

Izmjene Općih uvjeta OTP banke d.d. u kreditiranju fizičkih osoba od 15. veljače 2025. godine

Obavještavamo sve klijente da se od 15. veljače 2025. primjenjuju novi Opći uvjeti OTP banke d.d. u kreditiranju fizičkih osoba (dalje u tekstu: Opći uvjeti).

Opći uvjeti su dopunjeni i izmijenjeni kako slijedi:

- U članku 11.4. je definirano da je OTP banka d.d. (dalje u tekstu: Banka) ovlaštena da može bez posebnog odobrenja ili naloga realizirati instrumente osiguranja otplate ukoliko su prethodno ispunjeni koraci propisani Zakonom o potrošačkom kreditiranju i Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju.
- U članku 11.6. je definirano da klijent je suglasan da raskid/otkaz ugovora o kreditu stupa na snagu danom kojim je predana na poštu preporučena obavijest o raskidu/otkazu ugovora o kreditu radi dostave na adresu prebivališta prijavljenu na sustavu Banke.
- U članku 13. Obavještavanje definirani su kanali za dostavu dokumentacije. Pod ugovorenim načinom obavještavanja podrazumijeva se dostavljanje pismena i dokumentacije na jedan od načina koji je klijent odabrao i ugovorio i to: elektronička pošta (e-mail) koju je zadnju dostavio/la Banci i verificirao, poštanska adresa koju je dostavio/la Banci.
- Dopunjen je članak 14.1. koji propisuje načine podnošenja prigovora. Dodani su sljedeći načini: kontaktiranje Kontakt centra Banke te slanje poruke putem usluge Internet i mobilnog bankarstva.
- Dopunjen je članak 15.1. koji propisuje u kojim slučajevima se izmjene Općih uvjeta odnose i na prethodno sklopljene ugovore o kreditu, a to su: upozorenja na rizike za pojedine vrste kredita, postupanje s preplatom te ugovaranje moratorija na otplatu kredita.
- Ažuriran je članak 15.4. koji propisuje obavještavanje klijenata o izmjenama Općih uvjeta. Banka će, najmanje 15 dana prije njihovog stupanja na snagu, poslati pisanu obavijest o promjeni ovih Općih uvjeta onim Klijentima na koje se promjena odnosi. Obavijest Klijentima bit će poslana na ugovoreni način.

Pročišćeni tekst Općih uvjeta, koji uključuje i ove izmjene, dostupan je u svim poslovnicama Banke te na Internet stranici www.otpbanka.hr.

Smatra se da prihvaćate izmjene Općih uvjeta ako Banka do dana stupanja na snagu predloženih izmjena ne primi Vaš pismeni prigovor na izmjenu pojedine odredbe ovih Općih uvjeta.

Informacije o postupku rješavanja prigovora potrošača

U slučaju da smatrate da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o kreditu te zakonskih odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o potrošačkom kreditiranju, Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju i ostalim važećim propisima osigurana Vam je mogućnost podnošenja prigovora.

Ukoliko smatrate da Vam je u poslovnom odnosu s Bankom uskraćeno neko pravo, predlažemo da pokušate riješiti spornu situaciju u izravnom usmenom obraćanju našim djelatnicima.

Načini podnošenja prigovora

Prigovor možete podnijeti u pisanom obliku na sljedeće načine:

1. u svim poslovnicama Banke,
2. putem pošte na adresu OTP banka d.d., Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3., Zadar,
3. na adresu elektroničke pošte prigovori@otpbanka.hr,

4. kontaktiranjem Kontakt centra OTP banke d.d. te
5. slanjem poruke putem usluge Internet i mobilnog bankarstva.

Svi zaprimljeni prigovori obrađuju se u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Tijela nadležna za prigovore potrošača

U slučaju da niste zadovoljni odgovorom ili rješenjem Banke na Vaš uloženi prigovor o navedenom možete obavijestiti Hrvatsku narodnu banku putem pošte na adresu Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb ili elektronskom poštom na zastita.potrosaca@hnb.hr

U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi ugovora o kreditu ili mjerodavnih propisa možete podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>. Za sve sporove koji bi proizašli iz Ugovora bit će mjerodavno hrvatsko pravo, te je u tom slučaju nadležan sud prema sjedištu Banke.

Vaša OTP banka d.d.