

Pojmovnik

Mreža - Poslovnice i Regije | Mreža - Ostalo | Naknade | Prodajne smjernice | Prodajna mreža | ZOKI | Korporativna pravila | Javite nam

- Hrvatski pravopis:
 - [pravopis u pdf obliku](#)
 - www.pravopis.hr
- Engleski:
 - [engleska abeceda](#)
 - [kako izgovarati datume, godine, velike brojeve, decimalne brojeve, postotke i sl.](#)
 - [engleski kratki rječnik](#)
 - [engleski rječnik/pojmovnik](#)
 - [engleski-dopisi](#)
 - [HalPet primjeri verbalne komunikacije](#)
 - [audio snimke primjera razgovora na engleskom jeziku.](#)
- NOVO!** [Mali rječnik kratica i pojmova koji se koriste u poslovnicama Zabe](#)

A	B	C	Č	Ć	D	DŽ	Đ	E	F	G	H	I	J	K
L	LJ	M	N	NJ	O	P	R	S	Š	T	U	V	Z	Ž

A

- AAS**
 - Advanced Appointment System / Napredno ugovaranje sastanka. U EMA-i omogućava bankaru ugovaranje sastanaka s klijentima, a klijentima preko m-zabe i web-a ugovaranje sastanka sa bankarom - rezervaciju termina.
- ABICAB**
 - oznaka za banku odnosno račun koji se koristi u Italiji (info vezano uz kratice kod deviznih doznaka iz inozemstva)
- ABA broj**
 - ABA tranzitni broj (American Banking Association routing number ili Fedwire routing number) je deveteroznamenasta kodna oznaka banaka koje su članice američkog Fedwire platnog sustava.
- ADMINISTRATIVNA ZABRANA (ADZ)**
 - administrativna zabrana je zabrana stavljena na plaću dužnika na temelju njegova pristanka. Takva je zabrana po svom učinku izjednačena s rješenjem o ovrsi.
- AKIK**
 - Administriranje kredita individualnih klijenata. Služba koja kontrolira kreditnu dokumentaciju, provodi isplate, radi završnu obradu kreditnih zahtjeva...
- AKTIVNA KAMATA**
 - aktivna kamata je kamata koju banka obračunava i naplaćuje na kredite. Visina kamate ovisi o općoj razini kamatnih stopa, valuti kredita, roku na koji je kredit odobren i procjeni rizika, pa je kod većeg rizika i kamata viša i obrnuto.
- AML**
 - Anti Money Laundering / Sprječavanje pranja novca.
- ANUITET (rata)**
 - iznos kojim se otplaćuje kredit ili zajam u određenom vremenskom razdoblju. Anuitet predstavlja utvrđeni iznos koji se otplaćuje postupno prema amortizacijskom planu. U anuitet je uključen i dio glavnice kredita i dio pripadajuće kamate, a određuje se tako da po dospelju dug bude u potpunosti isplaćen.
- APPLE STORE**
 - web trgovina putem koje korisnici Apple-ovih proizvoda mogu kupovati i preuzimati besplatne aplikacije (poput m-zabe), slike, glazbu i druge proizvode na uređaje poput iPhone-a, iPad-a (koji je također kompatibilan s m-zabom), iPod-a i drugih

vrsta uređaja.

- **ATM (Automated Teller Machine)**

- vidi: BANKOMAT

- **AUTORIZACIJA**

- provjera valjanosti kartice od strane izdavatelja kartice (u ovom slučaju Banke), a na zahtjev prihvatnog mjesta (prihvatno mjesto može biti isplatno i prodajno mjesto).

- **AZ FONDOVI**

- mirovinski fondovi kojima upravlja Allianz ZB d.o.o. - društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima. Osnivači društva su Allianz i Zagrebačka banka.

B

- **BANKOMAT**

- uređaj koji klijentu, korisniku kartice, omogućuje podizanje gotovine, daje informacije o stanju na računu, a nerijetko nudi i mogućnost dodatnih usluga kao što su uplata gotovine te druge proizvode (konverzija valuta i dr.). Uobičajeno je dostupan 24 sata na dan.

Korištenje bankomata podrazumijeva upotrebu kartice i PIN-a, tajnog broja od četiri znamenke koji dostavlja banka, a trebao bi ga znati jedino korisnik kartice. Za bankomat se često koristi kratica nastala od engleskog naziva - **ATM** (Automated Teller Machine).

- **BDP ili bruto domaći proizvod**

- pokazatelj ukupne vrijednosti dobara i usluga proizvedenih u zemlji tijekom cijele godine i vrlo je važan za gospodarstvo svake zemlje. Tako se, na primjer, razvijenost zemlje mjeri bruto domaćim proizvodom po stanovniku, gdje se BDP dijeli brojem stanovnika. Budući da je BDP pokazatelj koji se na cijelom svijetu računa na isti način, pomoću njega se mogu uspoređivati pojedine zemlje i njihov stupanj razvoja.

- **BIC kod**

- vidi [SWIFT](#)

- **BIN (Bank Identification Number)**

- jedinstven broj dodjeljen Banci izdavatelju kartica, to je prvih 6 znamenki u broju kartice, označava tip plaćanja i banku izdavatelja

- **BIOMETRIJSKA AUTENTIFIKACIJA**

- je autentifikacija koju Banka provodi prilikom pristupa Korisnika m-zabi, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. token/m-token ili kartica). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-zabi. Autentifikacija prepoznavanjem lica (eng. "Face recognition") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije koja se temelji na prepoznavanju lica čije je biometrijske karakteristike Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-zabi.

- **BITCOIN (pojašnjenje za nas da znamo o čemu se radi ako klijent spomene)**

- Bitcoin je elektronska valuta koja nije vezana ni za jednu zemlju i ne proizvodi je središnja banka. Izumitelj je misteriozni programer, ili čak tim programera, Satoshi Nakamoto. Bitcoin isključivo živi na internetu. Budući da koristi direktni sustav plaćanja koji ne treba centralnog izvršitelja naloga, bitcoin se šalje i prima preko bitcoin adresa, baš kao da se radi o običnoj e-poruci, brzo i bez troškova - bez banaka i nadzora institucija.
- Mnogi se pitaju kako to elektronski zapis može vrijediti išta, no od kamenih gromada, preko školjaka, pa do papirnato novca, logičan razvoj je bio elektronska forma novca. Bitcoin vrijede dok postoji povjerenje u njih. U ovih nekoliko godina događaji poput kriza podizali su mu vrijednost, dok su događaji poput propasti jedne od burzi za kupnju i prodaju bitcoina značajno smanjivali cijenu.
- Kratkoročno se može zaraditi na bitcoinu špekulacijom na vrijednosti, odnosno kupovanjem kad je jeftin i prodajom kad se digne vrijednost, ali u to je uključen znatan rizik. Oni koji vjeruju da će cijena dugoročno rasti jer je ukupan broj bitcoina koji će ikada nastati ograničen na 21 milijun, mogu ga smatrati ulaganjem. Za samostalno kreiranje bitcoina potrebne su skupa i snažna računala koja puno koštaju, a investicija se ne mora vratiti jer isplativost varira s cijenom bitcoina. Možda je najbolji način za zaradu poduzetništvo - stvaranje usluga i proizvoda koji će korisnicima pojednostavniti korištenje ove valute, na primjer bspend.com spaja korisnike i proizvode dostupne za kupovanje bitcoinom.
- Nekad karakterističan za dark web - kutak interneta za ilegalne aktivnosti, danas bitcoin postaje sve rašireniji oblik plaćanja. Na svijetu postoji oko 6000 "mjesta" na kojima možete kupovati bitcoinom. U svijetu oko 2 milijuna ljudi koristi ovu valutu,

a u Hrvatskoj oko tisuću. Mnogi domaći biznisi nude plaćanje u bitcoinu, poput apartmana na Korčuli, kupnje proizvoda od istarskih tartufa, charter brodova, paraglidinga, frizerskog salona u Splitu i drugih.

- Kao i s kunama na računu, bitcoine držimo u svojem tzv. "e-novčaniku", na nekoj od brojnih web stranica koje pružaju tu uslugu. Napunit ćemo ga razmjenjujući "obični" novac za bitcoin na internetskim "burzama".

- **BANKOMAT - ATM (Automated Teller Machine)**

- samouslužni uređaj za isplatu ili uplatu gotovine i prodaju prepaid bonova

- **BEF ili Financiranje**

- dio EMA sučelja koje nam omogućava odobravanje nenamjenskih kredita (gotovinskih, umirovljeničkih, dopuštenih prekoračenja, kartica).

- **BLZ**

- oznaka za banku odnosno račun koji se koristi u Njemačkoj (info vezano uz kratice kod deviznih doznaka iz inozemstva)

- **BONITET**

- od lat. riječi Bonus, što znači = dobar, valjan, kvalitetan i sl. U poslovnoj praksi = vrijednost, pouzdanost, poslovna i osobito kreditna sposobnost. Procjenom boniteta partnera odlučuje se o prihvatanju posla, preko uočenog rizika formira se cijena, procjenjuje sigurnost budućih prihoda, strukturiraju se vlastita financijska ulaganja i sl.

- **BPO (Bankovna obveza plaćanja)**

- Bankovna obveza plaćanja (BPO) predstavlja neopozivu i neovisnu obvezu banke dužnika (obično je to banka kupca) u izvršenju plaćanja robe ili usluge u korist banke primatelja (banka prodavatelja) u dogovorenom roku, ako se elektroničkom provjerom utvrdi podudaranje podataka uvjetovanih od strane kupca i prodavatelja.

Više o BPO na www.zaba.hr

- **BRAČNA/IZVANBRAČNA ZAJEDNICA**

- Životna zajednica neudane žene i neoženjenog muškarca koja traje min. 3 godine, a kraće ako je u njoj rođeno zajedničko dijete.

