

## Opći uvjeti u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama – potrošačima

### 1. UVODNE ODREDBE

1) Ovim Općim uvjetima u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama – potrošačima ( dalje u tekstu: Općim uvjetima) uređuju se odnosi između Agram banke (dalje u tekstu: Banka) i fizičkih osoba – potrošača u vezi s odobravanjem, korištenjem i otplatom kredita, kao i druga prava i obveze koje proizlaze iz ugovora o kreditu. Opći uvjeti primjenjuju se na sve vrste kredita koje Banka nudi potrošačima, osim ako je pojedinim ugovorom o kreditu drugačije uređeno. Politika kamatnih stopa čini sastavni dio ovih Općih uvjeta.

2) Pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o potrošačkom kreditiranju, Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju, Zakonom o obveznim odnosima te drugim važećim propisima koji uređuju kreditno poslovanje, osim ako je ovim Općim uvjetima izričito određeno drukčije.

Donositelj ovih Općih uvjeta je:

Agram banka d.d.

Sjedište: 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74

OIB: 70663193635

MBS: 080003981

MB: 00560286

SWIFT/BIC: KREZHR2X

IBAN: HR4424810001011111116

Internetska stranica: [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr)

E-mail: [uprava@agrambanka.hr](mailto:uprava@agrambanka.hr)

Info telefon: 0800 24 24 00

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

Odobrenje za rad izdano od Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor, odnosno superviziju nad poslovanjem Banke.

Popis podružnica/poslovnica nalazi se na internetskoj stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s korisnicima.

#### 1.1 Značenje pojmova

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

**Akti Banke** – dokumenti i odluke koje donose ovlaštena tijela Banke, a koji su javno dostupni klijentu putem distributivnih kanala Banke i čija je primjena izričito predviđena ovim Općim uvjetima, ugovorom o kreditu ili drugim aktima Banke koji uređuju kreditno poslovanje fizičkih osoba.

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

**Distribucijski kanali Banke** – svi načini i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke (poslovnica, internetska stranica Banke, internetsko i mobilno bankarstvo, bankomati i drugi kanali koje Banka odredi.

**Efektivna kamatna stopa (EKS)** - označava ukupni trošak kredita za klijenta izražen kao godišnja postotna stopa, izračunata u skladu s metodologijom propisanom odlukom Hrvatske narodne banke i važećim zakonskim propisima. U izračun EKS-a uključuju se sve naknade, troškovi i kamate koje klijent plaća u vezi s kreditom.

**EURIBOR (Euro Interbank Offered Rate)** - označava referentnu kamatnu stopu koja odražava prosječni trošak neosiguranog međubankarskog zaduživanja u eurima među vodećim europskim bankama za različite ročnosti. Vrijednosti EURIBOR-a javno su dostupne i redovito se objavljuju od strane ovlaštenog administratora referentne stope. U ovim Općim uvjetima kao parametar promjenjivosti primjenjuje se tromjesečni EURIBOR (3M EURIBOR).

**Fiksna kamatna stopa** - označava kamatnu stopu koja ostaje nepromijenjena tijekom cijelog razdoblja otplate kredita ili tijekom unaprijed ugovorenog razdoblja primjene fiksne kamatne stope.

**Fiksna marža** - označava dio kamatne stope koji je nepromjenjiv tijekom cijelog razdoblja otplate kredita i ugovara se zajedno s varijabilnim dijelom kamatne stope. Fiksna marža ostaje nepromijenjena, osim u slučaju kada bi zbroj fiksne marže i varijabilnog dijela kamatne stope premašio maksimalnu zakonom dozvoljenu visinu nominalne kamatne stope. U takvom slučaju Banka je ovlaštena prilagoditi fiksnu maržu u mjeri potrebnoj da ukupna nominalna kamatna stopa ostane unutar zakonski dopuštene visine. Predmetna prilagodba fiksne marže na niže ili na više, može se izvršiti samo unutar visine vrijednosti marže utvrđene konkretnim ugovorom. Ugovorena visina marže naziva se fiksnom u smislu da se visina vrijednosti marže utvrđena konkretnim ugovorom ne može povećati na veću vrijednost.

**Instrumenti osiguranja** – sredstva naplate potraživanja koja Banka uzima od klijenta koji joj stoje na raspolaganju u slučaju kada klijent prestane otplaćivati potraživanje Banke ili ga otplaćuje neredovito.

**Interkalarna kamata** - označava kamatu koja se obračunava na iskorišteni iznos kredita za razdoblje od početka korištenja kredita do početka redovne otplate kredita.

**Klijent** – svaka fizička osoba - potrošač, rezident i/ili nerezident koja ima poslovnu sposobnost i

koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, s kojom Banka izravno ili po punomoćniku/zakonskom zastupniku/skrbniku, sklapa ugovore, odnosno kojoj pruža određene bankovne ili financijske usluge kao i svaka fizička osoba koja je od Banke zatražila bankovnu ili financijsku uslugu.

**Maksimalna nominalna kamatna stopa** - označava najvišu dopuštenu nominalnu kamatnu stopu koja proizlazi iz zakonski propisanog ograničenja.

**Moratorij** - privremena odgoda otplate kredita tijekom koje klijent ne plaća redovne anuitete, a Banka obračunava ugovorenu redovnu kamatu na nedospjelu glavicu. Ugovorena kamata obračunata za razdoblje odgode otplate, plaća se po isteku razdoblja odgode jednokratno ili u nekoliko obroka, a rok otplate kredita produljuje se za razdoblje trajanja moratorija.

**Nerezident** – svaka fizička osoba koja stalno boravi u inozemstvu, bez obzira na državljanstvo.

**Kombinirana kamatna stopa** - smatra se promjenjivom kamatnom stopom, a označava kamatnu stopu kod koje se u početnom razdoblju primjenjuje fiksna kamatna stopa, a nakon isteka tog razdoblja primjenjuje se promjenjiva kamatna stopa sastavljena od fiksne marže i varijabilnog dijela.

**NRS (Nacionalna referenta stopa)** – označava prosječni trošak izvora sredstava hrvatskog bankarskog sektora, koji izračunava i objavljuje Hrvatska narodna banka za različite ročnosti. NRS se koristi kao parametar promjenjive kamatne stope u skladu s ugovorom i važećim propisima. Hrvatska narodna banka javno objavljuje metodologiju za izračun NRS-a i kalendar objave NRS-a na svojim internetskim stranicama.

**Kreditna sposobnost** - sposobnost klijenta, da preuzetu obvezu ispuni u potpunosti i u roku, a koja se ocjenjuje pri odlučivanju o dodjeli kredita na osnovi novčanih primanja klijenta, njegove imovine te stupnja trenutne zaduženosti.

**Kreditni zahtjev** – svaki zahtjev za bilo koji plasman Banke kojeg klijent podnosi u formi i sadržaju prihvatljivima Banci.

**Parametar promjenjivosti** - označava referentnu kamatnu stopu koja se mijenja tijekom vremena i utječe na visinu promjenjive kamatne stope. Parametar promjenjivosti je javan i neovisan o volji Banke. U kreditima fizičkim osobama Banka primjenjuje 3M EURIBOR.

**Poček** - vremensko razdoblje tijekom kojeg se odgađa otplata nedospjele glavnice kredita, dok je klijent dužan redovno plaćati dospjeli dug i ugovorenu kamatu koja teče za vrijeme počeka. Po isteku počeka otplata kredita nastavlja se prema novom otplatnom planu, pri čemu se anuiteti uvećavaju zbog razdoblja trajanja počeka.

**Promjenjiva kamatna stopa** - označava kamatnu stopu koja se mijenja tijekom otplate kredita, a sastoji se od zbroja fiksne marže i varijabilnog dijela (parametra promjenjivosti). Promjena promjenjive kamatne stope ovisi o kretanju ugovorenog parametra promjenjivosti.

**Plasman** – bilo koji proizvod ili usluga Banke temeljem kojeg Banka ima novčanu ili drugu tražbinu prema klijentu, osim depozita koji predstavlja poseban proizvod Banke.

