samo uz izričito ovlaštenje Klijenta-

korisnika kredita te uz izričito ovlaštenje Klijenta – korisnika kredita dano upravitelju zgrade Klijenta – korisnika kredita i predstavniku Klijenta-korisnika kredita da te obavijesti i dopise zaprimi, u njihovo ime i za njihov račun, te da odmah po primitku odgovarajuće obavijesti i/ili dopisa s istima upozna Klijenta- korisnika kredita, čime će se smatrati da je Klijent – korisnik kredita uredno obaviješten.

18. Informacije o obradi osobnih podataka

18.1. Banka kao Voditelj obrade, a nastavno na Opću uredbu o zaštiti podataka i važećih zakonskih propisa, uskladila je svoje poslovanje kako bi svim ispitanicima omogućila adekvatnu zaštitu osobnih podataka te bila transparentna u korištenju istih. Sukladno tome, Banka je donijela Politiku o zaštiti podataka koja je javno dostupna na Internet stranici Banke www.otpbanka.hr kao i u svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika. Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.

18.2. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke.

19. Podnošenje prigovora od strane Klijenta – korisnika kredita

19.1. Ukoliko Klijent – korisnik kredita smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja, dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

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

19.3. 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 – korisnik kredita to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent –korisnik kredita odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

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

19.5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

20. Završne odredbe

20.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Uvjetima poslovanja primjenjuju se drugi akti banke i zakonski propisi kojima se propisuje poslovanje po kreditima građana.

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

20.3. Sastavni dio Uvjeta poslovanja čine Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke i Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke, koji su dostupni Klijentu – korisniku kredita u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke. Sastavni dio Uvjeta poslovanja čine i podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama, Odluka o kamatama i Odluka o naknadama Banke u dijelu kojim isti reguliraju i sadrže podatke o važećim kamatnim stopama i naknadama za proizvode i usluge namijenjene fizičkim osobama, a koji su Klijentu – korisniku kredita dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke u obliku Izvadaka iz Odluke o kamatama i Odluke o naknadama po pojedinim proizvodima i uslugama. Navedene akte utvrđuju stručne službe Banke.

20.4. Informacije o svim izmjenama i/ili dopunama sastavnih dijelova Uvjeta poslovanja iz točke 20.3. objavit će se 2 (dva) mjeseca prije stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna, biti će istaknuti na šalterima Banke ili u prostorima Banke namijenjenim klijentima i objavljene na web stranici Banke te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta – korisnika kredita.

20.5. Informacije o iznosu otplate glavnice i kamata (uključujući i druge troškove) za pretpostavljeni iznos kredita, rokove otplate, broj i visinu otplatnih obroka (otplatni plan) nalaze se u Primjerima izračuna anuiteta po pojedinim vrstama kredita, a dostupni su u poslovnicama Banke ili na web stranici Banke.

20.6. Ovi Uvjeti poslovanja stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja i primjenjivat će se na sve klijente banke od 20.02.2023. godine.

20.7. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta poslovanja prestaju važiti Opći uvjeti odobravanja kredita suvlasnicima stambenih zgrada od 01.01.2023. godine.

U Splitu, siječanj 2023.

Uprava OTP banke dioničko društvo