- **BRAČNA/IZVANBRAČNA STEČEVINA**

- Bračna /izvanbračna stečevina je imovina koju su bračni odnosno izvanbračni drugovi stekli radom za vrijeme trajanja bračne/izvanbračne zajednice ili potječe iz te imovine.

- **BROKER (engl. broker) li mešetar**

- tržišni posrednik, tvrtka ili pojedinac unutar tvrtke. Broker obično nije vlasnik predmeta trgovine koji kupuje ili prodaje, već nastupa kao agent kupca ili prodavatelja, te za svoju uslugu zaračunava proviziju. Obavlja funkciju spajanja kupca i prodavatelja. Broker koje se specijalizira za trgovanje dionicama, obveznicama, robom ili opcijama obično mora biti registriran ili opunomoćen od strane burze na kojoj trguje, a ponegdje i od strane države. Stoga ponegdje i naziv opunomoćeni posrednik (engl. registered representative)

C

- **CASH ADVANCE**

- podizanje gotovine karticom na POS uređaju u poslovnica banaka, HP-u, FINA-i (vidi u Bazi: Građani - Ponuda - EFT POS - CASH ADVANCE)

- **CASH POOLING**

- Obračunsko objedinjeno vođenje računa tzv. Cash pooling, standardni je financijski model kojim se na razvijenim financijskim tržištima služe različite korporativne riznice i riznice jedinica lokalne samouprave kako bi jednostavnije i uspješnije upravljale likvidnošću u smislu optimiziranja kamata, transparentnijih informacija te bržeg i boljeg praćenja novčanih tokova uz jednostavniju administraciju. Pored dobitka u većoj transparentnosti, dodatna prednost jest i primjena tzv. step-up kamate - koja na dnevnoj bazi, ovisno o visini sredstava na računima, donosi i za svakog pojedinog klijenta primjerenije i moguće veće prinose od kamatnih stopa.

- **CCR Collateral coverage ratio**

- pokazatelj pokrića osiguranja

- **CD - CONTROL DESK**

- Aplikacija koju koristimo za prijave tehničkih problema, zahtjeve za novim uslugama, narudžbe potrošnog materijala/opreme...

- **CERTIFIKAT** kao vrijednosni papir

- jedan od jednostavnijih oblika strukturiranih proizvoda, koji omogućuju izloženost različitim vrstama imovine, a trguju se na uređenim tržištima (burzama). Najčešće se izdaju certifikati temeljeni na indeksima, dionicama, obveznicama i robama.

Strukturirani vrijednosni papiri mogu se podijeliti u dvije osnovne grupe, ovisno o odnosu kretanja cijene strukturiranog vrijednosnog papira i temeljnog instrumenta, odnosno o stupnju financijske poluge:

- > Investicijski certifikati (bez financijske poluge)
- > Strukturirani vrijednosni papiri s financijskom polugom

- **CHARGE KARTICA**

- kartica s odgodom plaćanja. Odgađa plaćanje za neki vremenski period, bez naplate kamate. U Zabi je to Standardna MasterCard kartica (MC.)

- **CHARGEBACK**

- je procedura elektronskog povrata sredstava za reklamirane financijske transakcije. Sudionici u proceduri su: korisnik kartice, prodajno mjesto, Banka izdavatelj, Banka prihvatitelj

- **CHIP kartica**

- EMV (Europay, Mastercard, Visa) osnivači - određuju standarde CHIP kartica, pokriva područje najnovijih tehnologija, normi, razvoja i primjene smartkartica (čip kartica) na područjima financija, sigurnosti transakcija, plaćanja, identifikacije. Posebno zamjena magnetskih kartica u bankarstvu. CHIP tehnologij primjenjuje se u prihvatu i izdavanju kartica. Povećava razinu sigurnosti pri provođenju transakcija. **CVM – metoda**, omogućava upravljanje postavkama od strane izdavatelja kartice ovisno o podržanom na terminalu. Funkcionalnosti na čipu su po vrstama kartica (na čipu postoje svi podaci kao i na magnetnoj stazi). Kriptirani PIN zove se Offline PIN (taj PIN je isti kao i PIN u sustavu) - funkcionalnost čip aplikacije koja omogućava da se provjera PIN-a odradi bez potrebe za vezom s autorizacijskim sustavom (terminal potpuno u offline-u, za sada Banka nema takove terminale)

- **COMPLIANCE**

- praćenje usklađenosti. Organizacijski dio banke koji prati usklađenost banke sa svim propisima.

- **CPI** – engl. credit protection insurance – Osiguranje vraćanja/otplate kredita

- **CPM**

- (Client / Partner Modul) je dio aplikacije EMA u kojoj se evidentiraju podaci klijenata i neklijenata (prospekata).

- **CREDIT SCORE**

- sustav ocjenjivanja podataka iz Pristupnice i ocjene matične poslovnice gdje se određenim parametrima dodjeljuju bodovi (zbroj bodova mora biti viši od utvrđenog praga iznad kojeg se donosi pozitivna odluka o izdavanju kartice).

- **COLLATERAL Coverage ratio**

- vidi **KOLATERAL**

D

- **DEFAULT**

- status neispunjavanja obveza druge ugovorne strane. Nastaje kada klijenti kasne ili imamo naznake da će kasniti s otplatom svojih obveza.

- **DCC usluga/konverzija (Dynamic currency conversion)**

- vidi [detalje](#)

- **DEKURZIVNI OBRAČUN KAMATA**

- dekurzivni obračun kamata je način obračuna kamata u kojem se kamata obračunava krajem termina od početne vrijednosti glavnice. Koristi se i naziv unazadni obračun kamate, a odgovarajuća kamatna stopa se zove dekurzivna kamatna stopa ili efektivna stopa jednostavnog obračuna kamata.

- **DENOMINACIJA (engl. denomination)**

- je promjena nominalne vrijednosti novčane jedinice koja se provodi zamjenom novca novcem manje ili veće vrijednosti. Tako se npr. novčanica od 1000 novčanih jedinica zamjenjuje novčanicom od 100 novčanih jedinica pri čemu novčana jedinica postaje 10 puta veća.
- taj se postupak provodi u vrijeme monetarne reforme ili zbog visoke inflacije, kada se novčana jedinica ubrzano obezvređuje
- [denominacija naše valute](#)

- **DEPLIJAN**

- brošura, letak kojeg uručujemo klijentima.

• DEPONENT

- u bankarskom smislu to je osoba koja banci daje novac na čuvanje. Poslovni odnos između banke i deponenta regulira se ugovorom o deponiranju.

• DEPOZIT

- novac koji deponent polaže u banku, s namjenom ili bez nje, a banka se obvezuje vratiti mu taj novac uvećan za ugovorenu kamatu u određenom roku i uz određene uvjete. Vlasnicima depozita isplaćuje se tzv. pasivna kamata.

• DEPOZITARNA BANKA KOD ZB INVEST FONDOVA (DEPOZITAR)

- vidi [pojašnjenje](#)

• DILER (engl. dealer)

- preprodavatelj, osoba ili tvrtka koja u trgovanju vrijednosnicama, robom ili uslugama nastupa kao principal. Obično kupuje za svoj račun i zatim preprodaje klijentima. Dobitak ili gubitak koji ostvaruje posljedica je razlike iznosa koje je platio i koje je primio nakon proprodaje predmeta trgovanja. Budući da većina tvrtki posluje i kao broker i kao diler, izraz B/D se općenito koristi. Od brokera razlikuje ga element rizika vlasništva nad predmetom trgovanja.

• DIONICE (engl. stocks, shares; njem. Aktie; franc. action)

- Dionica je vlasnički vrijednosni papir, danas najčešće dematerijaliziran, koji predstavlja udio u vlasništvu dioničkog društva. Vlasnik dionica (dioničar) ima pravo na dio imovine i dobiti dioničkog društva te pravo glasa na skupštini, pravo prvenstva pri kupnji novoizdanih dionica i slično. Dionice se izdaju bez dospijeca.

Najčešća motivacija za ulaganje u dionice su kapitalni prinos (očekivani porast tržišne vrijednosti dionice) i dividendni prinos (očekivane buduće dividende), koji kombinirano, u pravilu, imaju potencijalno bolji prinos od konzervativnijih ulagačko-štednih instrumenata.

Dvije su osnovne vrste dionica: redovne i povlaštene. Redovna dionica vlasniku pruža pravo glasa na skupštini dioničara i pravo na isplatu dijela dobiti. Povlaštena dionica u pravilu nema pravo glasa, ali često pruža pravo prvenstva pri isplati dividende i druga povlaštena prava (definirana u statutu dioničkog društva).

Dionice se najčešće uvrštavaju na tržište putem primarne emisije (IPO - 'Initial Public Offering'), a većina trgovanja se odvija na organiziranim tržištima (burzama).

• DMF - Dobrovoljni mirovinski fond

- Dodatan način štednje za mirovinu kod kojega klijent, uz prinos fonda, može dobiti i državna poticajna sredstva.

• DOMAĆA FIZIČKA OSOBA

- fizička osoba koja ima hrvatsko državljanstvo (ili dvojno državljanstvo od kojih je jedno hrvatsko). Ona je rezident ako ima prebivalište u RH ili važeću dozvolu boravka u RH u trajanju 183 dana i duže i nema status stranog diplomata u RH. Ona je nerezident ako nema prebivalište u RH.
- Vidi [Utvrdjivanje rezidencijalnog statusa](#) (otvori na "+" i pročitaj pojašnjenje pojmova ispod tablice s rezidencijalnim statusima)

• DOP (DOPUŠTENI PREKORAČENJE)

- dopušteno prekoračenje („minus“) po tekućem računu je svojevrsan kredit kojeg odobravamo klijentima koji imaju redovan priljev na račun – plaću/mirovinu. Klijent ga može koristiti kada i kako želi do visine odobrenog iznosa. Ako ga koristi, plaća kamatu za vrijeme koje je bio u prekoračenju.

