

## Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima

(u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)

### Uvodne odredbe

**Pojedini pojmovi koji se koriste u Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:**

- 1. Erste banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: HR23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, BIC/SWIFT: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica Erste banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr), info telefon: 0800 7890, e-mail: [erstebank@erstebank.hr](mailto:erstebank@erstebank.hr).
- 2. Akti Erste banke** – svi dokumenti i odluke što ih donose ovlaštena tijela Erste banke i koji su Klijentu dostupni u poslovnicama Erste banke i na internetskoj stranici te pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Erste banci, kao i Erste banke same. Iz Akata Erste banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvadci, koji su dostupni Klijentima u poslovnicama Erste banke i na njezinoj internetskoj stranici.
- 3. Depozit** – novčani iznos koji Klijent polaže kod Erste banke, na koji Erste banka plaća kamatu, a u pojedinim ugovorima i Aktima Erste banke naziva se još i štedni ulog / ulog na štednju / štedni račun / štedna knjižica / oročeni depozit i sl. Depozit u smislu ovih Općih uvjeta ne obuhvaća Transakcijske račune kako su definirani u ovim Općim uvjetima pa se stoga na Transakcijske račune ne primjenjuje glava Depozitno poslovanje iz ovih Općih uvjeta.
- 4. Distributivni kanali** – u smislu Općih uvjeta predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Erste banke. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može označavati poslovnice Erste banke, internetsku stranicu Erste banke <http://www.erstebank.hr> (dalje: internetska stranica), usluge mobilnog i internetskog *on-line* bankarstva George, bankomate i sl.
- 5. Katalog proizvoda za fizičke osobe** (dalje: Katalog) – Akt Erste banke koji uređuje proizvode i usluge koje Erste banka ima u redovnoj ponudi. Iz Kataloga se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvadci po pojedinim proizvodima i uslugama, a Klijentima su dostupni u poslovnicama Erste banke i na internetskoj stranici.
- 6. Klijent** – osoba koja je u poslovnom odnosu s Erste bankom i kojoj je takav status priznat na temelju pozitivnih propisa Republike Hrvatske.
- 7. Kredit** – novčani iznos koji, nakon odluke Erste banke o odobrenju kredita i sklapanja ugovora, Erste banka stavlja Klijentu na raspolaganje na određeno vrijeme i pod određenim uvjetima, a Klijent plaća ugovorene kamate i naknade te iskorišteni iznos novca vraća u vrijeme i na način kako je ugovoreno.
- 8. Posebni opći uvjeti poslovanja** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu.
- 9. Punomoć** – ovlaštenje za zastupanje što ga Klijent daje opunomoćeniku (dalje: Opunomoćenik) da na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći poduzima radnje u ime i za račun Klijenta. Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik određuje Erste banka prema svojoj procjeni, koja ovisi o konkretnom slučaju za koju se Punomoć daje. Punomoć može biti jednokratna ili do opoziva.
- 10. Skrbnik** – fizička osoba koju je imenovalo nadležno tijelo i čije su ovlasti, prava i obveze određene odlukom nadležnog tijela.
- 11. Transakcijski račun** – račun za izvršenje platnih transakcija (tekući račun; žiroračun; račun po viđenju).
- 12. Valuta** – domaća i strana sredstva plaćanja.
- 13. Viša sila** – rat, pobuna, požar, eksplozija, prirodne katastrofe, akti nadležnih državnih tijela ako onemogućuju izvršenje obveza Erste banke, kao i ostale okolnosti na koje Erste banka ne može utjecati.
- 14. Zakonski zastupnik Klijenta** – fizička osoba koja, na temelju zakona ili akta nadležnog državnog tijela donesenog na temelju zakona, ima ovlasti, samostalno ili uz suglasnost nadležnog državnog tijela, poduzimati u ime i za račun Klijenta radnje s pravnim učinkom.
- 15. Redovna mjesečna primanja** – plaća, mirovina ili drugo novčano primanje koje se Klijentu uplaćuje po osnovi i u vezi radnog odnosa.
- 16. Trajni medij** – svako sredstvo koje Klijentu omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

17. **Osoba koja podliježe sankcijama / Sankcionirana osoba** – svaki pojedinac ili entitet (a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih osoba, ili pojedinaca ili osoba, entiteta ili skupina koje podliježu Sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama, (b) koji posluje, osnovan je ili ima sjedište ili prebivalište/boravište u Sankcioniranoj državi, (c) koji je inače predmet Sankcija i (d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.
18. **Sankcije** – sve ekonomske ili financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje sukladno potrebama izriče, nameće, ili provodi Tijelo nadležno za donošenje sankcija (zakoni, pravila i propisi koji se na njih odnose nazivaju se "propisi o sankcijama").
19. **Sankcionirana država** – u svakom trenutku zemlja ili teritorij koji je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih sankcija ili su obuhvaćeni Izjavom o sklonosti preuzimanja rizika u Erste & Steiermärkische Bank d.d., a nisu predmet Sankcija koje su odredila Tijela nadležna za sankcije.
20. **Sankcijske liste** – bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba koje podliježu Sankcijama, a koju održava bilo koje Tijelo nadležno za sankcije.
21. **Tijelo nadležno za sankcije** – (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) Europska unija (EU), (c) Sjedinjene Američke Države (SAD), (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja, i Ured za nadzor strane imovine, Ministarstva financija SAD-a (OFAC).
22. **Izjava o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d.** – akt kojim se definira postupanje Banke u poslovanju s klijentima, jurisdikcijama, industrijama i ostalim situacijama u skladu s ciljanim apetitom Banke prema riziku, uz osigurano ogovarajuće praćenje profila rizika koje podrazumijeva integrirano i sveobuhvatno upravljanje identificiranim rizicima.
23. **Aplikacija KEKS Pay** – programsko rješenje za mobilne uređaje na Android i iOS platformi, namijenjeno da ga koriste Klijenti i druge fizičke osobe, čije korištenje je uređeno posebnim Općim uvjetima korištenja Aplikacije KEKS Pay.
24. **Kvalificirani elektronički potpis** – Napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise.
25. **Napredni elektronički potpis** – elektronički potpis koji omogućava identificiranje potpisnika te je na nedvojbena način povezan s potpisnikom. Napredni elektronički potpis izrađen je korištenjem podataka za izradu elektroničkog potpisa koje potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom i povezan je s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka.
26. **Digitalna identifikacija** – proces identifikacije Klijenta koji se provodi putem Aplikacije KEKS Pay, a sastoji se od skeniranja osobne iskaznice, usporedbe snimke lica s osobnom iskaznicom i provjere da se radi o Klijentu u tom trenutku.

## Opće odredbe

### Članak 1.

#### 1.1. Primjena

1.1.1. Opći uvjeti uređuju osnovna pravila poslovanja te se primjenjuju na cjelokupan poslovni odnos Erste banke s Klijentom, osim ako njihova primjena (u cijelosti ili dijelu) nije izrijeckom isključena. Opći uvjeti sastavni su dio pojedinačnog ugovora sklopljenog s Klijentom, a na pojedine se poslovne odnose primjenjuju i drugi Akti Erste banke. U slučaju kolizije pojedinačnih ugovora, Općih uvjeta i drugih Akata Erste banke, primarno se primjenjuju odredbe pojedinačnih ugovora, zatim Akti Erste banke te naposljetku Opći uvjeti, osim ako izrijeckom nije ugovoreno drukčije.

1.1.2. Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku te su dostupni u poslovnicama Erste banke i na internetskoj stranici. Arhiva nevažećih općih uvjeta i tarifa naknada nalazi se na internetskoj stranici i dostupna je na zahtjev Klijenta bez naknade u pisanom obliku u poslovnicama Erste banke.

1.1.3. Klijent podnošenjem bilo kojeg zahtjeva Erste banci, obavljanjem svake transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Erste bankom potvrđuje da je upoznat i suglasan sa sadržajem Općih uvjeta i Akata Erste banke koji reguliraju poslovanje Erste banke u odnosu na proizvod ili uslugu kojom se Klijent koristi ili koju je zatražio, kao i njihovih mogućih izmjena i dopuna te da prihvaća prava i obveze koje mu pripadaju na temelju njih.

1.1.4. Ako Klijent ne prihvaća izmjene i dopune Akata Erste banke ili Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Erste banke u roku od 15 (petnaest) dana od datuma objave njihove izmjene i dopune na način da Klijent u poslovnicu Erste banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu te je pri tome u obvezi podmiriti sve obveze prema Erste banci nastale do dana otkaza. Propust dostave u navedenom roku Erste banka tumači kao Klijentovo prihvaćanje izmjena.

1.1.5. U slučaju da se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi, Erste banka je ovlaštena otkazati/raskinuti ugovor na temelju kojeg pruža usluge ili odobrava proizvode Klijentu.

## 1.2. Dokumentacija

1.2.1. Sva dokumentacija koju Klijent dostavlja Erste banci mora biti po svom obliku i sadržaju te svim drugim detaljima u cijelosti u skladu sa zahtjevima koje Erste banka postavlja i pozitivnim propisima te Erste banka ima isključivo pravo procjene valjanosti predmetne dokumentacije.

1.2.2. Punomoć mora biti po svom sadržaju specijalna, a ako je sačinjena izvan Erste banke, mora je ovjeriti domaće ili strano nadležno tijelo, u skladu s pozitivnim propisima. Erste banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnoj punomoći starijoj od godinu dana te po bilo kojoj punomoći starijoj od pet godina. U slučaju da ne postupi po punomoći zbog starosti punomoći, Erste banka ima pravo radi dodatne provjere kontaktirati Klijenta, odnosno davatelja punomoći. Punomoć prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana primitka izjave / potvrde o pisanom otkazu / opozivu od Klijenta ili Opunomoćenika, prestankom proizvoda/usluge na koju se odnosi, dostavljanjem potvrde / dokaza o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Klijenta/Opunomoćenika. Danom prestanka važenja dane punomoći, Opunomoćenik ne može više raspolagati sredstvima niti poduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije i dužan je odmah vratiti sva sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže. Erste banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako Opunomoćenik ne postupi u skladu s odredbama ovog članka. Erste banka nije u obvezi obavještavati Klijenta o radnjama i propustima Opunomoćenika.

1.2.3. Erste banka može Opunomoćeniku privremeno onemogućiti ugovaranje proizvoda i usluga Erste banke u ime Klijenta te raspolaganje sredstvima po računu Klijenta za vrijeme trajanja sljedećih okolnosti: ako Erste banka ne raspolaže podacima o Klijentu i/ili Klijentovi podaci nisu ažurni, a koje podatke je Erste banka dužna pribavljati u skladu s važećim propisima ili su takvi podaci prema ocjeni Erste banke potrebni za procjenu rizika i poduzimanje mjera za njihovo smanjenje u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca.

Erste banka zadržava pravo u iznimnim slučajevima bez navođenja posebnog obrazloženja ne postupiti po punomoćima i ne prihvatiti punomoći u kojima je kao Opunomoćenik navedena osoba s kojom je Erste banka prekinula poslovni odnos ili poslovnu suradnju na temelju opravdane odluke Erste banke (pogotovo u slučajevima iz članka pod naslovom Odgovornost Erste banke), ako Erste banka smatra da time postupa u zaštitu Klijenta, odnosno davatelja punomoći. Erste banka će u primjerenom roku o navedenom prestanku postupanja i neprihvaćanju punomoći obavijestiti Klijenta, odnosno davatelja punomoći usmeno u poslovnici ili dopisom na adresu prebivališta, odnosno boravišta, navedenu na punomoći te o mogućnosti imenovanja novog opunomoćenika.

1.2.4. Isprave i obavijesti koje Klijent dostavlja na stranom jeziku dostavlja Erste banci u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik. U slučaju da Klijent propusti postupiti u skladu s navedenim, Erste banka može prema vlastitom izboru: (i) ne izvršiti svoju obvezu prema Klijentu; (ii) pozvati Klijenta da isprave i obavijesti na stranom jeziku dostavi u ovjerenom prijevodu na hrvatskom jeziku; (iii) dati prevesti navedene isprave i obavijesti kod ovlaštene osobe na hrvatski jezik o trošku Klijenta.

1.2.5. U slučaju da su Erste banci dostavljene isprave i obavijesti sastavljene dvojezično, na hrvatskom i stranom jeziku, mjerodavna je isključivo hrvatska verzija teksta. U slučaju da su isprave sastavljene dvojezično, a niti jedan od jezika nije hrvatski, prevodi se engleska verzija teksta, ako takva postoji. Ako ne postoji, Erste banka je slobodna odabrati onu verziju teksta pri čemu će se u donošenju odluke voditi prema dostupnosti prevoditelja.

