

OPĆI UVJETI OTP BANKE DIONIČKO DRUŠTVO U KREDITIRANJU FIZIČKIH OSOBA

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Opći uvjeti poslovanja OTP banka dioničko društvo u kreditiranju fizičkih osoba (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) određuju uvjete pod kojima OTP banka d.d. (u daljnjem tekstu: "Banka") uređuju poslovni odnosi između Banke i Klijenta – potrošač (u daljnjem tekstu: "Klijent") vezano na uvjete odobravanja, ugovaranja, otplate kredita namijenjenih potrošačima, a u svrhu unaprjeđenja transparentnosti i dostupnosti uvjeta kreditnog poslovanja, na temelju kojih će Klijent moći procijeniti i donijeti odluku da li je predloženi ugovor o kreditu prilagođen njegovim potrebama, financijskim mogućnostima i individualnim očekivanjima.

1.2. U smislu ovih Općih uvjeta, OTP banka dioničko društvo sa sljedećim podacima:

Adresa: Split, Ulica Domovinskog rata 61

Adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr

Internet stranice: www.otpbanka.hr

INFO telefon: 0800 210 021

BIC (SWIFT): OTPVHR2X

IBAN: HR5324070001024070003

OIB: 52508873833

1.3. Ovim Općim uvjetima nadopunjuju se Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama i njihov su sastavni dio. Opći uvjeti dopunjuju posebne pogodbe ugovorene između Klijenta i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru ili se ugovor na njih poziva.

1.4. Pod pojmom kreditiranje u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se pravni posao kojim se Banka obvezuje Klijentu staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno ili neodređeno vrijeme, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, a Klijent obvezuje plaćati ugovorene kamate, odnosno ugovorene naknade/troškove te iskorišteni iznos novca vratiti u vrijeme i na način kako je ugovoreno.

1.5. Pod pojmom Klijent-potrošač u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se poslovno sposobna fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, a koja se u skladu s važećim propisima smatra potrošačem.¹ Kredit se odobrava Klijentu za njegove privatne potrebe, a ne za potrebe njegove tvrtke, obrta ili druge djelatnosti kojom se Klijent poslovno bavi.

2. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA

2.1. 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 ove usluge.

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

2.3. Sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama sve podatke, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom Banka je dužna čuvati kao bankovnu tajnu, pri čemu Zakon o kreditnim institucijama detaljno propisuje i one situacije u kojima se primjenjuju iznimke od takve obveze.

3. ODOBRAVANJE KREDITA I SKLAPANJE UGOVORA O KREDITU

3.1. Banka odobrava kredite svim kreditno sposobnim građanima, državljanima Republike Hrvatske s prijavljenim prebivalištem i zaposlenjem na području Republike Hrvatske ili zemlje članice Europske unije (u daljnjem tekstu: „EU zemlje članice“), zemalja Europskog gospodarskog prostora (u daljnjem tekstu: „EEA područja“) i Švicarske Konfederacije te stranim državljanima EU zemalja članica, zemalja EEA područja i Švicarske Konfederacije s prebivalištem i zaposlenjem u Republici Hrvatskoj.

3.2. Zahtjev za kredit Klijent može podnijeti Banci u poslovnici Banke, putem sredstava daljinske komunikacije ili putem Kreditnog posrednika. Zahtjev za kredit koji sadrži priloge koji se odnose na ostale sudionike kreditnog odnosa podnosi

¹ Važeći propisi o potrošačima su Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju.

se na obrascima propisanim od strane Banke, koji moraju biti popunjeni s točnim podacima, te potpisani od Klijenta i drugih uključenih sudionika.

3.3. Klijent je obavezan, uz zahtjev za kredit dati potrebne podatke i dostaviti svu dokumentaciju koju propisuje Banka za pojedinu vrstu kredita, a osobito podatke i dokumentaciju o identitetu tražitelja kredita i ostalih sudionika u kreditu, primanjima, iznosu i namjeni kredita te instrumentima osiguranja.

Klijentima su informacije o uvjetima i potrebnoj dokumentaciji za odobravanje kredita dostupne u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici www.otpbanka.hr.

3.4. Kako bi Klijent podnio zahtjev za kredit u obvezi je prikupiti i dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost kao i ostalu dokumentaciju potrebnu za odobravanje određene vrste kredita.

Banka provjerava kreditnu sposobnost Klijenta i svih financijskih sudionika u kreditu (solidarnih dužnika i solidarnih jamaca), njihovo dosadašnje poslovanje, instrumente osiguranja vraćanja kredita i ostale uvjete kako je to predviđeno Aktima Banke.

Osnovni parametar za izračun kreditne sposobnosti su minimalni životni troškovi, a čija visina treba osigurati primjerenu zaduženost Klijenta i uredan povrat preuzete obveze. Pri procjeni kreditne sposobnosti Klijenta i financijskih sudionika u kreditu Banka će koristiti informacije koje joj je dostavio Klijent i financijski sudionici, podatke dostupnih registara (npr. Hrvatski registar obveza po kreditu) i institucija te javno dostupne podatke prikupljene putem trećih osoba.

3.5. Svaki uredno podneseni kreditni zahtjev, Banka će razmotriti i izvijestiti Klijenta o svojoj odluci u primjerenom roku.

3.6. Odluku o odobrenju/odbijanju kreditnog zahtjeva Banka je ovlaštena donijeti samostalno i na temelju vlastite procjene. Ako je zahtjev za sklapanje ugovora o stambenom potrošačkom kreditu odbijen, Banka je dužna bez odgode obavijestiti Klijenta o odbijanju i, ako je primjenjivo, o tome da se njezina odluka temelji na automatiziranoj obradi podataka. Ako se odluka o odbijanju temelji na rezultatima uvida u kreditni registar, Banka je dužna obavijestiti Klijenta bez odgađanja i bez naknade o tome da se odluka o odbijanju temelji na podacima iz kreditnog registra, o rezultatima uvida te o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavila podatke. Ako se zahtjev za nenamjenski kredit odbije na temelju podataka iz dostupnog kreditnog registra, Banka je dužna smjesta i besplatno obavijestiti Klijenta o tim informacijama i o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavio informacije.

3.7. Osim u slučaju iz prethodnog stavka, Banka zadržava pravo odbiti zahtjev za kredit, odnosno sklopiti ugovor o kreditu i ako Klijent uskrati dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili u odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade upravljanja i procjene kreditnim i drugim rizicima.

Banka zadržava pravo odbiti zahtjev za kredit bez obrazloženja u sljedećim situacijama:

- ako Klijent 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 Klijent odbije dostaviti svu dokumentaciju propisanu posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode;
- ako ocijeni da su Klijent i s njim povezane osobe u statusu neispunjavanja drugih financijskih obveza u Banci i/ili ako procijeni da Klijent neće uredno ispunjavati svoje obveze prema Banci i
- u ostalim slučajevima prema procjeni Banke.

