



## Opći uvjeti po kreditima građana

## Sadržaj:

1. Korisnik kredita.....	3
2. Status klijenta .....	3
3. Namjenski kredit .....	3
4. Nenamjenski kredit .....	3
5. Lombardni kredit .....	3
6. Vrste kamatnih stopa .....	3
7. Metoda i učestalost obračuna kamata.....	4
8. Referentne kamatne stope .....	4
9. Uvjeti promjene kamatnih stopa .....	5
a) Usklađivanje promjenjivih kamatnih stopa s danom 01.01.2023.....	5
b) Krediti realizirani prije 01.01.2023.....	5
c) Krediti realizirani nakon 01.01.2023. ....	6
10. Valuta ugovaranja kredita .....	7
11. Efektivne kamatne stope u kreditnom poslovanju .....	7
12. Namjenski oročen depozit.....	7
13. Instrumenti osiguranja otplate kredita .....	7
14. Naknada.....	8
15. Korištenje kredita, pravo na odustajanje i uvjeti prijevremenog povrata .....	8
16. Otplata kredita .....	8
17. Otkaz ugovora o kreditu .....	8
18. Dodatni uvjeti .....	8
19. Zaštita osobnih podataka .....	9
20. Informiranje potrošača.....	11
21. Rješavanje prigovora i sporova .....	11



Temeljem članka 31. Statuta IMEX BANKE d.d. SPLIT (u daljnjem tekstu: Banka), Uprava Banke na sjednici održanoj dana 30.08.2023. godine donosi

## Opće uvjete po kreditima građana

### 1. Korisnik kredita

Pravo na kredit u Imex banci d.d. mogu ostvariti građani Republike Hrvatske sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj s redovnim mjesečnim primanjima zaposleni na neodređeno radno vrijeme, umirovljenici te klijenti koji se bave turističkom djelatnošću (iznajmljivanjem smještajnih ili turističkih kapaciteta ili obavljaju djelatnost vezanu za turizam).

### 2. Status klijenta

Status klijenta ostvaruju:

-klijenti s otvorenim tekućim računom u Imex banci d.d. i redovnim priljevom mjesečnih primanja te ugovorenom uslugom On-line bankarstva (Imex@NET internet bankarstvo ili ImexM mobilno bankarstvo)

ili

-klijenti u postupku otvaranja tekućeg računa i prijenosa redovnih mjesečnih primanja te ugovaranja usluge On-line bankarstva (Imex@N internet bankarstvo ili ImexM mobilno bankarstvo)

### 3. Namjenski kredit

Za odobravanje namjenskih kredita, Banka je dužna osigurati potrebnu dokumentaciju kojom korisnik kredita potvrđuje namjensko korištenje sredstava iz kredita ili bavljenje djelatnošću za koju se odobravaju sredstva kredita.

### 4. Nenamjenski kredit

Za odobravanje nenamjenskih kredita Banka nije dužna utvrđivati namjenu korištenja.

### 5. Lombardni kredit

Lombardnim kreditom smatra se kredit za koji je Banka kao instrument osiguranja primila namjenski depozit najmanje u visini odobrenog kredita i na rok dva mjeseca duži od roka otplate kredita te u valuti u kojoj je odobren kredit.

### 6. Vrste kamatnih stopa

Kamatne stope se utvrđuju i ugovaraju na godišnjoj razini.

Kamatne stope s klijentima ugovaraju se kao fiksne ili promjenjive.

**Fiksna kamatna stopa** nepromjenjiva je kroz cijelo vrijeme trajanja plasmana i utvrđuje se u visini nominalnog iznosa koji se primjenjuje na cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa s klijentom.



**Promjenjiva kamatna stopa** mijenja se tijekom trajanja ugovornog odnosa s klijentom. Promjenjiva kamatna stopa definira se kao zbroj promjenjivog (varijabilnog) dijela, čija promjena ovisi o kretanju definiranog parametra koji se prati u kontekstu donošenja odluke o korekciji promjenjive kamatne stope i fiksnog dijela koji ne smije rasti tijekom otplate kredita, a koji se ugovara zajedno s promjenjivim (varijabilnim) dijelom kamatne stope.