1.2.6. U slučaju da Klijent ne poznaje hrvatski jezik, prije obavljanja bilo kakve transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Erste bankom dužan je poduzeti sve radnje potrebne da bi se upoznao sa sadržajem, odnosno svim pravima i obvezama koje proizlaze iz predmetne transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Erste bankom. Erste banka neće snositi nikakvu štetu koja bi Klijentu mogla nastati jer Klijent ne poznaje hrvatski jezik.

### 1.3. Podmirenje obveza proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Erste banke

1.3.1. Klijent je dužan, u skladu s Aktima Erste banke, pridržavati se svih obveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Erste bankom pa je slijedom toga dužan podmiriti i troškove koji proizlaze iz korištenja usluga i proizvoda Erste banke te je obvezan nadoknaditi Erste banci sve troškove koji proizlaze iz odnosa (ugovornog ili izvanugovornog) s Erste bankom, uključujući pritom i obvezu naknade svake štete koja je Erste banci nastala s osnove bilo kakve radnje ili propusta Klijenta, uključujući i Opunomoćenika, Zakonskog zastupnika, Skrbnika i druge osobe koje su u povezanom odnosu s Klijentom i koje pritom na bilo koji način pred Erste bankom izvršavaju ili sudjeluju (izravno ili neizravno) u izvršavanju bilo kakve ovlasti, prava ili obveza Klijenta u odnosu na Erste banku.

1.3.2. Iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu, koje Erste banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje Klijentu na temelju korištenja proizvoda i usluga Erste banke, bilo da ih koristi Klijent, Opunomoćenik, Zakonski zastupnik, Skrbnik ili druge osobe koje su u povezanom odnosu s Klijentom i koje na bilo koji način pred Erste bankom izvršavaju ili sudjeluju (izravno ili neizravno) u izvršavanju bilo kakve ovlasti, prava ili obveza Klijenta u odnosu na Erste banku, ugovoreni su u netoiznosu. Klijent je dužan platiti po obračunu Erste banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Erste banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Erste banke.

1.3.3. Klijent izrijekom ovlašćuje Erste banku da, u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz prethodnog stavka, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih Depozita, Transakcijskih računa i svih drugih računa u Erste banci.

1.3.4. Obveze po kreditu i drugim proizvodima i uslugama smatraju se uredno podmirenima isključivo ako su podmirene u skladu s odgovarajućim pravilima, odnosno uputom za plaćanje (primjerice, plaćanje treba izvršiti na točno određenu partiju, račun i/ili s ispravnim pozivom na broj i sl.). Radi izbjegavanja dvojbe, datum podmirenja obveze podrazumijeva datum zaprimljene i uredno proknjižene uplate. Erste banka ne snosi odgovornost za kašnjenje knjiženja transakcija te dodatne troškove i naknade do kojih je došlo zbog razloga za koje ne postoji izravna odgovornost na strani Erste banke (primjerice, ako Klijent izvršava plaćanje preko pravne osobe koja obavlja usluge platnog prometa, a različita je od Erste banke i sl.). Erste banka pridržava pravo teretiti Klijenta za sve troškove koje je Erste banka imala radi izvršenja pravilnog knjiženja takvog ispunjenja obveze, kao i za eventualne kamate i naknade bilo kakve štete koju bi Erste banka zbog toga mogla pretrpjeti.

1.3.5. Erste banka ima ovlaštenje naplatiti svaku svoju tražbinu prema Klijentu koja je dospjela po bilo kojoj osnovi u cilju izvršenja njegove obveze i to iz svih sredstava Klijenta koja su povjerena Erste banci, bilo kao osiguranje tražbine Erste banke prema Klijentu po bilo kojoj osnovi ili koja su sredstva povjerena Erste banci po bilo kojoj drugoj osnovi. U slučaju da Erste banka jednostranom odlukom odluči ne iskoristiti neko svoje pravo, odnosno postaviti neki svoj zahtjev, bilo djelomično, bilo u cijelosti (primjerice, ne naplatiti punu maržu), takva odluka Erste banke se ne može nikako protumačiti kao trajno odustajanje ili odricanje od tog prava ili zahtjeva u budućnosti, niti se može smatrati uspostavljanjem običaja koji bi se trebao primjenjivati na tumačenje odnosa između Erste banke i Klijenta.

1.3.6. Propust Erste banke da se koristi ili njezino kašnjenje u korištenju bilo kojim pravom ili pravnim sredstvom neće se smatrati odricanjem od korištenja niti će bilo kakvo pojedinačno ili djelomično korištenje bilo kojeg prava ili pravnog sredstva spriječiti bilo kakva daljnja ili druga korištenja tih ili bilo kojih drugih prava ili pravnih sredstava, niti će se na bilo koji način moći smatrati odustankom ili odricanjem Erste banke od nekog svojeg prava ili zahtjeva. Ugovorena prava i pravna sredstva su kumulativna te ne isključuju primjenu bilo kojih drugih prava ili pravnih sredstava predviđenih zakonom.

1.3.7. Erste banka može, bez posebne suglasnosti Klijenta, iskoristiti iznos više/prije roka uplaćenih sredstava radi ispunjenja obveze po kreditu ili bilo kojem drugom dugu prema Erste banci za zatvaranje dospjelog nepodmirenog dugovanja istog Klijenta po nekoj drugoj osnovi, a u cilju smanjenja dodatnih troškova Klijenta (zateznih kamata i drugih troškova).

1.3.8. Neovisno o odredbama pojedinog ugovora o Depozitu, Erste banka može oročeni Depozit Klijenta razročiti prije isteka ugovorenog roka dospijeca u svrhu podmirenja svojih dospjelih tražbina koje ima prema Klijentu po bilo kojoj osnovi. U slučaju da Klijent nije podmirio bilo koju svoju obvezu prema Erste banci, Erste banka ima pravo uskratiti Klijentu raspolaganje sredstvima položenim na Depozit.

1.3.9. Potpisom ugovora o Depozitu, Transakcijskom računu i svakom drugom računu, Klijent ovlašćuje Erste banku da može izvršiti naplatu svih dospjelih nenamirenih tražbina Erste banke nastalih po bilo kojoj osnovi (jamstvenoj, dužničkoj ili sudužničkoj) s njegovog Depozita, Transakcijskog računa i svakog drugog računa u Erste banci.

1.3.10. Prihvatanjem Općih uvjeta, Klijent izriekom ustupa Banci pravo namiriti sve svoje dospjele i nenamirene tražbine iz sredstava koja se nalaze na svim Depozitima, Transakcijskim računima i svim drugim računima Klijenta u Erste banci kao i svim tražbinama i pravima koje Klijent ima u odnosu na Erste banku.

#### **1.4. Ostalo**

1.4.1. Sve odredbe kojima se određuju obveze, prava i ovlasti Klijenta na odgovarajući se način primjenjuju na Opunomoćenika, Zakonskog zastupnika, Skrbnika kao i na sve druge osobe koje na temelju pozitivnih propisa imaju obveze, prava i ovlasti raspolaganja Klijentovim računom, odnosno bilo kojim proizvodom ili uslugom koju Klijent koristi u Erste banci. Ako osobe iz ovog stavaka postupaju protivno navedenim obvezama ili protivno propisima ili su pod Sankcijama, Banka je ovlaštena ukinuti punomoć ili na drugi način onemogućiti postupanje tih osoba u ime i za račun Klijenta za vrijeme trajanja tih okolnosti.

1.4.2. Uvjeti posebne ponude ne mogu se kombinirati i/ili zbrajati s uvjetima druge posebne ponude za isti proizvod/uslugu, osim ako nije izriekom drukčije ugovoreno ili propisano Aktima Erste banke.

1.4.3. Tijekom obrade i trajanja ugovornog odnosa s Erste bankom Klijenti osim kamata i/ili naknada Erste banke mogu imati i troškove drugih osoba uključenih u proces (javnog bilježnika, procjenitelja, osiguranja, troškove ovjera dokumentacije i sl.), a koje Klijent snosi sam.

#### **Obveze Erste banke**

Članak 2.

#### **2.1. Bankovna tajna**

2.1.1. Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Erste banka saznala na temelju pružanja usluga Klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim Klijentom, kao i svi drugi podaci koji se smatraju bankovnom tajnom na temelju pozitivnih propisa. Navedeno se može priopćavati Klijentu, a uz izričitu pisanu suglasnost Klijenta te na temelju Zakona o kreditnim institucijama te drugih pozitivnih propisa i drugim osobama.

2.1.2. Radi dodatnog pojašnjenja odredbe iz prethodnog stavka, Zakonom o kreditnim institucijama i drugim pozitivnim propisima propisane su iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne. Obveza čuvanja bankovne tajne ne postoji ako se Klijent pisano suglasi, ako se podaci priopćavaju na zahtjev nadležnih sudova, javnih bilježnika, poreznih tijela, nadzornih tijela za potrebe supervizije ili nadzora iz područja njihove nadležnosti te u drugim slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama i pozitivnim propisima.

2.1.3. Osobe koje su u stalnom ili povremenom radnom odnosu ili drukčijem ugovornom odnosu, u kojem obavljaju za Erste banku poslove koje im je Erste banka povjerila (primjerice, u postupku eksternalizacije usluga, obrade podataka, procjeni specifičnih rizika, vođenju evidencije plasmana, praćenja naplate i naplate tražbina Erste banke i sl.), u skladu s pozitivnim propisima, obvezne su čuvati bankovnu tajnu i nakon prestanka radnog, odnosno ugovornog odnosa.

#### **2.2. Obavještavanje**

2.2.1. Erste banka se obvezuje najmanje jednom godišnje obavijestiti Klijenta o stanju njegovih kredita do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita te o stanju Depozita na jedan od sljedećih načina:

- (a) slanjem godišnje obavijesti o stanju poštom na adresu Klijenta ili
- (b) uručenjem godišnje obavijesti o stanju u poslovnicu Erste banke ili
- (c) slanjem godišnje obavijesti o stanju elektroničkom poštom te

(d) na način u skladu s pozitivnim propisima, kad je odgovarajućim propisom takav način izriješkom propisan kao prisilno pravilo.

2.2.2. Erste banka godišnje obavijesti dostavlja poštom na posljednju kontakt adresu koju je Klijent dostavio, a ako Klijent nije dostavio kontakt adresu, dostava se vrši na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Erste banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izriješito zatražio.

2.2.3. U slučaju da Klijent ne želi primati godišnju obavijest o stanju kredita i/ili Depozita poštom, Klijent može osobno zatražiti u bilo kojoj poslovnici Erste banke ili preko usluga *on-line* bankarstva dostavu uručenjem u poslovnici Erste banke ili slanjem elektroničkom poštom.

2.2.4. Erste banka se obvezuje Izvješćem o naknadama najmanje jednom godišnje obavijestiti Klijenta o obračunatim naknadama i kamatama po njegovim transakcijskim računima. Način slanja inicijalnog Izvješća o naknadama za sve transakcijske račune Erste banka će dostaviti na način kako Klijent ima ugovoreno slanje godišnje obavijesti o stanju njegovih kredita te o stanju Depozita ili na način kako je Klijent naknadno ugovorio način dostave u poslovnici.

Klijent može ugovoriti način dostave Izvješća o naknadama na jedan od sljedećih načina:

- (a) slanjem poštom na adresu Klijenta ili
- (b) uručenjem u poslovnici Erste banke ili
- (c) slanjem elektroničkom poštom.

Ako klijent nema ugovoren način slanja godišnje obavijesti o stanju kredita i Depozita i način dostave Izvješća o naknadama, Erste banka će Klijentu Izvješće o naknadama dostaviti na način opisan u točki 2.2.9. ovih Općih uvjeta.

2.2.5. U slučaju kad su po kreditu ugovorene promjenjive kamatne stope Erste banka će o promjeni tih stopa obavijestiti korisnika kredita i dostaviti izmijenjeni otplatni plan najmanje 15 dana prije nego se one počnu primjenjivati i to:

- na adresu elektroničke pošte korisnika kredita ili
- na posljednju kontakt adresu, ako korisnik kredita nema evidentiranu adresu elektroničke pošte, pod pretpostavkama opisanim u članku 2.2.9.

Korisnik kredita izriješkom prihvaća da Erste banka može izvršiti i druge obveze za slanje obavijesti, informacija i dokumentacije po kreditu na opisani način.

2.2.6. U slučaju da Erste banci nisu poznate potrebne informacije o identitetu Klijenta (primjerice, zbog promjene adrese, osobnog imena ili sl.), odnosno uopće joj nije poznat identitet Klijenta (primjerice, u slučaju smrti Klijenta do utvrđivanja nasljednika i sl.), smatrat će se da je Erste banka ispunila svoju obvezu iz ovog članka omogućavanjem uručenja obavijesti iz ovog članka u poslovnici Erste banke na zahtjev Klijenta, uz uvjet da osoba koja tvrdi da je Klijent može na nedvojben i Erste banci prihvatljiv način dokazati da je Klijent Erste banke.