3.8. Prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora o kreditu Banka će Klijentu, pravodobno pružiti sve informacije o važećim kreditnim uvjetima, kao i informacije vezane uz ugovor o kreditu, u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju, a putem obrasca/obrazaca čiji je oblik i sadržaj propisan posebnim propisima.²

3.9. Prije zaključivanja ugovora o kreditu, Banka će i drugim sudionicima kreditnog odnosa predočiti sve bitne informacije o uvjetima ugovora iz kojih će biti vidljiva prava i obveze, u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju, a putem obrasca/obrazaca čiji je oblik i sadržaj propisan posebnim propisima² te ih upozoriti na pravnu prirodu sudužništva odnosno jamstva, kao i na pravo Banke da poduzme naplatu svojih potraživanja od solidarnog dužnika i solidarnog jamca.

3.10. Solidarni dužnik odnosno solidarni jamac može biti fizička i/ili pravna osoba koja zajedno s korisnikom kredita solidarno jamči odnosno odgovara Banci za redovitu otplatu kredita. Potpisom ugovora o kreditu te potpisom drugih instrumenata osiguranja solidarni dužnici i solidarni jamci ovlašćuju Banku da, u slučaju neredovite otplate kredita od strane korisnika kredita, otplatu kredita može potraživati od njih.

3.11. Osim informacija iz prethodnog stavka, Banka će sudionicima ugovornog odnosa, na njihov zahtjev, prije sklapanja ugovora o kreditu, dati i primjerak nacрта ugovora o kreditu, osim u slučaju ako je Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva Klijenta ocijenila da ne želi zaključiti ugovor o kreditu, o čemu će ga bez odgađanja obavijestiti pisanim putem.

² Europski standardizirani informativni obrazac (ESIS)

3.12. Banka će prije sklapanja ugovora o kreditu Klijentu, bez naknade, dati relevantne Opće uvjete u kreditiranju fizičkih osoba, Politiku mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom, Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom, Odluku o kamatama i Odluku o naknadama te po potrebi i sve ostale opće uvjete Banke koji mogu direktno ili indirektno utjecati na financijski položaj Klijenta, s kratkim pojašnjenjem načina na koji oni mogu utjecati na financijski položaj Klijenta.

3.13. Klijent je dužan, nakon što ga Banka obavijesti o odobrenju kredita, sklopiti s Bankom ugovor o kreditu najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana obavijesti Klijentu od strane Banke o odobrenju kredita. Obavijest o odobrenju kredita može biti dana usmenim ili pisanim putem. U protivnom se smatra da je odustao od kredita. Zahtijevanje potpisivanja ugovora o kreditu izvan navedenog roka smatra se novim zahtjevom za kredit, u kojem slučaju se ponovno provodi procjena kreditnog rizika.

3.14. Ugovor o kreditu sklapa se na hrvatskom jeziku, u pisanom obliku. Primjerak ugovora o kreditu Banka odnosno kreditni posrednik dužan je predati Klijentu, te po jedan primjerak ugovora predati i ostalim sudionicima kreditnog odnosa (solidarni dužnik, solidarni jamac, založni dužnik).

3.15. Prije i prilikom ugovaranja kredita, Klijentu se uručuje otplatni plan čiji je oblik i sadržaj propisan posebnim propisima.³ Kod isplate kredita, Banka će Klijentu dostaviti novi otplatni plan koji se može razlikovati od otplatnog plana koji je dobiven prilikom potpisivanja ugovora. Razlika može nastati zbog mnogo faktora npr. zbog razlike između datuma potpisivanja i isplate kredita, moguće da obračunsko razdoblje neće početi na onaj datum koji je u prvom otplatnom planu.

3.16. Banka će na zahtjev klijenta u svakom trenutku bez obračuna naknade staviti na raspolaganje izvještaj u obliku otplatnog plana.

3.17. Klijent te ostali sudionici ugovora o kreditu podnose ugovor kao i ostale instrumente osiguranja na solemnizaciju ili ovjeru potpisa javnom bilježniku, o svom trošku, osim ako ugovorom nije određeno drugačije. Klijent je obavezan platiti i sve druge troškove koji su vezani uz ugovor o kreditu, kao što je izdavanje otpremnice ili ovjerenih preslika ugovora, prijedloga za uknjižbu i dr. a o čemu je obaviješten putem prethodnih informacija iz stavka 8. i 9. ovog članka.

4. VALUTA KREDITA

4.1. Krediti se ugovaraju u eurima ili uz valutnu klauzulu, ovisno o vrsti kredita.

4.2. Ako se radi o kreditima uz valutnu klauzulu, za sve transakcije koje su vezane uz kredit, Banka primjenjuje srednji tečaj Hrvatske narodne banke (u daljnjem tekstu: HNB) odgovarajuće valute u odnosu na eur koji važi na dan transakcije.

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

4.4. 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. Tečaj eura u odnosu na druge valute primjerice američkog dolara (EUR/USD) ili švicarskog franka (EUR/CHF), formiraju se pod utjecajem globalne ponude i potražnje. Tržišna kretanja na svjetskim tržištima nije moguće predvidjeti i zato mogu predstavljati valutni rizik. Kako se odnosi među valutama mijenjaju svaki dan, preporuka je da njihovo kretanje Klijent prati na stranicama HNB-a, Europske središnje banke i poslovnih informativnih servisa poput Reutersa. Tečajni rizik predstavlja neizvjesnost vrijednosti domaće valute u odnosu na strane valute radi promjene deviznog tečaja. Promjena može realno uvećati ili smanjiti odnos vrijednosti dviju valuta a samim time i iznos ugovorene obveze.

4.5. Ako je Klijent sklopio ugovor o stambenom potrošačkom kreditu u stranoj valuti, Banka ga je dužna redovito obavještavati kada se vrijednost ukupnoga nepodmirenog iznosa koji je Klijent dužan platiti ili redovitih obroka odnosno anuiteta promijeni za više od 20 % njihovih vrijednosti ako se primijeni tečaj strane valute u kojoj je nominiran ugovor o stambenom potrošačkom kreditu prema euru, odnosno drugoj alternativnoj valuti ako je ona ugovorena, koji je vrijedio u trenutku sklapanja tog ugovora. Banka je dužna obavijest Klijentu dostaviti na papiru ili drugom trajnom mediju.

4.6. Ako se radi o ugovoru o stambenom potrošačkom kreditu u stranoj valuti, Klijent može u bilo kojem trenutku i to samo jednom tijekom trajanja ugovornog odnosa, zatražiti konverziju kredita iz valute u kojoj je kredit nominiran ili za koju je vezan u alternativnu valutu. Alternativna valuta je euro.⁴

5. KORIŠTENJE I OTPLATA KREDITA

5.1. Način korištenja kredita i dokumentacija na temelju koje se koristi kredit ovisit će o vrsti i namjeni kredita.

³ Odlukom Hrvatske narodne banke o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge.

⁴ Odredba se primjenjuje samo na ugovore o stambenom potrošačkom kreditu u stranoj valuti koji su sklopljeni iza 20. listopada 2017. godine.

5.2. Kredit se može koristiti nakon sklapanja ugovora o kreditu i dostave svih ugovorenih instrumenata osiguranja te sukladno mogućnostima Banke i po ispunjenju svih ostalih uvjeta za korištenje kredita, osim ukoliko u trenutku korištenja kredita postoje okolnosti koje bi priječile korištenje zbog primjene prisilnog propisa ili zbog provedbe druge odluke nadležnog tijela.

