

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 26. svibnja 2023. godine

OPĆE UVJETE HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO U KREDITNOM POSLOVANJU S FIZIČKIM OSOBAMA

I. Uvodne odredbe

1. Ovim Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama (dalje: **Opći uvjeti**) uređuju se obvezni odnosi između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: **Banka**) i fizičkih osoba u kreditnom poslovanju.
2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve kreditne poslove s fizičkim osobama (stambene potrošačke kredite, namjenske kredite, nenamjenske kredite, potrošačke kredite, limite po karticama i sl.), zajedno s posebnim uvjetima propisanim za pojedine kreditne proizvode Banke.
Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine Odluka o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo i Odluka o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju u dijelu koji se odnosi na kreditno poslovanje s fizičkim osobama.
3. Kreditnim poslom u smislu ovih Općih uvjeta smatraju se ugovori o kreditu i drugi poslovi koji su po svojoj gospodarskoj naravi izjednačeni s kreditom.
4. Banka je obvezna u svom kreditnom poslovanju pružati bankovne usluge u skladu s pozitivnim propisima, pravilima bankarske struke i dobrim poslovnim običajima.
5. Banka je u pružanju kreditnih usluga Korisniku kredita obvezna postupati s pažnjom dobrog stručnjaka, vodeći računa o interesima Korisnika kredita.

II. Definicije

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju slijedeće značenje:

1. **Anuitetna otplata** kredita predstavlja postupni način otplate kredita pri čemu se u vremenski određenim razdobljima otplaćuje dio glavnice i dio ugovorenih kamata i to u fiksnim iznosima (anuitetima) kako je utvrđeno i iskazano otplatnim planom.
2. **Dan pripajanja** je dan upisa pripajanja Nove hrvatske banke Banci u sudski registar, a čime Banka postaje njen sveopći pravni sljednik.
3. **Distribucijski kanali** u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju

Poslovnu mrežu Banke, poslovnice ugovornih partnera, bankomate, kanale izravnog bankarstva, internetske stranice Banke: www.hpb.hr te ostalo. Informacija o dostupnim distribucijskim kanalima Banke je Klijentu u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar tel. 0800 472 472.

4. **Domaća valuta** je službena valuta Republike Hrvatske.
5. **Država članica** je država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.
6. **FATCA** (engl. *Foreign Account Tax Compliance Act*) je propis Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza u vezi s transakcijskim računima u stranim financijskim institucijama usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da izbjegnu plaćanje poreza.
7. **Hrvatska pošta** je HP - Hrvatska pošta d.d. sa sjedištem u Zagrebu, OIB: 87311810356 (dalje: **Pošta**).
8. **Kanali izravnog bankarstva** su sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga putem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Klijenta i zaposlenika Banke na istom mjestu.
9. **Klijent Banke** u smislu ovih Općih uvjeta smatra se onaj Korisnik kredita koji je ujedno Korisnik transakcijskog računa ili drugog računa u Banci preko kojeg se ostvaruje primanje koje je osnova za izračun kreditne sposobnosti.
10. **Korisnik kredita** može biti državljanin Republike Hrvatske radno aktivna osoba koja ostvaruje primanje koje je osnova za izračun kreditne sposobnosti ili umirovljenik, sukladno posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode.
Korisnik kredita može biti i strani državljanin pod određenim uvjetima¹.
11. **Namjenski kredit** je određeni iznos novčanih sredstava odobren Korisniku kredita za ugovorenu namjenu sukladno posebnim uvjetima za određeni kreditni proizvod.
12. **Nenamjenski kredit** je određeni iznos novčanih sredstava odobren Korisniku kredita bez posebne namjene.
13. **Nova hrvatska banka** je Nova hrvatska banka d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Varšavska ulica 9, OIB: 78427478595 koja je Danom pripajanja pripojena Banci.
14. **Otplata u ratama** predstavlja način otplate kredita pri čemu se glavnica otplaćuje u obrocima (ratama), uvećano za ugovorenu kamatu što predstavlja dospjelu obvezu Korisnika kredita.
15. **Otplatni plan** je izračun otplate kredita u kojem su iskazani iznos kredita, iznos i broj anuiteta/rata, rok otplate kredita, troškovi, visina nominalne i efektivne kamatne stope.

¹ ako temeljem važeće dozvole boravka u RH stalna primanja ostvaruje u društvima registriranim u RH (krajnji rok dospijeca kredita ne smije biti duži od roka važenja dozvole boravka u RH)

- korisnik kreditnog proizvoda može biti i strani državljanin i nerezident s područja EU i to za stambene kredite čija je namjena kupnja nekretnine i refinanciranje kupnje ili građenja/rekonstrukcije/građenja i nadzora te lombardne kredite osigurane depozitom

16. **Podnositelj prigovora** je potrošač za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio prigovor.
17. **Politika zaštite osobnih podataka** je Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.
18. **Posebni uvjeti za pojedine kreditne proizvode** označavaju uvjete korištenja i pravila za odobravanje kredita koji se razlikuju s obzirom na svoju namjenu, na status Korisnika kredita koji je utvrđen ugovorom o poslovnoj suradnji, kao i druge posebnosti.
19. **Poslovna mreža Banke** su poslovnice, centri, uredi i svaki drugi oblik organizacijske jedinice Banke u kojem Klijenti mogu ugovoriti korištenje usluga i proizvoda Banke.
20. **Potrošač** je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
21. **Prigovor** je pisana izjava kojom Potrošač izražava svoje nezadovoljstvo u odnosu na ugovoreni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke
22. **Redovna mjesečna primanja klijenta** (dalje: **redovna mjesečna primanja**) u smislu ovih Općih uvjeta podrazumijevaju redovna primanja klijenta (plaća, mirovina, inozemna mirovina) ili naknade ostvarene temeljem određenog prava klijenta koja se uplaćuju na transakcijski račun klijenta ili na koji se prebacuju redovna primanja sa žiro računa i/ili štednog računa ili na koji se isplaćuje ili prebacuje dio ili cijeli iznos primanja ostvarenih obavljanjem slobodne djelatnosti. Mjesečna primanja smatraju se redovnim ukoliko se isplaćuju svaki mjesec.
23. **Stambeni potrošački kredit** je namjenski kredit kojim se Korisniku kredita stavlja na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava isključivo u svrhu kupnje, građenja, građenja i nadzora nad građenjem stambenih nekretnina, adaptacije, rekonstrukcije stambene nekretnine sukladno pojedinačnim uvjetima za taj kreditni proizvod odnosno svaki kredit koji kao osiguranje povrata kredita ima založenu stambenu nekretninu, neovisno o namjeni kredita.
24. **Sudionici u kreditnom poslu** su Korisnik kredita, Solidarni dužnik (dalje: **Sudužnik**), Solidarni jamac (dalje: **Jamac**), Založni dužnik/Davatelj osiguranja.
25. **Treća država** je svaka država koja nije Država članica.
26. **Ugovor o kreditu** je dvostrano obvezni pravni posao kojim se Banka obvezuje Korisniku kredita staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava na određeno vrijeme, za određenu namjenu ili bez posebne namjene, a Korisnik kredita se obvezuje iskoristiti iznos kredita uvećan za ugovorene kamate vratiti Banci u vrijeme i na način kako je ugovoreno.
27. **Ugovor o potrošačkom kreditu** je dvostrano obvezni pravni posao kojim se Banka obvezuje Korisniku kredita staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava u obliku odgode plaćanja, kredita ili slične financijske nagodbe, osim ugovora o trajnom pružanju usluge ili isporuke ili proizvoda iste vrste kada Korisnik kredita plaća za takve usluge ili proizvode tijekom cjelokupne njihove isporuke u obliku obroka.
28. **Ugovor o stambenom potrošačkom kreditu** je dvostrano obvezni pravni posao kojim se Banka obvezuje Korisniku kredita staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih

sredstava u obliku odgode plaćanja, kredita ili slične financijske nagodbe, a koji ispunjava neki od sljedećih uvjeta:

- a) ugovor o kreditu za koji je kao instrument osiguranja dano založno pravo na stambenoj nekretnini ili prijenos prava vlasništva na stambenoj nekretnini radi osiguranja tražbine ili
- b) ugovor o kreditu čija je namjena stjecanje ili zadržavanje prava vlasništva Korisnika kredita na stambenoj nekretnini.

