Opći uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače

1. UVODNE ODREDBE

1.1. U skladu s važećim propisima o platnom prometu ovim se Općim uvjetima otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače utvrđuju prava i obveze Pružatelja platnih usluga (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu: Korisnik).

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje Banka na temelju ugovora povjeri trećoj strani.

Donositelj ovih Općih uvjeta je:

Agram banka d.d.

Sjedište: 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74

OIB: 70663193635

MBS: 080003981

MB: 00560286

SWIFT/BIC: KREZHR2X

IBAN: HR4424810001011111116

Internetska stranica: www.agrambanka.hr

E-mail: uprava@agrambanka.hr

Info telefon: 0800 200 400

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu. Odobrenje za rad izdano od Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor, odnosno superviziju nad poslovanjem Banke.

1.2. Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

Autentifikacija - je postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika platnih usluga

Autorizirana platna transakcija - svaka platna transakcija za koju je korisnik platnih usluga dao suglasnost za izvršenje. Suglasnost za izvršenje platne transakcije daje platitelj izravno ili preko primatelja plaćanja ili preko pružatelja usluga iniciranja plaćanja

Banka platitelja - pružatelj platnih usluga platitelja, a u dijelu SEPA izravnih terećenja banka platitelja je sudionik Osnovne SDD sheme kod koje je otvoren transakcijski račun platitelja

Banka primatelja - pružatelj platnih usluga primatelja

Datum i vrijeme primitka naloga - trenutak kada je Banka zaprimila nalog za plaćanje neposredno od Korisnika ili posredno od strane pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja, od strane ili preko primatelja plaćanja. Nalozi zaprimljeni u tekućem radnom danu do krajnjeg roka za primitak naloga, izvršavaju se isti radni dan. Ako je nalog zaprimljen nakon tako određenog krajnjeg roka, smatra se da je zaprimljen idući radni dan.

Datum izvršenja naloga - radni dan kada je započelo izvršenje naloga i terećen račun platitelja. Datum izvršenja u odnosu na dan i vrijeme zaprimanja naloga definiran je u dokumentu Banke pod nazivom „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“

Datum izvršenja SEPA izravnog terećenja- međubankovni radni dan

Datum valute platne transakcije - datum kada je terećen račun pružatelja usluge platitelja i/ili odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja. Datum valute u odnosu na datum izvršenja definiran je u dokumentu „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa”

Dnevno-noćni trezor (DNT) – samoposlužni uređaj putem kojeg korisnici platnih usluga koji su s Bankom ugovorili korištenje DNT-a polažu gotovinu na svoj(e) transakcijski(e) račun(e) otvoren(e) u Banci

DNT ključ (ključ) - ključ koji omogućuje otvaranje DNT-a za polog gotovine

Država članica – država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru

EuroNKS - platni sustav za izvršenje SEPA kreditnih transfera (SCT) i SEPA izravnih terećenja (SDD), nacionalnih i prekograničnih u eurima

EuroNKSInst - platni sustav za izvršenje SEPA instant kreditnih transfera u eurima između

platitelja i primatelja plaćanja, u gotovo realnom vremenu

IBAN (International Bank Account Number) jest broj transakcijskog računa otvoren prema međunarodnoj normi ISO 13616

Identifikator primatelja - jedinstvena identifikacija primatelja plaćanja za SEPA izravna terećenja

Identifikator suglasnosti - jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti

Kreditni transfer – nacionalna ili prekogranična platna transakcija koju inicira platitelj. Platitelj podnosi nalog za plaćanje svom pružatelju platnih usluga, a pružatelj platnih usluga prenosi sredstva primateljevom pružatelju platnih usluga koji odobrava račun za plaćanje primatelja

Korisnik platnih usluga - nepotrošač - pravna osoba ili fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja

Međunarodna platna transakcija – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u RH, a drugi u trećoj državi

Mjerodavni propis označava svaki propis neovisno o tome da li se odnosi na Klijenta i/ili Banku, smjernicu, uputu, preporuku, standard, tumačenje propisa, i mišljenje dano od strane tijela nadležnog za nadzor nad poslovanjem banaka ili nekog drugog ovlaštenog tijela, u mjeri u kojoj ih Banka primjenjuje u poslovanju, i sve njihove izmjene i dopune

Nacionalna platna transakcija – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj

Nalog za plaćanje – instrukcija koju Korisnik podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a koji sadržava sljedeće osnovne elemente:

a) Naziv (ime) platitelja
b) Broj računa platitelja
c) Naziv (ime) primatelja plaćanja
d) Broj računa primatelja plaćanja
e) Oznaku valute plaćanja
f) Iznos
g) Opis plaćanja
h) Poziv na broj platitelja
i) Poziv na broj primatelja
j) Datum izvršenja
k) Šifru namjene plaćanja.

Nalog za plaćanje mora najmanje sadržavati popunjene elemente iz točaka a), d), e) i f).

Nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prijenosa novčanih sredstava s jednoga transakcijskog računa na drugi, osim elemenata iz točaka a), d), e) i f), mora sadržavati i popunjen element iz točke b). Osim navedenih osnovnih elemenata, Banka može odrediti i druge elemente kao elemente koje nalog za plaćanje mora sadržavati popunjene.

Neautorizirana platna transakcija - svaka platna transakcija za čije izvršenje korisnik platnih usluga nije dao suglasnost ili kao platitelj izravno ili preko primatelja plaćanja ili preko pružatelja usluga iniciranja plaćanja

NON SEPA nalog – nacionalna, prekogranična i međunarodna platna transakcija koja je provedena putem SWIFT-a

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – jesu personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije

Platna usluga – uključuje otvaranje i vođenja računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist računa, uključujući i izvršenje platnih transakcija korištenjem kartica, direktnih kanala ili drugih ugovorenih usluga Banke.

