

Zagreb

Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb
Tel: 00385 [0] 1 61 67 401

Marijana Čavića 1, 10000 Zagreb
Tel: 00385 [0] 1 23 82 602

Koledinečka 1, 10040 Zagreb
Tel: 00385 [0] 1 55 99 901

Velika Gorica

Slavka Kolara 17a, 10410 Velika Gorica
Tel: 00385 [0] 1 622 42 00

Jastrebarsko

Šetalište braće Kazić 2, 10450 Jastrebarsko
Tel: 00385 [0] 1 627 17 81

Karlovac

Prilaz Večeslava Holjevca 2a, 47000 Karlovac
Tel: 00385 [0] 47 600 271

Kutina

Školska 11, 44320 Kutina
Tel: 00385 [0] 44 492 252

Sisak

Franje Lovrića 17a, 44000 Sisak
Tel: 00385 [0] 44 492 641

Zaprešić

Mihovila Krušlina 14, 10290 Zaprešić
Tel: 00385 [0] 1 555 68 18

POSLOVNI CENTAR SPLIT**Split**

Varaždinska 54, 21000 Split
Tel: 00385 [0] 21 495 190

Matice hrvatske 1, 21000 Split
Tel: 00385 [0] 21 495 703

Domovinskog rata 60, 21000 Split
Tel: 00385 [0] 21 382 397

Dubrovačka ulica 15, 21000 Split
Tel: 00385 [0] 21 537 601

Makarska

Obala kralja Tomislava 15a, 21300 Makarska
Tel: 00385 [0] 21 420 121

Sinj

Splitska 1, 21230 Sinj
Tel: 00385 [0] 21 495 466

POSLOVNI CENTAR RIJEKA**Rijeka**

Riva 8, 51000 Rijeka
Tel: 00385 [0] 51 494 844

Poreč

Mate Vlašića 20, 52440 Poreč
Tel: 00385 [0] 52 433 488

POSLOVNI CENTAR OSIJEK**Osijek**

Hrvatske Republike 12, 31000 Osijak
Tel: 00385 [0] 31 496 400

Vinkovci

Ulica Bana Jelačića 6, 32100 Vinkovci
Tel: 00385 [0] 32 493 826

Slavonski Brod

Petra Svačića 1a, 35000 Slavonski Brod
Tel: 00385 [0] 35 492 661

POSLOVNI CENTAR ZADAR**Zadar**

Obala kneza Branimira 5, 23000 Zadar
Tel: 00385 [0] 23 494 303

POSLOVNI CENTAR DUBROVNIK**Dubrovnik**

Dr. Ante Starčevića 20, 20000 Dubrovnik
Tel: 00385 [0] 20 492 020

Opuzen

Tisno bb, 20355 Opuzen
Tel: 00385 [0] 20 492 090

Opći uvjeti poslovanja s KLIJENTIMA - POTROŠAČIMA

1. OPĆE ODREDBE	3-8
1.1. Značenje pojmova	4-6
1.2. Primjena	6
1.3. Zaštita osobnih podataka.....	7-8
1.4. Punomoć.....	8
1.5. Prijeboj	8
2. OBVEZE BANKE.....	9-10
2.1. Odgovornost Banke.....	9
2.2. Obveza informiranja Potrošača.....	9
2.3. Obveza obavještanja Klijenta - Potrošača - Dostava	10
3. USLUGE I PROIZVODI BANKE	10-24
3.1. Obavljanje usluga platnog prometa	11
3.2. Pružanje usluga korištenja KBZ - net banking ...	11
3.3. Pružanje usluga korištenja SMS informacijskog servisa	11
3.4. Pružanje usluga na POS terminalima	12
3.5. Otvaranje i vođenje transakcijskog [tekućeg i žiro] računa	12
3.6. Izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice za fizičke osobe.....	12
3.7. Krediti.....	12
3.7.1. Kreditni zahtjev	13
3.7.2. Instrumenti osiguranja povrata kredita ...	13-14
3.7.3. Dospijeće kredita, rok korištenja i rok vraćanja.....	14-15
3.7.4. Pravo Klijenta - Potrošača na odustanak ugovora o kreditu.....	15
3.7.5. Valuta kredita	15-16
3.7.6. Način vraćanja kredita.....	16
3.7.7. Kamatne stope	17
3.7.7.1. Redovna kamatna stopa.....	17-18
3.7.7.2. Interkalarna kamatna stopa.....	18
3.7.7.3. Zatezna kamatna stopa.....	18
3.7.7.4. Efektivna kamatna stopa	18
3.7.8. Naplata nepodmirenih potraživanja	19
3.8. Pravo Banke na jednostrani otkaz ugovora o kreditu	19-20

3.9. Revolving krediti vezani uz MasterCard karticu	20
3.10. Depozitno poslovanje	20-23
3.11. Skrbništvo nad vrijednosnim papirima	23
3.12. Sef	24
3.13. Druge osnovne i dodatne financijske usluge....	24
4. NAKNADE I OSTALI TROŠKOVI.....	25
5. PRIGOVORI KLIJENTA - POTROŠAČA I RJEŠAVANJE SPOROVA	25-26
6. ZAVRŠNE ODREDBE	26

1. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

- Ovim Općim uvjetima poslovanja s Klijentima - potrošačima [dalje u tekstu: Opći uvjeti], Kreditna banka Zagreb d.d. [dalje u tekstu: Banka] uređuje osnove poslovnih odnosa sa potrošačima kojima trajno ili povremeno pruža bankovne i ostale financijske usluge, uz standarde dobre bankarske prakse i otvorene komunikacije prema potrošačima te uz primjenu načela povjerenja između potrošača i Banke, etičnog i profesionalnog ponašanja, primjene i poštivanja zakona i propisa, čuvanje tajnosti bankovnih podataka i transparentnosti objavljivanja uvjeta poslovanja.
- Sjedište: 10 000 ZAGREB, Ulica grada Vukovara 74,
- OIB: 70663193635,
- MBS: 080003981,
- MB:00560286,
- SWIFT / BIC:: KREZHHR2X,
- Žiro račun: 2481000-1011111116,
- Internet stranica: www.kbz.hr,
- Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu;
- Popis poslovnica / ispostava, zajedno sa adresama za komuniciranje nalazi se na Internet stranici Banke.

1.1. Značenje pojmova

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

- **Klijent** - svaka fizička osoba, rezident i/ili nerezident, 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.
- **Potrošač** - svaka fizička osoba koja je Klijent Banke, a koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.
- **Rezident** - svaka fizička osoba sa stalnim boravkom u Republici Hrvatskoj, bez obzira na državljanstvo.
- **Nerezident** - svaka fizička osoba koja stalno boravi u inozemstvu, bez obzira na državljanstvo.
- **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 koji Klijent podnosi u formi i sadržaju prihvatljivima Banci.
- **Plasman** - bilo koji proizvod ili usluga Banke temeljem kojeg Banka ima novčanu ili drugu tražbinu prema Klijentu osim depozita koji predstavlja poseban proizvod Banke.
- **Depozit** - novčani plog određenog iznosa koji se Klijent kao deponent obvezao položiti, a Banka primiti na račun koji u tu svrhu otvara deponentu, te ga vratiti deponentu uz kamatu, sukladno ugovoru koji sklapaju deponent i Banka.
- **Transakcijski račun** - tekući, odnosno žiro račun koji Banka vodi za Klijenta.
- **Tekući račun** - transakcijski multivalutni račun u kunama i stranim sredstvima plaćanja koji Banka otvara na zahtjev Klijenta, te u njegovo ime i za njegov račun prima uplate i obavlja isplate u granicama njegovih potraživanja na tom računu, uvećano za okvirni kredit koji mu na njegov zahtjev može odobriti Banka i po kojemu platne transakcije ne podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza.
- **Žiro račun** - transakcijski multivalutni račun u kunama i stranim sredstvima plaćanja koji Banka otvara na zahtjev Klijenta, te u njegovo ime i za njegov račun prima uplate i obavlja isplate u granicama njegovih potraživanja na tom računu, a po kojemu platne transakcije podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza. Saldo žiro računa uvijek mora biti aktivan [vlasnik može raspolagati samo sredstvima s potražne strane računa].
- **Punomoć** - ovlaštenje za zastupanje koje opunomoćitelj daje punomoćniku. Oblik i sadržaj punomoći te uvjete koje treba ispunjavati punomoćnik Banka može odrediti prema svojoj procjeni, koja ovisi o konkretnom pravnom poslu za koji se punomoć daje kao specijalna punomoć do opoziva ili privremena punomoć. Banka za konkretan pravni posao može prihvatiti i generalnu punomoć koja se daje do opoziva ili kao privremena punomoć.
- **Instrumenti plaćanja** - zakonom propisani obrasci za podmirenje dugova i potraživanja koji mogu biti gotovinski [uplatnice, uputnice, nalozi za gotovinsku isplatu i sl.] i bezgotovinski [nalog za prijenos, nalog za naplatu, nalog za obračun, obračunski ček, akceptni nalog i sl.].
- **Instrumenti osiguranja** - sredstva naplate potraživanja koja Banka uzima od Klijenta i koji joj stoje na raspolaganju u slučaju kada Klijent prestane otplaćivati potraživanje Banke ili ga otplaćuje neredovito.
- **Valutna klauzula** - vrsta zaštitne klauzule koja se ugovara radi zaštite od valutnog rizika uvjetovanog promjenom vrijednosti novca.

- Distribucijski kanali Banke - svi načini i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke [poslovnica i poslovna jedinica Banke, internetska stranica Banke, internetsko bankarstvo, bankomati i ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu].

1.2. Primjena

Članak 3.

- Ovim Općim uvjetima Banka propisuje pravne okvire kojima uređuje osnovna pravila poslovanja s potrošačima, posebice u kreditnom i depozitnom poslovanju, a koje obavlja u svojoj poslovnoj mreži putem svojih distribucijskih kanala.
- Ovi Opći uvjeti vrijede i za poslovne odnose nastale kod drugih pravnih ili fizičkih osoba kada iste zastupaju Banku, odnosno kada prema danim ovlastima u ime i za račun Banke pružaju određene poslovne usluge. Ovi Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku, i dostupni su u svakoj poslovnici ispostavi Banke, te na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.
- Potrošač, podnošenjem bilo kojeg zahtjeva Banci, obavljanjem bilo koje transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom, potvrđuje da je upoznat i suglasan sa sadržajem ovih Općih uvjeta, te da prihvaća prava i obveze koje mu temeljem istih pripadaju.
- Ugovaranje obvezno-pravnih odnosa, kao i obavljanje bankovnih i drugih financijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta, Banka i Klijent obavljaju u pravilu u poslovnim prostorijama Banke, osim ako posebni propis, dana ovlast ili vrsta same usluge omogućuju i druge načine poslovanja [podizanje gotovine na bankomatima/EFTPOS uređajima i sl., internet bankarstvo i drugi distribucijski kanali i sredstva daljinske komunikacije putem kojih Klijent koristi usluge Banke].

