

## OPĆI UVJETI ZA POSLOVANJE S GRAĐANIMA

### 1. Opće odredbe

- 1.1. Općim uvjetima za poslovanje s građanima (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**) Sberbank 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 odredbama važećeg *Zakona o osiguranju depozita*. Pravo na obeštećenje sukladno važećem Zakonu o osiguranju depozita ne odnosi se na depozite definirane člankom 3. st. 2. tog Zakona. Osnovne informacije o osiguranju depozita istaknute su u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima.
- 1.7. Ovi Opći uvjeti vrijede i za poslovne odnose nastale kod drugih pravnih ili fizičkih osoba kad iste zastupaju Banku, odnosno kad iste obavljaju poslove u ime i za račun Banke, prema izdanim ovlastima i posebnom ugovoru.

### 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 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*.
- 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:
  1. ime punoljetne ili maloljetne fizičke osobe,
  2. ime osobe pod skrbništvom.Za vlasnike tekućih računa i opunomoćenike po tekućem računu Banka može izdati bankovnu karticu sa identifikacijom pomoću osobnog identifikacijskog broja (PIN). Banka jamči tajnost PIN brojeva deponiranih u Banci. Prilikom otvaranja računa, kao i prilikom reizdavanja kartica, Banka izdaje beskontaktnu karticu, koja omogućuje beskontaktno plaćanje. Beskontaktno plaćanje je platna transakcija s autorizacijom koja se obavlja prislanjanjem kartice EFT POS uređaju. Vlasnik računa, odnosno opunomoćenik po računu, aktivira beskontaktnu funkcionalnost kartice, nakon aktivacije same kartice, provođenjem prve transakcije na klasičan način umetanjem ili provlačenjem kartice na POS uređaju ili bankomatu. Nakon toga, na prodajnom mjestu vlasnik računa, odnosno opunomoćenik, može odabrati želi li ostvariti plaćanje karticom kontaktno ili beskontaktno prislanjanjem kartice na POS uređaj ili beskontaktni čitač kartica na bankomatu.
- 2.5. Zahtjev za otvaranje depozitnog računa i/ili transakcijskog računa može podnijeti i ugovor sklopiti u ime i za račun

maloljetnog djeteta roditelj kao zakonski zastupnik ili skrbnik/posebni skrbnik sukladno propisima koji uređuju način upravljanja imovinom maloljetnih osoba.

Poslovno sposobne maloljetne osobe mogu otvoriti račun samostalno, bez zakonskog zastupnika, ukoliko dokaže da je poslovno sposoban. Pod dokazom se smatra vjenčani list, Izvod iz matične knjige rođenih djeteta, Ugovor o radu i sl.

Roditelji kao zakonski zastupnici ravnopravno, zajednički i sporazumno upravljaju sredstvima na depozitnom i/ili transakcijskom računu maloljetnog djeteta bez obzira žive li roditelji zajedno ili odvojeno, sukladno posebnim propisima koji uređuju upravljanje imovinom maloljetnih osoba.

- 2.6. Roditelji, kao zakonski zastupnici, mogu samostalno, bez odobrenja centra za socijalnu skrb, raspolagati određenim novčanim sredstvima djeteta, a u trenutku pisanja ovih Općih uvjeta to je 10.000 mjesečno bez obzira na dob djeteta sukladno mišljenju Ministarstva socijalne politike i mladih.<sup>1</sup>

Djetetovom imovinom upravljaju njegovi roditelji, osim imovine koju je maloljetnik stekao svojim radom nakon navršene petnaeste godine života.

### 3. Formiranje sredstava

- 3.1. Sredstva na računima klijenata formiraju se iz:

- uplata gotovine,
- doznaka u zemlji i iz inozemstva,
- 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 kunkskim 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.

- 4.4. 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 Banka.

Ako Vlasnik računa ima ugovoreno automatsko obnavljanje oročenja ili podnese zahtjev za automatskim obnavljanjem oročenja, a ugovorom nije drugačije regulirano, daljnje produljenje roka oročenja na isti rok (tzv. automatsko obnavljanje oročenja), smatra se u smislu ovih Općih uvjeta novim oročenjem koje će se obnoviti po uvjetima koji važe na dan isteka inicijalnog roka oročenja, odnosno na dan isteka obnovljenog roka oročenja. Ukoliko su na dan isteka inicijalnog razdoblja oročenja, odnosno na dan isteka obnovljenog razdoblja oročenja, evidentirane prisilne osnove za plaćanje sukladno posebnom propisu ili je odlukom nadležnog tijela određena zabrana raspolaganja, ugovor o oročenju se dalje ne obnavlja.