**Redovna kamata** - označava kamatu koja se obračunava na iskorišteni iznos kredita tijekom razdoblja otplate, u skladu s ugovorenom kamatnom stopom i metodom obračuna.

**Relativni kamatnjak** - označava metodu obračuna kamate na preostali iznos glavnice kredita, pri čemu se kamata obračunava samo na neotplaćeni dio glavnice.

**Rezident** – svaka fizička osoba sa stalnim boravkom u Republici Hrvatskoj, bez obzira na državljanstvo.

**Sudionici u kreditu** – mogu biti korisnik kredita/dužnik, sudužnik, jamac i založni dužnik.

**Transakcijski račun** – platni račun kojeg za korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnih transakcija i u druge svrhe

povezane s obavljanjem usluge Banke. Transakcijski računi u smislu ovih Općih uvjeta su tekući račun (eurski i devizni) i žiro račun (eurski i devizni).

**Ugovor o neprihodonosnom kreditu** – ugovor o kreditu koji je klasificiran kao neprihodujuća izloženost u skladu s člankom 47.a Uredbe (EU) br. 575/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o bonitetnim zahtjevima za kreditne institucije i investicijska društva i o izmjeni Uredbe (EU) br. 648/2012.

**Valutna klauzula** – vrsta zaštitne klauzule koja se ugovara radi zaštite od valutnog rizika uvjetovanog promjenom vrijednosti novca.

**Varijabilni dio kamatne stope (parametar promjenjivosti)** - označava ugovoreni parametar promjenjivosti koji se mijenja tijekom otplate kredita, a koji odražava kretanje tržišnih kamatnih stopa. Varijabilni dio primjenjuje se kao sastavni dio promjenjive kamatne stope. Za kredite fizičkim osobama Banka primjenjuje tromjesečni EURIBOR (3M EURIBOR).

**Zamjenski parametar** - označava parametar promjenjivosti koji Banka primjenjuje u slučaju da ugovoreni parametar promjenjivosti prestane postojati ili ga nije moguće primijeniti. Zamjenski parametar mora biti po prirodi i ekonomskoj funkciji usporediv s izvornim parametrom.

**Zatezna kamata** - označava kamatu koja se obračunava na dospjela, a nenaplaćena potraživanja po kreditu, u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

## 1.2 Dokumentacija

1) U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, pruža potrošaču informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (u nastavku: Uredba). Politika zaštite osobnih podataka

temeljni je akt Banke usklađen s Općom uredbom o zaštiti podataka, a opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja osobnih podataka, načine njihove obrade, rokove čuvanja osobnih podataka, kao i prava ispitanika i obveze banke kao voditelja obrade. Prilikom prikupljanja osobnih podataka klijenata-potrošača, bilo da se radi direktnim putem prilikom njegovog kontakta ili iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe, primjerice opće informacije o Banci kao voditelju obrade, cilju i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, period čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (npr. pristup informacijama, brisanje - zaborav, ispravak, prigovor, ograničenje obrade, prenosivost podataka i dr.), putem obrasca Informacije o obradi podataka (tzv. IOOP), dostupnih na internet stranici Banke i poslovnica Banke.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka:

- Adresa: Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb, Hrvatska
- E-mail adresa: [dpo@agrambanka.hr](mailto:dpo@agrambanka.hr)

2) Ako se obrada temelji na privoli kao pravnoj osnovi, Banka tijekom trajanja određene privole ispitaniku daje pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Prije davanja privole, ispitanika se o tome obavješćuje. O pristupu i načinu povlačenja privole Banka pristupa krajnje jednostavno kao i prilikom njezinog davanja. Banka privolu definira isključivo kao dobrovoljni pristanak ispitanika na pružanje i obradu njegovih osobnih podataka, a s određenim izvršenjem.

3) Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke klijenata u svrhu obavljanja ugovornih

i/ili zakonskih obveza Banke te radi povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprijeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstva financija.

4) Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstva financija, Porezne uprave.

5) Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu klijenta, a klijent joj je dužan to omogućiti. U slučaju da klijent odbije dati podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s klijentom ili provesti transakciju.

6) Banka ima pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili

financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

### **1.3 Identifikacija i prikupljanje dokumentacije klijenta**

1) Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Bankom, odnosno ugovaranja i/ili obavljanja pojedine bankovne ili druge financijske usluge, Banka utvrđuje identitet klijenta uvidom u važeću identifikacijsku ispravu, tj. službeni dokument s fotografijom osobe (osobna iskaznica ili putovnica i za nerezidente radna dozvola), koju izdaje nadležno državno domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe, a koju presliku Banka zadržava i koristi u svrhe koje su podudarne sa svrhom prikupljanja te uz primjenu svih kadrovskih, tehničkih i organizacijskih mjera zaštite osobnih podataka.

2) Za potrebe uspostave poslovnog odnosa i/ili sklapanja i/ili provedbe pojedine bankovne i/ili financijske usluge, kao i za potrebe potpunosti i ažurnosti osobnih podataka tijekom trajanja poslovnog odnosa, klijent je obavezan dati Banci svoj osobni identifikacijski broj (OIB), kao i druge osobne podatke za potrebe Jedinственог регистра računa (JRR), kao i u druge svrhe u skladu s pozitivnim propisima.

3) Banka ne prikuplja osobne podatke u opsegu većem nego što je nužno da bi se postigla utvrđena svrha. Osobne podatke Banka prikuplja na temelju izjave klijenta ili uvidom u njegove dokumente i/ili isprave, odnosno uzimanjem preslike dokumenata i/ili isprave kada je to propisano zakonom.

4) Za potrebe ispunjenja zakonskih obveza Banke i klijenta, klijent je obavezan odmah, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj

promjeni osobnih i drugih podataka, na osnovi kojih je sklopljen ugovor i/ili otvoren račun i/ili ugovorena bankovna i/ili druga financijska usluga u Banci. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave promjene svojih osobnih i drugih podataka i/ili u slučaju davanja svojih osobnih podataka i/ili podataka o poslovnom odnosu s Bankom trećim osobama.

5) Uspostavljanjem poslovnog odnosa s Bankom, klijent je na zahtjev Banke dužan dostaviti propisanu dokumentaciju sukladno zahtjevu Banke. Klijent ovlašćuje Banku da su svi podaci točni i vjerodostojni, potpuni i istiniti iz dostavljene dokumentacije, bilo u originalu, preslici, osobno, poštom, putem telefaksa ili elektroničke pošte te da Banka neće biti odgovorna za štetu koja bi klijentu mogla nastati u postupanju Banke u dobroj vjeri, pouzdajući se u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost takvih podataka. Banka zadržava pravo procjene valjanosti dostavljene joj dokumentacije.

6) Za točnost dostavljene dokumentacije klijent u potpunosti odgovara Banci. Prilikom svake promjene osobnih i drugih podataka klijent je obavezan odmah, na ugovoreni način obavijestiti Banku. Za sve štete uzrokovane nedostavljanjem podataka o nastalim promjenama, odgovara klijent.

### **1.4 Bankovna tajna**

1) Svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala prilikom pružanja bankovnih usluga klijentu te u obavljanju pojedinih poslova s klijentom predstavljaju bankovnu tajnu. Banka je dužna čuvati bankovnu tajnu, osim u slučajevima propisanim Zakonom o kreditnim institucijama i drugim važećim propisima, kada se podaci mogu priopćiti nadležnim sudovima, javnim bilježnicima, poreznim tijelima, tijelima kaznenog progona ili drugim tijelima ovlaštenima za pristup

takvim podacima, kao i kada klijent na to izričito pristane.

2) Obveza čuvanja bankovne tajne odnosi se na sve radnike Banke, članove tijela Banke, dioničare Banke i druge osobe koje zbog poslovne suradnje s Bankom imaju pristup povjerljivim podacima. Obveza čuvanja bankovne tajne ne prestaje nakon prestanka radnog odnosa, prestanka svojstva dioničara i članstva u tijelu Banke niti nakon prestanka ugovorenog odnosa i ne smije priopćavati podatke trećim osobama.