29. **Ugovorni partner** je poslovni subjekti koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima i kreditno poslovanje fizičkih osoba.

30. **Usluge izravnog bankarstva** su skup usluga Banke koje čine usluge online bankarstva, usluga SMS-a, usluga e-maila i drugih ugovorenih usluga izravnog bankarstva, a koje omogućuju dobivanje informacija i/ili obavljanje financijskih i nefinancijskih transakcija.

31. **Zahtjev za odobrenje kredita** obuhvaća potpisani obrazac „Zahtjev za kredit“ i svu originalnu dokumentaciju koja je propisana zasebnim dokumentom „Dokumentacija potrebna za utvrđivanje kreditne sposobnosti“, dostupnim na internet stranicama Banke i u Centrima/Ispostavama Banke. Može se podnijeti u bilo kojem Centru/Ispostavi Banke ili Pošti.

Kod ispunjavanja Zahtjeva za kredit, obavezan je jedan kontakt broj potencijalnog Korisnika kredita (telefona ili mobitela) radi mogućnosti kontaktiranja u svrhu realizacije kredita i ispunjenja obveza iz ugovora o kreditu, a e-mail adresa je obavezan podatak ukoliko je na Zahtjevu za kredit označen način obavješćavanja o kreditu putem e-maila.

Klijent može ostvariti pravo na kredit i temeljem dostavljene ponude od strane Banke bez podnošenja posebnog zahtjeva ako je dao dobrovoljnu privolu za korištenje osobnih podataka u svrhu analize osobnih podataka.

III. Odobravanje kredita i dokumentacija

1. Krediti se odobravaju u Domaćoj valuti ili uz valutnu klauzulu, ovisno o vrsti kredita, a sukladno posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode.
2. Kreditna sposobnost sudionika u kreditnom poslu utvrđuje se sukladno posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode Banke, osim kod Založnih odnosno fiducijarnih dužnika ako isti nisu Korisnik kredita, Sudužnik ili Jamac po kreditu. Korisnik kredita obavezan je Banci dostaviti dokumentaciju i informacije koje Banka od njega zatraži tijekom trajanja ugovornog odnosa u svrhu praćenja kreditne sposobnosti.
3. Banka zadržava pravo posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode propisati eventualne pogodnosti i uvjete za odobrenje kredita za one podnositelje zahtjeva za kredit koji ujedno imaju i status Klijenta Banke.
4. Banka će odbiti zahtjev za kredit ako ne može procijeniti kreditnu sposobnost Korisnika kredita i ostalih sudionika u kreditnom poslu zato što Korisnik kredita ili ostali sudionici u kreditnom poslu ne žele pružiti informacije ili dokumentaciju potrebnu za procjenu njihove kreditne sposobnosti.
5. Banka zadržava pravo odbiti zahtjev za kredit bez obrazloženja u slijedećim situacijama:
 - ako Korisnik kredita odbije dostaviti svu dokumentaciju propisanu posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode;
 - u ostalim slučajevima prema procjeni Banke.

6. Banka će odbiti zahtjev za kredit kada ima osnova posumnjati da sredstva namjenskog kredita neće biti namjenski utrošena, kao i u svim slučajevima kada Banka posumnja da se radi o fiktivnim pravnim poslovima kao osnovi odobravanja namjenskog kredita.
7. Banka će u svrhu procjene kreditne sposobnosti sudionika u kreditnom poslu izvršiti provjeru u dostupnom kreditnom registru. Ako Banka odbije zahtjev za kredit na temelju podataka iz dostupnog kreditnog registra, o tome će bez odlaganja i besplatno, obavijestiti (pisanim putem, telefonom, e-mailom) podnositelja zahtjeva za kredit, kao i o tome da se odluka o odbijanju temelji na podacima iz kreditnog registra, o rezultatima uvida te o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavila podatke.
8. Ako Banka odobri kredit, sklapa s Korisnikom kredita i drugim sudionicima u kreditnom poslu ugovor o kreditu, na hrvatskom jeziku. Ugovorom o kreditu Banka se obvezuje Korisniku kredita staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava.

Korisnik kredita se obvezuje da će:

- u ugovorenim rokovima izvršavati ugovorne obveze,
 - kredit koristiti isključivo za namjenu za koju mu je odobren,
 - za cijelo razdoblje korištenja kredita održavati kreditnu sposobnost,
 - predati Banci instrumente osiguranja povrata tražbina Banke.
9. Prije prihvaćanja ponude ili sklapanja Ugovora o kreditu, Banka će Korisniku kredita, pravodobno pružiti sve informacije vezane uz odobravanje kredita, sukladno pozitivnim propisima.
Banka će bez neopravdanog odgađanja i pravodobno prije sklapanja Ugovora o kreditu Korisniku kredita staviti na raspolaganje personalizirane informacije koje su mu potrebne za usporedbu ugovora o kreditu koji su dostupni na tržištu, procjenu njihovih učinaka i donošenje informirane odluke o tome hoće li sklopiti Ugovor o kreditu. Personalizirane informacije pružaju se putem Europskoga standardiziranog informativnog obrasca (ESIS).
 10. Korisnik kredita ima pravo tražiti i bez naknade dobiti presliku važećih Općih uvjeta, kao i uvjeta koji se odnose na traženi kredit uključujući i one koji su prethodno važili.
Opći uvjeti koji su na snazi kao i prethodno važeći (arhiva) dostupni su na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.
 11. Sudionici u kreditnom poslu se obvezuju platiti javnobilježničke troškove i sve druge troškove vezane uz odobravanje, osiguranje, korištenje i otplatu kredita.
 12. Radi ostvarenja prava na kredit, a u svrhu procjene kreditnog rizika, sudionici u kreditnom poslu su obvezni dostaviti Banci zahtjev za kredit i svu dokumentaciju u izvorniku, koja je propisana dokumentom naziva „Dokumentacija potrebna za utvrđivanje kreditne sposobnosti“ dostupnim na Internet stranici Banke te u Centrima/Ispostavama Banke.
 13. Ako je dokumentacija na stranom jeziku potrebno je dostaviti prijevod dokumentacije na hrvatski jezik ovjeren od strane ovlaštenog sudskog tumača.
 14. Banka je obvezna prije uspostavljanja kreditnog odnosa prikupiti od Korisnika kredita i svih sudionika u kreditnom poslu, sve potrebne podatke i dokumentaciju potrebnu za identifikaciju istih i provođenje dubinske analize, a za vrijeme trajanja kreditnog odnosa aplikativno evidentirati sve promjene u statusnoj dokumentaciji Korisnika kredita i svih sudionika u kreditnom poslu, povezanih osoba i vlasnika instrumenata osiguranja sukladno aktima Banke, propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja te ostalim prisilnim propisima. Banka je obvezna prije uspostavljanja kreditnog odnosa prikupiti od Korisnika kredita i svih sudionika u

kreditnom poslu sve podatke i dokumentaciju potrebnu za provođenje dubinske analize u svrhu provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja Sjedinjenih Američkih država u odnosu na određene račune te u svrhu 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 na temelju direktive 2014/107/EU, u okviru tzv. *Common Reporting Standard-a* (CRS).