Platni instrument - je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje se koristi za zadavanje naloga za plaćanje

Platitelj – poslovni subjekt ili fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, a ima račun za plaćanje te daje nalog ili suglasnost za plaćanje.

Primatelj plaćanja - korisnik platnih usluga – fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje, kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva iz SDD naloga

Platna transakcija – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao

Korisnik kao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Povezanost sa sankcioniranom državom – povezana fizička osoba je svaka osoba koja zakonito boravi u RH, odnosno bilo kojoj državi unutar EU ili EGP, SAD-a, UK-a, Australije i Kanade s ekvivalentnim programom Sankcija, koja je po državljanstvu i/ili mjestu rođenja povezana sa sankcioniranom državom.

Povezani poslovni subjekt je svaki subjekt sa sjedištem u RH, odnosno bilo kojoj državi unutar EU ili EGP, SAD-a, UK-a, Australije i Kanade s ekvivalentnim programom Sankcija, u čijem slučaju postoje određene veze sa sankcioniranom državom, primjerice zakonski zastupnik i/ili stvarni vlasnik je po državljanstvu i/ili mjestu rođenja povezan sa sankcioniranom državom i/ili poslovni subjekt posluje s pojedincima/subjektima iz sankcionirane države i prihodi/promet od takvih aktivnosti premašuje tzv. "de minimis" prag od 10 %.

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

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

Pravila SDD (osnovne) sheme - predstavljaju jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje SEPA izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koji podupire njegovu primjenu, a primjenjuje se na platitelje – potrošače koji imaju otvoren transakcijski račun vrste 31 ili 32 i nepotrošače koji imaju otvoren transakcijski račun vrste 11, 13, 14, 15 ili 18

Prekogranična platna transakcija – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u RH, a drugi pružatelj platnih usluga u drugoj državi članici

Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost pružanja platne usluge informiranja o računu

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja

Radni dan - radni dan (dani osim subote, nedjelje, državnog praznika odnosno blagdana) na koji posluje platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja te svi ostali sudionici u platnoj transakciji kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

Radni dan za DNT - dan pražnjenja DNT-a koji nije subota, nedjelja, praznik ili blagdan

Radni dan za izvršenje instant kreditnog transfera - svaki dan, uključujući subote, nedjelje, blagdane i neradne dane u Republici Hrvatskoj određene zakonom.

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

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

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

a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih osoba, ili pojedinaca ili osoba, entiteta ili skupina koje podliježu sankcijama

koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama,

b) koji posluje, osnovan je ili ima sjedište ili prebivalište/boravište u Sankcioniranoj državi,

c) koji je inače predmet Sankcija i

d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta

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

Tijelo nadležno za sankcije -

(a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda,

(b) Europska unija (EU),

(c) Sjedinjene Američke Države (SAD),

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

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

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

SEPA – jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) jest područje na kojemu potrošači, poslovni subjekti i tijela javne vlasti mogu uplaćivati i primati plaćanja u eurima pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, neovisno o njihovoj lokaciji.

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

- banka platitelja i banka primatelja moraju biti sudionici SCTInst sheme,
- usluga je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365),
- izvršenje platne transakcije i raspoloživost sredstava primatelju plaćanja odvija se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Time stampa,
- maksimalni iznos platne transakcije je 100.000,00 (sto tisuća) eura

Maksimalni iznos platne transakcije iz prethodnog stavka biti će i nadalje određen u tzv. prijelaznom razdoblju za platne usluge instant kreditnih transfera u eurima, a najkasnije do 09.10.2025. godine.

SEPA izravno terećenje (u daljnjem tekstu SDD nalog) – nacionalna ili prekogranična platna usluga u eurima za terećenje transakcijskog računa platitelja, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane primatelju plaćanja. Platitelj dozvoljava drugoj osobi odnosno primatelju plaćanja da svojem pružatelju platnih usluga naloži prijenos sredstava s njegova računa na račun primatelja plaćanja

SEPA kreditni transfer – nacionalni i prekogranični kreditni transfer u valuti euro unutar SEPA područja

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

TARGET (Transeuropski automatizirani sustav ekspresnih novčanih transakcija) - centralizirani sustav koji obuhvaća platne sustave u eurima koji omogućuju namiru u novcu središnje banke i pružaju usluge središnjeg upravljanja likvidnošću, bruto namiru u realnom vremenu za plaćanja i usluge za namiru sporednih sustava (T2 servis) te omogućuju plaćanja povezana s namirom vrijednosnih papira (TARGET2-Securities servis-T2S) i namiru instant plaćanja (TARGET Instant Payments Settlement servis-TIPS)

TARGET2 radni dan - radni dan sukladno kalendaru radnih dana TARGET2 platnog sustava. Neradni dani TARGET2 sustava su: subote, nedjelje, 1. siječnja, Veliki Petak, Uskrsni ponedjeljak, 1. svibnja, 25. prosinca i 26. prosinca.

Time stamp – vremenska oznaka koja označava trenutak nakon kontrole ispravnosti zaprimljenog naloga za izvršenje instant kreditnog transfera i provjere pokrića na računu platitelja, a koji označava vrijeme primitka naloga, odnosno početak tijeka ciljanog vremena od 10 sekundi za izvršenje instant kreditnog transfera

Transakcijski račun – jest račun za plaćanje koji na ime jednog ili više korisnika platih usluga vodi jedan pružatelj platnih usluga. To je multivalutni račun poslovnog subjekta na kojem Banka evidentira transakcije u eurima i drugim stranim valutama.