### 1.5 Prijeboj

1) Banka može svoje dospjele, utužive i istovrsne nepodmirene tražbine prema klijentu prebiti s bilo kojim dospjelim novčanim potraživanjem klijenta prema Banci, uključujući sredstva na svim računima i depozitima klijenta kod Banke, ako je takva mogućnost ugovorena ovim Općim uvjetima ili drugim ugovornim odredbama. Prijeboj se provodi u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima. Prijeboj se može izvršiti bez posebne suglasnosti klijenta. O izvršenom prijeboju Banka dostavlja klijentu obavijest na ugovoreni način, na dan izvršenog prijeboja.

2) Banka neće izvršiti prijeboj nad sredstvima koja su prema posebnim propisima izuzeta od ovrhe ili imaju poseban pravni režim, niti nad sredstvima koja se vode na računima koji su zakonom zaštićeni.

3) Za prijeboj dospjele nepodmirene tražbine čiji iznos ne prelazi 13,00 EUR, Banka nije dužna dostaviti klijentu izjavu o prijeboju, osim ako je drugačije propisano zakonom ili ugovorom.

## 2. OBVEZE BANKE

### 2.1 Odgovornost Banke

1) U ispunjavanju obveza proizišlih iz obavljanja poslovanja Banke s klijentom, Banka je dužna

postupati s pažnjom dobrog gospodarstvenika, u skladu s pozitivnim pravnim propisima te pravilima i običajima struke.

2) Odgovornost Banke ograničena je isključivo na izravnu i stvarno nastalu štetu koju je pretrpio klijent zbog namjere ili grube nepažnje Banke. Banka ne odgovara za posljedičnu štetu, izmaklu dobit ili nematerijalnu štetu.

3) 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.

### 2.2 Obveza informiranja klijenta

1) Banka će potrošaču prije sklapanja ugovora o kreditu dati sve informacije i pojašnjenja potrebna za donošenje informirane odluke, u pisanom obliku na papiru ili drugom trajnom mediju, bez naknade.

2) Banka će za svaku uslugu koju ima u ponudi za potrošače staviti na raspolaganje jasne i razumljive opće informacije o uslugama na hrvatskom jeziku na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge potrošačima i na svojoj internetskoj stranici ako nije drugačije propisano drugim zakonom.

3) Na zahtjev potrošača, Banka će bez naknade dati opće informacije o uslugama u papirnatom obliku ili putem elektroničke pošte.

4) Ako pri informiranju o kreditu potrošač zatraži informaciju o iznosu kredita kojeg bi mu Banka mogla odobriti, Banka će, bez naknade dati personalizirane informacije u pisanom obliku na papiru ili drugom trajnom mediju, koje su mu potrebne za usporedbu ponuda na tržištu i donošenje odluke o sklapanju ugovora o kreditu, u obliku i sadržaju određenim propisima.

### 2.3 Ugovaranje kredita

1) Prije sklapanja ugovora o kreditu Banka je dužna potrošaču, bez naknade dati u pisanom obliku na papiru ili nekom drugom trajnom mediju personalizirane informacije koje u potpunosti odgovaraju uvjetima iz ugovora.

2) Prije sklapanja ugovora o kreditu Banka je dužna, bez naknade, svim drugim sudionicima kreditnog odnosa koji su fizičke osobe – uključujući sudužnike, založne dužnike i jamce – dostaviti personalizirane informacije koje u potpunosti odgovaraju uvjetima iz ugovora te ih na jasan i razumljiv način upozoriti na pravne posljedice sudužništva, založnog dužništva odnosno jamstva, osobito na pravo Banke da radi naplate potraživanja poduzima radnje prema svakom sudioniku kreditnog odnosa.

3) Na zahtjev potrošača, Banka će mu, bez naknade dati nacrt ugovora o kreditu u pisanom obliku na papiru ili drugom trajnom mediju osim ako je u vrijeme podnošenja zahtjeva ocijenila da ne želi sklopiti taj pravni posao, o čemu će bez odgode pisanim putem izvijestiti potrošača, u skladu s važećim propisima.

4) Nacrt ugovora o kreditu Banka daje bez naknade u pisanom obliku na papiru ili nekom drugom trajnom mediju i drugim sudionicima kreditnog odnosa na njihov zahtjev, što se ne smatra odavanjem bankovne ili druge tajne.

5) Uz nacrt ugovora o kreditu, Banka će potrošaču dati bez naknade i presliku ili elektroničku verziju odgovarajućih odredbi iz važećih Općih uvjeta poslovanja koji sadrže politiku kamatnih stopa, Odluke o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s fizičkim osobama, kao i svih drugih akata Banke mogu utjecati na financijski položaj potrošača, uz kratko i jasno objašnjenje utjecaja tih dokumenata na financijski položaj potrošača.

### 3. ODOBRAVANJE KREDITA

Odobranjem kredita Banka stavlja na raspolaganje klijentu kao korisniku kredita određeni iznos novčanih sredstava radi određene ili neodređene namjene na određeno vrijeme, a klijent kao korisnik kredita za to Banci plaća kamate, naknade i sve druge troškove te iskorišteni iznos novca vraća u vrijeme i na način kako je ugovoreno.

Banka može klijentu odobriti jedan ili više kredita ili drugih proizvoda i usluga Banke, sukladno njegovoj kreditnoj sposobnosti te ostalim uvjetima, sukladno poslovnoj politici Banke.

#### 3.1 Kreditni zahtjev

1) Postupak odobravanja kredita započinje kreditnim zahtjevom kojeg klijent podnosi u poslovnici Banke ili putem ugovorenog Kreditnog posrednika, koristeći obrazac koji je Banka propisala za tu svrhu. U slučaju da u kreditnom poslu sudjeluju i druge osobe (npr. jamci i/ili sudužnici), svaka od njih dužna je podnijeti vlastiti zahtjev na obrascu propisanom od strane Banke.

2) Klijent je dužan uz zahtjev za kredit dostaviti sve podatke i dokumentaciju koju Banka propisuje za pojedinu vrstu kredita, iz koje Banka utvrđuje njegovu kreditnu sposobnost te kreditnu sposobnost svih sudionika u kreditnom zahtjevu, kao i sve ostale za takvu obradu relevantne podatke i to na način predviđen poslovnom politikom Banke, a u skladu s aktima Banke i svim pozitivnim propisima kojih se Banka mora pridržavati i koje mora primjenjivati u svom poslovanju.

3) Svaki uredno podneseni kreditni zahtjev Banka će razmotriti i obavijestiti klijenta o svojoj odluci u primjerenom roku. Za nepotpuni kreditni zahtjev Banka će od klijenta zatražiti da ga upotpuni, uz upute koje mu pri tome daje.

4) Odluku o odobravanju ili neodobravanju kreditnog zahtjeva Banka je ovlaštena donijeti samostalno i na temelju vlastite procjene.

5) Banka zadržava diskrecijsko pravo odbiti zahtjev klijenta za sklapanje ugovora o kreditu bilo koje vrste, bez obveze navođenja razloga odbijanja. Ako Banka odbije zahtjev za kredit na temelju podataka pribavljenih iz OSR sustava, dužna je bez odlaganja i bez naknade obavijestiti podnositelja zahtjeva o tome da se odluka temelji na podacima iz OSR sustava, kao i o rezultatima uvida te o pojedinostima iz kreditnog registra iz kojeg su podaci pribavljeni.

6) Nakon što Banka obavijesti klijenta o odobrenju kredita, klijent je dužan sklopiti s Bankom ugovor o kreditu u roku od 60 dana od dana obavijesti. Ako ugovor o kreditu ne bude sklopljen u navedenom roku, smatra se da je klijent odustao od kredita.

### 3.2. Sklapanje ugovora o kreditu

1) Banka je dužna s klijentom sklopiti ugovor o kreditu u pisanom obliku na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, na hrvatskom jeziku i najmanje jedan primjerak ugovora predati potrošaču zajedno s važećim Općim uvjetima poslovanja koji sadrže politiku kamatnih stopa i Izvatom iz Odluke o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s fizičkim osobama, a u slučaju sudjelovanja i drugih stranaka u ugovoru, kreditna institucija dužna je, osim klijentu, predati po jedan primjerak ugovora i svim drugim sudionicima kreditnog odnosa uključujući sudužnike, založne dužnike i jamce.

