

Opće informacije o Sunčanom stambenom kreditu uz hipoteku

Informacije o kreditnoj instituciji:

OTP banka dioničko društvo, Domovinskog rata 61, 21 000 Split

Telefon: 072 21 00 21,

Elektronička adresa: info@otpbanka.hr, Internetska stranica: www.otpbanka.hr

Opće informacije o kreditu	
Vrsta kredita	Sunčani stambeni kredit
Korisnik kredita	Fizička osoba (potrošač), državljanin Republike Hrvatske s prijavljenim prebivalištem i zaposlenjem na području Republike Hrvatske ili zemlje članice Europske unije (EU) i zemalja Europskog gospodarskog prostora (EEA) i Švicarske Konfederacije te stranim državljanima EU zemalja članica i zemalja EEA područja i Švicarske Konfederacije s prebivalištem i zaposlenjem u Republici Hrvatskoj, koji na temelju kreditne sposobnosti može biti nositelj kreditnog posla.
Valuta kredita	Kredit se odobrava u valuti EUR.
Namjena kredita	Stambeni kredit za: • kupnju energetski učinkovite nekretnine* (stana/obiteljske kuće) • izgradnju/dogradnju/dovršenje energetski učinkovite nekretnine • adaptaciju/rekonstrukciju stambene nekretnine u svrhu poboljšanja energetske učinkovitosti • refinanciranje postojećih istovrsnih stambenih kredita u drugoj banci *uz minimalni energetski razred A+ ili A te određene specifične godišnje primarne energije ovisno o geografskom položaju te datumu izgradnje nekretnine
Rok otplate	Stambeni krediti za: • kupnju energetski učinkovite nekretnine* (stana/obiteljske kuće) • izgradnju/dogradnju/dovršenje energetski učinkovite nekretnine • rekonstrukciju stambene nekretnine u svrhu poboljšanja energetske učinkovitosti • refinanciranje postojećih istovrsnih stambenih kredita u drugoj banci se odobravaju s rokom otplate do 30 godina. Kredit za adaptaciju i opremanje stambenih objekata u svrhu poboljšanja energetske učinkovitosti odobravaju se s rokom otplate do 20 godina. *uz minimalni energetski razred A+ ili A te određene specifične godišnje primarne energije ovisno o geografskom položaju te datumu izgradnje nekretnine
Iznos kredita	Iznos kredita za adaptaciju i opremanje stambenih kredita je od 5.000 do 200.000 EUR za sve ostale namjene iznos kredita je od 5.000 do 350.000 EUR
Kamatna stopa	Fiksna kamatna stopa: - 3,19% za cijeli rok otplate kredita, EKS* 3,27% Kombinirana kamatna stopa 2,69% fiksna 3 god., nakon toga promjenjiva 3,75%** (EURIBOR 3 mj. +1,42 marža), EKS* 3,56% Maksimalni iznos kredita i maksimalni rok otplate kredita ovise o individualnom odnosu klijenta s OTP bankom d.d. (u daljnjem tekstu: Banka). Individualni odnos klijenta i Banke temelji se na procjeni kreditnog rizika klijenta i ukupnom poslovanju klijenta i Banke. * Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunata je na iznos kredita od 130.000 EUR, uz rok otplate kredita od 25, uz navedenu kamatnu stopu. U ukupan iznos za otplatu i EKS uključeni su troškovi vođenja tekućeg računa za jedan mjesec u iznosu 1,90 EUR, trošak police osiguranja nekretnine u iznosu 28,67 EUR godišnje te interkalarna kamata uz pretpostavku isplate kredita prvog dana u mjesecu te da se interkalarna kamata obračunava za dva mjeseca. ** Promjenjiva kamatna stopa izračunata je kao zbroj fiksne marže banke i tromjesečne referentne stope EURIBOR koja na dan 1.4.2025. godine za valutu EUR iznosi 2,33%. Točan izračun EKS-a klijent će dobiti u ESIS obrascu (Europski standardizirani informativni obrazac) koji će mu se uručiti prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili prihvatom ponude.