15. Korisnik kredita i svi sudionici u kreditnom poslu, dužni su prilikom uspostave kreditnog odnosa i tijekom trajanja istog, dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži te u svrhu ispunjavanja obveza koje za Banku proizlaze iz relevantnih propisa, uključujući, a ne ograničavajući se na propise vezane za sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te porezne propise kao što je Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza.
16. Potpisivanje obrasca Zahtjeva za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica Pošte, Klijent potvrđuje da želi koristiti proizvode i usluge Banke u Pošti kao ugovorenom partneru Banke.
Pošta kao Ugovorni partner Banke klijentima pruža usluge ugovaranja proizvoda i usluga, obavljanje transakcija te informiranje o detaljima, stanjima i prometima po proizvodima i uslugama Banke.
U svrhu pružanja bankarskih usluga ili proizvoda u Pošti kao Ugovornom partneru Banke, Banka i Pošta razmjenjuju i obrađuju osobne podatke Klijenata koji su potpisali „Zahtjev za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d.“, a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka.

IV. Odustanak od Ugovora o kreditu

1. Korisnik kredita je dužan nakon što ga Banka obavijesti o odobrenju kredita, sklopiti s Bankom Ugovor o kreditu u roku 30 (slovima: trideset) dana od dana odobrenja kredita. U protivnom se smatra da je odustao od kredita.
2. Korisnik kredita ima pravo odustati od Ugovora o kreditu, bez navođenja razloga, u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana, koji rok počinje teći od dana sklapanja Ugovora.
Korisnik kredita je dužan o odustanku od Ugovora o kreditu obavijestiti Banku. Obavijest se mora dostaviti u pisanom obliku, prije isteka navedenog roka.
Ako je Korisnik kredita koristio djelomično ili u cijelosti iskoristio iznos kredita te odustane od Ugovora o kreditu dužan je platiti Banci glavnice i ugovorene kamate na glavnice od dana korištenja kredita do dana otplate glavnice bez odgode, najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana kada je Banci dostavio obavijest o odustanku. Kamata se obračunava na temelju ugovorene kamatne stope.
Ukoliko Korisnik u roku od 30 (slovima: trideset) dana ne izvrši povrat potraživanja Banke, iznos glavnice i obračunate kamate smatra se dospjelim tražbinom Banke.
3. Korisnik kredita ima pravo odustati i od dodatnih usluga ugovorenih s Bankom u vezi s kreditom i to u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana od dostave obavijesti o odustanku ugovora o kreditu. O odustanku od ugovora o dodatnim uslugama ugovorenih s Bankom Korisnik kredita dužan je obavijestiti Banku u pisanom obliku. Korisnik kredita nema

dodatnih troškova povezanih s odustankom od ugovora o dodatnim uslugama ugovorenih s Bankom.

Korisnik kredita ima pravo odustati i od dodatnih usluga ugovorenih s drugim pružateljem dodatnih usluga i to u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana od dostave Banci obavijesti o odustanku od Ugovora o kreditu. O odustanku od ugovora o dodatnim uslugama Korisnik kredita dužan je obavijestiti drugog pružatelja dodatne usluge u pisanom obliku.

V. Instrumenti osiguranja otplate kredita

1. Instrumenti osiguranja naplate kredita su sredstva osiguranja koja Banka po vlastitom izboru koristi za osiguranje naplate svojih potraživanja prema Korisniku kredita sukladno svojim općim aktima.
Banka ima pravo instrumente osiguranja aktivirati redosljedom koji će sama odabrati. Redosljed aktiviranja instrumenata osiguranja ovisi o ugovorenim instrumentima osiguranja i procjeni Banke o izvjesnosti njihove naplativosti. Korisnik kredita je dužan dostaviti Banci instrumente osiguranja ovisno o vrsti, namjeni i iznosu kredita sukladno posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode i ugovoru o kreditu, najkasnije do dana korištenja kredita. Prihvatljivim instrumentima osiguranja smatraju se instrumenti propisani općim aktima Banke koji reguliraju pitanja vezana uz instrumente osiguranja.
2. Ako tijekom trajanja kreditnog odnosa Banke i Korisnika kredita budu propisima ili odlukom Banke uvedeni novi instrumenti osiguranja plaćanja, Korisnik kredita je dužan na zahtjev Banke, odmah po pisanom pozivu predati Banci i takve instrumente. Banka može naknadno, sve do potpune naplate kredita zahtijevati od Korisnika kredita i druge instrumente osiguranja plaćanja. Korisnik kredita je obavezan iskoristene instrumente osiguranja zamijeniti novima na prvi poziv Banke.
3. Banka može upotrijebiti sredstva osiguranja, koja su joj ustupljena ili pribavljena, bez posebne najave i odobrenja od strane sudionika u kreditnom poslu, koristeći ih redosljedom koji smatra najučinkovitijim za podmirenje svojih dospjelih, a nepodmirenih tražbina.
4. **Sudužništvo i solidarno jamstvo**
Sudužnik odgovara za cjelokupne obveze po kreditu solidarno s Korisnikom kredita. Sudužniku se utvrđuje kreditna sposobnost, potpisuje Ugovor o kreditu i dužan je u svrhu osiguranja povrata tražbine po kreditu dati financijske instrumente osiguranja.
Za urednu otplatu cjelokupne tražbine Jamac odgovara kao jamac platac, utvrđuje mu se kreditna sposobnost i dužan je u svrhu osiguranja povrata tražbine po kreditu dati financijske instrumente osiguranja. Moguće je ugovoriti jamstvo fizičke osobe ili poslovnog subjekta.
5. **Mjenica**
Banka će, sukladno mjeničnom očitovanju, koje sudionik u kreditnom poslu potpisuje prilikom predaje bjanko mjenice, ispuniti bilo koju predanu joj bjanko mjenicu nedostajućim podacima i na dospjeli iznos koji Korisnik kredita duguje Banci, istu domicilirati na banku i podnijeti na naplatu.
6. **Nekretnina**
Korisnik kredita/Založni ili Fiducijarni dužnik dužan je o svom trošku osigurati nekretninu kod osiguravajućeg društva prethodno prihvaćenog od Banke na iznos ne manji od iznosa nove građevinske vrijednosti građevine, ako se policom osigurava nekretnina, odnosno, novo nabavne vrijednosti imovine ako se policom osigurava druga imovina i to protiv **uobičajenih rizika** uništenja ili oštećenja. Nova građevinska vrijednost podrazumijeva

trošak građenja nove građevine koja je u svemu osim istrošenosti jednaka građevini koja je predmet osiguranja. Novo nabavna vrijednost imovine podrazumijeva vrijednost nove imovine koja je u svemu osim istrošenosti jednaka imovini koja je predmet osiguranja. Ako Banka procijeni potrebnim, može tražiti jedan ili više dopunskih osiguranih rizika. Nadalje, Korisnik kredita/Založni ili Fiducijarni dužnik je dužan policu osiguranja vinkulirati u korist Banke te obnavljati ugovoreno osiguranje sve dok ne prestane postajati tražbina Banke koja se osigurava zasnivanjem založnog prava, odnosno prijenosom vlasništva nekretnine. Obnovljenu policu osiguranja Korisnik kredita/Založni ili Fiducijarni dužnik mora dostavljati Banci najkasnije do isteka roka važnosti prethodne police osiguranja. Ako Korisnik kredita/Založni ili Fiducijarni dužnik za obnovljenu policu osiguranja nekretnine ne izvršava dospjela plaćanja ugovorene premije, Banka ima pravo otkazati kredit ili za dospjele neplaćene premije teretiti Korisnika kredita.