Treća država – svaka država koja nije država članica

Usluga informiranja o računu - online elektronička usluga (putem javno dostupne komunikacijske mreže, kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga

Usluga iniciranja plaćanja - usluga koja korisnicima omogućuje da preko internet ili mobilnih aplikacija iniciraju platne transakcije na teret svog računa za plaćanje u banci preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja

Vrećica - sigurnosna ambalaža (PVC) u koju je zapakirana gotovina koja se polaže u DNT

2. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

2.1. Osobne podatke koji su predmet obrade Banka kao voditelj obrade obrađuje na način i u opsegu kako je to definirano u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine te relevantnim odredbama drugih mjerodavnih zakona i propisa u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke, vezano za ovaj ugovorni odnos. Banka je ovlaštena navedene podatke koristiti u skladu s propisima koji uređuju bankarsko poslovanje, što uključuje i prosljeđivanje podataka na zahtjev nadležnih institucija, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima radi realizacije svih prava i obveza iz ovog ugovornog odnosa.

2.2. Banka kao povjerljive čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku s kojima raspolaže. Korisnik je upoznat s time da se osobni podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obveza iz ugovornih odnosa po transakcijskom računu. Banka s navedenim podacima postupa u skladu s Informacijama o obradi osobnih podataka od strane Banke.

3.PRIMJENA

3.1. Ovim Općim uvjetima Banka propisuje pravne okvire kojima uređuje otvaranje i vođenje transakcijskog multivalutnog računa i obavljanje usluga platnog prometa u okviru djelatnosti za koje je registrirana, a koje obavlja u svojoj poslovnoj mreži putem svojih distribucijskih kanala.

3.2. Ovi Opći uvjeti vrijede i za poslovne odnose nastale kod drugih pravnih ili fizičkih osoba kada iste zastupaju Banku, odnosno kada prema danim ovlastima u ime i za račun Banke pružaju određene poslovne usluge.

3.3. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio pojedinačnog ugovora sklopljenog s korisnikom platnih usluga, a na pojedine poslovne odnose primjenjuju se i drugi odgovarajući akti Banke. U slučaju kolizije pojedinačnih ugovora, ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe pojedinačnih ugovora, zatim akti Banke te, naposljetku, ovi Opći uvjeti.

3.4. Ovi Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u svakoj poslovnici Banke te na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr.

3.5. Korisnik platnih usluga, podnošenjem bilo kojeg zahtjeva Banci, obavljanjem bilo koje transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom, potvrđuje da je upoznat i suglasan sa sadržajem ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke koji reguliraju poslovanje Banke u odnosu na proizvod ili uslugu kojima se korisnik platnih usluga koristi ili koje je zatražio te da prihvaća prava i obveze koje mu temeljem istih pripadaju.

4. OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

4.1. Dokumentacija

4.1.1. Prilikom ugovaranja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke, korisnik platnih usluga je dužan dostaviti dokumentaciju sukladno zahtjevu Banke. Korisnik platnih usluga izrijekom ovlašćuje Banku da se pouzda u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost podataka iz dokumentacije koja joj je dostavljena ili u originalu, ili u ovjerenoj preslici, ili osobno, ili poštom ili putem elektroničke pošte te Banka neće biti odgovorna ni za kakvu štetu koja bi korisniku platnih usluga mogla nastati u postupanju Banke u dobroj vjeri, pouzdajući se u

vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost takvih podataka. Banka ima isključivo pravo procjene valjanosti dostavljene joj dokumentacije.

4.1.2. Za otvaranje transakcijskog računa, Banka sklapa s korisnikom platnih usluga Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga - nepotrošače (u daljnjem tekstu: Ugovor).

U slučaju promjene vlasničke strukture ili bilo kakvih statusnih i drugih promjena vezanih za korisnika, korisnik je dužan u roku od 8 (osam) dana od dana promjene dostaviti Banci na propisani način novo rješenje nadležnog registra o odobrenju upisa navedene promjene zajedno s izvatkom iz tog registra te popuniti novi obrazac "Upitnik za klijente- poslovne subjekte" i tome mora priložiti odgovarajuću dokumentaciju.

4.1.3. Korisnik kod Banke može otvoriti više računa za bilo koju svoju poslovnu namjenu koja je u skladu s propisima.

4.1.4. Predajom dokumentacije radi ugovaranja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke, korisnik daje suglasnost Banci da prikuplja i analizira podatke za potrebe procjene kreditne sposobnosti, procjene rizičnosti, kontrole izloženosti i upravljanja rizicima koje u odobravanju i praćenju proizvoda i usluga u svom poslovanju Banka provodi.

4.1.5. Dokumentacija i obavijesti koje korisnik posjeduje na stranom jeziku, dostavlja se Banci u prijevodu na hrvatski jezik, ovjerenom od ovlaštenog sudskog prevoditelja.

4.1.6. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim propisima, mjerodavnim propisima, sankcijama i internim aktima Banke, Banka je dužna, prilikom ugovaranja ili obavljanja pojedine bankovne ili druge financijske usluge, najprije utvrditi identitet korisnika.

4.1.7. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerodavnim propisima Banka je dužna provesti dubinsku analizu korisnika, a korisnik joj je dužan to omogućiti. U slučaju da korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize ili Banka temeljem samostalne analize donese diskrecijsku ocjenu da se ne uspostavlja poslovni odnos, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s korisnikom ili provesti transakciju.

4.2. Vođenje računa i raspolaganje sredstvima na računu

4.2.1. Banka vodi račun u eurima i stranim valutama. Vođenje računa u pojedinim stranim valutama je diskrecijsko pravo Banke u skladu s poslovnom politikom Banke. Korisnik može odrediti jednu ili više fizičkih osoba koje imaju ovlast raspolaganja sredstvima na računu i/ili imaju druge ovlasti u vezi s obavljanjem platnih usluga po računu (u daljnjem tekstu: ovlaštenik/ovlaštenici/potpisnik).

