

# 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. Akti Banke su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.
2. Depozit je novčani iznos koji Klijent polaže kod Banke na koji Banka plaća kamatu, a u pojedinim ugovorima i Aktima 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.
3. Distributivni kanali u smislu Općih uvjeta predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može značiti poslovnica Banke, Internet stranica Banke <http://www.erstebank.hr> (dalje: Internet stranica), Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking, bankomati, Erste Kiosk i sl.
4. Klijentom se smatra osoba koja je u poslovnom odnosu s Bankom i kojoj je takav status priznat na temelju pozitivnih propisa Republike Hrvatske
5. Posebni opći uvjeti poslovanja su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu.
6. Punomoć je 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 Banka prema svojoj procjeni koja ovisi o konkretnom slučaju za koju se Punomoć daje. Punomoć može biti jednokratna ili do opoziva.
7. Skrbnik je fizička osoba imenovana od strane nadležnog tijela i čije su ovlasti, prava i obveze određene odlukom nadležnog tijela.
8. Transakcijski računi je račun za izvršenje platnih transakcija (tekući račun (kunski i devizni), žiro račun (kunski i devizni) i a vista kunski štedni račun)
9. Valutom se smatra sredstvo plaćanja, bilo strano, bilo domaće.
10. Višom silom smatraju se: rat, pobuna, požar, eksplozija, prirodne katastrofe, akti nadležnih državnih tijela ukoliko onemogućuju izvršenje Bančinih obveza, kao i ostale okolnosti na koje Banka ne može utjecati.
11. Zakonski zastupnik Klijenta fizička je 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.

## Opće odredbe

### Članak 1.

#### 1.1. Primjena

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

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

1.1.3. Klijent podnošenjem bilo kojeg zahtjeva Banci, obavljanjem svake transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom potvrđuje da je upoznat i suglasan sa sadržajem Općih uvjeta i Akata Banke koji reguliraju poslovanje 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. Ukoliko Klijent ne prihvaća izmjene i dopune Akata Banke ili Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Banke u roku od 15 (petnaest) dana od datuma objave izmjene i dopune istih na način da Klijent u poslovnicu Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu te je pri tome u obvezi podmiriti sve obveze prema Banci nastale do dana otkaza. Propust dostave u navedenom roku Banka tumači kao Klijentovo prihvatanje izmjena.

1.1.5. U slučaju nepridržavanja ugovornih odredbi, 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 Banci mora biti po svom obliku i sadržaju te svim drugim detaljima u cijelosti u skladu sa zahtjevima koje Banka postavlja i pozitivnim propisima te Banka ima isključivo pravo procjene valjanosti predmetne dokumentacije.

1.2.2. Punomoć, odnosno opoziv punomoći sačinjen izvan Banke mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela, sukladno pozitivnim propisima. Banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnoj punomoći starijoj od godinu dana. Punomoć prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana primitka izjave/ potvrde o pisanom otkazu/ opozivu od Klijenta ili Opunomoćenika, prestankom proizvodnja/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. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako Opunomoćenik ne postupi sukladno odredbama ovog članka. Banka nije u obvezi obavještavati Klijenta o radnjama i propustima Opunomoćenika.

1.2.3. Isprave i obavijesti koje Klijent dostavlja na stranom jeziku dostavlja Banci u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik. U slučaju da Klijent propusti postupiti, sukladno navedenom, 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 po ovlaštenoj osobi na hrvatski jezik o trošku Klijenta.

### 1.3. Podmirenje obveza proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke

1.3.1. Klijent je dužan, sukladno Aktima Banke, pridržavati se svih obveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Bankom pa je slijedom toga dužan podmiriti i troškove koji proizlaze iz korištenja usluga i proizvoda Banke, te je obavezan nadoknaditi Banci sve troškove koji proizlaze iz odnosa (ugovornog ili izvan ugovornog) s Bankom, uključujući pritom i obvezu naknade svake štete koja je 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 Bankom izvršavaju ili sudjeluju (izravno ili neizravno) u izvršavanju bilo kakve ovlasti, prava ili obveza Klijenta u odnosu na Banku.