5.3. Banka nije obavezna isplatiti kredit ako Korisnik kredita ne dostavi valjana sredstva osiguranja (npr. rješenje suda o upisu založnog prava u korist Banke, zadužnicu i sl.) u dogovorenom roku ili ako Banka utvrdi da bilo koji dio dokumentacije koju je Klijent dostavio nije vjerodostojan ili Banka utvrdi da su se u međuvremenu dogodile okolnosti koje mogu utjecati na mogućnost otplate kredita.

5.4. Kredit uz valutnu klauzulu isplaćuje se u eurima prema srednjem tečaju HNB-a odgovarajuće valute u odnosu na eur koji važi na dan transakcije.

5.5. Ako je Klijentu odobren namjenski kredit, Banka ima pravo tijekom trajanja ugovornog odnosa kontrolirati namjensko korištenje kredita, uz mogućnost otkaza istog ukoliko se utvrdi kršenje preuzetih obveza, osobito ako to utječe ili bi moglo utjecati na procjenu kreditnog rizika.

5.6. Kredit se može, ovisno o vrsti kredita otplaćivati u anuitetima ili ratama.

5.7. Anuitet predstavlja utvrđeni iznos koji se redovito plaća u određenom vremenskom razdoblju prema otplatnom planu. Sastoji se od kamata i iznosa kojim se otplaćuje nominalna vrijednost duga (glavnica kredita). Iznos anuiteta koji se plaća jednak je tijekom otplate kredita, s tim što se dio za otplatu glavnice kredita povećava tijekom vremena, a umanjuje dio koji se odnosi na kamatu.

5.8. Rata predstavlja utvrđeni iznos koji se redovito plaća u određenom vremenskom razdoblju prema otplatnom planu. Sastoji se od kamata i iznosa koji se otplaćuje nominalna vrijednost duga (glavnica kredita). Iznos rate koji se plaća je različit tijekom otplate kredita. Dio rate kojim se otplaćuje glavnica kredita jednak je u razdoblju otplate kredita, a dio koji se odnosi na kamatu se smanjuje tijekom otplate kredita.

5.9. Otplata kredita može se vršiti prema želji klijenta trajnim nalogom, uplatom gotovog novca ili putem kreditnog transfera s transakcijskog računa klijenta, transakcijskog računa sudionika iz ugovornog odnosa ili treće osobe koja za to ima pravni interes.

5.10. Osim prethodno navedenog, Banka može s Klijentom ugovoriti i drugi način otplate kredita.

5.11. Način otplate pojedinog kredita je reguliran ugovorom o kreditu.

5.12. Anuiteti i rate dospijevaju na naplatu danom kako je to regulirano u ugovoru o kreditu sukladno otplatnom planu.

5.13. Klijent je u svakom trenutku ovlašten zatražiti povrat prijevremeno uplaćenih sredstva, odnosno koristiti ih za zatvaranje nedospjelog duga s time da se u opisanom slučaju primjenjuju uvjeti propisani Člankom 8. ovih Općih uvjeta.

5.14. Na više i/ili prije roka uplaćena sredstva Banka ne obračunava kamatu.

5.15. Kredit se otplaćuje u eurima odnosno ako je odobren uz valutnu klauzulu, u eurskoj protuvrijednosti prema srednjem tečaju HNB-a odgovarajuće valute u odnosu na eur koji važi na dan plaćanja, osim ako nije ugovorena primjena drugog tečaja⁵.

Ukoliko se kredit uplaćuje s transakcijskog računa Klijenta u valuti različitoj od eura, prilikom konverzije i prijenosa sredstava u korist partije kredita, koristi se srednji tečaj Banke odgovarajuće valute u odnosu na eur koji važi na dan plaćanja.

5.16. Uplaćeni višak sredstava (prije dospijeća ili prilikom podmirenja duga) po kreditu bit će korišten u slijedećem dospijeću, sukladno otplatnom planu i redoslijedu zatvaranja potraživanja, te se neće smatrati prijevremenom otplatom kredita ukoliko nisu ispunjeni preduvjeti iz članka 8. ovih Općih uvjeta.

5.17. Ukoliko klijent kasni s otplatom kredita, obveze po kreditu podmiruju se po starosti. Prvo se podmiruju najstarije obveze, a nakon njih one novije (npr. ako se kasni s otplatom dva anuiteta ili rate prvo će biti podmiren raniji anuitet ili rata). Ako su obveze iste starosti, podmiruju se slijedećim redom: prvo trošak, zatezna kamata, redovna kamata i na kraju glavnica.

6. KAMATNE STOPE

6.1. 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.

6.2. Kamata za vrijeme korištenja kredita (interkalarna kamata) obračunava se u visini redovne kamate i naplaćuje se pri prijenosu kredita u otplatu.

6.3. Na dospjelu glavnica kredita, koja nije plaćena u roku, Banka obračunava i naplaćuje zatezne kamate u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, Odluke o kamatama Banke i Pravilnika o obračunu kamatnih stopa 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

⁵ Ugovorena primjena drugog tečaja odnosi se na ugovore o kreditu sklopljene do 5. kolovoza 2013. godine

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 3 (slovima: tri) postotna poena. Kamatnu stopu Europske središnje banke koja je na snazi 1 (slovima: prvi) siječnja i 1. (slovima: prvi) srpnja objavljuje HNB u Narodnim novinama.

6.4. Kamatne stope obračunavaju se proporcionalnom metodom, osim ako drugačije nije definirano ugovorom o kreditu, sukladno Pravilniku o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke.

6.5. U poslovanju sa stanovništvom, u svrhu jasnog i nedvosmislenog informiranja Klijenata, kamatna stopa se iskazuje u jednom broju koji predstavlja postotak koji Banka za jednu godinu obračunava kao prinos po glavnici kreditnog proizvoda. Iskazuje se kao brojčana vrijednost s dva decimalna mjesta. Vrijednosti parametara, koji sadrže više decimalnih mjesta, zaokružuju se na dva decimalna mjesta primjenom matematičkog pravila zaokruživanja: – ako je treća decimala manja od pet, druga decimala ostaje nepromijenjena. – ako je treća decimala jednaka ili veća od pet, druga decimala povećava se za jedan.

6.6. Redovne kamatne stope kredita mogu biti fiksne i/ili promjenjive ili fiksne određeni period, a nakon toga promjenjive.

6.7. Fiksna kamatna stopa označava stopu koja je nepromjenjiva kroz cijelo vrijeme trajanja kredita.

6.8. Promjenjiva kamatna stopa po kreditima potrošača izračunava se kao zbroj tržišnog indeksa (EURIBOR, SARON, SOFR, varijabla određena kao zamjenska za neku od tih varijabli ili druga varijabla u skladu sa zahtjevima iz Uredbe (EU) 2016/1011) i fiksnog dijela kamatne stope Banke, odnosno, promjenjiva kamatna stopa je zbroj ugovorenog parametra i fiksne marže. Promjenjiva kamatna stopa za kredite je podložna promjenama tijekom trajanja kredita s osnove referentne kamatne stope. Parametar je određen i propisan Zakonom o potrošačkom kreditiranju i Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju. Kod promjenjivih kamatnih stopa po kreditima učestalost izmjene visine kamatne stope provodi se sukladno vremenskom obilježju iz tržišnog indeksa i prema ugovorenom datumu promjene kamatne stope za kredite.