4.2.2. Dodjeljivanje ovlasti za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu, odnosno drugih ovlasti u vezi s obavljanjem platnih usluga po transakcijskom računu provodi se na temelju ispravno popunjenih i potpisanih obrazaca Banke koje Korisnik dostavlja Banci u svrhu evidentiranja ovlaštenika po računu kod sklapanja Ugovora i drugih ugovora o korištenju usluga Banke koje Korisniku omogućuju poslovanje po računu te naknadno, tijekom vođenja računa i obavljanja usluga od strane Banke, u slučaju takve potrebe Korisnika. Ovlasti ovlaštenika po računu odnose se i na korištenje usluga putem pružatelja usluge informiranja o računu (AISP) i putem pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja (PISP), na način određen u ovim Općim uvjetima.
Ako zakonski zastupnik Korisnika želi raspolagati sredstvima na transakcijskom računu Korisnika, dužan je svoj potpis deponirati na obrascu Banke „Potpisni karton" zajedno s ostalim ovlaštenicima ako ih ima.

4.2.3. Potpisnici/ovlaštenici po računu Korisnika, dužni su se potpisivati na način na koji su prijavili svoje potpise Banci, a koji moraju biti u skladu s potpisima na osobnim ispravama. Korisnik je dužan potpisnike/ovlaštenike po svom računu upoznati s pravima i obvezama u vezi s dodijeljenim ovlaštenjima po računu te nadzirati njihovo korištenje ovlasti. Korisnik je odgovaran za štetu koju Banci prouzroči potpisnik/ovlaštenik po računu. Ovlaštenje se ne može odnositi na pravo daljnjeg izdavanja ovlasti po računu i pravo na zatvaranje računa.

4.2.4. Korisnik mijenja opseg i razinu te može opozvati ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na računu u pisanom obliku, na obrascima Banke.

Promjena opsega i razine ovlasti, kao i oduzimanje ovlasti imaju učinak od trenutka kada ih Banka zaprimi i službeno evidentira u svojim evidencijama. Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na računu primjenjuje se na raspolaganje svim sredstvima koja se nalaze na računu, bez obzira na valutu.

4.2.5. Korisnik raspolaže sredstvima na računu davanjem naloga za plaćanje u papirnatom obliku, putem kartice, na magnetnom mediju, elektroničkim i drugim putem koristeći se ugovorenim uslugama online bankarstva Banke koji omogućuju obavljanje platnih transakcija (Agram Netbanking i AgraMbanking) kao i na temelju drugog ugovornog odnosa s Bankom.

4.2.6. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje, koji se u Banku dostavlja u papirnatom obliku, Korisnik daje na način da iste potpisuje sukladno Banci prijavljenom potpisu ovlaštenika za potpisivanje naloga. Ako je nalog za plaćanje ovjeren pečatom, pečat na nalogu ne predstavlja element suglasnosti za izvršenje takvog naloga te ga Banka neće kontrolirati.

4.2.7. Način davanja suglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definiran ovim Općim uvjetima poslovanja uređen je ugovorom i eventualnim posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu.

4.2.8. Platna transakcija za čije je izvršenje suglasnost dana na jedan od prethodno opisanih načina, smatra se autoriziranom platnom transakcijom te se smatra da je nalog za izvršenje tako autorizirane platne transakcije dan od strane Korisnika.

4.2.9. Korisnik ne može bez prethodne pisane suglasnosti Banke založiti ili ustupiti svakodobnu tražbinu po računu.

5.IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

5.1. Izvršenje naloga

5.1.1. Nalozi za plaćanje moraju biti popunjeni u skladu s propisima, standardima u sustavima plaćanja, uputama i načinima ispunjavanja naloga za plaćanje i ovim Općim uvjetima poslovanja. Korisnik je dužan naloge predavati u formatu i na način koji odredi Banka.

5.1.2. Banka će nalog izvršiti ako su popunjeni najmanje propisani elementi naloga sukladno pozitivnim zakonskim propisima i Odluci HNB-a. Korisnik je suglasan da Banka prema IBAN-u Korisnika iz naloga, prilikom izvršenja platnih transakcija može koristiti podatke o nazivu, adresi, sjedištu, državi i OIB- u korisnika iz evidencija Banke.

5.1.3. Banka će naloge korisnika za izvršenje platnih transakcija u eurima provoditi u okviru raspoloživog eurskog pokrića na računu, a izvršenje platnih transakcija u stranoj valuti, u okviru raspoloživog pokrića na računu u valuti terećenja koje odredi korisnik, odnosno u valuti plaćanja ako korisnik nije odredio valutu terećenja.

5.1.4. Nakon primitka naloga za plaćanje Banka izvršava nalog za plaćanje sukladno dokumentu Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

5.1.5. Ako Korisnik Banci na nalogu za plaćanje dostavi neispravnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku (IBAN), Banka nije odgovorna za neuredno izvršenje platne transakcije. Ako korisnik, osim jedinstvene identifikacijske oznake, dostavi Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo korisnik, neovisno o ostalim informacijama u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja.

5.1.6. Za provođenje mjera radi povrata novčanih sredstava iz platne transakcije uslijed neispravno predane jedinstvene identifikacijske oznake, Banka može korisniku naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

5.1.7. Nacionalne i prekogranične SEPA platne transakcije u eurima za koje na računu na datum izvršenja nema pokrića, Banka će izvršiti nakon osiguranja pokrića na računu ili primitka zahtjeva za opoziv od strane korisnika.

5.1.8. Prekogranične, međunarodne i nacionalne NON SEPA platne transakcije, koje na datum izvršenja nije moguće izvršiti uslijed nedostatka pokrića na računu, Banka će odbiti.

5.1.9. Korisnik može podići gotovinu na bankomatima do ugovorenog dnevnog limita za isplatu gotovine. Maksimalan iznos limita određuje Banka. Gotovinske isplate na bankomatima terete transakcijski račun.

5.1.10. Korisnik može polagati gotovinu na bankomatima Banke koji imaju DNT (dnevno-

noćni trezor) prema posebnom ugovoru i Uputama za korištenje DNT-a.