1.3.2. Iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi, neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje Klijentu na temelju korištenja proizvoda i usluga Banke bilo od strane Klijenta, bilo od strane Opunomoćenika, Zakonskog zastupnika, Skrbnika ili drugih osoba koje su u povezanom odnosu s Klijentom i koje na bilo koji način pred Bankom izvršavaju ili sudjeluju (izravno ili neizravno) u izvršavanju bilo kakve ovlasti, prava ili obveza Klijenta u odnosu na Banku, ugovoreni su u neto iznosu, osim ako izrijekom nije drugačije određeno. Klijent je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predumiti ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

1.3.3. Klijent izrijekom ovlašćuje 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 Banci.

1.3.4. Obveze po kreditu i drugim proizvodima i uslugama smatraju se uredno podmirenima isključivo ukoliko su podmirene sukladno odgovarajućim pravilima, odnosno uputi za plaćanje (npr. 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. 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 Banke (npr. ukoliko Klijent izvršava plaćanje preko pravne osobe koja obavlja usluge platnog prometa, a različita je od Banke i sl.). Banka pridržava pravo teretiti Klijenta za sve troškove koje je Banka imala radi izvršenja pravilnog knjiženja takvog ispunjenja obveze, kao i za eventualne kamate i naknadu bilo kakve štete koju bi Banka zbog toga mogla pretrpjeti.

1.3.5. 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 Banci bilo kao osiguranje tražbine Banke prema Klijentu po bilo kojoj osnovi ili koja su sredstva povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi. U slučaju da Banka jednostranom odlukom odluči ne iskoristiti neko svoje pravo, odnosno postaviti neki svoj zahtjev, bilo djelomično, bilo u cijelosti (npr. ne naplatiti punu maržu), takva odluka 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 Banke i Klijenta.

1.3.6. Propust Banke da se koristi ili njezino zakašnjenje 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 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. Banka može, bez posebne suglasnosti Klijenta, iznos više/prije roka uplaćenih sredstava radi ispunjenja obveze po kreditu ili bilo kojem drugom dugu prema Banci iskoristiti 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, Banka može oročeni Depozit Klijenta razročiti prije isteka ugovorenog roka dospijanja u svrhu podmirenja svojih dospjelih tražbina koja ima prema Klijentu po bilo kojoj osnovi. U slučaju da Klijent nije podmicao bilo koju svoju obvezu prema Banci, 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 Banku da može izvršiti naplatu svih dospjelih nenamirenih tražbina Banke nastalih po bilo kojoj osnovi (jamstvenoj, dužničkoj ili sudužničkoj) s njegovog Depozita, Transakcijskog računa i svakog drugog računa u Banci.

1.3.10. Prihvatanjem Općih uvjeta, Klijent izrijekom 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 Banci kao i svim tražbinama i pravima koje Klijent ima u odnosu na 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 Banci.

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 izrijekom drugačije ugovoreno ili propisano Aktima Banke.

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

1.4.4. U slučaju uvođenja zajedničke valute Europske unije, kao zakonskog sredstva plaćanja u zemlji, Banka ima ovlasti izvršiti konverziju svih obveza Klijenata u zajedničku valutu Europske unije i to u skladu sa službenim tečajem konverzije, odnosno ukoliko takav neće biti utvrđen, prema tečaju koji će biti određen posebnom odlukom Banke.

## Obveze Banke

### Članak 2.

#### 2.1. Bankovna tajna

2.1.1. Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi 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 i 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 drugačijem ugovornom odnosu u kojem obavljaju za Banku poslove koje im je Banka povjerila (npr. u postupku eksternalizacije usluga, obrade podataka, procjeni specifičnih rizika, vođenju evidencije plasmana, praćenja naplate i naplate tražbina Banke i sl.), sukladno pozitivnim propisima, obvezne su čuvati bankovnu tajnu i nakon prestanka radnog odnosno ugovornog odnosa.

#### 2.2. Obavješćavanje

2.2.1. Banka se obvezuje najmanje jednom godišnje obavijestiti Klijenta o stanju njegovih kredita i/ili Depozita na jedan od slijedećih načina:

- (a) slanjem godišnje obavijesti o stanju poštom na adresu Klijenta ili
- (b) uručenjem godišnje obavijesti o stanju u poslovnici Banke na zahtjev Klijenta,
- (c) na način sukladno pozitivnim propisima, kada je odgovarajućim propisom takav način izrijekom propisan kao prisilno pravilo.

2.2.2. U slučaju da Klijent želi primati godišnju obavijest o stanju kredita i/ili Depozita poštom, a u cilju zaštite podataka o istome kao i čuvanja bankovne tajne, Klijent može predati pisani zahtjev u bilo koju poslovnicu Banke.

2.2.3. U slučaju da 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 Banka ispunila svoju obvezu iz ovog članka omogućavanjem uručenja obavijesti iz ovog članka u poslovnici Banke na zahtjev Klijenta, uz uvjet da osoba koja tvrdi da je Klijent može na nedvojben i Banci prihvatljiv način dokazati da je Klijent Banke.

