

## 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, korisnik kredita**) 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 proizvode 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 se objavljuju u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima i dostupni su klijentima i drugim interesentima. Sve izmjene i dopune Općih uvjeta objavljuju se 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 poslova, te
  - 1.4.3. ugovaranjem drugih poslova koje je Banka ovlaštena obavljati.Tom prilikom Banka sa klijentom zaključuje ugovor o pružanju pojedine usluge u pisanom obliku te klijentu uručuje najmanje jedan primjerak ugovora.
- 1.5. Klijent je dužan obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka te statusnih prilika, a osobito o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidentnosti/nerezidentnosti) na osnovi kojih mu je otvoren račun, 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.
- 1.6. Banka osigurava štedne uloge kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka sukladno *Zakonu o osiguranju depozita* (NN 177/04, 119/08, 153/09). Depoziti ugovoreni pod značajno povoljnijim uvjetima sukladno članku 3. st. 1. točki 4. *Zakona o osiguranju depozita i Odluci o kriterijima za određivanje depozita položenih pod značajno povoljnijim uvjetima* (NN 55/2005) nisu osigurani na način opisan u prethodnoj rečenici. Osnovne informacije o osiguranju depozita istaknute su u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima.

### 2. Otvaranje i vođenje računa

- 2.1. Klijent Banke u smislu Općih 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 odgovarajućim zakonskim i/ili podzakonskim propisom. Odgovarajući propis u vrijeme donošenja ovih Općih uvjeta je *Zakon o deviznom poslovanju* (NN 96/03, 140/05, 132/06, 150/08, 92/09, 133/09, 153/09).
- 2.3. Štedna knjižica predstavlja standardizirani dokument u koji se upisuju sve promjene (uplate i isplate) i saldo štednog uloga. Opis 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:
1. ime punoljetne ili maloljetne fizičke osobe,
  2. ime osobe pod starateljstvom.

Za vlasnike tekućih računa Banka može izdati bankovnu karticu sa identifikacijom pomoću osobnog identifikacijskog broja (PIN). Banka jamči tajnost PIN brojeva deponiranih u Banci.

- 2.5. Banka je ovlaštena bez posebne suglasnosti ili odobrenja vlasnika računa otklanjati pogreške nastale u platnom prometu zbog kojih stanje na računima odstupa od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i/ili na teret računa.

### 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, i
- drugih uplata na odnosno u korist računa.

### 4. Raspolaganje sredstvima

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

- 4.2. Redovno raspolaganje sredstvima na kunskim i deviznim štednim knjižicama, žiro računima te deviznim računima moguće je do minimalnog salda određenog internim aktima Banke, a u slučaju da specijalnim internim aktom nije određen minimalni saldo tada isti za kunska sredstva iznosi 70,00 kuna, a 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. Vlasnik računa dužan je voditi evidenciju prometa i stanja na svojim računima otvorenim u Banci te ne smije po računima stvarati veće obveze od iznosa raspoloživih sredstava na tim računima.

4.3.1. Ako klijent kao Vlasnik tekućeg računa, temeljem kojeg je odobreno dozvoljeno prekoračenje, po istom neuredno posluje (čini nedozvoljeno prekoračenje odobrenog mu iznosa dozvoljenog prekoračenja) ili postoji opasnost da neće moći Banci vratiti korišteni iznos prekoračenja, Banka će mu otkazati daljnje korištenje dozvoljenog prekoračenja i zatražiti otplatu korištenog iznosa prekoračenja odmah u cijelosti te u okviru zakonskih propisa pokrenuti sve mjere prisilne naplate nedozvoljenog prekoračenja i pripadajućih kamata. U slučaju otkaza dopuštenog prekoračenja, sve tražbine Banke iz Ugovora o dopuštenom/dozvoljenom prekoračenju i u vezi s tim Ugovorom (troškovi, kamate, glavnica) dospijevaju na dan otkazivanja. Dan otkazivanja Banka će navesti na pisanoj obavijesti o otkazu koju će Banka poslati klijentu preporučenom poštom na adresu iz zaglavlja predmetnog Ugovora ili na adresu o kojoj je klijent nakon zaključenja tog Ugovora pisanim putem preporučenom poštom obavijestio Banku.