• DOSPIJEĆE

- dan kada kredit, odnosno rata kredita, zajmovni vrijednosni papir ili kakva druga obveza dospijevaju na naplatu i treba biti plaćena.

• DOSPIJELE KAMATE

- dospjele kamate su obračunate kamate, a dospjele za plaćanje do određenog obračunskog perioda ili dana. Utemeljene su na ugovorima o financijskim i drugim poslovima kao zaštita za angažirana sredstva.

• DPLP

- intranet aplikacija za provođenje naloga za prekogranične, međunarodne i nacionalne platne transakcije u stranoj valuti

• DR - Debt Ratio

- Omjer prihoda i obveza klijenata. Koristimo ga kod odobravanja kredita. Pokazuje koliki je klijentov omjer obveza i prihoda odnosno pokazuje kreditnu sposobnost klijenta da vraća kredit.

• DUŽNIK

- dužnik je osoba koja mora ispuniti obvezu prema vjerovniku u trgovačkom pravu u kojem obveze nastaju prvenstveno ugovorima, i to dvostranoobveznim. Obje stranke su i vjerovnik i dužnik. Obveza jedne stranke je pravo druge stranke i

obrnuto.

E**• E-COMMERCE**

- usluga Zagrebačke banke, platforma za prihvata kartica i autorizaciju kartičnih transakcija na internetu, koja web trgovcima omogućuje prodaju roba i usluga u zaštićenom internetskom okruženju, a kupcima omogućuje sigurno korištenje kartica za plaćanje roba i usluga

• EFEKTIVA (gotovina)

- novac koji je materijalno reprezentiran u obliku novčanica i kovanog novca. To je bankarski izraz za gotovinu.

• EFEKTIVNA KAMATNA STOPA -> [više](#)

- **Efektivna kamatna stopa (EKS)** je ukupna cijena kredita koju klijent plaća banci.
- Efektivna kamatna stopa. Način izračuna je propisao HNB i isti je za sve banke. Omogućava klijentima da usporede cijenu kredita/štednje u različitim bankama.

• EFT POS (Electronic Fund Transfer Point Of Sale)

- uređaj/terminal na prodajnome mjestu namijenjen bezgotovinskom plaćanju (elektroničkoj autorizaciji transakcij) i prihvatu kartica. Najčešće ga nalazimo u trgovinama, na benzinskim crpkama, u restoranima i sl., a služi za plaćanje karticama.

• EGOPO (Evidencija građana ograničenog poslovnog odnosa)

- Lista nerurednih dužnika Hrvatske udruge banaka; registar koji obuhvaća popis građana koji u svom poslovnom odnosu ne postupaju u skladu s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. te posebnim uvjetima koji reguliraju pojedina poslovna područja.

• EMBOSIRANE KARTICE

- kartice kod koje su podaci na prednjoj strani kartice izbočeni, a čija je realizacija Transakcije pored prihvata elektronskim putem (putem EFT POS terminala), moguća i mehaničkim putem (putem imprinterata)

• ELEKTRONIČKI POTPIS

- vidi [Napredni elektronički potpis i kvalificirani certifikat](#)

• ELEKTRONIČKI RAČUN

- Izmjene i dopune Pravilnika o PDV-u (koje se primjenjuju od 01.08.2011.) donijele su važnu novost vezanu uz izdavanje i primanje računa u elektroničkom obliku: njegovim odredbama u potpunosti su izjednačeni papirnat i elektronički račun. Za isporučenu robu i obavljene usluge koje podliježu oporezivanju dozvoljena je razmjena računa u elektroničkom obliku čime se tvrtkama i poduzetnicima omogućuje korištenje ovog jednostavnijeg, bržeg i isplativijeg načina poslovanja.

• EMA

- glavna aplikacija koju koristimo u radu s klijentima. Omogućava pregled klijentovog poslovnog odnosa, unos i ažuriranje podataka, pregled kartičnog poslovanja, ugovaranje nenamjenskih kredita, investicijsko savjetovanje, ugovaranje sastanaka, pregledavanje zadataka...

• E-POSLOVNICA

- jedinstvena usluga Zagrebačke banke koja je dostupna preko e-zabe za građane. E-poslovnici klijenti pristupaju telefonskim pozivom, mailom, chatom ili video pozivom.

• ETF exchange traded fund (ETF)

- je investicijski fond čijim se udjelima trguje na uređenom tržištu. U odnosu na klasični investicijski fond postoji još jedna važna razlika – dok se vrijednost udjela u investicijskom fondu određuje temeljem neto vrijednosti imovine na kraju trgovinskog dana, vrijednost ETF-a se mijenja tijekom trgovinskog dana temeljem ponude i potražnje na tržištu.

Svaki ETF prati određeni temeljni instrument. Primjerice, postoje ETF-ovi koji prate zlato, naftu, valutu ili burzovni indeks kao temeljni instrument. ETF koji kao temeljni instrument prati burzovne indekse omogućuje investitorima izlaganje cjelokupnom tržištu koje indeks predstavlja. Ključna prednost ulaganja u ETF-ove su niski troškovi, visoka likvidnost i mogućnost trgovanja u jednom danu. Rizik ulaganja u ETF-ove je visok.

• EURIBOR (Euro Interbank Offer Rate)

- referentna tržišna kamatna stopa izračunata na temelju kotacija banaka u euro zoni. Svakodnevno se formira na prvoklasnom bankarskom tržištu, a njegova vrijednost je u korelaciji s kretanjem kamatnih stopa koje određuje Europska središnja banka. **LIBOR** - London Inter Bank Offer Rate (Londonsko tržište novca)
- referentna kamatna stopa koja se utvrđuje na europskom međubankovnom tržištu, i to dnevno kao prosječna stopa po kojoj banke međusobno daju novac u zajam. Takva prosječna stopa kasnije se koristi kao referentni pokazatelj cijene novca te se primjenjuje i izvan međubankovnog tržišta. I hrvatske banke pri kreditiranju koriste EURIBOR kao fiksnu osnovicu

cijene novca na koju dodaju profitnu maržu. Promjenom EURIBOR-a mijenja se i kamatna stopa pa je time rizik od promjene kamatne stope prebačen s banke na dužnika.

F**• FIDUCIJSKO VLASNIŠTVO**

- vlasnik nekretnine prenosi svoje vlasništvo na kreditora. U zemljišnoj knjizi upisuje se kreditor kao fiducijski vlasnik i zabilježuje se da je vlasništvo preneseno radi osiguranja tražbine. Ovdje se kreditor (BANKA) naziva i PRETHODNI VLASNIK, a onaj tko je prenio vlasništvo - POTONJI VLASNIK.

- **FORBEARANCE** se definira kao ustupci prema klijentima koji se nalaze ili će se naći u financijskim poteškoćama, a ustupci nisu potaknuti tržišnim ili sličnim razlozima.

• FOS

- Front Office System. Aplikacija koju uz EMA-u najviše koristimo u radu s klijentima u poslovnica. Omogućava provođenje gotovinskih i bezgotovinskih transakcija, te ugovaranja pojedinih proizvoda i usluga.

G**• GO!CARD**

- kreditna (revolving) kartica koju izdajemo pod brandom Mastercarda.

• GCR - Guarantor coverage ratio

- jamčev pokazatelj pokriva obveza

H**• HANFA licenca**

- licenca koju bankar treba imati kako bi mogao nuditi i ugovarati proizvode osiguranja.

• HEDGING - premošćivanje rizika - najpoznatija i najčešće korištena zaštita protiv valutnog ili kamatnog rizika.

- Navedeno se odnosi za poslovne subjekte – i one koji imaju u Zabi otvoren poslovni račun, ali i za neklijente.

Hedgingom se bavi organizacijska jedinica Prodaja rizničnih proizvoda.

Poslovne subjekte koji nam se jave na infotelefon s upitom o hedgingu ili kupoprodaji valute treba uputiti na telefon 01 6006 600 kako bi dobili detaljnije informacije.

• HIPOTEKA (ZALOŽNO PRAVO)

- je ograničeno stvarno pravo na zalogu, koje ovlašćuje svog nositelja (založnog vjerovnika - Banku) da određenu tražbinu (ne bude li mu ona u dospelju ispunjena) namiri iz vrijednosti te stvari.

Što osigurava HIPOTEKA? - Osigurava CIJELU tražbinu (glavnicu, kamate, troškove,...), a u slučaju da vrijednost jedne

nekretnine nije dovoljna za osiguranje tražbine, osniva se ZAJEDNIČKA ili SIMULTANA HIPOTEKA na dvije ili više nekretnina

- založno pravo na nekretninama temeljem kojega založni vjerovnik (banka) može tražiti namirenje svoga potraživanja iz vrijednosti nekretnine ako mu dužnik (korisnik kredita) ne isplati dospjelo potraživanje.

• HIPOTEKARNI KREDIT

- dugoročni kredit što ga banka i druge specijalizirane financijske ustanove odobravaju građanima i tvrtkama na osnovi pokriva u nekretninama. Sigurnost vraćanja nije u bonitetu dužnika već u vrijednosti nekretnine.

• HROK (OSR)

- Hrvatskog registra obveza po kreditima

• HUB - Hrvatska udruga banaka**• HUB OBRAZAC**

- opća uplatnica, obrazac koji se koristi za platni promet. Sadrži sve podatke potrebne za plaćanje – platitelj, primatelj, račun primatelja, datum, iznos...