2) Sudionici u kreditu potpisuju ugovor o kreditu i instrumente osiguranja propisane odlukom o uvjetima odobravanja pojedine vrste kredita, ovisno o vrsti kredita i ugovorenim instrumentima osiguranja, u prisutnosti radnika Banke ili se podnose na solemnizaciju ili ovjeru potpisa kod javnog bilježnika.

3) Klijentu i svim drugim sudionicima u kreditu Banka uručuje otplatni plan s jasnom iskazanom EKS, s prikazom iznosa koji potrošač treba platiti i učestalost tih uplata. Otplatni plan uručuje se u obliku obrasca čiji je oblik i sadržaj propisan odlukom Hrvatske narodne banke.

### 3.3 Prethodni i naknadni uvjeti

1) Prilikom sklapanja ugovora o kreditu Banka i klijent mogu ugovoriti uvjete koje klijent treba ispuniti prije korištenja kredita (prethodni uvjet), uključujući i uvjete koji se mogu ispuniti tek nakon sklapanja ugovora, a svakako prije korištenja kredita (npr. zabilježba izjave o obvezi brisanja hipoteke). Banka neće isplatiti sredstva kredita dok prethodni uvjeti ne budu u cijelosti ispunjeni.

2) Naknadni uvjeti su uvjeti koje je klijent dužan ispunjavati tijekom otplate kredita, a njihovo ispunjenje je u isključivoj odgovornosti klijenta.

3) Ako je kredit uvjetno odobren uz ispunjenja prethodnih uvjeta prije sklapanja ugovora o kreditu, klijent je dužan ispuniti te uvjete u roku određenom odlukom o odobrenju kredita. Ako klijent ne ispuni prethodne uvjete u zadanom roku, smatra se da je klijent odustao od kredita i odluka o odobrenju kredita Banke prestaje važiti i ne obvezuje više Banku ni u kojem pogledu. Banka u tom slučaju neće pristupiti sklapanju ugovora o kreditu.

4) U slučaju neispunjenja naknadnih uvjeta, ugovorom o kreditu uređuju se prava Banke, uključujući pravo otkaza ugovora o kreditu te pravo aktiviranja instrumenata osiguranja, sve sukladno važećim propisima i ugovornim odredbama.

### 3.4 Instrumenti osiguranja povrata kredita

1) Radi osiguranja urednog povrata kredita klijent i ostali sudionici u kreditnom poslu na strani klijenta obvezni su Banci dostaviti

instrumente osiguranja koje Banka zatraži, u vrsti i opsegu koje Banka smatra primjerenima s obzirom na kreditnu sposobnost klijenta, obilježja kreditnog proizvoda i razinu kreditnog rizika.

2) Banka može, ovisno o kreditnoj sposobnosti klijenta i obilježjima kreditnog proizvoda, zatražiti jedan ili više instrumenata osiguranja, uključujući sudužništvo, jamstvo, zadužnicu, založno pravo, oročeni depozit, police osiguranja i druge instrumente osiguranja dopuštene pozitivnim propisima.

3) Banka može prihvatiti i druge instrumente osiguranja dopuštene pozitivnim propisima, uključujući bjanko zadužnicu, vrijednosne papire (obveznice, dionice) i druge predmete osiguranja koji prema procjeni Banke pružaju odgovarajuću razinu zaštite.

4) Ako tijekom trajanja ugovora o kreditu koji od instrumenata osiguranja izgubi pravnu valjanost, postane nedostatan, bude realiziran ili ako se kreditna sposobnost klijenta pogorša, klijent je dužan, na zahtjev Banke i bez odgode, dostaviti dodatni ili zamjenski instrument osiguranja koji Banka zatraži, a sve temeljem regulatornih obveze Banke da tijekom otplate kredita prate kreditni rizik tj. kreditnu sposobnost klijenta.

5) Klijent je dužan omogućiti Banci praćenje i procjenu kvalitete instrumenata osiguranja u svakom trenutku tijekom trajanja ugovora o kreditu te dostaviti svu dokumentaciju koju Banka razumno zatraži radi provjere njihove valjanosti i dostatnosti.

6) Banka može kao jedan od instrumenata osiguranja ugovoriti oročeni depozit, određenog iznosa, namjene i ročnosti čiji rok oročenja ne može biti kraći od roka otplate kredita, osim ako nije drugačije ugovoreno ugovorom o depozitu ili ugovorom o založnom pravu.

7) Ako je namjenski oročen depozit ugovoren kao uvjet odobravanja kredita i/ili kao instrument osiguranja, Banka može izvršiti prijeboj sa sredstvima namjenski oročenog depozita u slučaju dospjelih neplaćenih obveza po ugovoru o kreditu, kao i u slučaju otkaza ugovora o kreditu, prijevremene otplate kredita ili na temelju posebne odluke Banke, ako to nije u suprotnosti s ugovorom o kreditu ili ugovorom o oročenom depozitu.

8) Uvjeti pod kojima se ugovora namjenski oročeni depozit definirani su pojedinačnom odlukom o proizvodu za koji je namjenski depozit ugovoren kao instrument osiguranja. Obračunata kamata pripisuje se sredstvima oročenja po isteku oročenja odnosno po definitivnoj otplati kredita, osim ako je ugovorom uređeno drugačije. Vrste kamatnih stopa, metode i učestalost obračuna kamata za namjenske depozite definirani su Općim uvjetima Banke u poslovanju s depozitima fizičkih osoba - potrošača.

9) Banka je ovlaštena u cijelosti ili djelomično, ustupiti bilo koju tražbinu i pripadajuća prava, uključujući i instrumente osiguranja na treću osobu, poštujući pozitivne zakonske propise. O takvoj namjeri Banka će prethodno obavijestiti klijenta najmanje 30 dana prije sklapanja Ugovora o kupoprodaji.

10) Banka je dužna kupca kredita ili druge vrste potraživanja ugovorno obavezati da postupke upravljanja i naplate provodi na način kojim se poštuje integritet i ugled klijenta čije su obveze bile predmet kupoprodaje plasmana te da se klijent ne dovodi u nepovoljniji položaj u odnosu na onaj koji je imao prema Banci.

11) Po podmirenju svih obveza iz ugovora o kreditu, Banka je dužna najkasnije u roku od 15 dana od dana otplate kredita u cijelosti i bez naknade obavijestiti klijenta o načinu

preuzimanja brisovnog očitovanja i svih drugih instrumenata osiguranja te na isti način obavijestiti i sve treće osobe uključene u osiguranje (sudužnike, jamce i založne dužnike). U slučaju postojanja prava trećih osoba koje su djelomično ili u cijelosti otplate kredit umjesto klijenta, Banka će postupiti sukladno zakonskim pravima tih osoba s osnova njihovog prava regresa prema klijentu.

### **3.5 Pravo klijenta na odustanak od ugovora o kreditu**

1) Klijent ima pravo, bez navođenja razloga, odustati od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora o kreditu ili od dana kada je primio ugovorne uvjete, ovisno o tome što nastupi kasnije. Prilikom odustanka od ugovora o kreditu klijent je dužan u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju izvijestiti Banku o odustanku prije isteka navedenog roka.

2) Ako klijent odustane od ugovora o kreditu, dužan je Banci bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je Banci poslao pisanu obavijest o odustanku, otplatiti glavnicu kredita i pripadajuću ugovorenu kamatu za razdoblje od dana korištenja kredita do dana otplate kredita, ako je kredit iskorišten. Banka će klijenta bez odgode obavijestiti o iznosu pripadajuće kamate.

3) Klijent nema obvezu plaćanja bilo kakvih drugih naknada u vezi s odustankom od ugovora o kreditu, osim eventualnih troškova javnog bilježnika ako su nastali na zahtjev klijenta. Banka je dužna vratiti sve naknade koje je primila od klijenta u vezi s ugovorom o kreditu, bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti o odustanku.

### **3.6 Valuta kredita i tečaj**

1) Banka može odobravati kredite u eurima te kredite u eurima uz valutnu klauzulu vezanu uz stranu valutu. Krediti odobreni u eurima isplaćuju se i vraćaju u eurima. Banka trenutno

odobrava kredite isključivo u eurima, ali zadržava mogućnost odobravanja kredita uz valutnu klauzulu u skladu s važećim propisima i poslovnim politikom Banke.