2.2.7. Osim obveze da obavještava Klijenta u skladu s prisilnim propisima, Erste banka neće imati nikakvu drugu obvezu obavještavati Klijenta, osim ako izriješkom nije drukčije određeno u Općim uvjetima, Aktima Erste banke i/ili u pojedinom ugovoru kojim se uređuju odnosi između Erste banke i Klijenta, vezani za pojedini proizvod ili uslugu Erste banke. Primjerice, Erste banka posebno nije u obvezi obavještavati i upozoravati Klijenta o riziku mogućeg umanjenja i/ili gubitka vrijednosti stvari i prava koji su Erste banci predani na čuvanje (uključujući i, primjerice, gubitak vrijednosti zaloga), niti na okolnosti koje bi do toga mogle dovesti, niti je dužna pružati druge savjete ili informacije bilo kakve vrste, osim ako nije izriješkom drukčije dogovoreno.

2.2.8. Klijent izriješkom prihvaća da Erste banka može izvršiti svoje obveze iz ovog članka, kao i bilo kakve druge obveze za slanje obavijesti i informacija u skladu s ostalim Aktima Erste banke, propisima te drugim ispravama koje uređuju odnos Erste banke i Klijenta: elektroničkom poštom, SMS-om i *on-line* (internetskim i mobilnim) bankarstvom, osim ako izriješkom na temelju prisilnih propisa nije propisana drukčija forma ili drukčija forma nije izriješkom ugovorena. Klijent ujedno izriješito prihvaća da Erste banka može na prethodno navedene komunikacijske kanale (elektronička pošta, SMS, *on-line* bankarstvo) dostaviti informacije/isprave čiju dostavu traži Klijent. Da bi Erste banka bila u mogućnosti ispuniti svoju obvezu i/ili dostaviti tražene informacije/isprave, Klijent je Erste banci obavezan dostaviti ispravnu adresu elektroničke pošte odnosno ispravan broj za primitak SMS-a, odnosno Klijent je te adrese/brojeve dužan održavati valjanim/dostupnim, a o svakoj njihovoj promjeni odmah obavijestiti Erste banku. Klijent je obavezan poduzeti odgovarajuće mjere u svrhu zaštite navedenih komunikacijskih kanala.

2.2.9. Kontakt adresa je adresa koju je Klijent dostavio Erste banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa klijenta s Erste bankom). Ako Klijent nije Erste banci dostavio kontakt adresu, Erste banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Erste banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.

2.2.10. Erste banka će jednom godišnje do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita obavijestiti sudužnika i jamca, na način koji je istovjetan ugovorenom načinu slanja godišnjih obavijesti. Ako nije ugovoren način slanja godišnjih obavijesti s klijentom, Erste banka će navedenu obavijest dostaviti na način opisan u točki 2.2.9. ovih Općih uvjeta.

### **2.3. Odgovornost Erste banke**

2.3.1. U ispunjavanju obveza proizišlih iz obavljanja poslovanja Erste banke s Klijentom, Erste banka je dužna postupati s pažnjom, prema pravilima i običajima struke. Erste banka postupa u dobroj vjeri pouzdajući se u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost isprava/dokumentacije koja joj je dostavljena i nema obvezu provjeravati u njoj navedene činjenice te neće biti odgovorna ni za kakvu štetu koja bi Klijentu mogla iz toga nastati.

2.3.2. Odgovornost Erste banke ograničena je isključivo na izravnu i stvarno nastalu štetu koju je pretrpio Klijent zbog grube nepažnje ili namjere na strani Erste banke. Erste banka ne odgovara za izvršenje obveza ako je njezino ispunjenje tih obveza onemogućeno Višom silom ili bilo kojim drugim uzrokom na koji Erste banka nije mogla utjecati.

2.3.3. Erste banka pridržava pravo uskratiti određeni proizvod ili uslugu Klijentu i neće imati nikakve odgovornosti za bilo kakvu štetu u slučajevima kada nakon odobrenja određenog proizvoda ili usluge Klijentu nastupe (ili Erste banka sazna da su nastupile) takve okolnosti koje, prema slobodnoj procjeni Erste banke, u slučaju da su postojale (ili Erste banci bile poznate) prije odobrenja takvog proizvoda ili usluge, Erste banka ne bi uopće bila odobrila predmetni proizvod ili uslugu, odnosno ne bi takvu odluku o odobrenju donijela pod uvjetima koji su ugovoreni s Klijentom. Ova odredba odnosi se, primjerice, na promjenu odredaba propisa (uključujući i smjernice i preporuke nadležnih tijela, i u Republici Hrvatskoj, i inozemstvu) i sl., koji mogu izravno ili neizravno imati utjecaja na poslovanje Erste banke. Osim toga, Erste banka pridržava pravo kod ponovnog odobrenja, produljenja roka korištenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom (poput reizdavanja / prolongata korištenja određenog proizvoda ili usluge) ponovno zatražiti potvrdu činjenica, okolnosti i/ili uvjeta potrebnih za odobrenje, produljenje ili drugu odluku u vezi takvog proizvoda ili usluge, uključujući bez ograničenja i provjeru kreditne sposobnosti Klijenta. U slučaju da ne postoje pretpostavke koje Erste banka u trenutku odobrenja, produljenja roka korištenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta traži, odnosno, prema mišljenju Erste banke nije dan potreban dokaz o postojanju relevantnih činjenica, okolnosti i/ili ispunjenju uvjeta, neovisno o drukčijim odredbama u ugovoru ili drugoj ispravi koja regulira prava i obveze između Klijenta i Erste banke, Erste banka može ne odobriti korištenje takvog proizvoda ili usluge, produljenje korištenja, ili izmjene drugih uvjeta. Neovisno o ugovoru ili drugoj ispravi koja regulira međusobna prava i obveze između Klijenta i Erste banke u odnosu na pojedini proizvod ili uslugu, Erste banka pridržava pravo ne odobriti, produljiti rok korištenja ili izmjenu uvjeta korištenja pojedinog proizvoda ili usluge i u slučaju kada je prestala pružati određeni proizvod ili uslugu (u cijelosti ili samo određenom segmentu Klijenata ili proizvoda) na temelju svoje poslovne politike ili odluke.

2.3.4. Erste banka pridržava pravo uskratiti određeni proizvod ili uslugu Klijentu, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja, produljenja roka korištenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom (poput reizdavanja / prolongata korištenja određenog proizvoda ili usluge), ako je Klijent ili njegov opunomoćenik Sankcionirana osoba / Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama, ako je Tijelo nadležno za sankcije protiv Klijenta ili bilo koje povezane osobe podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili je pokrenulo istragu ili postupak u vezi ili radi primjene Sankcija, ako bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Klijent dao Erste banci, a koja bi mogla utjecati na financijski položaj Klijenta nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana.

2.3.5. U slučajevima iz prethodnih stavaka, Erste banka može, neovisno o odredbama predmetnog ugovora s Klijentom (osim ako izričito nije ugovoreno drukčije ili prisilni propisi ne određuju drukčije) isključivo prema vlastitom izboru:

- (a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom ili
- (b) otkazati ugovorni odnos s Klijentom i ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

2.3.6. Erste banka će izvršiti nalog za izvršenje kojeg je, bilo po prirodi naloga, bilo zbog učinkovitijeg izvršenja takvog naloga prema ocjeni Erste banke, potrebno sudjelovanje treće strane tako da u svoje ime kontaktira takvu treću stranu. Neovisno o izboru Erste banke iz prethodne rečenice, Erste banka pridržava pravo postaviti zahtjev za naknadu štete, kao i sve druge zahtjeve koje bi mogla imati protiv Klijenta prema pozitivnim propisima ili na temelju ugovornog odnosa s Klijentom.

2.3.7. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Erste banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, kršenje Sankcija, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, Erste banka je ovlaštena, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Klijentom (primjerice otkazati/raskinuti ugovor s trenutačnim učinkom), ako to smatra nužnim. Osim toga, Erste banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Erste banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Erste banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju radi zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata te stoga Erste banka nije dužna Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

2.3.8. Ako Klijent postupi protivno pravilima, načelima ili politikama poslovanja Banke i društveno odgovornog poslovanja općenito (kao što su odredbe Načela odgovornog financiranja Banke te Izjave o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d. objavljeni na Internetskoj stranici Banke), Erste banka je ovlaštena, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim (primjerice otkazati/raskinuti ugovor s trenutačnim učinkom).

2.3.9. Erste banka ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Klijenata u skladu s internim procedurama i politikama (primjerice, zbog utvrđivanja statusa poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država u skladu s FATCA-om<sup>1</sup>, zbog utvrđivanja statusa Osobe koja podliježe sankcijama).

## Obveze Klijenata

### Članak 3.

3.1. Preduvjet zasnivanja svakog poslovnog odnosa s Erste bankom je identifikacija Klijenta, u čiju svrhu je Klijent dužan Erste banci predati dokumentaciju kojom se omogućava identifikacija Klijenta u skladu s pozitivnim propisima, Aktima i zahtjevima Erste banke. Presliku navedene dokumentacije Erste banka će koristiti u prethodno navedenu svrhu te čuvati uz primjenu svih kadrovskih, tehničkih i organizacijskih mjera zaštite osobnih podataka uz ostalu dokumentaciju Klijenta. Preduvjet svakog poslovnog odnosa s Erste bankom je identifikacija Klijenta u skladu s pozitivnim propisima, Aktima i zahtjevima Erste banke.

3.2. Klijent je obavezan u roku od osam dana u pisanom obliku obavijestiti Erste banku o svakoj promjeni osobnih podataka, statusnih prilika, kontakt podataka preko kojih Erste banka komunicira s Klijentom (adresu, broj mobilnog/fiksnog telefona, adresu elektroničke pošte) te ostalih podataka, a posebice podataka na osnovu kojih mu je otvoren račun u Erste banci, odobren kredit ili ugovorena neka druga usluga, osim ako izrijeком nije drukčije ugovoreno.

Erste banka može Klijentu privremeno onemogućiti ugovaranje proizvoda i usluga Erste banke te raspolaganje sredstvima po računu ako ne raspolaže podacima o Klijentu i/ili ti podaci nisu ažurirani i/ili Klijent te podatke ne dostavi Erste banci na njezin pisani ili usmeni zahtjev u roku određenom tim zahtjevom, a koje podatke je Erste banka dužna pribavljati u skladu s važećim propisima ili su takvi podaci prema ocjeni Erste banke potrebni za procjenu rizika i poduzimanje mjera za njihovo smanjenje u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

---

<sup>1</sup> FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je zakon usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza. Status poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država ima osoba kod koje se utvrde indikatori zbog kojih se na tu osobu primjenjuje predmetni zakon. Tekst zakona je dostupan na [www.irs.com](http://www.irs.com).



3.3. Prilikom preuzimanja novih zaduženja i njihove otplate, ustupanja sredstava osiguranja za nastala zaduženja Klijent se obvezuje da neće staviti Erste banku u podređeni položaj s obzirom na nove vjerovnike te se obvezuje da će u slučaju nastupa okolnosti koje bi mogle uzrokovati neispunjenje preuzetih obveza unaprijed obavijestiti Erste banku.

3.4. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama.

3.5. U slučaju nastupa ili prijetnje od nestanka (primjerice, u slučaju sumnje na gubitak), otuđenja, zloupotrebe ili drugog neovlaštenog postupanja s računom te bilo kojim drugim ispravama i/ili sredstvima kojima se, ako se njima raspolaže ili koristi, može prouzročiti bilo kakva odgovornost (uključujući i gubitak reputacije) Erste banke, Klijent je dužan o tome pisano izvijestiti Erste banku, a po potrebi i policiju.

3.6. Svi troškovi nastali iz neznanja ili nemarnog poslovanja Klijenta, gubitka, otuđenja ili zloupotrebe isprava i/ili sredstava kojima se, ako se njima raspolaže ili koristi, može prouzročiti bilo kakva odgovornost (uključujući i gubitak reputacije) Erste banke i njihovog podnošenja na naplatu po trećoj osobi, terete račun Klijenta.

3.7. Prilikom zadavanja ili provedbe bilo koje transakcija, Klijent je dužan, prije potpisa dokumenta vezanog uz transakciju, provjeriti točnosti i potpunost tog dokumenta i podataka navedenih u dokumentu. Klijent mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, obračuna vrijednosnih papira, pregleda ostave, ostalih obračuna, obavijesti o izvršavanju naloga, kao i ostala bankovna priopćenja te bez odgađanja, u skladu s člankom 6. Općih uvjeta uložiti prigovor.

3.8. Ako Klijent iz bilo kojeg razloga nije primio izvod u roku i na način kako je ugovorena dostava te isprave, obavezan je uložiti prigovor Erste banci u skladu s člankom 6. Općih uvjeta. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja i potvrda primitka takvih priopćenja.

3.9. Klijent se obvezuje da sredstva koja su mu odobrena plasmanom/proizvodom Erste banke neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe.