I**• IBAN - International Bank Account Number**

- međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni međunarodni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima
- alfanumerički znakovi od kojih se sastoji precizno identificiraju državu, banku i klijentov račun u banci. Takvo određenje računa omogućuje automatsko procesuiranje i obradu naloga do računa korisnika.

- **IGCR - Individual guarantor coverage ratio**
 - individualni jamčev pokazatelj pokrića obveza
- **IKZ** – instrumenti kreditne zaštite. Ugovaramo ih uz pojedine vrste kredita. Njima se banka štiti/osigurava da će moći naplatiti kredit ako ga klijent više ne bude mogao vraćati (nekretnine, pokretnine, police osiguranja...).
- **IMPRINTER**
 - mehanički uređaj čijom upotrebom na Korisničkom računu ostaje otisak s Embosirane kartice, kao i s pločice koja je učvršćena na sam uređaj, a sadrži podatke o Prodajnom mjestu
- **INSTRUMENTI KREDITNE ZAŠTITE**
 - sredstva naplate potraživanja koja banci stoje na raspolaganju u slučaju kada klijent prestane otplaćivati kredit ili ga otplaćuje neredovito. Najčešći instrumenti osiguranja su: suglasnost o zapljeni plaće, zadužnica odnosno suglasnost o zapljeni novca s računa, hipoteka, mjenica, jamci te police osiguranja života i imovine. Što je kredit manji, to je u pravilu potrebno i manje instrumenata osiguranja.
- **INTERCHANGE FEE**
 - postotni iznos koji Banka obračunava Ugovornom partneru od iznosa transakcije za plaćanja karticama na Prodajnom mjestu, a koji Banka mora doznačiti izdavatelju Kartice
- **INTERKALARNA KAMATA**
 - kamata koja se obračunava na iskorišteni iznos kredita od dana isplate do dana prijenosa kredita u otplatu
- **INTERNETSKO BANKARSTVO**
 - bankovni servis koji putem interneta korisniku omogućuje obavljanje i pregled financijskih transakcija te uvid u stanja računa otvorenih u banci u vrijeme kada mu to najbolje odgovara, neovisno o radnom vremenu banke i sa svakog mjesta u svijetu. Potrebno mu je samo osobno računalo koje ima pristup internetu. Banka korisniku dostavlja korisničko ime, zaporku i TAN karticu (tablica slučajnih brojeva za identifikaciju korisnika) ili neki drugi sigurnosni uređaj nužan za identifikaciju i korištenje.
- **iTunes**
 - aplikacija koju korisnici Apple-ovih proizvoda mogu instalirati na svoje računalo kako bi aplikacije za svoje uređaje odabirali i preuzimali preko računala, umjesto neposrednim spajanjem iPhone-a na "mobilni" internet (isključen podatkovni promet putem mobitela)
- **IZRAVNO TEREĆENJE**- platna usluga za terećenje računa, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane Primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti Platitelja dane Banci.

K

- **KAMATA** (engl. interest, njem. Zinsen)
 - iznos koji zajmoprimac plaća zajmodavcu za korištenje novca. To je cijena uporabe tuđeg novca, odnosno cijena najma novca. Riječ je o svoti koju je korisnik novca obavezan platiti za cijelo vrijeme korištenja novca, a obično se iskazuje kao godišnja kamata i izračunava se u postotku od iznosa pozajmljene vrijednosti.
 - **Pasivna kamata** (engl. Interest paid, njem. Passivzins) – kamata koju banka plaća klijentu na položene novčane depozite (štedne uloge, oročenja), tj. pozitivan saldo na računu. Banka je dužnik, a klijent vjerovnik.
 - **Aktivna kamata** - kamata koju banka obračunava i naplaćuje na kredite. Banka je vjerovnik, a klijent dužnik.
 - **Redovna kamata** se obračunava na sredstva koja klijent koristi u okviru odobrenog npr. kredita ili prekoračenja:
 - **Zatezna kamata (kamata po dospelju)** kamata koju banka naplaćuje klijentu na iznos dospjele neplaćene obveze. Obračunava se za period kašnjenja. Maksimalna visina je propisana zakonom.
- **KAMATNA STOPA (kamatnjak)**
 - stopa prema kojoj se obračunavaju kamate na posuđeni novac, odnosno postotak duga koji dužnik treba platiti vjerovniku kao kamatu, a izražava se u postotku na bazi od godinu dana.
 - **Fiksna kamatna stopa** je stopa koja je fiksirana na ugovoreni rok i ne ovisi o tržišnim okolnostima.
 - **Promjenjiva kamatna stopa** mijenja se ovisno o promjenama tržišnih čimbenika inflacije i očekivanja.
 - **Zatezna kamata** je kamatna stopa na dug koji nije podmiren u predviđenom roku i ne smije biti veća od najveće zakonom propisane zatezne kamate.
 - **Interkalarna kamata** je kamata koja se obračunava na iskorišteni iznos kredita od dana isplate do dana prijenosa kredita u otplatu

• KARTICE

- **Debitne kartice** – kartica kojom klijent može podizati gotovinu na bankomatu ili plaćati robu i usluge u trgovačko-uslužnoj mreži pri čemu se za nastali trošak ili iznos podignute gotovine račun tereti u trenutku obavljanja transakcije, uz uvjet da na računu postoji pokriće. Pokriće na računu uključuje i iznos neiskorištenog dopuštenog prekoračenja. Za razliku od kreditne kartice, naplatu obavlja s već postojećeg računa s pokrićem.
- **Kreditne kartice** karakterizira odgođeno plaćanje, a dijele se na:
- **Standardne kreditne kartice, tzv. charge kartice**, čiji korisnik jednom mjesečno podmiruje ukupan dug nastao tijekom prošlog mjeseca.
- **Revolving kreditne kartice** odnosno kartice s odobrenim osobnim limitom potrošnje, tzv. samoobnavljajućim kreditom, koji se korištenjem kartice smanjuje, a otplatom kredita obnavlja se do visine odobrenog limita. Klijent, sukladno svojim željama, sam odlučuje o iznosu kredita koji će koristiti, načinu i tempu njegova vraćanja.

• KEP

- kvalificirani elektronički potpis koji ima istu pravnu snagu i zamjenjuje vlastoručni potpis (koristi se npr. kod usluge m-kredit u m-zabi).

• KNJIGA POLOŽENIH UGOVORA

- Knjiga položenih ugovora osnovana je radi upisa vlasništva na stanovima u društvenom vlasništvu na kojima je postojalo stanarsko pravo i koji su otkupljeni po Zakonu o prodaji stanova na kojima postoji stanarsko pravo. U knjigu položenih ugovora upisivali su se otkupljeni stanovi, vlasništvo i druga prava na tim stanovima kad u zemljišnoj knjizi nije bila upisana zgrada izgrađena na zemljištu u društvenom vlasništvu ili nije bio upisan stan kao poseban dio zgrade izgrađene na zemljištu u društvenom vlasništvu.
- Stupanjem na snagu ZV (Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima) i ZZK (Zakon o zemljišnim knjigama) uspostavljeno je pravno jedinstvo zemljišta i zgrade, te posebnih dijelova zgrade, pa nakon toga nije više moguće knjigu položenih ugovora voditi radi upisa vlasništva posebnog dijela zgrade.
- Knjiga PU (položenih ugovora) postala je sastavni dio zemljišne knjige, a upisi u nju odnose se na suvlasnički dio cijele nekretnine koji pripada pojedinom vlasniku s čijim je suvlasničkim dijelom povezano vlasništvo posebnog dijela nekretnine.
- Izvadak iz knjige PU u pravnom prometu nekretnina ima istu pravnu snagu kao i Izvadak iz zemljišne knjige.

• KOLATERAL (collateral) ili pokazatelj pokrića osiguranja

- iskazuje pokrivenost kredita instrumentima kreditne zaštite. (U procesu utvrđivanja boniteta tražitelja kredita provodi se i proces kvalitativne i kvantitativne procjene instrumenata kreditne zaštite koji se angažiraju u svrhu odobravanja kredita. Procjenom su obuhvaćeni sljedeći instrumenti kreditne zaštite sukladno uvjetima svakog pojedinog kreditnog proizvoda: nekretnine (hipoteka na stambenom, poslovnom ili drugom objektu), depozit, stambena štednja u PSŠ, INtegra, vrijednosnice, police osiguranja života, novčani fondovi, pokretnine i ostali instrumenti kreditne zaštite - instrumenti koji nisu prethodno navedeni, a angažiraju se u procesu odobravanja kredita.)

• KREDIT

- ustupanje određene svote novca financijske organizacije kao kreditora (banke) nekoj osobi uz obvezu da tu svotu vrati u dogovorenom roku i pritom plati pripadajuću kamatu.
Uobičajena podjela kredita:
- **namjenski** – točno određena namjena korištenja sredstava (stambeni, autokredit, gospodarski, potrošački)
- **nenamjenski** – nije određena namjena korištenja sredstava (gotovinski, hipotekarni, lombardni)

• KREDITNA SPOSOBNOST

je sposobnost vraćanja kredita ili ispunjavanja novčane obveze tražitelja kredita u skladu s uvjetima iz ugovora o kreditu upogledu iznosa i rokova. Ocjena kreditne sposobnosti je osnova za odobravanje svakog kredita i obavezan je postupak.

• KREDITNI REJTING

- Zamislite situaciju da želite od susjeda posuditi novac kako biste preuredili dio kuće i spremni ste mu platiti neku naknadu. Taj susjed je načelno spreman posuditi vam novac, ali ipak se premišlja jer zapravo i ne poznaje tako dobro vašu financijsku situaciju. Kako bi odlučio o posuđivanju novca, on traži da ekonomist pogleda vaše financije i ocijeni možete li i koliko lagano vratiti novac. Ta ocjena je vaš kreditni rejting. Države i poduzeća za dobivanje te ocjene zapošljavaju bonitetne agencije kojima je posao dati ocjenu sposobnosti vraćanja duga.