2.2.4. Osim obveza na obavješćavanje Klijenta određenih prisilnim propisima, Banka neće imati nikakvu drugu obvezu na obavješćavanje Klijenta osim ako izrijekom nije drugačije određeno u Općim uvjetima, Aktima Banke i/ili u pojedinom ugovoru kojim se uređuju odnosi između Banke i Klijenta u svezi pojedinog proizvoda ili usluge Banke. Primjerice, Banka posebno nije u obvezi obavješćavati i upozoravati Klijenta o riziku mogućeg umanjenja i/ili gubitka vrijednosti stvari i prava koji su Banci predani na čuvanje (uključujući primjerice i gubitak vrijednosti zalogu), niti na okolnosti koje bi do toga mogle dovesti, niti je dužna pružati druge savjete ili informacije bilo kakve vrste, osim ukoliko nije izrijekom drugačije dogovoreno.

2.2.5. Klijent izrijekom prihvaća da Banka može izvršiti svoje obveze iz ovog članka, kao i bilo kakve druge obveze na slanje obavijesti i informacija na temelju ostalih Akata Banke te drugih isprava koje uređuju odnos Banke i Klijenta elektroničkom poštom, sms porukom i internet bankarstvom osim ako izrijekom na temelju prisilnih propisa nije propisana drugačija forma ili drugačija forma nije izrijekom ugovorena. Kako bi Banka bila u mogućnosti ispuniti svoju obvezu, Klijent je Banci obavezan dostaviti ispravnu adresu elektroničke pošte odnosno ispravan broj za primitak sms poruka, odnosno Klijent je iste adrese/brojeve dužan održavati valjanim/dostupnim, a o svakoj promjeni istih odmah obavijestiti Banku.

#### 2.3. Odgovornost Banke

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

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

2.3.3. 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 Banka sazna da su nastupile) takve okolnosti koje, prema slobodnoj procjeni Banke, u slučaju da su postojale (ili Banci bile poznate) prije odobrenja takvog proizvoda ili usluge, 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, kako u Republici Hrvatskoj, tako i inozemstvu) i sl. koji mogu izravno ili neizravno imati utjecaja na poslovanje Banke. Osim toga,

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 npr. 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 Banka u času odobrenja, produljenja roka korištenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta traži, odnosno, prema mišljenju Banke nije dan potreban dokaz o postojanju relevantnih činjenica, okolnosti i/ili ispunjenju uvjeta, neovisno o drugačijim odredbama u ugovoru ili drugoj ispravi koja regulira prava i obveze između Klijenta i Banke, 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 Banke u odnosu na pojedini proizvod ili uslugu, 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. U slučajevima iz prethodnog stavka, Banka može, neovisno o odredbama predmetnog ugovora s Klijentom (osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije) isključivo prema vlastitom izboru:

(a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom,

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

2.3.5. Banka će izvršiti nalog za izvršenje kojeg je, bilo po prirodi naloga, bilo zbog učinkovitijeg izvršenja takvog naloga prema ocjeni Banke, potrebno sudjelovanje treće strane tako da u svoje ime kontaktira takvu treću stranu. Neovisno o izboru Banke iz prethodne rečenice, 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.

2.3.6. Banka pridržava pravo odbiti izvršenje naloga Klijenta bez navođenja posebnog obrazloženja u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, kao i u svakom drugom slučaju kada Klijent nije udovoljio zahtjevu Banke kojeg je Banka Klijentu postavila u svezi izvršenja takvog naloga, kao i u drugim slučajevima kada isključivo prema mišljenju Banke, iz okolnosti pod kojima je dan nalog, formi naloga, sadržaju te bilo kojim drugim detaljima vezanim uz provođenje naloga ne bi bilo sukladno običajima, pravilima i politikama poslovanja Banke i financijskog poslovanja općenito. U slučaju iz ovog stavka, Klijent izrijekom prihvaća da Banka neće imati nikakve odgovornosti prema Klijentu.

## Obveze Klijenata

### Članak 3.

3.1. Preduvjet svakog poslovnog odnosa s Bankom je identifikacija Klijenta sukladno pozitivnim propisima, Aktima i zahtjevima Banke.

3.2. Klijent je obavezan u roku od 8 (osam) dana u pisanom obliku obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka, statusnih prilika, kontakt podataka preko kojih 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 Banci, odobren kredit ili ugovorena neka druga usluga, osim ako izrijekom nije drugačije ugovoreno.