5.1.11. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta ovlašćuje Banku da, bez prethodnog traženja posebnog odobrenja korisnika, može otklanjati očigledne omaške Banke nastale u poslovanju zbog kojih bi stanje na računu odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret računa. Banka će o učinjenoj pogrešci i o izvršenom terećenju ili odobrenju računa obavijestiti korisnika putem izvadaka po računu, dinamikom i na način kako je navedeno u ovim Općim uvjetima kao i u ugovoru s korisnikom.

5.1.12. Kod postojanja dospjelih nepodmirenih tražbina Banke iz bilo kojeg ugovornog odnosa Banke i korisnika, korisnik je suglasan da Banka svoju dospjelu tražbinu može naplatiti iz sredstava na računu korisnika te je ovlašćuje za terećenje računa u korist onog računa kod Banke na kojemu je evidentirano dugovanje korisnika.

U slučaju da na računu korisnika nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, korisnik je suglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na njegovom računu.

5.1.13. Sredstvima na računu korisnika Banka može raspolagati i bez suglasnosti korisnika na temelju naloga zaprimljenih od Financijske agencije (u daljnjem tekstu: FINA), sukladno zakonskim propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

5.1.14. Na teret računa Banka će izvršavati i sva druga plaćanja kada na to ima pravo temeljem ugovornog odnosa s korisnikom, odnosno kad je to njena obveza sukladno zakonskim i drugim propisima.

5.2. Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje

5.2.1. Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s vremenima izvršenja naloga iz dokumenta Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa. Vrijeme izvršenja naloga za plaćanje je vrijeme potrebno za konačno izvršenje platne transakcije, a odnosi se na razdoblje od datuma izvršenja do datuma valute odobrenja.

5.2.2. Nalog za plaćanje korisnik može dostaviti u Banku najranije 90 (devedeset) dana prije datuma izvršenja. Takav nalog evidentira se i izvršava na datum izvršenja. Za naloge za plaćanje zadane unaprijed Banka nije odgovorna za promjene ovlaštenika korisnika. Ako Banka primi nalog za plaćanje na datum izvršenja koji nije radni dan Banke ili ako primi nalog za plaćanje na datum izvršenja nakon krajnjeg vremena primitka naloga, određenog dokumentom Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa, smatra se da je nalog za plaćanje primila s datumom izvršenja sljedeći radni dan.

5.2.3. Korisnik je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje Banka zatraži kako bi provjerila je li izvršenje naloga za plaćanje protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerodavnim propisima /sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države. Banka je ovlaštena zastati s izvršenjem naloga za plaćanje sve dok joj korisnik ne dostavi sve zatražene podatke i traženu dokumentaciju, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje naloga odnosno nije odgovorna za izvršenje naloga sa zakašnjenjem zbog tog razloga.

5.2.4. Banka će za zaprimljeni iznos platne transakcije odobriti račun korisnika odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke, odnosno prema dokumentu Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa i nakon primitka svih potrebnih informacija za odobrenje računa. Ako su novčana sredstva odobrena na račun Banke na neradni dan, smatra se da je Banka primila novčana sredstva prvi sljedeći radni dan.

5.3. Neizvršenje naloga za plaćanje

5.3.1. Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima ako:

- za izvršenje naloga za plaćanje na računu nema pokrića na dan izvršenja naloga
- za izvršenje naloga korisnik nije dao suglasnost na način ugovoren s Bankom
- podaci na nalogu nisu pravilni, čitljivi, odnosno potpuni
- nalog sadrži ispravke
- postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje
- korisnik postupa protivno propisima ili bi izvršenje naloga bilo protivno propisima o

sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerodavnim propisima /sankcijama ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države.

5.3.2. O odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za popravak pogrešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će obavijestiti korisnika, osim ako drugim propisom odnosno zakonom nije drukčije određeno. Banka obavijest daje na znanje korisniku prvom prilikom, a najkasnije u roku koji je određen za izvršenje naloga za plaćanje. O odbijenim nalozima Banka će obavijestiti korisnika putem online bankarstva, u pisanom obliku ili na drugi ugovoreni način.

5.3.3. Za obavještavanje i odbijanje naloga za plaćanje Banka može naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

5.4. Opoziv naloga za plaćanje

5.4.1 Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije na dan izvršenja, a do trenutka izvršenja naloga za plaćanje, osim ako nije drugačije ugovoreno.

5.4.2. Opoziv Banci mora biti dostavljen pisanim putem, potpisan od strane ovlaštenog potpisnika ili putem online bankarstva odnosno na način ugovoren s Bankom.

5.4.3. Za opoziv naloga Banka naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

5.4.4. Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati takav nalog za plaćanje.

6. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE

6.1.Suglasnost

Korisnik platnih usluga i primatelj plaćanja mogu ugovoriti uslugu SEPA izravnog terećenja (engl. SEPA direct debit u daljnjem tekstu SDD nalog) kojom se omogućuje korisniku platnih usluga da podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja.

SDD nalog kojim se tereti transakcijski račun korisnika platnih usluga inicira primatelj plaćanja preko banke primatelja plaćanja.

Prije iniciranja SDD naloga, korisnik platnih usluga mora primatelju plaćanja dati suglasnost kojom dopušta iniciranje SDD naloga na teret svog transakcijskog računa. Ta se suglasnost smatra autorizacijom za terećenje transakcijskog računa korisnika platnih usluga.

Suglasnost mora sadržavati sve obvezne elemente propisane SEPA pravilima te mora biti potpisana od korisnika platnih usluga. Primatelj plaćanja je odgovoran za sadržaj i ispravnost suglasnosti kao i za utvrđivanje pravovaljanosti i provjeru ovlaštenja kod davanja, izmjene ili opoziva suglasnosti. Eventualne promjene vezane uz danu suglasnost, kao i opoziv suglasnosti, korisnik platnih usluga ugovara odnosno uređuje s primateljem plaćanja.