• KREDITNI TRANSFER

- Kreditni transfer je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platitelj račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

• KIID (eng. KEY INVESTOR INFORMATION DOCUMENT)

- Dokument pod nazivom Ključne informacije za ulagatelje (vezano uz Investicijske fondove)

• KVALIFICIRANI CERTIFIKAT I KVALIFICIRANI ELEKTRONIČKI POTPIS

- Zakonska regulativa RH i EU uvjetuje da se pojedine usluge ugovorene putem direktnih kanala (kao što su npr. e-krediti) trebaju ugovoriti uz primjenu naprednog elektroničkog potpisa jer on ima istu snagu kao i vlastoručni potpis.
- Za korištenje naprednog elektroničkog potpisa potrebno je da korisnik posjeduje kvalificirani certifikat. Stoga je u procesu ugovaranja kredita e-zabom Banka uvela transakciju ugovaranja kvalificiranog certifikata.
- **Kvalificirani certifikat ugovara se bez ikakve naknade, a vrijedi iduće dvije godine.** Nakon isteka dvije godine dana, ako klijent ponovno koristi usluge za koje će trebati kvalificirani certifikat, moći će ga ponovno ugovoriti putem direktnog kanala.
- Za ugovaranje kvalificiranog certifikata te usluga koje se ugovaraju uz napredni elektronički potpis, važno je da klijent koristi **m-token**.
- Prilikom ugovaranja kvalificiranog certifikata klijent treba definirati lozinku od najmanje 8 znakova (od čega treba koristiti velika i mala slova, barem 1 broj te specijalni znak). U slučaju da klijent zaboravi lozinku ili ju 3 puta pogrešno unese, imat će mogućnost odmah definirati novu lozinku.
- Banka je osigurala primjenu naprednog elektroničkog potpisa uspostavom Zaba QPKI sustava certificiranja s ciljem pružanja usluga certificiranja tj. izdavanja i korištenja kvalificiranih certifikata, izrade naprednog elektroničkog potpisa, te izdavanja naprednog vremenskog žiga. Time je Banka, uz FINA-u te Agenciju za komercijalnu djelatnost (koja djeluje za račun MUP-a, a u dijelu izrade novih elektroničkih osobnih iskaznica koje omogućuju digitalni potpis) prva banka u RH koja je ovlaštena za izdavanje kvalificiranih certifikata.

• KYC

- Know Your Customer obrazac (Upitnik za fizičke osobe). Obrazac putem kojeg Banka pribavlja relevantne informacije o klijentu potrebne za provođenje dubinske analize, a koju je obvezna provoditi sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma te zakonima iz područja poreza.

L**• LEAD**

- zadatak koji dolazi kroz EMA-u, a odnosi se na neki zahtjev klijenta kojeg treba riješiti / kontaktirati klijenta / ugovoriti sastanak...

• LEASING

- poseban oblik financiranja vozila, opreme, pokretnina, nekretnina kojemu je osnovna značajka koristiti, a ne biti vlasnik. Ovisno o ugovornim odredbama, može imati obilježja najma ili kupoprodaje pa razlikujemo dva tipa leasinga: operativni i financijski. Razlikuju su po stjecanju vlasništva nad predmetom leasinga, uvjetima odobravanja i načinu obračuna troškova najma te poreznom tretmanu.
- **Operativni leasing** je najam predmeta leasinga, što znači da korisnik nije vlasnik predmeta leasinga već za njegovo korištenje plaća (pravni i ekonomski vlasnik objekta leasinga je najmodavac) mjesečnu naknadu.
- **Financijski leasing** je oblik financiranja u kojem korisnik ne plaća najam predmeta leasinga već mjesečnu ratu. Pravni vlasnik objekta leasinga pritom je njegov davatelj, a ekonomski vlasnik je korisnik leasinga.

- **LDK** – Lista dodatnih kontrola (modul u EMA-i). Na LDK se unose osobe za koje se sumnja ili je dokazano da su pokušale počinuti ili su počinile određenu prijevartu, npr kreditnu prijevartu, krađu identiteta i sl.

- **LOMBARDNI KREDIT** je kredit koji se odobrava temeljem zalogu vrijednosti instrumenta osiguranja kao što su novčani depozit, dionice, obveznice, udjeli u investicijskim fondovima, police životnog osiguranja i slično, pri čemu korisnik kredita zadržava vlasništvo nad dobrom koje se daje u zalog. Kredit se odobrava u određenom postotku procijenjene vrijednosti zalogu, a pri se ne utvrđuje kreditna sposobnost klijenta jer je opisani zalog jedini instrument osiguranja naplate potraživanja.

• LOP

- Limit obročnog plaćanja omogućava plaćanje na rate Visa karticom tekućeg računa bez kamata i naknada na posebno označenim mjestima. Možemo ga odobriti korisnicima tekućeg računa koji zadovoljavaju propisane uvjete.

M

- **MERCHANT CATEGORY CODE (MCC) –Quick Reference Booklet**

- četveroznamenkasti broj koji označava klasifikaciju Trgovca prema vrsti posla koju obavlja, uključen je u kartičnom sustavu plaćanja

- **MARGIN KALKULATOR**

- koristi se prilikom razmatranja i pripreme povoljnije ponude kamatne stope i/ili profitabilnosti pojedinog plasmana te donošenja odluke o cijeni proizvoda vodeći računa o profitabilnosti transakcije i profitabilnosti klijenta.

- **MONITORING KREDITNOG PORTFELJA**

- individualnih klijenata definira proces koji ima za cilj pravovremenu identifikaciju potencijalno rizičnih klijenata te prevenciju i minimiziranje troška kreditnog rizika uz istovremeno unapređenje kvalitete portfelja te implementaciju standardiziranog procesa monitoringa individualnih klijenata. Klasifikacija klijenata te prelazak klijenta s jedne liste na drugu provodi se automatski u skladu s definiranim transfernim pravilima. Oznaka klasifikacije primjenjuje se na sve klijente. Klijent može biti klasificiran u jednu od šest klasifikacija: Standard lista (ST lista), Pre-delinquency lista (PDL lista), Watchlista 1 (WL1), Watchlista 2 (WL2), Restructuring (R) i Workout (WO).

- **MORATORIJ**

- tijekom otplate kredita je razdoblje u kojem se odgađa plaćanje svih vrsta dugova odnosno glavnice i kamate.

- **MULTIVALUTNI RAČUN**

- račun na kojem se vode rurska i devizna sredstva klijenta na osnovi ugovora koji je sklopljen između klijenta i banke.

N

- **NACE (Nomenklatura ekonomskih aktivnosti)**

- europska statistička klasifikacija ekonomskih aktivnosti koja se koristi u EU za osiguranje usporedivosti prikupljenih statističkih podataka. Uredba definira četveroznamenkastu klasifikaciju ekonomskih djelatnosti, a utvrđuje se zakonom.

- **NE-EMBOSIRANE KARTICE**

- kartice kod koje podaci na prednjoj strani kartice nisu izbočeni već utisnuti (**encodirani**), a čija je realizacija Transakcija moguća isključivo elektronskim putem (putem EFT POS terminala odnosno bankomata)

- **NEDOPUŠTENO PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU**

- smatra se korištenje novca iznad stvarnog pokrića sredstava po računu, odnosno korištenje sredstava na tekućem računu iznad odobrenog iznosa okvirnog kredita (npr. dopuštenog prekoračenja i sl.)

- **NEREZIDENT**

- fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu i nema važeću dozvolu boravka u RH u trajanju od 183 dana i duže. Bez obzira je li domaća ili strana fizička osoba (tj. bez obzira čije državljanstvo ima).
- vidi [Utvrdjivanje rezidencijalnog statusa](#) (otvori na "+" i pročitaj pojašnjenje pojmova ispod tablice s rezidencijalnim statusima)

- **NN**

- negative news / negativne vijesti. Za svaku fizičku osobu za koju je sustav prepoznao postojanje potencijalnih negativnih informacija, potrebno je provjeriti odnose li se one na tu fizičku osobu (klijenta ili neklijenta Banke) i jesu li relevantne.

- **NPL**

- portfelj klijenata/izloženosti koji je u statusu neispunjavanja obveza druge ugovorne strane (eng. default) – klijenti koji kasne s otplatom svojih kredita.

O

- **OBVEZNICE**

- Obveznice su dužnički financijski instrument – izdavatelj se izdajanjem obveznice (na određeni rok) obvezuje ulagatelju isplatiti glavnicu i periodički, u slučaju kuponske obveznice, isplaćivati pripisane kamate na kupljeni iznos nominalne vrijednosti obveznice, tijekom čitavog razdoblja u kojem je ulagatelj u svom portfelju držao ovaj vrijednosni papir.

Ulaganje u obveznice je prije svega dugoročno ulaganje i obveznice su pogodan financijski instrument za investitore s niskom sklonošću prema riziku. Investitor kupnjom obveznica stječe pravo na isplatu kupona te isplatu glavnice po dospijeću, a može ostvariti i prihod od porasta vrijednosti.

Prema vrsti izdavatelja razlikujemo tri vrste obveznica: državne, municipalne i korporativne, dok prema isplati kupona, odnosno novčanim tijekovima razlikujemo kuponske, anuitetske i obveznice bez kupona.

Osnovni pojmovi vezani uz obveznice:

- **Kupon:** Kamatna stopa koju izdavatelj periodično plaća imatelju obveznice.
- **Nominalna vrijednost:** Vrijednost koju će izdavatelj vlasniku obveznice isplatiti po dospijeću obveznice.
- **Dospijeće:** Datum isplate nominalne vrijednosti.
- **Duracija:** Pokazatelj osjetljivosti cijene obveznice na promjenu kamatne stope.
- **Prinos do dospijeća:** Predstavlja prinos na godišnjoj razini ako se obveznica drži do dospijeća, i to pod pretpostavkom da se svi budući isplaćeni kuponi ponovno investiraju po jednakoj stopi.