1.3. Zaštita osobnih podataka

Članak 4.

- Prilikom ugovaranja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke, Klijent je dužan dostaviti dokumentaciju sukladno zahtjevu Banke. Klijent izrijeком ovlašćuje Banku da se pouzda u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost podataka iz dokumentacije koja joj je dostavljena, bilo u originalu, bilo u preslici, bilo osobno, bilo poštom, putem telefaksa ili elektroničke pošte, te Banka neće biti odgovorna za nikakvu štetu koja bi Klijentu mogla nastati u postupanju Banke u dobroj vjeri, pouzdajući se u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost takvih podataka. Banka ima isključivo pravo procjene valjanosti dostavljene joj dokumentacije.
- Klijent odgovara Banci za točnost, potpunost i istinitost podataka iz dokumentacije koju joj dostavlja. Svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga Klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim Klijentom bankovna su tajna. Banka je dužna čuvati bankovnu tajnu, osim u slučajevima navedenim u članku 169. stavku 3. Zakona o kreditnim institucijama.
- Klijent je obvezan odmah, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka na osnovi kojih mu je otvoren račun, odobren kredit ili pružena bankovna ili druga financijska usluga u Banci. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama.
- Dokumentacija i obavijesti koje Klijent posjeduje na stranom jeziku, dostavlja Banci u prijevodu na Hrvatski jezik kojeg je sačinio ovlašteni sudski prevoditelj.

Članak 5.

- Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenta u svrhe s kojima je Klijent upoznat, a radi provedbe poslovnog odnosa Klijenta i Banke, zakonskih

propisa kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, te drugih zakonskih obveza Banke, a uz osiguranje tehničkih, organizacijskih i kadrovskih mjera zaštite osobnih podataka Klijenta.

- 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, odnosno prekinuti će već uspostavljeni poslovni odnos.

1.4. Punomoć

Članak 6.

- Klijent može prilikom otvaranja računa [depozitnog, tekućeg i žiro računa] ili naknadno, opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na tom računu putem punomoći sačinjene u Banci. Ako je punomoć sačinjena izvan Banke, potpis Klijenta - vlasnika računa mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Ovjera potpisa ne smije biti starija od 6 [šest] mjeseci. Opunomoćitelj izdanom punomoći određuje opseg ovlasti i vrijeme trajanja punomoći za Opunomoćenika.

1.5. Prijeboj

Članak 7.

- Banka može svoje dospjele nepodmirene tražbine svojom izjavom o prijeboju prebiti s bilo kojom tražbinom Klijenta koju on ima prema Banci, uključujući sve kunske, devizne i štedne a vista račune koje Klijent ima otvorene kod Banke, s tim da Banka za to ne mora dobiti njegovu posebnu suglasnost, a koju izjavu Banka dostavlja Klijentu poštom na dan izvršenog prijeboja.
- Za prijeboj dospjele nepodmirene tražbine čiji iznos ne prelazi 100 HRK, Banka nije dužna slati klijentu izjavu o prijeboju.

2. OBVEZE BANKE

2.1. Odgovornost Banke

Članak 8.

- U ispunjavanju obveza proizišlih iz obavljanja poslovanja Banke s Klijentom, Banka je dužna postupati s pažnjom dobrog gospodarstvenika, u skladu sa pozitivnim pravnim propisima, te pravilima i običajima struke.
- 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 neispunjenje obveza ako je ispunjenje istih onemogućeno višom silom ili bilo kojim drugim uzrokom na koji Banka nije mogla utjecati.

2.2. Obveza informiranja Potrošača

Članak 9.

- Prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora o korištenju proizvoda ili usluge Banke, Banka Potrošaču pruža sve potrebne informacije o tom proizvodu ili usluzi. Informacije su dostupne Potrošaču u svakoj Poslovnici Banke.
- Proizvodi ili usluge Banke za koje Banka pruža Potrošaču prethodne informacije na posebnom obrascu prije zaključenja ugovora su slijedeći:
 1. informacije prije zaključenja ugovora o okvirnom kreditu po tekućem računu,
 2. informacije prije zaključenja ugovora o kreditu,
 3. informacije prije zaključenja ugovora o kreditu većem od 1.000.000,00 Kn,
 4. informacije prije zaključenja ugovora o depozitu.
- Na zahtjev Potrošača Banka će mu osigurati bez naknade i nacrt ugovora za bilo koji proizvod Banke za koji je Potrošač zainteresiran, osim ako je u vrijeme podnošenja zahtjeva Banka ocijenila da Potrošač ne želi zaključiti taj pravni posao.

2.3. Obveza obavještanja Klijenta - Potrošača - Dostava

Članak 10.