2) Banka u poslovanju s potrošačima vezano uz ugovor o kreditu, koji se odnosi na usluge s valutnom klauzulom, dužna je primijeniti srednji tečaj Hrvatske narodne banke odgovarajuće valute u odnosu na euro koji važi na dan transakcije.

3) Krediti odobreni uz valutnu klauzulu isplaćuju se u eurima primjenom srednjeg tečaja Hrvatske narodne Banke za ugovorenu valutu na dan korištenja kredita, a vraćaju se u eurima prema srednjem tečaju Hrvatske narodne Banke u odnosu na ugovorenu valutu važećom na dan plaćanja ili na dan dospijeca pojedinog anuiteta.

4) Tečaj se formira pod utjecajem ponude i potražnje na financijskom tržištu. Radi konstantnog mijenjanja tečaja i varijabli koje utječu na isti, postoji tečajni rizik. Tečajni rizik predstavlja neizvjesnost vrijednosti domaće valute u odnosu na vrijednost strane valute radi promjene deviznog tečaja. Promjena tečaja može realno smanjiti ili uvećati odnos vrijednosti dviju valuta, a samim time i iznos ugovorene obveze (anuiteta).

5) Ugovaranjem kredita uz valutnu klauzulu klijent potvrđuje da je upoznat s mogućim promjenama iznosa anuiteta u eurima nastalih po dospijecu uslijed promjene tečaja.

6) Kod kredita uz valutnu klauzulu obveza dužnika raste ako se poveća vrijednost ugovorene strane valute u odnosu na euro, a smanjuje se ako vrijednost ugovorene strane valute padne u odnosu na euro.

### 3.7 Korištenje kredita

1) Kredit se može koristiti nakon sklapanja ugovora o kreditu i dostave svih ugovorenih instrumenata osiguranja te po ispunjenju ostalih uvjeta, posebice ugovorenih prethodnih uvjeta, za korištenje kredita, temeljem potpisanog naloga klijenta za korištenje kredita, osim ukoliko u trenutku korištenja kredita postoje okolnosti koje bi priječile korištenje zbog primjene prisilnog propisa ili zbog provedbe druge odluke nadležnog tijela.

2) Nalog za korištenje kredita iz ovog stavka potpisuje se u poslovnici Banke i to najkasnije jedan radni dan prije namjeravanog korištenja kredita.

3) Rok korištenja kredita definiran je ugovorom o kreditu. Ako klijent ne iskoristi kredit u roku, istekom roka, ugovor o kreditu se smatra raskinutim, osim ukoliko Banka na zahtjev klijenta ne odobri produženje roka korištenja kredita.

4) Namjenski kredit se isplaćuje sukladno odobrenoj namjeni, odnosno sukladno ugovorenoj specifikaciji načina korištenja kredita.

5) Banka ima pravo provoditi kontrolu namjenskog korištenje kredita. Ukoliko utvrdi da korištenje kredita nije bilo u skladu s ugovorenim namjenom, Banka ima mogućnost otkaza kredita.

### 3.8 Otplate kredita, rok korištenja i rok vraćanja

1) Kredit se prenosi u otplatu istekom perioda roka korištenja kredita koji je i datum prijenosa kredita u otplatu. Ovisno o vrsti kredita, datum prijenosa kredita u otplatu je:

- posljednji dan u mjesecu kada je iskorišten kredit

- prvi dan u sljedećem mjesecu u odnosu na dan kada je iskorišten kredit
- dan korištenja kredita je ujedno dan početka otplate kredita.

2) Kredit se otplaćuje u skladu s otplatnim planom koji je sastavni dio ugovora o kreditu. Otplate kredita se provodi u anuitetima. Anuiteti dospijevaju na plaćanje u vremenskim intervalima i na datume utvrđene ugovorom o kreditu.

3) Iznimno, Banka može ugovoriti jednokratni povrat glavnice uz mjesečni obračun i naplatu kamate.

4) Dospijeće kredita je datum definiran u ugovoru o kreditu do kojega je klijent dužan izvršiti sve svoje kreditne obveze prema Banci.

5) Rok korištenja kredita je period unutar kojeg se sredstva iz odobrenog kredita mogu iskoristiti. Iskorišteni iznos kredita nakon isteka datuma roka korištenja prenosi se u otplatu.

6) Rok vraćanja kredita je period unutar kojeg je klijent obavezan vratiti glavnice kredita, zajedno sa svim pripadajućim kamatama i ostalim troškovima. Rok vraćanja kredita počinje teći od trenutka prijenosa kredita u otplatu.

7) U toku otplate kredita, Banka može klijentu, na njegov zahtjev, odobriti moratorij, poček ili produljenje roka povrata kredita, za što će Banka sačiniti novi otplatni plan i dostaviti ga klijentu.

8) Krediti se otplaćuju u eurima odnosno, ako je kredit odobren uz valutnu klauzulu, u eurskoj protuvrijednosti prema srednjem tečaju HNB-a važećem na dan plaćanja ili dospijeća.

### 3.9 Redoslijed zatvaranja dospjelih dugovanja

Iz uplata klijenta, Banka će dospjela potraživanja zatvarati prema starosti duga sljedećim redoslijedom:

- troškovi (uključujući troškove ovršnog i parničnog postupka, javnobilježničke, odvjetničke i druge troškove)
- potraživanja po obračunatim naknadama
- potraživanja po zateznim kamatama
- potraživanja po redovnim kamatama
- potraživanja po glavnici.

### 3.10 Poteškoće u plaćanju

1) Ako tijekom otplate kredita dođe do smanjenja primitaka/dohotka ili gubitka zaposlenja i sl., što značajno može umanjiti sposobnost za otplatu kredita, kao i u drugim slučajevima kada potrošač zbog opravdanih razloga nije u mogućnosti redovito otplaćivati kredit, Banka će poduzimati razumne i opravdane mjere radi postizanja dogovora u vezi s naplatom obveza iz ugovora o kreditu. U takvim slučajevima Banka će klijentu ponuditi ili na njegov zahtjev odobriti jednu od mjera za olakšavanje otplate kredita kao što su refinanciranje, produljenje roka otplate ili moratorij, i to prije sklapanja ugovora o kupoprodaji neprihodonosnog kredita, pokretanja ovršnog postupka ili aktiviranja instrumenata osiguranja otplate kredita.

2) Banka je dužna korisnika kredita koji ima poteškoće u plaćanju pisanim putem informirati o radnjama koje namjerava poduzeti te mu ponuditi jednu ili više mjera za olakšavanje otplate kredita, prije pokretanja ovršnog postupka, aktiviranja instrumenata osiguranja otplate kredita ili prodaje potraživanja.

3) Banka ne smije klijentu koji ima poteškoće u plaćanju odrediti niti ga teretiti za naknadu koja proizlazi iz neispunjavanja obveza iz ugovora o kreditu.

### 3.11 Izmjene uvjeta ugovora o kreditu

Prije izmjene uvjeta ugovora o kreditu od strane Banke, Banka je dužna u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju na ugovoreni način komuniciranja, pravodobno klijentu s kojim ima sklopljen ugovor o kreditu, dati jasan opis predloženih izmjena ili informaciju da su izmjene uvedene po sili zakona, rokove za provedbu izmjena, načine podnošenja pritužbi odnosno prigovora koje su mu na raspolaganju u pogledu izmjena, rok za podnošenje pritužbe odnosno prigovora te da može uputiti pritužbu odnosno prigovor Hrvatskoj narodnoj banci uz navođenje adrese na koju je moguće uputiti pritužbu odnosno prigovor.

### 3.12 Zatvaranje kredita

Sukladno važećim propisima Banka će po otplati cjelokupnog kredita obavijestiti klijenta i sve treće osobe (sudužnik, jamac i založni dužnik) o zatvaranju kredita te ih informirati o načinu preuzimanja instrumenata osiguranja, slanjem obavijesti na njihovu kontakt adresu.