3.10. Pravo je Erste banke očekivati od Klijenta da se u komunikaciji s Erste bankom suzdrži od bilo kakvih radnji, postupaka, riječi ili izraza koji mogu predstavljati uvredljivo, ponižavajuće, neprimjereno ili nepristojno ponašanje (primjerice, dolazak u poslovnicu u alkoholiziranom stanju ili pod utjecajem opojnih sredstava, korištenje riječi ili izraza koji kod zaposlenika Erste banke ili drugih prisutnih Klijenata ili osoba mogu izazvati strah, nelagodu, povredu dostojanstva te osjećaj poniženja). U protivnom, Erste banka ima pravo prekinuti svaku daljnju komunikaciju s Klijentom, ako bi procijenila da je to potrebno radi zaštite sigurnosti, zdravlja, dostojanstva, imovine i drugih prava i interesa zaposlenika Erste banke, ostalih Klijenata i trećih osoba za koje može biti odgovorna.

3.11. Prilikom identifikacije Klijenta, uz identifikacijski dokument, Erste banka ima pravo zahtijevati na uvid i karticu Klijenta koju je izdala Erste banka po bilo kojem računu Klijenta.

3.12. Klijent ugovaranjem proizvoda i usluga Erste banke potvrđuje da:

- (i) nije Sankcionirana osoba, niti je u vlasništvu, pod kontrolom ili djeluje u ime Sankcionirane osobe ili
- (ii) nije uključen u bilo kakvu aktivnost za koju se može razumno očekivati da će rezultirati određivanjem njega kao Sankcionirane osobe ili
- (iii) nije prekršio, niti poduzeo bilo kakvu radnju koja bi mogla rezultirati povredom propisa o sankcijama
- (iv) ne posluje sa Sankcioniranom osobom.

3.13. (a) Klijent neće izazvati niti dopustiti da se cjelokupni ili bilo koji dio primitaka od kredita koje mu je odobrila Erste banka koristi, izravno ili neizravno, za zajam ili drugi predujam:

- za ulaganje ili donaciju ili bilo kakvo financiranje ili potporu aktivnostima ili poslovanju Sankcionirane osobe ili
- na bilo koji način koji bi rezultirao kršenjem propisa o sankcijama.

b) Klijent se neće upuštati u bilo kakve transakcije, aktivnosti ili poslovanje koje bi moglo kršiti propise o sankcijama, ili uzrokovati da postane Sankcionirana osoba.

c) Klijent će, u skladu s propisima, odmah po saznanju dostaviti Erste banci pojedinosti o bilo kojem zahtjevu, radnji, tužbi, postupku ili istrazi protiv njega, vezano uz bilo koje Sankcije.

## Depozitno poslovanje

Članak 4.

### 4.1. Otvaranje Depozita

4.1.1. Erste banka otvara Depozit na temelju zahtjeva Klijenta i ugovora.

4.1.2. Erste banka se obvezuje, na zahtjev Klijenta, staviti mu na raspolaganje uplaćeni iznos Depozita u skladu s ugovorenim uvjetima i pozitivnim propisima.

4.1.3. Za Klijente bez poslovne sposobnosti Depozit otvara i njime raspolažu Zakonski zastupnik ili Skrbnik na temelju odgovarajuće dokumentacije, a u skladu s pozitivnim propisima.

4.1.4. Prilikom uplata i isplata Klijent se identificira ispravama koje su važeće i propisane pozitivnim propisima, a kojima se utvrđuje identitet i svojstvo te vlastoručnim potpisom potvrde o uplati/isplati, osim ako drukčiji način identifikacije nije izrijekom ugovoren za odgovarajući proizvod ili uslugu. Erste banka kod provođenja uplata i isplata u poslovnicama Erste banke može, radi potpune identifikacije, od Klijenta zatražiti i prezentaciju ugovora o depozitu / štedne knjižice. Klijent je suglasan da Erste banka osim identifikacijskih isprava ima pravo zahtijevati i druge dokaze u svrhu identifikacije u slučaju sumnje u identitet, a radi zaštite interesa Klijenta i Erste banke i to bez navođenja razloga. Erste banka će, u svakom slučaju, prilikom raspolaganja Depozitom, zatražiti od Klijenta da predoči svoj primjerak ugovora o oročenom Depozitu (osim za Depozite ugovorene uslugom *on-line* bankarstva George). U slučaju gubitka/nestanka ili uništenja ugovora o oročenom Depozitu, Klijent je obvezan o tome bez odgode obavijestiti Erste banku. U slučaju da je ugovor o oročenom Depozitu izgubljen/nestao/uništen i da se ne može predočiti Erste banci, Klijent prilikom raspolaganja potpisuje Izjavu o gubitku ugovora o oročenom Depozitu u Erste banci (osim za Depozite ugovorene uslugom *on-line* bankarstva George), bez obzira je li riječ o prijevremenom razročenju Depozita ili raspolaganju sredstvima Depozita po isteku ugovora o oročenom Depozitu. Ako u navedenom slučaju raspolaganje Depozitom zahtijeva opunomoćenik, za radnju raspolaganja Depozitom opunomoćenik mora imati zasebnu, sadržajno specijalnu i valjano ovjerenu punomoć kojom ga Klijent ovlašćuje da može raspolagati Depozitom, uključujući i eventualno prijevremeno razročenje te potpis predmetne Izjave o gubitku ugovora o oročenom Depozitu.

4.1.5. Erste banka je dužna Klijentu omogućiti podizanje gotovog novca i prijenos sredstava na druge račune u Erste banci u granicama raspoloživih sredstava u skladu s pozitivnim propisima i Katalogom. Erste banka ima pravo Katalogom odrediti da je zahtjeve za isplatu gotovog novca iznad određenog iznosa potrebno prethodno najaviti.

4.1.6. Minimalni Iznosi Depozita su propisani Katalogom, a dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama Erste banke te internetskoj stranici.

4.1.7. Depozit može biti po viđenju ili oročeni.

4.1.8. Klijent raspolaže u granicama raspoloživih sredstava Depozitima po viđenju u svako doba, a oročenim Depozitima nakon isteka roka oročenja.

### 4.2. Oročeni Depoziti

4.2.1. Rok oročenja, kod oročenih Depozita, počinje teći danom deponiranja sredstava, a ističe zadnjeg dana ugovorenog roka.

4.2.2. Oročeni Depoziti mogu biti nenamjenski i namjenski, a njihovi uvjeti definirani su Katalogom.

4.2.3. Ako je ugovorom o oročenom Depozitu tako utvrđeno, Depozit se može automatizmom obnavljati na isti rok, tako da novi rok počinje teći s danom isteka roka oročenja i pod uvjetima koji važe na dan isteka roka prethodnog oročenja, ako Klijent ili Erste banka najkasnije na zadnji dan roka oročenja ne otkazu ugovor o oročenom Depozitu. Oročenje Depozita ne može se automatski obnoviti ako je to pozitivnim propisima zabranjeno ili onemogućeno te ako je na dan isteka roka oročenja račun Klijenta blokiran u skladu s pozitivnim propisima. U navedenom slučaju po isteku roka oročenja, sredstva Depozita koriste se za podmirenje osigurane tražbine Erste banke te za namirenje osnova za prisilnu

naplatu, a eventualni višak sredstava isplaćuje se na Transakcijski račun (tekući račun ili žiroračun) Klijenta otvoren kod Erste banke u valuti Depozita. Ako Klijent nema Transakcijski račun otvoren kod Erste banke ili ima račun po viđenju, a Depozit je u valuti različitoj od eura, eventualni višak sredstava ostaje na Depozitu Klijenta te se na njih primjenjuje kamatna stopa za štednju po viđenju.

4.2.4. Oročenje Depozita može se prijevremeno prekinuti na zahtjev Klijenta, osim ako izrijekom nije drukčije ugovoreno ili određeno Katalogom. U slučaju prijevremenog prekida oročenja Erste banka obračunava kamatu i naknadu sukladno Katalogu.

### **4.3. Štedna knjižica**

4.3.1. Erste banka će Klijentu ponovno izdati štednu knjižicu ako je Depozit primljen kao ulog na štednu knjižicu.

4.3.2. Za raspolaganje sredstvima na štednoj knjižici Klijent obvezno mora imati štednu knjižicu u koju se uplate i isplate unose kronološki i ovjeravaju pečatom Erste banke i potpisom ovlaštene osobe te služe kao dokaz navedenih transakcija.

### **4.4. Kamatne stope, premije i naknade u depozitnom poslovanju**

#### **4.4.1. Ugovorna nominalna godišnja kamatna stopa i premija**

Važeće godišnje ugovorne nominalne kamatne stope i premije u depozitnom poslovanju propisane su Katalogom i dostupne su u pisanom obliku u poslovnicama Erste banke te na internetskoj stranici. Na Depozite Erste banka obračunava i plaća kamatu po ugovorenoj promjenjivoj ili fiksnoj kamatnoj stopi koja se utvrđuje Katalogom. Premija se obračunava na iznos ukupno obračunate kamate u skladu s uvjetima definiranim u Katalogu. Erste banka samostalno određuje po kojim Depozitima se ugovara fiksna, a po kojima promjenjiva kamatna stopa u skladu s pozitivnim propisima.

#### **4.4.2. Efektivna kamatna stopa**

Efektivna kamatna stopa (dalje: EKS) izračunava se u skladu s propisima Hrvatske narodne banke (dalje: HNB). EKS je iskazan u pisanom obliku i dostupan u poslovnicama Erste banke i na internetskoj stranici.

#### **4.4.3. Način obračuna kamate**

Kamata se obračunava primjenom složenog dekurzivnog kamatnog računa na bazi stvarnog broja dana u godini uz primjenu konformne kamatne stope, osim ako izrijekom nije drukčije ugovoreno. Pri obračunu se kamata zaokružuje na dvije decimalne znamenke.

4.4.3.1. Kamate na Depozite po viđenju Erste banka obračunava mjesečno i pripisuje ih Depozitu na kraju kalendarske godine, odnosno pri zatvaranju Depozita.

4.4.3.2. Na oročene Depozite Erste banka obračunava kamatu mjesečno, a pripisuje i isplaćuje u skladu s ugovorom.

#### **4.4.4. Uvjeti pod kojima se mogu mijenjati ugovorne kamatne stope u depozitnom poslovanju**

4.4.4.1. Uvjeti pod kojima se ugovorna promjenjiva kamatna stopa mijenja uređeni su Metodologijom utvrđivanja promjene kamatnih stopa na oročene Depozite.

4.4.4.2. U slučaju promjene ugovorne kamatne stope, Erste banka obavještava Klijenta u poslovnicama Erste banke ili na internetskoj stranici.

4.4.5. Naknade u depozitnom poslovanju propisane su Katalogom te su dostupne u pisanom obliku u poslovnicama Erste banke ili na internetskoj stranici te Erste banka za vrijeme trajanja ugovornog odnosa ne naplaćuje naknadu koja nije bila sadržana u Katalogu u vrijeme zaključenja, odnosno automatskog obnavljanja Depozita.

### **4.5. Valuta Depozita**

4.5.1. Erste banka obavlja isplate na teret Depozita u valuti u kojoj je novčani iznos položen.

4.5.2. Depozit glasi na onu valutu u kojoj je izvršena uplata, osim Depozita uz valutnu klauzulu, koji se uplaćuje u eurima, a glasi na valutu uz koju je vezana valutna klauzula. U slučaju da se uplaćuje više valuta, Erste banka vodi svaku valutu posebno uz oznaku valute.

4.5.3. Depoziti ugovoreni uz valutnu klauzulu uplaćuju se / isplaćuju se u eurima primjenom srednjeg tečaja Hrvatske narodne banke u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan uplate/isplate. Rizik promjene tečaja ovisi o kretanju tečaja valute u kojoj je nominirana valutna klauzula u odnosu na euro, a očituje se u nemogućnosti predviđanja i utjecaja na tečaj te valute od bilo koje ugovorne strane, što ima za posljedicu promjenu iznosa predmetne obveze ili prava izraženih u protuvrijednosti eura.

#### **4.6. Osnovne informacije o osiguranju Depozita**

4.6.1. Erste banka osigurava Depozite kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita, koja osigurava Depozite građana na temelju Zakona o sustavu osiguranja depozita, do visine koja je određena pozitivnim propisima.

#### **4.7. Onemogućavanje raspolaganja, amortizacija i zatvaranje Depozita**

4.7.1. Erste banka će privremeno onemogućiti raspolaganje sredstvima Depozita u slučaju smrti Klijenta, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice te na temelju sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih tijela i isprava na temelju kojih je Erste banka, u skladu s pozitivnim propisima, dužna onemogućiti raspolaganje sredstvima. Za vrijeme onemogućenog raspolaganja sredstvima Klijent ne može niti u kojem slučaju raspolagati sredstvima.

4.7.2. U slučaju iz prethodnog stavka, Erste banka će onemogućiti raspolaganje sredstvima i bez prethodnog oduzimanja štedne knjižice.