6.9. Referentne kamatne stope (tržišni indeksi):

a) 1. **EURIBOR** (eng. Euro Inter Bank Offered Rate) predstavlja kamatnu stopu temeljenu na prosječnim kamatnim stopama po kojima velike europske banke međusobno posuđuju novac na rokove od jednog tjedna do jedne godine. EURIBOR se smatra jednim od najvažnijih referentnih pokazatelja kretanja kamatnih stopa na europskom novčanom tržištu te se stoga koristi kao osnova u određivanju različitih vrsta financijskih proizvoda. Utvrđuje se svaki radni dan u 11 sati (CET) i postaje važeći nakon dva radna dana (T+2). 4 Podaci o vrijednostima, važećim rokovima te panelu konstituirajućih banaka dostupni su javno na internetskim stranicama <https://www.emmi-benchmarks.eu/benchmarks/euribor/>. EURIBOR se koristi kao referentna kamatna stopa za određivanje visine varijabilnog dijela promjenjive kamatne stope na kredite u skladu sa čl. 24 Zakona o stambeno potrošačkom kreditiranju i čl. 11a Zakona o potrošačkom kreditiranju (promjenjiva kamatna stopa na kredite definira se kao vrijednost važećeg EURIBOR-a za određeno referentno razdoblje, uvećana za fiksni dio kamatne stope).

2. **SARON** (švicarska prosječna prekonoćna stopa) predstavlja prekonoćnu kamatnu stopu na osiguranom novčarskom tržištu za švicarski franak (CHF) kojom upravlja administrator SIX Swiss Exchange Financial Information AG (SIX). SARON se objavljuje na internetskoj stranici administratora: <https://www.six-group.com/en/products-services/the-swiss-stock-exchange/market-data/indices/swiss-reference-rates.html>. U slučaju promjene formule i/ili (matematičke ili druge) metodologije koja se koristi za izračun SARON-a referentan je SARON utvrđen prema važećoj formuli i/ili metodologiji kako je definirano odredbama BMR Regulative.

3. **SOFR** predstavlja prekonoćnu kamatnu stopu na osiguranom novčarskom tržištu za američki dolar (USD) kojom upravlja administrator Federal Reserve Bank of New York. SOFR se objavljuje na internetskoj stranici administratora <https://www.newyorkfed.org/markets/reference-rates/sofr>. U slučaju značajne promjene SOFR-a Banka će poduzeti aktivnosti u skladu s politikama i procedurama koje će na svojim stranicama objaviti administrator. U slučaju promjene formule i/ili (matematičke ili druge) metodologije koja se koristi za izračun SOFR referentan je SOFR utvrđen prema važećoj formuli i/ili metodologiji kako je definirano odredbama primjenjivog zakona/regulative. U slučaju privremene nedostupnosti SOFR-a referentna vrijednost SOFR-a će biti posljednja zabilježena vrijednost. Ako u skladu s odredbama članka 23.b. BMR Regulative, SOFR (i) bude od strane nadležnog tijela službeno proglašen ne više reprezentativnim ili (ii) definitivno prestane biti dostupan (odredbom administratora ili nadležnog tijela ili na neki drugi način) ili upotrebljiv, od datuma stvarne nedostupnosti, neupotrebljivosti ili gubitka reprezentativnosti, koristit će se Alternativni indeks. Alternativni indeks znači referentnu stopu namijenjenu za vrstu relevantne transakcije i/ili proizvoda koji će (i), u skladu s primjenjivim zakonodavstvom, biti službeno preporučeno, određen ili na drugi način identificiran da zamijeni SOFR (a) po zakonu, ili (b) od strane nadležne središnje banke, ili drugog nadležnog tijela ili (c) od strane radne skupine ili odbora koje je službeno imenovao ili angažirao administrator ili drugo nadležno tijelo, ili (d) od strane New York Fed-a (ili drugog subjekta koji će biti imenovan kao zamjena za potrebe izračuna/objave SOFRa) ili

će u nedostatku izračuna/objave SOFR-a, (ii) biti priznat kao tržišni parametar koji zamjenjuje SOFR, a o čemu će Banka pravodobno obavijestiti klijenta.

- b) **NRS** predstavlja prosječni trošak izvora sredstava hrvatskog bankarskog sektora (banaka i štednih banaka) s obzirom na određeni protekli period, vrstu izvora (depoziti fizičkih osoba, depoziti pravnih osoba iz nefinancijskog sektora, ostali izvori sredstava banaka) i relevantnu valutu. Prema tome NRS predstavlja prosječnu kamatu koju bankovni sektor plaća kako bi pribavio sredstva potrebna za kreditno poslovanje. Prema obuhvatu sredstava postoje tri vrste NRS-a: - NRS za depozite fizičkih osoba (NRS1) - NRS za depozite fizičkih osoba i nefinancijskog sektora (NRS2) - NRS za sve glavne izvore sredstava od svih fizičkih i pravnih osoba, uključujući i one iz financijskog sektora (NRS3) Svaki od gore navedenih NRS-a izračunava se za svako razdoblje od 3, 6 i 12 mjeseci. Hrvatska narodna banka obračunava te na svojoj internetskoj stranici (www.hnb.hr) objavljuje NRS, agregirane nekonsolidirane podatke (obuhvaćene sve banke i štedne banke koje imaju odobrenje za rad u Republici Hrvatskoj) o kamatnim troškovima na glavne izvore sredstava u tijeku prethodnog tromjesečja, kao i o stanjima izvora sredstava na kraju svakog mjeseca tog tromjesečja na koje se ti kamatni troškovi odnose (podaci podijeljeni na sredstva fizičkih osoba, fizičkih osoba i nefinancijskog sektora, te svih fizičkih i pravnih osoba).

U ugovoru s promjenjivom kamatnom stopom kod kojeg je za izračun promjenjive kamatne stope kao ugovoreni parametar korišten NRS za kunu, nakon stupanja na snagu Zakona o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj, kao parametar za izračun promjenjive kamatne stope koristi se NRS za euro odgovarajućeg obuhvata i ročnosti. Od dana uvođenja eura HNB prestaje s objavom NRS-a za kunu za nova referentna razdoblja.

6.10. Visina promjenjivih kamatnih stopa može se mijenjati, što će ovisiti o povećanju ili smanjenju parametara (tržišnih indeksa) kao i o primjeni fiksne prilagodbe kamatne vrijednosti koja odgovara kamatnoj marži objavljenoj za svaki relevantni rok dospijea i izračunatoj kao povijesna srednja vrijednost kamatne marže između referentne stope koja se ukida i odgovarajuće referentne stope koja će ga zamijeniti tijekom zakonski definiranog razdoblja obuhvata podataka za svaki rok dospijea, kako je definirano Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada OTP banke. Povećanje ili smanjenje parametara (tržišnih indeksa) i primjena fiksne prilagodbe kamatne vrijednosti je posljedica promjene tržišnih uvjeta i/ili zakonskih propisa i ne ovisi o volji Banke ili Klijenta. Ugovaranjem dužeg razdoblja otplate kredita na koje se odnosi ugovorena promjenjiva kamatna stopa povećava se vjerojatnost odnosno rizik promjene visine promjenjive kamatne stope.

