Opće informacije o Paketu besplatnih usluga

Informacije o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	Agram banka d.d.
Adresa	Zagreb, Ulica grada Vukovara 74
Broj telefona	01/6167-303
Broj telefaksa	01/6116-466
E-mail	info.FO@agrambanka.hr
Internetska stranica	www.agrambanka.hr
Tijelo nadležno za nadzor kreditne institucije	
Naziv tijela	Hrvatska narodna banka
Adresa	Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb
Internetska stranica	www.hnb.hr

Glavne značajke proizvoda	
Vrsta proizvoda	Paket besplatnih usluga
Korisnik paketa	Korisnik Paketa besplatnih usluga može biti domaća ili strana fizička osoba, koja prima redovito primanje na eurski tekući ili eurski žiro račun u Banci (dalje u tekstu: platni račun).
Namjena paketa	Paket besplatnih usluga (dalje u tekstu: Paket) je skup usluga vezanih uz platni račun na koji klijent prima redovita primanja, , za koje Banka ne naplaćuje naknade u skladu sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (dalje u tekstu: Zakon).
Sadržaj paketa	U skladu sa Zakonom, Banka uključuje u Paket i ne naplaćuje slijedeće usluge: ▪ otvaranje, vođenje i zatvaranje jednog računa za plaćanje na koji potrošač prima redovito primanje (eurski tekući ili eurski žiro račun) ▪ korištenje internetskog bankarstva uz mToken ▪ polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru, osim obrade kovanog novca ▪ podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na bankomatu Banke* ▪ priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima ▪ redovno izdavanje debitne kartice i njezino korištenje ▪ usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima * Za umirovljenike i potrošače koji pripadaju osjetljivoj skupini iz članka 24. stavka 9. Zakona, Banka ne naplaćuje naknadu za podizanje gotovog novca s računa za plaćanje (na kojeg potrošač prima redovito primanje) na šalteru i na bankomatu

	Banke.
Uvjeti otvaranja paketa	Paket se ugovara u poslovnici Banke, potpisivanjem Zahtjeva za ugovaranje Paketa besplatnih usluga. Paket može ugovoriti klijenta koji već ima otvoren platni račun u Banci na koji prima redovita primanja ili koji pruža dokaz da će ih primati u idućem razdoblju. Ukoliko klijent podnosi zahtjev za paket besplatnih usluga po blokiranom računu ili račun bude blokiran nakon otvaranja, klijent će uslugu internetskog bankarstva moći koristiti ograničeno samo u svrhu pregleda stanja po računu. Banka će odbiti zahtjev za ugovaranje paketa, ako klijent na području Republike Hrvatske već ima otvoren račun za plaćanje koji sadrži paket te ako bi došlo do povrede propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma i međunarodnih propisa, o čemu će ga obavijestiti pisanim putem u roku 10 dana od dana zaprimanja zahtjeva.
Naknade	Banka ne obračunava i ne naplaćuje naknadu za korištenje Paketa. Naknade za usluge koje su uključene u Paket ne naplaćuju se počevši od mjeseca u kojem je Paket ugovoren. U slučaju zatvaranja Paketa, naknade za usluge koje su uključene u Paket počinju se naplaćivati prema važećoj Odluci o visini naknada za usluge Banke, počevši od prvog obračunskog datuma u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je paket zatvoren.
Opći uvjeti poslovanja koji se primjenjuju na paket	Na Paket besplatnih usluga primjenjuju se odredbe Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama–potrošačima. Na svaku ugovorenu uslugu unutar Paketa primjenjuju se opći uvjeti koji uređuju tu pojedinu uslugu, osim ako uvjetima samog Paketa nije ugovorena drugačija pogodnost ili specifičnost.
Trajanje ugovora o korištenju paketu	Ugovor o Paketu sklapa se na neodređeno vrijeme, a prestaje njegovim otkazom od strane Banke ili korisnika paketa, sporazumnim raskidom te smrću korisnika paketa. Korisnik Paketa može u svakom trenutku i bez naknade u pisanom obliku otkazati ugovor na način da osobno u poslovnici Banke podnese Zahtjev za zatvaranje Paketa besplatnih usluga. Banka može zatvoriti Paket ako klijent prestane primati redovna primanja na račun za plaćanje u razdoblju od tri uzastopna mjeseca, Banka će ga o tom obavijestiti najmanje 15 dana prije početka naplate naknada za usluge koje su dotad bile uključene u Paket, na ugovoreni način.
Zaštita i financijska edukacija potrošača	Klijentima su dostupna savjetovališta za zaštitu potrošača, čiji popis se nalazi na službenim web stranicama Ministarstva gospodarstva www.mingo.hr
Način podnošenja prigovora	Klijent može podnijeti pisani prigovor na sljedeće načine: - Osobnom predajom u najbližoj poslovnici Banke - Organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora - Unutarnjoj reviziji Banke - Elektroničkom poštom na adrese prigovori@agrambanka.hr - Poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb - Putem internetske stranice: https://www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale-obrazac/ Ako je Korisnik kredita nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

Rješavanje sporova i način pristupa izvansudskom ili alternativnom rješavanju potrošačkih sporova	Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor, rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti centrima za mirenje, odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora. Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (više informacija pronađite na internetskoj stranici: www.hgk.hr/centar-za-mirenje/). Za sve sporove koji bi proizašli iz ovog Ugovora mjerodavno je hrvatsko pravo, u tom slučaju je nadležan sud prema sjedištu Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
Datum dokumenta	30. 6. 2026.