- Banka dostavlja Klijentu-Potrošaču obavijesti koje proizlaze iz poslovnog odnosa i ugovora između Klijenta-Potrošača i Banke u vremenskim razmacima i na način koji je ugovoren, odnosno ako nije ugovoren, na način koji je najpogodniji za ostvarenje svrhe obavijesti.
- Banka je dužna najmanje jednom godišnje na ugovoreni način obavijestiti Klijenta-Potrošača o stanju njegovog kredita ili depozita.
- Banka će obavijest smatrati uredno otpremljenom, ako je ista otpremljena na adresu koja je posljednja prijavljena Banci. Ako je adresa promijenjena, a Banci nije izvršena prijava promjene, pa obavijest nije dostavljena, ili ako se radi o preporučenoj pošiljci koja je vraćena Banci zbog pogrešne adrese ili zbog ne preuzimanja, Banka će obavijest pohraniti i smatrati da je dostava uredno izvršena.
- Svaka šteta nastala pri slanju obavijesti putem pošte, telefaksa, elektroničke pošte ili nekog drugog sredstva daljinske komunikacije, a radi gubitka, kašnjenja, nesporazuma, pogrešaka i izmjena u prijenosu neće teretiti Banku ako Banka može dokazati da je postupala pažnjom dobrog gospodarstvenika.

3. USLUGE I PROIZVODI BANKE

Članak 11.

- Usluge i proizvodi koje Banka u svom poslovanju nudi Potrošaču su slijedeći:
- obavljanje usluga platnog prometa,
 1. pružanje usluga korištenja KBZ- net banking [internet bankarstvo],
 2. pružanje usluga korištenja SMS informacijskog servisa,
 3. pružanje usluga na POS terminalima,
 4. otvaranje i vođenje transakcijskog [tekućeg i žiro] računa,

5. izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice za fizičke osobe,
 6. krediti,
 7. revolving krediti vezani uz MasterCard karticu,
 8. depozitno poslovanje,
 9. skrbništvo nad vrijednosnim papirima,
 10. poslovanje sa sefovima:
 11. druge osnovne i dodatne financijske usluge.
- Za svako korištenje proizvoda Banke, Banka s Potrošačem sklapa ugovor.

3.1. Obavljanje usluga platnog prometa

Članak 12.

- Obavljanje usluga platnog prometa regulirano je Općim uvjetima obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga - Potrošače, dostupnim u svakoj poslovnici/ispostavi Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.2. Pružanje usluga korištenja KBZ - net banking

Članak 13.

- Pružanje usluga korištenja KBZ - net banking [internet bankarstvo] regulirano je Općim uvjetima za korištenje KBZ - net banking, dostupnim u svakoj poslovnici/ispostavi Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.3. Pružanje usluga korištenja SMS informacijskog servisa

Članak 14.

- Pružanje usluga korištenja SMS informacijskog servisa regulirano je Općim uvjetima za korištenje SMS informacijskog servisa, dostupnim u svakoj poslovnici/ispostavi Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.4. Pružanje usluga na POS terminalima

Članak 15.

- Pružanje usluga na POS terminalima regulirano je Općim uvjetima za POS terminale, dostupnim u svakoj poslovnici/ispostavi Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.5. Otvaranje i vođenje transakcijskog [tekućeg i žiro] računa

Članak 16.

- Otvaranje i vođenje transakcijskog [tekućeg i žiro] računa regulirano je Pravilnikom o poslovanju tekućim i žiro računima građana, dostupnim u svakoj poslovnici/ispostavi Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.6. Izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice za fizičke osobe

Članak 17.

- Izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice za fizičke osobe regulirano je Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice za fizičke osobe, dostupnim u svakoj poslovnici/ispostavi Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.7. Krediti

Članak 18.

- Odobravanjem 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.

3.7.1. Kreditni zahtjev

Članak 19.

- Postupak odobravanja kredita započinje kreditnim zahtjevom koji Klijent - Potrošač podnosi Banci u pisanom obliku, zajedno sa svom potrebnom dokumentacijom, 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 sa aktima Banke i svim pozitivnim propisima kojih se Banka mora pridržavati i koje mora primjenjivati u svom poslovanju.
- Pri ocjeni kreditne sposobnosti Banka se, uz suglasnost Klijenta koju on daje Banci u obliku izjave, koristi bazom podataka Hrvatskog registra obveza po kreditima [HROK].
- Svaki uredno podneseni kreditni zahtjev Banka će razmotriti i obavijestiti Klijenta - Potrošača 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.
- Odluku o odobravanju ili neodobravanju kreditnog zahtjeva Banka je ovlaštena donijeti samostalno i na temelju vlastite procjene.

3.7.2. Instrumenti osiguranja povrata kredita

Članak 20.

- Za osiguranje povrata kredita Klijent - Potrošač i ostali sudionici u kreditnom poslu na strani Klijenta - Potrošača obvezni su dostaviti Banci instrumente osiguranja povrata kredita koje Banka od njih zatraži.
- Banka kod svakog konkretnog kreditnog zahtjeva procjenjuje i odlučuje, ovisno o kreditnoj sposobnosti Klijenta - Potrošača, koje će instrumente osiguranja zatražiti.
- Ukoliko tijekom trajanja ugovora o kreditu koji od instrumenata osiguranja izgubi pravnu valjanost ili

postane nedostatno sredstvo osiguranja, ili bude realiziran, ili se pojavi novi, po mišljenju Banke primjereniji instrument osiguranja, ili se kreditna sposobnost Klijenta - Potrošača pogorša, Klijent - Potrošač se obvezuje, na zahtjev Banke, bez odgode položiti dodatni instrument osiguranja koji Banka zatraži.