• **OBS**

- Operativni bankarski servisi. Pružaju razne vrste podrške bankarskom poslovanju. Npr. dio OBS-a je i AKIK.

• **ODGODA OTPLATE (moratorij)**

- mjera olakšanja otplate koja se može odobriti zbog financijske poteškoće ili nekog standardnog razloga.

• **OIB - Osobni identifikacijski broj**

• **OKRIK**

- Odobravanje kreditnog rizika individualnih klijenata. Procjenjuju rizik odobravanja određenih kredita određenim klijentima (koji imaju povećanu rizičnost).

• **OMNICHANNEL**

- pristup klijentu koji donosi jedinstveno korisničko iskustvo bez obzira kojim kanalom klijent pristupio banci. Tako npr. prilikom ugovaranja Paketa klijent prolazi isti proces i na m-zabi kada ga sam ugovara i ako ga ugovara u poslovnici s bankarom. Cilj je da iskustvo klijenta nas svim kanalima bude identično i da su klijenti zadovoljni.

• **OROČENJE**

- oblik štednje gdje klijent oročava (polaze na račun) u banci određeni iznos novca na ugovoreni rok. Za to mu banka plaća ugovorenu kamatu ovisno o iznosu i roku oročenja.

- **OSIGURANJE ŽIVOTA** je ugovor između osiguravajućeg društva i klijenta, po kojem se osiguravajuće društvo obvezuje da će platiti određeni iznos novca imenovanoj osobi (korisniku osiguranja) ako osigurana osoba (klijent ili netko koga on osigura) doživi određeni ugovoreni rizik u određenom razdoblju (trajanje osiguranja), a u zamjenu za premije osiguranja koje će klijent (ugovaratelj osiguranja) uplaćivati ugovorenom dinamikom osiguravajućem društvu.

- **OVERDRAFT** - drugi (učestali) naziv za dopušteno prekoračenje.

• **OVRHA**

- prisilno naplaćivanje potraživanja od dužnika.

- **OVRHOVODITELJ**- označava osobu koja je pokrenula ovršni postupak te osobu u čiju je korist taj postupak pokrenut po službenoj dužnosti

- **OVRŠENIK**-osobu protiv koje se ostvaruje tražbina

P

• **PASIVNA KAMATNA STOPA**

- pasivne kamatne stope banka obračunava i plaća na pasivne bankarske poslove (izvore sredstava) u kojima je banka dužnik, a klijent banke vjerovnik (npr. ako na tekućem računu postoji pozitivan saldo, Banka će klijentu platiti kamatu - za klijenta je to zarađena kamata).

• **PEP KLIJENT**

- Politically exposed person. Politički izložena osoba je svaka fizička osoba koja djeluje ili je u proteklih najmanje 12 mjeseci djelovala na istaknutoj javnoj dužnosti u državi članici ili trećoj državi, uključujući i članove njezine uže obitelji i osobe za koje je poznato da su bliski suradnici politički izložene osobe.

• **PL**

- Portfelj klijenata/izloženosti koji nije u statusu neispunjavanja obveza druge ugovorne strane (eng. default). Obuhvaća klijente koji uredno podmiruju svoje obveze.

- **PHISHING** ("pecanje" podataka putem e-mail poruka)

- je situacija kada prevaranti nastoje dobiti dodatne podatke koji će im omogućiti daljnju prijevaru kako bi se domogli finansijskih sredstava druge osobe. Poruke često izgledaju kao da su ih kreirale banke ili kartične kuće. U lažnim e-mail porukama vrlo često se navodi atraktivan dobitak kako bi se privuklo klijenta da u što kraćem roku isporuči prevarantu dodatne podatke, kao što su podaci s kartica.
 - klijente je potrebno informirati kako je riječ o prijevari i zamoliti da ne otvaraju priloge/poveznice iz lažnih e-mailova. U slučaju da je klijent ipak odgovorio na lažni mail i pružio dodatne podatke i informacije koje su prevaranti tražili, klijent karticu treba što prije blokirati.
 - Najbolji način zaštite je da klijent bude proaktivan i da se redovito informira o postojećim i novim oblicima prijevara te da saznanja podijeli s osobama iz bliske okoline kako bi se i oni zaštitili.
- **PIN** - Personal Identification Number
 - osobni (tajni) broj pomoću kojeg korisnik kartice verificira transakciju
 - osobni identifikacijski broj korisnika kartice i služi za kompjutorsku identifikaciju korisnika u sistemu kartičnog poslovanja. Ovaj tajni broj od četiri znamenke trebao bi biti poznat jedino klijentu korisniku kartice, odnosno PIN treba koristiti kao povjerljiv podatak.
 - **PIB** (Porezni identifikacijski broj)
 - hrvatska kratica za [TIN](#)
 - **PISMO NAMJERE**
 - pismo namjere daje se kad banka ima založno pravo na nekretnini, fondovima .. (bankarski izraz kolateral). Pismo namjere u pravilu nikad ne sadržava iznose jer se mogu u međuvremenu mijenjati nego namjeru Banke u kojem roku će izdati brisovno očitovanje kad se uplati potreban iznos koji je naznačen u Potvrdi o ostatku duga. Ne postoji standardni obrazac pisma namjere.
 - **PLATNI SUSTAVI ZA PLAĆANJA U KORIST RAČUNA IZVAN BANKE**

Nalozi za plaćanje u korist računa izvan Banke provode se putem platnih sustava:

 1. EuroNKSInst - za provođenje instant nacionalnih plaćanja u eurima u stvarnom vremenu, 24/7/365,
 2. EuroNKS - za provođenje standardnih nacionalnih i prekograničnih plaćanja u eurima,
 3. TARGET2 - za provođenje hitnih nacionalnih i prekograničnih plaćanja u eurima,
 4. [SWIFT](#) putem kontokorentnih banaka - za provođenje međunarodnih plaćanja te plaćanja u stranim valutama.
 - **POB** - osoba u posebnom odnosu s bankom. Npr. članovi Uprave, veliki dioničari, osobe čije odluke mogu utjecati na poslovanje banke.
 - **POČEK**
 - odgoda plaćanja, tj. razdoblje od početka korištenja kredita do prijenosa kredita u otplatu. Tijekom počeka otplata kredita miruje, a plaća se samo kamata. Naziva se i "grace period".
 - **PREKORAČENJE**
 - Pružatelj računa i potrošač unaprijed ugovaraju da potrošač smije pozajmiti novac kada na računu više nema novčanih sredstava. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti te hoće li se potrošaču obračunati naknade i kamate.
 - **PRIJEBOJ**
 - automatska naplata dospjelih nepodmirenih dugovanja po transakcijskim računima i kreditnim partijama klijenata.
 - **PSK** – početna stranica klijenta u EMA-i. Vide se podaci pojedinog klijenta.
 - **PSB** - početna stranica bankara u EMA-i i polazišna točka za sve njegove aktivnosti. Vide se svi zadaci bankara.

R

- **"R TRANSAKCIJA"**
 - Pojam "R transakcija" spominje se kod SEPA izravnih terećenja. R transakcijama se na automatski način obavljaju povrati sredstava ili slični oblici odbijanja transakcija (reject - odbacivanje; refusal - odbijanje; revocation - opoziv; request for cancellation - zahtjev za otkaz; return - vraćanje; refund - povrat; reversal – poništenje).
- **RC**