Procjenu vrijednosti nekretnine koja je instrument osiguranja obavljaju ovlašteni procjenitelji u skladu s propisima kojima se uređuje procjena vrijednosti nekretnine.

Banka je ovlaštena sukladno zakonskim propisima i aktima Banke, u tijeku trajanja kreditnog odnosa, zahtijevati ponovnu procjenu vrijednosti nekretnine koja je predmet osiguranja kredita i to na teret Korisnika kredita.

Ukoliko je namjena kredita građenje, građenje i nadzor, adaptacija i rekonstrukcija, a nakon 18 (slovima: osamnaest) mjeseci od zadnjeg korištenja kredita, obavezna je pribava nove procjene vrijednosti nekretnine koja je predmet osiguranja kredita o trošku Korisnika kredita.

Ako je predmet osiguranja nekretnina koja se kupuje iz kredita ili druga nekretnina stečena u braku ili u izvanbračnoj zajednici izjednačenoj s bračnom, odnosno ako je stečena u životnom partnerstvu osoba istog spola, kao potpisnik sporazuma o osiguranju, u svojstvu sudionika na strani Korisnika kredita odnosno vlasnika nekretnine kao Založnog dužnika, bit će i njegov bračni ili izvanbračni drug ili životni partner.

Banka ne prihvaća instrumente osiguranja koji se nalaze u drugoj državi članici EU ili u trećoj državi.

7. Polica osiguranja života

Instrument osiguranja može biti isključivo polica mješovitog životnog osiguranja, koja se odnosi na osiguranje života za slučaj smrti (smrt uslijed bolesti i smrt uslijed nesretnog slučaja) i doživljenja. Životno osiguranje mora biti ugovoreno na rok osiguranja koji je jednak ili duži od roka otplate kredita.

Korisnik kredita dužan je policu osiguranja obnavljati i plaćati ugovorenu premiju o dospijeću, a obnovljenu policu vinkulirati u korist Banke.

Polica osiguranja mora biti na snazi do krajnjeg roka dospijeća osiguranog plasmana. U slučaju višegodišnjeg osiguranja kod kojeg važenje police osiguranja ovisi o sukcesivnom plaćanju premije osiguranja i/ili drugih iznosa, računa se da polica osiguranja ima rok važenja do dospijeća prve neplaćene premije osiguranja ili drugog iznosa.

Nakon zaključenja Ugovora o kreditu pa do konačne otplate kredita Korisnik kredita ne smije bez suglasnosti Banke s osiguravateljem ugovoriti promjenu uvjeta osiguranja tj. ne smije ugovoriti kraći rok osiguranja i/ili smanjenje iznosa premije.

U slučaju da Korisnik kredita za obnovljenu policu životnog osiguranja ne izvršava dospjela plaćanja ugovorene premije, Banka ima pravo otkazati kredit ili izvršiti plaćanje umjesto Korisnika kredita te ga teretiti za dospjele neplaćene premije.

Kod plasmana koji se odobravaju na temelju otkupne vrijednosti police osiguranja, odlukom o proizvodu će se odrediti društva za osiguranje čije police osiguranja života Banka prihvaća, vrste police osiguranja života koje se prihvaćaju te ostali uvjeti koje mora ispunjavati polica osiguranja života da bi se na temelju njene otkupne vrijednosti mogao odobriti plasman.

8. Polica osiguranja otplate kredita (CPI)

Instrument osiguranja otplate kredita (*Credit Protection Insurance* ili skraćeno CPI) pokriva rizike smrti, privremene nesposobnosti za rad (bolovanje) i nezaposlenosti te ostvarenjem

rizika nastupa osigurani slučaj i isplaćuje se osigurnina Banci u korist kredita koji je osiguran navedenom policom osiguranja. Ugovaratelj osiguranja prilikom potpisa police osiguranja odabire željenu širinu pokrića te se ona na istoj izričito navodi. CPI polica ne mora biti na snazi do krajnjeg roka dospijeća osiguranog plasmana.

9. Udjeli u otvorenim investicijskim fondovima

Udjeli u otvorenom investicijskom fondu prihvaćaju se kao instrument osiguranja ako ispunjavaju sve slijedeće uvjete:

- izdani su od strane registriranog društva za upravljanje,
- upisani su u registru udjela koji vodi društvo za upravljanje,
- nisu opterećeni nikakvim pravima koja bi ograničavala prava imatelja udjela,
- društvo za upravljanje svakodnevno objavljuje cijenu udjela.

Ako je instrument osiguranja založno pravo na udjelima u otvorenom investicijskom fondu – zasniva se na kratkoročnom obvezničkom fondu.

U tom slučaju, Banka i Korisnik kredita odnosno davatelj instrumenta osiguranja zaključuju pravni posao o zasnivanju posebnog založnog prava na udjelima sukladno Zakonu o financijskom osiguranju.

Banka će nakon podmirenja svih tražbina iz ugovora o kreditu Založnom dužniku izdati isprave temeljem kojih će se brisati založno pravo na založenim udjelima (brisočno očitovanje).

Založni dužnik dužan je dati suglasnost da Banka može neposredno, temeljem ugovora o kreditu, nakon dospijeća bilo kojeg dijela osigurane tražbine, radi namirenja izvansudskim putem prodati založene udjele u fondu po trenutnoj tržišnoj cijeni.

Dospjelost tražbine Banka dokazuje izvodom iz poslovnih knjiga Banke s pečatom i potpisom ovlaštene osobe Banke.

Margin call je poziv koji Banka upućuje Korisniku kredita da uplatom ili zalogom dodatnog udjela u investicijskom fondu u roku od 24 (slovima: dvadeset četiri) sata podmiri nastalu negativnu razliku tržišne vrijednosti uzrokovanu padom vrijednosti udjela investicijskog fonda u odnosu na preostali neotplaćeni iznos kredita.

Banka može svake 3 (slovima: tri) godine utvrditi omjer vrijednosti instrumenata osiguranja i *margin call*-a te ako Korisnik kredita uredno izvršava sve dospjele obveze prema Ugovoru o kreditu, može mu osloboditi dio založenog udjela u fondu.

Sve troškove izvansudskog namirenja snosi Založni dužnik.

10. Depozit

Ako je instrument osiguranja založno pravo na novčanom pologu (depozitu), depozit se namjenski oročava na rok do konačne otplate kredita te Banka i Korisnik kredita, odnosno davatelj instrumenta osiguranja, zaključuju pravni posao o zasnivanju posebnog založnog prava na depozitu sukladno Zakonu o financijskom osiguranju.

Oročeni depozit može se uplatiti iz vlastitih sredstava ili iz sredstava odobrenog kredita. Kamata na depozit obračunava se i plaća sukladno aktima Banke. Rok oročenja depozita je jednak ili je duži od krajnjeg roka dospijeća osiguranog plasmana. Deponent ne može prijevremeno, bez suglasnosti Banke, razročiti depozit. Banka je ovlaštena prijevremeno razročiti depozit u cijelosti ili djelomično, u slučaju neurednosti u otplati osiguranog plasmana.

Ako se depozit uplaćuje iz sredstava odobrenog kredita, a vezan je uz stranu valutu, prodaje se Korisniku kredita po srednjem tečaju iz tečajne liste HNB-a.

Ako Korisnik kredita podnese Banci zahtjev za konverziju kredita sukladno Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju u alternativnu valutu (Domaću valutu), pri konverziji kredita vrši se i konverzija depozita u istu alternativnu valutu (Domaću valutu) u koju se konvertira Ugovor o kreditu.