3.3. Prilikom preuzimanja novih zaduženja i njihove otplate, ustupanja sredstava osiguranja za nastala zaduženja Klijent se obvezuje da neće staviti 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 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) Banke, Klijent je dužan o tome pisano izvijestiti 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) Banke i njihovog podnošenja na naplatu po trećoj osobi, terete račun Klijenta.

3.7. 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, sukladno članku 6. Općih uvjeta uložiti prigovor.

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

## Depozitno poslovanje

### Članak 4.

4.1. Banka otvara Depozit na temelju zahtjeva Klijenta i ugovora odnosno štedne knjižice.

4.1.2. Banka se obvezuje, na zahtjev Klijenta, staviti mu na raspolaganje uplaćeni iznos Depozita sukladno ugovorenim uvjetima i pozitivnim propisima.

4.1.3. Za Klijente bez poslovne sposobnosti Depozit otvara i njime raspolaže Zakonski zastupnik ili Skrbnik na temelju odgovarajuće dokumentacije, a sukladno pozitivnim propisima.

4.1.4. Prilikom uplata i isplata Klijent se identificira ispravama koje su važeće i propisane pozitivnim propisima i Aktima Banke, a kojima se utvrđuje identitet i svojstvo uz prezentaciju ugovora o depozitu/ štedne knjižice te vlastoručnim potpisom potvrde o uplati/ isplati, osim ako drugačiji način identifikacije nije izrijekom ugovoren za odgovarajući proizvod ili uslugu. Klijent je suglasan da Banka osim

identifikacijskih isprava ima pravo zahtijevati i druge dokaze u svrhu identifikacije u slučaju sumnje u identitet, a radi zaštite interesa Klijenta i Banke i to bez navođenja razloga.

4.1.5. Banka je dužna Klijentu omogućiti podizanje gotovog novca i prijenos sredstava na druge račune u Banci u granicama raspoloživih sredstava u skladu s pozitivnim propisima i Aktima Banke. Banka ima pravo svojim Aktima odrediti da je zahtjeve za isplatu gotovine iznad određenog iznosa potrebno prethodno najaviti u roku propisanom Aktom Banke.

4.1.6. Minimalni Iznosi Depozita su propisani Aktima Banke, a dostupni su u pisanom obliku u poslovnica Banke.

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 oročnim 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 Aktima Banke.

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 prethodnog oročenja i pod uvjetima koji važe na dan isteka roka prethodnog oročenja, ako Klijent ili Banka u roku od 8 (osam) dana nakon isteka roka oročenja ne otkazu ugovor o oročenom Depozitu. Oročenje Depozita ne može se automatski obnoviti ako je to pozitivnim propisima zabranjeno ili onemogućeno te ukoliko je na dan isteka roka prethodnog oročenja račun Klijenta sukladno pozitivnim propisima blokiran. U navedenom slučaju po isteku roka prethodnog oročenja, sredstva Depozita koriste se za podmirenje osigurane tražbine Banke te za namirenje osnova za prisilnu naplatu, a eventualni višak sredstava isplaćuje se na Transakcijski račun Klijenta otvoren kod Banke. Ukoliko Klijent nema Transakcijski račun otvoren kod Banke u valuti Depozita eventualni višak sredstava ostaje na računu Klijenta te se na njih primjenjuje kamatna stopa štednih uloga po viđenju.

4.2.4. Klijent ima pravo prijevremeno raskinuti ugovor o oročenom Depozitu osim ukoliko izrijekom nije drugačije ugovoreno ili određeno Aktima Banke. Na prijevremeno razročeni Depozit Banka obračunava kamatu i naknadu sukladno Aktima Banke.

#### 4.3. Štedna knjižica

4.3.1. Banka izdaje Klijentu 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 Banke i potpisom ovlaštene osobe te služe kao dokaz navedenih transakcija.

4.3.3. Klijent može raspolagati kunkskim sredstvima sa štedne knjižice i u poslovnica drugih institucija potpisnicama posebnih ugovora između Banke i druge institucije. U drugim institucijama s kojima Banka ima zaključen ugovor o obavljanju međubankarskih usluga, dnevno se može podizati sa štedne knjižice iznos do limita utvrđenih ugovorom, a uz prethodnu provjeru stanja kod Banke. Troškove provjere stanja snosi Klijent.