- Reklamacijski centar. Aplikacija koju koristimo za unošenje pojedinih vrsta zahtjeva i prigovora klijenata, te prijedloga i pohvala.
- **REFERENCIJA** (u smislu novog Zakona o platnom prometa)
 - sastoji se od 16 znakova (slova i brojeva)
 - to je jedinstvena identifikacijska oznaka transakcije u sustavu Banke koja korisniku omogućuje jednoznačnu identifikaciju svake pojedine transakcije
 - služi za praćenje ishoda transakcije i pri eventualnoj reklamaciji
- **REGOS - Središnji registar osiguranika**
- **REGRESNO PRAVO** - pravo (zakonsko/ugovorno) neke osobe zahtijevati od dužnika da mu nadoknadi sve što je platio na ime dužnikova duga. To znači da u slučaju kad je u kreditni odnos bio uključen jamac i/ili založni dužnik (primjerice vlasnik nekretnine dane u zalog, vlasnik depozita...), Banka ne može korisniku kredita vratiti instrumente osiguranja/izdati izjavu o brisanju založnog prava bez izjave jamca i/ili založnog dužnika da nemaju potraživanja prema korisniku kredita po osnovi otplate kredita tzv. regresno pravo. (vidi [Proceduru postupanja po otplaćenim kreditima](#))
- **REMOTE ADVISORY (RA)**
 - usluga koja omogućava održavanje videosastanka bankara s klijentima, na temu gotovinskih i stambenih kredita, te kartica.
- **RESPONSE CODE (RC)**
- numerički kod koji označava status transakcije odobrena / odbijena
- **REVOLVING KREDIT/KARTICA**
 - kartica kojom klijent može plaćati do odobrenog iznosa. Kako klijent vraća potrošeni iznos tako mu se oslobađa limit za novu potrošnju. Revolving = onaj koji se vrti/okreće.
- **REZIDENT**
 - fizička osoba koja ima prebivalište u RH ili ima važeću dozvolu boravka u RH u trajanju 183 dana i duže (uključujući i klijente s dozvolom stalnog/trajnog boravka u RH). Bez obzira je li domaća ili strana fizička osoba (tj. bez obzira čije državljanstvo ima).
 - vidi [Utvrđivanje rezidencijalnog statusa](#) (otvori na "+" i pročitaj pojašnjenje pojmova ispod tablice s rezidencijalnim statusima)
- **RM – relationship manager.**
 - Osoba koja vodi klijentov poslovni odnos – osobni bankar, voditelj poslovnog odnosa (VPO) u poduzetničkom bankarstvu.
- **RODITELJSKA SKRB (Obiteljski zakon NN103/15)**
- Članak 91; Pojam roditeljske skrbi
 - (1) Roditeljsku skrb čine odgovornosti, dužnosti, i prava roditelja, u svrhu zaštite i promicanja djetetovih osobnih i imovinskih prava te dobrobiti. Roditeljsku skrb roditelji su dužni ostvarivati u skladu s djetetovim razvojnim potrebama i mogućnostima.
 - (2) Roditelj se ne može odreći prava na roditeljsku skrb.
 - (3) Roditelji su dužni o pojedinačnim sadržajima roditeljske skrbi razgovarati i sporazumijevati se s djetetom u skladu s njegovom dobi i zrelošću.
- Članak 92; Temeljni sadržaj roditeljske skrbi
 - (1) U sadržaj roditeljske skrbi ulazi pravo i dužnost zaštite osobnih prava djeteta na:
 - zdravlje, razvoj, njegu i zaštitu
 - odgoj i obrazovanje
 - ostvarivanje osobnih odnosa
 - određivanje mjesta stanovanja
 - (2) U sadržaj roditeljske skrbi ulazi pravo i dužnost upravljanja djetetovom imovinom
 - (3) U sadržaj roditeljske skrbi ulazi pravo i dužnost zastupanja djetetovih osobnih i imovinskih prava i interesa.
- **ROUTING NUMBER**
 - ABA tranzitni broj (American Banking Association routing number ili Fedwire routing number) je deveteroznamenasta kodna oznaka banaka koje su članice američkog Fedwire platnog sustava.
- **RSP** - referentna stopa pravnih osoba
- **RUT** – Retail Underwriting Tool. Dio aplikacije FOS kojeg koristimo najviše za odobravanje stambenih kredita.

- **RIB** (franc. Releve d'Identite Bancaire) - je potvrda s podacima o bankovnom računu. Korisnik koji očekuje plaćanje treba uplatitelju dostaviti te podatke kako bi uredno primio plaćanje. U Francuskoj se RIB dobije u papirnatom obliku, veličine čeka otprilike s navedenim podacima o računu.

S

- **SB – small business.**
 - Poduzetničko bankarstvo – pružanje usluga pravnim osobama.
- **SEPA** (single euro payments area)
 - platna usluga kojom se obavlja prijenos sredstava u valuti EUR s transakcijskog računa platitelja na račun primatelja plaćanja, pri čemu SDD nalog inicira primatelj plaćanja. To je nalog za jednokratno ili višekratno terećenje računa koje platitelj ugovara s primateljem plaćanja dajući mu za to pisanu suglasnost.
 - više [informacija o SEPA izravnom terećenju](#)
- **SFK – Sprječavanje financijskog kriminala.**
 - Organizacijska jedinica Banke koja je odgovorna za praćenje zakonitosti i usklađenost poslovanja banke s internim i eksternim propisima. Ima za cilj sprječavanje rizika od pranja novca i financiranja terorizma i upravljanje financijskim sankcijama.
- **SIMULTANA HIPOTEKA** (zajednička hipoteka)
 - vidi pod Hipoteka
- **SKIK**
 - Specijalni krediti individualnih klijenata. Ova služba se bavi kreditima koji imaju poteškoće u otplati i pokušava s klijentima naći najbolje rješenje kako bi se otplata nastavila.
- **SLIP (KORISNIČKI RAČUN)**
 - račun na koji Korisnik svojim potpisom ili PIN-on potvrđuje transakciju prilikom korištenja kartice na prodajnom mjestu
- **SMALL TICKET**
 - proizvodi osiguranja koji pokrivaju manje/specifične potrebe klijenta – npr. Standard Protekt (SP), Dopunsko zdravstveno osiguranje (DZO), Dodatno zdravstveno osiguranje (DOZO), putno osiguranje – imaju nižu cijenu i manja pokrivanja.
- **SOL-2**
 - SOL-2 je potvrda o solventnosti koja sadrži podatke o stanju i priljevima po tim transakcijskim računima poslovnog subjekta (rezidenta i nerezidenta u Banci) te podatke koje Banci (sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima), dostavlja Fina, a odnose se na iznos evidentiranih nepodmirenih obveza i dane blokade.
- **SORT CODE**
 - kodna oznaka koja jedinstveno identificira financijsku instituciju unutar platnog sustava neke zemlje i koristi se za plaćanja u lokalnoj valuti između banaka te zemlje. U Hrvatskoj šifre banaka dodjeljuje Hrvatska narodna banka i sastoje se od 7 znamenki, no iste se ne koriste u platnim instrukcijama klijenata. Sort code/šifra, odnosno Vodeći broj depozitne institucije (VBDI) Zagrebačke banke d.d. 2360000.
- **SOLEMNIZACIJA UGOVORA**
 - postupak potvrde ugovora kod javnog bilježnika pri čemu javni bilježnik provjerava odgovara li ugovor propisanoj formi te objašnjava sudionicima u kreditu smisao i posljedice toga pravnog posla. Po tomu se solemnizacija ugovora uvelike razlikuje od javnobilježničke ovjere potpisa na ugovoru. Prilikom ovjere potpisa javni bilježnik samo potvrđuje da je sudionik u kreditu osobno potpisao ugovore i pritom ne pojašnjava sudionicima u kreditu sadržaj ugovora. Solemnizacijom ugovor dobiva snagu javnobilježničkog akta, ima snagu prvostupanjske presude, odnosno ima snagu sudskog rješenja o ovrsi.
- **SPM ADMIN** -ulazno– izlazni kanal komunikacije unutar Maloprodaje i „informacijski most“ između Maloprodaje i ostalih dijelova. S te adrese dobivamo sve važne obavijesti, upute i procedure koje su potrebne za rad u poslovnici. Nužno ju je svakodnevno pratiti i postupati prema dobivenim obavijestima.
- **SPNFT**
 - Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
- **SPOREDNO ZANIMANJE**
 - Osobe koje nisu obveznici PDV-a mogu se registrirati za obavljanje sporednog zanimanja
 - Lista usluga koje se mogu obavljati kao sporedno zanimanje nalazi se u [Narodnim novinama](#) (lista br. 2)
 - U Banci mogu otvoriti [Tekući račun za posebne namjene](#).

• STALNI SEZONAC

- je osoba koja radi kontinuirano u određenom dijelu godine na istim ili sličnim poslovima u trajanju od najmanje 6 mjeseci (kod poslodavca iz svih djelatnosti koji tijekom godine imaju razdoblje smanjenog obujma posla zbog sezonskog obilježja poslovanja) i udovoljava uvjetima iz članka 10. Zakona o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti (NN 16/17), odnosno ispunjava uvjete za prijavu u evidenciju Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.
- njihova kreditna sposobnost utvrđuje se sukladno [Uputi za utvrđivanje kreditne sposobnosti \(boniteta\) kod kreditiranja građana](#) (točka 5.1. Dohodak od nesamostalnog rada)

• STOP LISTA

- datoteka koja sadrži blokirane kartice (kardice s odgodom plaćanja, kreditne kartice), transakcije provedene s karticama na Stoplisti moraju biti odbijene

• STRANA FIZIČKA OSOBA

- fizička osoba koja nema hrvatsko državljanstvo. Ona je rezident ako ima prebivalište u RH ili važeću dozvolu boravka u RH u trajanju 183 dana i duže. Osoba sa statusom stranog diplomata je nerezident. Ona je nerezident ako nema prebivalište u RH.
- vidi [Utvrđivanje rezidencijalnog statusa](#) (otvori na "+" i pročitaj pojašnjenje pojmova ispod tablice s rezidencijalnim statusima)

• SUDUŽNIK I JAMAC

- osobe koje zajedno s korisnikom kredita solidarno jamče banci redovitu otplatu te daju suglasnost da u slučaju neredovite otplate kredita banka može od njih naplatiti svoja potraživanja. Sudužnik pojačava kreditnu sposobnost korisnika kredita, a jamac ne.

• SWIFT (ili BIC) kôd

- BIC (Business Identifier Code) – jedinstveni međunarodni poslovni identifikator kreditne institucije koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a primjenjuje se kod izvršavanja platnih transakcija.

Š**• ŠU specijalist**

- bankar kojemu je primaran zadatak klijentima raditi investicijsko savjetovanje (ZABA SMART) i ponudu štedno ulagačkih proizvoda.

T**• TABULARNA IZJAVA**

- je izjava kojom prodavatelj nekretnine izjavljuje da je od kupca primio cjelokupan iznos ugovorene kupoprodajne cijene, nakon čega istome dozvoljava zemljišno - knjižni prijenos prava vlasništva na nekretnini koja je predmet kupoprodajnog ugovora

• TEČAJ

- cijena koja se formira ponudom i potražnjom vrijednosnih papira i deviza.
 - **Devizni tečaj** je cijena domaćeg novca izražena u stranom novcu, odnosno stranog novca izraženog u domaćem novcu.
 - **Kupovni tečaj** je tečaj po kojem banke kupuju valutu.
 - **Prodajni tečaj** je tečaj po kojem banke prodaju valutu.