	Reprezentativni primjer za kupnju / adaptaciju	
	Fiksna kamatna stopa	Kombinirana kamatna stopa
Iznos i valuta kredita	130.000 EUR	130.000 EUR
Rok otplate kredita	25 godina	25 godina
Naknada za obradu kredita	bez naknade	bez naknade
Fiksna kamatna stopa	3,19%	2,69%
Promjenjiva kamatna stopa*	/	3,75%
Efektivna kamatna stopa (EKS)**	3,27%	3,56%
Mjesečni anuitet fiksni	630 EUR	596 EUR
Mjesečni anuitet promjenjivi	/	660 EUR
Broj anuiteta	300	300

Iznos ukupne redovne kamate	58.819 EUR	65.801 EUR
Interkalarna kamata	714 EUR	602 EUR
Ukupan iznos za otplatu***	190.252 EUR	197.122 EUR

* Promjenjiva kamatna stopa izračunata je kao zbroj fiksne marže banke i tromjesečne referentne stope EURIBOR koja na dan 1.4.2025. godine za valutu EUR iznosi 2,33%.

**Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunata je na iznos kredita od 130.000 EUR, uz rok otplate kredita od godina, uz navedenu kamatnu stopu. U ukupan iznos za otplatu i EKS-a uključeni su troškovi vođenja tekućeg računa za jedan mjesec u iznosu 1,90 EUR, trošak police osiguranja nekretnine u iznosu 28,67 EUR godišnje te interkalarna kamata uz pretpostavku isplate kredita prvog dana u mjesecu te da se interkalarna kamata obračunava za dva mjeseca. Za navedeni iznos kredita obavezan je upis založnog prava

***Ukupan iznos za otplatu uključuje iznos glavnice kredita i kamate obračunate do dospeljeća (koju bi korisnik kredita plaćao do konačne otplate kredita, uz pretpostavku da je do kraja otplate kredita važeća navedena promjenjiva stopa) te sve ostale naknade i troškove uključene u izračun EKS-a

Reprezentativni primjer za izgradnju		
	Fiksna kamatna stopa	Kombinirana kamatna stopa
Iznos i valuta kredita	130.000 EUR	130.000 EUR
Rok otplate kredita	25 godina	25 godina
Naknada za obradu kredita	bez naknade	bez naknade
Fiksna kamatna stopa	3,19%	2,69%
Promjenjiva kamatna stopa*	/	3,75%
Efektivna kamatna stopa (EKS)**	3,27%	3,50%
Mjesečni anuitet uz fiksnu kamatnu stopu	629 EUR	596 EUR
Mjesečni anuitet uz promjenjivu kamatnu stopu	/	660 EUR
Broj anuiteta	300	300
Iznos ukupne redovne kamate za razdoblje otplate kredita	58.819 EUR	65.801 EUR
Interkalarna kamata	4.205 EUR	3.546 EUR
Ukupan iznos za otplatu	193.743 EUR***	200.065 EUR

* Promjenjiva kamatna stopa izračunata je kao zbroj fiksne marže banke i tromjesečne referentne stope EURIBOR koja na dan 1.4.2025. godine za valutu EUR iznosi 2,33%.

**Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunata je na iznos kredita od 130.000 EUR, uz rok otplate kredita od godina, uz navedenu kamatnu stopu. U ukupan iznos za otplatu i EKS-a uključeni su troškovi vođenja tekućeg računa za jedan mjesec u iznosu 1,90 EUR, trošak police osiguranja nekretnine u iznosu 28,67 EUR godišnje te interkalarna kamata uz pretpostavku isplate kredita prvog dana u mjesecu te plaćanja interkalarne kamate za korištenje kredita od 12 mjeseci. Za navedeni iznos kredita obavezan je upis založnog prava.

***Ukupan iznos za otplatu uključuje iznos glavnice kredita i kamate obračunate do dospeljeća (koju bi korisnik kredita plaćao do konačne otplate kredita, uz pretpostavku da je do kraja otplate kredita važeća navedena promjenjiva stopa) te sve ostale naknade i troškove uključene u izračun EKS-a