- 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 pisanog opoziva vlasnika računa. Punomoć za raspolaganje sredstvima na računu prestaje važiti opozivom, smrću ili gubitkom poslovne sposobnosti vlasnika računa ili opunomoćene osobe. Danom prestanka važenja punomoći, opunomoćena osoba ne može više raspolagati sredstvima tekućeg računa i dužna je vratiti kartice i druga ovlaštenja, ako takvima raspolaže. Opunomoćena osoba može zatvoriti tekući samo ako je to ovlaštenje u punomoći izrijekom navedeno.

- 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, osim ako to u punomoći nije izrijekom navedeno.

- 4.7. Radi naplate bilo koje dospjele, a nenaplaćene tražbine Banke prema klijentu, Banka može izvršiti prijebaj te tražbine sa kunkskim i/ili deviznim sredstvima na svim računima klijenta u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena izvršiti konverziju kunkskih i/ili deviznih sredstava na svim računima klijenta u valutu u kojoj Banka ima tražbinu prema klijentu, kao i izvršiti razročenje oročenih štednih uloga klijenta u Banci.

<sup>1</sup> Mišljenje Ministarstva socijalne politike i mladih, KLASA: 552-04/12-05/8, Ur.broj: 519-03-1-1/8-12-1 od 17.10. 2012.

## 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, 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 dospijeca.
- 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 za fizičke osobe.
- 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.
- 5.13. **Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu**  
Banka je ovlaštena odobriti Vlasniku računa prekoračenje po tekućem računu u kunama. Vlasnik računa njegovi ovlaštenici, odnosno zakonski zastupnici/skrbnici mogu raspolagati sredstvima transakcijskih računa u granicama raspoloživih sredstava odnosno do visine odobrenog dopuštenog prekoračenja uključujući i do iznosa eventualno odobrene obročne otplate putem kartice po tekućem računu u kunama, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i uvjetima poslovanja Banke.
- 5.14. Banka može na temelju ugovora o tekućem računu i/ili ugovora o dopuštenom prekoračenju odobriti vlasniku tekućeg računa obročnu otplatu karticom tekućeg računa. Obročno plaćanje Banka odobrava određivanjem limita o kojem obavještava vlasnika tekućeg računa na ugovoreni način. Banka limit određuje i mijenja ovisno o primanjima i urednosti vlasnika tekućeg računa pri izvršavanju obveza prema Banci, a isti može biti različit od iznosa dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Vlasnik tekućeg računa u slučaju obročnog plaćanja ne smije prekoračiti iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu.
- 5.15. Banka može na temelju ugovora o tekućem računu i/ili ugovora o dopuštenom prekoračenju odobriti vlasniku tekućeg računa podizanje novca na bankomatu na rate karticom tekućeg računa. Podizanje novca na bankomatu na rate Banka odobrava unutar limita određenog za obročnu otplatu karticom tekućeg računa u skladu sa točkom 5.14. Vlasnik tekućeg računa kod podizanja novca na bankomatu na rate ne smije prekoračiti iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu.
- 5.16. Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) dopušteno prekoračenje i/ili obročnu otplatu karticom po tekućem računu u kunama ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava preuzete ugovorne obveze i/ili u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja utječu na visinu dopuštenog prekoračenja i/ili ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po transakcijskom računu Vlasnika računa ili ako je došlo do pogoršanja financijske situacije Vlasnika računa odnosno ako se Vlasnik računa ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

- 5.17. 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 zaglavljaja predmetnog Ugovora ili na adresu u kojoj je klijent nakon zaključenja tog Ugovora pisanim putem preporučenom poštom obavijestio Banku.
- 5.18. U slučaju ukidanja usluge obročnog plaćanja karticom tekućeg računa, obroci će dospijevati kako je određeno korištenjem kartice tekućeg računa na prodajnom mjestu. U slučaju ukidanja dopuštenog prekoračenja i/ili otkazivanja ugovora o dopuštenom prekoračenju po tekućem računu, a uslijed neurednog izvršavanja obveza po istome, svi obroci određeni korištenjem kartice, dopijevaju u cijelosti odjednom u istom trenutku kao i obveze po ugovoru o dopuštenom prekoračenju. Usluga obročnog plaćanja može se ukinuti i na zahtjev vlasnika tekućeg računa.