## 7. Metoda i učestalost obračuna kamata

Kamata se obračunava godišnjom direktnom metodom, sa stvarnim brojem dana u godini i stvarnim brojem dana u mjesecu. Razdoblje za koje se kamata obračunava uobičajeno je mjesec dana, ukoliko nije drugačije ugovoreno. Obračun kamate provodi se mjesečno, tromjesečno, polugodišnje, godišnje, na dan povrata, po dospijeću, ugovorno ili na drugi način utvrđeni datum. Primjenom ranije navedenih poslovnih pravila, učestalost obračuna kamata za potraživanja Banke provodi se na jedan od sljedećih načina:

- a) na kraju kalendarskih razdoblja - kamata se obračunava za prethodno obračunsko razdoblje,
- b) na ugovorni ili na drugi način utvrđeni datum - kamata se obračunava odgovarajućom učestalošću sukladno ugovoru, odnosno na drugi način utvrđene datume.

## 8. Referentne kamatne stope

Referentne kamatne stope predstavljaju jedinstvene, javno objavljene kamatne stope za pojedine valute i rokove, utvrđene na međunarodnom ili hrvatskom (međubankovnom) tržištu novca, pri čemu Banka primjenjuje:

EURIBOR (eng. Euro Interbank Offered Rate) je referentna kamatna stopa koja se utvrđuje na europskom međubankarskom tržištu za valutu euro (EUR). Utvrđuje se dnevno od strane informacijskog sustava Thomson Reuters kao prosječna stopa po kojoj prvoklasne banke jedna drugoj u Eurozoni posuđuju neosigurana sredstva u EUR. EURIBOR je javno dostupan na informacijskim sustavima Thomson Reuters i Bloomberg, te na internetskim stranicama kao što su primjerice: [www.euribor-ebf.eu](http://www.euribor-ebf.eu), [www.global-rates.com](http://www.global-rates.com) i [www.euribor-rates.eu](http://www.euribor-rates.eu). EURIBOR se definira za različite rokove, a kratica ugovorenog EURIBOR-a sadrži naznaku roka na koji se odnosi (npr. 12M EURIBOR predstavlja EURIBOR po kojem prvoklasne banke međusobno posuđuju sredstva na rok od 12 mjeseci). Važeći EURIBOR na određeni dan je EURIBOR koji je utvrđen i objavljen nakon 12:00 sati prema srednjeeuropskom vremenu dva relevantna dana ranije. Relevantnim danima će se smatrati oni dani za koje je objavljena vrijednost EURIBOR-a uz uvjet da je za svaki od ta dva dana objavljena vrijednost EURIBOR-a.

Nacionalna referentna stopa (NRS) je stopa prosječnih troškova izvora sredstava hrvatskoga bankovnog sektora (banaka i štednih banaka), s obzirom na određeno proteklo razdoblje (3, 6 ili 12 mjeseci), vrstu izvora (depoziti fizičkih osoba, depoziti pravnih osoba iz nefinancijskog sektora, svi ostali izvori sredstava banaka) i relevantnu valutu. NRS se izračunava za razdoblje od 3, 6 i 12 mjeseci.

Ugovori s promjenjivom kamatnom stopom kod kojeg je za izračun promjenjive kamatne stope kao ugovoreni parametar korišten NRS za kunu, nakon dana uvođenja eura kao



parametar za izračun promjenjive kamatne stope umjesto NRS-a za kunu koristi se NRS za euro odgovarajućeg obuhvata i ročnosti.

Od dana uvođenja eura Hrvatska narodna banka prestaje objavljivati NRS za kunu za referentna razdoblja.