Na sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, a odnosi se na instrumente osiguranja primjenjuju se posebni uvjeti za pojedine kreditne proizvode.

VI. Korištenje kredita

1. Rok korištenja kredita je do 60 (slovima: šezdeset) dana od dana donošenja odluke o odobrenju kredita, osim ako posebnim uvjetima za pojedini kreditni proizvod nije drugačije propisano. Način korištenja kredita ovisi o namjeni kredita, a propisan je posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode. Korisnik kredita može započeti s korištenjem odobrenog i ugovorenog kredita nakon dostave Banci svih ugovorenih instrumenata osiguranja, na dan koji odredi Banka ovisno o svojim mogućnostima. Kredit se uvijek isplaćuje u Domaćoj valuti, ili u protuvrijednosti Domaće valute prema ugovorenom tečaju.
2. Banka je ovlaštena provoditi financijsku i tehničku kontrolu te opći nadzor namjenskog korištenja kredita koji su namjenski odobreni. Kontrola namjenskog korištenja kredita provodi se kroz isplatnu dokumentaciju i provjerom na licu mjesta namjenski utrošenih sredstava od strane Banke ili od strane društva HPB Nekretnine d.o.o. Svako onemogućavanje izvršenja ovih ovlaštenja daje pravo Banci da raskine Ugovor o kreditu, učini dospjelim cjelokupnu tražbinu i bez ostavljanja posebnog roka zatraži plaćanje cjelokupnog iznosa duga.
3. U svrhu kontrole namjenskog trošenja sredstava iz kredita Banka će kod stambenih potrošačkih kredita odobrenih za kupnju nekretnine, sredstva iz kredita isplaćivati isključivo na račun koji je naznačen u kupoprodajnom ugovoru.

VII. Kamate

1. Korisnik kredita je obvezan Banci plaćati kamate i naknade na ugovoreni kredit u visini i na način utvrđen aktima Banke.
2. Kamatne stope propisane su Odlukom o visini kamatnih stopa Banke i posebnim uvjetima za pojedini kreditni proizvod. Ukoliko Banka za pojedini kreditni proizvod nudi promotivne (akcijske) kamatne stope, iste moraju biti fiksne i mogu se ugovarati samo na kratkoročne usluge tj. usluge koje se ugovaraju na rok do 12 (slovima: dvanaest) mjeseci. Promotivne (akcijske) kamatne stope propisane su Odlukom o visini kamatnih stopa Banke i posebnim uvjetima za pojedini kreditni proizvod i nude se prilikom prodaje usluga u točno određenom vremenskom razdoblju, istekom kojega razdoblja se visina te kamatne stope korigira na visinu tržišne odnosno trenutno važeće kamatne stope.
Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja nominalna kamatna stopa i obračunava po proporcionalnoj metodi.
3. Banka je obvezna u svakom kreditnom poslu s Korisnikom kredita iskazivati efektivnu kamatnu stopu.
4. Kamata se obračunava primjenom proporcionalnog (relativnog) kamatnjaka. Kamata po proporcionalnoj metodi (složeni kamatni račun) obračunava se prema odnosu duljine razdoblja na koji se odnosi redovna kamatna stopa i duljine vremenskog razdoblja za koje se vrši obračun kamata.
5. Sve izmjene o visini kamatnih stopa i/ili naknada biti će dostupne Korisniku kredita u poslovnoj mreži i na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku kredita može omogućiti, 15 (slovima: petnaest) dana prije njihove primjene.

6. Banka će obavijestiti Korisnika kredita o svim promjenama kamatne stope na ugovoreni način obavješćavanja najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije nego što se one počnu primjenjivati uz dostavu novog otplatnog plana.
7. Na iskorišteni iznos kredita Banka obračunava interkalarnu kamatu u visini redovne kamatne stope ako je datum prijenosa kredita u otplatu različit od dana korištenja. Interkalarnu kamatu Korisnik kredita plaća iz vlastitih sredstava na dan dospijeća.
8. Na dospjele nepodmirene obveze Banka će za razdoblje kašnjenja sukladno zakonu obračunati i naplatiti zateznu kamatu od dana dospijeća pojedine obveze do dana njenog ispunjenja. Banka obračunava zateznu kamatu u visini zakonom propisane stope zatezne kamate na način određen zakonom.
9. Efektivna kamatna stopa je kamatna stopa koja iskazuje ukupne troškove kredita za Korisnika kredita i izražena je kao godišnji postotak ukupnog iznosa kredita te izjednačuje na godišnjoj osnovi sadašnju vrijednost svih budućih ili postojećih obveza ugovorenih između Banke i Korisnika kredita.
Postotak efektivne kamatne stope i troškovi povezani s kreditom iskazuju se u Ugovoru o kreditu i otplatnom planu koji se uručuju Korisniku kredita prilikom zaključenja Ugovora.
10. Kamata se obračunava sukladno frekvenciji otplate kredita (npr. mjesečno, kvartalno, godišnje ili polugodišnje) i to za cijelo razdoblje trajanja frekvencije anuiteta. Ukoliko u tijeku otplate kredita dođe do određene promjene (npr. promjena datuma dospijeća, reprogram kredita i slično) koja se provodi unutar frekvencije otplate kredita, Banka za razdoblje kraće od jednog anuiteta naplaćuje kamatu od zadnjeg dospijeća do promjene ili od promjene do prvog budućeg dospijeća.

VIII. Promjenjivost kamatnih stopa

1. Promjenjive kamatne stope na odobrene kredite sastoje se od ugovorenog (varijabilnog) parametra i fiksne marže Banke. Varijabilni (promjenjivi) dio kamatne stope na kredite ugovoreni je parametar, odnosno referentna stopa, koja je javno dostupna i prezentirana klijentima te čija je promjena uvjetovana kretanjem referentne kamatne stope i ne ovisi o volji ugovornih strana. Fiksna marža Banke (fiksni nepromjenjivi parametar) je dio kamatne stope i određen je ugovorenim brojem postotnih poena koji ne smije rasti tijekom korištenja odnosno otplate kredita i mora se ugovoriti zajedno s parametrom.
2. Promjenjive kamatne stope na dane kredite fizičkim osobama tijekom ugovornog odnosa s klijentom, Banka može mijenjati samo u slučaju ako se promijeni visina referentne kamatne stope dok fiksni parametar ne smije rasti tijekom cijelog ugovorenog razdoblja otplate kredita.
3. Za slučaj promjene metodologije ili načina izračuna (formula ili drugo) ugovorene referentne kamatne stope koristiti će se ona referentna kamatna stopa koja je referentna po važećim odredbama iz Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2016/1011 o indeksima koji se upotrebljavaju kao referentne vrijednosti.
4. Utvrđivanje promjenjivih kamatnih stopa detaljnije je definirano u dokumentu „Metodologija utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba“, koja je dostupna na internetskim stranicama Banke, www.hpb.hr.

IX. Otplatni plan

1. Prilikom sklapanja Ugovora o kreditu, Korisniku kredita se uručuje otplatni plan u propisanom obliku, koji je sastavni dio ugovora o kreditu.
Ako se isplata kredita provodi sukcesivno, Banka će Korisniku kredita uručiti otplatni plan i nakon što se kredit iskoristi u cijelosti.

Osim u slučajevima navedenim u prethodnom stavku te u slučaju promjene ugovorene kamatne stope, Banka je dužna, na zahtjev Korisnika kredita, besplatno i u bilo kojem trenutku tijekom trajanja Ugovora o kreditu, Korisniku kredita dati izvještaj o stanju kredita u obliku otplatnog plana, informaciju o ukupno plaćenju glavnici, kamatama i troškovima, specifikaciju uplata i pregled promjena kamatnih stopa po kreditu.