4.7.3. Depozit se zatvara na zahtjev Klijenta pod uvjetom da su podmirene sve dospjele obveze. Podizanjem svih sredstava oročenog Depozita Erste banka zatvara predmetni oročeni Depozit. Opunomoćenik ne može zatvoriti Depozit po viđenju bez specijalne punomoći Klijenta, kojom je ovlašten za zatvaranje.

4.7.4. U slučaju naknadnih terećenja Depozita, koje je Klijent zadao prije zatvaranja Depozita, ta naknadna terećenja terete Klijenta i predstavljaju njegovu naknadno dospjelu obvezu.

4.7.5. Erste banka može vlastitom inicijativom otkazati ugovor o Depozitu po viđenju ako po njemu, u razdoblju duljem od 12 (dvanaest) mjeseci, nije bilo uplata ili isplate, osim pripisa kamate, a iznos salda je do 13,27 EUR (trinaest eura i dvadesetisedam eurocenta) ili protuvrijednosti u bilo kojoj valuti, obračunato prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banke u trenutku otkaza ugovora o Depozitu po viđenju. Erste banka će na svakodobni zahtjev Klijentu isplatiti predmetni iznos.

4.7.6. U slučaju da je štedna knjižica izgubljena, ukradena ili uništena, a Klijent, koji je vlasnik štedne knjižice i ovlašten raspolagati novčanim sredstvima sa štedne knjižice, želi da mu se isplate novčana sredstava sa štedne knjižice, obavezan je obavijestiti Erste banku o gubitku, krađi ili uništenju štedne knjižice te s Erste bankom sklopiti Sporazum o raskidu Ugovora o štednom ulogu po viđenju. Na temelju Sporazuma o raskidu Ugovora o štednom ulogu po viđenju Erste banka će Klijentu isplatiti novčana sredstva i zatvoriti štedni račun, a štedna knjižica će se smatrati poništenom te od trenutka isplate novčanih sredstava neće proizvoditi pravne učinke.

4.7.7. Radi sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma ili prilagodbe poslovanja Erste banke pozitivnim propisima Klijent je suglasan da je Erste banka, u skladu s pozitivnim propisima i poslovnom praksom, ovlaštena privremeno uskratiti Klijentu raspolaganje sredstvima na Depozitu, odbiti provođenje naloga Klijenta, pozvati Klijenta da dopuni i obrazloži svoj zahtjev kao i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane pozitivnim propisima te u skladu s poslovnom praksom Erste banke.

#### **4.8. Uvjeti raspolaganja sredstvima maloljetnih osoba i osoba djelomično ili potpuno lišenih poslovnih sposobnosti**

4.8.1. Zakonski zastupnici raspolažu sredstvima maloljetnika i osoba djelomično ili potpuno lišenih poslovne sposobnosti u skladu s pozitivnim propisima i mjerodavnim odlukama nadležnih tijela. Zbog učestalih promjena relevantnih propisa,

kao i njihovih tumačenja koje daju nadležna tijela, Erste banka sastavlja i ažurira odvojeni Akt Erste banke, na temelju kojeg se zakonski zastupnici informiraju o uvjetima pri ugovaranju proizvoda i usluga Erste banke u ime i za račun maloljetnih osoba i osoba djelomično ili potpuno lišenih poslovne sposobnosti, kao i prilikom samog raspolaganja sredstvima. S obzirom na navedeno, obveza je zakonskih Zastupnika informirati se i prije svakog ugovaranja i pojedinačnog raspolaganja provjeriti navedeni Akt (dostupan u poslovnica Erste banke i na internetskoj stranici) te Erste banka neće imati bilo kakvu odgovornost u slučaju takvog propusta, a zakonski zastupnici će Erste banci biti odgovorni za svu i bilo kakvu štetu koju Erste banka zbog toga može pretrpjeti.

4.8.2. Osim toga, Erste banka neće imati nikakvih obveza niti odgovornosti ako se Klijentu poslovna sposobnost oduzme djelomično ili u cijelosti, a o tome Erste banka nije pravodobno obaviještena. U svakom slučaju, kad postoji takva sumnja da je Klijent osoba kojoj je poslovna sposobnost oduzeta djelomično ili u cijelosti ili postoje razlozi da do toga dođe, Erste banka ima pravo zatražiti od nadležnih tijela odgovarajuće očitovanje u tom smislu i/ili uskratiti pružanje tražene usluge i/ili proizvoda i/ili otkazati bilo kakav ugovorni odnos s Klijentom.

4.8.3. Erste banka je ovlaštena, isključivo na temelju vlastite procjene (a u interesu Klijenta) privremeno obustaviti pružanje usluga i proizvoda Klijentu za kojeg posumnja iz bilo kojeg razloga da je osoba kojoj je poslovna sposobnost oduzeta djelomično ili u cijelosti ili postoje razlozi da do toga dođe.

4.8.4. Uz predodžbu ugovora o oročenju, odnosno odgovarajuće identifikacijske isprave, zakonski zastupnici mogu u okviru svoje skrbi samostalno i pojedinačno raspolagati, neovisno o tome tko je od roditelja sklopio ugovor s Erste bankom.

#### **4.9. Uplata temeljnog kapitala radi osnivanja trgovačkog društva i povećanje temeljnog kapitala**

Klijent može na temelju akta o osnivanju trgovačkog društva na poseban račun, koji vodi Erste banka u svrhu osnivanja trgovačkog društva / povećanja temeljnog kapitala uplatiti iznos temeljnog kapitala u visini određenoj relevantnim propisima. O uplaćenim sredstvima na poseban račun Erste banka izdaje odgovarajuću potvrdu na temelju koje se može izvršiti upis u registar nadležnog trgovačkog suda te ima pravo naplatiti naknade u visini određenoj Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.

U slučaju uplate u valuti koja nije službena valuta u Republici Hrvatskoj, Banka će izvršiti konverziju uplaćenog iznosa po srednjem tečaju Erste banke važećem na dan izvršenja plaćanja.

### **Kreditno poslovanje**

Članak 5.

#### **5.1. Izračun kreditnih limita**

Erste banka omogućava Klijentu ugovaranje usluge izračuna kreditnih limita kako bi Klijent imao kontinuirano dostupne ponude za ugovaranje kredita u obliku dopuštenog prekoračenja ili većeg iznosa već ugovorenog kredita u obliku dopuštenog prekoračenja i/ili drugog nenamjenskog kreditnog proizvoda Erste banke koji su specificirani važećim Katalogom kao proizvodi koji se mogu nuditi Klijentima temeljem sklopljenog Ugovora o izračunu kreditnih limita, prema uvjetima u vrijeme formiranja ponude za ugovaranje pojedinog kreditnog proizvoda.

Ugovor o izračunu kreditnih limita može se sklopiti putem *on-line* bankarstva George ili u poslovnici Erste banke. Klijent pojedinu ponudu za ugovaranje kreditnog proizvoda iz izračunatog kreditnog limita može realizirati u roku od mjesec dana od datuma ponude sukladno uvjetima iz Kataloga važećeg na datum ponude, osim ako se ne utvrde dodatne okolnosti kako je to određeno Ugovorom o izračunu kreditnih limita.

#### **5.2. Odobranje kredita**

5.2.1. Klijentima su informacije o uvjetima i potrebnoj dokumentaciji za odobranje kredita dostupne u poslovnica Erste banke i na internetskoj stranici.

5.2.2. Za podnošenje kreditnog zahtjeva Klijent mora prikupiti svu potrebnu dokumentaciju kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost, odnosno ostalu dokumentaciju potrebnu za odobranje kredita.

Erste banka može provjeravati kreditnu sposobnost po nalogu Klijenta iz podataka koje je preuzela pružanjem usluge informiranja o računu ili na druge načine prilagođene procesu ugovaranja kredita.

5.2.3. Svaki uredno podneseni kreditni zahtjev Erste banka će razmotriti i izvijestiti Klijenta o svojoj odluci u primjerenom roku.

5.2.4. Erste banka provjerava kreditnu sposobnost Klijenta i svih sudionika u kreditu, dosadašnje poslovanje s Erste bankom, instrumente osiguranja vraćanja kredita i ostale uvjete kako je to predviđeno Aktima Erste banke i pozitivnim propisima te u skladu s poslovnim praksom Erste banke.

5.2.5. Erste banka je ovlaštena donijeti odluku o odobrenju/odbijanju kreditnog zahtjeva samostalno i na temelju vlastite procjene te nema obvezu Klijentu navesti razloge zbog kojih je kreditni zahtjev odobren/odbijen.

5.2.6. Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva, Erste banka i Klijent sklapaju ugovor o kreditu.

### **5.3. Namjena kredita**

5.3.1. Erste banka može odobravati namjenske i nenamjenske kredite. Namjenski krediti su krediti kod kojih je točno određena namjena korištenja sredstava. Dokumentacija koju je Klijent obavezan prezentirati Erste banci za namjenski kredit služi isključivo za opravdanje namjene kredita. Radi izbjegavanja svake dvojbe, Erste banka odobrenjem namjenskog kredita ne uvjetuje kupnju određenog proizvoda ili usluge te stoga namjenski kredit ne predstavlja povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke proizvoda i/ili usluge financiranih kreditom, odnosno oko njihovih materijalnih ili pravnih nedostataka Klijent će riješiti isključivo s prodavateljem te Erste banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Klijentu kao posljedica toga što prodavatelj nije ispunio ili je djelomično ispunio ugovornu obvezu.

### **5.4. Valuta kredita**

5.4.1. Erste banka može odobravati kredite u eurima, u eurima uz valutnu klauzulu te u devizama u skladu s pozitivnim propisima i poslovnoj praksi Erste banke.

5.4.2. Krediti ugovoreni uz valutnu klauzulu isplaćuju se i podmiruju u eurima primjenom srednjeg tečaja Hrvatske narodne banke u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan isplate, odnosno podmirenja. Rizik promjene tečaja ovisi o kretanju tečaja valute u kojoj je nominirana valutna klauzula u odnosu na euro, a očituje se u nemogućnosti da bilo koja ugovorna strana predviđa i ima utjecaj na tečaj te valute, što za posljedicu ima promjenu iznosa predmetne obveze ili prava izraženih u protuvrijednosti eura.

### **5.5. Instrumenti osiguranja**

5.5.1. U skladu s vrstom i iznosom kredita, Klijent je obavezan dostaviti Erste banci odgovarajuće instrumente osiguranja povrata kredita, definirane u uvjetima pojedine vrste kredita.

5.5.2. Erste banka može zatražiti i dodatne instrumente osiguranja ako procijeni da su ti instrumenti potrebni za osiguranje povrata kredita.

5.5.3. Kod kredita odobrenih uz zalog (hipoteka / prijenos prava vlasništva (fiducij) u korist Erste banke na nekretnini, Klijent je dužan tijekom otplate kredita na zahtjev Erste banke omogućiti da procjenitelj prihvatljiv Erste banci obavi reviziju procjene vrijednosti nekretnine, neovisno o tome je li je to određeno pojedinačnim ugovorima o kreditu.

5.5.4. Depozitima koji su založeni kao instrumenti osiguranja Erste banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi u skladu s Katalogom, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.

5.5.5. Erste banka ima pravo po vlastitom izboru u skladu s pozitivnim propisima iskoristiti bilo koji instrument osiguranja bilo kojim redoslijedom.

### **5.6. Prethodni i naknadni uvjeti**

5.6.1. Prilikom sklapanja ugovora o kreditu Erste banka i Klijent mogu ugovoriti uvjete koje Klijent treba ispuniti prije isplate kredita (prethodni uvjet), odnosno tijekom otplate kredita (naknadni uvjet).

5.6.2. U slučaju da se ne ispune prethodni uvjeti, Erste banka neće isplatiti sredstva kredita, a prethodno naplaćena naknada za obradu kredita se ne vraća Klijentu.

5.6.3. Ispunjenje naknadnih uvjeta u isključivoj je odgovornosti Klijenta, a Erste banka je ovlaštena, ako to ocijeni potrebnim, informirati Klijenta o približavanju roka za ispunjenje uvjeta.

5.6.4. U slučaju neispunjenja naknadnih uvjeta, ugovorom o kreditu ugovara se pravo Erste banke da naplati ugovornu kaznu i/ili otkáže ugovor o kreditu.

## **5.7. Kamatne stope i naknade u kreditnom poslovanju**

5.7.1. Radi pružanja svojih usluga, Erste banka samostalno određuje visine kamatnih stopa i naknada do granica utvrđenih pozitivnim propisima te u skladu s tržišnim uvjetima. Visine, rokovi i način naplate kamata i naknada uređeni su Katalogom, a ugovaraju se posebno za svaki pojedini kredit.