## 9. Uvjeti promjene kamatnih stopa

### a) Usklađivanje promjenjivih kamatnih stopa s danom 01.01.2023.

Hrvatska narodna banka će najmanje 30 dana prije dana uvođenja eura objaviti privremenu Nacionalnu referentnu stopu prosječnog troška financiranja hrvatskoga bankovnog sustava (u daljnjem tekstu: privremeni NRS) izračunatu na osnovi svih izvora sredstava i troškova u valutama kuna (bez valutne klauzule) i euro (uključujući i kunu s valutnom klauzulom u euru), za sve obuhvate i sve ročnosti za sva referentna razdoblja za koja je Hrvatska narodna banka prethodno već izračunala i objavila NRS odvojeno za valute euro, kuna, američki dolar i švicarski franak.

Ako je za posljednje referentno razdoblje **vrijednost NRS-a** koji se primjenjuje po kreditu **veća od vrijednosti privremenog NRS-a**, fiksna marža ostaje nepromijenjena, a **Banka je dužna smanjiti kamatnu stopu za apsolutni iznos razlike između te dvije vrijednosti.**

Ako je za posljednje referentno razdoblje **vrijednost NRS-a** koji se primjenjuje po kreditu **manja od vrijednosti privremenog NRS-a**, **Banka je dužna smanjiti fiksnu maržu za apsolutni iznos razlike između te dvije vrijednosti, a kamatna stopa ostaje nepromijenjena.**

Za sve redovne promjene kamatne stope prije prve objave NRS-a za euro koristi se vrijednost privremenog NRS-a odgovarajućeg obuhvata i ročnosti za posljednje referentno razdoblje.

**Prvo redovno usklađenje s NRS-om za euro po kreditima realiziranima prije 01.01.2023. Banka će provesti s danom 01.07.2023.**

### b) Krediti realizirani prije 01.01.2023.

Promjena kamatnih stopa vezanih uz referentnu kamatnu stopu na kredite obavlja se svakih 6 mjeseci. Na temelju redovitog godišnjeg usklađivanja, promijenjene kamatne stope primjenjuju se počevši od 1. siječnja i 1. srpnja svake godine. Ugovorena referentna kamatna stopa, ili drugi ugovoreni promjenjivi element koji je kao varijabilni dio kamatne stope relevantan na dan redovitog usklađivanja bit će ona referentna stopa ili parametar koji bude važeći 20. studenoga i 20. svibnja svake godine, prema odredbama Pravilnika o utvrđivanju kamatnih stopa i naknada kod kreditno-depozitnih poslova kojim se definira odnosni parametar.

Iznimno, promjenjive kamatne stope po kreditima koji ne dospijevaju mjesečno (kvartalno, polugodišnje i godišnje dospijeće) usklađuju se s NRS-om važećim na dan dospijeća anuiteta.

**Pri redovnom usklađenju promjenjivih kamatnih stopa Banka će za sve kredite realizirane prije 01.01.2023. koristiti NRS za euro.**

Od dana uvođenja eura Hrvatska narodna banka će redovito tromjesečno objavljivati NRS za euro izračunat na osnovi svih izvora sredstava i troškova u valuti euro, uključujući i izvore sredstava i troškove u valuti kuna te kuna s valutnom klauzulom u euru za razdoblja prije dana uvođenja eura, za sve obuhvate i ročnosti.



Za sve redovne promjene kamatne stope nakon prve objave NRS-a za euro koristi se posljednja objavljena vrijednost NRS-a za euro odgovarajućeg obuhvata i ročnosti.

### **c) Krediti realizirani nakon 01.01.2023.**

Za kredite realizirane nakon 01.01.2023. Banka će primjenjivati promjenjivi parametar 6M EURIBOR koji se utvrđuje za svako kamatno razdoblje u visini 6mjesječnog (šestomjesječnog) EURIBOR-a utvrđenog i objavljenog od strane ovlaštenog informacijskog sustava/administratora (u ovom trenutku THOMSON REUTERS) nakon 12:00 sati po srednjeeuropskom vremenu za dan koji nastupa dva relevantna dana prije njegova početka, za razdoblje od 6 mjeseci. Redovito usklađivanje kamatnih stopa će se obavljati šestomjesečno (referentno razdoblje) počevši od 1.7.2023. te nadalje svakog 1.1. i 1.7.

