

## OPĆI UVJETI ODOBRAVANJA HIPOTEKARNIH KREDITA

### 1. Područje primjene

1.1. Ovi opći uvjeti ("Uvjeti") odobranja hipotekarnih kredita građanima ("Klijent - korisnik kredita"), određuju uvjete postavljene od strane OTP banke d.d. ("Banka") u vezi s Hipotekarnim kreditima ("Kredit").

1.2. Opći uvjeti odobranja hipotekarnih kredita OTP banke d.d. reguliraju poslovni odnos između Klijenta - korisnika kredita, sudužnika, jamaca i Banke sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 3
Adresa elektroničke pošte:	<a href="mailto:info@otpbanka.hr">info@otpbanka.hr</a>
Internet stranice:	<a href="http://www.otpbanka.hr">www.otpbanka.hr</a>
INFO telefon:	072 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

### 2. Promjene

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

### 3. Klijent - korisnik kredita

3.1. Banka odobrava Kredit svim klijentima fizičkim osobama sa državljanstvom Republike Hrvatske i prijavljenim prebivalištem na području Republike Hrvatske.

3.2. Klijent - korisnik kredita ne smije biti na listi međubankovnih registara ili registara kredita.

3.3. Klijent - korisnik kredita ne smije imati dospjelih neplaćenih obveza prema Banci.

### 4. Kreditna sposobnost Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamca

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

4.2. Osnovni parametri za izračun kreditne sposobnosti su: visina iznosa zahtijevanog kredita, status klijenta, visina prosječnih mjesečnih primanja, postojeće obveze Klijenta - korisnika kredita i sudužnika, odobreni limiti po kreditnim karticama, troškovi života ovisno o broju članova kućanstva te odobreni limit po dozvoljenim prekoračenjima po tekućem računu.

4.3. Kreditna sposobnost Klijenta - korisnika kredita može se povećati plaćom jednog ili više sudužnika, ali samo onih koji s podnositeljem zahtjeva žive u zajedničkom domaćinstvu. Kreditna sposobnost u ovom slučaju utvrđuje se za tražitelja kredita i sudužnika zajedno. Ukoliko ponuđeni sudužnik s podnositeljem zahtjeva ne živi u zajedničkom domaćinstvu mora biti samostalno kreditno sposoban.

### 5. Namjena

5.1. Namjena kredita općenito nije ograničena.

5.2. Namjena se može definirati za kupnju, izgradnju, dovršenje, adaptaciju stambenih objekata, zatvaranje postojećih kredita u Banci i drugim bankama te kupnju i komunalno uređenje građevinske čestice.

5.3. Kredit se ne može koristiti za refinanciranje kredita sa neurednom otplatom odnosno dospjelim saldom u Banci i drugim bankama.

### 6. Visina i valuta kredita

6.1. Krediti se odobravaju u iznosima od EUR 5.000 do 150.000.

6.2. Krediti se vezuju za i vode (evidentiraju) u eurima, dok se isplaćuju u kunskoj protuvrijednosti, po srednjem tečaju Hrvatske narodne banke ("HNB") važećem za EUR na dan isplate ukoliko nije drugačije regulirano posebnim ugovorima o kreditu zaključenim do 05.08.2013. godine.

6.3. Ako se u tijeku otplate kredita bez valutne klauzule u HRK i kredita s valutnom klauzulom, u Republici Hrvatskoj, uvođenjem zajedničke monete Europske Unije kao zakonskog sredstva plaćanja izmijeni sadašnje zakonsko sredstvo plaćanja, Banka je ovlaštena izvršiti konverziju obaveza Klijenta - korisnika kredita u 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.

6.4. 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.

6.5. 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. Rok korištenja je 60 dana od dana odobrenja.

7.2. Izuzetno, rok korištenja može se produžiti za daljnjih 30 dana, temeljem pisanog odobrenja Banke.

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

## **8. Način korištenja**

8.1. Općenito, cjelokupni iznos odobrenog kredita doznajuće se na račun Klijenta - korisnika kredita.

8.2. U slučaju definirane namjene, cjelokupni iznos Kredita se isplaćuje

- izravno na račun prodavatelja (gdje je namjena kupovina nekretnine);

- na račun Klijenta - korisnika kredita, prema detaljnom troškovniku izdanom od strane ovlaštenog inženjera (gdje je namjena adaptacija ili dogradnja);

- na račun Klijenta - korisnika kredita u drugoj banci (ukoliko je namjena kredita otplata postojećeg kredita).

8.3. U slučaju da se ukupna naknada za potrebno životno osiguranje financira iz Kredita, taj iznos se plaća izravno dotičnom osiguravajućem društvu.