### **5.7.1.1. Ugovorna kamatna stopa**

5.7.1.1.1. Ugovorna kamatna stopa predstavlja ugovorenu nominalnu kamatnu stopu koju su Erste banka i Klijent ugovorili za cijelo vrijeme trajanja kredita ili za određena razdoblja. Erste banka uvijek iskazuje u svojoj ponudi i ugovara nominalnu kamatnu stopu na godišnjoj razini koja se obračunava kao redovna i interkalarna kamata. Ugovorna kamatna stopa može se ugovoriti kao fiksna ili kao promjenjiva. Fiksna kamatna stopa je jedinstvena nepromjenjiva kamatna stopa za cjelokupno trajanje ugovora o kreditu ili nekoliko kamatnih stopa za pojedina razdoblja određena isključivo određenim fiksnim postotkom. Promjenjiva kamatna stopa je stopa čija je visina podložna izmjenama i može biti definirana kao referentna kamatna stopa uvećana za fiksni dio kamatne stope ili kretanjem parametara u skladu s pozitivnim propisima.

U slučaju da prestanu postojati ili se ne mogu primijeniti ili je došlo do značajnije materijalne promjene u metodologiji izračuna<sup>2</sup> referentne kamatne stope ili drugog parametra, čijim kretanjem se mijenja kamatna stopa za vrijeme važenja ugovora o kreditu, odnosno postojanja prava i obveza po ugovoru o kreditu, primijenit će se alternativni parametar koji je dobiven na prvi mogući od sljedeća tri načina:

- 1) službenim konceptom zamjene ili
- 2) kao rješenje koje predlaže financijska industrija ili
- 3) kao rješenje koje predstavlja općenito prihvaćenu tržišnu praksu.

Službeni koncept zamjene predstavlja:

- obvezujuću ili neobvezujuću izjavu središnje banke ili nekog drugog nadzornog ili stručnog tijela financijskog sektora osnovanog prema odgovarajućim propisima ili drugog nadležnog javnog tijela ili
- rješenje definirano propisima.

Rješenje koje predlaže financijska industrija predstavlja bilo koju izjavu relevantnih financijskih tijela i udruga<sup>3</sup>.

Rješenje koje predstavlja općenito prihvaćenu tržišnu praksu je rješenje koje je na tržištu već upotrijebljeno za zamjenu parametra koji prestaje postojati ili se više ne može primjenjivati u materijalno velikom broju ugovora, ili neko drugo rješenje koje se može smatrati općenito prihvaćenim na tržištu.

U bilo kojem od tri navedena slučaja, dobiveni alternativni parametar koristi se za ponovni izračun obveza iz financijskih ugovora, koje bi se inače računale upotrebom parametra koji prestaje postojati ili se više ne može primijeniti.

U slučaju da nijedno od tri navedena rješenja za alternativni parametar nije dostupno ili provedivo, Erste banka će odrediti način zamjene parametra, odnosno način ponovnog izračuna obveza iz ugovora o kreditu, a koji udovoljava svim primjenjivim propisima.

---

<sup>2</sup>Značajnijom materijalnom promjenom u metodologiji izračuna referentne stope ili drugog parametra smatrat će promjena koja rezultira time da referentna vrijednost, izračunata u skladu s novom metodologijom, više ne predstavlja ili adekvatno ne prikazuje referentne pokazatelje ili u vidu ekonomske važnosti više nije usporediva s relevantnom referentnom vrijednosti, određenom ili izračunatom u skladu s metodologijom koja je korištena u vrijeme potpisivanja ugovora o kreditu.

<sup>3</sup> Relevantnim financijskim tijelima i udrugama se smatraju (ali ne isključivo) International Swaps and Derivatives Association (ISDA), International Capital Markets Association (ICMA), Association for Financial Markets in Europe (AFME), Securities Industry and Financial Markets Association (SIFMA), SIFMA Asset Management Group (SIFMA AMG), Loan Markets Association (LMA), Deutsche Derivate Verbände (DDV), Zertifikate Forum Austria, Hrvatska udruga banaka (HUB), Hrvatska narodna banka (HNB).

U svakom slučaju, alternativni parametar, odnosno način izračuna mora biti što je više moguće ekonomski ekvivalentan parametru koji se mijenja, da bi se osigurala što neutralnija zamjena.

U slučaju zamjene administratora koji obračunavaju i javno objavljuju referentne stope, odnosno druge parametre te informacijskih sustava koji ih računaju, Erste banka će, bez potrebe da izmijeni ove Opće uvjete, koristiti informacije/usluge novih administratora, odnosno informacijskih sustava. Zamjena administratora ne predstavlja događaj koji bi uzrokovao prestanak postojanja ili nemogućnost primjene ugovorene referentne kamatne stope ili drugog parametra čijim kretanjem se mijenja kamatna stopa.

5.7.1.1.2. Erste banka samostalno određuje kreditne proizvode po kojima se ugovara fiksna, a po kojima promjenjiva kamatna stopa u skladu s pozitivnim propisima.

5.7.1.1.3. Redovna kamata je ugovorna kamata koja se obračunava od datuma prijenosa kredita u otplatu do ugovorenog roka dospijea. Pri otplati kredita u anuitetima/obrocima redovna kamata je sadržana u anuitetu/obroku i dospijeva na dan kad dospijeva i glavnica. Pri otplati kredita u ratama dospijea ugovorne kamate zasebno se ugovara te može dospijevati na dan dospijea glavnice ili neovisno o dospijeu glavnice. U slučaju da je dospijea kamate na različit dan od dospijea glavnice, kamata dospijeva mjesečno (svakog 1. u mjesecu), kvartalno (1.1., 1.4., 1.7., 1.10.), polugodišnje (1.1. i 1.7.), godišnje (1.1.) ili jednokratno po isteku otplate kredita.

5.7.1.1.4. Interkalarna kamata je ugovorna kamata koja se obračunava po dugoročnim kreditima (s rokom otplate duljim od 12 mjeseci i jedan dan) na iznos iskorištene glavnice kredita za razdoblje od isplate kredita do datuma prijenosa kredita u otplatu te dospijeva u skladu s ugovorom o kreditu.

#### **5.7.1.2. Načini obračuna kamate**

5.7.1.2.1. Redovna i interkalarna kamata obračunavaju se za obračunsko razdoblje primjenom jednostavnog dekurzivnog kamatnog računa uz primjenu relativne kamatne stope. Obračunsko razdoblje je razdoblje u kojem Erste banka obračunava ugovornu kamatu.

5.7.1.2.2. Kod otplate kredita u anuitetima i obrocima redovna kamata obračunava se primjenom dekurzivne proporcionalne njemačke metode, što znači da se računa na temelju 30 dana u mjesecu i 360 dana u godini.

5.7.1.2.3. Kod otplate kredita u ratama redovna kamata obračunava se primjenom dekurzivne proporcionalne francuske metode, što znači da se računa na temelju stvarnog broja dana u obračunskom razdoblju i 360 dana u godini.

5.7.1.2.4. Interkalarna kamata obračunava se primjenom dekurzivne proporcionalne francuske metode, što znači da se računa na temelju stvarnog broja dana u obračunskom razdoblju i 360 dana u godini.

5.7.1.2.5. U slučaju potrebe obračuna kamate unutar obračunskog razdoblja, primjerice kod prijevremene djelomične otplate kredita ili otplate kredita u cijelosti, primjenjuje se francuska metoda na temelju stvarnog broja dana u obračunskom razdoblju i 360 dana u godini.

#### **5.7.1.3. Zatezna kamatna stopa**

5.7.1.3.1. U slučaju da Klijent kasni u plaćanju obveze Erste banci, Erste banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu od dana dospijea pojedine obveze do dana podmirenja.

5.7.1.3.2. Erste banka obračunava zateznu kamatu u visini zakonom propisane stope zatezne kamate i na način propisan zakonom.

#### **5.7.1.4. Efektivna kamatna stopa (EKS)**

5.7.1.4.1. Efektivna kamatna stopa pokazatelj je ukupne cijene kredita, a računa se u skladu s pozitivnim propisima i propisima Hrvatske narodne banke. Erste banka javno objavljuje i iskazuje EKS po pojedinim vrstama kredita u poslovnica Erste banke i na internetskoj stranici, a koja se računa na reprezentativnom primjeru. Erste banka je dužna EKS predočiti Klijentu prije i prilikom sklapanja ugovora o kreditu. EKS koji se računa kod sklapanja ugovora o kreditu izračunat je na temelju konkretnih uvjeta ugovorenih s Klijentom i iskazuje se u otplatnom planu.

#### **5.7.1.5. Naknade**

5.7.1.5.1. Erste banka naknadama naplaćuje troškove nastale pružanjem njezinih usluga.

5.7.1.5.2. Visina naknada iskazana je u pisanom obliku te su one dostupne Klijentima u poslovnica Erste banke i na internetskoj stranici.

5.7.1.5.3. Ako je visina naknade izražena kao postotni broj s definiranim minimalnim i/ili maksimalnim iznosom, naknada se obračunava tako da se obračunava i naplaćuje navedeni postotak. U slučajevima kad je obračunati postotak niži od



definiranog minimalnog iznosa, obračunava se i naplaćuje navedeni minimalni iznos, a u slučajevima kad je obračunati postotak viši od definiranog maksimalnog iznosa, obračunava se i naplaćuje maksimalni iznos.

5.7.1.5.4. O promjenama naknada Erste banka izvještava Klijenta svojom objavom u poslovnica Erste banke i na internetskoj stranici.

5.7.1.5.5. Sve naknade koje je Klijent dužan podmiriti ugovaraju se ugovorom o kreditu. Naknade u kreditnom poslovanju propisane su Katalogom te su dostupne u pisanom obliku u poslovnica Erste banke ili na internetskoj stranici te Erste banka za vrijeme trajanja kreditnog odnosa ne naplaćuje naknadu koja nije bila sadržana u Katalogu u vrijeme zaključenja ugovora o kreditu.

## 5.8. Otplata kredita

5.8.1. Kredit se u otplatu prenosi po isplati cjelokupnog odobrenog iznosa kredita ili po isplati djelomičnog iznosa kredita s istekom roka korištenja kredita (datum prijenosa kredita u otplatu). Otplata kredita provodi se nakon datuma prijenosa kredita u otplatu u ugovorenim anuitetima/obrocima/ratama. Za dugoročne kredite (s rokom otplate duljim od 12 mjeseci i jedan dan) datum prijenosa kredita u otplatu je s prvim danom tekućeg mjeseca za kredite plasirane u cijelosti prije isteka krajnjeg roka korištenja kredita ili kojima je istekao krajnji rok korištenja kredita od 1. do 5. u mjesecu, a za kredite plasirane u cijelosti prije isteka krajnjeg roka korištenja kredita ili kojima je istekao krajnji rok korištenja kredita nakon 5. u mjesecu, datum prijenosa kredita u otplatu je s prvim danom sljedećeg mjeseca. Kratkoročnim kreditima (s rokom otplate kraćim ili jednakim 12 mjeseci) datum prijenosa kredita u otplatu je dan isplate kredita.

5.8.2. Otplatni plan Klijentu se uručuje u pisanom obliku prilikom sklapanja ugovora o kreditu, a sadrži podatke o kreditu, broju i visini anuiteta/obroka/rata, roku otplate, EKS-u i ostalome u skladu s pozitivnim propisima.

5.8.3. Način otplate kredita može biti ugovoren u anuitetima, obrocima i ratama u skladu s Katalogom.

5.8.3.1. U anuitetskoj otplati anuitet je uvijek istog iznosa, u kojem se mijenja omjer iznosa koji se odnosi na otplatu ugovorne kamate i glavnice.

5.8.3.2. U obročnoj otplati glavnica kredita podijeljena je na glavnice u anuitetskoj otplati i ostatak vrijednosti. Iznos obroka predstavlja iznos anuiteta uvećan za pripadajući iznos ugovorne kamate obračunate na iznos ostatka vrijednosti. Glavnica u anuitetskoj otplati predstavlja dio glavnice kredita koji se otplaćuje u anuitetima. Ostatak vrijednosti predstavlja dio glavnice kredita umanjen za iznos glavnice u anuitetskoj otplati na koji se obračunava i naplaćuje ugovorna kamata, a koji se vraća jednokratno po dospelju posljednjeg obroka.

5.8.3.3. Otplata kredita u ratama predstavlja način otplate kod kojeg se ukupna glavnica kredita podijeli na ugovoreni broj rata, pri čemu je kroz cijelo razdoblje otplate iznos glavnice u svakoj rati jednak, a kamata se obračunava i naplaćuje na iznos preostale glavnice na dan obračuna kamate. Pri otplati u ratama iznosi pojedinačnih otplata (otplata glavnice + kamata) su različiti i ovise o obračunatom iznosu kamate na preostalu glavnice.

5.8.4. Dospijeće anuiteta/obroka/rata, dospijeće kamata i naknada uređeno je Katalogom, a ugovara se posebno za svaki pojedini kredit.