### **d) Zatezna kamata**

Pravila za određivanje visine zakonske zatezne kamate propisana su Zakonom o obveznim odnosima. Sukladno odredbama Zakona, ista se određuje polugodišnje i to uvećanjem prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godinu dana nefinancijskim trgovačkim društvima za tri postotna poena. Informaciju o visini kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godinu dana nefinancijskim trgovačkim društvima objavljuje Hrvatska narodna banka, a primjena nove visine zakonske kamatne stope je sukladno objavi.

### **e) Informiranje potrošača**

Banka će osigurati pravodobnu obavijest Potrošačima o promjeni ugovorenog parametra i to najkasnije 15 dana prije provedbe promjene, odnosno prije relevantnog dana redovitog usklađivanja. Obavijest će sadržavati i obavijest o novom iznosu obroka otplate kredita te izmijenjeni otplatni plan. U roku od tri mjeseca od primitka takve obavijesti, potrošač ima pravo na prijevremeno vraćanje kredita bez obveze plaćanja bilo kakve naknade Banci uključujući i ugovorenu naknadu za raniji povrat kredita.

Sve referentne kamatne stope koje Banka ugovara kao i svi drugi parametri koje ugovara javno su dostupni, jasni i poznati klijentima te njihova promjena nije ovisna o volji ugovornih strana. Oni su dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke ([www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr)).

### **f) Rizici promjenjivosti kamatnih stopa**

Banka upozorava klijente o svim rizicima promjenjivosti kamatnih stopa. Svaki od promjenjivih elemenata kamatne stope/parametara iz ovih Općih uvjeta tijekom razdoblja otplate kredita može se kretati i naniže i naviše. Načelno, parametar koji je definiran kao međunarodno primjenjiva referentna kamatna stopa (EURIBOR) formira se na međunarodnom tržištu kapitala i načelno je izravno podložniji svim pozitivnim i negativnim kretanjima na svjetskom financijskom tržištu za koje su hrvatske gospodarske prilike relativno zanemarive, tako da kretanja navedenih parametara ne moraju korespondirati s istodobnim gospodarskim i financijskim kretanjima na hrvatskom financijskom tržištu. S druge strane, parametar koji je definiran kao NRS načelno je prilagođeniji hrvatskim gospodarskim i financijskim prilikama, odnosno stanju na hrvatskom financijskom tržištu te je načelno manje ovisan o kretanjima na svjetskim tržištima, iako je Hrvatska, naravno,



uključena u svjetska gospodarska kretanja i stoga podložna i potencijalno pozitivnim i negativnim utjecajima tih kretanja.

## **10. Valuta ugovaranja kredita**

Kreditni se ugovaraju eurima.

Ugovaranjem kredita koji su u valuti u kojoj klijent ima dohodak se izbjegava valutni rizik.

## **11. Efektivne kamatne stope u kreditnom poslovanju**

Efektivna kamatna stopa odražava ukupan trošak kredita i izračunava se sukladno propisima HNB-a.

Efektivnu kamatnu stopu Banka će prethodno predložiti klijentu. Efektivne kamatne stope iskazane su u pisanom obliku i dostupne su klijentima putem distribucijskih kanala Banke.

## **12. Namjenski oročen depozit**

Sredstva depozita oročavaju se u eurima, uz kamatnu stopu određenu odlukom Banke, na rok koji je dva mjeseca duži od roka otplate kredita.

Banka omogućuje tražitelju kredita da se iznos depozita ustegne od iznosa kredita prilikom prvog korištenja. Ako je depozit ugovoren kao instrument osiguranja, Banka može izvršiti prijeboj sa sredstvima namjenski oročenog depozita u slučaju dospelih nenaplaćenih obveza po Ugovoru o kreditu, otkaza Ugovora o kreditu, u slučaju prijevremene otplate ili na temelju posebne odluke Banke.

