KREDITNA BANKA ZAGREB

OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA I OBAVLJANJU PLATNIH USLUGA FIZIČKIM OSOBAMA - POTROŠAČIMA

Sadržaj

1. PODRUČJE PRIMJENE 4
2. POJMOVNO ODREĐENJE 4
3. PLATNE USLUGE 7
4. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA I SUGLASNOST ZA KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA 7
5. INFORMIRANJE I UGOVORANJE 8
5.1. Informiranje prije zaključenja Ugovora 8
5.2. Ugovaranje 8
5.3. Izmjene i dopune Ugovora 8
5.4. Otkaz Ugovora 8
5.5. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije 9
5.6. Informacije za platitelja o pojedinim platnim transakcijama 9
5.7. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama 9
6. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA 9
6.1. Otvaranje transakcijskog računa 9
6.2. Punomoć 10
6.3. Zastupanje 10
6.4. Nasljeđivanje novčanih sredstava 10
6.5. Ovjera stranog nadležnog tijela 11
6.6. Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe 11
7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU 11
7.1. Platna kartica 11
7.2. Obnavljanje platne kartice 11
7.3. Korištenje platne kartice 11
7.4. Ograničenje korištenja platne kartice 12
7.5. Gubitak i krađa platne kartice 12
8. PRUŽANJE USLUGA PLATNOG PROMETA 12
8.1. Primitak naloga za plaćanje 12
8.2. Podaci na nalogu za plaćanje 12
8.3. Suglasnost za platnu transakciju 13
8.4. Opoziv naloga za plaćanje 13
8.5. Odbijanje naloga za plaćanje 14
8.6. Izvršenje platne transakcije 14
8.7. Polaganje gotovine na račun 14
8.8. Niz platnih transakcija/izravno terećenje i trajni nalozi 14
9. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE 15
9.1. Suglasnost 15
9.2. Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja 15
9.3. Odbijanje SEPA izravnog terećenja NA ZAHTJEV PLATITELJA (Refusal) 16
9.4. Povrat novčanih sredstava po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja (Refund) 16
9.5. Obavještavanje 17
9.6. Posebni uvjeti izvršenja 17
9.6.1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja 17
9.6.2. Bijela lista 17
9.6.3. Crna lista 17
9.6.4. Ograničenje prema iznosu i/ili vremenu izvršenja 18
9.7. Prelazak na SEPA izravno terećenje 18

10. TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI KLIJENTA 19
10.1. Prisilna naplata na novčanim sredstvima 19
10.2. Prijeboj potraživanja 19
10.3. Ispravci po računu u Banci 19
11. JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE 19
11.1. Prethodne opće informacije za jednokratnu platnu transakciju 19
12. KAMATNE STOPE I NAKNADE ZA USLUGE BANKE 19
12.1. Kamatne stope 19
12.2. Naknade 20
13. NEAKTIVNOST RAČUNA 20
14. PREBACIVANJE RAČUNA 20
15. REKLAMACIJE KORISNIKA 21
15.1. Reklamacija za neautoriziranu platnu transakciju 21
15.2. Reklamacija za autoriziranu platnu transakciju 22
16. IZVANSUDSKI PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPAK MIRENJA 22
16.1. Prigovor Banci 22
16.2. Pritužba Hrvatskoj narodnoj banci 22
16.2. Izvansudsko rješavanje sporova 22
17. ZAVRŠNE ODREDBE 23

Temeljem članka 15., točki 1. i 4. Statuta Kreditne banke Zagreb d.d. (dalje u tekstu: Banka) Uprava Banke na svojoj 23. sjednici održanoj dana 21. 7. 2017. godine jednoglasno donosi sljedeći akt:

OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA I OBAVLJANJU PLATNIH USLUGA FIZIČKIM OSOBAMA - POTROŠAČIMA

1. PODRUČJE PRIMJENE

Članak 1.

1. Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba - potrošača (u nastavku teksta: Opći uvjeti), utvrđeni su uvjeti i način otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskih računa fizičkih osoba potrošača u Kreditnoj banci Zagreb d.d. (u nastavku teksta: Banka), uređena su međusobna prava i obveze Banke i fizičke osobe potrošača u svojstvu vlasnika računa i korisnika platnih usluga po računu (u nastavku teksta: korisnik, 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, obračun naknada i kamata, 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.
2. Donositelj ovih Općih uvjeta a ujedno i pružatelj platnih usluga je:
   - KREDITNA BANKA ZAGREB, dioničko društvo
   - Sjedište: 10 000 ZAGREB, Ulica grada Vukovara 74
   - OIB: 70663193635
   - MBS: 080003981
   - MB: 00560286
   - SWIFT/BIC: KREZHR2X
   - IBAN: HR44 2481 0001 0111 1111 6
   - Internetska stranica: www.kbz.hr
   - Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu
   - Email: gradjanstvo@kbz.hr; kunskipp@kbz.hr
   - Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu - MBS: 080003981; Statistički/porezni broj 00560286;
   - Odobrenje za rad izdano od Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor, odnosno superviziju nad poslovanjem Banke
   - Popis poslovnica/ispostava, nalazi se na Internet stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje sa Korisnicima