## 4. POLITIKA KAMATNIH STOPA

### 4.1 Načela određivanja kamatnih stopa

Banka određuje kamatne stope na temelju načela transparentnosti i objektivnosti, uzimajući u obzir tržišne uvjete, troškove izvora financiranja, regulatorna ograničenja i poslovnu politiku Banke. Kamatne stope moraju biti u skladu s važećim zakonskim propisima i internim aktima Banke.

### 4.2 Vrste kamatnih stopa, metode i učestalost obračuna kamata

1) Kamatne stope se utvrđuju i ugovaraju kao godišnje nominalne stope te se zaokružuju na dvije decimale, u skladu s važećim matematičkim pravilima zaokruživanja.

2) S obzirom na svojstvo promjenjivosti, kamatna stopa može se ugovoriti kao fiksna ili promjenjiva kamatna stopa.

3) Kratkoročni krediti s rokom otplate do 12 mjeseci ugovaraju se isključivo uz fiksnu kamatnu stopu.

4) Banka obračunava i naplaćuje redovnu, interkalarnu i zateznu kamatu te klijentu iskazuje efektivnu kamatnu stopu (EKS) u skladu s važećim propisima.

5) Banka obračunava kamatu prema učestalosti ugovorenoj u pojedinom kreditnom poslu, i to:

- 1) Obračun na kraju kalendarskih razdoblja
  - Banka obračunava kamatu za prethodno razdoblje na zadnji dan obračunskog razdoblja:
  - mjesečno - na zadnji dan kalendarskog mjeseca (31.01., 28.02./29.02., 31.03.) za protekli mjesec,
  - tromjesečno - na zadnji dan kalendarskog kvartala (31.03., 30.06., 30.09. i 31.12.) za proteklo kvartal,
  - polugodišnje - na zadnji dan kalendarskog polugodišta (30.06. i 31.12.) za proteklo polugodište,
  - drugom ugovorenom učestalosti - na zadnji dan obračunskog razdoblja (npr. dvomjesečno, godišnje i sl.).
- 2) Obračun na ugovoreni datum – Banka obračunava kamatu na unaprijed ugovoreni dan u obračunskom razdoblju, i to:
  - mjesečno – na ugovoreni datum u mjesecu za prethodno mjesečno obračunsko razdoblje (npr. 15.02. za razdoblje od 15.01. do 15.02.),
  - tromjesečno – na ugovoreni datum u tromjesečju za prethodno tromjesečno obračunsko razdoblje (npr. 15.02. za razdoblje od 15.11. do 15.02.),
  - polugodišnje – na ugovoreni datum u šestomjesečnom razdoblju za prethodno šestomjesečno obračunsko

razdoblje (npr. 15.08. za razdoblje od 15.02. do 15.08.) ili

- drugom ugovorenom učestalosti - na ugovoreni dan u obračunskom razdoblju (npr. dvomjesečno, godišnje, jednokratno i sl.).

#### 4.3 Redovna kamatna stopa

1) Banka obračunava redovnu kamatnu stopu utvrđenu ugovorom o kreditu, kao fiksnu ili promjenjivu, primjenjujući relativni kamatnjak.

2) Redovna kamata obračunava se na iznos iskorištenog kredita počevši od dana završetka korištenja odnosno početka otplate, pa do dana konačne otplate kredita. Obračun i naplata redovne kamate provodi se u valuti u kojoj je kredit odobren.

3) Banka obračunava kamatu mjesečno proporcionalnom metodom i naplaćuje ju u rokovima dospijeća anuiteta (mjesečno). Banka može s korisnikom kredita ugovoriti obračun i naplatu kamate i u drugačijim vremenskim razdobljima.

4) Iznimno od odredbi prethodnog stavka, Banka može na kredite fizičkim osobama obračunavati kamatu i konformnom metodom.

5) Redovna kamatna stopa ne može biti viša od zakonom propisane maksimalne kamatne stope, ovisno o vrsti i namjeni kredita, valuti i drugim obilježjima kreditnog proizvoda. Ako bi uslijed promjene parametara promjenjivosti kamatna stopa iz ugovora o kreditu, premašila zakonom dopuštenu maksimalnu kamatnu stopu, Banka će primijeniti kamatnu stopu u visini najviše zakonom dopuštene stope za tu vrstu i valutu kredita.

6) Visina redovnih kamatnih stopa propisana je Odlukom o kamatnim stopama Banke te

pojedinačnim odlukama ovisno o vrsti i namjeni kredita. Informacije o važećim redovnim kamatnim stopama dostupne su u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.

#### 4.4 Interkalarna kamatna stopa

1) Interkalarna kamata obračunava se po metodi i u visini redovne kamatne stope na iskorišteni iznos kredita, za razdoblje od dana početka prvog korištenja kredita pa do stavljanja kredita u otplatu ili mirovanje.

2) Banka je dužna prije sklapanja ugovora o kreditu klijentu predložiti informaciju o načinu obračuna i procijenjenom iznosu interkalarne kamate. Interkalarna kamata naplaćuje se za razdoblje u kojem klijent koristi sredstva kredita prije početka redovne otplate.

#### 4.5 Zatezna kamatna stopa

1) Zatezna kamata obračunava se i naplaćuje na dospelu nepodmirena potraživanja po kreditu, osim na dospjelu nenaplaćenu kamatu, računajući od dana dospijeca potraživanja pa sve do naplate.

2) Stopa zatezne kamate određuje se za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta, za tri postotna poena. Prosječnu kamatnu stopu za referentno razdoblje objavljuje Hrvatska narodna banka u Narodnim novinama svakog 1. siječnja (obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada) i 1. srpnja (obuhvaća razdoblje od 1. studenog do 30. travnja). Hrvatska narodna banka objavljuje u Narodnim novinama kamatnu stopu Europske središnje banke koja je na snazi 1. siječnja i 1. srpnja.

3) Zateznu kamatu Banka obračunava primjenom dekurzivnog jednostavnog kamatnog

računa.

#### 4.6 Efektivna kamatna stopa (EKS)

1) Efektivna kamatna stopa izračunava se u skladu s metodologijom definiranom odlukom HNB-a kojom se uređuje EKS.

2) U svrhu izračuna EKS-a utvrđuju se ukupni troškovi kredita za klijenta sukladno zakonskim propisima.

3) Visina maksimalnog EKS-a, ovisno o vrsti/namjeni kredita, određena je zakonskim propisima.

4) Izračun EKS-a temelji se na pretpostavci da će ugovor o kreditu ostati valjanim tijekom ugovorenog razdoblja te će vjerovnik i klijent ispuniti svoje obveze prema uvjetima i rokovima navedenim u ugovoru o kreditu.

5) Banka javno objavljuje i iskazuje EKS po pojedinim vrstama kredita u poslovnicama i na internetskoj stranici Banke, koju računa na reprezentativnom primjeru. Banka je dužna EKS predložiti klijentu prije i prilikom sklapanja ugovora o kreditu. EKS koji se računa kod sklapanja ugovora o kreditu, izračunata je na temelju konkretnih trenutnih uvjeta i iskazuje se u otplatnom planu.

6) Kod ugovora o kreditu s promjenjivom kamatnom stopom, za pristojbe sadržane u EKS-u koje se ne mogu izmjeriti u trenutku izračuna, EKS se izračunava prema pretpostavci da će kamatna stopa i ostale naknade ostati fiksne u odnosu na početnu kamatnu stopu i da će se primjenjivati do kraja ugovora o kreditu.

#### 4.7 Uvjetima pod kojima se mogu mijenjati stope redovnih kamata

Ugovorene redovne kamatne stope mogu se mijenjati isključivo u slučaju promjene

ugovorenog parametra promjenjivosti, u skladu s ovim Općim uvjetima, ugovorom o kreditu i važećim propisima.

#### 4.8 Struktura promjenjive kamatne stope

1) Promjenjiva kamatna stopa sastoji se od zbroja varijabilnog dijela (parametra promjenjivosti) i fiksne marže. Varijabilni dio predstavlja ugovoreni parametar promjenjivosti, dok je fiksna marža nepromjenjiva tijekom otplate kredita, osim u slučajevima propisanim ovim Općim uvjetima.