- 4.4. Oročnim depozitom vlasnik računa može raspolagati po isteku ugovorenog roka. Banka iznimno može odobriti raspolaganje oročnim sredstvima i prije isteka ugovorenog roka, a na temelju posebnog odobrenja i uz uvjete koje odredi Banka.

- 4.5. 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 kakvog 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.

- 4.6. 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 pisanog opoziva vlasnika računa. Od trenutka kada Banka sazna za smrt vlasnika računa, prestaju vrijediti sva ovlaštenja opunomoćenika po računu.
- 4.7. 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, osim ako to u punomoći nije izrijekom navedeno.
- 4.8. Radi naplate bilo koje dospjele, a nenaplaćene tražbine Banke prema klijentu, Banka može izvršiti prijebaj te tražbine sa kuskim i/ili deviznim sredstvima na svim računima klijenta u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena izvršiti konverziju kuskih i/ili deviznih sredstvima na svim računima klijenta u valutu u kojoj Banka ima tražbinu prema klijentu, kao i izvršiti razročenje oročenih štednih uloga klijenta u Banci.

## 5. Kreditno poslovanje

- 5.1. Svoje potrebe za kreditnom potporom klijent odnosno tražitelj kredita izražava Banci podnošenjem pisanog zahtjeva za kredit.
- 5.2. Banka će razmotriti svaki uredno podneseni zahtjev za kredit i izvijestiti klijenta odnosno tražitelja kredita o svojoj odluci. Banka nije dužna izvijestiti klijenta o razlozima svoje odluke.
- 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. Banka ne odgovara za troškove tražitelja kredita nastale zbog obrade zahtjeva za kredit.
- 5.5. Korisnik kredita dužan je bez odgađanja pisanim putem izvijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka te statusnih prilika osoba koje u kreditu sudjeluju na njegovoj strani (sudužnik, jamac, založni dužnik, fiducijarni dužnik i sl.).
- 5.6. Korisnik kredita dužan je Banci osigurati instrumente osiguranja njenih tražbina na zahtjev i po izboru Banke i omogućiti njihovo praćenje i procjenu kakvoće za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa odnosno tražbine Banke. Traženi instrumenti osiguranja navedeni su u posebnim uvjetima za pojedine proizvode Banke.
- 5.7. Uvjeti štednje ili novčani polog kao uvjet za odobravanje kredita te mogućnosti i uvjeti prijebaja kredita i štednog uloga odnosno novčanog pologa, određeni su posebnim uvjetima sadržanim u odlukama Banke i dostupni su na uvid u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje 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 dospijea.
- 5.10. Banka u svrhu isplate odnosno otplate kredita otvara račun za otplatu kredita čije je otvaranje, vođenje i zatvaranje regulirano Odlukom o kamatama i naknadama Banke.
- 5.11. Korisnik kredita ima pravo u roku od 14 dana odustati od ugovora o kreditu bez navođenja razloga. Rok od 14 dana počinje teći: a) od dana sklapanja ugovora o kreditu, ili b) od dana primitka od Banke zakonom propisanih uvjeta i informacija o kreditu ako je taj dan iza dana iz točke a). Prilikom odustanka od ugovora o kreditu korisnik kredita je dužan izvršiti sljedeće radnje: i) u cilju valjanosti odustanka prije isteka 14-to dnevnog roka, obavijestiti Banku o odustanku pisanim putem poštom preporučeno ili osobnom dostavom obavijesti o odustanku u poslovnicu Banke; i ii) platiti Banci glavnice i kamatu na glavnice od dana povlačenja (isplate) novčanih sredstava na osnovi ugovora o kreditu do datuma otplate glavnice, bez odgode i ne kasnije od 30 dana nakon što je Banci poslao (slučaju slanja poštom preporučeno) ili dostavio (u slučaju osobne dostave u poslovnicu Banke) obavijest o odustanku. Ukoliko korisnik kredita ne izvrši obje gore navedene radnje, odustanak je nevaljan i smatrat će se da nije niti izjavljen. U slučaju valjanog odustanka, kamata na glavnice kredita se obračunava na temelju kamatne stope iz ugovora o kreditu od kojeg se odustaje. Iznos kamate koji se plaća dnevno u slučaju odustanka od kredita naveden je u otplatnom planu koji se prilaže ugovoru o kreditu.
- 5.12. U slučaju da bilo kada tijekom roka otplate kredita zbog povećanja tečaja za 30% i više u odnosu na tečaj po kojem je kredit isplaćen dođe do pojave valutno induciranog rizika, Banka može postupiti sukladno ugovornim klauzulama koje definiraju to područje.