X. Naknade u kreditnom poslovanju

1. Banka u kreditnom poslovanju obračunava i naplaćuje naknade, troškove i premije koje su izravno povezane s kreditom, uz uvjete njegova odobravanja, korištenja i naplate te povrata instrumenata osiguranja sukladno zakonu i odluci Banke kojom se regulira visina naknada u kreditnom poslovanju.
Kod kredita ugovorenih uz valutnu klauzulu, naknade se naplaćuju u protuvrijednosti Domaće valute prema ugovorenom tečaju.
Banka je ovlaštena mijenjati naknade za vrijeme trajanja Ugovora u skladu s odredbama Metodologije utvrđivanja i promjena visine naknada u poslovanju s fizičkim osobama dostupne na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.
2. Banka neće Korisniku kredita naplatiti naknadu za obradu i/ili odobravanje stambenog potrošačkog kredita. Sve druge naknade koje Banka naplaćuje u vezi s Ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu neće biti veće od stvarnog troška koji je nastao u Banci, a radi kojeg se ta naknada naplaćuje.
3. Sve izmjene o visini naknada biti će dostupne sudionicima u kreditnom poslu u poslovnoj mreži, na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja sudionicima u kreditnom poslu može omogućiti, 15 (slovima: petnaest) dana prije njihove primjene.
Korisnik kredita ima pravo tražiti i bez naknade dobiti presliku tarife naknade koje se odnose na traženi kredit i one koje su prethodno važile.
Tarife naknada koje su na snazi dostupne su u Centrima/Ispostavama Banke te na internetskim stranicama Banke, a prethodno važeće (arhiva) dostupne su na internetskim stranicama Banke te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku kredita može omogućiti.

XI. Otplata kredita

1. Kredit se otplaćuje u Domaćoj valuti, odnosno, ako je odobren uz valutnu klauzulu, u protuvrijednosti Domaće valute prema ugovorenom tečaju na dan plaćanja dospjelih tražbina.
Korisnik kredita kredit vraća na ugovoreni način.
Anuitet/rata se izračunava primjenom kamatne stope važeće na dan zaključenja Ugovora o kreditu, a sadrži dio glavnice i dio kamate.
Anuiteti/rate dospijevaju na naplatu prema ugovorenom načinu sukladno otplatnom planu.
Anuiteti/rate dospijevaju na naplatu sukladno posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode i ugovorenoj dinamici počevši od dana dospijeca prvog anuiteta/rate. Dan dospijeca prvog anuiteta/rate utvrđuje se u otplatnom planu.

2. U slučaju gubitka ili smanjenja prihoda Korisnika kredita čime je ugroženo izvršavanje ugovornih obveza, Banka će za reguliranje dospjelih i budućih obveza Korisniku kredita ponuditi moratorij i/ili reprogramiranje obveza sukladno okolnostima i mogućnosti daljnje otplate kredita.
3. Korisnik kredita ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom kreditu nastalih u provođenju naloga za plaćanje i platnih transakcija, o čemu će Banka izvijestiti Korisnika kredita pisanim putem.
4. Korisnik kredita može ostvariti pravo na umanjenje redovne kamatne stope za pojedini kreditni proizvod ukoliko su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:
 - ako je tako je ugovoreno pojedinačnim Ugovorom o kreditu i posebnim uvjetima za pojedini kreditni proizvod,
 - ako se Korisniku kredita redovna mjesečna primanja isplaćuju na transakcijski račun u Banci.
5. Korisnik kredita može izgubiti ugovoreno pravo iz prethodnog stavka ovog članka ukoliko prestane primati redovna mjesečna primanja na transakcijski račun u Banci pod uvjetom da su iznos redovne kamatne stope i iznos umanjenja kamatne stope (bonusa) za pojedini kreditni proizvod te uvjeti i način izmjene, definirani pojedinačnim Ugovorom o kreditu.

XII. Valuta plaćanja i tečaj

1. Korisnik kredita vraća kredit u ugovorenoj valuti.
Kod kredita ugovorenih uz valutnu klauzulu, isplate iz kredita i obveze vraćanja kredita u Domaćoj valuti obračunavaju se primjenom ugovorenog tečaja na dan plaćanja.
2. Kredit koji se odobrava u valuti različitoj od Domaće valute isplaćuje se u Domaćoj valuti po srednjem tečaju HNB-a na dan puštanja kredita u tečaj.
3. Krediti uz valutnu klauzulu podložni su riziku tečaja. Tečajni rizik predstavlja neizvjesnost vrijednosti Domaće valute u odnosu na vrijednost strane valute radi promjene deviznog tečaja. Ovakav rizik promjene tečaja može realno umanjiti ili uvećati odnos vrijednosti dviju valuta, a samim time i iznos ugovorene veličine obveza ili potraživanja kao što je iznos otplate kredita, na što je upozoren podnositelj zahtjeva za kredit.
4. Za ugovore u stranoj valuti sklopljene sukladno Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju Banka je dužna Korisniku kredita na njegov zahtjev, bezuvjetno i u bilo kojem trenutku trajanja ugovornog odnosa, omogućiti konverziju kredita iz valute u kojoj je kredit nominiran u alternativnu valutu. Alternativna valuta jest Domaća valuta. Konverzija se može provesti samo jednom tijekom trajanja ugovornog odnosa. Banka pri tome ne smije Korisniku kredita zaračunati naknadu za konverziju. Sve ostale troškove koji proizlaze iz konverzije snosi Korisnik kredita. Konverzija će se obaviti u skladu s odredbama članka 23. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju. U slučaju konverzije primijenit će se kamatna stopa koja će u trenutku konverzije vrijediti za kredite u alternativnoj valuti (Domaćoj valuti), a koje će Banka imati u ponudi u trenutku konverzije. Konverzija se obavlja primjenom srednjeg tečaja Hrvatske narodne banke koji važi na dan podnošenja zahtjeva za konverziju, osim ako nije drugačije ugovoreno.

XIII. Prestanak Ugovora i posljedice izostalih uplata

1. Banka je ovlaštena sukladno zakonu, radi naplate svojih dospjelih, a nenaplaćenih tražbina, izvršiti prijebaj odnosno pridržati sva sredstva koja Korisnik kredita i/ili Sudužnik i/ili Jamac drže na svojim računima kod Banke, sve do potpune naplate dospjelih tražbina Banke, kao i aktivirati instrumente osiguranja predane po Ugovoru o kreditu.
2. Banka će o izostanku uplata pisanim putem obavijestiti Korisnika kredita i ostale sudionike u kreditnom poslu te poduzeti razumne i opravdane mjere radi postizanja dogovora u vezi s naplatom obveza iz Ugovora o kreditu.
3. U slučaju da Korisnik kredita ne ispunjava preuzete ugovorne obveze, bilo zbog gubitka prihoda ili nekog drugog razloga, Banka može i prije otkazivanja ugovora o kreditu poduzeti određene mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina što uključuje, ali ne ograničava se na slanje obavijesti i opomena te aktiviranje zadužnice, isprave o zapljeni primanja i mjenice.
Slanje opomena i poduzimanje drugih radnji, uključujući dogovore i pozive na plaćanje Korisniku kredita, a potom i drugim sudionicima u kreditnom poslu, ne isključuje pravo Banke na pokretanje postupka prisilne naplate u trenutku evidentiranja dospjelih, a neplaćenih potraživanja te terećenje sudionika u kreditnom poslu za naknade i troškove opisane u ovom članku Općih uvjeta.
U slučaju da se klijent javi sa zahtjevom za restrukturiranjem dospjelih dugovanja po osnovi stambenog kreditiranja, potrebno je ponuditi neke od sljedećih mjera za olakšavanje naplate stambenih kredita;