## **13. Instrumenti osiguranja otplate kredita**

Ovisno o vrsti i iznosu kredita, klijent je dužan dostaviti Banci instrumente osiguranja otplate kredita. Prihvatljivim instrumentima osiguranja smatraju se Izjave o zapljeni po pristanku dužnika i ostalih sudionika u kreditu, zadužnica korisnika kredita i ostalih sudionika u kreditu, namjenski oročen depozit, sudužnik, kreditno sposoban jamac, polica životnog osiguranja vinkulirana i založena u korist Banke, osiguranje kredita temeljem sklopljenog ugovora s odgovarajućim osiguravajućim društvom, založno pravo na nekretnini ili fiducijarni prijenos vlasništva te drugi instrumenti osiguranja sukladno odlukama Banke.

U slučaju neispunjenja bilo koje obveze iz ugovora o kreditu od strane Korisnika kredita i ostalih sudionika u kreditu, a osobito u slučaju ako Korisnik kredita ili ostali sudionici u kreditu ne plate najmanje dva uzastopno dospelja mjesečna anuiteta, ili daju netočne podatke u svezi zaposlenja i plaće, Banka može jednostrano otkazati Ugovor bez ostavljanja otkaznog roka, a posebno ima pravo cjelokupni iskorišteni iznos kredita, uvećan za kamatu (redovnu i zateznu) i druge troškove, učiniti dospjelim i naplatiti ga u cijelosti putem danih instrumenata osiguranja. Ističemo da u navedenim slučajevima postoji mogućnost prodaje potraživanja drugom vjerovniku.

Predviđeni redoslijed aktiviranja instrumenata osiguranja: Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i zadužnica svih sudionika u kreditu najkasnije, namjenski oročen depozit, polica životnog osiguranja, prodaja nekretnine i naplata iz svih ostalih instrumenata osiguranja. Kreditna institucija ima pravo izabrati redoslijed aktiviranja instrumenata osiguranja ovisno o vlastitoj procjeni.

#### **14. Naknada**

Naplaćuje se jednokratno unaprijed iz sredstava odobrenog kredita.

#### **15. Korištenje kredita, pravo na odustajanje i uvjeti prijevremenog povrata**

Kredit se isplaćuje u eurima jednokratno ili u tranšama.

Klijent ima pravo u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora odustati od kredita bez navođenja razloga, o čemu mora pismeno izvijestiti Banku prije isteka navedenog roka. Ukoliko je klijent iskoristio kredit prije nego što je pismeno izvijestio Banku da odustaje od ugovora, dužan je odmah Banci vratiti kredit zajedno s ugovorenom kamatom računajući od dana korištenja kredita do dana otplate kredita, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja Banci pismene obavijesti o odustanku od ugovora.

Klijent ima pravo na prijevremenu otplatu kredita, u kojem slučaju u pravilu ne plaća naknadu Banci.

U slučaju povećanja ugovorene kamatne stope, klijent ima pravo, u roku od tri mjeseca od primitka obavijesti o promjeni kamatne stope i visini izmijenjenog anuiteta, na prijevremeno vraćanje kredita bez obveze plaćanja bilo kakve naknade Banci, uključujući i ugovorenu naknadu za raniji povrat kredita, u kojem slučaju Banka nema pravo na naknadu štete zbog ranijeg povrata kredita.

#### **16. Otplata kredita**

Kredit se otplaćuje u jednakim mjesečnim, kvartalnim, polugodišnjim ili godišnjim anuitetima, sukladno važećim kreditnim linijama.

#### **17. Otkaz ugovora o kreditu**

U slučaju nepridržavanja ugovornih odredbi Banka može otkazati ugovor o kreditu.