Platitelj ugovara s primateljem plaćanja način primanja obavijesti o datumu i iznosu izvršenja SDD naloga. Banka prije izvršenja SDD naloga nije dužna obavijestiti platitelja o datumu i iznosu izvršenja, te nije odgovorna za bilo koju štetu ako primatelj plaćanja nije ispunio svoju obvezu. Prilikom izvršenja SDD naloga Banka nema obvezu provjeriti postojanje ni sadržaj suglasnosti.

Korisnik platnih usluga ima pravo zatražiti potpunu zabranu terećenja svog transakcijskog računa za bilo koji SDD nalog. Svi SDD nalozi koji su dio niza platnih transakcija iniciranih na temelju suglasnosti dane primatelju plaćanja, smatraju se autoriziranima na temelju te suglasnosti.
Ako je korisnik platnih usluga opozvao suglasnost primatelju plaćanja, svi budući SDD nalozi inicirani na temelju opozvane suglasnosti smatrat će se neautoriziranim platnim transakcijama.

6.2. Izvršenje SDD naloga

Sudionici u izvršenju SDD naloga su korisnik platnih usluga na teret čijeg se transakcijskog računa izvršava SDD nalog, primatelj plaćanja, banka pružatelj platnih usluga platitelja i banka pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja.

Banka izvršava SDD naloge isključivo u domaćoj valuti na datum izvršenja koji je odredio primatelj plaćanja na SDD nalogu i koji je u skladu s Vremenom zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa koji je dostupan u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.

Banka je odgovorna za izvršenje samo onog SDD naloga koji je iniciran u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja plaćanja i platitelja. Za sadržaj i ispravnost SDD naloga odgovoran je primatelj plaćanja.

Banka će zaprimljeni SDD nalog izvršavati isključivo u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu korisnika platnih usluga.

6.3. Odbijanje izvršenja SDD naloga

Banka će odbiti izvršenje SDD naloga ako korisnik platnih usluga nije osigurao raspoloživa sredstva ili ih je osigurao prekasno za izvršenje SDD naloga i za naplatu naknade, pri čemu Banka nije odgovorna za bilo koju štetu koja time nastane korisniku platnih usluga. Banka će također odbiti izvršenje SDD naloga za koji na datum izvršenja nije bilo moguće teretiti transakcijski račun u sljedećim slučajevima:

- ako je transakcijski račun korisnika platnih usluga blokiran,
- ako postoji zabrana raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu,
- ako je transakcijski račun korisnika platnih usluga zatvoren,
- ako je korisnik platnih usluga podnio zahtjev za definiranje posebnih uvjeta izvršenja SDD naloga,
- ako je korisnik platnih usluga u odnosu na određeni SDD nalog podnio zahtjev za odbijanje SDD naloga u skladu s propisanim rokom.

6.4.Posebni uvjeti izvršenja SDD naloga

Korisnik platnih usluga ima pravo u svakom trenutku naložiti Banci:

- zabranu terećenja korisnikovog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja (Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja),
- terećenje korisnikovog transakcijskog računa samo za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više primatelja plaćanja (**Bijela lista**/Crna lista),
- zabranu terećenja korisnikovog transakcijskog računa za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više primatelja plaćanja (Bijela lista/**Crna lista**),
- ograničenje naplate SDD naloga prema iznosu i/ili dinamici izvršenja za određenog primatelja, po nazivu i ID-u primatelja (Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja).

Korisnik platnih usluga može u svakom trenutku pisanim putem opozvati ili izmijeniti posebne uvjete izvršenja SDD naloga.
Zahtjevi za primjenu posebnih uvjeta izvršenja SDD naloga, kao i njihov opoziv ili izmjena, zaprimljeni u poslovnici Banke do 14 sati tijekom radnog dana u primjeni su dva radna dana od primitka zahtjeva, a za zahtjeve pristigle nakon 14 sati smatra se da su zaprimljeni idući radni dan i bit će u primjeni dva radna dana od idućeg dana.

6.4.1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Zadavanjem zabrane terećenja korisnikovog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja (Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja), korisnik platnih usluga čini svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja te je Banka dužna odbiti izvršiti svaki SDD nalog ako na transakcijskom računu postoji takva zabrana. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja ne može se kombinirati s ostalim posebnim uvjetima ograničenja. Aktivacijom Generalne zabrane izvršenja svih SEPA izravnih terećenja svi prethodno aktivirani posebni uvjeti izvršenja SDD naloga prestaju važiti.

6.4.2. Bijela lista/Crna lista

Korisnik platnih usluga može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na istu doda jednog ili više primatelja plaćanja. To znači da korisnik platnih usluga dozvoljava izvršenje SDD naloga iniciranih od strane primatelja plaćanja koji su navedeni na bijeloj listi.
Bijela lista se može kombinirati s Ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja za određenog primatelja.
Ako je prije određivanja bijele liste korisnik platnih usluga prethodno aktivirao Generalnu zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja, potrebno je prvo opozvati tu zabranu te zatim definirati bijelu listu.
Ako je prije definiranja bijele liste korisnik platnih usluga prethodno definirao crnu listu, ta lista prestaje važiti trenutkom definiranja bijele liste.
Ako je korisnik platnih usluga u trenutku definiranja bijele liste za određenog primatelja plaćanja prethodno imao zadano ograničenje

naplate SDD naloga prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, takvo je ograničenje i dalje važeće.

Korisnik platnih usluga može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na istu doda jednog ili više primatelja plaćanja. To znači da korisnik platnih usluga ne dozvoljava izvršenje SDD naloga za jednog ili više primatelja plaćanja koji su definirani na crnoj listi, a Banka će izvršiti svaki SDD nalog, osim za one primatelje plaćanja definirane crnom listom. Korisnik platnih usluga ne može istovremeno definirati crnu listu ukoliko je definirana bijela lista.

6.4.3. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

Korisnik platnih usluga može za svaki svoj transakcijski račun definirati posebne uvjete izvršenja SEPA izravnog terećenja na način da može ograničiti naplatu SDD naloga za određenog primatelja (po nazivu i ID-u primatelja) do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SDD nalog ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.
Ograničenje prema dinamici izvršenja znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja odrednog primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Dinamika izvršenja odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan nalog SEPA izravnog terećenja u korist istog primatelja. Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja odnosno zasebno za svaki identifikator suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga korisnik platnih usluga ne opozove i može se kombinirati s Bijelom listom/crnom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s Generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu korisnika platnih usluga već postoji generalna zabrana izvršenja, a želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada prethodno mora opozvati Generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja.

Za podneseni zahtjev za posebne uvjete izvršenja SDD naloga, Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

6.5. Odbijanje SDD naloga od strane platitelja

Korisnik platnih usluga ima pravo, prije izvršenja SDD naloga, zatražiti jednokratno odbijanje tog SDD naloga (tzv. Refusal) u skladu s Vremenom zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa, pri čemu nije obvezan navesti razlog odbijanja SDD naloga.
Zahtjev za odbijanje SDD naloga korisnik platne usluge može podnijeti samo za SDD nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u Banku i za koji Banka posjeduje informacije.
Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv suglasnosti dane primatelju plaćanja.

Ako korisnik platnih usluga želi odbiti SDD nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u Banku platitelja i koja ne raspolaže informacijom o nalogu, tada mora Banci navesti sljedeće elemente naloga: identifikator primatelja, identifikator suglasnosti, iznos i valutu naloga i točan datum izvršenja naloga. Banka će odbiti SDD nalog koji sadrži elemente identične onima koje je korisnik platnih usluga naveo u zahtjevu za odbijanje.

6.6. Povrat sredstava

Zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund) korisnik platnih usluga može podnijeti u poslovnici Banke.

Korisnik platnih usluga može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund) za:

6.6.1. autoriziranu platnu transakciju u roku od 8 (osam) tjedana od datuma izvršenja odnosno terećenja transakcijskog računa. Za navedeni zahtjev korisnik platnih usluga nema obvezu navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat. Korisnik platnih usluga gubi pravo na povrat novčanih sredstava za autoriziranu platnu transakciju, ako Banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima (minimalno broj transakcije, iznos i datum valute terećenja) u roku od 8 (osam) tjedana od datuma izvršenja SDD naloga. Ako se zahtjev za povrat odnosi na autoriziranu platnu transakciju Banka neće

korisniku platne usluge vratiti naplaćeni iznos naknade i kamate za izvršenje SDD naloga.
Ako se zahtjev za povrat odnosi na autoriziranu platnu transakciju, Banka će odobriti transakcijski račun korisnika platnih usluga za iznos povrata najkasnije u roku 10 (deset) radnih dana od dana primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

6.6.2. neautoriziranu platnu transakciju u roku od 13 (trinaest) mjeseci od datuma izvršenja odnosno terećenja transakcijskog računa. Za navedeni zahtjev korisnik platnih usluga treba navesti razlog podnošenja zahtjeva za povrat i priložiti dokumentaciju.
Korisnik platnih usluga ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u slučaju da dokazano nije dao suglasnost primatelju plaćanja za izvršenje SDD naloga, u roku od 13 (trinaest) mjeseci od datuma izvršenja. Banka može od korisnika platnih usluga tražiti i dodatne podatke i pojašnjenja potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat. U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije, Banka platitelja će zatražiti od banke primatelja dokaz o postojanju potpisane i predane važeće suglasnosti. U slučaju primitka dokaza o postojanju važeće suglasnosti, Banka platitelja odbija zahtjev za povrat novčanih sredstava. 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 SDD nalogom, prihvaća zahtjev za povrat. Po utvrđivanju da se radi o neautoriziranoj platnoj transakciji, Banka je dužna odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana, korisniku platnih usluga vratiti iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni transakcijski račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna korisniku platnih usluga vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata. Korisniku platnih usluga prilikom povrata novčanih sredstava pripadaju kamate (trošak povrata) koje se obračunaju na iznos izvršenog SDD naloga od dana izvršenja do dana povrata novčanih sredstava, prema pripadajućoj zakonskoj zateznoj kamati. Korisnik platnih usluga 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 (trinaest) mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga. Banka odmah po utvrđivanju da je SDD nalog autoriziran, daje korisniku platnih usluga obrazloženje o razlogu odbijanja povrata i informira ga, u slučaju daljnjeg nezadovoljstva o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora. Ako postupak analize zahtjeva za povrat iziskuje angažiranje posebnih stručnjaka, a potom se utvrdi da je transakcija ipak autorizirana, Banka će za nastale troškove teretiti korisnika platnih usluga.

6.7. Poništenje SDD naloga od strane primatelja plaćanja

U slučaju poništenja SDD naloga od strane primatelja plaćanja, Banka će odobriti transakcijski račun korisnika platnih usluga za iznos poništenja.
Banka nije u obvezi korisniku platnih usluga vratiti naknadu koju je naplatila za izvršenje naknadno poništenog SDD naloga.

6.8. Informiranje o SDD nalozima

Banka obavještava korisnika platnih usluga o izvršenim SDD nalozima putem izvatka o prometu transakcijskog računa po promjeni.
Osim izvatka o prometu računa, Banka će putem online bankarstva i u svojim poslovnicama na poseban zahtjev korisniku platnih usluga staviti na raspolaganje dodatne podatke o izvršenom SDD nalogu. Korisnik platnih usluga može u poslovnici Banke dobiti informaciju o SDD nalogu i prije datuma izvršenja, ako Banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u Banku platitelja).
O SDD nalozima koji nisu izvršeni, zbog nedovoljnog pokrića na računu, korisnici platnih usluga će biti obaviješteni na ugovoreni način.