Dodatne informacije o kreditu	
Obračun kamate	Obračun kamata na kredit obavlja se relativnom, proporcionalnom metodom.
Interkalarna kamata	Obračunava se na iznos kredita od datuma prvog korištenja do datuma stavljanja kredita u otplatu, po redovnoj kamatnoj stopi.
Otplata kredita	Kredit se otplaćuje u anuitetima.
Korištenje kredita	Način korištenja stambenih kredita ovisi o namjeni: - pri adaptaciji i opremanju stambenog objekta ili poboljšanju energetske učinkovitosti 70% iznosa odobrenog kredita se isplaćuje na račun Klijenta – korisnika kredita u skladu s troškovnikom, ostatak iznosa (30%) isplaćuje se na račun Prodavatelja/izvođača na temelju izdanih računa/predračuna. - pri izgradnji ili dovršenju gradnje, rekonstrukciji stambenog objekta isplata je 50% u gotovini na račun klijenta u skladu s troškovnikom te 50% na račun prodavatelja/izvođača na temelju izdanih računa/predračuna - kod kupnje stambenog prostora odnosno građevinske čestice te komunalnog uređenja građevinske čestice, iznos odobrenog kredita se isplaćuje na račun Prodavatelja temeljem ugovora o kupoprodaji ovjerenog kod javnog bilježnika pri kupnji stambenog prostora ili građevinske čestice odnosno temeljem računa/predračuna pri komunalnom uređenju građevinske čestice - kod zatvaranja stambenih kredita u drugim bankama, odobreni iznos kredita uplaćuje se na dostavljen račun od banke kod koje se kredit zatvara, a temeljem ugovora o kupoprodaji, pismo namjere o izdavanju brisovnice (ukoliko se radi o upisu založnog prava) ugovora o kreditu i potvrdi o stanju dospjelog i nedospjelog duga. Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva, Banka i Klijent zaključuju Ugovor o kreditu. Klijent je obavezan zaključiti Ugovor o kreditu najkasnije 30 dana od dana obavijesti Klijentu od strane Banke o odobrenju kredita. Obavijest o odobrenju kredita može biti dana usmenim ili pisanim putem. U protivnom se smatra da je odustao od kredita. Zahtijevanje potpisivanja ugovora o kreditu izvan navedenog roka smatra se novim zahtjevom za kredit, u kojem slučaju se ponovno provodi procjena kreditnog rizika.

	Ugovor o kreditu klijent sklapa s Bankom u pisanom obliku. Rok korištenja kredita je najduže 60 dana, odnosno 12 mjeseci kod stambenih kredita za izgradnju, od dana sklapanja Ugovora o kreditu.
Instrumenti osiguranja	Za sve iznose kredita: • zadužnica i izjava o zapljeni po pristanku dužnika za korisnika kredita, solidarnog dužnika, jamca potvrđena kod javnog bilježnika • upis založnog prava na nekretninu (maksimalna vrijednost odobrenog kredita ne može biti veća od 80% procijenjene tržišne vrijednosti nekretnine) • osiguranje nekretnine kod osiguravajućeg društva i vinkulacija police osiguranja u korist Banke. Banka ne prihvaća instrumente osiguranja koji se nalaze ili su izdani izvan Republike Hrvatske, sukladno odredbama Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju.
Postupak odobravanja kredita	1. Djelatnik u poslovnici Banke informira tražitelja kredita o potrebnim uvjetima za dobivanje stambenih kredita, potrebnoj dokumentaciji za realizaciju kredita i procjenu kreditne sposobnosti te potrebnim instrumentima osiguranja. 2. Tražitelj kredita i ostali sudionici u kreditu, ako ih ima (solidarni dužnik) popunjavaju zahtjev za kredit koji se zajedno s potrebnom dokumentacijom predaje u poslovnici Banke. Ako se kao sredstvo osiguranja koristi založno pravo na nekretnini potrebno je izvršiti procjenu nekretnine. 3. Kontrolom dostavljene dokumentacije utvrđuje se kreditna sposobnost korisnika kredita i ostalih sudionika u kreditu te Banka izrađuje ponudu, uručuje tražitelju kredita Europski standardizirani informativni obrazac, Informacije o prikupljanju podataka za kredit, Opće uvjete poslovanja Banke u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, Politiku mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom, Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom, Odluku o naknadama te kamatama te Nacrt ugovora o kreditu. 4. Ako su ispunjeni uvjeti za odobrenje stambenog kredita, Banka obavještava tražitelja kredita te se pristupa izradi Ugovora i javnobilježničkoj potvrdi. 5. Ako nisu ispunjeni uvjeti za odobrenje stambenog kredita, zahtjev se odbija, a Banka o razlozima odbijanja obavještava tražitelja kredita putem Obavijesti o odbijanju kreditnog zahtjeva. 6. Nakon solemnizacije/potvrde Ugovora o kreditu, upisa založnog prava (hipoteke) na nekretnini, dostave Rješenja kojim se dozvoljava upis hipoteke u korist Banke, dostave vlasničkog lista na kojem je upisana hipoteka te provjere svih ostali uvjeta za isplatu kredita (instrumenti osiguranja i sl.), Banka isplaćuje kredit na način definiran ugovorom o kreditu.

