

OPĆI UVJETI ZA POSLOVANJE S GRAĐANIMA

1. Opće odredbe

- 1.1. Općim uvjetima za poslovanje s građanima (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**) VOLKSBANK d.d., Zagreb, Varšavska 9 (dalje u tekstu: **Banka**), uređuje osnovna pravila poslovanja i poslovnog odnosa između građana (dalje u tekstu: klijent, vlasnik računa) i Banke na načelima međusobnog povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi kao rezultata poslovne suradnje.
- 1.2. Opći uvjeti primjenjuju se u Banci zajedno sa posebnim uvjetima poslovanja za pojedine produkte Banke i pojedinačnim ugovorima sklopljenim sa klijentima. U pojedinačnim ugovorima sa klijentima ugovara se primjena Općih uvjeta na odnos sa klijentom, i to važećih Općih uvjeta i svih njihovih kasnijih izmjena i dopuna. U slučaju da je u pojedinačnom ugovoru sa klijentom utvrđeno nešto različito od odredbi Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora sklopljenog sa klijentom.
- 1.3. Opći uvjeti donose se i izrađuju u pisanom obliku i dostupni su klijentima i drugim interesentima. Opći uvjeti objavljuju se isticanjem u poslovnim prostorima Banke u kojima ona radi sa klijentima. Sve izmjene i dopune Općih uvjeta donose se i objavljuju na isti način kao i osnovni tekst.
- 1.4. Banka zasniva poslovnu suradnju s klijentom:
 - 1.4.1. otvaranjem i vođenjem:
 - štedno-depozitnih računa u domaćoj i stranoj valuti
 - tekućih računa
 - žiro računa
 - 1.4.2. sklapanjem kreditnih poslovaTom prilikom Banka sa klijentom zaključuje ugovor o pružanju pojedine bankovne usluge u pisanoj formi od kojeg klijentu uručuje najmanje jedan primjerak.
- 1.5. Banka osigurava štedne uloge kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka sukladno Zakonu o osiguranju depozita (NN 177/04, 119/08).
- 1.6. Depoziti ugovoreni pod značajno povoljnijim uvjetima sukladno članku 3. st.1 točki 4. Zakona o osiguranju depozita (NN 177/04) i Odluci o kriterijima za određivanje depozita položenih pod značajno povoljnijim uvjetima (NN 55/2005) nisu osigurani na način određen točkom 1.5. ovih Općih uvjeta.

2. Otvaranje i vođenje računa

- 2.1. Klijent Banke u smislu Opći uvjeta može biti rezident ili nerezident, fizička osoba koja na osnovu svoje poslovne sposobnosti može zasnivati poslovni odnos sa Bankom i koja potpisom pristupnice i pripadajućeg ugovora prihvaća odredbe važećih Općih uvjeta i svih njihovih kasnijih izmjena i dopuna.
Tom prilikom Banka klijentu izdaje štednu knjižicu ili identifikacijsku karticu.
- 2.2. Pojam rezidenta odnosno nerezidenta određen je Zakonom o deviznom poslovanju (NN 96/03, 140/05, 132/06).
- 2.3. Štedna knjižica predstavlja standardizirani dokument u koji se upisuju sve promjene (uplate i isplate) i saldo štednog uloga. Upis podataka u štednu knjižicu ovjerava se terminalski. Svako neovlašteno upisivanje u štednu knjižicu povlači za sobom materijalnu i kaznenu odgovornost.
- 2.4. Banka može otvoriti račun ili štedni ulog na:
 - ime punoljetne ili maloljetne fizičke osobe
 - ime osobe pod starateljstvom

Za vlasnike tekućih računa Banka može izdati bankovnu karticu sa identifikacijom pomoću osobnog identifikacijskog broja (PIN). Banka garantira tajnost deponiranih PIN brojeva koji služe za identifikaciju.

3. Formiranje sredstava

3.1. Sredstva na računima klijenata formiraju se iz:

- uplata gotovine
- doznaka u zemlji i iz inozemstva
- pologom čeka
- kupnjom deviza
- prijenosom s drugih računa u Banci

4. Raspolaganje sredstvima

4.1. Vlasnik računa i njegovi opunomoćenici mogu raspolagati sredstvima na računu u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim propisima i pravilima Banke. Prilikom obavljanja transakcija po računima, vlasnici računa i opunomoćenici identificiraju se ispravama koje su važeće i koje su propisane pravilima Banke, te potpisom transakcijskog naloga.