- Klijent - Potrošač je dužan Banci omogućiti praćenje i procjenu kvalitete instrumenata osiguranja povrata kredita u svako doba kada to Banka zatraži, za cijelo vrijeme trajanja ugovora o kreditu.
- Banka ima pravo po vlastitom izboru aktivirati i realizirati bilo koji instrument osiguranja bilo kojim redoslijedom, ili više njih istovremeno.
- Po podmirenju svih obveza iz ugovora o kreditu, Banka Klijentu - Potrošaču vraća instrumente osiguranja povrata kredita.

3.7.3. Dospijeće kredita, rok korištenja i rok vraćanja

Članak 21.

- Dospijeće kredita je datum definiran u ugovoru o kreditu do kojega je Klijent - Potrošač dužan izvršiti sve svoje kreditne obveze prema Banci.
- Rok korištenja kredita je period unutar kojeg se sredstva iz odobrenog kredita mogu iskoristiti. Klijent - Potrošač gubi pravo korištenja kredita ako ga u navedenom periodu nije iskoristio, osim ako, iz opravdanih razloga, ne zatraži produljenje toga roka. Iskorišteni iznos kredita nakon isteka datuma roka korištenja prenosi se u otplatu.
- Rok vraćanja kredita je period unutar kojeg je Klijent - Potrošač obavezan vratiti glavnicu kredita, zajedno sa svim pripadajućim kamatama i ostalim troškovima. Rok vraćanja kredita počinje teći od trenutka prijenosa kredita u otplatu.

- Klijent - Potrošač može prije ugovorenog roka na svoj zahtjev, vratiti dio ili cijeli kredit. U slučaju povrata dijela ili cijelog kredita, Klijent - Potrošač ne plaća naknadu za kredit koji obuhvaća ukupan iznos do 1.000.000,00 Kn, a preko tog iznosa plaća naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

- U slučaju povrata dijela kredita Banka će sačiniti novi Plan otplate i dostaviti ga Klijentu - Potrošaču. U toku otplate kredita, Banka može Klijentu - Potrošaču, na njegov zahtjev, odobriti poček ili produljenje roka povrata kredita, za što će Banka sačiniti novi Plan otplate i dostaviti ga Klijentu - Potrošaču. Za vrijeme počeka glavnica kredita ne dospijeva na naplatu. Na iznos glavnice za vrijeme počeka kamata se obračunava i naplaćuje kako je određeno ugovorom o kreditu.

3.7.4. Pravo Klijenta - Potrošača na odustanak ugovora o kreditu

Članak 22.

- Klijent - Potrošač ima pravo u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora o kreditu čiji ukupni iznos ne prelazi 1.000.000,00 HRK odustati od istog i bez navođenja razloga. Klijent-Potrošač dužan je u pisanom obliku izvijestiti Banku o odustanku prije isteka roka od 14 dana. Ako u navedenom roku Klijent-Potrošač 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.

3.7.5. Valuta kredita

Članak 23.

- Banka može odobravati kredite u kunama i u kunama uz valutnu klauzulu. Krediti odobreni u kunama isplaćuju se i vraćaju u kunama.

- Krediti odobreni uz valutnu klauzulu isplaćuju se u kunama primjenom ugovorenog tečaja u odnosu na ugovorenu stranu valutu na određeni dan, odnosno na dan korištenja kredita, a vraćaju se u kunama prema ugovorenom tečaju u odnosu na ugovorenu stranu valutu važećem na dan plaćanja svakog pojedinog anuiteta/rate.
- Ugovaranjem kredita uz valutnu klauzulu Klijent-Potrošač potvrđuje da je upoznat s mogućim promjenama iznosa anuiteta/rate u kunama nastalih o dospijeću uslijed promjene tečaja.
- Za preračunavanje stranih u domaća sredstva plaćanja, kao i obrnuto, primjenjuje se tečajna lista Banke ili Hrvatske narodne banke koja vrijedi u trenutku konverzije.

3.7.6. Način vraćanja kredita

Članak 24.

- Klijent-Potrošač kredit otplaćuje u anuitetima ili ratama.
- Anuiteti su iznosi kojima se kredit otplaćuje u ugovorenom vremenskom razdoblju. U svaki pojedini anuitet uključen je dio glavnice i pripadajuće kamate. Svaki anuitet sadrži drugačiji odnos kamate i glavnice na način da je ukupan iznos svakog pojedinog anuiteta uvijek isti.
- Rate su iznosi kojima se kredit otplaćuje ugovorenom dinamikom. Svakom pojedinom ratom otplaćuje se jednaki iznos glavnice, a iznos kamate obračunava se na iznos ostatka glavnice.
- Prilikom ugovaranja kredita u anuitetima, odnosno ratama, Banka Klijentu-Potrošaču uručuje Plan otplate u kojem su pored ostalog naznačeni:
 - iznos kredita,
 1. broj anuiteta/rata,
 2. iznos anuiteta/rata,
 3. rok otplate kredita,
 4. nominalna kamatna stopa.

3.7.7. Kamatne stope

Članak 25.

- Banka obračunava i naplaćuje redovnu, interkalarnu i zateznu kamatu.

3.7.7.1. Redovna kamatna stopa

Članak 26.