2) Promjenjivom kamatnom stopom smatra se i kombinirana kamatna stopa, kod koje se nakon isteka početnog razdoblja primjene fiksne kamatne stope primjenjuje promjenjiva kamatna stopa sastavljena od fiksnog i varijabilnog dijela.

#### 4.9 Parametar promjenjivosti

1) Varijabilni parametar koji Banka primjenjuje za kredite fizičkih osoba jest tromjesečni EURIBOR (3M EURIBOR), javno dostupna referentna kamatna stopa koja odražava trošak neosiguranog međubankarskog zaduživanja u eurima na rok od tri mjeseca. Vrijednosti EURIBOR-a javno su dostupne na financijskim informacijskim servisima, uključujući Thomson Reuters, te na internetskim stranicama kao što je ([www.euribor-rates.eu](http://www.euribor-rates.eu)).

2) U ugovorima o kreditu sklopljenima do 31. 12. 2022. godine, kod kojih je za izračun promjenjive kamatne stope ugovoren parametar promjenjivosti Nacionalna referentna stopa (NRS), nakon dana uvođenja eura, kao parametar za izračun promjenjive kamatne stope primjenjuje se NRS 12M za euro sukladno Zakonu o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj. Metodologija izračuna NRS-a kao i podaci o prosječnim troškovima izvora sredstava hrvatskog bankovnog sektora također su dostupni na internetskoj stranici HNB-a (<https://www.hnb.hr/nrs>).

3) Kretanje ugovorenog parametra promjenjivosti utječe na visinu promjenjive kamatne stope, koja se može mijenjati na više ili na niže.

#### 4.10 Usklađivanje promjenjive kamatne stope

1) Usklađivanje varijabilnog dijela kamatne stope provodi se dva puta godišnje, s primjenom od 1. siječnja i 1. srpnja, na sljedeći način:

- za kredite kod kojih je parametar promjenjivosti 3M EURIBOR, 1. siječnja primjenjuje se vrijednost 3M EURIBOR-a objavljena dva radna dana prije 20. studenoga, a 1. srpnja vrijednost objavljena dva radna dana prije 20. svibnja;
- za kredite sklopljene do 31. 12. 2022. godine, kod kojih je kao parametar promjenjivosti ugovorena Nacionalna referentna stopa (NRS), 1. siječnja primjenjuje se NRS 12M za euro objavljen u studenome prethodne godine, a 1. srpnja NRS 12M za euro objavljen u svibnju tekuće godine.

2) Ako bi izmjene parametra promjenjivosti rezultirala nominalnom kamatnom stopom višom od zakonski dopuštene maksimalne nominalne kamatne stope, Banka primjenjuje najvišu zakonom dopuštenu nominalnu kamatnu stopu.

3) U slučaju promjene promjenjive kamatne stope Banka je dužna obavijestiti potrošača o promjeni tih stopa najmanje 15 dana prije početka primjene nove kamatne stope na ugovoreni način. Obavijest sadrži iznos nove kamatne stope, datum početka primjene te objašnjenje kretanja parametra promjenjivosti zbog kojeg je došlo do promjene kamatne stope. Uz obavijest Banka je dužna dostaviti potrošaču i izmijenjeni otplatni plan.

4) Ako bi promjenom kamatne stope došlo do njezina povećanja, a Banka nije na ugovoreni

način obavijestila potrošača o toj promjeni najmanje 15 dana prije početka primjene, primjena nove kamatne stope odgađa se do idućega obračunskog razdoblja.

5) Ako se promjena kamatne stope odnosi na povećanje, potrošač ima pravo, u roku od tri mjeseca od primitka obavijesti, izvršiti prijevremeni povrat kredita bez naknade pri čemu Banka nema pravo na naknadu štete zbog ranijeg povrata.

#### 4.11 Rizici promjene kamatnih stopa

Ugovaranjem promjenjive kamatne stope potrošač prihvaća rizik promjene kamatne stope tijekom trajanja ugovornog odnosa, koji proizlazi iz promjene ugovorenog parametra promjenjivosti.

#### 4.12 Prestanak postojanja ili nemogućnost primjene parametra

Ako ugovoreni parametar prestane postojati ili ga nije moguće primijeniti, Banka će primijeniti zamjenski parametar koji je usporediv po prirodi i ekonomskoj funkciji, u skladu s aktima Banke i važećim propisima. O primjeni zamjenskog parametra Banka će potrošača obavijestiti na ugovoreni način.

### 5. OBAVJEŠTAVANJE POTROŠAČA

1) Banka je dužna na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje bez naknade obavijestiti potrošača o stanju njegova kredita, najkasnije do 31. ožujka tekuće godine za prethodnu godinu. Obavijest sadrži posebno iskazano dospjelo nepodmireno dugovanje potrošača, informaciju o rokovima slanja prve i druge opomene te upozorenje o pravu Banke na otkaz ugovora o kreditu.

2) Banka je dužna obavijest o stanju kredita iz stavka 1. ovoga članka jednom godišnje bez naknade uputiti i sudužniku i jamcu, na ugovoreni način, najkasnije do 31. ožujka tekuće godine za prethodnu godinu.

3) Banka je dužna postupati u skladu sa stavcima 1. i 2. sve do pokretanja postupka prisilne naplate dugovanja po tom ugovoru o kreditu.

4) Ako se potrošač i Banka nakon nastupa kašnjenja u otplati dugovanja ne dogovore o načinu daljnje otplate u roku od dva mjeseca, Banka je dužna obavijestiti sudužnika, založnog dužnika i jamca o stanju dugovanja te im ostaviti rok od 15 dana od dana slanja preporučenom pošiljkom da dugovanje podmire u novcu.

5) Ako Banka otkáže ugovor o kreditu, ne smije naplatiti naknadu za otkaz ugovora o kreditu te je dužna bez naknade obavijestiti potrošača, sudužnika, založnog dužnika i jamca o ukupnom iznosu i strukturi dugovanja (glavnica, kamata, naknade i drugi troškovi) te o osnovanosti pojedinačnih stavki, uz naznaku koje su stavke podložne uvećanju i po kojoj kamatnoj stopi.

6) Banka je dužna potrošaču, na njegov zahtjev i bez naknade, u svakom trenutku tijekom trajanja ugovora o kreditu staviti na raspolaganje izvještaj u obliku otplatnog plana, informaciju o ukupno plaćenju glavnici, kamatama i troškovima, pregled uplata i pregled promjena kamatnih stopa po kreditu.

7) Banka je dužna obavijestiti potrošača o kupoprodaji neprihodonosnog kredita iz zakona koji uređuje način, uvjete i postupak servisiranja i kupoprodaje potraživanja, osim ako na temelju ugovora sa stjecateljem nastavi pružati kreditne usluge potrošaču.

8) Banka obavještava potrošača, sudužnika, jamca i založnog dužnika u svim slučajevima propisanim zakonom i ovim Općim uvjetima, na način i u rokovima navedenima u pojedinim odredbama ovih Općih uvjeta, uključujući obavijesti o promjeni promjenjive kamatne stope,

prijevremenoj otplati, otkazu ugovora, zatvaranju kredita i preuzimanju instrumenata osiguranja.

## 6. NAKNADE I TROŠKOVI

1) Banka u kreditnom poslovanju obračunava i naplaćuje naknade, troškove i premije koje su povezane s odobrenjem, korištenjem, otkazom kredita, aktiviranjem instrumenata osiguranja, pokretanjem postupka prisilne naplate te povratom instrumenata osiguranja, sukladno ovim Općim uvjetima, zakonu, Odluci o visini naknada za usluge Banke i ugovoru o kreditu.

2) O promjenama naknada Banka izvještava klijenta njihovom objavom u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.

3) U slučaju prijevremene otplate kredita Banka može od klijenta naplatiti naknadu za prijevremenu otplatu u visini utvrđenoj Odlukom o visini naknada za usluge Banke koja je vrijedila na dan sklapanja ugovora o kreditu, osim u mjeri u kojoj je to zapriječeno mjerodavnim propisima.

4) Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Banka neće naplatiti klijentu naknadu koja nije bila sadržana u Odluci o visini naknada za usluge Banke u vrijeme zaključenja pojedinačnog ugovora o kreditu.