#### 4.4. Kamatne stope i naknade u depozitnom poslovanju

4.4.1. Ugovorna godišnja kamatna stopa

Važeće godišnje ugovorne nominalne kamatne stope u depozitnom poslovanju propisane su Aktima Banke i dostupne su u pisanom obliku u poslovnica Banke te na Internet stranici. Na Depozite Banka obračunava i plaća kamatu po ugovorenoj promjenjivoj ili fiksnoj kamatnoj stopi koja se utvrđuje Aktima Banke.

4.4.2. Efektivna kamatna stopa

Efektivna kamatna stopa (dalje: EKS) izračunava se sukladno propisima Hrvatske narodne banke (dalje HNB). EKS je iskazana u pisanom obliku i dostupna u poslovnica Banke i na Internet stranici.

4.4.3. Način obračuna kamate

Kamata se obračunava primjenom konformne metode na bazi stvarnog broja dana u godini, osim ukoliko izrijekom nije drugačije ugovoreno. Pri obračunu se kamata zaokružuje na dvije decimalne znamenke.

4.4.3.1. Kamate na Depozite po viđenju Banka obračunava mjesečno, a pripisuje godišnje odnosno pri zatvaranju Depozita.

4.4.3.2. Na oročene Depozite Banka kamatu obračunava mjesečno, a pripisuje i isplaćuje sukladno ugovoru.

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, Banka obavještava Klijenta u poslovnica Banke ili na Internet stranici.

4.4.5. Naknade u depozitnom poslovanju propisane su Aktima Banke te su dostupne u pisanom obliku u poslovnica Banke ili na Internet stranici.

#### 4.5. Valuta Depozita

4.5.1. 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 kunama, a glasi na valutu uz koju je vezana valutna klauzula. U slučaju da se uplaćuje više valuta, Banka vodi svaku posebno uz oznaku valute. Depoziti sklopljeni uz valutnu klauzulu uplaćuju se/ isplaćuju u kunskoj protuvrijednosti iznosa izraženog u stranoj valuti i to primjenom ugovorenog tečaja.

#### 4.6. Osnovne informacije o osiguranju Depozita

4.6.1. Depozite Banka osigurava kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka koja osigurava depozite građana na temelju Zakona o osiguranju depozita, do visine koja je određena pozitivnim propisima.

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

4.7.1. Banka će privremeno onemogućiti raspolaganje sredstvima Depozita u slučaju smrti Klijenta, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice te na osnovi sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih tijela i isprava na temelju kojih je Banka sukladno pozitivnim propisima dužna izvršiti onemogućavanje raspolaganja sredstvima. Za vrijeme trajanja onemogućavanja raspolaganjem sredstvima Klijent ne može niti u kojem slučaju raspolagati sredstvima.

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

4.7.3. Zatvaranje Depozita provodi se na zahtjev Klijenta pod uvjetom da su podmirene sve dospjele obveze. Podizanjem svih sredstava oročenog Depozita Banka zatvara predmetni oročeni Depozit. Opunomoćenik ne može zatvoriti Depozit po viđenju bez specijalne punomoći Klijenta kojom se ovlašćuje na zatvaranje.

4.7.4. U slučaju naknadnih terećenja Depozita zadanih od strane Klijenta prije njegovog zatvaranja (terećenja po štednoj knjižici ispostavljena u drugoj banci) terete Klijenta i predstavljaju njegovu naknadno dospjelu obvezu.

4.7.5. Banka može zatvoriti Depozit i vlastitom inicijativom ukoliko nije bilo priljeva ili odljeva osim pripisa kamate u periodu duljem od 12 (dvanaest) mjeseci, a do iznosa salda od 100,00 kn (sto kuna) u trenutku zatvaranja Depozita, na način da sredstva izdvoji, a Depozit smatra neaktivnim.

4.7.6. U slučaju da je štedna knjižica izgubljena, ukradena ili uništena, Klijent je obavezan pred nadležnim sudom pokrenuti postupak amortizacije te predati Banci dokaz da je takav postupak pokrenut. Banka će na pisani zahtjev Klijenta, štednu knjižicu smatrati nevažećom, onemogućiti daljnje raspolaganje sredstvima na računu u poslovnoj mreži Banke u svrhu sprječavanja zlouporaba, a daljnje raspolaganje po računu omogućiti isključivo u poslovnici Banke u kojoj je račun otvoren sukladno stanju koje Banka ima u svojoj evidenciji.

4.7.7. U svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma Klijent je suglasan da je Banka sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi 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 i Aktima Banke te sukladno poslovnoj praksi Banke.

### **Kreditno poslovanje**

#### **Članak 5.**

#### **5.1. Odobranje kredita**

5.1.1. Klijentima su informacije o uvjetima i potrebnoj dokumentaciji za odobranje kredita dostupne u poslovnicama Banke i na Internet stranici.