- Banka obračunava redovnu kamatnu stopu utvrđenu ugovorom o kreditu uz primjenu relativnog kamatnjaka, kao promjenjivu kamatnu stopu [osim kod lombardnih kredita odobrenih temeljem namjenski oročenog depozita, kod kojih je stopa redovne kamate nepromjenjiva]. Promjenjivost redovne kamatne stope vezuje se uz eskontnu kamatnu stopu Hrvatske narodne banke. Hrvatska narodna banka u obvezi je objaviti eskontnu kamatnu stopu u „Narodnim novinama“ svakog 1. siječnja i 1. srpnja.
- To je ujedno i razdoblje u kojem Banka razmatra donošenje odluke o korekciji visine redovne kamatne stope, te se ista povećava ili smanjuje za isti postotak rasta ili smanjenja eskontne kamatne stope, odnosno ostaje ista ako je i eskontna kamatna stopa ostala ista, s tim da stopa redovne [ugovorne] kamate ne može biti viša od stope zakonske zatezne kamate. Ako se uslijed promjene ugovorene promjenjive kamatne stope treba provesti povećanje kamatne stope, Banka obavještava Klijenta- Potrošača o takvom povećanju 15 dana prije njegove provedbe. U roku od 3 mjeseca od primitka takve obavijesti, Klijent-Potrošač ima pravo na prijevremeni povrat kredita bez obveze plaćanja bilo kakve naknade Banci, uključujući i naknadu štete zbog ranijeg povrata, ako je Banka istu pretrpjela.
- Redovna kamata obračunava se na iznos iskorištenog kredita i to od dana korištenja do dana otplate. Obračun i naplata redovne kamate vrši se u valuti usklađenoj s valutom kredita.

- Visina redovnih kamatnih stopa propisana je Odlukom o kamatnim stopama Banke. Tabularni prikaz kamatnih stopa dostupan je u svakoj poslovnici/ispostavi Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.7.7.2. Interkalarna kamatna stopa

Članak 27.

- Interkalarna kamata obračunava se u visini redovne kamatne stope uz primjenu relativnog kamatnjaka, na iskorišteni iznos kredita od početka korištenja pa do stavljanja kredita u otplatu.

3.7.7.3. Zatezna kamatna stopa

Članak 28.

- Zatezna kamata obračunava se i naplaćuje na dospjela nepodmirena potraživanja po kreditu, osim na dospjelu nenaplaćenu kamatu, računajući od dana dospijeća potraživanja pa sve do naplate.
- Zatezna kamata utvrđuje se u visini zakonske stope zatezne kamate određene za ugovorne odnose između osoba od kojih barem jedna nije trgovac.

3.7.7.4. Efektivna kamatna stopa

Članak 29.

- Efektivna kamatna stopa [EKS] je pokazatelj ukupne cijene kredita koju Klijent-Potrošač plaća Banci. Na visinu efektivne kamatne stope utječu, osim redovne kamatne stope, i visina naknada, dužina otplate kredita, visina eventualno potrebnog garantnog pologa, itd.
- Efektivna kamatna stopa izračunava se sukladno propisima Hrvatske narodne Banke, a sukladno Zakonu o potrošačkom kreditiranju, ne može prijeći ograničenja visine kamatnih stopa utvrđenih Zakonom o obveznim odnosima. Efektivna kamatna stopa iskazuje se u Planu otplate koji se Klijentu-Potrošaču dostavlja po iskorištenju kredita i sastavni je dio svakog ugovora o kreditu.

3.7.8. Naplata nepodmirenih potraživanja

Članak 30.

- Banka će dospjela potraživanja zatvarati prema starosti duga slijedećim redoslijedom:
 1. troškovi [uključujući troškove ovršnog i parničnog postupka, javnobilježničke, odvjetničke i druge troškove];
 2. potraživanja po obračunatim naknadama;
 3. potraživanja po zateznim kamatama;
 4. potraživanja po redovnim kamatama;
 5. potraživanja po glavnici.

3.8. Pravo Banke na jednostrani otkaz ugovora o kreditu

Članak 31.

- 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 slijedećim slučajevima:
 1. ako se namjenski kredit ili dio namjenskog kredita koristi protivno ugovorenoj namjeni; [Financijsku i tehničku kontrolu namjenskog korištenja kredita obavlja Banka ili od nje ovlaštena osoba putem dokumentacije i na terenu, što je Klijent-Potrošač dužan omogućiti];
 2. ako se Klijent-Potrošač ili druga ugovorna strana na strani Klijenta-Potrošača ne odazove pozivu na plaćanje koji mu je Banka uputila;
 3. ako je Klijent-Potrošač ili druga ugovorna strana na strani Klijenta-Potrošača uskratila, prikazala netočne ili nevjerodostojne podatke, ili je uz nedostatke ustupila ugovorena sredstva osiguranja;
 4. ako nastupe okolnosti koje bi po razumnoj prosudbi Banke mogle znatno utjecati na otplatu kredita ili uporabu i vrijednost ugovorenih sredstava osiguranja naplate tražbine, što uključuje, ali se ne ograničava na trajniju

nesposobnost plaćanja [dulje od 2 mjeseca], isticanje stvarnih prava trećih na prenesenu/založenu nekretninu/pokretninu, odnosno ustupljene instrumente osiguranja, izostanak podataka i sl., ako bi u tim slučajevima Banka došla u bitno nepovoljniji položaj.

- 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 svojoj izjavi o otkazu.
- Kao dokaz o stanju duga kod jednostranog otkaza od strane Banke, služe poslovne knjige i ostala dokazna dokumentacija Banke.
- Dostava se obavlja na način propisan Člankom 10. ovih Općih uvjeta.

3.9. Revolving krediti vezani uz MasterCard karticu

Članak 32.