- ukupno ili djelomično refinanciranje ugovora o kreditu i/ili
- izmjenu prethodnih uvjeta Ugovora o kreditu

koja između ostalog može uključivati:

- produljenje roka otplate kredita,
 - promjenu tipa stambenog potrošačkog kredita,
 - odgodu plaćanja cijelog ili dijela obroka ili anuiteta za određeno razdoblje ili promjenu kamatne stope.
4. Banka ima pravo otkazati Ugovor o kreditu i učiniti dospjelom cjelokupnu tražbinu Banke bez ostavljanja otkaznog roka ako Korisnik kredita povrijedi bilo koju ugovornu obvezu, a posebno u slijedećim slučajevima:
 - davanja neistinite dokumentacije u svrhu odobravanja kredita i u slučaju nenamjenskog korištenja kredita,
 - ako Korisnik kredita ne ispunji obveze iz Ugovora o kreditu i/ili posebnih uvjeta za pojedine kreditne proizvode, a osobito ako Korisnik kredita kasni s podmirenjem obveza dužim od 15 (slovima: petnaest) dana,
 - u ostalim slučajevima propisanim u posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode
 - ako prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa. U tim slučajevima Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim.

Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Klijenta bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja.

5. Za utvrđivanje visine tražbina Banke u slučaju otkaza Ugovora o kreditu služe poslovne knjige Banke i ostala dokumentacija s kojom Banka raspolaže.
6. Za slučaj otkaza Ugovora o kreditu Banka će sudionicima u kreditnom poslu uputiti pisanu obavijest da je zbog povrede ugovornih obveza od strane Korisnika kredita Ugovor o kreditu otkazan i kredit dospio, sa specifikacijom ukupnog dospelog potraživanja i zahtjevom za uplatu dospelog potraživanja Banke u roku od 8 (slovima: osam) dana.
7. Obavijest o otkazu koja sadrži informaciju o ukupnom iznosu i strukturi duga te informaciju o daljnjim radnjama koje Banka može poduzeti, Banka dostavlja sudionicima u kreditnom poslu preporučenom pisanom pošiljkom na adresu sudionika u kreditnom poslu iz ugovora o kreditu, odnosno na zadnju adresu o kojoj je Banka pravodobno pisano obaviještena. Smatrat će se da je dostava uredno izvršena s danom predaje preporučene pisane pošiljke na poštu, neovisno o činjenici je li ista i uručena Korisniku kredita.
8. U slučaju otkaza Ugovora o kreditu Banka aktivira instrumente osiguranja iz članka V. ovih Općih uvjeta ako to nije učinila prije otkaza Ugovora o kreditu te pokreće postupak prisilne naplate na nekretnini založenoj u svrhu osiguranja kredita.
9. Dužnik je u obvezi podmiriti i sve ostale troškove koji proizlaze zbog neurednog plaćanja odnosno aktiviranja instrumenata osiguranja, otkaza Ugovora i/ili pokretanja te vođenja postupka prisilne naplate bilo na računima i imovini Korisnika kredita bilo na računima i imovini ostalih sudionika u kreditu kao što su trošak ishođenja klauzule pravomoćnosti i ovršnosti, trošak izdavanja naknadnih otpravaka i prijepisa Ugovora o kreditu/rješenja o ovrsi, trošak pokretanja i vođenja postupka prisilne naplate kod javnog bilježnika, sudova ili Financijske agencije (odvjetnički i javnobilježnički troškovi nastali u ovršnom i/ili parničnom postupku, predujmovi, uključivo nagrade i naknade obračunate sukladno pripadajućim tarifama, sudske pristojbe), trošak dostave pravomoćnih rješenja o ovrsi i drugih osnova za plaćanje Financijskoj agenciji, kao i trošak 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, poslovnih subjekata i drugih nadležnih tijela iz Ovršnog zakona koji vode odgovarajuće upisnike ili registre, kao i drugi troškovi nastali tijekom naplate tražbina, a čija vrsta i visina su određeni propisom ovisno o vrsti postupka, odnosno odgovarajućom sudskom odlukom.
10. Korisnik kredita može u svakom trenutku otkazati Ugovor o kreditu uz obvezu plaćanja svih obveza po Ugovoru o kreditu, u kojem slučaju će se primijeniti odredbe ovih Općih uvjeta koje reguliraju prijevremenu otplatu kredita.
11. Banka može naplatu dospelih, a neplaćenih tražbina povjeriti vanjskim pružateljima usluga koji u ime Banke mogu provoditi poslove naplate tražbina. Detaljne informacije o obradi osobnih podataka u procesu naplate potraživanja dostupne su na internetskoj stranici www.hpb.hr i u poslovnoj mreži Banke.
12. Informacije o posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode dostupni su Korisniku kredita i ostalim sudionicima u kreditnom poslu na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

XIV. Prijevremena otplata kredita

1. Korisnik kredita ima pravo u svakom trenutku prijevremeno ispuniti, djelomično ili u cijelosti, svoje obveze iz Ugovora o kreditu, na osnovi zahtjeva koji podnosi Banci.
2. U tom slučaju Korisnik kredita ima pravo na razmjerno smanjenje ukupnog troška kredita koji se sastoji u razlici iznosa kamata na kredit od dana prijevremene otplate do isteka ugovorenog roka otplate kredita.
3. Naknadu za prijevremenu otplatu kredita Korisnik kredita plaća sukladno aktima Banke, važećim na dan prijevremenog povrata.

XV. Obveze Banke

1. Banka će najmanje jedanput na godinu bez naknade Korisniku kredita u pisanom obliku učiniti dostupnim sve podatke o stanju kredita uključujući i podatke o dospjelim nepodmirenim dugovanjima i dostaviti na ugovoreni način. Ostalim sudionicima u kreditnom poslu Banka će ove informacije jednom godišnje bez naknade uputiti u pisanom obliku na njihove adrese.
2. Banka će obavijestiti Korisnika kredita na ugovoreni način o otplati cjelokupnog kredita i načinu preuzimanja brisovnog očitovanja i svih drugih instrumenata osiguranja, u skladu s važećim propisima. U slučaju postojanja prava trećih osoba koje su u cijelosti ili djelomično otplatile kredit, Banka će obavijestiti Korisnika kredita o postojanju prava tih osoba.

Banka će o otplati kredita na isti način obavijestiti i sve treće osobe (Jamce, Sudužnike, Založne dužnike i sl.) koje su dijelom ili u cijelosti otplatile kredit.

XVI. Izvještavanje

1. Banka će na ugovoreni način, bez naknade, Korisniku kredita dostaviti/uručiti obavijesti po kreditima fizičkih osoba.
2. Banka i Korisnik kredita su suglasni da se dostava obavijesti po kreditima fizičkih osoba obavlja na jedan od ugovorenih načina i to putem elektroničke pošte na elektroničku adresu Korisnika kredita koja je evidentirana u registru Banke, u papirnatom obliku na adresu koju je Korisnik kredita naveo za dostavu ili iznimno, a na izričiti zahtjev Korisnika kredita, u poslovnoj mreži.
3. Korisnik kredita je suglasan da se dostava elektroničkom poštom obavlja putem javne telekomunikacijske mreže i nekriptirane elektroničke pošte koja ne jamče sigurnost, pravodobnost i tajnost u komunikaciji pa stoga sklapanjem Ugovora o kreditu potvrđuje da je upoznat s rizicima i da pristaje na rizike povezane s takvim načinom komunikacije. Korisnik kredita je odgovoran za dostupnost te snosi rizik eventualne nedostupnosti adrese elektroničke pošte koju je prijavio Banci. Korisnik kredita je suglasan da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene adrese elektroničke pošte dostava smatrati izvršenom s danom slanja elektroničke pošte na prijavljenu adresu elektroničke pošte, neovisno o tome što tako poslana elektroničku poštu nije zaprimio.
4. U slučaju da Banka obavijest po kreditima fizičkih osoba Korisniku kredita dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je ista uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Korisnika kredita koju Banka ima evidentiranu u svom registru.