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

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

5.1.4. Banka provjerava kreditnu sposobnost Klijenta i svih sudionika u kreditu, dosadašnje poslovanje s Bankom, instrumente osiguranja vraćanja kredita i ostale uvjete kako je to predviđeno Aktima Banke i pozitivnim propisima te sukladno poslovnoj praksi Banke.

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

5.1.6. Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva, Banka i Klijent sklapaju ugovor o kreditu.

#### **5.2. Namjena kredita**

5.2.1. 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 Banci za namjenski kredit služi isključivo za opravdanje namjene kredita. Radi izbjegavanja svake dvojbe Banka odobrenjem namjenskog kredita ne uvjetuje kupnju određenog proizvoda ili usluge, stoga isti nije povezan 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 materijalnih ili pravnih nedostataka istih Klijent će riješiti isključivo s prodavateljem te Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Klijentu kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane prodavatelja.

#### **5.3. Valuta kredita**

5.3.1. Banka može odobravati kredite u kunama, u kunama uz valutnu klauzulu te u devizama sukladno pozitivnim propisima i Aktima Banke. Krediti odobreni uz valutnu klauzulu isplaćuju se i podmiruju u kunama primjenom ugovorenog tečaja u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan isplate odnosno podmirjenja.

#### **5.4. Instrumenti osiguranja**

5.4.1. Sukladno vrsti i iznosu kredita, Klijent je obavezan dostaviti Banci odgovarajuće instrumente osiguranja povrata kredita definirane u uvjetima pojedine vrste kredita.

5.4.2. Banka može zatražiti i dodatne instrumente osiguranja ukoliko procjeni da su isti potrebni za osiguranje povrata kredita.

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

5.4.4. Depozitima koji su položeni kao instrumenti osiguranja Banka priznaje kamatnu stopu u skladu s Aktima Banke koji reguliraju kamatne stope po depozitima i kreditima građana osim ukoliko izrijekom nije ugovoreno drugačije.

5.4.5. Banka ima pravo po vlastitom izboru sukladno pozitivnim propisima aktivirati bilo koji instrument osiguranja bilo kojim redoslijedom.

#### **5.5. Prethodni i naknadni uvjeti**

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

5.5.2. U slučaju ne ispunjenja prethodnih uvjeta Banka neće isplatiti sredstva kredita, a prethodno naplaćena naknada za obradu kredita se ne vraća Klijentu.

5.5.3. Ispunjenje naknadnih uvjeta u isključivoj je odgovornosti Klijenta, a Banka je ovlaštena ukoliko to ocijeni potrebnim, o približavanju roka za ispunjenje uvjeta, informirati Klijenta.

5.5.4. U slučaju ne ispunjenja naknadnih uvjeta Banka će postupiti sukladno ugovoru o kreditu (npr. naplatiti naknadu ili povećati visinu ugovorne kamatne stope, otkazati ugovor o kreditu).

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

5.6.1. U cilju pružanja svojih usluga, Banka samostalno određuje visine kamatnih stopa i naknada do granica utvrđenih pozitivnim propisima te sukladno tržišnim uvjetima. Metoda obračuna, visine, rokovi i način naplate kamata i naknada uređeni su Aktima Banke, a ugovaraju se posebno za svaki pojedini kredit.

##### **5.6.2. Ugovorna kamatna stopa**

5.6.2.1. Ugovorna kamatna stopa predstavlja ugovorenu nominalnu kamatnu stopu koju su Banka i Klijent ugovorili za cijelo vrijeme trajanja kredita ili za određena vremenska razdoblja. Banka uvijek iskazuje u svojoj ponudi i ugovara nominalnu kamatnu stopu na godišnjoj razini. Ugovorna kamatna stopa može se ugovoriti kao fiksna ili kao promjenjiva. Fiksna kamatna stopa je jedinstvena kamatna stopa za cjelokupno trajanje ugovora o kreditu ili nekoliko kamatnih stopa za pojedina razdoblja određena isključivo određenim fiksnim postotkom. Promjenjiva kamatna stopa može biti definirana kao referentna kamatna stopa uvećana za maržu ili kretanjem parametara određenih Aktima Banke sukladno pozitivnim propisima.

5.6.2.2. Banka samostalno određuje kreditne proizvode po kojima se ugovara fiksna, a po kojima promjenjiva kamatna stopa.