- Revolving krediti vezani uz MasterCard karticu regulirani su Općim uvjetima poslovanja za revolving kredite vezane uz MasterCard karticu, dostupnim u svim poslovnica/ispostavama Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

3.10. Depozitno poslovanje

Članak 33.

- Ugovorom o depozitu [novčanom pologu] Klijent-Potrošač kao deponent [položitelj] obvezuje se deponirati [položiti] određeni novčani iznos na za to otvoreni račun kod Banke, a Banka se obvezuje primiti taj isti novčani iznos i vratiti ga uz kamatu, sve sukladno odredbama ugovora.
- Minimalni iznos koji Banka prima od Klijenta-Potrošača kao depozit definiran je Katalogom štednje sektora građanstva koji je dostupan u svakoj poslovnici / ispostavi Banke te na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

- Polaganjem ugovorene svote na račun, deponent stječe novčanu tražbinu od Banke kojom raspolaže sukladno odredbama ugovora o depozitu. Pri tom Banka stječe pravo raspolagati položenim novcem.
- Banka osigurava depozite Klijenata-Potrošača kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka do visine od 400.000 HRK.
- Depozit može biti u kunama, kunama uz valutnu klauzulu ili u devizama.
- Depozit može biti po viđenju [a vista] ili oročen.
- Kod depozita po viđenju Banka se obvezuje u bilo koje vrijeme, na zahtjev Klijenta-Potrošača, staviti mu na raspolaganje iznos položenog depozita, uvećan za pripadajuću kamatu, sukladno odredbama ugovora.
- Oročeni depozit oročava se na određeni rok. Rok oročenja je period na koji Klijent-Potrošač oročava sredstva prema ugovorenim uvjetima s Bankom. Rok oročenja počinje teći danom deponiranja sredstava, a istječe istekom posljednjeg dana ugovorenog roka.
- Klijent-Potrošač ima pravo raskinuti ugovor o oročenom depozitu i prije isteka ugovorenog roka oročenja.
- Kod raskida ugovora Banka priznaje i obračunava kamatnu stopu važeću za razdoblje najdužeg postignutog [jednog] roka, a za preostalo razdoblje do dana raskida ugovora obračunava se kamatna stopa po viđenju, osim ako nije drugačije ugovoreno ili posebnom odlukom Uprave Banke odlučeno.

Članak 34.

- Depozit može biti oročen s posebnom namjenom.
- Posebna namjena oročavanja depozita ili već oročenog depozita nastaje kada se deponent kao davatelj instrumenta osiguranja obvezuje, radi osiguranja ispunjenja svoje ili tuđe određene financijske obveze, u korist Banke kao primatelja instrumenta osiguranja na depozitu kao instrumentu posebnu vrstu založnog prava, pod uvjetima utvrđenim ugovorom. Pri tome Banka stječe pravo korištenja i raspolaganja depozitom.

- Depozit kao instrument osiguranja smatra se isporučenim, odnosno stečenim od strane Banke kada Banka izvrši zabilježbu na računu depozita da je na njemu zasnovano posebno založno pravo.
- Za vrijeme trajanja posebne namjene deponent ne može raskinuti ugovor o oročenom depozitu, niti raspolagati sa depozitom, a sa pripadajućom kamatom raspolaže na ugovoreni način.
- Banka kao primatelj depozita kao instrumenta osiguranja, po ispunjenju pretpostavki za ostvarenje instrumenta osiguranja, izvršiti će prijeboj svoje tražbine sa sredstvima depozita i obavijestiti će deponenta o stanju računa nakon prijeboja.

Članak 35.

- Kamatne stope na sve vrste depozita Banka ugovara kao godišnje kamatne stope, a obračunava uz primjenu konformnog kamatnjaka. Visina kamatnih stopa na depozite propisana je Odlukom o kamatnim stopama Banke, čiji je tabelarni prikaz dostupan u svim poslovnicama/ispostavama Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.
- Način utvrđivanja i praćenja referentnih kamatnih stopa, definiranje obračunskog razdoblja i metode obračuna kamata na depozite regulirani su Pravilnikom o obračunu kamata Banke i Informacijom o načinu promjene kamatnih stopa na kredite i depozite građana promjenjivih temeljem odluke Uprave Banke ili drugog nadležnog tijela Banke te naknada u poslovanju s građanima [dostupno na internetskim stranicama www.kbz.hr].

Članak 36.

- Kada deponent postane ovršenik po nekoj osnovi za plaćanje, Banka će, prema nalogu Financijske agencije [FINA] zabraniti deponentu raspolaganje depozitom, uključujući i kamate, a radi izvršenja osnove za plaćanje, sve sukladno odredbama Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

- Po isteku roka oročenja, novčana sredstva [depozit i pripadajuća mu kamata, ako se ista isplaćuje zajedno s depozitom po isteku roka oročenja], smatraju se priljevom, te se koriste za izvršenje osnove za plaćanje.
- Za vrijeme zabrane raspolaganja oročenim novčanim sredstvima, Banka i deponent kao ovršenik ne smiju produžiti, niti mijenjati ugovor o oročenom depozitu.
- Deponent kao ovršenik može za vrijeme zabrane raspolaganja oročenim novčanim sredstvima raskinuti ugovor o oročenju radi izvršenja osnove za plaćanje. Na tako razročeni depozit deponentu pripada kamata iz članka 33. stavka 6. ovih Općih uvjeta.