U slučaju otkaza kredita i/ili aktiviranja instrumenata osiguranja i/ili pokretanja postupka prisilne naplate za sudionike u kreditu mogu nastati određeni troškovi vezani uz poduzimanje mjera naplate tražbine Banke, ovisno o vrsti kredita i formi ugovora o kreditu kao što je: trošak ishoda 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 FINA-e (odvjetnički i javnobilježnički troškovi nastali u ovršnom i/ili parničnom postupku, predujmovi, nagrade i naknade obračunate sukladno pripadajućim tarifama, sudske pristojbe), trošak dostave pravomoćnih rješenja o ovrsi i drugih osnova za plaćanje FINA-i, trošak aktiviranja ostalih instrumenata osiguranja, trošak provjere prebivališta, trošak provjere imovine kod sudova, pravnih osoba i drugih nadležnih tijela koji vode odgovarajuće upisnike ili registre, kao i drugi troškovi nastali tijekom naplate tražbina a čija vrsta i visina određeni propisom ovisno o vrsti postupka, odnosno odgovarajućom sudskom odlukom.

Troškove snosi Korisnik kredita u cijelosti.

#### **18. Dodatni uvjeti**

Dodatni uvjeti koji se uzimaju u obzir kod donošenja odluke o odobrenju pojedinačnog kredita, a radi određivanja kreditne sposobnosti su:

-za nenamjenske kredite: kredit mora biti otplaćen do 70. godine starosti svih sudionika u kreditu, a za umirovljenike do 77. godine starosti.





-za nenamjenske kredite: kada tražitelj kredita nema kreditnu sposobnost može uključiti kreditno sposobnog sudužnika. Kreditne sposobnosti tražitelja kredita i sudužnika se zbrajaju

-za namjenske kredite: sudionici kreditnog posla u trenutku dospijeca kredita ne smiju biti stariji od 70 godina

## 19. Zaštita osobnih podataka

Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21 000 Split, tel. 021/406-100, kao Voditelj obrade, dužna je ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.

Informacije o obradi osobnih podataka Banka ispitaniku pruža prilikom zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge, zaključenja ugovora, ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u bančnoj Politici zaštite osobnih podataka.

Banka može osobne podatke dobiti iz različitih izvora. U većini slučajeva Banka podatke dobiva izravno od osobe na koju se osobni podaci odnose kao klijenta koji se odluči za pojedini proizvod ili uslugu Banke. Banka može upotrijebiti druge informacije o klijentu koje su dostupne putem javnih izvora (javni registri, baze podataka i putem svih drugih javnih izvora informacija).

U nastavku se navode primjeri osobnih podataka:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, OIB, mirovinski broj, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i izdavalac osobnog dokumenta, adresa prebivališta/boravišta;

- kontakt podaci: podaci o adresi za slanje pošte, broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa;

-podaci potrebni za procjenu kreditnog rizika: status i vrsta zaposlenja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž, stupanj obrazovanja, podaci o plaći i ostalim vrstama prihoda, podaci o izdacima kućanstva, podaci o kreditnom zaduženju, podaci o računima u banci, podaci o vlasništvu nad pokretninama i nekretninama, bračno stanje, podaci o (izvan)bračnom partneru uključujući i OIB, i ostali podaci navedeni na zahtjevu za kredit.

Obrada osobnih podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Banka obrađuje osobne podatke na temelju važećih pravnih osnova:

(a) za potrebe izvršavanja ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora Banka, kao voditelj obrade osobnih



podataka, prikuplja i koristi osobne podatke u svrhu uspostave ugovornog odnosa te ih neće dodatno obrađivati na način koji nije u skladu s tom svrhom. Za ispitanika koji je Banci pristupio sa zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa, ali nije došlo do zasnivanja ugovornog odnosa, osobni podaci se obrađuju dok god postoji potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa. Nakon što prestane potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa, osobni podaci se čuvaju šest (6) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprječavanja prijevара te se istekom navedenog roka brišu.

(b) radi poštivanja pravnih obveza Banke kao voditelja obrade

Temeljem ove pravne osnove osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja obveza koje za Banku propisuje pravo Republike Hrvatske i Europske unije ili drugo primjenjivo pravo, sve dok god postoji pravna obveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih pravom Republike Hrvatske i Europske unije ili drugim primjenjivim pravom.