2. POJMOVNO UREĐENJE

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

- **Banka prenositelj (stara banka)** je pružatelj platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa
- **Banka primatelj (nova banka)** je pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa
- **Bankomat** je 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** je 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)** je identifikacijski broj računa za plaćanje kojim se jednoznačno utvrđuje individualni račun za plaćanje kod pružatelja platnih usluga u nekoj državi članici i koji se može koristiti samo za nacionalne platne transakcije. Sadržava 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)** je jedinstven međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija
- **CRS (Common Reporting Standard)** je 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** je datum terećenja transakcijskog računa platitelja
- **Datum primitka platne transakcije** je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i počne s postupkom izvršenja platne transakcije, sukladno Terminskom planu
- **Datum valute platne transakcije** je datum kada 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 HRK
- **Država članica** je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru
- **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** je zakon SAD-a usmjeren na sprječavanje poreznih obveznika SAD-a da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza
- **IBAN (International Bank Account Number)** je međunarodni identifikacijski broj računa za plaćanje kojim se jednoznačno utvrđuje individualni 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** je potpisna kartica ili debitna platna kartica
- **Interna platna transakcija** je platna transakcija koju izvršava Banka kao pružatelj platnih usluga i platitelja i primatelja računa
- **Internetsko prodajno mjesto** je prodajno mjesto umreženo na internet koji prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem interneta
- **Izravno terećenje (engl. Direct debit SDD)** je nacionalna ili prekogranična platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja
- **Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** je 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
- **Kamatna stopa** se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koje će se primjenjivati, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti
- **Korisnik platnih usluga** - potrošač jest fizička osoba, platitelj ili primatelj plaćanja, koja sklapa pravni posao s Bankom u ulozi i u svrhu koja nije namijenjena njezinoj poslovnoj djelatnosti, niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja
- **Limit potrošnje** predstavlja okvir potrošnje svih pripadajućih kartica koji se definira u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu (saldo uvećan za iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja)
- **Matična država članica** je država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, država članica u kojoj se nalazi njegova uprava
- **Međubankovni radni dan** je dan na koji posluje Banka ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, kako bi se platna transakcija mogla izvršiti
- **Međunarodna platna transakcija** je 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
- **Nacionalna platna transakcija** je 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. Banka izvršava nacionalne platne transakcije u kunama i eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima
- **Nalog za izravno terećenje** je 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** je instrukcija koju korisnik podnosi Banci, odnosno svom pružatelju usluga platnog prometa, a kojom se traži izvršenje platne transakcije
- **Naplata** je dio transakcije izravnog terećenja koji započinje njezinim iniciranjem od strane primatelja plaćanja sve do njezina završetka u obliku uobičajenog terećenja platiteljeva računa za plaćanje
- **Obročno plaćanje platnom karticom** je 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** je ugovor o platnim uslugama kojim se određuje buduće obavljanja platnih transakcija a koji sadržava obvezu i uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje
- **Osnovna HRK SDD Shema** je jedinstven skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u RH, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koji podupire njegovu primjenu
- **Ovlaštenje (engl. Mandate)** je 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
- **PIN** je osobni tajni identifikacijski broj (zaporka) poznat isključivo korisniku platne kartice, pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om
- **Platitelj** je fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje; fizička osoba koja daje suglasnost primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga
- **Platna kartica** je međunarodna Maestro 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 gotovog novca i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju
- **Platna shema** jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i/ili provedbenih smjernica, dogovorana 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** je 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 gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca s transakcijskog računa kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa, izvršenje pojedinačnih i niza platnih transakcija iz sredstava na računu ili iz dopuštenog prekoračenja. Platna usluga uključuje izvršenje platne transakcije izravnog terećenja, uključujući jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom i prijenos sredstava na račun primatelja
- **Platni instrument** je 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...)
- **Platni sustav** - sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun ili namiru platnih transakcija
- **Ponavljajući dolazni kreditni transfer** je osobno primanje (plaća, mirovina, honorar, porodiljna naknada, invalidnina, dječji doplatak i dr.) koje je potrošač/korisnik primio na svoj transakcijski račun
- **POS/EFTPOS uređaj (engl Electronic Funds Transfer Point of Sale)** je elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca, ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava
- **Potrošač** je 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
- **Prekogranična platna transakcija** je 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 sa člankom 5. Zakona o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima države članice
- **Prethodna obavijest** je obavijest o iznosu i vremenskom rasporedu naplate koju primatelj plaćanja dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa
- **Primatelj plaćanja** je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje za koji su namjenjena sredstva iz SDD naloga
- **Prodajno mjesto** je poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga
- **Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja** je dokument 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** je 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 za plaćanje** je transakcijski multivalutni račun kojeg za korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnih transakcija i u druge svrhe povezane s obavljanjem usluge Banke (u nastavku: Račun). Banka vodi račun u domaćoj valuti i inozemnim valutama. Transakcijski računi su:
  - tekući račun
  - žiro račun
  - račun za posebne namjene.
- **Računi posebne namjene** - računi otvoreni na temelju zakonskih ili posebnih propisa
- **Raspoloživa sredstva -** trenutačno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu uvećano za iznos ugovorenog dopuštenog prekoračenja
- **SDD (engl. SEPA Direct Debit) nalog** je nalog SEPA izravnog terećenja. SDD je nacionalna platna usluga u HRK za terećenje 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 Kreditni transfer (engl. Credit transfer SCT)** je nacionalna ili prekogranična platna usluga 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** je proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja i pristanka korisnika kartice i Banke
- **Strana valuta** je valuta članica EU i trećih država
- **Sudionik Osnovne HRK SDD sheme** je svaki pružatelj platnih usluga koji je prema vežećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne HRK SDD sheme
- **Suglasnost** je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga na teret transakcijskog računa platitelja
- **Tarifa naknada** je interni akt Banke „Odluka o visini naknada za usluge banke"
- **Tekući račun** - račun koji služi za izvršenje platnih transakcija Korisnika
- **Tečaj** je tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute a kojeg Banka čini dostupnim ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

- **Terminski plan** (u Banci dokument pod nazivom "Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa") je dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga za plaćanje
- **Treća država** je država koja nije država članica.
- **Trajni nalog** je vrsta platne usluge za izvršenje kreditnog transfera koji se izvršava temeljem ugovornog odnosa između korisnika i Banke, prema kojem korisnik daje ovlasti Banci da u njegovo ime i za njegov transakcijski račun obavlja redovita plaćanja u korist određenog primatelja, u jednakim ili različitim iznosima sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja
- **Ugovoreno dopušteno prekoračenje** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku na temelju njegovog pisanog zahtjeva
- **Usluga prebacivanja ili prebacivanje** je 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
- **Žiro račun** je račun koji služi za izvršenje platnih transakcija korisnika, a otvara se fizičkim osobama koje s osnove obavljanja trajne ili povremene djelatnosti ostvaruje dohodak.

3. PLATNE USLUGE

Članak 3.

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

1. usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun u poslovnici Banke kao i sve postupke koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
2. usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa kao i sve postupke koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje; podrazumijeva isplatu gotovog novca s računa u poslovnici Banke i isplatu gotovog novca na bankomatu
3. usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod Banke ili kod drugog pružatelja platnih usluga koje uključuju
   - izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
   - izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva
   - izvršenje kreditnih transfera uključujući izvršenje trajnih naloga.
4. 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.
5. usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata
6. 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 operateru ili operateru informatičko - tehnološkog sustava, koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga.