5.6.2.3. Redovna kamata je ugovorna kamata koja se obračunava od datuma prijenosa kredita u otplatu do ugovorenog roka dospelja. Pri otplati kredita u anuitetima/obrocima redovna kamata je sadržana u anuitetu/obroku i dospijeva na dan kada dospijeva i glavnica. Pri otplati kredita u ratama dospijeće ugovorne kamate zasebno se ugovara te može dospijevati na dan dospelja glavnice ili neovisno o dospijeću glavnice.

5.6.2.4. 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.

##### **5.6.3. Zatezna kamatna stopa**

5.6.3.1. U slučaju kašnjenja u plaćanju obveze Banci, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu od dana dospelja pojedine obveze do dana podmirenja.

5.6.3.2. Banka obračunava zateznu kamatu u visini zakonom propisane stope zatezne kamate i na način propisan zakonom.

5.6.3.3. U slučaju kašnjenja s plaćanjem obveza, Klijent je u obvezi podmiriti sve izdatke koji su nastali zbog nepodmirenja obveze u za to predviđenom roku.

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

5.6.4.1. Efektivna kamatna stopa pokazatelj je ukupne cijene kredita, a računa se sukladno pozitivnim propisima i propisima Hrvatske narodne banke. Banka javno objavljuje i iskazuje EKS po pojedinim vrstama kredita u poslovnica Banke i na Internet stranici, a koja se računa na reprezentativnom primjeru. Banka je dužna EKS predložiti Klijentu prije i prilikom sklapanja ugovora o kreditu. EKS koja se računa kod sklapanja ugovora o kreditu, izračunata je na temelju konkretnih uvjeta ugovorenih s Klijentom i iskazuje se u otplatnom planu.

##### **5.6.5. Naknade**

5.6.5.1. Banka naplaćuje troškove nastale pružanjem njenih usluga putem naknada.

5.6.5.2. Visina naknada iskazana je u pisanom obliku te su one dostupne Klijentima u poslovnica Banke i na Internet stranici.

5.6.5.3. Ukoliko je visina naknade izražena kao postotni broj s definiranim minimalnim i/ili maksimalnim iznosom, naknada se obračunava na način da se obračunava i naplaćuje navedeni postotak. U slučajevima kada je obračunati postotak niži od definiranog minimalnog iznosa obračunava se i naplaćuje navedeni minimalni iznos, a u slučajevima kada je obračunati postotak viši od definiranog maksimalnog iznosa obračunava se i naplaćuje maksimalni iznos.

5.6.5.4. O promjenama naknada Banka izvještava Klijenta njihovom objavom u poslovnica Banke ili na Internet stranici.

#### **5.7. Otplata kredita**

5.7.1. Kredit se u otplatu prenosi po isplati cjelokupnog odobrenog iznosa kredita ili po isplati djelomičnog iznosa kredita s istekom perioda 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 u periodu 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 u periodu nakon 5. u mjesecu, datum prijenosa kredita u otplatu je s prvim danom slijedećeg mjeseca. Kratkoročnim kreditima (s rokom otplate kraćim ili jednakim 12 mjeseci) datum prijenosa kredita u otplatu je dan isplate kredita.

5.7.2. 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 i ostalo sukladno pozitivnim propisima.

5.7.3. Način otplate kredita može biti ugovoren u anuitetima, obrocima i ratama u skladu s Aktima Banke.

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

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

5.7.3.3. Otplate 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 otplate (otplate glavnice+kamata) su različiti te ovise o obračunatom iznosu kamate na preostalu glavicu.

5.7.4. Dospjeće anuiteta/ obroka/ rata, dospjeće kamata i naknada uređeno je Aktima Banke, a ugovara se posebno za svaki pojedini kredit.

## 5.8. Početak

5.8.1. Početak je period odgode otplate glavnice u kojem se obračunava i naplaćuje ugovorna kamata na nedospjelu glavicu, a koji je moguće ugovoriti i koristiti na početku ili tijekom otplate kredita u skladu s poslovnom praksom te Aktima Banke.

## 5.9. Moratorij

5.9.1. Moratorij tijekom otplate kredita je period 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 te Aktima Banke.

## 5.10. Prijevremena otplate kredita

5.10.1. U slučaju prijevremene djelomične otplate kao i otplate kredita u cijelosti, Banka ima pravo naplatiti naknadu sukladnu važećim Aktima Banke i pozitivnim propisima. Banka će pri tome naplatiti i sva potraživanja dospjela do trenutka prijevremene otplate.

5.10.2. Ukoliko Klijent pisano obavijesti Banku kako namjerava prijevremeno otplatiti kredit, a zatim odustane od zatražene prijevremene otplate, Banka je ovlaštena obračunati naknadu na iznos preostale glavnice kredita u skladu s Aktima Banke.