Ostali troškovi i naknade	
Naknada za obradu kreditnog zahtjeva	Bez naknade za obradu kreditnog zahtjeva.
Naknada za prijevremenu otplatu	Bez naknade za prijevremenu, djelomičnu ili otplatu kredita u cijelosti.
Trošak procjene nekretnine	Bez troška procjene nekretnine ukoliko procjenu provode OTP Nekretnine. Procjena vrijednosti nekretnine je obvezna za sve iznose kredita gdje se provodi upis založnog prava. Za kredite koji se osiguravaju založnim pravom na nekretnini, potrebno je osigurati nekretninu osiguranjem imovine, na trošak klijenta, prema cjeniku osiguravajućeg društva.
Ostale naknade	Naknada za izmjenu ugovornih odredbi te kreditnih uvjeta naplaćuju s sukladno važećoj Odluci o naknadama Banke.
Ostali troškovi	Korisnik kredita snosi trošak solemnizacije / potvrde Ugovora o kreditu kod javnog bilježnika, sukladno javnobilježničkoj tarifi, troškove solemnizacije / potvrde izjave o zapljeni po pristanku dužnika i zadužnice, troškovi izrade troškovnika, pristojbe za izdavanje ZK izvatka i slično.

Posebna upozorenja	
Rizik promjene kamatne stope	Vrstu kamatne stope, fiksnu ili promjenjivu, odabire isključivo korisnik kredita. Ako korisnik kredita odabere fiksnu kamatnu stopu nema rizika promjene kamatne stope. U slučaju odabira promjenjive kamatne stope, postoji rizik njezine promjene sukladno promjeni visine referentne kamatne stope uz koju je vezana. Rast referentne kamatne stope može utjecati na rast mjesečne vrijednosti anuiteta i utjecati na financijski položaj klijenta te sposobnost otplate kredita ali i obrnuto. Klijent ugovaranjem promjenjive kamatne stope prihvaća i rizik promjene promjenjive kamatne stope uslijed promjene referentne kamatne stope tijekom trajanja ugovornog odnosa. Promjenjiva kamatna stopa koje OTP banka ima u ponudi vezana je uz referentnu kamatnu stopu tromjesečni EURIBOR. Navedena referentna stopa, predstavlja kamatnu stopu temeljenu na prosječnim kamatnim stopama po kojima velike europske banke međusobno posuđuju novac na rokove od 1 tjedna do 1 godine. EURIBOR se smatra jednim od najvažnijih referentnih pokazatelja kretanja kamatnih stopa na europskom novčanom tržištu, te se stoga koristi kao osnova u određivanju različitih vrsta financijskih proizvoda. Utvrđuje se svaki radni dan u 11h (CET) i postaje važeći nakon 2 radna dana (T+2). Podaci