3.11. Skrbništvo nad vrijednosnim papirima

Članak 37.

- Ugovorom o skrbništvu Banka kao skrbnik obvezuje se da će uz naknadu [proviziju] za račun nalogodavca obavljati jedan ili više od slijedećih poslova:
 1. pohrana i čuvanje vrijednosnih papira,
 2. obavješćivanje o isplati dividende, isplati kamata ili dospjeću ostalih instrumenata na naplatu,
 3. obavješćivanje o skupštinama izdavatelja dionica i o pravima vezanim uz dionice i druge vrijednosne papire na skrbništvu, te izvršenje nalogodavčevih naloga u vezi s ostvarivanjem tih prava,
 4. obavješćivanje o zakonskim promjenama koje posredno ili neposredno utječu na izvješćivanje nalogodavca o stanju vrijednosnih papira na skrbničkom računu,
 5. pružanje usluga glasovanja na godišnjim skupštinama,
 6. ostale usluge vezane uz vrijednosne papire, ostvarivanje prava i ispunjenje obveza iz vrijednosnih papira, dogovorene između nalogodavca i skrbnika, a koje nisu u proturječnosti sa zakonom.

3.12. Sef

Članak 38.

- Ugovorom o sefu obvezuje se Banka dati na uporabu Klijentu-Potrošaču kao korisniku sef za određeno razdoblje, a korisnik se obvezuje za to platiti Banci određenu naknadu. Banka je dužna poduzimati sve potrebne mjere da osigura dobro stanje sefa i nadzor nad njim.
- Pristup sefu može se dopustiti samo korisniku ili njegovu opunomoćeniku.
- Banka ne smije držati kod sebe umnožak [duplikat] ključa ili ključeva koji se predaju korisniku.
- Korisnik ne smije staviti u svoj sef predmet koji može ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova, u protivnom, Banka može izjaviti da raskida ugovor o sefu.
- Ako korisnik ne plati Banci samo jedan obrok naknade po dospelosti, Banka može raskinuti ugovor nakon proteka mjesec dana nakon što korisnika preporučenim pismom opomene na naplatu.
- Pošto raskine ugovor, Banka može pozvati korisnika da isprazni sef i da joj preda ključ, pa ako korisnik to ne učini, Banka može zahtijevati da se sef otvori putem suda, utvrdi njegov sadržaj i nađene stvari stave u sudski polog ili povjere Banci na čuvanje.
- Banka ima pravo prvenstva naplate dužne naknade nastale iz ugovora o sefu iz novčanog iznosa koji je pronađen u sefu ili iz cijene dobivene prodajom drugih vrijednosti nađenih u sefu.

3.13. Druge osnovne i dodatne financijske usluge

Članak 39.

- Od drugih dodatnih financijskih usluga Banka obavlja poslove vezane uz prodaju polica osiguranja u skladu s propisima koji uređuju osiguranje, te druge usluge slične financijskim uslugama ako su navedene u odobrenju za rad Banke.

4. NAKNADE I OSTALI TROŠKOVI

Članak 40.

- Za pružanje usluga Banka naplaćuje naknade. Vrste i visine naknada propisane su Odlukom o visini naknada za usluge Banke, dostupnoj u svim poslovnica/ispostavama Banke, kao i na internet stranicama Banke www.kbz.hr.
- Klijent-Potrošač snosi sve troškove nastale Banci s osnova korištenja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke, uključujući troškove dostave, provjere dokumentacije, provedbe osiguranja i naknadne promjene instrumenata osiguranja, troškove promjene dogovorenih uvjeta, troškove procjene i vještačenja, javnobilježničke i sudske troškove, troškove provedbe ovrhe i sve slične troškove.

5. PRIGOVORI KLIJENTA - POTROŠAČA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 41.

- Ako Klijent - Potrošač smatra da se Banka ne pridržava ugovorenih uvjeta o pružanju bankovnih ili financijskih usluga, može uputiti svoj prigovor Banci.
- Prigovor iz stavka 1. ovog članka Klijent-Potrošač podnosi Banci u pisanom obliku:
 1. osobnom dostavom u najbližu poslovnicu/ ispostavu Banke,
 2. putem pošte na adresu 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74, ili
 3. na elektronsku adresu gradjanstvo@kbz.hr
- u bilo koje vrijeme za trajanja poslovnog odnosa između Klijenta-Potrošača i Banke.
- Na svaki prigovor Banka će odgovoriti u pisanom obliku u najkraćem mogućem roku koji ne može biti dulji od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.
- Ako Klijent Potrošač 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.

Članak 42.

- Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Klijenta-Potrošača i Banke može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.
- Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Klijenta Potrošača i Banke mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 43.

- Ovi Opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovornog odnosa između Klijenta-Potrošača i Banke, osim onih poslovnih odnosa koji su regulirani zasebnim Općim uvjetima.
- Ovi Opći uvjeti, kao i sve naknadne izmjene i dopune, dostupni su u svim poslovnica/ispostavama Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.
- Za slučaj da je ugovorom drugačije uređen odnos Klijenta-Potrošača i Banke od onoga što je navedeno u pojedinim odredbama ovih Općih uvjeta, primjenjuje se ugovor.

Članak 44.

- Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu protekom roka od 15 dana od dana njihove objave na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.
- Ovi Opći uvjeti objavljeni su na Internet stranicama Banke dana 15.02.2013. godine.
- Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja broj U-16-51/2010 od 14.12.2010. godine.