6.11. 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, a koji je jasan i poznat potrošaču
- 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 potvrđuje potpisom ugovora o kreditu.

6.12. Promjena kamatne stope u jednom referentnom razdoblju ne može biti veća, odnosno kod smanjenja manja, od promjene ugovorenog parametra.

6.13. U slučaju promjene redovne kamatne stope, Banka o tome pravodobno pismeno izvješćuje Klijenta najkasnije 15 (slovima: petnaest) dana prije početka primjene nove kamatne stope. U slučaju promjene kamatne stope Banka će Klijentu dostaviti i izmijenjeni otplatni plan.

6.14. U slučaju da kotacija referentne stope u određenom razdoblju nije dostupna ili u slučaju prestanka postojanja referentne stope koja je definirana kao parametar promjenjivog dijela ugovorene kamatne stope u kreditnom poslu za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Klijenta i Banke, Banka će u skladu s mjerodavnim pravilima neovisno o volji ugovornih strana, odrediti novi parametar kao zamjenu za referentnu stopu koja je prestala postojati.

Ako mjerodavna pravila ne budu propisana za slučaj prestanka kotacije određene referentne stope na međubankarskom tržištu, Banka će odrediti novi parametar kao zamjenu za referentnu stopu koja je prestala postojati, a sve u skladu s Općim uvjetima i Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada, uzevši u obzir ugovorenu valutu u kreditnom poslu između klijenta i Banke.

Bez obzira na metodu zamjene referentne stope novim parametrom, visina kamatne stope u trenutku prestanka postojanja referentne stope ne može biti viša u odnosu na kamatnu stopu koja je vrijedila prije zamjene referentnih stopa. Banka će primijeniti izmjenu kamatne stope osim kada mjerodavna pravila ne određuju drugačije.

Banka se obvezuje pravovremeno obavijestiti korisnika kredita i ostale sudionike u kreditnom poslu o izmjeni ugovorene kamatne stope temeljem prestanka korištenja pripadajuće referentne stope.

6.15. Ako kreditna institucija na ugovoreni način ne obavijesti potrošača o povećanju kamatne stope najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije njezine primjene, odgodit će primjenu nove kamatne stope do idućeg obračunskog razdoblja.

6.16. Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne troškove kredita za Klijenta, 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 će se izračunati i uručiti izračun efektivne kamatne stope za konkretan primjer uvjeta koji se dogovaraju.

7. NAKNADE I TROŠKOVI

7.1. Za 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 obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke.

7.2. Klijent se obvezuje platiti sve stvarne troškove nastale zaključenjem i provedbom Ugovora o kreditu što uključuje javnobilježničke troškove (trošak ovjere/solemnizacije Ugovora, izjave o zapljeni po pristanku dužnika i zadužnice) i pristojbe, troškove uknjižbe založnog prava, troškove nastale nakon otkaza Ugovora o kreditu i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja i/ili troškove prisilne naplate i sve druge troškove koji su proizašli iz Ugovora (premije osiguranja izdavanje i ovjera brisovnice), i druge naknade u visini i po vrstama propisanim Odlukom o naknadama, a koje su u vrijeme zaključenja Ugovora o kreditu bile sadržane u Odluci o naknadama.

7.3. U slučaju otkaza kredita i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja i/ili pokretanja postupka prisilne naplate za sudionike u kreditu (korisnika kredita, solidarnog dužnika, solidarnog jamca, založnog dužnika) mogu nastati određeni troškovi vezani uz poduzimanje mjera naplate tražbine Banke, ovisno o vrsti kredita i formi ugovora o kreditu kao što je: trošak ishođenja klauzule pravomoćnosti i ovršnosti, trošak izdavanja naknadnih otpravaka i prijepisa ugovora o kreditu/rješenja o ovrsi, trošak pokretanja i vođenja postupka prisilne naplate kod javnog bilježnika, sudova ili Financijske agencije (odvjetnički i javnobilježnički troškovi nastali u ovršnom i/ili parničnom postupku, predujmovi, uključivo nagrade i naknade obračunate sukladno pripadajućim tarifama, sudske pristojbe), trošak dostave pravomoćnih rješenja o ovrsi i drugih osnova za plaćanje Financijskoj agenciji, kao i trošak aktiviranja drugih instrumenata osiguranja, javnobilježnički trošak protesta mjenice, trošak pristojbi u svrhu provjere statusa osiguranika pri HZMO-u i drugim registrima, trošak provjere prebivališta kao i trošak provjere imovine kod sudova, pravnih osoba i drugih nadležnih tijela iz Ovršnog zakona koji vode odgovarajuće upisnike ili registre, kao i drugi troškovi nastali tijekom naplate tražbina, a čija su vrsta i visina određeni propisom ovisno o vrsti postupka, odnosno odgovarajućom sudskom odlukom.

7.4. Za trajanja ugovornog odnosa Banka ne smije naplatiti potrošaču naknadu koja nije bila sadržana u tarifi naknada u vrijeme zaključenja ugovora.

7.5. Visina postojećih naknada može se promijeniti, osim za stambene kredite ugovorene nakon 20.10.2017. kod kojih se naknada ne smije povećavati.⁶

8. PRIJEVREMENA OTPLATA KREDITA

8.1. Klijent ima pravo u svakom trenutku prijevremeno, djelomično ili u cijelosti, ispuniti svoje obveze iz ugovora o kreditu te je za navedeno dužan podnijeti pisani zahtjev Banci. 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.

8.2. U slučaju prijevremene otplate kredita Banka neće od Klijenta naplatiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita sukladno Odluci o naknadama Banke.

9. PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA O KREDITU

9.1. Klijent može odustati od ugovora o kreditu u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora o kreditu, bez navođenja razloga. O odustajanju od ugovora o kreditu Klijent je dužan obavijestiti Banku u pisanom obliku. U slučaju da Klijent u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora zatraži prijevremenu otplatu kredita u pisanom obliku, postupiti će se kao po zahtjevu odustajanja od kredita a sve u skladu sa zakonskim odredbama.

⁶ Određeno Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju.

9.2. Ako odustane od ugovora o kreditu, Klijent je dužan platiti Banci glavnicu i ugovorene kamate na glavnicu od dana povlačenja novca na osnovi ugovora o kreditu, do dana otplate glavnice bez odgode, najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana kada je Banci poslao obavijest o odustajanju. Kamata se obračunava na temelju ugovorene kamatne stope.

9.3. U slučaju odustajanja od ugovora o kreditu Banka nema pravo na drugu naknadu od Klijenta, osim naknade za jednokratne pristojbe koje Banka plaća javnom upravnom tijelu, ako takve pristojbe postoje.