	o vrijednostima, važećim rokovima te panelu konstituirajućih banaka dostupni su javno na internetskim stranicama http://www.euribor-ebf.eu/. Promjene parametara EURIBOR-a, posljedica su promjene odnosa ponude i potražnje za novcem na međunarodnim tržištima i na njih ne utječu mjere Hrvatske narodne banke te ne ovise o Banci niti Banka na njega ne može utjecati. U slučaju da kotacija referentne stope u određenom razdoblju nije dostupna ili u slučaju prestanka postojanja referentne stope koja je definirana kao parametar promjenjivog dijela ugovorene kamatne stope u kreditnom poslu za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između klijenta – korisnika kredita i Banke, Banka će u skladu s mjerodavnim pravilima, neovisno o volji ugovornih strana, odrediti novi parametar kao zamjenu za referentnu stopu koja je prestala postojati. Ukoliko mjerodavna pravila ne budu propisana za slučaj prestanka kotacije određene referentne stope na međubankarskom tržištu, Banka će odrediti novi parametar kao zamjenu za referentnu stopu koja je prestala postojati, a sve u skladu sa pozitivnim propisima, Općim uvjetima i Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada sa stanovništvom, uzevši u obzir ugovorenu valutu u kreditnom poslu između klijenta – korisnika kredita i Banke. Bez obzira na metodu zamjene referentne stope novim parametrom, visina kamatne stope u trenutku prestanka postojanja referentne stope ne može biti viša u odnosu na kamatnu stopu koja je vrijedila prije zamjene referentnih stopa. Banka će primijeniti izmjenu kamatne stope osim kada mjerodavna pravila ne određuju drugačije.
Rizik promjene tečaja (valutni rizik)	Tečajnog odnosno valutnog rizika nema jer se krediti odobravaju i otplaćuju u valuti euro.
Rizik gubitka posla ili dijela prihoda	Klijenti koji se odluče za podizanje kredita, moraju biti svjesni da tijekom otplate kredita postoji rizik vezan za otplatu kredita uslijed mogućeg gubitka prihoda ili dijela prihoda (gubitak zaposlenja, smanjenja osobnog dohotka i sl.). Ovaj rizik se povećava kod kredita koji se odobravaju na duži vremenski period. Nastankom nekog od navedenih događaja, odnosno kada dužnik iz opravdanih razloga nije u mogućnosti redovito podmirivati svoje obveze po kreditu, Banka može ponuditi klijentu ili na njegov zahtjev odobriti različite mjere za premošćivanje nastalih teškoća u otplati (npr. moratorij, produljenje roka otplate kredita, reprogram itd.).
Moguće posljedice neispunjenja ugovorenih obveza po kreditu	Ako Klijent ne ispunjava preuzete ugovorne obveze, Banka prije otkazivanja ugovora poduzima mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina što uključuje, ali se ne ograničava na slanje obavijesti i opomena, aktiviranje ugovorenih instrumenata osiguranja (zadužnica, isprava o zapljeni primanja, pokretanje postupka ovrhe pred sudom ili javnim bilježnikom i dr.). Na dospjelu neplaćenu glavicu, Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, Odluke o kamatama Banke i Pravilnika o obračunu kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke. Parametri promjene zatezne kamatne stope definirani su zakonskim odredbama, a stopa zatezne kamate koja se primjenjuje na odnose između Banke i fizičkih osoba – potrošača određuje se za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta za 3 (slovima: tri) postotna poena. Kamatnu stopu Europske središnje banke objavljuje HNB u Narodnim novinama koja je na snazi 1. (slovima: prvi) siječnja i 1. (slovima: prvi) srpnja. U slučaju otkaza ugovora o kreditu i/ili pokretanja postupka prisilne naplate za sudionike kredita (korisnika kredita, sudužnika, jamca) može nastati i stvarni trošak: trošak pokretanja i vođenja postupka prisilne naplate kod javnog bilježnika, sudova ili Financijske agencije (odvjetnički i javnobilježnički troškovi nastali u ovršnom i/ili parničnom postupku, predujmovi, uključivo nagrade i naknade obračunate sukladno pripadajućim tarifama, sudske pristojbe), trošak dostave pravomoćnih rješenja o ovrši i drugih osnova za plaćanje Financijskoj agenciji, trošak pristojbi u svrhu provjere statusa osiguranika pri HZMO-u i drugim registrima, trošak provjere prebivališta kao i trošak provjere imovine kod sudova, pravnih osoba i drugih nadležnih tijela sukladno odredbama iz Ovršnog zakona koji vode odgovarajuće upisnike ili registre, kao i drugi troškovi nastali tijekom naplate tražbina, a čija vrsta i visina je određena propisom ovisno o vrsti postupka, odnosno odgovarajućom sudskom odlukom, eventualni parnički troškovi.
Redoslijed aktiviranja instrumenata osiguranja	Prilikom kašnjenja u redovnoj otplati kreditnih obveza aktiviraju se ugovoreni instrumenti osiguranja slijedećim redoslijedom: 1. Blokada svih računa i kartica klijenta – korisnika kredita, solidarnih dužnika i jamaca 2. Izjava o zapljeni po pristanku dužnika za klijenta – korisnika kredita, solidarnih dužnika 3. Zaduznica za korisnika kredita, solidarnih dužnika i jamce Banka zadržava pravo promjene redoslijeda aktiviranja instrumenata osiguranja.
Ostale informacije o instrumentima osiguranja	Banka je obavezna prihvatiti policu osiguranja koja ispunjava uvjete propisane za pojedini proizvod, izdanu od osiguravajućih društava odobrenih od HANFA-e. Informativni izračun troškova premija polica osiguranja može se dobiti prilikom prvog informativnog razgovora.