## 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 za fizičke osobe. Dijelovi iz Odluke o kamatama i naknadama Banke za fizičke osobe 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 promjenjivih kamatnih stopa te njihovu promjenu Banka izračunava i utvrđuje sukladno *Politici kamatnih stopa u kreditno-depozitnim poslovima s potrošačima, i važećim propisima. Politika kamatnih stopa u kreditno-depozitnim poslovima s potrošačima* dostupna je u svim poslovnicama Banke kao i na internetskim stranicama Banke.
- 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 oročene depozite obračun kamate vrši se dnevno, a isplata je moguća mjesečno te po isteku ugovorenog roka oročenog depozita. Na oročene namjenske depozite kamata se obračunava dnevno te se po isteku u govorenog roka pripisuje depozitu ili isplaćuje.  
Banka će istodobno s isplatom ili pripisom kamate i/ili premije na depozite, u ime i za račun Klijenta kao poreznog obveznika, obračunavati, obustavljati i uplaćivati predujam poreza i prireza na dohodak od kamata sukladno poreznim propisima.\*  
\*Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o porezu na dohodak (NN, 143/2014) uvodi se obveza plaćanja poreza na primitke od kamata na kunsku i deviznu štednju fizičkih osoba – vlasnika depozita (po viđenju, oročenu ili rentnu štednju, uključujući i prinos, nagradu, premiju i svaku drugu naknadu ostvarenu iznad visine uložениh sredstava).  
Vlasnici depozita koji imaju status nerezidenta mogu temeljem Ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja što ih je država njihove rezidentnosti sklopila s Republikom Hrvatskom podnijeti Banci zahtjev za neoporezivanje primitaka od kamata na depozite, odnosno zahtjev za oporezivanje kamata prema stopi iz Ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja.
- 6.6. Zahtjev se podnosi na obrascu "Zahtjev za umanjenje porezne obveze, izuzimanje od porezne obveze ili povrat više plaćenog poreza na kamate prema Ugovoru o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja između Republike Hrvatske i ". Obrazac zahtjeva dostupan je na Internet stranicama Porezne uprave. Podnositelj zahtjeva – nerezident popunjeni i ovjereni obrazac zahtjeva dužan je dostaviti Banci prije pripisa odnosno isplate kamata.
- 6.7. 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.
- 6.8. Kamate se obračunavaju na bazi stvarnog broja dana / 365, 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, ukoliko kojim drugim aktom Banke nije što drugo određeno.
- 6.10. Na dospjele, a nepodmirene tražbine Banka obračunava i naplaćuje kamatu po dospijeću po stopi određenoj Odlukom o kamatama i naknadama Banke za fizičke osobe, a odredno i zakonsku zateznu kamatu.
- 6.11. Klijent je dužan nadoknaditi Banci i stvarne troškove koji nastanu djelovanjem Banke po nalogu 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.
- 6.12. 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.
- 6.13. Visina naknada određuje se poslovnom odlukom Banke te je navedena u ugovoru s klijentom ili u Odluci o kamatama i naknadama Banke za fizičke osobe. 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 6.17. Općih uvjeta.
- 6.14. Trošak platnog prometa i ostali zavisni troškovi zaračunavaju se u skladu sa Odlukom o kamatama i naknadama Banke za fizičke osobe.
  - 6.15. Redoslijed naplate potraživanja Banke je: zatvaranje najstarijeg duga bez obzira na vrstu potraživanja, a ukoliko postoje potraživanja iste starosti tada je redoslijed sljedeći: bilančna potraživanja (glavnica, kamate, naknade, troškovi), zatim izvanbilančna potraživanja, osim ako Ugovorom ili posebnom odlukom Banke za određeni proizvod nije drugačije uređeno. Banka u svakom slučaju može primijeniti i drugačiji redoslijed zatvaranja potraživanja, temeljem svoje odluke donesene u skladu sa važećim propisima.
  - 6.16. Sva novčana sredstva primljena na račune koji se vode u Banci u neradne dane, knjigovodstveno se evidentiraju s datumom prvog sljedećeg radnog dana Banke.
  - 6.17. 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.
  - 6.18. O svakoj promjeni visine ugovorene kamatne stope po kreditima Banka obavještava klijenta pisanim ili elektroničkim putem ili na drugi ugovoreni način 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.
  - 6.19. O svakoj promjeni visine ugovorene kamatne stope po depozitima Banka obavještava klijenta pisanim ili elektroničkim putem ili na drugi ugovoreni način najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije početka primjene navedene promjene. U slučaju promjene visine i vrsta naknada u depozitnom poslovanju, Banka će izvršene izmjene i dopune učiniti dostupnim u poslovnim prostorijama u kojima pruža usluge klijentima, u poslovnim prostorijama u kojima se obavlja poslovanje s fizičkim osobama te na Internet stranici [www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr) i to prije nego što te izmjene stupe na snagu.
  - 6.20. 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 otplate 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.
  - 6.21. 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.
  - 6.22. Vrste troškova koji mogu nastati nakon otkaza kredita i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja i/ili pokretanja postupka prisilne naplate jesu troškovi javnog bilježnika, trošak Financijske agencije, troškovi sudskih pristojbi, troškovi upravnih pristojbi, troškovi sudskog ovršitelja, troškovi sudskog dostavljača, troškovi vještačenja, odvjetnički troškovi, eventualni pamični troškovi, kao i drugi troškovi nastali prije pokretanja postupka prisilne naplate i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja ili u okviru postupka prisilne naplate i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja (primjerice troškovi dostave, troškovi provjere imovine, troškovi sudskih predujmova i dr.).