## 6. Kamate, naknade i troškovi

- 6.1. Visina kamatne stope, način obračuna i pripisa kamata te naplata naknada i troškova koje Banka obračunava za obavljanje određenih poslova i pružanje bankarskih usluga, utvrđeni su važećom Odlukom o kamatama i naknadama Banke. Dijelovi iz Odluke o kamatama i naknadama Banke u kojima se reguliraju visina kamatne stope, način obračuna i pripisa kamata te naplata naknada i troškova istaknuti su u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima.
- 6.2. Kamatne stope iskazane su na godišnjoj razini.
- 6.3. Visinu kamatnih stopa te njihovu promjenu Banka izračunava i utvrđuje sukladno *Politici kamatnih stopa u kreditno-depozitnim poslovima s potrošačima*, a zavisno od tržišnih prilika, cijene novca i cijene kapitala u zemlji i inozemstvu odnosno sukladno poslovnoj politici Banke i važećim propisima. *Politika kamatnih stopa u kreditno-depozitnim poslovima s potrošačima* dostupna je u svim poslovnicama Banke kao i na internetskim stranicama Banke. Banka ima pravo revidirati pretpostavke, elemente i parametre koji se uzimaju u obzir pri izračunu i utvrđivanju visine kamatnih stopa, te kod promjene visine kamatnih stopa, te će se takve promjene primjenjivati kako na postojeće poslove između Banke i klijenta, tako i na buduće. U slučaju kada Banka promijeni navedene pretpostavke, elemente i parametre klijente će o tome obavijestiti prema pravilima koja se primjenjuju kod objave izmjena i/ili dopuna ovih Općih uvjeta.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.
- 6.6. Na kreditne i slične plasmane Banka naplaćuje kamatu mjesečno, kvartalno, polugodišnje, godišnje i po dospijeću osim pri anuitetskoj otplati i otplati u ratama, gdje se obračunava i naplaćuje po dospijeću.
- 6.7. Kamate se obračunavaju na bazi stvarnog / kalendarskog broja dana, osim kod anuitetske otplate gdje se baziraju na obračunu 30/360 dana.
- 6.8. Kamate se obračunavaju proporcionalnom metodom, dekurzivno. Može se dogovoriti i drugačija metoda obračuna.
- 6.9. Na dospjele, a nepodmirene tražbine Banka obračunava i naplaćuje kamatu po dospijeću po stopi određenoj Odlukom o kamatama i naknadama Banke, a podredno i zakonsku zateznu kamatu.
- 6.10. 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.
- 6.11. Klijentima se naknada ili trošak obračunava i zaračunava odmah kod izvršenja usluge odnosno radnje. Ukoliko klijent nije prisutan, obračunata naknada ili trošak naplaćuje se na teret njegovog računa, a obavijest se dostavlja u izvodu o promjenama i stanju na računu.
- 6.12. Visina naknada određuje se poslovnom odlukom Banke te je navedena u ugovoru s klijentom ili u Odluci o kamatama i naknadama Banke. Visina naknada ovisi o utrošku resursa Banke u provođenju radnje i/ili kreiranju isprave za koju se naplaćuje naknada. U utrošak resursa Banke ubrajaju se troškovi radnih sati, troškovi materijala i alata potrebnih za izvršenje radnje i/ili kreiranje isprave, troškovi poštarine, troškovi prema javnim tijelima i drugim osobama. U slučaju promjene utroška resursa Banke u provođenju radnje i/ili kreiranju isprave za koju se naplaćuje naknada, Banka ima pravo promijeniti visinu naknada o čemu će obavijestiti klijente sukladno točki 6.16. Općih uvjeta.
- 6.13. Trošak platnog prometa i ostali zavisni troškovi zaračunavaju se u skladu sa Odlukom o kamatama i naknadama Banke.
- 6.14. Redoslijed naplate tražbine Banke je: trošak, naknada, redovna kamata po dospijeću odnosno zatezna kamata, redovna kamata, glavnica.
- 6.15. Sva novčana sredstva primljena na račune koji se vode u Banci u neradne dane, knjigovodstveno se evidentiraju s datumom prvog slijedećeg radnog dana Banke.
- 6.16. O promjenama naknada Banka obavještava klijente prije početka njihove primjene objavom u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima i/ili u sredstvima javnog informiranja