## 5.9. Početak

5.9.1. Početak je razdoblje odgode otplate glavnice, u kojem se obračunava i naplaćuje ugovorna kamata na nedospjelu glavnice, a koji je moguće ugovoriti i koristiti na početku ili tijekom otplate kredita za određene kredite i kategorije Klijenata u skladu s poslovnom praksom Erste banke.

5.9.2. Kamata se u početku obračunava i naplaćuje mjesečno (svakog 1. u mjesecu). Kamata se obračunava primjenom dekurzivne proporcionalne francuske metode na temelju stvarnog broja dana u obračunskom razdoblju i 360 dana u godini.

## 5.10. Moratorij

5.10.1. Moratorij tijekom otplate kredita je razdoblje u kojem glavnica ne dospijeva na naplatu, naplaćuje se kamata ili naknada, a moguće ga je ugovoriti za određene kredite i kategorije Klijenata u skladu s poslovnom praksom Erste banke.

5.10.2. Kamata u moratoriju obračunava se i naplaćuje mjesečno (svakog 1. u mjesecu). Kamata se obračunava primjenom dekurzivne proporcionalne francuske metode na temelju stvarnog broja dana u obračunskom razdoblju i 360 dana u godini.

### **5.11. Prijevremena otplata kredita**

5.11.1. Prije prijevremene otplate kredita Klijent je obavezan podnijeti pisani zahtjev za prijevremenu otplatu kredita te nakon podnošenja navedenog zahtjeva na partiju kredita uplatiti iznos kojim se djelomično ili u cijelosti podmiruju obveze po kreditu. Ukoliko se uslijed prijevremene otplate kredita obveze po kreditu djelomično podmiruju, Klijent se obavezuje s Erste bankom sklopiti odgovarajući dodatak ugovora o kreditu kojim se regulira predmetna ugovorna promjena. U slučaju da se uplatom Klijenta na partiju kredita podmiruju obveze po kreditu u cijelosti, dodatak ugovoru o kreditu se s predmetnog osnova ne sklapa.

5.11.2. Ako Klijent ne podnese pisani zahtjev za prijevremenu otplatu, a na partiju kredita uplati iznos dovoljan za podmirenje kredita u cijelosti, Erste banka je ovlaštena navedenu uplatu iskoristiti za prijevremenu otplatu kredita. Iznimno, ako su pozitivnim propisima propisane obveze Erste banke u vezi s prijevremenom otplatom kredita, a koje je Erste banka dužna izvršiti prije prijevremene otplate kredita, Erste banka bez podnesenog zahtjeva za prijevremenu otplatu kredita nije ovlaštena bilo koju uplatu Klijenta iskoristiti za prijevremenu otplatu kredita, slijedom čega će se iz te uplate podmirivati redovne obveze po kreditu u skladu s odredbama ugovora o kreditu i ovih Općih uvjeta.

5.11.3. Ako Klijent na partiju kredita uplati iznos koji je dovoljan samo za djelomično podmirenje obveza po kreditu, a nije podnio pisani zahtjev za prijevremenu otplatu kredita, Erste banka u tom slučaju nije ovlaštena predmetnu uplatu Klijenta iskoristiti za prijevremenu otplatu kredita, slijedom čega će se iz te uplate podmirivati redovne obveze po kreditu u skladu s odredbama ugovora o kreditu i ovih Općih uvjeta te pozitivnih propisa.

5.11.4. Klijent ima pravo temeljem pisanog zahtjeva u roku od 3 mjeseca nakon primitka obavijesti o promjeni kamatne stope ako nije suglasan s predmetnom promjenom prijevremeno otplatiti kredit bez obveze plaćanja bilo kakve naknade Erste banci.

5.11.5. U slučaju prijevremene otplate kredita, djelomično ili u cijelosti, Erste banka ima pravo naplatiti naknadu u skladu s ugovorom o kreditu, Katalogu i pozitivnim propisima. Erste banka će pri tome naplatiti i sva potraživanja dospjela do trenutka prijevremene otplate.

5.11.6. Ukoliko Klijent podnese pisani zahtjev Erste banci u kojem izražava namjeru da prijevremeno otplati kredit, a zatim odustane od zatražene prijevremene otplate, Erste banka je ovlaštena obračunati naknadu na iznos preostale glavnice kredita u skladu s ugovorom o kreditu i Katalogom.

### **5.12. Pravo na odustanak od ugovora o kreditu**

5.12.1. Za ugovore o kreditu, za koje prisilni propisi uređuju pravo na odustanak od ugovora, Erste banka će Klijenta o tome informirati prije sklapanja ugovora o kreditu te će se to pravo na odustanak od ugovora jasno ugovoriti i samim ugovorom o kreditu.

### **5.13. Redosljed zatvaranja dospjelog dugovanja**

5.13.1. Erste banka će dospjelo dugovanje Klijenta zatvarati prema starosti duga, a ako su dugovanja jednako stara, zatvarat će se obveze kako slijedi: troškovi, naknade, zatezne kamate, redovne kamate, dospjela glavnica.

5.13.2. Kod Klijenata koji neuredno podmiruju svoje obveze Erste banka zadržava pravo promijeniti redosljed zatvaranja dospjelih dugovanja bez prethodne obavijesti Klijentu.

### **5.14. Podmirenje obveza po kreditu**

5.14.1. Obveze po ugovoru o kreditu smatraju se uredno podmirenima ako je iznos dospjele obveze podmiren u skladu s člankom 1.3.4. Općih uvjeta.

5.14.2. Sva više uplaćena sredstva, odnosno sredstva uplaćena prije roka dospjeća na kreditni račun zatvaraju dospjeli dug, a iznimno kod pojedinih vrsta kredita mogu zatvarati i nedospjeli dug u iznosu i prema uvjetima definiranim ugovorom o kreditu, ako Klijent nema dospjelih nepodmirenih dugovanja po drugim osnovama u Erste banci.

5.14.3. Iznos više i/ili prije roka dospjeća uplaćenih sredstava od iznosa dospjelog duga evidentira se na kreditnom računu kao prijevremena uplata.

5.14.4. 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 5.10. Općih uvjeta.

5.14.5. Na više i/ili prije roka uplaćena sredstva Erste banka ne obračunava kamatu.

5.14.6. Sudažnik, jamac i osobe koje imaju sličan pravni interes ovlaštene su svakodobno u cijelosti ili djelomično, neovisno o dospelosti, podmiriti novčane obveze Klijenta, a na što Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta daje svoju izričitu suglasnost. Navedeno ne isključuje mogućnost Erste banke da primi ispunjenje i od bilo koje treće osobe kad se za to ispune pravne pretpostavke.

5.14.7. Mogućnost i uvjeti prijeboga kredita i depozita, koji je založen kao instrument osiguranja toga kredita, zakonski su ili ugovorni prijebog. Zakonski prijebog je moguć ako su novčane tražbine uzajamne, dospjele i utužive te da je izjavljen prijebog. Ugovorni prijebog je moguć ako je iznos depozita dostatan za podmirenje obveza iz predmetnog ugovora o kreditu u cijelosti.

5.14.8. Klijent neće bez prethodne izričite pisane suglasnosti Erste banke založiti, ustupiti ili na bilo koji drugi način opteretiti ili otuđiti bilo koje svoje pravo u vezi s kreditom ili u vezi s bilo kojim drugim proizvodom ili uslugom Erste banke, niti poduzeti bilo koju radnju kojom bi onemogućio naplatu Erste banke u vezi s kreditom ili u vezi s bilo kojim drugim proizvodom ili uslugom Erste banke. Raspolaganje bilo kakvim pravima ili zahtjevima Klijenta u smislu ustupanja ili prijenosa takvih prava ili zahtjeva u vezi s kreditom ili u vezi s bilo kojim drugim proizvodom ili uslugom Erste banke, iziskuje izričitu prethodnu suglasnost Erste banke u pisanom obliku.

## **5.15. Posljedice neizvršenja obveza iz ugovora o kreditu**

5.15.1. U slučaju kašnjenja s plaćanjem dospjelih obveza i/ili izvršenja bilo kojih obveza u vezi s ugovorom o kreditu, Erste banka ima pravo koristiti sve instrumente osiguranja u svrhu podmirenja cjelokupnog dugovanja i ispunjenja dospjelih obveza Klijenta, otkazati ugovor o kreditu, čime tražbina Erste banke dospijeva u cijelosti i prije redovnog dospjeća, te zahtijevati prisilno naplatu glavnice kredita zajedno s dospjelim kamatama, zateznim kamatama, troškovima i drugim tražbinama u skladu s ugovorom i pozitivnim propisima. Klijent će snositi sve troškove nastale zbog opisanog neispunjenja svojih obveza u za to predviđenom roku, kao što su troškovi odvjetnika, javnobilježnički, upravni, sudski i troškovi drugih tijela u vezi s postupkom prisilne naplate (ovrhe).

## **5.16. Zatvaranje kredita**

5.16.1. Erste banka će u skladu s važećim propisima obavijestiti Klijenta i sve treće osobe (jamce, sudažnike, založne dužnike i sl.) o otplati cjelokupnog kredita i informirati ih o načinu preuzimanja instrumenata osiguranja slanjem obavijesti na kontakt adresu iz točke 2.2.9. ovih Općih uvjeta.

## **5.17. Dopušteno prekoračenje po tekućem računu – prekoračenje po tekućem računu i usluga Erste Rate**

5.17.1. Erste banka na temelju podnesenog zahtjeva Klijenta za dopušteno prekoračenje po tekućem računu donosi odluku o odobrenju dopuštenog prekoračenja. U slučaju odobrenja zahtjeva, Erste banka i Klijent potpisuju ugovor o kreditu u obliku dopuštenog prekoračenja po tekućem računu (dalje: Ugovor o dopuštenom prekoračenju) kojim Erste banka Klijentu odobrava korištenje usluge prekoračenja po tekućem računu i usluge Erste Rate koji zajednički čine proizvod dopuštenog prekoračenja po tekućem računu (dalje: Dopušteno prekoračenje). Prekoračenje po tekućem računu je kredit vezan uz tekući račun koji predstavlja iznos novčanih sredstava koje Erste banka Klijentu stavlja na raspolaganje, a koji nadmašuje trenutno stanje sredstava na tekućem računu (dalje: Prekoračenje po tekućem računu). Usluga Erste Rate omogućava podizanje gotovog novca s bankomata uz otplatu na više rata te kupnju uz

plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima (dalje: Usluga Erste Rate). Uvjeti Prekoračenja po tekućem računu i Usluga Erste Rate detaljnije su određeni važećim Katalogom.

5.17.2. Dopušteno prekoračenje ugovara se na određeni rok uz mogućnost automatskog produljenja na isti rok trajanja Ugovora o dopuštenom prekoračenju i isti ili manji ukupni iznos kredita u obliku dopuštenog prekoračenja te uz primjenu kamatne stope iz važećeg Kataloga na dan produljenja.

5.17.3. Na iznos iskorištenog Prekoračenja po tekućem računu, Erste banka obračunava fiksnu kamatnu stopu definiranu odredbama Kataloga važećeg za vrijeme trajanja korištenja Dopuštenog prekoračenja. Ugovorna kamatna stopa po Prekoračenju po tekućem računu je fiksna nominalna godišnja kamatna stopa i obračunava se mjesečno na iskorišteni iznos Prekoračenja po tekućem računu konformnom metodom na bazi stvarnog broja dana te dospijeva zadnji dan u kalendarskom mjesecu i naplaćuje se s tekućeg računa.

5.17.4. Za korištenje Usluge Erste Rate na bankomatima Erste banke obračunava se i s tekućeg računa naplaćuje jednokratna fiksna naknada određena Katalogom važećem za vrijeme trajanja korištenja Usluge Erste Rate, a čija visina ovisi o broju rata. Naplata naknade je uvjet za podizanje sredstava na bankomatu, a ako raspoloživi iznos sredstava na tekućem računu nije dovoljan za podmirenje naknade isplata nije moguća. Efektivna kamatna stopa računa se na reprezentativnom primjeru i dostupna je u poslovnicama Erste banke i na Internetskoj stranici Erste banke. Za korištenje Usluge Erste Rate na ugovorenim prodajnim mjestima Erste banka ne obračunava kamate ni naknade.

5.17.5. Ako Klijent mjesečno uredno prima uplate Redovnih mjesečnih primanja (ostvaruje priljev) na Transakcijski račun kod Erste banke te ukoliko su zadovoljeni uvjeti za produljenje u istom iznosu Dopuštenog prekoračenja, koji će važiti sukladno Ugovoru o dopuštenom prekoračenju, odnosno Aktima Erste banke, u trenutku isteka ugovorenog roka trajanja Ugovora o dopuštenom prekoračenju i eventualnog produljenja korištenja Dopuštenog prekoračenja, Ugovor o dopuštenom prekoračenju biti će produljen na isto naredno razdoblje trajanja Ugovora o dopuštenom prekoračenju te u istom iznosu Dopuštenog prekoračenja.