Banka će obavljati sljedeće vrste platnih transakcija:

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

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

4. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA I SUGLASNOST ZA KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA

Članak 4.

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.

Korisnik izrijekom dopušta Banci da prikuplja informacije o njegovim osobnim i ostalim podacima, koje korisnik nije osobno dostavio Banci, a neophodni su radi postizanja svrhe bankovnih usluga.

Banka može provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu, a ujedno u svrhe provedbe zakonskih propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Banka će na način i u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u Republici Hrvatskoj, prikupljati i obrađivati osobne podatke i u svrhe:

- provedbe poreznog propisa SAD-a pod nazivom Foreign Account Tax Compliance (u nastavku: FATCA) kojim se zahtijeva od financijskih institucija prepoznavanje i izvještavanje porezne vlasti SAD-a o američkim poreznim obveznicima koji posjeduju financijsku imovinu izvan SAD-a te utvrđenja tzv. FATCA statusa poreznih obveznika SAD-a
- Provedbe Common Reporting Standarda (CRS), odnosno standarda obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koji je unutar Europske Unije definiran odredbama Direktive (EU) Vijeća 2014/107/EU od 9. 12. 2014. u izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području

oporezivanja.

U slučaju korisnikovog odbijanja davanja suglasnosti za prikupljanje i obradu osobnih podataka potrebnih za uspostavu poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, propisima o zaštiti osobnih podataka te u slučaju nedostavljanja dokumentacije potrebne za utvrđivanje poreznog statusa korisnika u SAD-u sukladno FATCA regulativi, Banka zadržava pravo odbijanja takvog poslovnog odnosa s korisnikom.

5. INFORMIRANJE I UGOVORANJE

5.1. Informiranje prije zaključenja Ugovora

Članak 5.

Banka se obvezuje, prije sklapanja svake platne usluge ili jednokratne platne transakcije ili sklapanja okvirnog ugovora, predočiti korisniku nacrt okvirnog ugovora, Općih uvjeta ili primjerak naloga za plaćanje koji sadrži sve potrebne podatke.

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.

Poslovni odnos između Banke i korisnika nastupa danom zaključenja ugovora. Banka s korisnikom zaključuje Ugovor o tekućem računu i Ugovor o žiro računu (u nastavku teksta: Ugovor).

Članak 6.

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

a) o tvrtci, nazivu i adresi Banke, odnosno njene poslovnice
b) o svim adresama za komuniciranje uključujući i adrese elektroničke pošte
c) podatke o tijelu nadležnom za nadzor, o registru institucija za platni promet koji vodi Hrvatska narodna banka i o registracijskom broju
d) opis glavnih karakteristika platne usluge koja će se pružiti
e) o obvezi davanja jedinstvene identifikacijske oznake
f) o obliku i načinu davanja i opoziva suglasnosti za izvršenje platne transakcije
g) o vremenu primitka naloga za plaćanje
h) o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge koja će se pružiti
i) o naknadama, kamatnim stopama i tečaju
j) o načinu odvijanja komunikacije
k) o načinu i učestalosti davanja informacija
l) o odgovornosti platitelja za neautorizirane platne transakcije
m) o načinu i roku u kojem korisnik treba obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji
n) o odgovornosti Banke za izvršenje platnih transakcija
o) o trajanju, izmjenama i dopunama i otkazu ugovora
p) o pravnoj zaštiti.

5.2. Ugovaranje

Članak 8.

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).
2. Prije zaključenja Ugovora korisnik je dužan potpisati izjavu kojom daje suglasnost Banci da određene povjerljive podatke sakuplja, obrađuje i čuva kao bankovnu tajnu.
3. 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.

5.3. Izmjene i dopune Ugovora

Članak 9.

Banka je dužna predložiti izmjene i dopune Ugovora iz članka 5. Općih uvjeta, 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.

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.

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.

Sve informacije moraju biti dostupne na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

5.4. Otkaz Ugovora

Članak 10.

Korisnik može u svakom trenutku otkazati Ugovor bez obzira na to je li zaključen na određeno ili na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od jednog mjeseca. Za slučaj da korisnik Ugovor koji je zaključen na određeno vrijeme dulje od 12 mjeseci ili na neodređeno vrijeme otkazuje prije isteka 12 mjeseci, Banka će naplatiti naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Ako je Ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija Banke, korisnik isti može otkazati u roku od 14 dana od dana zaključenja, u kojem slučaju se ne naplaćuje naknada.

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.

U slučaju otkaza Ugovora, korisnik je obvezan prema Banci u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza

Ugovora.

Korisnik, zakonski zastupnik/skrbnik i opunomoćenik dužni su Banci vratiti platne kartice, čekovne blankete, token kao i druge isprave, dokumente i uređaje vezane uz poslovanje po računu.

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.

5.5. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije

Članak 11.

Kada pojedinu platnu transakciju inicira izravno platitelj, Banka je dužna na njegov zahtjev dati sljedeće informacije o toj platnoj transakciji:

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

5.6. Informacije za platitelja o pojedinim platnim transakcijama

Članak 12.

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:

- referenciju 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, dati tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute
- datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.

Banka je dužna na zahtjev platitelja dostaviti informacije iz stavka 1. u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade.

5.7. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama

Članak 13.

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

- referenciju 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, dati tečaj koji je Banka primijenila pri izvršenju platne transakcije te iznos platne transakcije prije preračunavanja valute
- datum valute odobrenja.

Banka je dužna na zahtjev primatelja plaćanja dostaviti mu informacije iz stavka 1. u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade.

6. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

6.1. Otvaranje transakcijskog računa

Članak 14.

Transakcijski račun jest tekući ili žiro račun koji vodi Banka za korisnika.

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.

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

Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe kojega izdaje nadležno državno, domaće ili strano tijelo, sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica ili putovnica ili osobna iskaznica nerezidenta, odnosno po potrebni druga).

Članak 15.

Ako Banka otvara račun korisniku koji nije prisutan, isti se otvara temeljem punomoći i na osnovu preslike važećih identifikacijskih dokumenata koju 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.

Članak 16.

Banka korisniku otvara račun temeljem Ugovora, Općih uvjeta i drugih akata Banke.