i/ili na službenim internetskim stranicama Banke odnosno na drugi ugovoreni i/ili odgovarajući način. Promjena naknade u svakom će se slučaju smatrati priopćenom klijentu s danom kada promjena bude vidno izložena u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima.

- 6.17. O svakoj promjeni visine ugovorene kamatne stope Banka obavještava klijenta pisanim ili elektroničkim putem najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije početka primjene navedene promjene. U slučaju promjene ugovorene kamatne stope kod kreditnih plasmana Banka će klijentu uz obavijest o promjeni dostaviti i izmijenjeni otplatni plan. Ako je kod kreditnih plasmana promjena visine kamatne stope vezana uz promjenu referentne kamatne stope koja javno dostupna ili je dostupna u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima, tada se može ugovoriti periodično obavještavanje o izmjeni kamatne stope i izmijenjenom otplatnom planu.
- 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 prostorima Banke u kojima se neposredno posluje 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 u kojima se neposredno posluje s klijentima.

## **7. Obavješćivanje**

- 7.1. Banka će na ugovoreni način, a najmanje jedanput godišnje obavijestiti klijenta o stanju njegovog kredita odnosno njegovog depozita.
- 7.2. Bančin izvadak o stanju i prometu po računu smatra se dostavljenim ili danim na uvid klijentu te prihvaćenim od istog ako ga klijent nije osporio unutar roka od 15 dana od dana njegovog izdavanja. Klijent je dužan bez odgađanja izvijestiti Banku o izostanku prethodno navedenih izvadaka čiji primitak očekuje u skladu s ugovorenim ili poslovno uobičajenim intervalima priopćavanja. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvadaka, ako je o tom izostanku klijent nije bez odgađanja izvijestio.
- 7.3. Klijentu se preporučuje redovito informiranje o proizvodima i uslugama Banke koje koristi, kao i o eventualnim izmjenama ili dopunama uvjeta pod kojima Banka pruža te usluge ili proizvode, i to u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima, putem službenih internetskih stranica Banke te na bilo koji drugi način komunikacije s Bankom.

## **8. Blokada, amortizacija i zatvaranje računa**

- 8.1. Banka će blokirati račun koji se vodi na ime u slučaju primitka pouzdane informacije o smrti vlasnika računa, gubitku, nestanku ili krađi štedne knjižice ili identifikacijske kartice, te na osnovi sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih tijela i isprava temeljem kojih je Banka sukladno važećim propisima dužna izvršiti blokadu.  
Izgubljeni, 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 postupajućeg sukladno svojim internim aktima.
- 8.2. Banka zatvara račun u skladu sa pojedinačnim ugovorom, a na pisani zahtjev vlasnika računa, zakonskog zastupnika, opunomoćene osobe ako je to u punomoći izrijekom navedeno, temeljem odluke organa starateljstva, te rješenja suda. Nakon što Banka zaprimi pouzdanu informaciju o smrti vlasnika računa, Banka će prava sa računa ili depozita prenijeti na nasljednike samo na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju kojeg donosi nadležno tijelo.

## **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 15 (slovima: petnaest) dana od dana objave na način iz točke 1.3. Općih uvjeta.

U Zagrebu, 31.03.2011.

Član Uprave

Dieter Hornbacher

Članica Uprave

Andrea Kovacs-Wöhry

Članica Uprave

Dubravka Lukić

Predsjednik Uprave

Tomasz Taraba