5) Osim u slučaju iz prethodnog stavka, Banka neće naplaćivati naknadu za one poslovne aktivnosti u kreditnom poslovanju za koje Hrvatska narodna banka svojim podzakonskim aktom definira kao aktivnosti koje Banka obavlja bez naknade.

6) Banka utvrđuje strukturu i visinu naknada, kao i kriterije za njihovu izmjenu, sukladno internoj Metodologiji za utvrđivanje strukture i visine naknada i kriterija za njihovu izmjenu, koja je javno dostupna u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.

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

## 7. PRIJEVREMENA OTPLATA KREDITA

1) Klijent može u svakom trenutku prije roka određenog ugovorom o kreditu djelomično ili u cijelosti otplatiti kredit. Klijent je dužan o namjeri prijevremene otplate obavijestiti Banku u pisanom obliku ili na drugom trajnom mediju.

2) Kod prijevremene otplate kredita Banka obračunava i naplaćuje kamatu za razdoblje do dana na koji je kredit prijevremeno djelomično ili u cijelosti otplaćen.

3) Na ostatak neotplaćenog dijela glavnice kredita kamata se obračunava sukladno ugovoru.

4) U slučaju prijevremene otplate kredita Banka ima pravo na pravednu i objektivnu naknadu za moguće troškove izravno povezane s prijevremenom otplatom kredita, u visini utvrđenoj Odlukom o visini naknada Banke koja je vrijedila na dan sklapanja ugovora o kreditu, i sukladno ograničenjima propisanim Zakonom o potrošačkom kreditiranju. Banka nema pravo na naknadu ako je ugovorena promjenjiva kamatna stopa.

5) U slučaju povećanja ugovorene promjenjive kamatne stope, o čemu Banka obavještava klijenta 15 dana prije primjene nove kamatne stope, klijent ima pravo, u roku od 3 mjeseca od primitka obavijesti od Banke, prijevremeno vratiti kredit bez obveze plaćanja bilo kakve naknade Banci, uključujući i ugovorenu naknadu za prijevremenu otplatu. U ovom slučaju Banka nema pravo na naknadu štete zbog ranijeg povrata kredita bez obzira kada je kredit odobren, odnosno ugovoren.

6) U slučaju povrata dijela kredita Banka će sačiniti novi otplatni plan i dostaviti ga klijentu, bez naknade.

## **8. PRAVO BANKE NA JEDNOSTRANI OTKAZ UGOVORA O KREDITU**

1) Banka ima pravo jednostrano otkazati ugovor o kreditu bez otkaznog roka i učiniti dospelom cjelokupnu tražbinu, zajedno sa svim pripadajućim kamatama, naknadama i ostalim troškovima osobito u sljedećim slučajevima:

- ako klijent koristi namjenski depozit protivno ugovorenoj namjeni
- ako se klijent ili drugi sudionik u kreditu na strani klijenta dostavi netočne, neistinite ili nevjerodostojne podatke koji su bili od utjecaja na odluku o odobrenju kredita ili na procjenu kreditne sposobnosti

- ako klijent ili drugi sudionik u kreditu na strani klijenta onemogućiti ili oteža provedbu kontrole namjenskog korištenja kredita ili kontrole instrumenata osiguranja
- ako klijent kasni s ispunjenjem dospelje obveze dulje od 30 dana, a Banka ga je prethodno pisano opomenula i ostavila mu rok od najmanje 15 dana za ispunjenje obveze
- ako nastupe okolnosti koje bitno ugrožavaju otplatu kredita ili vrijednost instrumenata osiguranja, uključujući, ali ne ograničavajući se na pokretanje ovršnih postupaka trećih osoba, gubitak vrijednosti zalogu, pokretanje stečajnog postupka ili druge okolnosti koje bi Banku dovele u bitno nepovoljniji položaj

2) U slučaju jednostranog otkaza od strane Banke, neotplaćeni iznos glavnice kredita s pripadajućim kamatama, naknadama i drugim troškovima dospijevaju u cijelosti na naplatu danom koji je Banka navela u Izjavi o otkazu.

3) Kao dokaz o stanju duga kod jednostranog otkaza od strane Banke služe poslovne knjige i ostala dokazna dokumentacija Banke.

4) U slučaju neizvršenja obveza iz ugovora o kreditu i/ili nakon otkaza ugovora, Banka može aktivirati i realizirati instrumente osiguranja u skladu s ovim Općim uvjetima, pri čemu je ovlaštena odrediti redoslijed aktiviranja instrumenata osiguranja prema vlastitoj procjeni.

## **9. PRIGOVORI KLIJENTA - POTROŠAČA I RJEŠAVANJE SPOROVA**

1) Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava ugovorenih uvjeta o pružanju bankovnih ili financijskih usluga, može uputiti prigovor Banci.

2) Prigovor iz stavka 1. ovog članka klijent podnosi Banci u pisanom obliku:

- osobnom predajom u poslovnici Banke

- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- unutarnjoj reviziji Banke
- poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb
- na e-mail adrese: [prigovori@agrabanka.hr](mailto:prigovori@agrabanka.hr)
- putem obrasca na internetskoj stranici [www.agrabanka.hr/prigovori-i-pohvale](http://www.agrabanka.hr/prigovori-i-pohvale)

3) Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u zakonskom roku od 15 dana, odnosno u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora ako se prigovor odnosi na pružanje platne usluge. Ako je klijent nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

4) Ako klijent ne primi od Banke obavijest koju redovito prima, dužan je obavijestiti Banku u roku 8 dana od isteka roka u kojem bi inače primio obavijest.

5) Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa klijenta i Banke može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) (<https://hgk.hr/centar-zamirenje/o-mirenju>). Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

6) Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa klijenta i Banke mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

## 10. IZMJENE OPĆIH UVJETA

1) Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i u slučajevima kada postoje objektivni razlozi za izmjenu uključujući promjene zakonskih i

regulatornih zahtjeva, tehničko-tehnološke promjene ili promjene u poslovnim procesima Banke. O namjeravanim izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti klijenta na ugovoreni način, najmanje 15 dana prije nego što izmjene stupe na snagu, osim u slučaju kada je zakonodavac donio zakon čija je primjena nastupila u roku od 8 dana od objave pa Banka nema na raspolaganju rok od 15 dana za pravovremeno obavještavanje klijenata, u kojem slučaju će Banka nastojati obavijestiti klijente o izmjenama općih uvjeta prije stupanja zakona na snagu.

2) Banka stavlja ove Opće uvjete poslovanja na raspolaganje klijentima, na hrvatskom jeziku na pogodnom mjestu, u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke, najmanje 15 dana prije nego što one stupe na snagu. Izmjene i dopune Općih uvjeta Banka objavljuje na isti način najmanje 15 dana prije dana njihove primjene.

3) Ako se klijent ne slaže s predloženim izmjenama Općih uvjeta, ima pravo raskinuti ugovor bez naknade prije datuma početka primjene izmjena uz obvezu prethodnog podmirenja svih obveza prema Banci. Ako klijent ne raskine ugovor do tog datuma, smatra se da prihvaća izmjene.

## 11. ZAVRŠNE ODREDBE

1) Ovi Opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovora o kreditu i drugih ugovora iz područja kreditnog poslovanja koje Banka sklapa s fizičkim osobama, osim ako je pojedinac odnos uređen posebnim općim uvjetima ili posebnim ugovorom.

2) Na sve što nije izričito utvrđeno ovim Općim uvjetima i Izvatom iz Odluke o visini naknade za usluge Banke u poslovanju s fizičkim osobama primjenjuju se zakonski i podzakonski propisi te

ostali akti Banke koji uređuju kreditno poslovanje fizičkih osoba.

3) Za slučaj da je ugovorom o kreditu drugačije uređen odnos klijenta i Banke od onoga što je navedeno u pojedinim odredbama ovih Općih uvjeta, primjenjuje se ugovor.

4) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 13. 3. 2026. godine.

5) Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja s klijentima – potrošačima, broj U-10-24/2023 koji su u primjeni od 26. 6. 2023. godine.