Prava i obveze	
Opći uvjeti odobranja	Na ugovoreni odnos primjenjuju se Opći uvjeti Banke u kreditiranju fizičkih osoba koji reguliraju poslovni odnos između klijenta – korisnika kredita i ostalih sudionika ugovornog odnosa i Banke.
Prava ugovornih strana prije i/ili	Korisnik kredita ima pravo u roku od 14 dana odustati od ugovora o kreditu bez navođenja razloga. Rok počinje teći od dana sklapanja ugovora o kreditu. Korisnik kredita je dužan o odustanku od ugovora

nakon sklapanja ugovora o kreditu za korisnika kredita	obavijestiti Banku u pisanom obliku u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora te je dužan platiti Banci glavnicu i ugovorenu kamatu na glavnicu od dana povlačenja novca do dana otplate glavnice bez odgode, najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je Banci poslao obavijest o odustanku
Prava ugovornih strana prije i/ili nakon sklapanja ugovora o kreditu za OTP banku	Odluku o odobrenju/odbijanju kreditnog zahtjeva Banka je ovlaštena donijeti samostalno i na temelju vlastite procjene. Ako je zahtjev za sklapanje ugovora o stambenom potrošačkom kreditu odbijen, Banka je dužna bez odgode obavijestiti Klijenta o odbijanju i, ako je primjenjivo, o tome da se njezina odluka temelji na automatiziranoj obradi podataka. Ako se odluka o odbijanju temelji na rezultatima uvida u kreditni registar, Banka je dužna obavijestiti Klijenta bez odgađanja i bez naknade o tome da se odluka o odbijanju temelji na podacima iz kreditnog registra, o rezultatima uvida te o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavila podatke. Banka zadržava pravo odbiti zahtjev za kredit, odnosno sklopiti ugovor o kreditu i ako Klijent uskrati privolu za obradu osobnih podataka u svrhe provedbe ugovornog odnosa, upravljanja i procjene kreditnim i drugim rizicima.
Prijevremena otplata	Korisnik kredita ima pravo u svakom trenutku prijevremeno, djelomično ili u cijelosti ispuniti svoje obveze iz ugovora o stambenom potrošačkom kreditu, sukladno odredbama Zakona stambenom potrošačkom kreditiranju. Za prijevremenu otplatu Korisnik kredita podnosi pisani zahtjev Banci.

Informacije i prigovori	
Dostupnost informacija	Dodatne informacije dostupne su na web stranici www.otpbanka.hr ili slanjem upita na e-mail adresu info@otpbanka.hr , upita putem info telefona 0800 21 00 21 te u svim poslovnica Banka.
Financijska edukacija potrošača	Sukladno Zakonu o stambeno potrošačkom kreditiranju, Banka ne pruža savjetodavne usluge. Potrošačima su dostupna savjetodavna zaštitna potrošača, čiji se popis nalazi na službenim web stranicama Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, www.mingor.gov.hr Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja Ulica grada Vukovara 78, 10 000 Zagreb Telefon: 01 6106 111
Način podnošenja prigovora	Pisani prigovor se može dostaviti na jedan od sljedećih načina: • u poslovnici Banke, • putem pošte na adresu OTP banka d.d., Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3., Zadar, • na adresu elektroničke pošte prigovori@otpbanka.hr, • kontaktiranjem Kontakt centra OTP banke d.d. te • slanjem poruke putem usluge Internet i mobilnog bankarstva
Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije	Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb www.hnb.hr