(c) za potrebe legitimnih interesa Banke, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Obrada temeljem ove pravne osnove traje dok ispitanik ne uloži prigovor na obradu, a pritom ne postoje jači legitimni razlozi za obradu.

(d) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u određenu svrhu

Temeljem privole za obradu osobnih podataka (npr. u svrhu marketinga) podaci se obrađuju isključivo u svrhu za koju je privola izdana. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade utemeljene na privoli u razdoblju prije opoziva. Ispitanik koji se odluči opozvati privolu ne trpi štetne posljedice niti troškove zbog toga što je opozvao privolu. Nakon što se privola opozove, obrada utemeljena na privoli prestaje odmah, a osobni podaci se čuvaju za vrijeme koje je potrebno da se osobni podaci izbrišu sukladno tehničkim mogućnostima informacijskog sustava. Banka zadržava pravo odbiti ugovaranje financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade.

U nastavku se daje prikaz osnovnih prava klijenta u Banci:

1. Pravo na pristup osobnim podacima
2. Pravo na ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka
3. Pravo na brisanje
4. Pravo na ograničenje obrade
5. Pravo na prenosivost
6. Pravo na informiranost o automatiziranom donošenju odluka i izradi profila
7. Pravo uskrate suglasnosti za obradu osobnih podataka u marketinške svrhe
8. Pravo podnošenja prigovora na obradu podataka

Prava iz točke 1.-8. klijent ostvaruje podnošenjem pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke ili na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka: zop@imexbanka.hr.

Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva.

Svaki ispitanik ovlašten je podnijeti prigovor na obradu svojih osobnih podataka od strane Banke kao voditelja obrade nadzornom tijelu odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka.



Za vrijeme poslovnog/ugovornog odnosa s klijentima se stupa u kontakt putem ugovorenih kanala: poziv, elektronička pošta (e-mail), pismeno (poštom), SMS. Osobne podatke koje Banka prikuplja dužna je čuvati tijekom cijelog razdoblja trajanja poslovnog/ugovornog odnosa i najmanje jedanaest godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni/ugovorni odnos prestao, temeljem Zakona o kreditnim institucijama. Ako se, nakon isteka roka iz prethodne rečenice, o postojanju i/ili ostvarenju prava iz ugovornog odnosa vodi pravni postupak (parnica, ovrha, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu obrađuju i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

## 20. Informiranje potrošača

Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnicama Banke te na Internet stranici Banke [www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr) najmanje 15 dana prije nego što one stupe na snagu.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta primjenjivati će se na ugovore zaključene nakon njihovog stupanja na snagu, kao i na postojeće ugovore kad Korisnik na prijedlog Banke prihvati primjenu izmijenjenih i dopunjenih odredbi navedenih Općih uvjeta Banke na postojeći ugovor. Prijedlog za izmjenu i dopunu Općih uvjeta Banke, Banka će dostaviti Korisniku pismeno, putem e-mail poruke ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka najmanje 15 dana prije predloženog datuma njihovog stupanja na snagu, a koji će sadržavati sve informacije o sadržaju navedenih izmjena i dopuna općih uvjeta. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio predložene izmjene i dopune ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu nije obavijestio Banku da ih ne prihvaća. U slučaju da Korisnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati okvirni ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke koji reguliraju poslovanje po kreditima građana.

## 21. Rješavanje prigovora i sporova

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih, odnosno financijskih usluga, te ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte.

Postupak rješavanja prigovora potrošača u Imex banci d.d. je reguliran Politikom upravljanja prigovorima potrošača, a informacije o postupku rješavanja prigovora potrošača dostupne su u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke.

Prigovori potrošača se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

a) e-mailom na adresu [pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr](mailto:pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr)

b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/345-588

c) u pisanom obliku u poslovnici čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode



razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I, 10 000 Zagreb

e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)

[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr),

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

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

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 15.09.2023. godine.

Imex banka d.d.

OIB: 99326633206