• TEKUĆI RAČUN

- poslovni račun građana otvoren u banci za primanje uplata i obavljanje isplata u granicama sredstava na računu. Sredstva na tekući račun dopijevaju uplatama gotovine, doznakama s žiroračuna, naplatama vrijednosnih papira i stavljanjem kredita u tečaj. Korisnik tekućeg računa može ući u dugovni saldo do visine odobrenog prekoračenja

• TIN (Tax Identification Number) ili PIB (Porezni identifikacijski broj)

- TIN je Porezni broj koji porezne uprave stranih zemalja dodjeljuju svojim državljanima sa svrhom porezne evidencije.

- TIN se prikuplja na temelju [dokaznice](#).

- **TOKEN**

- sigurnosni uređaj koji se koristi za identifikaciju korisnika prilikom prijave u sustav internetskog bankarstva za građane (generiranjem jednokratnih zaporki) te za digitalno potpisivanje (autorizaciju) financijskih transakcija. Token je zaštićen PIN-om kako bi se onemogućilo njegovo neovlašteno korištenje.

- **TRAJNI NALOG**

- bezgotovinski prijenos sredstava unutar ili van Banke, koji se kontinuirano izvršava prema ugovorenim uvjetima (iznos, datum i dinamika prijenosa, račun Primatelja plaćanja).

- **TRAŽBINA**

- označava pravo na neko davanje, činjenje, nečinjenje ili trpljenje.

- **TRX** – transakcija – radnja koju provodimo u FOS-u na zahtjev klijenta (uplata/isplata, ugovaranja...)

U

- **UETR REFERENCA** (Unique End-to-End Transaction Reference)

- je jedinstvena referenca naloga za plaćanje koju je nalogu dodijelila Zagrebačka banka kada ga je putem SWIFT sustava međubankovnih plaćanja uputila na odobrenje banci u kojoj je otvoren račun primatelja plaćanja.
- to je dodatna jedinstvena referenca koja se prenosi od prve do zadnje banke preko kojih se provodi plaćanje što omogućava lakše i brže rješavanje upita i reklamacija
- prikazuje se na nekim vrstama [e-zabaPS/m-zabaPS naloga](#)

- **UCITS**

- *engl.* The Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities (prijevoda na hrvatski nema jer je UCITS obavezni naziv za Investicijske fondove od ulaska u EU)
- nalazi se u ugovorima za prijenos fondova (Zahtjev za prijenos vlasništva nad udjelima u UCITS fondu)

- **UGOVORNI IZNOS stambene štednje (ranije: ciljani iznos)**

- je iznos na koji se sklapa ugovor o stambenoj štednji i kojim štediša po ispunjenju ugovornih obveza može raspolagati. Ugovorni iznos predstavlja zbroj vlastitih sredstava (uplate, DPS, kamata na uplate, kamata na DPS) i kredita.

V

- **VALUTA**

- novčana jedinica neke zemlje (sredstvo plaćanja u toj zemlji - domicilna valuta).

- **VALUTNA KLAUZULA**

- vrsta zaštitne klauzule kojom se ugovorene strane u različitim oblicima međunarodne ekonomske suradnje zaštićuju od valutnog rizika uvjetovanog promjenom vrijednosti novca. Pod pojmom kredita uz valutnu klauzulu podrazumijevaju se krediti koji su izraženi u stranoj valuti, a njihovo korištenje i povrat obavlja se u domaćoj valuti obračunato prema važećem tečaju na dan transakcije. Promjena tečajeva stranih valuta uz koje je vezana valutna klauzula (npr. EUR, CHF ili USD) utječe na promjenu iznosa povrata kredita (glavnice, kamate, naknade...) u domaćoj valuti. Valutni rizik podrazumijeva da će neka valuta u budućnosti imati manju (ili veću) tržišnu vrijednost. Najčešće je vezan uz promjenu vrijednosti neke valute i pojavljuje se u međunarodnim transakcijama izraženim u nestabilnoj valuti (izbjegava se u praksi primjenom tzv. valutne klauzule).

- **VBDI**

- Vodeći broj depozitarne institucije. Kod Zagrebačke banke je to 2360000.

- **VINKULACIJA POLICE OSIGURANJA**

- vinkulacija je izjava u polici osiguranja o ustupanju prava na naknadu osigurnine trećoj osobi, koju odredi ugovaratelj osiguranja.
- **Vinkulacija police u korist Zabe** znači ograničavanje određenih prava osiguranika u korist vinkulata, tj. osobe u čiju je korist izvršena vinkulacija. Osiguravajuće društvo na original police osiguranja upisuje klauzulu o vinkulaciji police u korist Banke, uz potpis i pečat osiguratelja.

U slučaju da se dogodi osigurani slučaj, osiguravajuće društvo će prije isplate sredstva po polici osiguranja obavijestiti Banku o istom. Ovisno o tome je li kredit uredan, koji je iznos preostalog kredita, iznos sredstava po polici osiguranja i dr., Banka obavještava osiguravajuće društvo da iznos sredstva po vinkuliranoj polici osiguranja isplati na kreditnu partiju po kojoj je polica vinkulirana, ili da se isplati korisnicima osiguranja

- **VRIJEDNOSNICE (vrijednosni papiri)**

- isprave o imovinskom pravu čije je ostvarenje vezano uz posjedovanje isprave. Mogu biti novčana ili realna tražbina prema izdavatelju (emitentu) vrijednosnih papira. U užem smislu to su papiri koji čine instrumente dugoročnog financiranja poslovanja tvrtki i drugih pravnih osoba: dionice i obveznice. Nastali su prije nekoliko stoljeća kad se javila potreba točnog određenja imovinskih vrijednosti te njihova sigurnog i komotnog prenošenja.

Z

- **ZANE – Zagreb nekretnine d.o.o.**

- dio UniCredit grupe. Bave se procjenom nekretnina, izradom elaborata i ostalim uslugama vezano za nekretnine.

- **ZABA 24**

- organizacijski dio Banke koji obuhvaća Kontakt centar, E-poslovnici i Poslovnici mobilne prodaje.

- **ZABA Link**

- investicijska usluga Banke glede zaprimanja i prijenosa naloga u vezi s jednim ili više financijskih instrumenata, pri čemu Banka prima naloge, odnosno zahtjeve klijenta za izdavanje, otkup i/ili zamjenu udjela u UCITS fondovima i/ili podfondovima UCITS fonda kojima upravlja ZB Invest d.o.o. te iste prosljeđuje ZB Investu d.o.o. na izvršavanje.

- **ZBI**

- ZB Invest je društvo za upravljanje investicijskim fondovima u Hrvatskoj. Osnivač mu je Zagrebačka banka.

- **ZADUŽNICA**

- pisana isprava koju izdaje dužnik, uz javnu ovjeru svojeg potpisa, kojom daje suglasnost da se radi naplate vjerovnikove tražbine zaplijene određeni ili svi njegovi računi koje ima kod banaka ili drugih pravnih osoba koje obavljaju poslove platnog prometa, te da se novčana sredstva s tih računa izravno isplaćuju vjerovniku na način određen tom zadužnicom.
- Zadužnica odnosno **Izjava o zapljeni računa** jedan je od instrumenata osiguranja naplate potraživanja. To je isprava kojom korisnik kredita, sudužnik ili jamac daju suglasnost banci da zbog naplate potraživanja može plijeniti sredstva po svim njihovim računima koje imaju otvorene u bilo kojoj financijskoj instituciji. Ovjerena kod javnog bilježnika dobiva snagu rješenja o ovrsi, što znači da se temeljem nje odmah može naplatiti potraživanje.

- **ZALOŽNI DUŽNIK**

- Založni dužnik je osoba koja je **vlasnik nekretnine koja se zalaže u nekom kreditnom poslu** (npr. kod stambenih kredita). Specifičnost je da založni dužnik ne mora biti i dužnik po kreditu. Primjerice, sin diže kredit, a za taj svoj kredit založi kuću neke druge osobe (npr. svojeg oca, bake, susjede) – uvjet je da ta druga osoba pristane na to. U tom slučaju je sin dužnik, a ta druga osoba koja u zalog daje svoju nekretninu je založni dužnik.

Ž

- **ŽIRORAČUN**

- račun kojim njegov vlasnik plaća svoje obveze i naplaćuje svoja potraživanja. Saldo žiroračuna mora uvijek biti aktivan (vlasnik može raspolagati samo novcem s potražne strane računa). Prema zakonodavstvu nekih zemalja, pravne i/ili fizičke osobe mogu imati samo jedan žiroračun. Pravne osobe (tvrtke, ostale organizacije) otvaraju ga u organizacijskoj jedinici na svom području. Ako po žiroračunu pravnih osoba postoje nepodmirene obveze i plaćanja, on se može blokirati sudskom odlukom ili upravnim postupcima. Fizičke osobe (građani) otvaraju žiroračun u banci i podliježu nadzoru na osnovi obveza građana. (U posljednje vrijeme neke banke dopuštaju korištenje okvirnog kredita po žiroračunu na određeni rok. Po svojoj funkciji takav je kredit vrlo sličan dopuštenom prekoračenju na tekućem računu.)

AUDIO SNIMKE NA ENGLESKOM JEZIKU

1. Problem s e-zabom: [Primjer 1](#) i [Primjer 2](#)
2. Problem s m-zabom: [Primjer 1](#) i [Primjer 2](#)
3. Kartično: [Primjer 1](#)

4. Aktivacija kartice: [Primjer 1](#) i [Primjer 2](#)
5. Stambeni kredit: [Primjer 1](#)
6. Ukradena kartica: [Primjer 1](#) i [Primjer 2](#)
7. Dohvat ključeva za m-zabu: [Primjer 1](#) i [Primjer 2](#)
8. Otvaranje računa: [Primjer 1](#) i [Primjer 2](#)
9. Težak klijent: [Primjer 1](#)

Povezani sadržaj



Procedure



Prodajna mreža



AI Poslovnice Kontinentalna Hrvatska