## 5.11. Redoslijed zatvaranja dospjelog dugovanja

5.11.1. Banka će dospjelo dugovanje Klijenta zatvarati prema starosti duga, a ukoliko su dugovanja jednako stara zatvarati će se obaveze kako slijedi: troškovi, naknade, zatezne kamate, redovne kamate, dospjela glavnica.

5.11.2. Kod Klijenata koji neuredno izvršavaju podmirivanje svojih obveza Banka zadržava pravo promjene redoslijeda zatvaranja dospjelih dugovanja bez prethodne obavijesti Klijentu.

## 5.12. Prijevremena dospelost kredita

5.12.1. U slučaju nepoštivanja ugovornih odredbi po kreditu, Banka može ugovor o kreditu proglasiti dospjelim i prije redovnog dospjeća te zahtijevati naplatu glavnice kredita zajedno s dospjelim kamatama i drugim tražbinama sukladno ugovoru, Aktima Banke i pozitivnim propisima te aktivirati bilo koji instrument osiguranja povrata kredita.

## 5.13. Podmirenje obveza po kreditu

5.13.1. Obveze po ugovoru o kreditu smatraju se uredno podmirenim ukoliko je iznos dospjele obveze podmiren sukladno članku 1.3.4.

5.13.2. 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, ukoliko Klijent nema dospjelih nepodmiranih dugovanja po drugim osnovama u Banci.

5.13.3. Iznos više i/ili prije roka dospjeća uplaćenih sredstava od iznosa dospjelog duga evidentira se na kreditnom računu u vidu prijevremene uplate.

5.13.4. Klijent je u svakom trenutku ovlašten zatražiti povrat prijevremeno uplaćenih sredstava, odnosno koristiti ih za zatvaranje nedospjelog duga s time da se u opisanom slučaju primjenjuju uvjeti propisani člankom 5.10. Općih uvjeta.

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

5.13.6. Sudužnik, 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 Banke da primi ispunjenje i od bilo koje treće osobe kada se za to ispune pravne pretpostavke.

## 5.14. Zatvaranje kredita

5.14.1. Po podmirenju svih obveza Klijenta, Banka će na pisani zahtjev Klijenta vratiti instrumente osiguranja po kreditu, a što će Klijent potvrditi svojim potpisom. Ukoliko Klijent na poziv Banke ne preuzme instrumente osiguranja, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena iste uništiti sukladno Aktima Banke te poslovnoj praksi Banke.

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

## Postupak podnošenja prigovora

### Članak 6.

6.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, ovlašten/ dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Službu za upravljanje kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr) ili pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

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

6.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

6.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano u primjerenom roku.

6.5. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.

## Završne i prijelazne odredbe

### Članak 7.

7.1. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenata i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske te se pod pojmom pozitivni propisi smatraju pozitivni propisi Republike Hrvatske, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

7.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela. Mjesto ugovaranja i mjesto izvršenja usluge Banke je Republika Hrvatska osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

7.3. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim nominalnim i efektivnim godišnjim kamatnim stopama i naknadama te su isti dostupni Klijentu u poslovnicama Banke i na Internet stranici, kao i metodologije izračuna promjene kamatnih stopa kredita i Depozita koje utvrđuju stručne službe Banke.

7.4. Banka zadržava diskrecijsko pravo izmjene i dopune Općih uvjeta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom praksom Banke.

7.5. Opći uvjeti, te sve izmjene i dopune istih, objavljuju se u poslovnicama Banke i na Internet stranici te stupaju na snagu i primjenjuju se najranije 15 (petnaest) dana od dana objave.

7.6. Opći uvjeti te sve izmjene i dopune Općih uvjeta smatraju se prihvaćenima od strane Klijenta ukoliko Klijent u roku 15 (petnaest) dana od dana objave ne dostavi pisani prigovor Banci. Ukoliko Klijent u navedenom roku dostavi pisani prigovor, Banka je ovlaštena isključivo prema vlastitom izboru:

a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom,

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 09. siječnja 2013. sukladno članku 306. Zakona o kreditnim institucijama.

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 1. srpnja 2009. i Opći uvjeti poslovanja po štednim ulozima fizičkih osoba u primjeni od 22. kolovoza 2011.

7.9. Metodologija utvrđivanja promjene kamatnih stopa na kredite i proizvode Banke na koje se obračunava ugovorna kamata ne primjenjuje se na ugovore o kreditu sklopljene od 09. siječnja 2013.