4.2. Redovno raspolaganje sredstvima na kunkskim i deviznim štednim knjižicama, žiro računima te deviznim računima moguće je do minimalnog salda određenog internim aktima Banke a koji za kunska sredstva iznosi 70,00 kuna odnosno za devizna sredstva iznosi 10,00 EUR-a. Svođenje salda kunske štedne knjižice ili žiro računa odnosno svih valuta po deviznoj knjižici ili deviznim računima jednog vlasnika na nulu, uvjetuje zatvaranje takvih računa odnosno štednih knjižica.

4.3. Oročenim depozitom vlasnik računa može raspolagati po isteku ugovorenog roka. Banka iznimno može odobriti raspolaganje oročenim sredstvima i prije isteka ugovorenog roka, a na temelju posebnog odobrenja i uz uvjete koje odredi Uprava Banke.

4.4. Banka ne odgovara za štete koje mogu nastati gubitkom i/ili zlouporabom štedne knjižice na ime, odnosno za štete koje nastanu gubitkom i/ili zlouporabom nekog drugog instrumenta kojim je moguće raspolagati sredstvima na tekućem, žiro ili deviznom računu (kartice, Internet bankarstvo itd.). Vlasnik računa snosi rizik neovlaštenog raspolaganja sredstvima na računu do proteka 24 sata nakon što je Banku pisanim putem obavijestio o gubitku, krađi i/ili o drugom obliku neovlaštenog korištenja sredstava sa računa.

4.5. Vlasnik računa može opunomoćiti do dvije osobe za raspolaganje sredstvima na računu.

Punomoć se daje prilikom otvaranja računa ili naknadno pred ovlaštenim djelatnikom Banke.

Banka priznaje i punomoć na kojoj je potpis vlasnika računa (opunomoćitelja) ovjerena od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela, diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Republike Hrvatske.

Punomoć može biti jednokratna ili stalna. Stalna punomoć vrijedi do pismenog opoziva vlasnika računa. Smrću vlasnika računa prestaju vrijediti sve punomoći.

4.6. Opunomoćenik raspolaže sredstvima na računu pod istim uvjetima kao i vlasnik računa, ali ne može promijeniti podatke o vlasniku računa, ugovorene uvjete oročenog depozita, ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima, niti tražiti zatvaranje računa ako to u punomoći nije izrijekom navedeno.

5. Kreditno poslovanje

5.1. Svoje potrebe za kreditnom potporom klijent odnosno tražitelj kredita izražava Banci podnošenjem pisanog zahtjeva za kredit.

5.2. Banka je dužna razmotriti svaki uredno podneseni zahtjev za kredit i izvijestiti klijenta odnosno tražitelja kredita o svojoj odluci.

5.3. Banka u postupku obrade kreditnog zahtjeva provjerava bonitet i kreditno-garantnu sposobnost svih sudionika u kreditu.

5.4. Klijent odnosno tražitelj kredita dužan je uz zahtjev za kredit priložiti svu traženu dokumentaciju te istu dopuniti u tijeku odobravanja i korištenja kredita a na zahtjev i po izboru Banke.

5.5. Korisnik kredita dužan je bez odgađanja pisanim putem izvijestiti Banku o svim statusnim promjenama nastalim na njegovoj strani.

5.6. Korisnik kredita dužan je Banci osigurati instrumente osiguranja njenih potraživanja na zahtjev i po izboru Banke i omogućiti njihovo praćenje i procjenu kakvoće za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa. Traženi instrumenti osiguranja navedeni su u posebnim uvjetima za pojedine produkte Banke.

5.7. Uvjeti štednje ili novčani polog kao uvjet za odobravanje kredita te mogućnosti i uvjeti prijetoja kredita i štednog uloga odnosno novčanog pologa, određeni su važećim posebnim uvjetima sadržanim u Odlukama Uprave

Banke i dostupni su na uvid u prostorima Banke namijenjenim poslovanju s klijentima.