XVII. Zaštita podataka

1. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka, javno dostupnoj na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr i u poslovnoj mreži Banke.

XVIII. Izmjene Općih uvjeta

1. Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnima u poslovnoj mreži Banke te na web stranicama Banke www.hpb.hr najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene izmjena.
2. Banka može mijenjati Opće uvjete u dijelu koji utječe na postojeći ugovorni odnos s klijentom uslijed opravdanih razloga kao što su: promjene u poslovanju Banke izazvane tehničko-tehnološkim razlozima uslijed optimizacije procesa ili informatičkih unaprjeđenja, uvođenje novog proizvoda ili funkcionalnosti Banke, promjene zakonskih i podzakonskih propisa, dodatnim pojašnjenjima već ranije propisanih odredbi koja nemaju utjecaja na klijenta te izmjene kojima se ide u korist Korisniku kredita.
3. Banka će o svojoj namjeri izmjene Općih uvjeta obavijestiti klijente objavom u poslovnoj mreži Banke, na internetskim stranicama Banke, www.hpb.hr te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja klijentima može omogućiti, najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije nego što izmjene stupe na snagu.
4. Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnoj mreži Banke, na internetskim stranicama Banke, www.hpb.hr te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja klijentima može omogućiti, prije njihove primjene.
5. Ako Korisnik kredita do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta te iznimno, u roku od 15 (slovima: petnaest) dana nakon Dana pripajanja ne dostavi Banci pisanu obavijest da izmjene ne prihvaća, smatrati će se da je Korisnik kredita suglasan s predloženim izmjenama.
Korisnik kredita koji ne prihvaća izmjene Općih uvjeta može raskinuti/otkazati Ugovor o kreditu u skladu s Općim uvjetima i to pisanim putem, uz obvezu Korisnika kredita da podmiri sva potraživanja prema Banci.

XIX. Pravna zaštita

1. Podnositelj prigovora može podnijeti Banci Prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora o kreditu, ovih Općih uvjeta, uvjeta za pojedini kreditni proizvod te odredbi Zakona o kreditnim institucijama i drugih zakona koji uređuju zaštitu potrošača.
2. U poslovnoj mreži Banke te na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr dostupna je obavijest o mogućnosti i načinu podnošenja Prigovora, postupku rješavanja Prigovora te Politika upravljanja prigovorima koja sadrži načela i pravila upravljanja prigovorima koje Klijenti/Podnositelji prigovora podnose Banci.
3. Pisani Prigovor se može podnijeti na jedan od navedenih načina:
 - osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke
 - e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr

- putem internetskih stranica: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora
 - poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb
 - telefaksom: 01/4707 987.
4. Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:
- ime i prezime, adresu i OIB Podnositelja prigovora
 - detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet Prigovora.
5. Banka će odgovoriti Podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.
6. Ako je Podnositelj prigovora nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

XX. Izvansudsko rješavanje sporova

1. Ako Podnositelj prigovora i Banka ne mogu sporazumno riješiti nastali spor, mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora. Podnositelj prigovora može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
 Rooseveltov trg 2,
 10 000 Zagreb
 e-mail: mirenje@hgk.hr www.hgk.hr

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama mjerodavnih propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

2. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao Podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.
3. Za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora o kreditu ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Korisnik kredita ne ugovore drugačije.
4. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora o kreditu ili su u vezi s Ugovorom o kreditu kojeg je Banka zaključila s Korisnikom kredita isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.
5. Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo.

XXI. Ostali uvjeti

Sudionici u kreditnom poslu su obvezni u roku od 8 (slovima: osam) dana pisano obavijestiti Banku o promjeni osobnih i drugih podataka te osobito o promjeni svog prebivališta ili boravišta na osnovi kojih mu odobren kredit u Banci ili je ugovorena neka druga usluga odnosno proizvod.

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

XXII. Konverzija kredita nakon 1. siječnja 2023. godine

1. Konverzija kune u euro po kreditima provoditi će se preračunavanjem postojećih iznosa bez naknade, primjenom fiksnog tečaja konverzije (7,53450 za 1 EURO) u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj.
2. Za kredite u kunama, zbog konverzije u euro promijenit će se broj kreditne partije. Predmetna izmjena ne utječe na financijski položaj Potrošača ni na postojeći sklopljeni Ugovor o kreditu niti na sva pripadajuća prava i obveze koja iz njega proizlaze.
3. Novčani iznosi koji se moraju platiti ili obračunati preračunavaju se uz primjenu punoga brojčanog iznosa fiksnog tečaja konverzije (7,53450 za 1 EURO) te zaokruživanjem dobivenog iznosa u skladu s matematičkim pravilima zaokruživanja, pri čemu se dobiveni rezultat zaokružuje sukladno pravilima za preračunavanje i zaokruživanje na dvije decimale, a na temelju treće decimale na sljedeći način:
 - ako je treća decimala manja od pet, druga decimala ostaje nepromijenjena
 - ako je treća decimala jednaka ili veća od pet, druga decimala povećava se za jedan.
4. Ukoliko je po kreditu ugovorena promjenjiva kamatna stopa ista je sukladno ugovorenim uvjetima vezana uz nacionalnu referentnu stopu (dalje: **NRS**) kao promjenjivi parametar kamatne stope. S uvođenjem EURA, kod prve izmjene primijeniti će se privremeni NRS, a nadalje će se koristiti NRS za EUR. Detaljnije postupanje definirano je u dokumentu „Metodologija utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba“, koja je dostupna na internetskim stranicama Banke, www.hpb.hr.

XXIII. Prijelazne i završne odredbe

1. Ovi Opći uvjeti odnose se na sve osobe s kojima je Banka u kreditnom odnosu.
2. Sklapanjem kreditnog pravnog posla s Bankom, sudionici u kreditnom poslu potvrđuju da su upoznati s posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode i odredbama ovih Općih uvjeta, kao i da prihvaćaju njihovu primjenu.
3. Za pojedine vrste poslova i kreditnih proizvoda Banka donosi posebne uvjete za pojedine kreditne proizvode koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima.
4. Za slučaj različitog uređenja pojedinih odnosa u Ugovoru o kreditu, posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode i u ovim Općim uvjetima, vrijede najprije posebne odredbe Ugovora o kreditu, zatim odredbe posebnih uvjeta za pojedine kreditne proizvode, pa odredbe ovih Općih uvjeta. Na ono što nije uređeno Ugovorom o kreditu, posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode i Općim uvjetima Banke primjenjuju se propisi koji uređuju obvezne odnose.
5. Ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži, na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja klijentima može omogućiti.
6. Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb je nadzorno tijelo Banke. Ako je posebnim uvjetima za pojedine kreditne proizvode propisano da su instrumenti

osiguranja financijski instrumenti sukladno Zakonu o tržištu kapitala, nadzorno tijelo Banke je i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 3. srpnja 2023. godine na sve Ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 3. srpnja 2023. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.
8. Danom primjene ovih Općih uvjeta stavlja se izvan snage te prestaju važiti Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama od dana 13. prosinca 2022. godine te Opći uvjeti u poslovanju s građanima od 1. siječnja 2023. godine.

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo