Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima

1. UVODNE ODREDBE

Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima (u nastavku teksta: Opći uvjeti), utvrđeni su uvjeti te način otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskih računa fizičkih osoba – potrošača u Agram banci d.d. (u nastavku teksta: Banka), uređena su međusobna prava i obveze Banke i fizičke osobe – potrošača u svojstvu vlasnika transakcijskog računa i korisnika platnih usluga po računu (u nastavku teksta: korisnik, klijent, vlasnik računa, potrošač, platitelj), kao i osoba koje zastupaju korisnika (opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik). Također se utvrđuje način obavljanja platnih usluga za korisnika, terminski plan, kamatne stope, obračun naknada, način i rok informiranja korisnika, mogućnost prebacivanja računa iz/u Banku te ostalih prava i obveza u pogledu platnih usluga koje pruža Banka u skladu s važećim propisima.

Donositelj ovih Općih uvjeta je:
Agram banka d.d.
Sjedište: 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74
OIB: 70663193635
MBS: 080003981
MB: 00560286
SWIFT/BIC: KREZHR2X
IBAN: HR4424810001011111116
Internetska stranica: www.agrambanka.hr
E-mail: uprava@agrambanka.hr
Info telefon: 0800 24 24 00
Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

Odobrenje za rad izdano od Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor, odnosno superviziju nad poslovanjem Banke.

Popis podružnica/poslovnica nalazi se na internetskoj stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s korisnicima.

2. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi (poredani po abecednom redu) u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

Akti Banke – su dokumenti i odluke koje donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i ostalih sudionika koji preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke prema Klijentu.

Banka prenositelj (stara banka) - pružatelj platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa.

Banka primatelj (nova banka) - pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa.

Bankomat - elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika i druge usluge koje bi Banka u budućnosti pružala putem navedenog uređaja. Transakcije se provode uz prisutnost kartice i identifikaciju korisnika kartice.

Bankovna usluga - usluga otvaranja i vođenja računa i svih vrsta bankarskih proizvoda vezanih uz račun, naplata naknada za vođenje, ugovaranje i izvršenje usluga vezanih uz račun te obračun i pripis kamata.

BBAN (Basic Bank Account Number) - identifikacijski broj računa za plaćanje kojim se jednoznačno utvrđuje individualan račun za plaćanje kod pružatelja platnih usluga u nekoj državi članici i koji se može koristiti samo za

nacionalne platne transakcije. Sadrži ukupno 17 brojčanih znakova, a sastoji se od 2 dijela, s tim da se prvi dio odnosi na vodeći broj Banke, a drugi označava individualnu partiju potrošača.

BIC (Bank Identifier Code) - jedinstven međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija.

CRS (Common Reporting Standard) – globalni standard obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koji je unutar EU definiran odredbama Direktive (EU) u pogledu automatske razmjene informacija u području oporezivanja.

Datum izvršenja platne transakcije - datum terećenja transakcijskog računa platitelja.

Datum primitka platne transakcije - datum kad Banka primi nalog za plaćanje i počne s postupkom izvršenja platne transakcije, sukladno Terminskom planu.

Datum valute platne transakcije - datum kad Banka odobri ili tereti račun i uzima se u obzir kod obračuna kamata.

Distributivni kanali - predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke vezanih uz račun - internetsko bankarstvo, mobilno bankarstvo, bankomati i sl.

Domaća valuta je valuta EUR.

Dopušteno prekoračenje – iznos novčanih sredstava koje Banka stavlja na raspolaganje po eurskom tekućem računu na temelju zahtjeva korisnika računa i ugovora o dopuštenom prekoračenju, a temeljem prethodno otvorenog tekućeg računa i redovnih primanja ili otvorenog tekućeg računa i ugovorenog depozita.

Država članica - država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) - zakon SAD-a usmjeren na sprječavanje poreznih obveznika SAD-a da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza.

IBAN (International Bank Account Number) - međunarodni identifikacijski broj računa za plaćanje kojim se jednoznačno utvrđuje individualan račun za plaćanje u nekoj državi članici, a čije elemente uređuje Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO). Sastavljen je od najviše 34 alfanumerička znaka koji identificiraju državu, banku te klijentov račun u banci. Hrvatski IBAN se sastoji uvijek od 21 znakova, kombinacija je slova i brojeva koje Banka odredi. Korisnik ga kod plaćanja uvijek mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se koristi u platnoj transakciji.

Instrument raspolaganja sredstvima - debitna platna kartica.

Interna platna transakcija - platna transakcija koju izvršava Banka kao pružatelj platnih usluga i platitelja i primatelja računa.

Internetsko prodajno mjesto - prodajno mjesto umreženo na internet koji prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem interneta.

Izdavanje kreditne kartice - pružatelj računa izdaje platnu karticu koja je povezana s računom za plaćanje potrošača. Ukupan iznos transakcija izvršenih putem kartice u ugovorenom razdoblju skida se u cijelosti ili djelomično s računa za plaćanje potrošača na ugovoreni datum. Ugovorom o kreditu sklopljenim između pružatelja i potrošača utvrđuje se hoće li se potrošaču obračunati kamate na pozajmljeni iznos.

Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO) - kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

Jednovalutni račun je račun za plaćanje na kojemu kreditna institucija u skladu s okvirnim ugovorom vodi novčana sredstva korisnika u jednoj valuti.

JRR (Jedinstveni registar računa) – elektronična baza podataka koju vodi FINA, a koja sadrži račune građana, poslovnih subjekata Republike Hrvatske, jedinica lokalne i područne samouprave te račune banaka, stambenih štedionica, kreditnih unija i račune Hrvatske narodne banke.

Kamatna stopa - kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koje će se primjenjivati, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti.

Korisnik platnih usluga/korisnik/potrošač/klijent - fizička osoba, platitelj ili primatelj plaćanja, koja sklapa pravni posao s Bankom u ulozi i u svrhu koja nije namijenjena njezinoj poslovnoj djelatnosti, ni obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.

Korisnik računa – vlasnik računa ili druga fizička osoba ovlaštena za raspolaganje računom temeljem zakona, ugovora ili punomoći (primjerice opunomoćenik, zakonski zastupnik ili skrbnik), koja je ovlaštena koristiti račun u skladu s pravima i ograničenjima koja proizlaze iz ugovornog odnosa i važećih propisa.

Kreditni transfer - nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za iznos novčanih sredstava prenesen platnom transakcijom ili nizom platnih transakcija na teret platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju daje platitelj.

Kreditni transfer nacionalni u eurima - pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima u Republici Hrvatskoj.

Kreditni transfer u inozemstvo u eurima - pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima.

Kreditni transfer u inozemstvo u valuti različitoj od eura - pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

Limit potrošnje - predstavlja okvir potrošnje svih pripadajućih kartica koji se definira u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu.

Limiti za provođenje instant kreditnog transfera – označava maksimalni iznos za izvršenje pojedinačnog instant kreditnog transfera te maksimalni ukupni dnevni iznos za izvršenje svih instant kreditnih transfera u jednom danu.

Matična država članica - država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, onda je država članica u kojoj se nalazi njegova uprava.

Međubankovni radni dan - dan na koji posluje Banka ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

Međunarodna platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu s člankom 5. Zakona o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

Mjerodavni propis označuje svaki propis, smjernicu, uputu, preporuku, standard, tumačenje propisa i mišljenje dano od strane tijela koje je nadležno za nadzor nad poslovanjem banaka ili nekog drugog ovlaštenog tijela, koje Banka primjenjuje i u mjeri u kojoj ih primjenjuje u poslovanju uključujući sve njihove izmjene i dopune.

Multivalutni račun je račun za plaćanje na kojemu Banka u skladu s okvirnim ugovorom vodi novčana sredstva korisnika u više različitih valuta.

Nacionalna platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluju u Republici Hrvatskoj u skladu s člankom 5. Zakona o platnom prometu.

Nalog za izravno terećenje - nalog kojim korisnik daje suglasnost za terećenje njegovog računa u korist primatelja plaćanja pri čemu platnu transakciju inicira primatelj plaćanja, za unaprijed određeni iznos ili za iznos koji odredi primatelj plaćanja.

Nalog za plaćanje - instrukcija koju korisnik podnosi Banci, odnosno svom pružatelju usluga platnog prometa, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

Naplata - dio transakcije izravnog terećenja koji započinje njezinim iniciranjem od strane primatelja plaćanja sve do njezina završetka u obliku uobičajenog terećenja platiteljeva računa za plaćanje.

Nedopušteno prekoračenje – dugovanje korisnika računa koje je nastalo korištenjem sredstava na računu izvan raspoloživih sredstava.

Nerezident - fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njezinom državljanstvu.

Obročno plaćanje platnom karticom - način plaćanja koji Banka može odobriti korisniku kao uslugu obročnog plaćanja platnom karticom na pojedinim prodajnim mjestima. Dospjeli obroci se naplaćuju na teret računa.

Okvirni ugovor - ugovor o platnim uslugama koji Banka sklapa s korisnikom platnih usluga, kojim se određuje buduće obavljanja platnih transakcija i koji sadržava obvezu i uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje.

Online bankarstvo - pružatelj računa potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta ili mobilne aplikacije.

Osnovna SDD shema - jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja , koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koji podupire njegovu primjenu.

Ovlaštenik – je fizička osoba koja je ovlaštena od strane klijenta ili na temelju zakona raspolagati sredstvima na Računu u okviru raspoloživog stanja. Ovlaštenik može biti primjerice opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik.

Ovlaštenje (engl. Mandate) - izražavanje suglasnosti i davanje odobrenja koje platitelj daje primatelju plaćanja (izravno ili neizravno preko primatelja plaćanja) platiteljevu pružatelju platnih usluga, da bi se primatelju plaćanja omogućilo iniciranje naplate za terećenje platiteljeva naznačenog računa za plaćanje te da bi se omogućilo da platiteljev pružatelj platnih usluga postupi prema takvim instrukcijama.

Paket besplatnih usluga - paket usluga povezanih s računom za plaćanje (tekući ili žiro račun) na koji potrošač prima redovita primanja, a koji Banka potrošaču pruža bez naknade, pod uvjetima propisanim Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu te ovim Općim uvjetima, a ugovara se na zahtjev klijenta u poslovnici.

PIN - osobni tajni identifikacijski broj (zaporka) poznat isključivo korisniku platne kartice, pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod transakcije koja uvjetuje identifikaciju i autorizaciju PIN-om.

Platitelj - fizička osoba vlasnik računa za plaćanje ili ovlaštenik po računu koja daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje ili fizička osoba koja daje suglasnost primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga.

Platna kartica – međunarodna Visa kartica kao platni instrument je sredstvo koje omogućuje njezinom korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga, bilo preko prihvatnog uređaja, bilo na daljinu, i koje omogućuje podizanje gotova novca

i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju.

Platna shema - jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili provedbenih smjernica, dogovorena između pružatelja platnih usluga za obavljanje platnih transakcija u EU i u državama članicama, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koji podupiru njegovu primjenu.

Platna transakcija - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao korisnik kao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Platna usluga - usluge koje Banka kao pružatelj platne usluge obavlja kao svoju djelatnost i omogućuje korisniku polaganje gotova novca na transakcijski račun, podizanje gotova novca s transakcijskog računa kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa, izvršenje pojedinačnih i niza platnih transakcija iz raspoloživih sredstava na računu. Platna usluga uključuje izvršenje platne transakcije izravnog terećenja, uključujući jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom i prijenos sredstava na račun primatelja.

Platni instrument - svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i Banke koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje (token, internetsko bankarstvo, kartica i sl.).

Platni sustav - sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun ili namiru platnih transakcija.

Podizanje gotovog novca debitnom karticom na bankomatu - potrošač podiže gotov novac sa svog računa, na bankomatu u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu debitnom karticom.

Podizanje gotovog novca kreditnom karticom na bankomatu - potrošač podiže gotov novac na bankomatu u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu kreditnom karticom.

Ponavljajući dolazni kreditni transfer - osobno primanje (plaća, mirovina, honorar, porodiljna naknada, invalidnina, dječji doplatak i dr.) koje je potrošač/korisnik primio na svoj transakcijski račun.

POS/EFT-POS uređaj (engl. Electronic Funds Transfer Point of Sale) - elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotova novca, ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

Potrošač - svaka fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama, odnosno ugovoru o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Potrošači koji pripadaju osjetljivoj skupini – korisnici slijedećih prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak: zajamčene minimalne naknade, naknade za osobne potrebe, naknade za redovito studiranje, osobne invalidnine, doplatka za pomoć i njegu, inkluzivnog dodatka, imaju status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja.

Pozitivan saldo - pozitivno stanje na računu koje ne uključuje dopušteno prekoračenje kao ni limit na rate.

Pravila SCT sheme - predstavljaju poslovna i operativna pravila, prakse, standarde i provedbene smjernice obrade SEPA kreditnih transfera te specifičnosti kod izvršavanja SEPA kreditnog transfera za nacionalna plaćanja.

Pravila SCTInst sheme – jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u eurima.

Pravila SDD (osnovne) sheme - predstavljaju jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje SEPA izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koji podupire njegovu primjenu, a primjenjuje se na platitelje –

fizičke osobe koji imaju otvoren transakcijski račun vrste 31 ili 32 i pravne osobe koji imaju otvoren transakcijski račun vrste 11, 13, 14, 15 ili 18.

Prekogranična platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u RH u skladu s člankom 5. Zakona o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima države članice.

Prekoračenje – u smislu ovih Općih uvjeta znači dopušteno prekoračenje prekoračenje po eurskom tekućem računu. Dopušteno prekoračenje ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnova za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

Prestanak prava na besplatni paket – označava razdoblje od tri uzastopna mjeseca u kojem potrošač ne prima redovita primanja na svoj račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga, čime gubi pravo na besplatno korištenje usluga obuhvaćenih paketom.

Prethodna obavijest - obavijest o iznosu i vremenskom rasporedu naplate koju primatelj plaćanja dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa.

Priljev iz inozemstva - pružatelj računa zaprima novčana sredstva kreditnim transferom iz inozemstva na račun potrošača u Republici Hrvatskoj.

Primatelj plaćanja - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

Prodajno mjesto – poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga.

Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja - obrazac temeljem kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja. Obrazac punomoći sadržajno je propisala bankovna zajednica.

R - transakcija - platna transakcija koju pružatelj platnih usluga ne može propisno obaviti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostaloga, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka ovlaštenja ili pogrešnog ili zatvorenog računa.

Račun/Račun za plaćanje/Platni račun- transakcijski račun kojeg za korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnih transakcija i u druge svrhe povezane s obavljanjem usluge Banke. Transakcijski računi u smislu ovih Općih uvjeta su:

- tekući račun (eurski i devizni)
- žiro račun (eurski i devizni).

Račun posebne namjene – transakcijski računi otvoren na temelju zakonskih ili posebnih propisa.

Račun posebne namjene za CRO karticu – je jednovalutni eurski transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe otvara fizičkoj osobi.

Raspoloživa sredstva na računu – trenutačno pozitivno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu uvećano za iznos ugovorenog dopuštenog prekoračenja, a umanjeno za rezervirana sredstva na računu.

Redovita primanja – su plaća, mirovina, stipendija, naknada plaće za vrijeme privremene nesposobnosti za rad, novčana naknada za vrijeme nezaposlenosti, zajamčene minimalne naknade, naknade za osobne potrebe, naknade za redovito studiranje, osobne invalidnine, doplatak za pomoć i njegu, inkluzivni dodatak, isplata s osnove statusa roditelja njegovatelja ili statusa njegovatelja.

Rezervirana sredstva na računu – iznos novčanih sredstava na računu klijenta koji se rezervira i služi za izvršenje zadanih naloga za provedbu i iznosa naknada koja se naplaćuje za izvršenje naloga u skladu s Izvatkom iz Odluke o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s fizičkim

osobama, neplaćenih naknada za vođenje računa i sl.

Rezervirana sredstva na računu za instant kreditne transfere - iznos novčanih sredstava na računu klijenta u visini iznosa platne transakcije koja služi za izvršenje instant kreditnog transfera, uključujući i naknadu za instant kreditni transfer. Rezervacija traje do izvršenja platne transakcije u korist primatelja ili isteka roka od najviše 10 sekundi od iniciranja plaćanja. Vrijeme od 10 sekundi računa se nakon što je završena provjera primatelja plaćanja (VOP provjera),od trenutka davanja suglasnosti za provođenje odnosno autoriziranja naloga.

Rezident - fizička osoba, hrvatski državljanin koji ima prebivalište u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju od najmanje 183 dana.

Sankcionirana osoba / Osoba koja podliježe sankcijama – svaki pojedinac ili entitet

a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih osoba, ili pojedinaca ili osoba, entiteta ili skupina koje podliježu sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama,
b) koji posluje, osnovan je ili ima sjedište ili prebivalište/boravište u sankcioniranoj državi,
c) koji je inače predmet sankcija i
d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.

Sankcije – označuju gospodarske, financijske, trgovinske ili druge mjere ograničenja koje Banka primjenjuje u poslovanju koje, među ostalim, uključuju potpun ili djelomičan prekid gospodarskih odnosa, zabranu pružanja pojedinih ili svih usluga, ograničenja raspolaganja imovinom te druga slična ograničenja određena:

- pravnim aktima Ujedinjenih naroda ili drugih međunarodnih organizacija, koji obvezuju Republiku Hrvatsku, ili
- propisima Republike Hrvatske ili odlukama Vlade Republike Hrvatske ili drugih nadležnih tijela Republike Hrvatske, ili
- propisima Europske unije ili odlukama Vijeća Europske unije, Europske komisije ili drugih nadležnih tijela Europske unije, ili
- propisima Sjedinjenih Američkih Država (SAD) ili odlukama državnih tijela SAD-a, uključujući Ured za kontrolu strane imovine američkog Ministarstva financija (OFAC), ili
- propisima Ujedinjenog Kraljevstva (UK) ili odlukama državnih tijela UK-a, uključujući Ured za 6/36 provedbu financijskih sankcija (Office of Financial Sanctions Implementation – OFSI).

Sankcionirana država – svaka država ili područje koje je pod sankcijama ili protiv čije su vlade ili druge vladajuće strukture, odnosno tijela izvršne vlasti usmjerene sankcije; lista država i područja protiv kojih je uveden opsežan paket zabrana i država protiv kojih je uveden uži paket zabrana.

Tijelo nadležno za sankcije –

(a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda,

(b) Europska unija (EU),

(c) Sjedinjene Američke Države (SAD),

(d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih i

(e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, institucija, agencija koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo uključujući, bez ograničenja, i Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC).

Sankcijske liste – bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba koje podliježu sankcijama, a koju održava bilo koje Tijelo nadležno za sankcije.

SDD (engl. SEPA Direct Debit) nalog - nalog SEPA izravnog terećenja. SDD je platna usluga terećenja transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

SEPA (engl. Single Euro Payment Area) - jedinstveno područje plaćanja u eurima u kojem platitelji mogu zadavati i primati plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, bez obzira na to gdje se nalaze i radi li se o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima. Područje SEPA obuhvaća 34 države: sve članice EU te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako i San Marino.

SEPA instant kreditni transfer/instant kreditni transfer – nacionalni i prekogranični kreditni transfer u valuti euro (instant plaćanje) koji se izvršava u vrlo kratkom (gotovo realnom vremenu) u skladu s pravilima SCTInst sheme i ima sljedeća obilježja:

- banka platitelja i banka primatelja moraju biti sudionici SCTInst sheme,
- usluga je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365),
- izvršenje platne transakcije i raspoloživost sredstava primatelju plaćanja odvija se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Time stampa,

SEPA izravno terećenje (engl. Direct debit – SDD) - platna usluga u eurima za terećenje transakcijskog računa platitelja pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane primatelju plaćanja. Potrošač dozvoljava drugoj osobi odnosno primatelju plaćanja da Banci naloži prijenos sredstava s računa potrošača na račun primatelja plaćanja.

SEPA kreditni transfer (engl. Credit transfer – SCT) - nacionalna ili prekogranična platna transakcija kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju daje platitelj.

Skimming - proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja i pristanka korisnika kartice i Banke.

Strana valuta - valuta članica EU i trećih država.

Sudionik Osnovne SDD sheme - svaki pružatelj platnih usluga koji je prema važećim propisima ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne SDD sheme.

Suglasnost - platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga za SEPA izravno terećenje na teret transakcijskog računa platitelja.

Tablet za potpis/potpisni tablet - hardver za snimanje elektroničkog biometrijskog potpisa.

Tarifa naknada - interni akt Banke „Odluka o visini naknada za usluge Banke“.

Tekući račun - transakcijski multivalutni račun koji se otvara na zahtjev potrošača u svrhu primanja redovnih ili povremenih uplata i služi za izvršenje platnih transakcija u granicama raspoloživih sredstava na računu, uz mogućnost ugovaranja prekoračenja.

Tečaj - tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a kojeg Banka čini dostupnim ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

Terminski plan - vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa – dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga za plaćanje.

Time stamp – vrijeme primitka naloga za Instant kreditni transfer od kojeg se računa vrijeme za izvršenje platne transakcije Instant kreditnog transfera. Ako je nalog Instant kreditnog transfera ugovoren s datumom izvršenja određenim unaprijed, vrijeme primitka naloga za taj Instant kreditni transfer smatra se navedeni ugovoreni datum izvršenja određen unaprijed od kojeg se računa vrijeme za izvršavanje tog Instant kreditnog transfera.

Treća država - država koja nije država članica.

Trajni nalog – Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača izvršava redovite prijenose fiksnih iznosa novčanih sredstava s računa potrošača na drugi račun.

Usluga prebacivanja ili prebacivanje - prijenos informacija o trajnim nalozima, izravnim terećenjima i osobnim primanjima te prijenos dijela ili cijelog pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod banke prenositelja.

Usluga provjere primatelja plaćanja/Verification of Payee (VOP) - usluga provjere primatelja plaćanja koja omogućuje da se prije izvršenja platnog naloga provjeri podudara li se uneseno ime i prezime odnosno naziv primatelja s brojem bankovnog računa (IBAN) navedenim u nalogu za plaćanje.

Vođenje računa – Pružatelj računa upravlja računom kako bi ga potrošač mogao koristiti.

Žiro račun – transakcijski multivalutni račun koji se otvara na zahtjev potrošača u svrhu primanja redovnih ili povremenih uplata i služi za izvršenje platnih transakcija do iznosa vlastitih sredstava na računu, bez mogućnosti ugovaranja prekoračenja.

3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

3.1. U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) Banka kao voditelj obrade osobnih podataka pruža potrošaču informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (u nastavku: Uredba). Politika zaštite osobnih podataka temeljni je akt Banke usklađen s Općom uredbom o zaštiti podataka, a opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja osobnih podataka, načine njihove obrade, rokove čuvanja osobnih podataka, kao i prava ispitanika i obveze Banke kao voditelja obrade.

3.2 Prilikom prikupljanja osobnih podataka od klijenata, bilo da se radi direktnim putem prilikom njegovog kontakta ili iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe, primjerice opće informacije o Banci kao voditelju obrade, cilju i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, periodu čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (npr. pristup informacijama, brisanje - zaborav, ispravak, prigovor, ograničenje obrade, prenosivost podataka i dr.), putem obrasca Informacije o obradi podataka (tzv. IOOP) dostupnog na www.agrambanka.hr te u prostorijama poslovnice Banke.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka:

Adresa: Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb, Hrvatska

e-mail adresa: dpo@agrambanka.hr

3.3. Ako se obrada temelji na privoli kao pravnoj osnovi, Banka tijekom trajanja određene privole ispitaniku daje pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Prije davanja privole, ispitanika se o tome obavješćuje. O pristupu i načinu povlačenja privole Banka pristupa krajnje jednostavno kao i prilikom njezinog davanja. Banka privolu definira isključivo kao dobrovoljni pristanak ispitanika na pružanje i obradu njegovih osobnih podataka, a s određenim izvršenjem.

3.4. Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke klijenata u svrhu obavljanja ugovornih i/ili zakonskih obveza Banke te radi povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na

račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstva financija.

3.5. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstva financija, Porezne uprave.

3.6. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu klijenta, a klijent joj je dužan to omogućiti. U slučaju da klijent odbije dati podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s klijentom ili provesti transakciju.

3.7. Banka ima pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

3.8. Sve informacije i podatke prikupljene pri pružanju usluga po Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka može podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i drugim važećim zakonima.

4. INFORMIRANJE I UGOVORANJE

4.1. Informiranje prije zaključenja Ugovora

4.1.1. Banka se obvezuje, prilikom otvaranja računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge uz informacije iz ovih Općih uvjeta uručiti i druge akte kojima se regulira pojedina platna usluga koju korisnik zahtjeva ili ugovara s bankom (primjerice: Obrazac FID, Pojmovnik, Odluka o visini naknada za usluge Banke, Odluka o kamatnim stopama, Terminski plan, primjerak naloga za plaćanje koji sadrži sve potrebne podatke i dr.).

4.1.2. Banka se obvezuje pružiti korisniku podatke o sebi kao pružatelju usluge plaćanja, o korištenju usluge plaćanja, o glavnim karakteristikama platne usluge koja će se pružiti i o podacima koji su nužni u svrhu pravilnog zadavanja naloga za plaćanje, o naknadama, tečaju i kamatnim stopama, o kanalima komunikacije između Banke i korisnika, zaštitnim i korektivnim mjerama, o promjeni i prestanku ugovora te o pravnoj zaštiti.

4.1.3. Poslovni odnos između Banke i korisnika nastupa danom zaključenja ugovora. Banka s korisnikom zaključuje Ugovor o tekućem računu i Ugovor o žiro računu.

4.1.4. Prije nego što će Banka s korisnikom zaključiti Ugovor dužna mu je dati ili učiniti dostupnim sljedeće informacije:

- o tvrtci, nazivu i adresi Banke, odnosno njene poslovnice
- o svim adresama za komuniciranje uključujući i adrese elektroničke pošte

- podatke o tijelu nadležnom za nadzor, o registru institucija za platni promet koji vodi Hrvatska narodna banka i o registracijskom broju
- opis glavnih karakteristika platne usluge koja će se pružiti
- o obvezi davanja jedinstvene identifikacijske oznake
- o obliku i načinu davanja i opoziva suglasnosti za izvršenje platne transakcije
- o vremenu primitka naloga za plaćanje
- o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge koja će se pružiti
- o naknadama, kamatnim stopama i tečaju
- o načinu odvijanja komunikacije
- o načinu i učestalosti davanja informacija
- o odgovornosti platitelja za neautorizirane platne transakcije
- o načinu i roku u kojem korisnik treba obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji
- o odgovornosti Banke za izvršenje platnih transakcija
- o trajanju, izmjenama i dopunama i otkazu ugovora
- o pravnoj zaštiti.

4.1.5. Banka je u obvezi korisniku uručiti Informativni dokument o naknadama (engl. Fee Information Document – FID) s pripadajućim pojmovnikom, koji potrošačima daje informaciju o visini naknada za najreprezentativnije usluge u RH.

4.1.6. Informativni dokument o naknadama Banka je dužna sukladno izmjenama, dostavljati Hrvatskoj narodnoj banci radi objave usporedbe naknada na njihovoj mrežnoj stranici čime se potrošačima olakšava donošenje odluke o tome koji račun za plaćanje najbolje odgovara njihovim potrebama.

4.1.7. Obvezu davanja prethodno navedenih informacija Banka je dužna izvršiti na način da su iste dostupne na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr te u svim poslovnicama Banke.

4.2. Ugovaranje

4.2.1. Poslovni odnos između Banke i korisnika nastupa danom zaključenja ugovora. Banka s korisnikom zaključuje Ugovor o otvaranju i vođenju pojedine vrste transakcijskog računa (u nastavku teksta: Ugovor).

4.2.2. Banka će prihvatiti ili odbiti zahtjev za otvaranje računa najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana primitka zahtjeva za otvaranje računa i potrebne dokumentacije. Korisnik može početi poslovati putem računa najkasnije prvog radnog dana nakon dana kada je otvorio račun.

4.3. Izmjene i dopune Ugovora

4.3.1. Banka je dužna predložiti izmjene i dopune Ugovora, izmjene i dopune Općih uvjeta, kao i svih drugih akata koji reguliraju poslove platnog prometa, najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune. Ako korisnik do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatra se da ih je prihvatio. U slučaju da korisnik ne prihvaća predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati okvirni ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

4.3.2. O izmjenama kamatnih stopa ili tečajeva koji proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja, Banka je dužna obavijestiti korisnika najkasnije 15 dana prije primjene. Izmjene kamatne stope ili tečaja koje su povoljnije za korisnika, mogu se primijeniti bez njegovog obavještavanja.

4.3.3. Promjene kamatne stope ili tečaja koji se koriste pri izvršenju platnih transakcija, primjenjuju se i izračunavaju na način koji ne dovodi korisnike platnih usluga u različiti položaj.

4.3.4. Sve informacije dostupne su na internetskoj stranici i/ili poslovnicama Banke.

4.4. Otkaz i raskid Ugovora

4.4.1. Korisnik može u svakom trenutku otkazati Ugovor bez obzira na to je li zaključen na određeno ili na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od mjesec dana.

4.4.2. Ako je Ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija Banke, korisnik ga može otkazati u roku od 14 dana od dana zaključenja.

4.4.3. Banka može korisniku otkazati Ugovor zaključen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 mjeseca. Zatečena sredstva na računu dostupna su korisniku i nakon isteka otkaznog roka. Otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti. Ugovor prestaje dva mjeseca od dana dostave preporučenog pisma s izjavom o otkazu vlasniku računa na adresu iz ugovora ili na zadnju adresu koju je korisnik dostavio Banci za zaprimanje pismena.

4.4.4. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, sankcija i/ili mjerodavnim propisima, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje ili Banka nije mogla provesti mjere dubinske analize sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, sankcijama i/ili mjerodavnim propisima, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, pri čemu će interno blokirati račun korisnika, te potom eventualno provesti postupak raskida ugovora. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje, informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Korisnika, te stoga Banka nije dužna Korisnicima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor bez pridržavanja otkaznog roka prema vlastitoj procjeni zbog sumnje na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma te kršenja međunarodnih mjera ograničavanja (Sankcija).

4.4.5. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ako korisnik po procijeni Banke krši odredbe ugovora za transakcijski račun ili pozitivnih propisa koji se odnose na pojedinu ugovorenu uslugu te ako svojim poslovanjem narušava ugled Banke.

4.4.6. Banka može raskinuti ugovor bez otkaznog roka u slučaju neaktivnog računa s negativnim saldom.

4.4.7. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ako korisnik na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, sankcija i/ili mjerodavnim propisima i ako ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje statusa sukladno Zakonu o administrativnoj suradnji u području poreza i drugim zakonskim i podzakonskim propisima.

4.4.8. U slučaju otkaza Ugovora, korisnik je obvezan u cijelosti izvršiti prema Banci sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora. Korisnik, zakonski zastupnik/skrbnik i opunomoćenik dužni su Banci vratiti platne

kartice, token kao i druge dokumente i uređaje vezane uz poslovanje po računu.

4.4.9. U slučaju otkaza Ugovora sve naknade za platne usluge koje terete račun, a naplaćuju se periodično, sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, naplatit će se razmjerno vremenu trajanja Ugovora.

4.5. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije

Kada pojedinu platnu transakciju inicira izravno platitelj, Banka je dužna na njegov zahtjev, a vezano za tu platnu transakciju, dati sljedeće informacije o:

- o maksimalnom roku izvršenja
- svim naknadama koje snosi platitelj i o iznosu svake naknade.

4.6. Informacije za platitelja o pojedinim platnim transakcijama

Banka je dužna bez odgađanja, nakon terećenja računa za plaćanje platitelja za iznos pojedine platne transakcije ili ako se platitelj za tu platnu transakciju ne koristi računom, nakon primitka naloga za plaćanje, platitelju dati sljedeće informacije:

- referencu koja omogućuje platitelju identifikaciju svake platne transakcije
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje platitelja, ili u valuti koja je korištena na nalogu za plaćanje
- ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća platitelj, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute
- datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.

4.7. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama

Nakon izvršene pojedine platne transakcije Banka je dužna primatelju plaćanja bez odgađanja dati sljedeće informacije:

- referencu koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije i sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju u skladu s posebnim propisom
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja
- iznos naknada za tu platnu transakciju
- ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute tečaj koji je Banka primijenila pri izvršenju platne transakcije, te iznos platne transakcije prije preračunavanja valute
- datum valute odobrenja.

5. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

5.1. Otvaranje transakcijskog računa

5.1.1. Transakcijski račun jest eurski tekući, devizni tekući, eurski žiro račun i devizni žiro račun koji Banka vodi za korisnika.

5.1.2. Banka je dužna voditi registar transakcijskih računa koje je otvorila. Podatke u registar transakcijskih računa Banka upisuje iz dokumentacije priložene pri otvaranju transakcijskog računa i iz zaprimljene dokumentacije o promjeni pojedinih podataka.

5.1.3. Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, Banka utvrđuje identitet korisnika u njegovoj nazočnosti uvidom u važeću identifikacijsku ispravu i traži potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB) ako OIB nije naznačen na identifikacijskoj ispravi, uz pravo zadržavanja preslika tih isprava.

5.1.4. Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe, kojeg izdaje

nadležno državno, domaće ili strano tijelo, sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica, putovnica, osobna iskaznica nerezidenta, odnosno po potrebni druga javna isprava s fotografijom).

5.1.5. Ako Banka otvara račun korisniku koji nije prisutan, isti se otvara temeljem punomoći i na osnovu preslike važećih identifikacijskih dokumenata koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od tri mjeseca ako se račun otvara nerezidentu, odnosno šest mjeseci ako se račun otvara rezidentu.

5.1.6. Prilikom otvaranja transakcijskog računa Banka dostavlja korisniku podatke o broju transakcijskog računa (IBAN - International Bank Account Number) koji služi kao jedinstvena identifikacijska oznaka u platnom prometu.

5.1.7. Sukladno Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma korisnik je dužan prilikom otvaranja računa Banku obavijestiti o:

- razlozima otvaranja računa
- statusu zaposlenja
- očekivanim budućim priljevima.

5.1.8. Osim toga Banka može od korisnika zahtijevati i druge podatke koje korisnik dostavlja na obrascu propisanom od strane Banke i koji je korisnik vlastoručno potpisao.

5.1.9. U slučaju da korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize korisnika sukladno odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, sankcija i/ili mjerodavnim propisima Banka neće uspostaviti poslovni odnos ili provesti transakciju, odnosno, prekinut će već uspostavljeni odnos.

5.1.10. Korisnik može sukladno svojoj potrebi otvoriti kod Banke jedan ili više tekućih računa i samo jedan žiro račun, kao multivalutne, na kojima se uz domaću valutu mogu voditi sve strane valute koje su istaknute na tečajnoj listi Banke.

5.1.11. Korisnik može početi poslovati preko računa isti radni dan nakon zaključenja Ugovora. Banka se obvezuje da će korisniku voditi račun, obavljati usluge platnog prometa i ostale bankovne usluge, sukladno Općim uvjetima, Ugovoru koji je s njim zaključila i zakonskoj regulativi.

5.1.12. Korisnik može raspolagati novčanim sredstvima na računu neograničeno u okviru raspoloživih novčanih sredstava. Korisnik može obavljati gotovinske platne transakcije u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnici Banke.

5.1.13. Banka može odbiti i nije dužna obrazlagati razloge odbijanja otvaranja računa.

5.2. Punomoć

5.2.1. Prilikom otvaranja računa ili naknadno, korisnik može opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na računu putem punomoći izdane u Banci. Punomoć može biti jednokratna, privremena ili trajna.

5.2.2. Ako je punomoć izdana izvan Banke, potpis korisnika mora biti ovjeren od javnog bilježnika ili od konzularnog ili diplomatskog predstavništva Republike Hrvatske u inozemstvu ili od nadležnog tijela u inozemstvu te prema potrebi nadovjeren i potvrdom Apostille, ovisno o tome u kojoj se zemlji radi ovjera (specijalna punomoć).

5.2.3. Datum ovjere punomoći ne smije biti stariji od 6 mjeseci u trenutku predaje iste u Banku.

5.2.4. Iznimno, Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja je uvrštena na popis zemalja navedenih kao Off-Shore ili nekooperativne jurisdikcije, a koji popis izrađuje

Ured za sprečavanje pranja novca u Republici Hrvatskoj.

5.2.5. Opunomoćenik može obavljati transakcije u ime i za račun korisnika u skladu s propisima, ali ne može imati veća prava od korisnika.

5.2.6. Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima i tražiti zatvaranje računa, osim ako za navedene radnje nije posebno ovlašten u specijalnoj punomoći.

5.2.7. Odgovornost za platne transakcije opunomoćenika na računu snosi korisnik računa. Korisnik je dužan opunomoćenika na svom računu upoznati s ovim Općim uvjetima.

5.2.8. Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane korisnika, zatvaranjem računa, smrću korisnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti korisnika ili opunomoćenika, otkazom ili raskidom Ugovora, ili zatvaranjem računa ili ako je Korisnik ili opunomoćenik osoba s kojom Banka sukladno sankcijama/mjerodavnim propisima, ne bi ni uspostavila ili bi prekinula postojeći poslovni odnos ili bi na njega primijenila određena ograničenja. Ako je izjava o opozivu, odnosno otkazu sačinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu odnosno o otkazu proizvodi pravni učinak od dana primitka u Banci.

5.3. Zastupanje

5.3.1. Za maloljetnu osobu (osim maloljetne osobu s navršenih 15 godina života koja je po posebnim propisima stekla poslovnu sposobnost prije navršene osamnaeste godine života) i osobu koja nije poslovno sposobna otvaranje računa traži zakonski zastupnik, odnosno skrbnik temeljem rješenja Centra za socijalnu skrb.

5.3.2. Zakonski zastupnik može poslovati po računu sukladno zakonskim propisima, odlukama nadležnih tijela, aktima Banke i odobrenju centra za socijalnu skrb. Roditelj koji nije ugovoren kao zakonski zastupnik djeteta u Banci, a želi raspolagati sredstvima na računu maloljetne osobe, ili zatražiti ispis prometa po računu, mora dostaviti ovjerenu suglasnost drugog roditelja, koji je u Banci ugovoren kao zakonski zastupnik.

5.3.3. Zakonski zastupnik ne može ugovoriti kredit po računu, niti može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje računom.

5.3.4. Roditelji, koji zajednički ostvaruju roditeljsku skrb, sve odluke koje su bitne za dijete, donose sporazumno te mogu raspolagati prihodima od djetetove imovine bez odobrenja nadležnog tijela ako se ne radi o vrjednijoj imovini ili imovinskim pravima djeteta.

5.3.5. Novčani iznos koji se smatra vrjednijom imovinom odnosno vrjednijim imovinskim pravom predstavlja iznos veći od 1.327,23 EUR. Zastupanje djeteta u vezi s njegovom vrjednijom imovinom odnosno imovinskim pravima djeteta valjano je ako roditelj, koji zastupa dijete, dobije izričitu pisanu suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje obiteljsku skrb i odobrenje suda u izvanparničnom postupku.

5.3.6. U slučajevima kada maloljetna osoba ili punoljetna osoba bez poslovne sposobnosti ima skrbnika kojeg mu je odredio nadležni centar za socijalnu skrb, sredstvima na računu skrbnik raspolaže samo na temelju rješenja nadležnog centra za socijalnu skrb, sukladno ovlaštenjima koja proizlaze iz tog rješenja.

5.3.7. Pravo raspolaganja zakonskog zastupnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja nadležnog tijela, njegovom smrću, smrću zastupane osobe i stjecanjem poslovne sposobnosti zastupane osobe.

5.4. Nasljeđivanje novčanih sredstava

5.4.1. Novčanim sredstvima umrlog korisnika mogu raspolagati jedino nasljednici na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

5.4.2. Banka onemogućava raspolaganje novčanim sredstvima na računu odmah po primitku obavijestiti o smrti korisnika pa do pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

5.4.3. Na upit suda ili javnog bilježnika o stanju sredstava na računu za potrebe vođenja ostavinskog postupka, Banka je dužna odgovoriti odmah po primitku upita.

5.4.4. Ako postoji dugovanje po računu ili nekom drugom računu u Banci nakon smrti korisnika, nasljednici su dužni podmiriti dugovanje iz naslijeđenih sredstava.

5.4.5. Iznimno, Banka može isplatiti određeni iznos novčanih sredstava prije pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju isključivo za podmirenje pogrebnih troškova preminulog korisnika.

5.4.6. Banka će platiti pogrebne troškove u korist pogrebnog društva temeljem predočenog originalnog predračuna ili će isplatiti osobi koja je te troškove platila temeljem podnesenog originalnog računa pogrebnog društva, uz predočenje osmrtnice ili izvoda iz matične knjige umrlih.

5.4.7. Sukladno Zakonu o nasljeđivanju, prema kojem nasljednici stječu prava tek u trenutku smrti klijenta, Banka nije ovlaštena nasljednicima dati izliste prometa po računu za razdoblje prije smrti klijenta bez naloga suda.

5.5. Ovjera stranog nadležnog tijela

5.5.1. Isprava pisana na stranom jeziku kao i ovjera isprave od stranog nadležnog tijela, obvezno se prevodi na hrvatski jezik kod ovlaštenog sudskog tumača i prevoditelja.

5.5.2. Svaka odluka stranog suda koja se dostavlja Banci na provedbu treba biti prethodno priznata od strane suda RH.

5.5.3. Na nasljeđivanje osoba državljana članice EU, koje su umrle 17. kolovoza 2015. godine ili nakon tog datuma primjenjuje se Uredba (EU) br. 650/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 4. srpnja 2012. godine o nadležnosti, mjerodavnom pravu, priznavanju i izvršavanju odluka i prihvaćanju i izvršavanju javnih isprava u nasljednim stvarima i o uspostavi Europske potvrde o nasljeđivanju (Službeni list Europske unije, L 201/107). Prema Uredbi, Banka, prije isplate naslijeđenih sredstava, zadržava pravo zahtijevati i prezentiranje Europske potvrde o nasljeđivanju koji donosi sud koji je donio stranu odluku ili izvršivosti strane odluke o nasljednoj stvari koji donosi općinski sud u Republici Hrvatskoj.

5.6. Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

5.6.1. Sukladno pozitivnim propisima, Banka, temeljem naloga Financijske agencije, otvara klijentu poseban račun za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe (dalje: Poseban račun).

5.6.2. Prilikom otvaranja posebnih računa ne sklapaju se pojedinačni ugovori s klijentom.

5.6.3. Na poseban račun Banka prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu/obavijesti Financijske agencije. Svaku uplatu na poseban račun izvršenu od strane osoba koje nisu navedene u nalogu/obavijesti Financijske agencije Banka će vratiti uplatitelju.

5.6.4. Novčanim sredstvima na posebnom računu klijent može raspolagati u poslovnici Banke te debitnom karticom.

5.6.5. Uz poseban račun ne mogu se ugovarati dodatne usluge.

5.6.6. Uz poseban račun, klijent u Banci mora imati otvoren i redovan račun kojeg ne može zatvoriti sve dok ima otvoren poseban račun.

5.6.7. Eventualne kamate po posebnom računu Banka isplaćuje na redovan račun.

5.6.8. Banka poseban račun zatvara temeljem naloga Financijske agencije.

6. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU

Raspolaganje sredstvima na računu obavlja se u skladu s ovim Općim uvjetima. Korisnik raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja – platne kartice.

6.1. Platna kartica

6.1.1. Nakon otvaranja računa Banka korisniku može izdati platnu karticu. Ako je korisnik odredio opunomoćenika, korisnik je osnovni korisnik, a opunomoćenik je dodatni korisnik.

6.1.2. Po otvaranju tekućeg računa korisniku se izdaje Visa debitna kartica, ako će korisnik ostvarivati redovne mjesečne priljeve po tekućem računu.

6.1.3. Korisniku se može, na njegov zahtjev izdati kreditna Visa charge kartica s odgodom plaćanja sukladno Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje Visa charge kartice za fizičke osobe te kreditna Visa revolving kartica vezana za revolving kredit (kredit okvirnog iznosa s automatskim obnavljanjem) sukladno Općim uvjetima poslovanja za revolving kredite vezane za Visa karticu.

6.1.4. Uz svaku platnu karticu obvezno se izdaje osobni identifikacijski broj (PIN) kojeg je korisnik obavezan čuvati odvojeno od kartice.

6.2. Obnavljanje platne kartice

6.2.1. Platna kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na platnoj kartici i automatski se obnavlja ako se korisnik pridržava Općih uvjeta i redovito ispunjava sve svoje obveze.

6.2.2. Korisnik platne kartice može obnovljenom karticom raspolagati nakon preuzimanja iste u poslovnici u kojoj je otvoren račun.

6.3. Korištenje platne kartice

6.3.1. Korisnik je platnu karticu dužan pažljivo čuvati i poduzimati sve moguće radnje radi sprečavanja njezinog gubitka, krađe neovlaštene uporabe te uvida u PIN. Korisnik je odgovoran za sve posljedice zlouporabe PIN-a.

6.3.2. Platne transakcije inicirane putem telefona radi kataloške ili telefonske prodaje te putem interneta, autorizirane su platne transakcije. Korisnik je dužan prilikom provođenja istih obratiti posebnu pažnju zbog potencijalnih zlouporaba.

6.3.3. Korisnik platnu karticu može upotrijebiti za iniciranje platnih transakcija iz raspoloživih novčanih sredstava za platne transakcije i bankovne usluge u okviru poslovnih limita koje određuje Banka.

6.3.4. Korisnik platnu karticu ne smije koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju robe i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.

6.3.5. Korisnik autorizacijom daje Banci suglasnost za platne transakcije inicirane platnom karticom. Sve platne transakcije inicirane platnom karticom s pripadajućim naknadama i troškovima naplaćuju se na teret računa korisnika.

6.4. Ograničenje korištenja platne kartice

6.4.1. Banka će korisniku blokirati platnu karticu u slučaju neovlaštenog korištenja ili korištenja s namjerom prijevare.

6.4.2. O blokadi platne kartice Banka korisnika obavještava prije blokade telefonski, putem elektroničke pošte ili u pisanom obliku. Ako obavijest korisniku nije moguće proslijediti prije blokade, Banka će je proslijediti nakon izvršene blokade.

6.4.3. Banka će obaviti preventivnu blokadu platne kartice, ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu ili krađu podataka s platne kartice. U tom slučaju Banka izrađuje korisniku novu platnu karticu i ne tereti ga za troškove izdavanja iste.

6.5. Gubitak i krađa platne kartice

6.5.1. korisnik platne kartice obvezan je odmah prijaviti gubitak odnosno krađu platne kartice najbližoj poslovnici Banke putem telefona te prijavu potvrditi u pisanom obliku što je prije moguće, radi sprječavanja daljnje zlouporabe. Krađu platne kartice korisnik prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.

6.5.2. Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a korisniku platne kartice, na njegov zahtjev, izdat će se zamjenska platna kartica.

6.5.3. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi korisnik u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

7. PLATNE USLUGE

7.1. Banka će za korisnika obavljati platne usluge u okviru raspoloživog stanja na računu sukladno ovim Općim uvjetima i Zakona o platnom prometu i to:

- usluge koje omogućuju polaganje gotova novca na račun u poslovnici Banke kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
- usluge koje omogućuju podizanje gotova novca s računa kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje - podrazumijeva isplatu gotova novca s računa u poslovnici Banke i isplatu gotova novca na bankomatu
- usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod Banke ili kod drugog pružatelja platnih usluga koje uključuje:
  - izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva
  - izvršenje kreditnih transfera uključujući izvršenje trajnih naloga.
- usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga i to:
  - izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva
  - izvršenje kreditnih transfera uključujući izvršenje trajnih naloga.
- usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata
- usluge novčanih pošiljaka
- usluge izvršenja platnih transakcija kad se suglasnost platitelja za izvršenje platne transakcije daje nekim telekomunikacijskim sredstvom, digitalnim ili informatičko - tehnološkim uređajem, a plaćanje se obavlja telekomunikacijskom ili mrežnom operatoru ili

operatoru informatičko - tehnološkog sustava, koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga.

7.2. Banka će obavljati sljedeće vrste platnih transakcija:

- nacionalne platne transakcije
- prekogranične platne transakcije
- međunarodne platne transakcije.

7.3. Platne transakcije Banka će izvršavati sukladno važećim propisima regulatora o rokovima izvršavanja te vremenskom planu zaprimanja naloga za izvršenje platnih transakcija Banke.

8.1. Primitak naloga za plaćanje

8.1.1. Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje:

a) neposredno od korisnika računa:

- u elektroničkom obliku putem Agram NetBankinga i AgraMbankinga
- u papirnatom obliku osobno u poslovnici Banke, kao pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog). b) posredno preko primatelja plaćanja pojedinačni nalog za plaćanje ili u pisanom obliku niz platnih transakcija (nalog za SEPA izravno terećenje).

8.1.2. Korisnik računa s Bankom može ugovoriti da se pojedinačna platna transakcija ili niz platnih transakcija počinje izvršavati:

- na određeni dan ili
- na kraju određenog razdoblja.

8.1.3. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od korisnika računa ili dan koji je ugovoren između Banke i korisnika računa za započinjanje izvršenja Naloga za plaćanje, ako nije drugačije ugovoreno, ili posredno preko primatelja plaćanja.

8.1.4. Dan kada Banka primi nalog za plaćanje posredno od strane ili preko primatelja plaćanja smatra se ugovornim danom za započinjanje izvršavanja platne transakcije i provjere uvjeta za izvršenje.

8.1.5. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, sukladno dokumentu Banke „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

8.2. Podaci na nalogu za plaćanje

8.2.1. Sukladno važećim zakonskim propisima i ovim Općim uvjetima, ovisno o vrsti transakcije koja se njime inicira, nalozi za plaćanje trebaju sadržavati:

- Osnovne podatke naloga za uplatu gotovog novca:
  - naziv/ime i prezime/platitelja, podaci o prebivalištu
  - (JIO) jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja/broj računa primatelja ili IBAN
  - naziv/ime i prezime/primatelja, podaci o prebivalištu
  - iznos
  - oznaka valute platne transakcije
  - datum uplate
  - suglasnost za izvršenje.
- Osnovne podatke naloga za isplatu gotovog novca:
  - naziv/ime i prezime/platitelja, podaci o prebivalištu
  - (JIO) jedinstvena identifikacijska oznaka platitelja/broj računa platitelja ili IBAN

- naziv/ime i prezime/primatelja, podaci o prebivalištu
- iznos
- oznaka valute platne transakcije
- datum isplate,
- suglasnost za izvršenje.

- Osnovne podatke naloga za prijenos:
  - naziv/ime i prezime/platitelja, podaci o prebivalištu
  - (JIO) jedinstvena identifikacijska oznaka platitelja/broj računa platitelja ili IBAN
  - poziv na broj
  - (JIO) jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja/broj računa primatelja ili IBAN
  - naziv/ime i prezime/primatelja, podaci o prebivalištu
  - iznos
  - oznaka valute platne transakcije
  - datum izvršenja
  - suglasnost za izvršenje
  - poziv na broj
  - opis plaćanja.

8.2.2. Banka može, za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne elemente koje treba sadržavati nalog za plaćanje kojim se inicira prekogranična i međunarodna platna transakcija te nacionalna platna transakcija u stranoj valuti te tražiti od korisnika i druge podatke ili dokumente:

- naziv banke/BIC/primatelja
- oznaka valute određene za terećenje u visini platne transakcije
- traženi datum izvršenja plaćanja
- periodičnost izvršenja
- rok važenja.

8.2.3. Vezano uz troškove provođenja platne transakcije banke platitelja i banke primatelja korisnik na nalogu treba navesti opcije za nacionalne platne transakcije, prekogranične platne transakcije i međunarodne platne transakcije u stranoj valuti:

- opcija SHA (podijeljeni trošak platitelja i primatelja)
- opcija OUR (trošak snosi platitelj).

8.2.4. Platitelj je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

8.2.5. Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom određenom IBAN-om i smatrat će da je istu uredno izvršila u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom.

8.2.6. Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netočno izvršenu platnu transakciju ako je platitelj dao pogrešnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja.

8.3. Usluga provjere primatelja plaćanja (VOP)

8.3.1. Banka će platitelju koji inicira instant kreditni transfer nacionalni u eurima i instant kreditni transfer prekogranični u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA, pružati uslugu provjere primatelja plaćanja kod iniciranja instant kreditnih transfera, nacionalnih i prekograničnih kreditnih transfera u eurima, kao i prilikom ugovaranja trajnih naloga. Usluga provjere primatelja plaćanja omogućuje platitelju da prije izvršenja platnog naloga provjeri podudara li se uneseno ime i prezime/naziv primatelja s brojem bankovnog računa (IBAN) koji je platitelj naveo u nalogu za plaćanje. Kad platitelj unese IBAN i ime i prezime/naziv primatelja, sustav automatski provjerava odgovara li ime i prezime/naziv koje je uneseno stvarnom imenu i prezimenu /nazivu vlasnika tog računa.

Mogući rezultati provjere su:

- Match/naziv se potpuno podudara (zeleni signala) - ime, prezime ili naziv primatelja koji je upisao platitelj u nalogu za plaćanje

u potpunosti odgovora imenu, prezimenu ili nazivu Primatelja u registrima PPU/banke primatelja.
- Close match/naziv se skoro podudara, uz informaciju o stvarnom primatelju (žuti signal) - ime, prezime ili naziv primatelja koji je upisao platitelj u nalogu za plaćanje ne odgovora u potpunosti imenu, prezimenu ili nazivu primatelja u registrima PPU/banke primatelja.
- No match/naziv se ne podudara (crveni signal) - ime, prezime ili naziv primatelja koje je upisao platitelj u nalogu za plaćanje u potpunost ili većim dijelom ne odgovara imenu, prezimenu ili nazivu primatelja u registrima PPU / banke primatelja.
- Check can not be performed/provjera se ne može izvršiti (sivi signal) – sustav banke prilikom provjere primatelja plaćanja nije uspio potvrditi podatke o računu primatelja zbog tehničkih problema, nepostojećeg ili neispravnog IBAN-a.

8.3.2. Ako se ime i prezime / naziv primatelja plaćanja i IBAN koji je dostavio platitelj gotovo podudaraju, Banka će platitelju komunicirati ime primatelja plaćanja povezano s IBAN-om računa za plaćanje koji je dostavio platitelj. Ako se ime i prezime / naziv primatelja plaćanja i IBAN koji je dostavio platitelj ne podudaraju, Banka će, osim informacije da se navedeni podaci ne podudaraju, informirati platitelja i o tome da bi autoriziranje instant kreditnog transfera, kreditnog transfera – nacionalnog u eurima i kreditnog transfera u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA navedene u SCTInst shemi moglo dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kojeg je naveo platitelj.

8.3.3. Bez obzira na rezultat provjere, platitelj može autorizirati provedbu naloga za plaćanje ili ugovoriti trajni nalog s podacima koji se djelomično podudaraju i s podacima koji se ne podudaruju. U tom slučaju Banka nije odgovorna i nije dužna platitelju nadoknaditi eventualno nastalu štetu.

8.3.4. Uslugu provjere primatelja plaćanja poslovnih subjekata čiji je IBAN evidentiran u Jedinstvenom registru računa Banka će pružati na način da nakon što platitelj, odnosno bankar u slučaju naloga za plaćanje u papirnatom obliku, unese IBAN u nalog za Instant kreditni transfer, kreditni transfer – nacionalni u eurima i kreditni transfer u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA navedene u SCTInst shemi, naziv tog primatelja plaćanja automatski će se prenijeti iz Jedinstvenog registra računa u navedeni nalog za plaćanje. U tom slučaju platitelj će dobiti informaciju o ispravnosti naziva primatelja porukom „podudara se“.

8.4. Suglasnost za platnu transakciju

8.4.1. Platitelj je dužan prije izdavanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizacije platne transakcije, provjeriti sadržaj unesenog naloga za plaćanje s kojim inicira izvršenje platne transakcije.

8.4.2. Smatra se da je suglasnost za platnu transakcija dana kada je platitelj:

- autorizirao nalog za plaćanje putem usluga online bankarstva Banke (Agram NetBankinga i AgraMbankinga) i poslao u sustav Banke. Korisnik je suglasan da Banka prije izvršenja platne transakcije zadane putem usluga online bankarstva Banke u iznosu većem od 1.300,00 EUR zadržava pravo dodatne provjere pojedinih platnih naloga putem telefonskog/e-mail poziva upućenog korisniku koji je isti pri uspostavljanju poslovnog odnosa naveo kao kontakt. Ako Banka ne uspije uspostaviti telefonski/e-mail kontakt iz razloga na strani korisnika, Banka neće provesti platnu transakciju koju je korisnik autorizirao

potpisom putem usluga online bankarstva Banke sukladno dokumentu „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“

- u poslovnici Banke vlastoručno potpisao prethodno ispisan i uručen dokument s pregledom zadane platne transakcije. U slučaju da platitelj nakon uvida u zadanu platnu transakciju odbije dati suglasnost za njeno izvršenje, Banka će odmah dovesti račun u stanje koje je prethodilo zadanoj platnoj transakciji, te će vratiti naknade naplaćene u vezi sa zadanom neautoriziranom platnom transakcijom
- s Bankom ili s primateljem plaćanja ugovorio i potpisao nalog za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog ili nalog za SEPA izravno terećenje)
- inicirao nalog platnom karticom i autorizirao PIN-om ili potvrdio isti svojim potpisom
- dao ili unio podatke o platnoj kartici, valjanosti platne kartice i sigurnosni kod.

8.4.3. Korisnik je suglasan da Banka sve preuzete naloge za izravna terećenja može izmijeniti jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja određenu u nalozima korisnika, samo ako primatelj plaćanja na temelju posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji s Bankom odredi novu identifikacijsku oznaku.

8.5. Opoziv naloga za plaćanje

8.5.1. Korisnik računa može opozvati suglasnost koju je dao za platnu transakciju:

- za neposredno predan nalog za plaćanje putem Agram NetBankinga, AgraMbankinga ili osobno u poslovnici Banke, prije izvršenja naloga
- za u Banci ugovoren niz platnih transakcija 8 dana prije dospijeća prve iduće pojedinačne platne transakcije (otkaz trajnog naloga), a nalog za plaćanje pojedinačne platne transakcije iz niza platnih transakcija najkasnije 8 dana do datuma izvršenja.

8.5.2. Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena i proslijeđena u međubankovne platne sustave.

8.5.3. Platnu transakciju posredno preko primatelja plaćanja korisnik ne može opozvati nakon što je dao suglasnost primatelju plaćanja.

8.5.4. Svaka platna transakcija izvršena nakon otkaza trajnog naloga/naloga za SEPA izravno terećenje, smatra se neautoriziranom platnom transakcijom.

8.5.5. U slučaju kada je primatelj novčanih sredstava iz naloga korisnik / opunomoćenik / zastupnik i kada Banka zaprimi zahtjev za povratom priljeva temeljem opoziva banke platitelja, Banka će kontaktirati korisnika / opunomoćenika / zastupnika putem telefonskog poziva ili slanjem dopisa.

8.6. Odbijanje naloga za plaćanje

8.6.1. Banka će odbiti platnu transakciju odnosno odbit će potvrditi pojedinačni nalog za plaćanje i/ili nalog za plaćanje koji je dio iz niza platnih transakcija ako prethodnom kontrolom utvrdi da:

- na datum plaćanja na računu nisu osigurana novčana sredstva, ili novčana sredstva za platne transakcije i bankovne usluge, odnosno ako nisu osigurana novčana sredstva u valuti na koju glasi nalog za plaćanje, uz iznimku plaćanja kredita u Banci
- ako sadržaj naloga za plaćanje nije u skladu s ovim Općim uvjetima
- ako je račun blokiran zbog zakonskih ili drugih razloga.

8.6.2. Ako Banka odbije nalog za plaćanje preuzet za izvršenje na određeni dan ili odbije nalog koji

je dio niza platnih transakcija zbog naprijed navedenih razloga, o odbijanju naloga za plaćanje informirat će korisnika na ugovoreni način.

8.6.3. Sve odbijene naloge Banka smatra kao da ih nije ni primila. Banka je ovlaštena zastati s izvršenjem naloga za plaćanje sve dok joj korisnik ne dostavi sve zatražene podatke i dokumentaciju kako bi provjerila je li izvršenje naloga za plaćanje protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države te prilikom provedbe mjera istraživanja i otkrivanja prijevara. U slučaju da joj korisnik zatražene podatke i dokumentaciju ne dostavi u zatraženom roku, Banka može izvršiti nalog za plaćanje i nakon proteka roka koji je za izvršenje naloga za plaćanje određen Terminskim planom, ako je to posljedica provjere okolnosti iz ovog stavka. Zbog navedenog razloga Banka nije odgovorna za izvršenje naloga sa zakašnjenjem.

8.7. Izvršenje platne transakcije

Naloge za plaćanje Banka izvršava s obzirom na vrijeme primitka naloga za plaćanje u rokovima navedenim u dokumentu „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“ koji je dostupan u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke (za nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije), uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.

Nakon izvršene platne transakcije za korisnika, Banka će korisniku dati na raspolaganje potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji terećenja i/ili odobrenja računa, koja sadrži:

- opis transakcije
- broj referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- informaciju o platitelju/primatelju
- iznos i valutu platne transakcije
- iznos i valutu terećenja računa
- iznos naknade
- ako je obavljeno preračunavanje, o tečaju koji je primijenjen
- datum valute terećenja ili odobrenja računa.

8.8. Polaganje gotovine na račun

8.8.1. Kada korisnik polaže gotov novac na transakcijski račun u jednoj od valuta u kojoj se račun vodi, Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti račun s datumom valute na dan vremena primitka.

8.8.2. Korisnik može obavljati gotovinske platne transakcije u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnici Banke.

8.8.3. Polaganje gotova novca na račun u stranoj valuti može obavljati isključivo korisnik i njegov opunomoćenik.

8.8.4. Gotovinske platne transakcije u iznosima koji su određeni Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma za korisnika može obavljati druga fizička osoba isključivo kada je u svojstvu opunomoćenika, uz uvjet identifikacije.

8.9. Trajni nalozi

8.9.1. Banka omogućuje ugovaranje trajnih naloga koji se provode kao instant platne transakcije putem SCTInst sheme, dostupne 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, ili kao standardne platne transakcije putem SCT sheme sukladno važećim pravilima i rokovima izvršenja platnih transakcija.

8.9.2. Banka i korisnik (platitelj) će u svrhu ugovaranja trajnog naloga sklopiti posebni ugovor kojim korisnik usluge ili njegovi ovlaštenici Banku ovlašćuju da na teret korisnikova računa obavlja plaćanja na način da provodi platnu transakciju u korist primatelja prema uvjetima koje definira platitelj (vrsta trajni nalog, račun primatelja plaćanja, iznos plaćanja, razdoblje

trajanja, dinamika plaćanja i sl.). U slučaju potrebe za promjenom ugovorenih uvjeta korisnik je obvezan o istom odmah obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj korisnik nije obavijestio Banku.

Banka pruža uslugu provjere primatelja plaćanja (VOP) iz točke 8.3. ovih Općih uvjeta isključivo jednokratno, u trenutku ugovaranja trajnog naloga, te ne odgovara za točnost podataka o primatelju u trenutku izvršavanja pojedinačnih transakcija.

8.9.3. Ako platitelj ima više trajnih naloga te mu isti dan dospijeva više naloga za plaćanje, Banka će naloge izvršavati redom prema broju trajnog naloga počevši od najranijeg sklopljenog ugovora. Banka će odbiti izvršenje trajnog naloga ako na ugovorenom transakcijskom računu za terećenje nema dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja i naknade koja se obračunava sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, ako je ugovoreni transakcijski račun za terećenje blokiran, ili ako postoje zakonske zapreke za izvršavanje trajnog naloga. Trajni nalozi provode se sukladno dokumentu banke „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“, tzv. Terminski plan Banke koji je dostupan u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke www.agrambanka.hr.

8.9.4. Ugovor o trajnom nalogu sklopljen između Banke i platitelja se automatski raskida u sljedećim slučajevima:

- ako platitelj pisanim putem otkaže Ugovor o trajnom nalogu
- zatvaranjem transakcijskog računa na teret kojeg se provodi plaćanje
- smrću platitelja
- istekom naznačenog datuma zadnjeg izvršenja trajnog naloga.

8.9.5. Banka može jednostrano raskinuti ugovor o trajnom nalogu bez otkaznog roka ako po procjeni Banke za to postoje opravdani razlozi i ako platitelj krši pozitivne zakonske propise u svezi obavljanja usluge provođenja trajnog naloga.

8.9.6. Banka može otkazati ugovor o trajnom nalogu s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

8.9.7. Prilikom ugovaranja trajnog naloga korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik se identificira važećom identifikacijskom ispravom.

8.9.8. Kada platitelj ugovara trajni nalog preko svog opunomoćenika, opunomoćenik mora imati Specijalnu punomoć.

8.9.9. Ako se trajni nalog provodi na teret deviznih sredstava plaćanja, a u korist transakcijskog računa u eurima ili u svrhu podmirenja obveza u eurima, platitelj ovlašćuje Banku da na dan provođenja otkupi potreban iznos deviza s transakcijskog računa u stranim sredstvima plaćanja po važećem kupovnom tečaju Banke za devizu i dobivenim eurskim sredstvima provede nalog.

9. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE

9.1. Suglasnost

9.1.1. Platitelj i primatelj plaćanja mogu dogovoriti da platitelj podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja.

9.1.2. SEPA izravno terećenje je platna usluga u eurima za terećenje transakcijskog računa platitelja pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane primatelju plaćanja. Potrošač dozvoljava drugoj osobi odnosno primatelju plaćanja da Banci naloži prijenos sredstava s računa potrošača na račun primatelja plaćanja.

9.1.3. Primatelj plaćanja za svaku Suglasnost određuje jedinstveni identifikator suglasnosti, koji je jednoznačno određuje.

9.1.4. Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu suglasnost jedino kod primatelja plaćanja. Banka ne izdaje suglasnost u ime i za račun primatelja plaćanja. Platitelj može promijeniti ili opozvati suglasnost samo kod primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja čuva potpisane suglasnosti te je odgovoran za upravljanje suglasnostima.

9.1.5. Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih na Suglasnosti. Primatelj plaćanja je dužan obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka navedenih na Suglasnosti (npr. promjena naziva, adrese i dr.).

9.1.6. Primatelj je dužan otkazati Suglasnost ako je prošlo 36 mjeseci od iniciranja posljednjeg SEPA izravnog terećenja po toj suglasnosti.

9.2. Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja

9.2.1. Transakcijski račun platitelja za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja može biti transakcijski račun vrste 31 (žiro račun) i račun vrste 32 (tekući račun).

9.2.2. Sudionici u izvršenju SEPA izravnih terećenja su platitelj potrošač – korisnik na teret kojeg se izvršava SEPA izravno terećenje, primatelj plaćanja – poslovni subjekt, Banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

9.2.3. Banka prilikom izvršenja platne transakcije ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti, Banka će izvršiti nalog SEPA izravnog terećenja na datum izvršenja ako platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu.

9.2.4. Raspoloživo pokriće platitelj je dužan osigurati najkasnije dan prije datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja. Ako pokriće za izvršenje plaćanja i naplatu naknade neće biti osigurano u propisanom vremenu, SEPA izravna terećenja neće se izvršiti. Banka neće izvršiti nalog SEPA izravnog terećenja u djelomičnom iznosu i neće teretiti račune u ostalim valutama.

9.2.5. Rokovi zaprimanja i izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja propisani su u dokumentu „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“ koji je dostupan u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.

9.2.6. Banka platitelja neće izvršiti nalog SEPA izravnog terećenja u slučaju ako platitelj:

- ne osigura potrebna novčana sredstva ili ih osigura prekasno
- ako je račun platitelja blokiran ili zatvoren
- ako je platitelj umro i
- ako je izvršenje naloga na teret transakcijskog računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja.

9.2.7. U slučaju neizvršenja naloga SEPA izravnog terećenja platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja.

9.2.8. Datum izvršenja SEPA izravnog terećenja može biti jedino međubankovni radni dan.

9.2.9. Platitelj ugovara s primateljem plaćanja način primanja obavijesti o datumu i iznosu izvršenja platnog naloga SEPA izravnog terećenja. Banka prethodno izvršenju platnog naloga SEPA izravnog terećenja nije dužna obavijestiti platitelja o datumu i iznosu izvršenja, ne provjerava postojanje, kao ni valjanost suglasnosti o platnom nalogu SEPA izravnog terećenja.

9.2.10. Banka primatelju plaćanja šalje informacije o svim izvršenim/neizvršenim nalozima SEPA izravnih terećenja na ugovoreni način. Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

9.3. Odbijanje SEPA izravnog terećenja na zahtjev platitelja (Refusal)

9.3.1. Odbijanje SEPA izravnog terećenja na zahtjev platitelja je postupak koji inicira platitelj prije datuma izvršenja, tražeći od Banke da se ne izvrši nalog SEPA izravnog terećenja. Platitelj može najkasnije do 14 sati na radni dan koji prethodi datumu izvršenja naloga, podnijeti zahtjev za odbijanje SEPA naloga u poslovnici Banke. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja.

9.3.2. Zahtjev za odbijanje naloga SEPA izravnog terećenja može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u Banku platitelja te Banka platitelja posjeduje informacije o nalogu ili za nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u Banku platitelja te Banka platitelja nema informaciju o nalogu.

9.3.3. Ako platitelj (korisnik/opunomoćenik) želi odbiti nalog SEPA izravnog terećenja koji primatelj plaćanja još nije poslao u Banku platitelja (koja ne raspolaže informacijom o nalogu), tada mora Banci navesti sljedeće elemente naloga:

- identifikator primatelja
- identifikator suglasnosti
- iznos i valuta naloga
- točan datum izvršenja naloga.

9.3.4. Banka će odbiti nalog SEPA izravnog terećenja koji sadrži elemente identične onima koje je platitelj naveo u zahtjevu za odbijanje.

9.3.5. Odbijanje naloga SEPA izravnog terećenja ne predstavlja opoziv suglasnosti kod primatelja plaćanja.

9.4. Povrat novčanih sredstava po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja (Refund)

9.4.1. Platitelj (korisnik/opunomoćenik) ima pravo na povrat novčanih sredstava po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja najkasnije u roku od 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga u poslovnici Banke koja je izvršila nalog, bez obveze navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

9.4.2. Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog naloga SEPA izravnog terećenja na njegov transakcijski račun najkasnije u roku od 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat sredstava. Banka platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenja SEPA izravnog terećenja. Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SEPA izravnog terećenja samo kod banke koja je nalog izvršila.

9.4.3. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjev za promet.

9.4.4. Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 8 tjedana od datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja.

9.4.5. Platitelj ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u slučaju da platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje računa primatelju plaćanja, u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja, podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

9.4.6. U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije Banka platitelja plaćanja traži od banke primatelja dokaz o postojanju važeće suglasnosti.

9.4.7. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti, zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da Banka platitelja primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim nalogom SEPA izravnog terećenja, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

9.4.8. Odmah po utvrđivanju da je nalog SEPA izravnog terećenja neautoriziran Banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata.

9.4.9. Platitelju prilikom povrata novčanih sredstava pripadaju kamate (trošak povrata) koje se obračunaju na iznos izvršenog naloga od uključivo dana izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja do uključivo dana prija dana povrata novčanih sredstava na račun platitelja, prema pripadajućoj kamatnoj stopi.

9.4.10. Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautorizirane platne transakcije ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja.

9.4.11. U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, Banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtjeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, Banka će za nastale troškove teretiti potrošača.

9.5. Obavještavanje

9.5.1. Primatelj plaćanja je dužan poslati platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između platitelja i primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

9.5.2. Primatelj plaćanja smije poslati nalog SEPA izravnog terećenja banci primatelja tek nakon što je prethodnu obavijest poslao platitelju. Prethodna obavijest je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definiranog prema identifikatoru primatelja i identifikatoru Suglasnosti.

9.5.3. Platitelj može u poslovnici svoje banke dobiti informaciju o nalogu SEPA izravnog terećenja i prije datuma izvršenja, ako Banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u banku platitelja).

9.5.4. Podaci o izvršenim nalozima SEPA izravnog terećenja platitelju će biti pruženi u izvatku prometa po računu i putem usluga Agram NetBanking i AgraMbanking. O nalozima SEPA izravnog terećenja koji nisu izvršeni, zbog nedovoljnog pokrića na računu, platitelji će biti obaviješteni pisanim putem na adresu koja je navedena za korespondenciju.

9.5.5. Platitelj može u poslovnici Banke zatražiti ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži dodatne informacije o izvršenom nalogu.

9.6.1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

9.6.1.1. Platitelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja na način da aktivira generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Banka će odbiti, odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenja ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja.

9.6.1.2. Generalna zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove.

9.6.1.3. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja.

9.6.1.4. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoje aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a platitelj želi aktivirati zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

9.6.2. Bijela lista

9.6.2.1. Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja.

9.6.2.2. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi.

9.6.2.3. Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili vremenu izvršenja. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna crna lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati bijelu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

9.6.3. Crna lista

9.6.3.1. Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi.

9.6.3.2. Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i roku izvršenja.

9.6.3.3. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i generalnom zabranom izvršenja svih osnovnih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna bijela lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati crnu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

9.6.4. Ograničenje prema iznosu i/ili vremenu izvršenja

9.6.4.1. Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili vremenu izvršenja. Ograničenje prema iznosu i roku izvršenja moguće je za svakog primatelja plaćanja definirati i po identifikatoru suglasnosti.

9.6.4.2. Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog

primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

9.6.4.3. Ograničenje prema vremenu izvršenja znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja u razdoblju koje je postavljeno u zahtjevu (datum od do). Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je valuta naloga u razdoblju koje je navedeno na ograničenju.

9.6.4.4. Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema vremenu izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja.

9.6.4.5. Ograničenje prema iznosu i/ili vremenu izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom ili crnom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili vremenu izvršenja se ne može kombinirati s generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili vremenu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

9.6.4.6. Zahtjev za definiranje posebnih uvjeta izvršenja za SEPA izravna terećenja zaprimljeni u poslovnici Banke na radni dan najkasnije do 14 sati, u primjeni su prvi sljedeći radni dan, a za zahtjeve koji su pristigli nakon 14 sati smatra se da su zaprimljeni sljedeći radni dan i bit će u primjeni prvi radni dan koji slijedi nakon datuma zaprimanja.

9.6.4.7. Ugovaranje SEPA izravnog terećenja, definiranje posebnih uvjeta izvršenja, podnošenje Zahtjeva za odbijanje naloga SEPA izravnog terećenja (Refusal) ili Zahtjeva za povrat po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja (Refund), osim vlasnika transakcijskog računa mogu poduzimati opunomoćene osobe temeljem gdje se izričito navode njihova ovlaštenja, te skrbnici vlasnika transakcijskog računa koji su izričito ovlašteni za njihovo poduzimanje odlukom nadležnog tijela.

9.6.4.8. Banka vezano za usluge SEPA izravnog terećenja platitelju obračunava i naplaćuje: naknadu za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja, zadavanje/promjenu/ukidanje posebnih uvjeta izvršenja SDD naloga, zahtjev za povrat neautorizirane transakcije i ostale usluge sukladno Odluci o visini naknade za usluge Banke.

9.7. Informiranje o SEPA nalozima

9.7.1. Banka obavještava korisnika platnih usluga o izvršenim SEPA nalozima putem izvatka o prometu transakcijskog računa.

9.7.2. Osim izvatka o prometu računa, Banka će putem online bankarstva i u svojim poslovnicama na poseban zahtjev korisniku platnih usluga staviti na raspolaganje dodatne podatke o izvršenom SEPA nalogu. Korisnik platnih usluga može u poslovnici Banke dobiti informaciju o SEPA nalogu i prije datuma izvršenja, ako Banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u Banku platitelja).

9.7.3. SEPA nalozima koji nisu izvršeni, zbog nedovoljnog pokrića na računu, korisnici platnih usluga će biti obaviješteni na ugovoreni način.

10. PREKORAČENJA PO TEKUĆEM RAČUNU

10.1. Uvjeti, način odobravanja, korištenja, obračuna kamata i otplate dopuštenog prekoračenja po tekućem računu, kao i prava potrošača u vezi s istim, u cijelosti su uređeni posebnim Općim uvjetima za dopušteno prekoračenje po tekućem računu fizičkih osoba – potrošača, koji su sastavni dio ugovora o dopuštenom prekoračenju.

11. KORIŠTENJE VISA PLUS USLUGE

11.1. Uvjeti, način odobravanja i korištenja Visa Plus usluge, kao i prava potrošača u vezi s istim, u cijelosti su uređeni posebnim Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje Visa debit kartice za fizičke osobe.

12. TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI KLIJENTA

12.1. Provedba ovrhe na novčanim sredstvima temeljem naloga FINA-e

12.1.1. Banka provodi naloge na teret tekućeg računa (eurski i devizni), žiro računa (eurski i devizni) i računa posebne namjene za Hrvatsku turističku karticu temeljem naloga o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima primljenog od strane Financijske Agencije (FINA-e), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

12.1.2. Banka nalog o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima primljen od FINA-e izvršava iz raspoloživih novčanih sredstava svih računa i štednih uloga, odnosno novčanih pologa korisnika, a u koje ne ulazi odobreni iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu.

12.1.3. Temeljem naloga FINA-e Banka će blokirati račune sa svim raspoloživim novčanim sredstvima.

12.1.4. Ako osnova za plaćanje nije izvršena u cijelosti na novčanim sredstvima po svim korisnikovim računima, a korisnik u Banci ima oročena novčana sredstva, oročena novčana sredstva, uključujući i kamate, koriste se za izvršenje osnove za plaćanje po isteku Ugovora o oročenju te se smatraju priljevom na račun korisnika.

12.2. Redoslijed izvršenja naloga određen zakonom

Prvi prioritet plaćanja:

- nalozi pljenidbe temeljem Zakona o financijskom osiguranju pri čemu se vremenom primitka smatra vrijeme primitka obavijesti o postojanju zaloga
- nalozi Fina-e za provedbu ovrha na novčanim sredstvima.

Drugi prioritet plaćanja:

- dospjela potraživanja Banke od korisnika.

Treći prioritet plaćanja:

- nalozi predati od korisnika ili neposredno od primatelja plaćanja.

12.3. Prijeboj potraživanja

12.3.1. Radi naplate bilo koje dospjele, a nenaplaćene tražbine Banke prema korisniku, Banka može izvršiti prijeboj svoje dospjele tražbine iz sredstava koja korisnik ima na transakcijskom i/ili bilo kojem drugom depozitnom računu davanjem Izjave o prijeboju za iznose veće od 13,00 EUR.

12.3.2. Ako se prijeboj provodi na teret deviznog računa, a u svrhu podmirenja obveza u eurima, Banka da na dan provođenja otkupljuje potreban iznos deviza s deviznog računa po važećem kupovnom tečaju Banke za devizu i dobivenim eurskim sredstvima provede nenaplaćeno plaćanje.

12.4. Ispravci po računu u Banci

12.4.1. Banka je ovlaštena poništiti svaku pogrešno izvršenu uplatu, isplatu ili nalog za plaćanje, koja je posljedica zabune ili pogreške zaposlenika Banke.

12.4.2. Banka je ovlaštena samostalno izvršiti potrebne ispravke, izdati odgovarajuće naloge i provesti promjene na računu kako bi dovela račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

12.4.3. O izvršenim ispravcima Banka će korisnika obavijestiti putem izvatka po računu ili putem posebne obavijesti.

13. SEPA INSTANT KREDITNI TRANSFER

13.1. Izvršenje instant kreditnog transfera

Korisnik platnih usluga može inicirati platnu transakciju instant kreditnog transfera putem online bankarstva i u poslovnici Banke. SEPA instant kreditni transfer smatra se vrstom plaćanja koju klijent mora izričito zatražiti temeljem Izjave priložene uz HUB obrazac, ukoliko se plaćanje provodi u poslovnici Banke. Ukoliko klijent vrši plaćanje putem Agram Netbankinga i AgraMbankinga dužan je prilikom plaćanja odabrati opciju instant plaćanja ukoliko želi izvršiti takvu vrstu plaćanja.

Kako bi se platna transakcija instant kreditnog transfera mogla provesti u poslovnici Banke nalog za plaćanje treba sadržavati osnovne elemente koji trebaju biti ispravni i čitljivi, nalog ne smije sadržavati ispravke i na transakcijskom računu korisnika platnih usluga treba biti osigurano pokriće za izvršenje naloga i naknadu.

Korisnik platnih usluga ne može raspolagati sredstvima na transakcijskom računu koja su rezervirana za izvršenje instant kreditnog transfera. Rezervirana sredstva postaju raspoloživa korisniku platnih usluga u slučaju odbijanja izvršenja instant kreditnog transfera.

Nakon primitka naloga za plaćanje Banka izvršava nalog za plaćanje u skladu s dokumentom „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“.

Ako Banka nakon izvršenja instant kreditnog transfera u roku od 10 sekundi od vremena primitka naloga za plaćanje od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ne zaprimi poruku kojom on potvrđuje da su sredstva stavljena na raspolaganje na račun za plaćanje primatelja plaćanja, Banka će odmah vratiti platiteljev račun za plaćanje u stanje u kojem je bio da transakcija nije izvršena. Ako za isti instant kreditni transfer Banka zaprimi navedenu potvrdu naknadno, nakon 10 sekundi od vremena primitka naloga za plaćanje, može teretiti račun platitelja za iznos platne transakcije i iznos naknade.

Ako računi za plaćanje nisu dostupni za instant kreditne transfere zbog planiranog održavanja za koje su razdoblja nedostupnosti predvidljiva i kratka ili zbog planiranog prekida instant kreditnih transfera u okviru relevantne platne sheme, Banka će unaprijed obavijestiti korisnike platnih usluga o tim razdobljima planiranog održavanja ili planiranog prekida putem digitalnih kanala i internet stranice Banke.

13.2. Rokovi za izvršenje instant kreditnog transfera

Nalog za izvršenje instant kreditnog transfera moguće je zadati i izvršiti s datumom izvršenja određenim unaprijed.

Početak izvršenja instant kreditnog transfera je trenutak u kojem je Banka kao pružatelj platnih usluga platitelja, u skladu s pravilima SCTInst sheme Time stamp-om označila početak ciljanog vremena za izvršenje te platne transakcije.

13.3. Izvršenje dolaznih instant kreditnih transfera

Priljevi po osnovu instant kreditnog transfera odobravaju se u korist transakcijskog računa korisnika platnih usluga.

Banka će odbiti instant kreditni transfer i neće odobriti račun korisnika platnih usluga za iznos instant kreditnog transfera u kojem nije naveden IBAN računa korisnika platnih usluga ili je naveden IBAN zatvorenog računa, ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje, ako postoje zakonske prepreke, ako bi izvršenje bilo protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja i/ili drugim propisima.

13.4. Odbijanje izvršenja odlaznih instant kreditnih transfera

Banka će odbiti izvršenje instant kreditnog transfera ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje, u slučajevima ako postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje, ako bi izvršenje bilo protivno propisima o sprječavanju

pranja novca i financiranja terorizma, sankcijama i/ili mjerodavnim propisima ako je račun platitelja blokiran zbog zakonskih ili drugih razloga, u slučaju da su pružatelj usluga primatelja plaćanja ili EuroNKSInst platni sustav odbili izvršenje naloga. Banka će kao pružatelj platnih usluga platitelja odbiti izvršenje instant kreditnog transfera i u slučaju da nakon isteka maksimalnog roka za izvršenje instant kreditnog transfera ne zaprimi niti pozitivnu niti negativnu informaciju od pružatelja platnih usluga primatelja. Ako Banka odbije izvršiti instant kreditni transfer o odbijanju će obavijestiti korisnika platnih usluga na ugovoreni način.

13.5. Opoziv naloga za izvršenje instant kreditnog transfera

Korisnik računa ne može opozvati nalog za izvršenje instant kreditnog transfera, osim ako nije zadan s datumom izvršenja određenim unaprijed.

Nalog zadan s budućim datumom izvršenja korisnik računa može opozvati najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za započinjanje izvršavanja naloga za plaćanje.

13.6. Zahtjev za povrat izvršenog instant kreditnog transfera

Zahtjev za povrat izvršenog instant kreditnog transfera koristi se kada pružatelj platnih usluga platitelja traži povrat izvršenog instant kreditnog transfera. Povrat može inicirati jedino pružatelj platnih usluga platitelja, u svoje ime ili u ime platitelja.

Prije iniciranja povrata, pružatelj platnih usluga platitelja provjerava je li zadovoljen jedan od razloga za povrat:

- duplo slanje
- tehnički problemi koji rezultiraju pogrešnim instant kreditnim transferom
- prijevarno iniciranje instant kreditnog transfera.

Pružatelj platnih usluga platitelja mora poslati opoziv naloga unutar 10 radnih dana od datuma izvršenja instant kreditnog transfera koji je predmet opoziva za razloge duplo slanje ili tehnički problemi koji rezultiraju pogrešnim instant kreditnim transferom, odnosno unutar 13 mjeseci za prijevarno iniciranje instant kreditnog transfera.

Pružatelj platnih usluga primatelja mora poslati odgovor na opoziv unutar 15 radnih dana nakon primitka opoziva instant kreditnog transfera od pružatelja platnih usluga platitelja. Ako pružatelj platnih usluga primatelja ne zaprimi suglasnost za povrat od primatelja u roku od 15 radnih dana, mora poslati pružatelju platnih usluga platitelja negativni odgovor na opoziv s razlogom „nema odgovora primatelja“. Ako pružatelj platnih usluga primatelja ne odgovori na poruku opoziva u roku od 15 radnih dana, smatra se da je prekršio pravila SCTInst sheme.

Zahtjev za povrat instant kreditnog transfera kojeg inicira platitelj (Request for Recall by the Originator) može biti kreiran i iz sljedećih razloga:

- pogrešan račun primatelja
- pogrešan iznos
- po zahtjevu platitelja bez navođenja razloga.

Kreiranje zahtjeva za povrat ne jamči platitelju povrat sredstava originalnog instant kreditnog transfera već ovisi o pristanku primatelja.

U slučaju zaprimanja zahtjeva za povrat od pružatelja platnih usluga platitelja kada je korisnik platnih usluga primatelj plaćanja, Banka će o tome obavijestiti korisnika platnih usluga kako bi pisanim putem dao suglasnost za terećenje računa i povrat sredstava.

14. LIMIT ZA PROVOĐENJE INSTANT KREDITNOG TRANSFERA

14.1. Korisnik računa može ugovoriti limit za provođenje instant krednog transfera na način da

odredi maksimalni dnevni iznos za izvršenje svih instant kreditnih transfera ili maksimalni iznos za svaku pojedinačnu transakciju instant kreditnog transfera.

14.2. Korisnik računa može definirati, mijenjati ili ukidati taj limit u bilo kojem trenutku s trenutnim učinkom putem On-line bankarstva ili u poslovnici Banke. Dnevni limit ili limit po transakciji vrijedi za sve kanale iniciranja plaćanja.

15. KAMATNE STOPE I NAKNADE ZA USLUGE BANKE

15.1. Kamatne stope

15.1.1. Visinu kamatnih stopa na račune u eurima i stranim sredstvima plaćanja Banka određuje Odlukom o visini kamatnih stopa Banke.

15.1.2. Kamatnu stopu na sredstva na tekućem i žiro računu, Banka ugovara na godišnjoj razini, a kamatu obračunava primjenom proporcionalne metode, sukladno Pravilniku o obračunu kamata.

15.1.3. Na iskorišteni iznos prekoračenja, Banka ugovara kamatnu stopu na godišnjoj razini, a kamatu obračunava proporcionalnom metodom, sukladno Pravilniku o obračunu kamata.

15.2. Naknade

Za obavljene poslove po računima (vođenje računa, platne usluge i slično), Banka će obračunavati i naplatiti naknadu na teret računa korisnika, sukladno odredbama Odluke o visini naknada za usluge Banke.

16. PAKET BESPLATNIH USLUGA

Ovi Opći uvjeti dopunjeni su radi usklađenja s posljednjim izmjenama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (dalje u tekstu: Zakon o usporedivosti naknada).

16.1. Pravo na paket besplatnih usluga

16.1.1. Banka će na zahtjev potrošača, omogućiti korištenje paketa besplatnih usluga svim klijentima koji već primaju redovita primanja na svoj platni račun u Banci, kao i onima koji planiraju primati redovita primanja te će to dokazati dostavom odgovarajuće dokumentacije.

16.1.2. U skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada Banka uključuje u Paket besplatnih usluga 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

Dodatno, za umirovljenike i potrošače koji pripadaju osjetljivoj skupini iz članka 24. stavka 9. Zakona o usporedivosti naknada Banka u sklopu Paketa besplatnih usluga ne naplaćuje naknadu za podizanje gotovog novca s računa za plaćanje (na kojeg potrošač prima redovito primanje) na šalteru i na bankomatu Banke.

16.1.3. Banka može klijentu na njegov zahtjev, uz paket besplatnih usluga, ugovoriti i druge usluge za koje će potrošaču naplatiti naknade u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

16.1.4. Banka će omogućiti klijentu korištenje paketa besplatnih usluga u roku od 10 radnih

dana od primitka zahtjeva za ugovaranje paketa besplatnih usluga ili u istom roku odbiti zahtjev.

16.1.5. Banka će odbiti zahtjev za ugovaranje paketa besplatnih usluga ako klijent na području Republike Hrvatske već ima otvoren takav račun za plaćanje, neovisno o tome što može imati više račun za plaćanje na koje prima redovita primanja.

16.1.6. Banka je dužna odbiti zahtjev klijenta za ugovaranje paketa besplatnih usluga ako bi otvaranje toga računa za plaćanje dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma. U slučaju odbijanja iz ovog stavka, Banka je dužna obavijestiti nadležno tijelo i provesti druge postupke u skladu s propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

16.1.7. Ako Banka odbije zahtjev klijenta zbog razloga navedenih u stavcima 16.1.5. i 16.1.6. ovog članka, obavijestiti će potrošača o toj odluci i razlogu odbijanja pisanim putem, na ugovoreni način, osim ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma i mjerodavnim propisima.

16.1.8. Za obavijest iz stavka 16.1.7. Banka klijentu ne naplaćuje naknadu.

16.2. Prestanak okolnosti vezanih uz račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga

16.2.1. Banka redovito provjerava ispunjava li klijent uvjet redovitog primanja.

16.2.2. U slučaju da klijent u tri uzastopna mjeseca ne ostvari redoviti priljev, Banka će smatrati da je klijent izgubio pravo na besplatni paket usluga, o čemu će ga obavijestiti u skladu s člankom 16.2.4. ovih Općih uvjeta.

16.2.3. Klijent koji ponovno ostvari redovita primanja može zatražiti ponovno aktiviranje prava na besplatni paket usluga.

16.2.4. Ako klijent prestane ostvarivati redovita primanja, Banka će ga o tome obavijestiti najmanje 15 dana prije početka naplate naknada za usluge koje su dotad bile uključene u besplatni paket, na ugovoreni način.

16.2.5. Obavijest sadrži naknade i iznose naknada koje će se početi naplaćivati, u skladu s važećom Odlukom o visini naknade za usluge Banke.

17. NEAKTIVNOST RAČUNA

17.1. Banka može smatrati račun neaktivnim, ako ispunjava sljedeće uvjete:

- U razdoblju od 12 mjeseci nema prometa osim pripisa kamata i naknada
- Ima pozitivan saldo jednak ili manji od 13,00 EUR ili negativan saldo jednak ili manji od 130,00 EUR odnosno protuvrijednost strane valute preračunate prema srednjem tečaju HNB-a na dan obrade
- Nije vezan za oročeni depozit.

17.2. Na neaktivan račun prilikom zatvaranja ne obračunava se naknada za zatvaranje računa, te naknada za vođenje računa.

17.3. Neaktivan račun Banka može zatvoriti uz zadržavanje salda računa, sukladno odredbama akata Banke. Zatečena sredstva s pripadajućom kamatom po zatvaranju neaktivnog računa korisniku su trajno dostupna.

18. PREBACIVANJE RAČUNA

18.1. Prebacivanje računa je usluga uređena temeljem Zakona o usporedivosti naknada, a odvija se na zahtjev potrošača između dvije banke koje posluju na području Republike Hrvatske. Usluga prebacivanja računa podrazumijeva prijenos informacija o svim ili određenim trajnim

nalozima, izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu te sredstava (dijela ili u cijelosti) koja se nalaze na tom transakcijskom računu u banci koja je prenositelj (stara banka).

18.2. Opseg usluge prebacivanja definira klijent, potrošač, kroz Punomoć za prebacivanje računa. klijent može dati i takvu Punomoć kojom će račun u njegovoj staroj banci i dalje ostati otvoren. Prilikom provođenja usluge prebacivanja računa Banka će naplatiti uslugu prijenosa s računa klijenata sukladno važećoj tarifi iskazanoj u Odluci o visini naknada za usluge Banke.

18.3. Usluga prebacivanja računa odnosi se isključivo na transakcijske račune (multivalutni tekući i žiro računi građana). Ova usluga se ne može primijeniti na:

- račune koji nemaju dodijeljen IBAN broj
- račune koji su izuzeti od ovrhe
- blokirane račune i/ili račune na koje se uplaćuju zaštićena primanja te
- račune predizborne promidžbe, račune redovnog financiranja političkih aktivnosti, računi stambenih zgrada ili računi stečajnih upravitelja koji se vode na OIB potrošača, ili bilo koji drugi račun specifične namjene, a koji se temeljem važećeg relevantnog propisa vodi na OIB-u fizičke osobe.

18.4. Po izvršenoj usluzi prebacivanja računa ne prestaje obveza klijenta za praćenjem izvršenja usluga koje su bile predmetom prebacivanja kao i obavještavanja Banke u slučaju uočavanja bilo kakvog nedostatka, bez odgode.

18.5. Klijent može u roku od 3 radna dana od dana potpisa Punomoći za prebacivanje računa odustati od korištenja ove usluge. U tom slučaju Banka ima pravo naplatiti klijentu naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke. Istekom ovog roka klijent mora pokrenuti novi postupak prebacivanja.

18.6. Uslugu prebacivanja računa može inicirati i osoba koja nije vlasnik transakcijskog računa. U ovom slučaju potrebna je specijalna punomoć vlasnika računa čiji se račun prebacuje ovjerena kod javnog bilježnika kojom je izričito definirano ovo ovlaštenje.

18.7. klijent može zatražiti prebacivanje računa u Banku po otvaranju odgovarajućeg transakcijskog računa u Banci. Kod zahtjeva za uslugu prebacivanja računa, klijent će Banku temeljem propisanog obrasca Punomoći ovlastiti za prebacivanje računa. Tom prigodom klijent će odrediti i opseg usluge prebacivanja, a sve sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada.

18.8. Punomoć za prebacivanje računa se popunjava za svaki pojedini transakcijski račun. U okviru jedne punomoći moguće je zadati nalog da se prebace sredstva pozitivnog stanja s više računa banke koja obavlja prijenos kao i druge usluge ugovorene po tim računima propisane Zakonom o usporedivosti naknada.

18.9. U slučaju kada se na računu u banci prenositelju nalaze sredstva u više valuta u tom slučaju prilikom davanja Punomoći klijent može odabrati prijenos svih valuta ili se navodi svaka pojedinačna valuta koja se prenosi. Prilikom prijenosa deviznih sredstava valuta računa slanja i primanja moraju biti istovjetne. U slučaju da klijent zahtijeva prijenos deviznih sredstava na eurski račun, u tom slučaju radi se konverzija sukladno Općim uvjetima poslovanja.

18.10. Prilikom izvršenja usluge prijenosa Banka nije u obvezi ugovoriti s klijentom onu obvezu koju inače ne nudi svojim klijentima.

18.11. Klijent snosi odgovornost za pravovremeno slanje potvrde o broju novog transakcijskog računa svim primateljima izravnih terećenja i isplatiteljima ponavljajućih dolaznih

kreditnih transfera u slučaju da je kod zadavanja Punomoći odredi kako će sam izvršiti ove obavijesti. U slučaju da je klijent za isto opunomoćio Banku, ako pošiljka s potvrdom o broju transakcijskog računa bude vraćena Banci, klijent je dužan sam obavijestiti primatelje izravnih terećenja te isplatitelje ponavljajućih kreditnih transfera.

18.12. Banka će izvršavati sve trajne naloge ili SEPA izravna terećenja u skladu s uvjetima koje je primila od banke koja je obavila prijenos. Nadalje, potpisom Punomoći klijent daje izričitu suglasnost Banci za izvršavanje svih ugovorenih trajnih naloga te SEPA izravnih terećenja. Ako zadani dan za plaćanje izravnog terećenja nije radni dan Banke, plaćanje će se izvršiti sljedeći radni dan.

18.13. Ako nisu ispunjeni svi uvjeti za uspostavljanje trajnih naloga /SEPA izravnih terećenja, Banka će kontaktirati klijenta, a trajni nalozi/ SEPA izravna terećenja će se početi izvršavati s datumom kojeg će Banka i klijent naknadno ugovoriti.

18.14. Uslugom prebacivanja računa omogućeno je prekogranično prebacivanje računa popunjavanjem Zahtjeva za prekogranično prebacivanje računa. Prekogranično prebacivanje nije moguće ako klijent po računu ima nepodmirenih obveza prema Banci.

18.15. Prilikom ugovaranja usluge za prebacivanje računa u drugoj banci klijent može izabrati želi li ostaviti račun u Banci otvoren ili zahtjeva zatvaranje računa. Ako klijent zahtjeva zatvaranja računa, preduvjet zatvaranja je podmirenje svih obveza koje su nepodmirene kao i povrat svih instrumenata raspolaganja sredstvima na računu (kartice, token, raskidanje usluga on-line bankarstva i slično).

18.16. Transakcijski račun koji se zatvara u Banci moguće je zatvoriti samo ako su izvršene sve dospjele platne transakcije i podmirena sva potraživanja po transakcijskom računu (koji se zatvara, npr. dopušteno prekoračenje ili nalozi u neizvršenom redu čekanja) te ako se na transakcijskom računu nalazi dovoljno sredstava za naplatu naknade za prijenos sredstava koja će se obračunati sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

18.17. Banka ima pravo kontaktirati klijenta koji je postavio zahtjev za prebacivanjem računa u drugu banku u slučaju da isti ima nepodmirenih obveza ili postoji neki drugi razlog zbog kojeg je zatvaranje računa u Banci onemogućeno.

18.18. Pravo klijenta na prebacivanje računa sukladno Zakonu o usporedivosti naknada ne umanjuje pravo Banke koja je možebitno ugovoreno kroz neki drugi ugovorni odnos (npr. ugovor o kreditu). Primjerice, u slučaju da klijent u okviru prijenosa računa usmjeri i uplatu redovnog mjesečnog priljeva (plaće, mirovine) na račun u drugu banku, Banka ne gubi pravo ukidanja ili daljnjeg obnavljanja ugovora o okvirnom kreditu po tekućem računu, ili pravo na izmjenu visine kamatne stope temeljem ugovora o kreditu, ako je Banka s klijentom na taj način zaključila ugovor.

18.19. Kada klijent u Punomoći kao saldo za prijenos navede iznos koji premašuje saldo koji se nalazi na računu u Banci, u tom slučaju će Banka izvršiti prijenos pozitivnog salda koji se nalazi na računu na dan popisa Punomoći.

18.20. Prijenos sredstava se provodi za svaku valutu pojedinačno uz naplatu naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

18.21. Ako su trajni nalozi i/ili SEPA izravna terećenja predmet prebacivanja, ugovori kojima su regulirani se automatski raskidaju s datumom

s kojim je izdana Punomoć odnosno s datumom zatvaranja računa.

19. REKLAMACIJE KORISNIKA

19.1. Prigovor Banci

19.1.1. Ako korisnik/potrošač smatra da se Banka ne pridržava ugovorenih uvjeta o pružanju bankovnih ili financijskih usluga, može uputiti Banci prigovor.

19.1.2. Prigovor korisnik/potrošač dostavlja Banci na sljedeće načine:

- osobnom predajom u poslovnici Banke
- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- poštom na adresu, Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb ili
- na e-mail adrese: prigovori@agrambanka.hr i info.FO@agrambanka.hr
- putem obrasca na internetskoj stranici www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale

19.1.3. Prilikom podnošenja prigovora na jedan od navedenih načina potrebno je u prigovoru navesti identifikacijski broj transakcije, iznosa i datuma valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa.

19.1.4. Banka je dužna u roku od 10 dana, od zaprimanja prigovora, korisniku dostaviti odgovor na prigovor ili obavijestiti korisnika o mjerama i radnjama koje poduzima. Iznimno ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će konačan odgovor korisniku dostaviti u roku 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

19.2. Reklamacija za neautoriziranu platnu transakciju

19.2.1. Korisnik je dužan odmah po saznanju obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno odobrenja računa, o čemu je korisnik bio informiran putem izvatka, korisnik gubi pravo na reklamaciju.

19.2.2. Za platne transakcije kod kojih korisnik osporava autorizaciju, Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak te, po potrebi, zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku.

19.2.3. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, korisniku će predočiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji i naplatiti naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

19.2.4. U slučaju kada se uistinu radi o neautoriziranoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji, Banka će korisniku bez odgađanja vratiti taj iznos uvećan za kamatu, te izvršiti povrat naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja računa dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

19.2.5. Iznimno, korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 50,00 EUR ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, ako korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevarno, ili ako namjerno, ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta, odnosno

Općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi, te drugih akata Banke.

19.2.6. Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog, ili ukradenog platnog instrumenta, ili druge zloporabe platnog instrumenta, te se ne radi o prijevarnom slučaju korisnika platne kartice.

19.3. Reklamacija za autoriziranu platnu transakciju

19.3.1. Korisnik može zatražiti povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje su izvršene od strane ili preko primatelja plaćanja u roku od 8 tjedana od dana terećenja računa.

19.3.2. Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava isključivo za autoriziranu platnu transakciju koja je dio ugovorenog niza platnih transakcija, kod kojih nije definiran točan iznos. Uvjet za povrat jest da iznos platne transakcije bitno odstupa od iznosa koji korisnik uobičajeno očekuje, uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje i ugovorne odredbe, te da nije razlog primjena referentnog tečaja ugovorenog s Bankom.

19.3.3. Bitnim odstupanjem od uobičajeno očekivanog iznosa platne transakcije smatra se odstupanje koje je dvostruko veće od prosječnog iznosa transakcije u posljednja 3 mjeseca.

19.3.4. Korisnik nema pravo tražiti povrat za autoriziranu pojedinačnu platnu transakciju:

- ako je suglasnost za platnu transakciju dao izravno Banci
- ako je raspolagao informacijom o budućoj platnoj transakciji najmanje 4 tjedna prije datuma dospijeća.

19.3.5. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je korisnik u zahtjevu naveo. Ako Banka ustanovi da je reklamacija opravdana, vratit će u roku od 10 radnih dana od primitka reklamacije puni iznos platne transakcije ili dati obrazloženje za odbijanje povrata te obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

20. IZVANSUDSKI PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPAK MIRENJA

20.1. Pritužba Hrvatskoj narodnoj banci

Korisnik platne usluge i druge osobe s pravnim interesom, uključujući udruge potrošača, mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatraju da Banka nije izvršila obveze informiranja korisnika platnih usluga i obveze u vezi s pružanjem platnih usluga iz Općih uvjeta, sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

20.2. Izvansudsko rješavanje sporova

U svim eventualnim sporovima između korisnika platnih usluga - potrošača i Banke koji bi mogli nastati u primjeni odredbi ovih Općih uvjeta i Zakona o platnom prometu može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

21. NADLEŽNOST SUDA

Za rješavanje sporova koji bi mogli nastati između korisnika kartice i Banke u primjeni ovih Općih uvjeta mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u sjedištu Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

22. OSIGURANJE ŠTEDNIH ULOGA

Banka osigurava štedne uloge u skladu s odredbama Zakona o sustavu osiguranja depozita. Hrvatska agencija za osiguranje depozita (HAOD) upravlja sustavom osiguranja depozita u Republici Hrvatskoj te provodi postupke propisane Zakonom o sustavu

osiguranja depozita. Informacije o sustavu osiguranja depozita dostupne su u poslovnicama i na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr.

23. ZAVRŠNE ODREDBE

23.1. Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o tekućem računu i Ugovora o žiro računu te se smatra da je korisnik platnih usluga - potrošač potpisom Ugovora upoznat s odredbama Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu.

23.2. Opći uvjeti kao i sve naknadne izmjene i dopune dostupni su u poslovnicama i na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr.

23.3. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i u slučajevima kada postoje objektivni razlozi za izmjenu (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima ili promjena zakona). O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti korisnika usluge najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune pisanim putem ili putem svojih distribucijskih kanala.

23.4. Na prethodno sklopljene Ugovore o tekućim računima i Ugovore o žiro računima, ovi Opći uvjeti primjenjuju se od dana njihovog stupanja na snagu.

23.5. Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja s klijentima–potrošačima, zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s korisnicima-potrošačima.

23.6. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 20. 11. 2026. godine.

23.7. Donošenjem ovih Općih uvjeta stavljaju se izvan snage Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima od 28. 10. 2025. koji su u primjeni od 1. 1. 2026. godine.