8.4. U slučaju da se ukupna naknada za potrebno osiguranje nekretnine financira iz Kredita, taj iznos se plaća izravno dotičnom osiguravajućem društvu.

8.5. Kredit se može isplatiti bilo kojega radnog dana.

## **9. Rok i način otplate kredita**

9.1. Rok otplate kredita određuje se ovisno o visini kredita. Krediti se odobravaju na rok od 5 do 20 godina.

9.2. Otplata se vrši trajnim nalogom s kunskog ili deviznog računa Klijenta – korisnika kredita u Banci.

9.3. Kredit se otplaćuje u jednakim mjesečnim obrocima, u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju HNB-a na dan uplate ukoliko drugi tečaj nije određen posebnim ugovorima o kreditu zaključenim do 05.08.2013. godine.

9.4. Banka uplatu Klijenta - korisnika kredita smatra izvršenom na dan kada je odobrena na žiro račun Banke.

9.5. Prilikom svake uplate izvršene od strane Klijenta - korisnika kredita Banka naplaćuje dospjele obveze po Kreditu na način da najprije naplaćuje troškove i naknade, nakon toga zatezne kamate, a zatim redovne kamate i glavnice.

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

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

## **10. Kamatne stope**

10.1. Visina kamatne stope se određuje Odlukom o kamatama, 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 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 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 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 je objavljuje u Narodnim novinama.

10.4. Kamatne stope su promjenjive i obračunavaju se proporcionalnom metodom, osim ukoliko nije drugačije definirano dotičnim ugovorom. Promjena kamatne stope vrši se izmjenama odgovarajućih odredbi Odluke o kamatama Banke, a sukladno Politici mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom i Pravilnika o kamatnim stopama i naknadama 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 – korisnik kredita 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 – korisnik kredita potpisom ugovora o kreditu potvrđuje.

10.5. U slučaju promjene redovne kamatne stope, Banka o tome pravodobno pismeno izvješćuje Klijenta - korisnika kredita najkasnije 15 dana prije početka primjene nove kamatne stope. U slučaju promjene kamatne stope Banka će Klijentu – korisniku kredita 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 druge radnje) te ostale troškove koji nastaju tijekom otplate 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.

11.2. Naknada za obradu zahtjeva se može platiti iz Kredita.

## **12. Odustanak i prijevremena otplata kredita**

12.1. Klijent - korisnik kredita može odustati od kredita najkasnije 14 dana od dana sklapanja ugovora o kreditu, bez navođenja razloga uz povrat glavnice i kamate na glavnicu 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 izvršiti prijevremenu potpunu ili djelomičnu otplatu kredita. Kod prijevremene otplate kredita obračunava se i naplaćuje kamata za razdoblje do dana na koji je kredit prijevremeno djelomično ili u cijelosti otplaćen. Na ostatak neotplaćenog dijela kredita kamata se obračunava sukladno ugovoru o kreditu.

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

## **13. Naplata nepodmirenih dugovanja i redosljed naplate kredita**

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

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

1. Ukupna dospjela obveza po zateznoj kamati.
2. Najstarija dospjela obveza po svim ostalim obvezama po kreditu i to redom od najstarijeg datuma nastanka obveze. Kod dospjelih obaveza iste starosti zatvaranje obveza odvija se redosljedom: 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 – korisnika kredita koji može dovesti do poteškoća u redovitoj otplati kredita, što klijent – korisnik kredita potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu. U slučaju gubitka / smanjenja prihoda koji može dovesti do poteškoća u redovitoj otplati kredita, Klijent - korisnik kredita je dužan informirati Banku o navedenom, a Banka će ispitati mogućnost ponude restrukturiranja dugovanja po kreditu.

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

## **14. Otkaz/raskid ugovora o kreditu 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 Klijenta – Klijenta - 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 ukoliko drugi tečaj nije određen posebnim ugovorima o kreditu zaključenim do 05.08.2013. godine.

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 Klijentima – korisnicima kredita, sudužnicima 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.