## 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. Izgubljenju, nestalu, uništenju 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 pojedinačnim ugovorom, a na pisani zahtjev vlasnika računa, zakonskog zastupnika, opunomoćene osobe ako je to u punomoći izrijekom navedeno, temeljem odluke nadležnog državnog tijela ili tijela s javnim ovlastima, te odluke 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.
- 8.3. Banka može svojom odlukom zatvoriti račun i bez pisanog zahtjeva osoba iz točke 8.2. ovih Općih uvjeta, ako se radi o neaktivnom računu, ili računu na kojem postoji mali saldo i koji se duže vrijeme ne koristi. Poblize uvjete za zatvaranje računa (kada se račun smatra neaktivnim, koji se iznos smatra malim saldonom, kada se smatra da se račun duže vrijeme ne koristi i dr.) utvrđuje Banka u svojoj odluci. Klijent ima pravo raspolaganja sredstvima tako zatvorenog računa i pripadajućom kamatom odmah kada se sa takvim zahtjevom obrati Banci.

## 9. Rješavanje prigovora i sporova

- 9.1. Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih, odnosno financijskih usluga, ovih Općih uvjeta, te zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili zaštita potrošača, može svoj prigovor pisanim putem podnijeti Banci na jedan od sljedećih načina:
  - Usmenim putem u poslovnici Banke
  - Putem e-maila na adresu info@sberbank.hr
  - Putem telefona Kontakt centra 0800 0600
  - Putem letka izloženog u poslovnici Banke „Prijedlozi i primjedbe“
  - Pisanim putem na adresu: Sberbank d.d., Varšavska 9, 10000 Zagreb
  - Putem obrasca za reklamaciju transakcija koji se popunjava u poslovnici Banke kod reklamacija vezanih uz transakcije

Odgovor na prigovor potrošača dati ćemo usmenim putem (u razgovoru s djelatnikom poslovnice ili djelatnikom Kontaktnog centra) ili u pisanom obliku ukoliko je prigovor podnesen u pisanom obliku odnosno ukoliko to Klijent zatraži, i to najkasnije 15 dana od primitka prigovora odnosno u roku koji je propisan u vezi s pojedinom uslugom.

Na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge dostaviti ćemo odgovor u roku od 10 dana od primitka prigovora, odnosno iznimno, u roku od 10 dana od primitka prigovora ćemo dostaviti privremeni odgovor, a u roku od 35 dana od primitka prigovora ćemo dostaviti konačni odgovor, sve sukladno važećim propisima i Općim uvjetima za pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima.

- 9.2. Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.
- 9.3. Osim prethodno navedenog načina rješavanja spora, u svim sporovima između Klijenta i Banke koji nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta, ugovora ili mjerodavnih propisa, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore putem pošte na adresu Trg Franklina Roosevelta 2, 10 000 Zagreb ili putem e- maila: hgk@hgk.hr ili prijava Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj putem pošte na adresu Trg Franklina Roosevelta 2, 10000 Zagreb ili putem e-maila: [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr).  
U slučaju da podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom odnosno rješenjem Banke na podneseni prigovor iz područja platnog prometa može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, na adresu Trg Hrvatskih velikana 3, 10002 Zagreb, Sektor platnog prometa ili preko internetske stranice <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/prituzbe> .  
U slučaju pokretanja postupka alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Banka je dužna sudjelovati u navedenom postupku.
- 9.4. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/Ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i članak 11.2. ovih Općih uvjeta .

## 10. Završne odredbe

- 11.1. Banka može izmijeniti i dopuniti Opće uvjete u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.
- 11.2. Zaštita osobnih podataka uređena je "Pravilima o privatnosti Sberbank d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranicama ([www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr)) Banke.
- 11.3. 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. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti za poslovanje s građanima od 07.02.2019. godine.