5.17.6. Klijent može u svakom trenutku, tijekom trajanja ugovornog odnosa, zatražiti prijevremeno zatvaranje Dopuštenog prekoračenja, koje uključuje Prekoračenje po tekućem računu i Uslugu Erste Rate, podnošenjem zahtjeva za prijevremeno zatvaranje kredita u obliku Dopuštenog prekoračenja.

Klijent može u svakom trenutku za trajanja ugovornog odnosa podnijeti zahtjev za prijevremeno zatvaranje Prekoračenja po tekućem računu i obustavu daljnjeg korištenja Usluge Erste Rate. U slučaju podnošenja zahtjeva za prijevremeno zatvaranje Prekoračenja po tekućem računu i obustavu korištenja Usluge Erste Rate te uplate iskorištenog iznosa Prekoračenja po tekućem računu, iskorišteni iznos Usluge Erste Rate se nastavlja otplaćivati kako je ugovoreno prilikom korištenja predmetne usluge, dok se nadalje Usluga Erste Rate ne može koristiti.

Podnošenjem urednog zahtjeva za prijevremeno zatvaranje kredita u obliku Dopuštenog prekoračenja odnosno zahtjeva za zatvaranje kredita u obliku Prekoračenja po tekućem računu i obustavu daljnjeg korištenja Usluge Erste Rate te isplatom cjelokupnog potraživanja Banke s osnova kredita u obliku Dopuštenog prekoračenja koji uključuje Prekoračenje po tekućem računu i Uslugu Erste Rate prestaje Ugovor o dopuštenom prekoračenju.

Erste Banka će Klijentu po otplati cjelokupnog iskorištenog iznosa kredita u obliku Dopuštenog prekoračenja, koji uključuje Prekoračenje po tekućem računu i Uslugu Erste Rate, izdati potvrdu o otplati u roku od najkasnije 15 dana od dana otplate cjelokupnog iznosa kredita u obliku Dopuštenog prekoračenja.

5.17.7. Klijent može temeljem pojedinačnog zahtjeva zatražiti povećanje ukupnog iznosa kredita u obliku Dopuštenog prekoračenja u poslovnici Erste banke ili putem *on-line* bankarstva George, a po odobrenju zahtjeva, Klijent potpisuje novi Ugovor o dopuštenom prekoračenju.

5.17.8. Erste banka će Klijentu produljiti Ugovor o dopuštenom prekoračenju s manjim iznosom Dopuštenog prekoračenja u slučaju da, po isteku tekućeg ugovorenog razdoblja trajanja Ugovora o dopuštenom prekoračenju, izračunati iznos raspoloživog Dopuštenog prekoračenja bude manji od prethodnog, u skladu s izračunom kreditne sposobnosti i procjeni kreditnog rizika (npr. u slučaju smanjenja mjesečnog primanja, povećanju mjesečnih obveza Klijenta i sl.).

5.17.9. Erste banka u sljedećim slučajevima Klijentu neće produljiti Ugovor o dopuštenom prekoračenju na naredno razdoblje trajanja:

- ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava svoje obveze prema Erste banci i drugim financijskim institucijama,

- u slučaju smanjenja ili izostanka Redovnih mjesečnih primanja koja utječu na visinu prekoračenja,
- ako Erste banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po Transakcijskom računu Klijenta,
- ako je po procjeni Erste banke došlo do znatnog pogoršanja financijske situacije Klijenta,
- ako se Klijent ne pridržava bilo koje odredbe Okvirnog ugovora o platnim uslugama (ugovora o tekućem računu) i Ugovora o dopuštenom prekoračenju,
- u slučaju da Erste banka opravdano sumnja ili utvrdi da se Klijent bavi prijevaram radnjama, pranjem novca ili financiranjem terorizma koristeći Transakcijski račun ili bilo koji drugi proizvod ili uslugu Erste banke,
- u slučaju prestanka važenja Okvirnog ugovora o platnim uslugama iz bilo kojeg razloga.

5.17.10. Erste banka će za vrijeme trajanja Ugovora o dopuštenom prekoračenju Klijentu ukinuti Dopušteno prekoračenje u slučaju izostanka Redovnih mjesečnih primanja.

5.17.11. Erste banka će Klijenta o ukidanju Dopuštenog prekoračenja, produljenju Ugovora o dopuštenom prekoračenju u istom ili manjem iznosu, kao i o ne-produljenju Ugovora o dopuštenom prekoračenju obavijestiti najmanje 30 dana prije dana efektivnog ukidanja Dopuštenog prekoračenja odnosno prije isteka postojećeg Ugovora o dopuštenom prekoračenju na ugovoreni način.

5.17.12. Erste banka će Klijentu u slučaju ukidanja iznosa Dopuštenog prekoračenja, ne-produljenja Ugovora o dopuštenom prekoračenju na naredno razdoblje te produljenja Ugovora o dopuštenom prekoračenju s manjim iznosom Dopuštenog prekoračenja omogućiti obročnu otplatu ukinutog, odnosno umanjenog iznosa Prekoračenja po tekućem računu uvećanog za iznos eventualnog nedopuštenog prekoračenja, u 12 mjesečnih obroka, bez zahtjeva i bez dodatnog troška za Klijenta, uz primjenu kamatne stope koja nije viša od one koja se primjenjuje na ukinuto/umanjeno Dopušteno prekoračenje u skladu s Katalogom, a o istome će Erste banka Klijenta pravovremeno obavijestiti na ugovoreni način. Radi izbjegavanja dvojbi, iskorišteni iznos Usluge Erste Rate Klijent nastavlja otplaćivati kako je odabrano kod korištenja te usluge.

5.17.13. Dopušteno prekoračenje ne može se koristiti za podmirenje obveza na temelju naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od Financijske agencije u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i na temelju drugih propisa po kojima se provodi ovrha na računima.

5.17.14. Klijent je obvezan unaprijed obavijestiti Erste banku o okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na visinu i mogućnost korištenja i uredne otplate odnosno ispunjenja obveza iz Ugovora o dopuštenom prekoračenja, a osobito ako je riječ o izostanku ili smanjenju Redovnih mjesečnih primanja, a čija visina i uplate utječu na umanjenje ili ukidanje kredita u obliku Dopuštenog prekoračenja ili nekim drugim bitnim financijskim okolnostima Klijenta o kojima Erste banka nema saznanja.

5.17.15. U slučaju da se Transakcijski račun Klijenta tereti po osnovi naloga Financijske agencije, Banka će uskratiti Klijentovo pravo na korištenje Dopuštenog prekoračenja za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za prisilnu naplatu.

5.17.16. Erste banka ima pravo otkazati Ugovor o dopuštenom prekoračenju i proglasiti dopušteno prekoračenje u cijelosti dospjelim ako:

- je Transakcijski račun u nedopuštenom prekoračenju,
- postoji sudska zabrana raspolaganja sredstvima na Transakcijskom računu ili druga osnova prisilne naplate,
- postoje dospjela nepodmirena dugovanja Klijenta prema Banci po drugim osnovama,
- u slučaju da Erste banka opravdano sumnja ili utvrdi da se Klijent bavi prijevaram radnjama, pranjem novca ili financiranjem terorizma koristeći Transakcijski račun ili bilo koji drugi proizvod ili uslugu Erste banke,
- ako se Klijent ne pridržava bilo koje odredbe Okvirnog ugovora o platnim uslugama (ugovora o tekućem računu) i Ugovora o dopuštenom prekoračenju,
- u slučaju prestanka važenja Okvirnog ugovora o platnim uslugama iz bilo kojeg razloga.

5.17.17. Trenutkom otkaza Ugovora o dopuštenom prekoračenju dospijevaju i odmah postaju plativima svi iznosi koje Klijent duguje ili će dugovati Banci po Ugovoru o dopuštenom prekoračenju, uključujući glavnice, kamate, naknade i druge troškove.

5.17.18. Opomene o postojanju dospjelog nepodmirenog duga po Dopuštenom prekoračenju, kao i pisana obavijest o otkazu Ugovora o dopuštenom prekoračenju će se slati Klijentu na adresu navedenu u Ugovoru o dopuštenom prekoračenju odnosno na drugu adresu prebivališta o kojoj je Klijent naknadno u pisanom obliku izričito izvijestio Erste banku na ugovoreni način.

5.17.19. Otkaz Ugovora o dopuštenom prekoračenju nastupa predajom obavijesti o otkazu na poštu, odnosno drugoj osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga. Erste banka će Klijentu omogućiti obročnu otplatu cjelokupnog iznosa Dopuštenog prekoračenja uvećanog za iznos eventualnog nedopuštenog prekoračenja u 12 mjesečnih obroka, bez zahtjeva i bez dodatnog troška za Klijenta, uz primjenu kamatne stope koja nije viša od one koja se primjenjuje na otkazano tj. ukinuto Dopušteno prekoračenje u skladu s Katalogom, a o istome će Erste banka Klijenta pravovremeno obavijestiti na ugovoreni način.

## **5.18. Krediti u Aplikaciji KEKS Pay**

5.18.1. Klijenti koji u Aplikaciji KEKS Pay odaberu opciju ugovaranja Kredita / podnesu kreditni zahtjev, a prethodno nisu prošli postupak odgovarajuće identifikacije u skladu s čl. 3.1. ovih Općih uvjeta, u svrhu provjere preduvjeta za sklapanje Ugovora te zaštite podataka Klijenta prolaze postupak Digitalne identifikacije. U procesu ugovaranja Klijent potvrđuje, dopunjuje i/ili ispravlja ostale potrebne podatke. Klijenti koji uspješno prođu postupak ugovaranja, prije sklapanja Ugovora, prolaze postupak videoelektroničke identifikacije, u svrhu provođenja mjera dubinske analize u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Nakon videoelektroničke identifikacije, Klijent u Aplikaciji KEKS Pay potpisuje Ugovor Kvalificiranim elektroničkim potpisom

## **Članak 6.**

6.1. Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Erste bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Erste banke koje je ugovorio ili koje namjerava ugovoriti može dostaviti Erste banci obrazloženi pisani prigovor na njezinu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr) ili sredstvima mrežne komunikacije – online/web forma za prigovore dostupna na internetskoj stranici Erste banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr) ili pisani prigovor predati u poslovnicu Erste banke s naznakom da je riječ o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Erste banke proslijediti nadležnoj organizacijskoj jedinici za rješavanje prigovora.

6.2. Prigovor treba sadržavati ime i prezime Klijenta, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je Klijentov prigovor osnovan. Poželjno je da prilikom podnošenja prigovora Klijent navede svoj OIB. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Erste banka može zatražiti da Klijent upotpuni prigovor te Erste banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

6.3. Erste banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano ili na drugom Trajnom mediju.

6.4. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci.

## **Završne i prijelazne odredbe**

### **Članak 7.**

7.1. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenata i Erste banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske te se pod pojmom pozitivnih propisa smatraju pozitivni propisi Republike Hrvatske, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.

7.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Erste banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Erste banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije, odnosno, ako ne postoji isključiva

nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela. Mjesto ugovaranja i mjesto izvršenja usluge Erste banke je Republika Hrvatska, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.

7.3. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim nominalnim i efektivnim godišnjim kamatnim stopama i naknadama, koji su dostupni Klijentu u poslovnicama Erste banke i na internetskoj stranici, kao i metodologije izračuna promjene kamatnih stopa kredita i depozita, koje utvrđuju stručne službe Erste banke.

7.4. Erste banka zadržava pravo da izmijeni i dopuni Opće uvjete i Akte Erste banke u skladu s objektivnim okolnostima, kao što su izmjena propisa, organizacijski i tehnički razlozi, uvođenje novih proizvoda i usluga i/ili funkcionalnosti, izmjena/revizija postojećih proizvoda, usluga i funkcionalnosti Erste banke, pojednostavljenje i poboljšanje poslovnih funkcija i procesa, u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima i sl.

7.5. Opći uvjeti i Akti Erste banke te sve njihove izmjene i dopune objavljuju se u poslovnicama Erste banke i na internetskoj stranici te stupaju na snagu i primjenjuju se najranije 15 (petnaest) dana od dana objave, osim ako prisilni propis ne određuje drukčije.

7.6. Smatra se da je Klijent prihvatio Opće uvjete i Akte Erste banke te sve njihove izmjene ako Klijent u roku 15 (petnaest) dana od dana objave ne dostavi pisani prigovor Erste banci. Ako Klijent u navedenom roku dostavi pisani prigovor, Erste banka je ovlaštena isključivo prema vlastitom izboru:

- a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom ili
- b) otkazati ugovorni odnos s Klijentom i ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

7.7. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 5. veljače 2024.

7.8. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima koji su bili u primjeni od 30. lipnja 2023.

7.9. Metodologija utvrđivanja promjene kamatnih stopa na kredite i proizvode Erste banke na koje se obračunava ugovorna kamata ne primjenjuje se na ugovore o kreditu sklopljene od 9. siječnja 2013.