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. Instrumenti osiguranja**

15.1. Potrebni instrumenti osiguranja otplate Kredita navedeni su u nastavku:

- upis založnog prava prvog reda u zemljišne knjige na nekretninu koja se daje pod hipoteku. Kao osiguranje za Kredit prihvaćaju se samo sljedeće vrste nekretnina: stambene zgrade, građevinsko zemljište, poslovne zgrade, stanovi i poslovni prostori
- Odnos vrijednosti odobrenog kredita prema procijenjenoj vrijednosti nekretnine definira se sukladno omjeru ovisnom o geografskoj lokaciji nekretnine
- standardno osiguranje nekretnine i vinkuliranje police u korist Banke za čitavo vrijeme trajanja otplate.
- životno osiguranje (štednja ili riziko) u iznosu Kredita, ali ne višem od 10.000 eura, odnosno polica životnog osiguranja s opadajućom osiguranom svotom u iznosu odobrenog kredita.
- zadužnica potpisana od strane Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamca i potvrđena od javnog bilježnika (ukoliko je primjenjivo).
- Izjava o zapljeni po pristanku dužnika potpisana od strane Klijenta - korisnika kredita, sudužnika i jamca i potvrđena od javnog bilježnika.

## **16. Redoslijed aktiviranja instrumenata osiguranja**

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

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

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

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

## **17. Javni bilježnik**

17.1. Svi ugovori o kreditu moraju se solemnizirati.

17.2. Zadužnica i Izjava o zapljeni po pristanku dužnika obvezno se potvrđuju kod javnog bilježnika.

17.3. Sve troškove javnobilježničkih radnji snosi Klijent - korisnik kredita.

## **18. Obavijesti**

18.1. Klijent - korisnik kredita mora pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama svojih osobnih podataka, a koje bi mogle utjecati na vraćanje kredita, kao što su, na primjer, promjena imena i dostavne adrese Klijenta - korisnika kredita, promjena podataka vezanih uz uključujući i svaku promjenu zaposlenja / poslodavca ili prestanak zaposlenja.

18.2. Smatrat će se da je korisnik kredita pravovremeno izvijestio Banku ukoliko je o prethodno naznačenim promjenama podataka dostavio obavijest u roku ne dužem od osam dana od dana nastale promjene.

18.3. Korisnik kredita se obvezuje izvijestiti poslodavca o svakoj nastaloj promjeni mjesečnog anuiteta i to u roku od osam dana od primitka obavijesti Banke o nastaloj promjeni.

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

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

18.6. Banka će prije sklapanja ugovora o kreditu Klijentu pravodobno pružiti potrebne informacije sukladno Čl. 5. st.1. Zakona o potrošačkom kreditiranju i Zakonu o kreditnim institucijama te uručiti Obrazac o informacijama prije sklapanja ugovora o kreditu, što klijent – korisnik kredita potvrđuje potpisom Ugovora o kreditu.

## **19. Tajnost podataka**

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

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

- da su suglasni da se njihovi osobni podaci mogu proslijediti i ostalim članicama grupe OTP banke d.d. na korištenje i obradu u svrhu izvršavanja ugovornih i zakonskih obveza.

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

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

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

## **20. Podnošenje prigovora od strane klijenta**

20.1. 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 što skorije 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.

20.2. 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 - korisnik kredita prigovor upotpuni.

20.3. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta - korisnika kredita 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 – korisnika kredita s prigovorom ili s dopunom prigovora.

20.4. 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.

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

## **21. Završne odredbe**

21.1. Banka ima diskrecijsko pravo odbiti zahtjev za kredit, ukoliko životna dob tražitelja kredita skupa s rokom dospjeća kredita prelazi 70 godina, te zatražiti dodatnu dokumentaciju ili izmjenu (dopunu) sredstava osiguranja.

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

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

- ako Klijent - korisnik kredita uskrati svoju suglasnost da Banka dostavi kreditnim registrima podatke o visini njegova duga ili da od kreditnih registara zatraži isti podatak ili odbije dati suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja ugovora o kreditu ako je ta suglasnost uvjet zaključenja ugovora o kreditu i drugih isprava u određenoj zakonom propisanoj formi (javni bilježnici kod ovjere i javnobilježničke potvrde);

- ako korisnik kredita odbije dostaviti svu dokumentaciju propisanu posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode;

- u ostalim slučajevima prema procjeni Banke.

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

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

21.6. Sastavni dio Uvjeta 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 poslovnica Banke i na Internet stranici Banke. Sastavni dio 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 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.

21.7. Informacije o svim izmjenama i/ili dopunama sastavnih dijelova Uvjeta iz točke 21.6. 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.

21.8. 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 poslovnica Banke ili na web stranici Banke.

21.9. Ovi Uvjeti stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja (31.10.2016) i primjenjivati će se na sve klijente banke od 14.11.2016. godine, sukladno članku 303. Zakona o kreditnim institucijama.

22.10. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti odobravanja hipotekarnih kredita prilagođenih vašim željama od srpnja 2015. godine.

Zadar, listopad 2016.

Uprava OTP banke Hrvatska dioničko društvo