- 5.8. Korisnik kredita je dužan omogućiti Banci kontrolu korištenja namjenski odobrenih sredstava.
- 5.9. U slučaju neizvršavanja ugovornih obveza i nepridržavanja koje od navedenih obveza klijenta navedenih u ovim Općim uvjetima, Banka si pridržava pravo da po svom izboru, odjednom ili postupno, učini sve ili pojedine svoje tražbine prema klijentu trenutno dospjelim, bez obzira na ugovoreni rok dospijeca.
- 5.10. Banka u svrhu isplate odnosno otplate kredita korisniku kredita otvara račun za otplatu kredita čije je otvaranje, vođenje i zatvaranje regulirano Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

6. Kamate, naknade i troškovi

- 6.1. Ugovaranje kamatne stope, način obračuna i pripisa kamata te naplata naknada troškova koje Banka obračunava za obavljanje određenih poslova vezanih za otvaranje i vođenje računa građana i pružanja bankarskih usluga, utvrđeni su važećom Odlukom o kamatama i naknadama Banke (dalje u tekstu: **Odluka o kamatama**) koja se može dobiti na uvid u svakoj organizacijskoj jedinici Banke koja posluje sa klijentima.
- 6.2. Odlukom o kamatama se utvrđuju kamatne stope na plasmane fizičkim osobama, depozite fizičkih osoba, te naknade za usluge koje Banka obavlja i koje su navedene u Odluci o kamatama, ako dogovorom između korisnika usluge i Banke nije drugačije dogovoreno.
- 6.3. Navedene kamatne stope iskazane su na godišnjem nivou i dostupne su na uvid u svakoj organizacijskoj jedinici koja posluje sa klijentima.
- 6.4. Visinu kamatnih stopa i naknada te njihovu izmjenu Banka određuje zavisno od tržišnih prilika, cijene novca i cijene kapitala u zemlji i inozemstvu odnosno sukladno poslovnoj politici Banke i važećim propisima.
- 6.5. Na depozite po viđenju Banka obračunava kamatu krajem godine dekurzivno i pripisuje je depozitu, osim kod tekućih računa građana gdje se kamata obračunava i pripisuje mjesečno.
- 6.6. Na oročene depozite Banka obračunava kamatu dnevno, te ju po isteku ugovorenog roka isplaćuje ili pripisuje depozitu, ovisno kako je utvrđeno ugovorom.
Na depozite oročene na rok dulji od 6 mjeseci, obračun kamate vrši se dnevno, a isplata je moguća mjesečno, tromjesečno, polugodišnje te po isteku ugovorenog roka oročenog depozita.
Na oročene namjenske depozite kamata se obračunava dnevno te se po isteku ugovorenog roka pripisuje depozitu ili isplaćuje.
- 6.7. Na plasmane Banka naplaćuje kamatu mjesečno, kvartalno, polugodišnje, godišnje i po dospelju osim pri anuitetskoj otplati i otplati u ratama, gdje se obračunava i naplaćuje po dospelju.
- 6.8. Kamate se obračunavaju na bazi stvarnog / kalendarskog broja dana, osim kod anuitetske otplate gdje se baziraju na obračunu 30/360 dana.
- 6.9. Kamate se obračunavaju proporcionalnom metodom, dekurzivno. Može se dogovoriti i drugačija metoda obračuna.
- 6.10. Kod kredita sa ugovorenom zaštitnom klauzulom koji se otplaćuju odjednom ili u ratama, glavnica i kamata se uvećavaju za stopu deprecijacije kune, kod svakog dospelja. Osnovica za obračun kamata je glavnica prije uvećanja za stopu deprecijacije kune.
Kod otplate kredita sa ugovorenom zaštitnom klauzulom u anuitetima, osnovica za obračun revalorizacije po stopi deprecijacije kune je anuitet.
Stopa deprecijacije kune se utvrđuje za razdoblje od datuma korištenja kredita do datuma dospelja pojedinog anuiteta odnosno do datuma konačne otplate kredita a po ugovorenom tečaju valute zaštitne klauzule.
- 6.11. Na dospelja, a nepodmirena potraživanja Banka obračunava i naplaćuje redovnu kamatu po dospelju po stopi određenoj Odlukom o kamatama i naknadama i na način sukladan važećim propisima.
- 6.12. Banka obračunava naknadu za bankarske usluge u skladu s Odlukom o kamatama i to po poslovima reguliranim ugovorom i pojedinačnim poslovima za koje ne sklapa ugovor. Pored naknada za pojedinačne usluge i naknada koje su regulirane ugovorom, klijent je dužan nadoknaditi Banci i stvarne troškove koji nastanu djelovanjem Banke po nalogima klijenta ili u njegovom interesu. Ista obveza klijenta postoji i ako pojedina radnja bez krivnje Banke nije imala uspjeha, ili su troškovi stvarno nastali u interesu klijenta, radi sprečavanja njemu predstojeće štete.
- 6.13. Klijentima se naknada obračunava i zaračunava odmah kod izvršenja usluge. Ukoliko klijent nije prisutan, obračunata naknada naplaćuje se na teret njegovog računa, a obavijest se dostavlja u izvodu o promjenama i stanju na računu.
- 6.14. Trošak platnog prometa i ostali zavisni troškovi zaračunavaju se u skladu sa Odlukom o kamatama.