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.

Članak 17.

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

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

Osim podataka navedenih u stavku 1. Banka može od korisnika zahtijevati i druge podatke koje korisnik dostavlja na obrascu propisanom od strane Banke i koji je korisnik vlastoručno potpisao.

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, Banka neće uspostaviti poslovni odnos ili provesti transakciju, odnosno, prekinut će već uspostavljeni odnos.

Članak 18.

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.

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 njime zaključila i zakonskoj regulativi.

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.

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

6.2. Punomoć

Članak 19.

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. Obzirom na pravo raspolaganja sredstvima na računu, punomoć može biti opća ili posebna.

Ako je punomoć izdana izvan Banke, potpis korisnika mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima.

Datum ovjere punomoći ne smije biti stariji od 14 dana u trenutku njezine predaje u Banku.

Iznimno, Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja je uvrštena na popis zemalja navedenih kao offshore ili nekooperativne jurisdikcije, a koji popis izrađuje Ured za sprječavanje pranja novca u Republici Hrvatskoj.

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

Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima i tražiti zatvaranje računa, osim ako je to u punomoći izrijekom navedeno.

Odgovornost za platne transakcije opunomoćenika na računu snosi korisnik računa.

Korisnik je dužan opunomoćenika na svom računu upoznati s ovim Općim uvjetima.

Članak 20.

Trajna 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. 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.

6.3. Zastupanje

Članak 21.

Za maloljetnu osobu i osobu koja nije poslovno sposobna otvaranje računa traži zakonski zastupnik, odnosno skrbnik po rješenju Centra za socijalnu skrb.

Zakonski zastupnik može poslovati po računu sukladno zakonskim propisima, odlukama nadležnih tijela, aktima Banke i odobrenju Centra za socijalnu skrb.

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

Stavak 1. ne odnosi se na maloljetnu osobu s navršenih 15. (petnaest) godina života koja je po posebnim propisima stekla poslovnu sposobnost prije navršene 18. (osamnaeste) godine života.

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.

Novčani iznos koji se smatra vrjednijom imovinom odnosno vrjednijim imovinskim pravom predstavlja iznos veći od 10.000,00 HRK. 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.

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.

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

6.4. Nasljeđivanje novčanih sredstava

Članak 22.

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

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

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

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

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

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.

6.5. Ovjera stranog nadležnog tijela

Članak 23.

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

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

Članak 24.

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).
2. Prilikom otvaranja posebnih računa ne sklapaju se pojedinačni ugovori s klijentom.
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.
4. Novčanim sredstvima na posebnom računu Klijent može raspolagati samo u poslovnici Banke.
5. Uz poseban račun ne mogu se ugovarati dodatne usluge.
6. Uz poseban račun, klijent mora imati u Banci otvoren i redovan račun kojeg ne može zatvoriti sve dok ima otvoren poseban račun.
7. Eventualne kamate po posebnom računu Banka isplaćuje na redovan račun.
8. Banka poseban račun zatvara temeljem naloga Financijske agencije.

7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU

Članak 25.

Raspolaganje sredstvima na računu obavlja se u skladu s Pravilnikom o poslovanju tekućim i žiro računima građana.

Članak 26.

Korisnik raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja platne kartice.

7.1. Platna kartica

Članak 27.

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

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

Korisniku se može, na njegov zahtjev izdati kreditna MasterCard kartica s odgodom plaćanja sukladno Općim uvjetima Banke za izdavanje i korištenje standardne osobne kreditne kartice MasterCard.

Korisniku se može, na njegov zahtjev izdati kreditna MasterCard kartica vezana za revolving kredit (kredit okvirnog iznosa bez roka dospijeća s automatskim obnavljanjem) sukladno Općim uvjetima korištenja za revolving kredite vezane za MasterCard.

Uz svaku platnu karticu obvezno se izdaje osobni identifikacijski broj (PIN).

Korisnik platne kartice treba platnu karticu potpisati trajnom olovkom. Korisnik snosi sav rizik i posljedice za nepotpisanu platnu karticu.

7.2. Obnavljanje platne kartice

Članak 28.

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.

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

7.3. Korištenje platne kartice

Članak 29.

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.

Članak 30.

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.

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.

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

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.

7.4. Ograničenje korištenja platne kartice

Članak 31.

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

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

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.

7.5. Gubitak i krađa platne kartice

Članak 32.

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.

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.

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.

8.PRUŽANJE USLUGA PLATNOG PROMETA

Članak 33.

Banka će za korisnika obavljati platne transakcije u domaćoj i/ili stranoj valuti putem nacionalnog ili prekograničnog odnosno međunarodnog platnog prometa, sukladno važećim zakonskim propisima.

8.1. Primitak naloga za plaćanje

Članak 34.

Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje na način:

Neposredno od Korisnika (opunomoćenika):

- u elektronskom obliku putem KBZ Netbankinga i KBZ mBankinga
- osobno u svakoj poslovnici Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog i nalog za izravno terećenje).

Neposredno od zastupnika:

- osobno u svakoj poslovnici/ispostavi Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje
- posredno preko primatelja plaćanja
- pojedinačni nalog za plaćanje ili u pisanom obliku niz platnih transakcija (nalog za izravno terećenje).

Članak 35.

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

- na određeni dan ili
- na kraju određenog razdoblja.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od korisnika, ako nije drugačije ugovoreno, ili posredno preko primatelja plaćanja.

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.

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 tabeli „Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga", smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

8.2. Podaci na nalogu za plaćanje

Članak 36.

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

Osnovni podaci 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.

Osnovni podaci 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.

Osnovni podaci 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.

2. Banka može, za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija, odrediti i dodatne elemente koji trebaju 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.

Vezano uz troškove provođenja platne transakcije banke platitelja i banke primatelja korisnik na nalogu treba navesti opcije:

- opcija SHA (podijeljeni trošak platitelja i primatelja) za prekogranične platne transakcije te nacionalne platne transakcije u stranoj valuti
- opcija OUR (trošak snosi platitelj) ili opcija SHA (podijeljeni trošak platitelja i primatelja) za međunarodne platne transakcije.

Članak 37.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

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

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

8.3. Suglasnost za platnu transakciju

Članak 38.

Suglasnost za platnu transakciju korisnik/opunomoćenik/zastupnik daje prije izvršenja platne transakcije.

Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je korisnik/opunomoćenik/zastupnik:

- putem KBZ Netbankinga ili korištenjem usluge mobilnog bankarstva potpisao nalog za plaćanje i poslao u sustav Banke. Korisnik je suglasan da Banka prije izvršenja platne transakcije zadane putem internetskog bankarstva i mobilnog bankarstva u iznosu većem od 10.000 HRK 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 će provesti platnu transakciju koju je korisnik autorizirao potpisom putem internet ili mobilnog bankarstva sukladno tablici „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa,
- osobno uručeni nalog za plaćanje potpisao i predao zaposleniku Banke
- s Bankom ili s primateljem plaćanja ugovorio i potpisao nalog za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog ili nalog za izravno terećenje)
- inicirao nalog platnom karticom i autorizirao PIN-om ili potvrdio nalog svojim potpisom
- dao ili unio podatke o platnoj kartici, valjanosti platne kartice i sigurnosni kod.

Korisnik je suglasan da Banka sve preuzete trajne naloge i 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 identifikacijski oznaku.

8.4. Opoziv naloga za plaćanje

Članak 39.

Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik može opozvati suglasnost koju je dao za platnu transakciju:

- za neposredno predan nalog za plaćanje putem KBZ Netbankinga, mobilnog bankarstva ili osobno u poslovnici Banke do datuma izvršenja
- za u Banci ugovoren niz platnih transakcija 8 dana prije dospijeća prve iduće pojedinačne platne transakcije (otkaz trajnog naloga/naloga za izravno terećenje), a nalog za plaćanje pojedinačne platne transakcije iz niza platnih transakcija najkasnije 8 dana do datuma izvršenja (plaćanja)
- preko primatelja plaćanja pojedinačnu platnu transakciju prije potvrde PIN-om ili potpisom, a nakon toga isključivo uz suglasnost primatelja plaćanja.

Članak 40.

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

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

Članak 41.

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

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

8.5. Odbijanje naloga za plaćanje

Članak 42.

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 člankom 36. Općih uvjeta
- ako je račun blokiran zbog zakonskih ili drugih razloga
- ako Banka odbije nalog za plaćanje preuzet za izvršenje na određeni dan ili odbije nalog koji je dio niza platnih transakcija zbog razloga navedenih u stavku 1. ovog članka, o odbijanju naloga za plaćanje informirat će korisnika na ugovoreni način.

Sve odbijene naloge Banka smatra kao da ih nije ni primila.

8.6. Izvršenje platne transakcije

Članak 43.

Naloge za plaćanje Banka izvršava s obzirom na vrijeme primitka naloga za plaćanje u rokovima određenim tabelom „Vrijeme primitaka i izvršenja platnih transakcija", (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.

8.7. Polaganje gotovine na račun

Članak 44.

1. Kada korisnik polaže gotov novac na račun za plaćanje 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.
2. Korisnik može obavljati gotovinske platne transakcije u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnici Banke.
3. Polaganje gotovog novca na račun u stranoj valuti može obavljati isključivo korisnik i njegov opunomoćenik.
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.

8.8. Niz platnih transakcija/izravno terećenje i trajni nalozi

Članak 45.

Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik može ugovoriti niz platnih transakcija u Banci kao trajni nalog ili nalog za izravno terećenje ili kod primatelja plaćanja s kojim Banka ima zaključen Ugovor o poslovnoj suradnji o iniciranju naloga za izravna terećenja ili trajni nalog.

Izravno terećenje je platna usluga za terećenje računa platitelja pri čemu je platnu transakciju inicirao primatelj plaćanja na osnovu suglasnosti koju je platitelj dao Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

Sudionici u platnoj usluzi izravnog terećenja su platitelj/potrošač/korisnik na teret čijeg računa se izravno terećenje izvršava, primatelj plaćanja/poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik svojim potpisom za izvršenje niza platnih transakcija daje suglasnost te se svaka pojedina platna transakcija koja je dio niza platnih transakcija smatra autoriziranom.

Suglasnost za terećenje računa daje Banci ili primatelju plaćanja, ako Banka i primatelj plaćanja imaju tako ugovorenu uslugu.

Suglasnost se u Banci ili kod primatelja plaćanja popunjava temeljem informacija dobivenih od platitelja. U suglasnosti se popunjavaju svi elementi koji su potrebni za provođenje naloga izravnog terećenja. Platitelj je suglasan da Banka primatelju plaćanja na ugovoreni način prenese sve elemente naloga koji je formiran temeljem dane suglasnosti.

Pri ugovaranju platne usluge izravnog terećenja platitelju se daju sljedeće informacije:

- datum i iznos izravnog terećenja definira primatelj plaćanja
- nalog izravnog terećenja se provodi u okviru osiguranog pokrića na računu dostatnog za izvršenje naloga i naknade za plaćanje.

Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik može ugovoriti izvršenje svake pojedine platne transakcije koja je dio niza platnih transakcija:

- na određeni dan
- periodično izvršenje svakog mjeseca, kvartalno, polugodišnje, godišnje
- na dan koji odredi primatelj plaćanja.

Iznos niza platnih transakcija može biti ugovoren:

- kao trajni nalog predan izravno Banci s unaprijed određenim istim iznosom
- kao nalog za izravno terećenje predan izravno banci ili primatelju plaćanja u iznosu koji nije unaprijed određen.

Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik može ugovoriti niz platnih transakcija na određeno vrijeme ili do opoziva.

Članak 46.

Prilikom ugovaranja niza platnih transakcija korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik se identificira važećom identifikacijskom ispravom i platnom karticom.

Članak 47.

Korisnik je obvezan osigurati potrebna novčana sredstva na računu, sukladno nalogu za plaćanje, odnosno tabeli „Vrijeme primitaka i izvršenja platnih transakcija".

Članak 48.

Banka će provesti pojedinačnu platnu transakciju iz trajnog naloga na dan njegova dospijeća, a ako dan dospijeća nije radni dan, Banka će istu provesti prvog radnog dana nakon dana dospijeća.

Banka će započeti s izvršenjem niza platnih transakcija prvi radni dan nakon ugovaranja, odnosno zaprimanja naloga za plaćanje u skladu s ugovorenim datumom izvršenja.

Banka će izvršiti pojedini nalog koji je dio niza platnih transakcija u cijelosti, a iznimno će izvršiti djelomično nalog koji je dio niza platnih transakcija za plaćanje kredita u Banci. Za plaćanje kredita u Banci, Banka će u više navrata ponavljati izvršenje izravnog terećenja.

Platitelj je obvezan najkasnije 1 (jedan) dan prije traženog datuma za plaćanje osigurati potrebna novčana sredstva na računu, sukladno nalogu za plaćanje.

Ako na dan izvršenja platitelj nije osigurao pokriće na računu za cjelokupan iznos plaćanja i naknade ili postoje neki drugi razlozi odbijanja izvršenja izravnog terećenja isto se neće izvršiti. Platitelj kontrolom stanja i prometa na računu ima informaciju o izvršenim/neizvršenim nalozima, a Banka o razlozima neizvršenja izravnog terećenja obavještava platitelja u poslovnici Banke.

Banka primatelju plaćanja šalje informacije o svim izvršenim/neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način.

U slučaju nemogućnosti izvršenja platne transakcije od strane Banke uslijed tehničkih nemogućnosti ili više sile, platna transakcija će se izvršiti odmah po uklanjanju nemogućnosti za izvršenje.

Niz platnih transakcija ugovoren kao trajni nalog ili nalog izravnog terećenja prestaje važiti na definirani datum, opozivom od korisnika ili otkazom Banke bez otkaznog roka ako se niz platnih transakcija nije mogao izvršiti minimalno tijekom 3 prethodna datuma izvršenja.

Banka naplaćuje izvršenje niza platnih transakcija ugovorenih kao trajni nalog ili izravno terećenje sukladno Odluci o naknadamna za usluge Banke.

Članak 49.

Kada korisnik ugovara niz platnih transakcija preko svog opunomoćenika, opunomoćenik mora imati posebnu punomoć.

Članak 50.

Ako se pojedina platna transakcija iz trajnog naloga provodi na teret deviznog računa, a u svrhu podmirenja obveza u kunama, korisnik ovlašćuje Banku da na dan provođenja otkupi potreban iznos deviza s deviznog računa po važećem kupovnom tečaju Banke za devizu i dobivenim kunskim sredstvima provede plaćanje.

9. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE

9.1. Suglasnost

Članak 51.

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

SEPA izravno terećenje je nacionalna platna usluga u HRK za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja. Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa platitelja.

Primatelj plaćanja za svaku suglasnost određuje jedinstven identifikator suglasnosti, koji je jednoznačno određuje.

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.

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.).

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

Članak 52.

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

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.

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.

Platitelj je obvezan najkasnije do 11 sati na dan datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka neće izvršiti nalog SEPA izravnog terećenja u djelomičnom iznosu i neće teretiti račune u ostalim valutama.

Rokovi zaprimanja i izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja propisani su u tablici „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa" koji je dostupan u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke.

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
- ako je izvršenje naloga na teret transakcijskog računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja.

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

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

Platitelj ugovara s primateljem plaćanja način primanja obavijesti o datumu i iznosu izvršenja platnog naloga SEPA izravnog terećenja. Banka prije izvršenja 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.

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.

Platna usluga prekograničnog SEPA izravnog terećenja nije dostupna u Republici Hrvatskoj.

9.3. Odbijanje SEPA izravnog terećenja NA ZAHTJEV PLATITELJA (Refusal)

Članak 53.

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 SDD naloga u poslovnici Banke. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja.

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.

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.

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

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

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

Članak 54.

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.

Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog naloga SEPA izravnog terečenja 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 izravnom terećenj samo kod banke koja je nalog izvršila.

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

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.

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.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije Banka platitelja plaćanja dokaz o postojanju važeće suglasnosti.

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.

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.

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 kamatnoj stopi za dopušteno prekoračenje.

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.

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

Članak 55.

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.

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.

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).

Podaci o izvršenim nalozima SEPA izravnog terećenja platitelju će biti pruženi u izvatku prometa po računu i putem usluga KBZ NetBankinga i KBZ mbankinga. 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.

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

9.6. Posebni uvjeti izvršenja

Članak 56.

Platitelj može u poslovnici Banke definirati posebne uvjete za izvršenje svakog naloga SEPA izravnog terećenja. Posebni uvjeti izvršenja naloga definiraju se za svaki transakcijski račun zasebno te obuhvaćaju 4 modaliteta:

1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja
2. Bijela lista
3. Crna lista
4. Ograničenje prema iznosu i/ili vremenu izvršenja.

9.6.1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Članak 57.

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 terećenje ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja.

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

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

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

Članak 58.

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

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.

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

Članak 59.

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.

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

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

Članak 60.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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 punomoći gdje se izričito navode njihova ovlaštenja te skrbnici vlasnika transakcijskog računa koji su izričito ovlašteni za njihovo poduzimanje odlukom nadležnog tijela.

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. Prelazak na SEPA izravno terećenje

Članak 61.

1. Ova točka uređuje postupke, prava i obveze sudionika prilikom prelaska usluge izravnog terećenja na uslugu SEPA izravnog terećenja koje su opisane u točki 9. Ovih uvjeta.
2. Primatelji plaćanja koji imaju ugovorenu uslugu izravnog terećenja s bankama na bilateralnoj osnovi mogu izvršavati izravna terećenja po postojećoj tehnologiji najkasnije do datuma koji je definiran Nacionalnim planom migracije na SEPA-u.
3. Banke s kojima primatelj plaćanja ima bilateralno ugovorenu uslugu izravno terećenje odmah po primitku obavijesti o prelasku primatelja na SEPA izravno terećenje obavještavaju platitelje minimalno dva mjeseca prije definiranog datuma prelaska. Obavijest koju banke šalju platiteljima sadrže i informativni letak u kojem su opisane osnovne razlike između izravnih terećenje i SEPA izravnih terećenja.
4. Platitelji mogu po primitku obavijesti o prelasku primatelja na SEPA izravna terećenja, uslugu bez naknade otkazati u banci do datuma prelaska primatelja s postojećih izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja. Ako platitelji to ne naprave u tom roku smatrat će se da su suglasni da se izravna terećenja izvršavaju kao SEPA izravna terećenja sukladno točki 9. ovih Općih uvjeta.
5. Primatelj plaćanja obvezuje se svim platiteljima poslati obavijest o prelasku s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja minimalno 4 tjedna prije definiranog datuma prelaska.
6. Suglasnosti koje su potrošači dali za izravna terećenja čuvaju se u Banci ili kod primatelja plaćanja te nakon prelaska primatelja plaćanja s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja imaju status kao da su dane kao suglasnost za SEPA izravno terećenje. Čuvaju se sukladno zakonskim rokovima. Banka se obvezuje primatelju plaćanja poslati kopiju suglasnosti u svrhu dokazivanja autoriziranosti naloga izravnog terećenja.
7. Primatelj plaćanja nakon prelaska na SEPA izravno terećenje sve naloge izravnih terećenja izvršava isključivo kao SEPA izravna terećenja.
8. Prelaskom na SEPA izravna terećenja obveze i odgovornosti po suglasnostima koje je platitelj dao Banci prelaze na primatelje plaćanja. Platitelj se za sve informacije o suglasnostima, kao i za promjene suglasnosti obraća primatelju plaćanja.
9. Potrošač/platitelj koji je ugovorio izravno terećenje prihvaćanjem ovih Općih uvjeta prihvaća i uvjete za SEPA izravno terećenje u slučaju da primatelj plaćanja donese odluku o prelasku s platne usluge izravnog terećenja na

platnu uslugu SEPA izravnog terećenja, članku 21. Zakona o platnom prometu

10. Odnos platitelja i primatelja plaćanja regulira se sukladno Općim uvjetima primatelja plaćanja.

10. TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI KLIJENTA

10.1. Prisilna naplata na novčanim sredstvima

Članak 62.

Banka provodi naloge na teret računa korisnika temeljem naloga prisilne naplate primljenih od strane Financijske Agencije (FINA-e), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

Banka naloge prisilne naplate primljene od FINA-e izvršava iz raspoloživih novčanih sredstava svih računa i štednih uloga, odnosno novčanih pologa korisnika, a u koje ne ulazi odobreni iznos okvirnog kredita po tekućem računu.

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

Ako osnova za plaćanje nije izvršena u cijelosti na novčanim sredstvima po svim korisnikovim računima, a korisnik u Banci ima 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.

10.2. Redoslijed izvršenja naloga određen zakonom

Članak 63.

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.

Članak 64.

Banka je ovlaštena teretiti račun korisnika temeljem predane mjenice, ako postoji naznaka na mjenici da je naplativa u Banci te ako Banka od donositelja mjenice primi sve podatke potrebne za unovčenje mjenice.

Mjenicu za čije naplatu na datum dospijeća nema pokrića na računu korisnika, Banka vraća donositelju.

10.3. Prijeboj potraživanja

Članak 65.

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 100 HRK.

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

10.4. Ispravci po računu u Banci

Članak 66.

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

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 niti bila izvršena.

O izvršenim ispravcima Banka će korisnika obavijestiti putem izvatka o stanju i promjenama po računu ili putem posebne obavijesti.

11. JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Članak 67.

Kada je nalog za plaćanje za jednokratnu platnu transakciju podnesen Banci putem nekog od platnih instrumenata koji je obuhvaćen Ugovorom između korisnika i druge banke, Banka nije obvezna dati ili učiniti raspoloživim informacije koje su već dane, ili će biti dane korisniku od strane te druge banke.

11.1. Prethodne opće informacije za jednokratnu platnu transakciju

Članak 68.

Za jednokratne platne transakcije Banka je dužna korisniku dati ili učiniti dostupnim sljedeće informacije:

- podatke u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje
- o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge koja se pruža
- o ukupnom iznosu svih naknada koje Korisnik treba platiti Banci, i o iznosu svake pojedine naknade
- o stvarnom ili referentnom tečaju, ako ta platna transakcija uključuje preračunavanje valute.

12. KAMATNE STOPE I NAKNADE ZA USLUGE BANKE

12.1. Kamatne stope

Članak 69.

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

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

Na iskorišteni iznos okvirnog kredita, Banka ugovara kamatnu stopu na godišnjoj razini, a kamatu obračunava dekurzivno primjenom relativnog kamatnjaka, sukladno Pravilniku o obračunu kamata.

12.2. Naknade

Članak 70.

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

13. NEAKTIVNOST RAČUNA

Članak 71.

Neaktivnim računom Banka će smatrati:

- račun koji u razdoblju od 12 mjeseci nema prometa, osim pripisa kamata i naknada
- račun sa saldom utvrđenim Odlukom o visini naknada za usluge Banke
- račun koji nije u postupku prisilne naplate
- na neaktivan račun prilikom zatvaranja ne obračunava se naknada za zatvaranje računa
- te naknada za vođenje računa.

Neaktivan račun iz stavka 1. ovog članka, Banka može zatvoriti uz zadržavanje salda računa, sukladno odredbama akata Banke.

Korisnik ima pravo raspolagati sredstvima iz stavka 3. ovog članka s pripadajućom kamatom u roku od 12 mjeseci od dana zatvaranja računa.

14. PREBACIVANJE RAČUNA

Članak 72.

1. Prebacivanje računa je usluga uređena temeljem Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu a odvija se na zahtjev potrošača između dviju banaka, 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).
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.
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
   - račune predizborne promidžbe, račune redovnog financiranja političkih aktivnosti, račune stambenih zgrada ili račune 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.
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.
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.
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.

Članak 73.

1. 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, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.
2. 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, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.
3. 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 kunski račun, u tom slučaju radi se konverzija sukladno Općim uvjetima poslovanja.
4. Prilikom izvršenja usluge prijenosa, Banka nije u obvezi ugovoriti s klijentom onu obvezu koju inače ne nudi svojim klijentima.
5. 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.

6. Banka će izvršavati sve trajne naloge, izravna terećenja 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 izravnih terećenja. Ako zadani dan za plaćanje izravnog terećenja nije radni dan Banke, plaćanje će se izvršiti sljedeći radni dan.
7. Ako nisu ispunjeni svi uvjeti za uspostavljanje trajnih naloga/izravnih terećenja, Banka će kontaktirati klijenta a trajni nalozi/izravna terećenja će se početi izvršavati s datumom kojeg će Banka i klijent naknadno ugovoriti.
8. 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.

Članak 74.

1. Prilikom ugovaranja usluge za prebacivanje računa u drugoj banci klijent može izabrati želi li ostaviti račun u Banci otvoren ili zahtjeva zatvaranje računa. Ako je 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 usluge mobilnog bankarstva i slično).
2. 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.
3. 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.
4. Pravo klijenta na prebacivanje računa sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ne umanjuje pravo Banke koje 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.
5. 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.
6. Prijenos sredstava se provodi za svaku valutu pojedinačno uz naplatu naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.
7. Ako su trajni nalozi i/ili izravna terećenja predmet prebacivanja, ugovori kojima su regulirani se automatski raskidaju s datumom s kojim je izdana punomoć odnosno s datumom zatvaranja računa.

15. REKLAMACIJE KORISNIKA

Članak 75.

1. Ako korisnik/potrošač smatra da se Banka ne pridržava ugovorenih uvjeta o pružanju bankovnih ili financijskih usluga, može uputiti Banci prigovor.
2. Prigovor iz stavka 1. ovog članka potrošač podnosi Banci u pisanom obliku:
   - osobnom predajom u poslovnici Banke
   - organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
   - poštom na adresu, Kreditna banka Zagreb d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb ili
   - elektroničkom poštom na jednu od adresa:
     - prigovori.gradjanstvo@kbz.hr
     - prigovori.poslovnobankarstvo@kbz.hr
     - prigovori.platni-promet@kbz.hr
     - prigovori.custody@kbz.hr

15.1. Reklamacija za neautoriziranu platnu transakciju

Članak 76.

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.

Članak 77.

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.

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

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 niti bila izvršena.

Članak 78.

Iznimno, korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 HRK 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.

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 zlouporabe platnog instrumenta te se ne radi o prijevarnom slučaju korisnika platne kartice.

15.2. Reklamacija za autoriziranu platnu transakciju

Članak 79.

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.

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.

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

Članak 80.

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.

Članak 81.

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.

16. IZVANSUDSKI PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPAK MIRENJA

16.1. Prigovor Banci

Članak 82.

Korisnik koji smatra da se Banka u svom poslovanju ne pridržava Općih uvjeta, ili koji nije bio zadovoljan uslugom radnika prilikom obavljanja poslova platnog prometa može uložiti prigovor.

Prigovor korisnika dostavlja se Banci na sljedeće načine:

- osobnom predajom u poslovnic Banke
- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- poštom na adresu, Kreditna banka Zagreb d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb ili
- elektroničkom poštom na jednu od adresa:
  - prigovori.gradjanstvo@kbz.hr
  - prigovori.platni-promet@kbz.hr
  - prigovori.custody@kbz.hr.

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.

Rok za podnošenje prigovora je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljene usluge.

Banka je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

16.2. Pritužba Hrvatskoj narodnoj banci

Članak 83.

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 članku 56. Zakona o platnom prometu.

16.3. Izvansudsko rješavanje sporova

Članak 84.

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, sukladno članku 57. Zakona o platnom prometu.

Članak 85.

Banka osigurava štedne uloge sukladno posebnom zakonu i propisima donesenim na temelju zakona kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka (DAB). Informacije o sustavu osiguranja su dostupne u poslovnicama/ispostavama Banke i na internetskim stranicama Banke www.kbz.hr.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 86.

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

Opći uvjeti kao i sve naknadne izmjene i dopune dostupni su u poslovnicama/ispostavama i na internetskim stranicama Banke (www.kbz.hr).

Članak 87.

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

Članak 88.

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

Članak 89.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga - potrošače od 14. 12. 2010. godine.

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama Banke i na web stranici banke www.kbz.hr.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 27. 7. 2017. godine.

U Zagrebu, 21. 7. 2017. godine

Kreditna banka Zagreb d.d.

PODRUŽNICA ZAGREB
Zagreb
Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb
Tel.: 01 61 67 401
Marijana Čavića 1, 10000 Zagreb
Tel.: 01 23 82 602
Koledinečka 1, 10040 Zagreb
Tel.: 01 55 99 901

Velika Gorica
Slavka Kolara 17A, 10410 Velika Gorica
Tel.: 01 622 42 00

Jastrebarsko
Šetalište braće Kazić 2, 10450 Jastrebarsko
Tel.: 01 627 17 81

Karlovac
Prilaz Većeslava Holjevca 2A, 47000 Karlovac
Tel.: 047 600 271

Kutina
Školska 11, 44320 Kutina
Tel.: 044 492 252

Sisak
Franje Lovrića 17A, 44000 Sisak
Tel.: 044 492 641

Zaprešić
Mihovila Krušlina 14, 10290 Zaprešić
Tel.: 01 555 68 18

Varaždin
Zagrebačka 63, 42000 Varaždin
Tel.: 042 410 027

PODRUŽNICA SPLIT
Split
Varaždinska 54, 21000 Split
Tel.: 021 495 190
Matice hrvatske 1, 21000 Split
Tel.: 021 495 703
Domovinskog rata 60, 21000 Split
Tel.: 021 382 397

Makarska
Obala kralja Tomislava 15A, 21300 Makarska
Tel.: 021 420 121

Sinj
Splitska 1, 21230 Sinj
Tel.: 021 495 466

PODRUŽNICA RIJEKA
Rijeka
Riva 8, 51000 Rijeka
Tel.: 051 494 844

Poreč
Aldo Negri 3, 52440 Poreč
Tel.: 052 433 488

PODRUŽNICA OSIJEK
Osijek
Vukovarska cesta 31, 31000 Osijek
Tel.: 031 638 251
Hrvatske republike 12, 31000 Osijek
Tel.: 031 496 400

Vinkovci
Ulica bana Jelačića 3, 32100 Vinkovci
Tel.: 032 493 826

Slavonski Brod
Petra Svačića 1A, 35000 Slavonski Brod
Tel.: 035 492 661

PODRUŽNICA ZADAR
Zadar
Obala kneza Branimira 5, 23000 Zadar
Tel.: 023 494 303

PODRUŽNICA DUBROVNIK
Dubrovnik
Dr. Ante Starčevića 20, 20000 Dubrovnik
Tel.: 020 492 020

Opuzen
Tisno b.b., 20355 Opuzen
Tel.: 020 492 090

KREDITNA BANKA ZAGREB

www.kbz.hr // 0800 24 24 00