10. NAPLATA NEPODMIRENIH DUGOVANJA I REDOSLIJED NAPLATE KREDITA

10.1. Za dospelu nepodmirena dugovanja klijenta Banka ima pravo teretiti račun klijenta u Banci direktnim terećenjem, odnosno ovisno o ovlaštenjima danim u ugovoru i primljenim instrumentima osiguranja. Dospelu potraživanja Banke, zatvaraju se po sljedećem redoslijedu:

1. Ukupna dospelu obveza po zateznoj kamati,
 2. Najstarija dospelu obveza po svim ostalim obvezama po kreditu i to redom od najstarijeg datuma nastanka obveze.
- Kod dospjelih obveza iste starosti zatvaranje obveza odvija se redoslijedom: redovna kamata pa glavnica.

10.2. Klijent izriekom ovlašćuje Banku da u slučaju nepodmirenog dugovanja, naplati dospjeli iznos sa pripadajućim zateznim kamatama sa svih Klijentovih štednih uloga, transakcijskih računa i svih drugih računa u Banci.

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

10.4. 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 je dužan informirati Banku o navedenom, a Banka će ispitati mogućnost ponude restrukturiranja dugovanja po kreditu.

10.5. Banka može ponuditi Klijentima različite mjere premošćivanja trenutnih poteškoća Klijenta u izvršavanju njihovih kreditnih obveza prema banci (produljenja roka otplate kredita, ugovaranje počeka otplate kredita, restrukturiranje postojećih obveza 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/rodiljni dopust i drugo) imaju problema u podmirivanju postojećih kreditnih obveza.

10.6. Po kreditima koji kasne u redovnoj otplati kreditnih obveza prema Banci aktiviraju se ugovoreni instrumenti/sredstva osiguranja u skladu sa važećim pozitivnim propisima te, pravilima Banke.

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

10.8. 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, solidarne dužnike i jamce.

10.9. Ako je pozitivnim propisima drugačije određeno Banka nije u obvezi postupiti sukladno prethodnom stavku.

11. OTKAZ/RASKID UGOVORA O KREDITU I PROGLAŠENJE KREDITA DOSPJELIM

11.1. 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 Klijenta te u drugim slučajevima predviđenim pojedinačnim ugovorima o kreditu.

11.2. 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.

11.3. U trenutku kada se otkazuje/raskida Ugovor o kreditu, sve dospjele i nedospjele obaveze po kreditu Klijenta se obračunavaju i vode u službenoj valuti Republike Hrvatske, odnosno konvertiraju se u euro po srednjem tečaju HNB-a ako je riječ o kreditima uz valutnu klauzulu na dan proglašavanja kredita dospjelim, ako drugi tečaj nije određen posebnim ugovorima o kreditu.

11.4. Banka je ovlaštena da može bez posebnog odobrenja ili naloga realizirati instrumente osiguranja otplate ukoliko su prethodno ispunjeni koraci propisani Zakonom o potrošačkom kreditiranju i Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju.

11.5. Prilikom proglašenja kredita dospjelim Banka korisnicima kredita, solidarnim dužnicima i jamcima 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.

11.6. Klijent je suglasan da raskid/otkaz ugovora o kreditu stupa na snagu danom kojim je predana na poštu preporučena obavijest o raskidu/otkazu ugovora o kreditu radi dostave na adresu prebivališta prijavljenu na sustavu Banke.

11.7. U slučaju raskida/otkaza ugovora o kreditu i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja i/ili prisilne naplate Klijent je dužan 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.

12. SREDSTVA OSIGURANJA

12.1. Ovisno o vrsti, namjeni i iznosu kredita, Klijent je dužan uručiti Banci dokumente o sredstvima/instrumentima osiguranja otplate kredita. Prihvatljivim instrumentima osiguranja smatraju se izjava o zapljeni po pristanku dužnika, zadužnica, založno pravo/prijenos prava vlasništva na stvarima (nekretnine, pokretnine), police osiguranja, zalog na novčanom depozitu, zalog na udjelima u investicijskim fondovima kojima upravlja OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o. i drugi instrumenti koje je Klijent dužan dostaviti na zahtjev i po izboru Banke.

12.2. Ako tijekom trajanja ugovornog odnosa Banka procijeni da je došlo do smanjenja vrijednosti kvalitete pojedinog instrumenta osiguranja, Banka može, ako je tako ugovoreno, tražiti novi instrument osiguranja najmanje iste vrijednosti kao i prethodni instrument. Banka može zahtijevati od Klijenta ugovaranje naknadnog instrumenta osiguranja ili zamjenu pojedinih instrumenata osiguranja zbog promjene razine rizika ili vrijednosti sredstava osiguranja tijekom trajanja ugovornog odnosa.

12.3. Kod kredita odobrenih uz zalog (hipoteka)/ prijenos prava vlasništva (fiducije) u korist Banke na nekretnini/pokretnini, Klijent je dužan tijekom perioda otplate kredita na zahtjev Banke omogućiti reviziju procjene vrijednosti nekretnine od strane procjenitelja prihvatljivog Banci neovisno o tome je li je to određeno pojedinačnim ugovorima o kreditu.

12.4. Banka je ovlaštena u cijelosti ili djelomično, ustupiti bilo koju tražbinu i pravo (uključivo i pripadajuće instrumente osiguranja) iz pojedinačnog ugovora na koji se primjenjuju ovi Opći uvjeti na treću osobu, bez posebne suglasnosti Klijenta. O prijenosu prava Banka će obavijestiti Klijenta.

12.5. Banka može kao jedan od instrumenata osiguranja ugovoriti i oročeni štedni ulog, određenog iznosa, namjene i ročnosti čiji rok oročenja ne može biti kraći od roka otplate kredita, osim ako nije drugačije ugovoreno ugovorom o oročenju štednog uloga ili ugovorom o kreditu. Na namjenski oročene štedne uloge koji služe kao instrument osiguranja kredita Banka obračunava kamatu sukladno uvjetima za pojedinu vrstu kredita i na način definiran Općim uvjetima u poslovanju OTP banke d.d. s fizičkim osobama. Obračunatu kamatu pripisuje sredstvima oročenja po isteku oročenja odnosno po konačnoj otplati kredita.

12.6. Banka može kao jedan od instrumenata osiguranja ugovoriti financijsko osiguranje koji se zasniva na založnom pravu u korist Banke nad udjelima fondova kojima upravlja OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o. Ako tijekom trajanja ugovornog odnosa Banka procijeni da je došlo do smanjenja vrijednosti kvalitete instrumenta osiguranja, Banka može zahtijevati od Klijenta da kupi/osigura novi dostatan broj udjela u fondu, kako bi se omjer vratio na početnu ili barem trenutnu razinu, a sukladno trenutnim tržišnim vrijednostima udjela. U slučaju da se Klijent ne oglasi, ili ne osigura novi dostatan broj udjela, Banka može likvidirati založene udjele i osigurati sredstva za zatvaranje kredita.

12.7. Ako su namjenski oročen štedni ulog ili udjeli ugovoreni odnosno kupljeni kao uvjet odobravanja kredita i/ili kao instrument osiguranja, Banka može izvršiti prijeboj sa sredstvima namjenski oročenog štednog uloga ili od otkupljenih udjela u fondovima u slučaju dospelih neplaćenih obveza po ugovoru o kreditu, kao i u slučaju otkaza ugovora o kreditu za podmirenje dospelih obveza, u slučaju prijevremene otplate kredita ako navedeno nije u suprotnosti s ugovorom o kreditu/oročenom namjenskom depozitu ili založenim udjelima u fondovima. Mogućnost i uvjeti prijeboja kredita i depozita koji je založen kao instrument osiguranja toga kredita su zakonski ili ugovorni prijeboj. Zakonski prijeboj je moguć ako su novčane tražbine uzajamne, dospjele i utužive te da je izjavljen prijeboj. Ugovorni prijeboj je moguć ako je iznos depozita dostatan za podmirenje obveza iz predmetnog ugovora o kreditu u cijelosti.

13. OBAVJEŠTAVANJE

13.1. Kanal za dostavu dokumentacije je komunikacijski kanal koji je Klijent dostavio Banci kao primaran za dostavu sve dokumentacije iz ugovornog odnosa Klijenta s Bankom. Kanal za dostavu dokumentacije se u sustav Banke unosi temeljem Suglasnosti Klijenta.

13.2. U smislu ovih Općih uvjeta pod ugovorenim načinom obavješćavanja podrazumijeva se dostavljanje pismena i dokumentacije na jedan od načina koji je Klijent odabrao i ugovorio kao Kanal za dostavu pismena i dokumentacije i to:

- Elektronička pošta (e-mail) koju je zadnju dostavio/la Banci i verificirao,
- Poštanska adresa koju je dostavio/la Banci.

U slučaju da Klijent nije ugovorio kanal za dostavu dokumentacije, sva pismena i dokumentacija će se dostavljati putem pošte na zadnju adresu prebivališta koju je Klijent prijavio Banci.

13.3. Slanje opomena po kreditnim proizvodima dostavljaju se sukladno Zakonu o kreditnim institucijama sudionicima u kreditu na adresu prebivališta prijavljenu na sustavu Banke. SMS opomene i obavijesti dostavljaju se klijentu na broj mobitela prijavljen na sustavu Banke.

13.4. Pri unosu ili izmjeni verificirane e-mail adrese Klijent je obavezan potvrditi svoj identitet i ispravnost verificirane e-mail adrese kako to Banka od njega zatraži. U slučaju da takva potvrda Klijenta izostane, Banka nije obvezna prihvatiti tu e-mail adresu kao kanal komunikacije s Klijentom. U slučaju da e-mail adresa nije verificirana te nije dostavljena druga poštanska adresa za dostavu pismena i dokumentacije u Banku, sva dokumentacija povezana s kreditima će se slati putem pošte na adresu prebivališta koju Banka ima evidentiranu na svom sustavu. Izuzetak su opomene po kreditnim proizvodima koje će se slati Klijentima sukladno članku 13.3.

13.5. Neovisno o ugovorenom načinu komunikacije, Banka će Klijentu uvijek, na njegov zahtjev, izdati dokumentaciju vezanu za ugovorni odnos klijenta s Bankom, u poslovnici Banke.

13.6. Klijent je obavezan bez odgađanja (na način da se može nedvojbeno utvrditi identitet), obavijestiti Banku o svakoj promjeni kanala za dostavu dokumentacije preko kojih Banka komunicira s Klijentom (poštansku adresu, adresu elektroničke pošte) te ostalih podataka, a posebice podataka koji su ugovoreni za dostavu dokumentacije. Klijent snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te obveze. Korisnik kredita, solidarni dužnici i jamci su dužni bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka i adrese (prebivališta, poštanske adrese za dostavu pismena i dokumentacije, boravišta i elektroničke adrese/e-mail) koje utječu ili mogu utjecati na vraćanje kredita, kao npr. promjena imena i adrese Korisnika kredita, solidarnog dužnika ili jamaca, promjena podataka vezanih uz zaposlenje, promjenu broja mobitela/telefona/ elektroničke adrese/e-mail i sl., uključujući i svaku promjenu zaposlenja/poslodavca ili prestanak zaposlenja.

13.7. Korisnik kredita koji mjesečno plaća anuitete/rate na način da mu poslodavac radi plaćanja anuiteta uskraćuje iznos anuiteta/rate iz plaće i uplaćuje ga direktno na uplatni račun kredita dužan je izvijestiti poslodavca o svakoj nastaloj promjeni mjesečnog anuiteta/rate i broja uplatnog računa kredita i to u roku od 8 (slovima: osam) dana od primitka obavijesti Banke o nastaloj promjeni.

13.8. Banka snosi odgovornost za izradu i slanje obavijesti Klijentima. Obavijesti se smatraju uredno otpremljene ako su upućene na ugovoreni komunikacijski kanal koji je Klijent Banci posljednji prijavio. Ako je Klijent promijenio adresu, a nije Banku o tome pravovremeno obavijestio zbog čega je dostava tri uzastopne obavijesti bila neuspješna, obavijesti će se pohraniti u Banci i smatrat će se uredno dostavljene s danom njihove neuspjele dostave te će Banka smatrati da Klijent nije prijavio ispravan komunikacijski kanal i zaustaviti daljnje slanje obavijesti.

13.9. U slučaju slanja podataka Klijentu putem verificiranog e-maila Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka, ukoliko je Banka poduzela sve potrebne mjere postupajući s pažnjom dobrog gospodarstvenika i dobrog stručnjaka. Klijent je dužan pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke putem verificiranog e-maila. Banka putem verificiranog e-maila ne dostavlja poveznice (linkove) na internet i mobilno bankarstvo i ne traži povjerljive podatke kao što su personalizirana sigurnosna obilježja bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenkasti broj koji je naveden na poleđini kartice), broj tokena, APPLI 1 i APPLI 2 brojeve. U slučaju da Klijent putem verificiranog e-maila zaprimi takve podatke ili upite, treba biti svjestan da isti nisu dostavljeni od strane Banke, već da se u takvim slučajevima radi o pokušajima zloupotrebe i prijevare.

13.10. Banka je dužna na ugovoreni način najmanje jedanput na godinu, a najkasnije do 31. ožujka tekuće godine za prethodnu godinu bez naknade obavijestiti Korisnika kredita o stanju njegova kredita. U obavijesti se moraju iskazati dospjela nepodmirena dugovanja korisnika kredita prema Banci, informacija o tome u kojem roku Banka šalje prvu i drugu opomenu o dugu i upozorenje o otkazu kredita.

13.11. Banka je dužna obavijest iz čl.13.10. jednom godišnje, a najkasnije do 31. ožujka tekuće godine za prethodnu godinu bez naknade na ugovoreni način uputiti i solidarnim dužnicima i jancima.

13.12. Banka je dužna obavijest o stanju kredita dostavljati na način kao je regulirano čl.13.10. i 13.11. sve do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita.

13.13. Ako se Korisnik kredita i Banka nakon nastupa kašnjenja u otplati dugovanja ne dogovore o načinu daljnje otplate najduže u roku dva mjeseca, Banka je dužna obavijestiti solidarnog dužnika, založnog dužnika i jamca o stanju duga i ostaviti im rok 15 dana od dana slanja preporučenom pošiljkom obavijesti da tu obvezu podmire u novcu. Slanje obavijesti ne isključuje pravo Banke da pokrene postupak prisilne naplate u trenutku evidentiranja dospjelih, a neplaćenih potraživanja.

