

## 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 Hrvatska d.d. Zadar (u daljnjem tekstu "Banka") odobrava kredite za financiranje radova na održavanju i poboljšanju zajedničkih dijelova i uređaja zgrade uključujući sufinanciranje projekata energetske učinkovitosti (u daljnjem tekstu: "Klijent-korisnik kredita").
- 1.2. Uvjeti poslovanja reguliraju poslovni odnos između Klijenta – korisnika kredita i Banke sa sljedećim podacima:  
Adresa: Domovinskog rata 3  
Adresa elektroničke pošte: [info@otpbanka.hr](mailto:info@otpbanka.hr)  
Internet stranice: [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr)  
INFO telefon: 072 201 555  
BIC (SWIFT): OTPVHR2X  
IBAN: HR5324070001024070003 OIB: 52508873833

### 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:

- a) 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 i ukoliko će sami biti korisnici kredita u OTP banci. U prethodnom slučaju, ukoliko je, sukladno Zakonu o energetske učinkovitosti za neku od mjera energetske učinkovitosti koje se sufinanciraju potrebna suglasnost većeg broja suvlasnika, Kredit će se odobriti temeljem odluke tog broja suvlasnika.
- b) 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. Kreditna sposobnost Klijenta – korisnika kredita

- 4.1. Kreditna sposobnost Klijenta – korisnika kredita utvrđuje se na temelju naplativosti pričuve. Uvjet za odobrenje kredita jest prosječni mjesečni iznos uplata stambene pričuve od minimalno 80% (osamdeset posto) u odnosu na ukupno zaduženi tijekom promatranih 12 mjeseci.
- 4.2. 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.

## 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.) 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.

## 6. Visina i valuta kredita

- 6.1. Kredit je moguće odobriti u iznosu od minimalno 2.000,00 EUR-a do 60.000,00 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banke na dan isplate.
- 6.2. Mjesečni anuitet kredita ne smije prelaziti 70% (sedamdeset posto) prosječnog mjesečnog iznosa naplate pričuve korisnika kredita, umanjenog za naknadu upravitelju zgrade te sve fiksne mjesečne troškove, s tim da se prosječni mjesečni iznos naplate pričuve izračunava temeljem ukupnog iznosa uplaćene pričuve tijekom perioda od tri mjeseca koji je prethodio mjesecu u kojem je podnesen zahtjev za kredit, odnosno temeljem buduće projicirane mjesečne naplate pričuve ukoliko je za mjesečni anuitet potrebno izvršiti povećanje pričuve.
- 6.3. Krediti se odobravaju uz valutnu klauzulu u EUR.
- 6.4. Krediti uz valutnu klauzulu se odobravaju i vode (evidentiraju) u valuti ugovora, a isplata kredita vrši se u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju HNB-a za valutu ugovora, važećem na dan isplate.
- 6.5. Ako se u tijeku otplate kredita sa 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 – korisnika kredita u valutu koja će zamijeniti valutu potraživanja u skladu sa službenim tečajem konverzije u zajedničku monetu Europske unije, u tom slučaju Klijent – korisnik kredita 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 - korisnika kredita upoznati sa rizikom promjene tečaja, u slučaju ugovaranja kredita sa valutnom klauzulom, što Klijent – korisnik kredita 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-korisnik kredita snosi sve troškove vezane uz rizik promjene tečaja.

## 7. Rok korištenja

- 7.1. Kredit se može koristiti najkasnije 12 (dvanaest) mjeseci od dana donošenja odluke o odobrenju kredita.
- 7.2. U slučaju da Banka nije u mogućnosti plasirati kredit u navedenom roku, rok korištenja se automatski produljuje.
- 7.3. Klijent - Korisnik kredita dužan je zaključiti ugovor o kreditu najkasnije 30 (trideset) 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 izvođača radova, sukladno dinamici izvođenja ugovorenih radova, na osnovu ispostavljenog i Banci dostavljenog predračuna ili računa (izvornika) ovjerenog od strane izvođača radova, upravitelja stambene zgrade i ovlaštenog predstavnika Klijenta – korisnika kredita. Iznimno se isplata vrši na osnovu računa za radove izvršene prije zaključivanja ugovora o kreditu, koji ne smiju biti stariji od 6 mjeseci (refundacija na osnovu dostavljenih potvrda o izvršenom plaćanju).
  - b) 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.
  - c) Kredit za sufinanciranje projekata energetske učinkovitosti posebno se koristi isplatom u korist transakcijskog računa izvođača radova, ovlaštenog certifikatora, ovlaštenog projektanta, nadzornog inženjera i ostalih ovlaštenih stručnjaka; sukladno dinamici izvođenja ugovorenih 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 zaključivanja ugovora o kreditu, koji ne smiju biti stariji od 6 mjeseci (refundacija na osnovu dostavljenih potvrda o izvršenom plaćanju), a ovisno o mogućnostima Banke.Preduvjet korištenja sredstava namijenjenih sufinanciranju projekata energetske učinkovitosti je predočenje dokumenta nadležnog tijela iz kojeg je vidljivo da su Korisniku kredita dodijeljena bespovratna sredstva za provedbu mjera energetske učinkovitosti.