- 6.15. Redoslijed naplate potraživanja Banke je: trošak, naknada, zatezna kamata, kamata, glavnica.
- 6.16. Sva novčana sredstva primljena na račune Banke u neradne dane, knjigovodstveno se evidentiraju s datumom prvog slijedećeg radnog dana.
- 6.17. O svakoj promjeni ugovorene kamatne stope ili visini naknade Banka obavještava klijenta prije početka njihove primjene objavom u sredstvima javnog informiranja i/ili u svim poslovnim prostorima Banke namijenjenim poslovanju s klijentima odnosno na drugi odgovarajući način. Promjena kamatne stope i/ili visina naknade u svakom će se slučaju smatrati priopćenom s danom kada promjena bude vidno izložena u poslovnim prostorima Banke koji su namijenjeni poslovanju s klijentom. Način i datum primjene promjenjene kamatne stope određuje se Odlukom o kamatama koja tu promjenjenu kamatnu stopu uređuje.
- 6.18. Efektivne kamatne stope koje odražavaju ukupnu cijenu kredita, izračunate sukladno propisima Hrvatske narodne banke, iskazane su po pojedinim vrstama kreditnih poslova i zajedno sa primjerima pretpostavljenih iznosa kredita kod kojih su prikazani iznosi otplata glavnica i kamata (sa uključenim i drugim troškovima), rokovi otplate, broj i visina otplatnih obroka, dostupni su u svim poslovnim prostorima Banke namijenjenim poslovanju s klijentima.
- 6.19. Efektivne kamatne stope koje odražavaju ukupan prinos na depozit, izračunate sukladno propisima Hrvatske narodne banke, iskazane su u posebnim uvjetima Banke po vrstama štedno depozitnih poslova i dostupne su u prostorima Banke namijenjenim poslovanju s klijentima.

7. Obavješćivanje

- 7.1. Banka će na ugovoreni način, a najmanje jedanput godišnje obavijestiti klijenta, odnosno učinit mu dostupnim informacije o stanju njegovog kreditnog računa odnosno njegovih depozitnih računa.

8. Blokada, amortizacija i zatvaranje računa

- 8.1. Banka će blokirati račun koji se vodi na ime u slučaju smrti vlasnika, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice ili identifikacijske kartice, te na osnovi sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih tijela i isprava temeljem kojih je Banka sukladno pozitivnim propisima dužna izvršiti blokadu. Izgublenu, nestalu, uništenu ili ukradenu štednu knjižicu ili identifikacijsku karticu koje glase na ime, Banka amortizira (oglašava nevažećom i izdaje novu) nakon isteka 30 dana od prijave vlasnika, zakonitog zastupnika ili staratelja odnosno postupa sukladno svojim internim aktima.
- 8.2. Banka zatvara račun u skladu sa Ugovorom, a na pisani zahtjev vlasnika računa, zakonskog zastupnika, opunomoćene osobe ako je to u punomoći izrijeком navedeno, temeljem odluke organa starateljstva, te rješenja suda. Nakon smrti vlasnika računa, računom mogu raspolagati nasljednici samo na osnovu pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju kojeg donosi nadležno tijelo. Dio sredstava sa računa umrlog vlasnika računa može se isplatiti i prije donošenja rješenja o nasljeđivanju podnositelju računa za troškove liječenja i sahrane vlasnika računa.
- 8.3. Nakon smrti vlasnika računa, a na osnovu pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju i pisanog zahtjeva nasljednika, Banka će prava iz Ugovora o oročenom depozitu prenijeti na nasljednike.

9. Završne odredbe

- 9.1. Banka može izmijeniti i dopuniti Opće uvjete u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.
- 9.2. Opći uvjeti kao i sve izmjene i dopune istih stupaju na snagu danom objave na način iz točke 1.3. Općih uvjeta.

U Zagrebu, 15.01.2009.

Član Uprave
Mag. D. Hornbacher

Član Uprave
Mag. A. Kovacs

Predsjednik Uprave
Mag. T. Taraba