13.14. Banka će prije sklapanja ugovora o kreditu Korisniku kredita, solidarnim dužnicima i jancima pravodobno pružiti potrebne informacije sukladno Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju, Zakonu o potrošačkom kreditiranju i Zakonu o kreditnim institucijama te uručiti Europski standardizirani informativni obrazac (ESIS), Obrazac o informacijama prije sklapanja Ugovora o kreditu te otplatni plan u skladu s Odlukom HNB o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge, što Klijent potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu.

13.15. Banka je dužna na zahtjev Korisnika kredita, bez naknade u svakom trenutku tijekom cjelokupnog trajanja ugovora staviti na raspolaganje izvještaj u obliku otplatnog plana koji uključuje i izračun efektivne kamatne stope na dan izrade otplatnog plana, informaciju o ukupno plaćenju glavnici, kamatama i troškovima, specifikaciju uplata i pregled promjena kamatnih stopa po kreditu.

13.16. Banka je dužna na ugovoreni način obavijestiti Korisnika kredita o svim promjenama kamatne stope, najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije nego što se one počnu primjenjivati. Ta obavijest sadrži objašnjenje kretanja parametra zbog kojeg je došlo do promjene kamatne stope, otplatni plan, uključujući broj i iznos obroka odnosno anuiteta koji se trebaju uplaćivati nakon stupanja na snagu nove kamatne stope te, ako se promijeni broj ili učestalost obroka odnosno anuiteta, pojedinosti o obrocima odnosno anuitetima.

13.17. Banka je dužna, najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana otplate kredita u cijelosti, bez naknade na ugovoreni način obavijestiti Korisnika kredita o otplati cjelokupnog kredita i informirati ga o načinu preuzimanja brisovnog očitovanja, a u slučaju postojanja prava trećih osoba koje su dijelom ili u cijelosti otplatile taj kredit, o pravima tih osoba te o daljnjim uvjetima izdavanja brisovnog očitovanja, kao i informirati Korisnika kredita o načinu preuzimanja svih drugih instrumenata osiguranja otplaćenog kredita. Banka je dužna na isti način obavijestiti i sve treće osobe (jamce, solidarne dužnike, založne dužnike i sl.) koje su dijelom ili u cijelosti otplatile taj kredit.

13.18. „Trajni medij“ je instrument koji potrošaču omogućuje pohranu isključivo njemu upućenih informacija na način da ih može koristiti u razdoblju relevantnom za te informacije i koji omogućuje reprodukciju nepromijenjenih pohranjenih informacija.

14. PODNOŠENJE PRIGOVORA OD STRANE KLIJENTA

14.1. Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o kreditu ili ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci. Prigovor se podnosi u pisanom obliku na sljedeće načine:

- u poslovnici Banke,
- putem pošte na adresu OTP banka d.d., Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3., Zadar,
- na adresu elektroničke pošte prigovori@otpbanka.hr,
- kontaktiranjem Kontakt centra OTP banke d.d. te
- slanjem poruke putem usluge Internet i mobilnog bankarstva.

Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

14.2. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana. Ako je Klijent nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

14.3. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke. U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi ugovora o kreditu ili mjerodavnih propisa Korisnik kredita može podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>. Za sve sporove koji bi proizašli iz Ugovora bit će mjerodavno hrvatsko pravo, te je u tom slučaju nadležan sud prema sjedištu Banke.

15. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

15.1. Od datuma stupanja na snagu, ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na prethodno sklopljene ugovore koji su se pozivali na Opće uvjete u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama u slijedećim slučajevima:

- Kada se mijenjaju odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na:
 - primjene zamjenske referentne kamatne stope u slučaju kada je ugovoreni parametar za utvrđivanje promjenjive kamatne stope prestao postojati ili više nije primjenjiv, a nadležno tijelo, prema javnim, primjenjivim pravilima, neovisno od namjere ugovornih strana, nije odredilo zamjenu za Parametar;
 - mjere naplate i njihov redoslijed primjene u slučaju neuredne otplate;
 - način obavješćavanja Banke o promjeni podataka korisnika kredita i drugih sudionika;
 - upozorenja na rizike za pojedine vrste kredita;
 - postupanje s preplatom, o uračunavanju ispunjenja u slučaju kada plaćeni iznos nije dovoljan za podmirenje cjelokupne novčane obveze;
 - ugovaranje moratorija na otplatu kredita,
- Kada se bilo koja odredba ovih Općih uvjeta mijenja uslijed izmjena zakonskih ili podzakonskih propisa koji se primjenjuju na ugovorni odnos ili uslijed promjena u poslovanju uvjetovanih tehnološkim razlozima.

15.2. Banka je dužna ove Opće uvjete učiniti potrošačima dostupnima na hrvatskom jeziku i na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge potrošačima. Ove Opće uvjete Banka može učiniti dostupnima potrošačima i na nekom drugom trajnom mediju ili u elektroničkom obliku.

15.3. Osim obaveznog informiranja Klijenta na način naveden u članku 15.2. o uvjetima pružanja usluga, Banka može i na drugi prikladan način te informacije učiniti dostupnima.

15.4. Banka će, najmanje 15 dana prije njihovog stupanja na snagu, poslati pisanu obavijest o promjeni ovih Općih uvjeta onim Klijentima na koje se promjena odnosi. Obavijest će Klijentima biti poslana na ugovoreni način. Jedan od ugovorenih načina može biti 1) e-mailom na zadnju e-mail adresu koju je Klijent dostavio Banci za komunikaciju i slanje sve dokumentacije 2) poštom na zadnju prijavljenu adresu koju je Klijent dostavio Banci (ako Klijent Banci nije dostavio e-mail adresu).

Također, predmetne izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim potrošačima na internetskoj stranici Banke (www.otpbanka.hr) te će biti raspoložive na nekom drugom trajnom mediju ili u elektroničkom obliku te u pisanom obliku na zahtjev Klijenta. Smatra se da Klijent na kojeg se ovi Opći uvjeti odnose prihvaća izmjene Općih uvjeta ako Banka do dana stupanja na snagu predloženih izmjena ne primi njegov pismeni prigovor na izmjenu pojedine odredbe ovih Općih uvjeta.

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

15.6. Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama, 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 poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke. Sastavni dio ovih Općih uvjeta 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 poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke u obliku Izvadaka iz Odluke o kamatama i Odluke o naknadama po pojedinim proizvodima i uslugama.

15.7. Informacije o iznosu otplate glavnice i kamata (uključujući i druge troškove) za pretpostavljeni iznos kredita, rokove otplate, broj i visinu otplatnih anuiteta/rate (otplatni plan) nalaze se u primjerima izračuna anuiteta po pojedinim vrstama kredita, a dostupni su u poslovnica Banke ili na internetskoj stranici Banke.

15.8. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 11. kolovoza 2026. godine.

15.9. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Opći uvjeti OTP banke dioničko društvo u kreditiranju fizičkih osoba od 15. veljače 2025. godine.

U Splitu, srpanj 2026.

Uprava OTP banke dioničko društvo