Iznimno, za kredite za sufinanciranje projekata energetske učinkovitosti koje se odnosi na sufinanciranje energetskog pregleda zgrade, izrade energetskog certifikata te izrade projektne dokumentacije za energetsku obnovu zgrade, navedeni dokument nije preduvjet korištenja sredstava. U navedenom slučaju Korisnik kredita dužan je dostaviti navedeni dokument kada mu isti postane dostupan.

## **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 10 (deset) godina u što nije uključeno razdoblje korištenja.  
Otplata kredita vrši se u jednakim mjesečnim anuitetima, odmah po iskorištenju kredita.  
Dospijee pojedinačnog anuiteta je svakog posljednjeg dana u mjesecu, po srednjem tečaju HNB-a za EUR na dan dospijee. 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.  
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.
- 9.4. Banka uplatu Klijenta - korisnika kredita smatra izvršenom na dan kad je uredno zaprimljena i uredno proknjižena na žiro-račun Banke.
- 9.5. 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 glavnicu.
- 9.6. Uplaćeni višak sredstava (prije dospijee ili prilikom podmirenja duga) po kreditu tretirat će se kao preplata na kreditnom računu. Ista će biti korištena u slijedećem dospijee, sukladno redoslijedu zatvaranja potraživanja ili će se na zahtjev klijenta sredstva prenijeti na njegov račun.
- 9.7. 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. 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 prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi tekućem polugodištu za tri postotna poena. Prosječnu kamatnu stopu na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima za referentno razdoblje utvrđuje HNB, te ju je svakog 1. siječnja i 1. srpnja dužna objaviti u Narodnim novinama. Referentno razdoblje za objavu na dan 1. siječnja obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada, a referentno razdoblje za objavu na dan 1. srpnja obuhvaća razdoblje od 1. studenoga do 30. travnja.
- 10.4. Kamatne stope su promjenjive 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 Klijenta – korisnika 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 uručenjem Politike mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom u kojoj su navedene informacije sadržane, što Klijent – korisnika kredita potvrđuje potpisom ugovora o kreditu.

- 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 – 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.
- 10.6. 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 10.5. Uvjeta poslovanja, u kojem slučaju Klijent – korisnik kredita nije dužan Banci platiti naknadu.

## **13. Naplata nepodmirenih dugovanja i redoslijed 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 redoslijedu:
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 redoslijedom: 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 trenutku kada se kredit proglašava dospjelim, sve dospjele i nedospjele obaveze po kreditu Klijenta – korisnika kredita se prebacuju u valutu HRK po srednjem tečaju HNB-a na dan proglašavanja kredita dospjelim.
- 14.4. U slučaju proglašavanja kredita u cijelosti dospjelim, Banka je ovlaštena da može bez posebnog odobrenja ili naloga realizirati sredstva osiguranja otplate.
- 14.5. 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.
- 14.6. Klijent - korisnik kredita je suglasan da raskid/otkaz ugovora o kreditu iz stavka 14.5. stupa na snagu danom kojim je predana na poštu preporučena obavijest o raskidu/otkazu ugovora o kreditu radi dostave na adresu Klijenta-korisnika kredita navedenu u ugovoru.
- 14.7. 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. Potpisi na ugovoru o kreditu obvezno se ovjeravaju kod javnog bilježnika.
- 16.2. 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 Klijenta – 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 10.5. 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, dužna je Ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Ispitanik je Klijent-korisnik kredita 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, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici o zaštiti podataka Banke koja se Ispitaniku uručuje u trenutku prikupljanja njegovih osobnih podataka.

## **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**

- 19.6. Za sve što nije izričito regulirano ovim Uvjetima poslovanja primjenjuju se drugi akti banke i zakonski propisi kojima se propisuje poslovanje po kreditima građana.
- 19.7. 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 15 (petnaest) dana 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 (10.05.2018.) i primjenjivat će se na sve klijente banke od 25.05.2018. godine, sukladno članku 303. Zakona o kreditnim institucijama
- 20.7. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta poslovanja prestaju važiti Opći uvjeti odobravanja kredita suvlasnicima stambenih zgrada od siječnja 2017. godine.

U Zadru, svibanj 2018.

Uprava OTP banke Hrvatska dioničko društvo