7. SEPA INSTANT KREDITNI TRANSFER

7.1. Izvršenje instant kreditnog transfera

Korisnik platnih usluga može inicirati platnu transakciju instant kreditnog transfera putem online bankarstva i u poslovnici Banke.

SEPA kreditni transfer smatra se redovnim izvršenjem plaćanja, a SEPA instant kreditni transfer smatra se vrstom plaćanja koju Klijent mora izričito zatražiti temeljem Izjave priložene uz HUB obrazac, ukoliko se plaćanje provodi u poslovnici Banke.

Ukoliko Klijent vrši plaćanje putem Agram Netbankinga i AgraMbankinga dužan je prilikom plaćanja odabrati opciju instant plaćanja ukoliko želi izvršiti takvu vrstu plaćanja.

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

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

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

7.2. Rokovi za izvršenje instant kreditnog transfera

Nalog za izvršenje instant kreditnog transfera nije moguće zadati ni izvršiti s datumom izvršenja određenim unaprijed.

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

7.3. Izvršenje dolaznih instant kreditnih transfera

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

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

7.4. Odbijanje izvršenja odlaznih instant kreditnih transfera

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

7.5. Opoziv instant kreditnog transfera

Opoziv instant kreditnog transfera (Recall) koristi se kada pružatelj platnih usluga platitelja traži povrat izvršenog instant kreditnog transfera. Opoziv može inicirati jedino pružatelj platnih usluga platitelja, u svoje ime ili u ime platitelja.

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

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

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

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

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

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

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

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

8. DNEVNO-NOĆNI TREZOR

8.1. Gotovinski platni promet može se osim u poslovnicama Banke i FINA-e, obavljati i putem dnevno-noćnog trezora Banke. Dnevno-noćni trezor korisnici platnih usluga koriste za polaganje gotovog novca u domaćoj valuti, a koji predstavlja isključivo dnevni utržak ostvaren obavljanjem svoje registrirane djelatnosti i koji je naplaćen od prodaje robe i/ili usluga, u dnevno-noćni trezor radi daljnje obrade i odobrenja svoga transakcijskog računa u Banci. Dnevno-noćni trezor koriste korisnici platnih usluga koji imaju otvoren jedan ili više transakcijskih računa u Banci.

8.2. Za ugovaranje usluge korisnik platnih usluga mora Banci dostaviti ispunjene i ovjerene obrasce:

- Ugovor o korištenju dnevno-noćnih trezora,
- Zahtjev za korištenje dnevno-noćnog trezora,
- Punomoć za korištenje dnevno-noćnog trezora u kojoj je potrebno navesti opunomoćene osobe za rukovanje dnevno-noćnim trezorom i za rješavanje reklamacija u vezi s položenim gotovim novcem,
- Potvrdu o preuzimanju ključa i vrećica za korištenje dnevno-noćnog trezora.

Potpisom Ugovora o korištenju dnevno-noćnih trezora, korisnik platnih usluga potvrđuje da prihvaća i sve odredbe Općih uvjeta otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja platnog prometa za korisnike platnih usluga - nepotrošače, kao i sve eventualne izmjene i dopune istih nastale u vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

8.3. U vrećicu za dnevno-noćni trezor dozvoljeno je staviti papirnate novčanice i kovanice u valuti Republike Hrvatske. Kovani novac korisnik platnih usluga obvezuje se staviti u zasebnu vrećicu. U vrećice se ne ulaže gotov novac u stranoj valuti, oštećene novčanice i kovanice, ni drugi predmeti. Korisnik snosi isključivu odgovornost za sadržaj vrećice te odgovara za štetu nastalu prema Banci u slučaju da sadržaj vrećice ne odgovara navedenom sadržaju.
Polaganje gotovog novca u dnevno-noćni trezor, korisnik platnih usluga obavlja putem vrećice u koju ulaže:

- gotov novac,
- specifikaciju - ispisana specifikacija položenog gotovog novca po apoenima i
- uplatni nalog - ispunjen HUB obrazac, sa svim elementima potrebnim za provođenje transakcije uplate.

Iznos položenog gotovog novca putem dnevno-noćnog trezora obrađuje se u skladu s Vremenom izvršenja naloga platnog prometa.

8.4. U skladu sa zahtjevom Banka korisniku platnih usluga predaje se odgovarajući broj vrećica i odgovarajući ključ za otvaranje dnevno-noćnog trezora. Ključ koji se koristi kod polaganja gotovog novca, kao i vrećice za polog gotovog novca, Banka predaje osobi koju je posebnim obrascem Punomoći ovlastio korisnik platnih usluga uz obrazac Potvrde o preuzimanju

ključa i vrećica za korištenje dnevno-noćnog trezora. Broj opunomoćnih osoba je istovjetan broju izdanih ključeva.
Korisnik platnih usluga će ovlastiti jednu ili više fizičkih osoba za poslovanje s dnevno-noćnim trezorom. Ovlaštenje se izdaje prema obrascu Punomoći za korištenje dnevno-noćnog trezora koju je korisnik platnih usluga dužan dostaviti Banci najkasnije jedan radni dan prije početka korištenja dnevno-noćnog trezora.
Korisnik platnih usluga dužan je pisanim putem obavijestiti Banku o svakoj promjeni osoba ovlaštenih za korištenje dnevno-noćnog trezora. Svaka promjena osoba ovlaštenih za korištenje na snazi u Banci je jedan radni dan nakon zaprimanja obavijesti u poslovnici Banke i pod uvjetom da je obavijest o promjeni potpisana od strane zakonskih zastupnika korisnika platnih usluga.
Banka se obvezuje ovlaštenu osobu upoznati s načinom rada mehanizma dnevno-noćnog trezora putem upute za korištenje te prezentacijom korištenja na samom uređaju, ako istu korisnik platnih usluga zatraži.
Prilikom predaje vrećice, iznos na uplatnom nalogu mora odgovarati iznosu na specifikaciji gotovog novca. Korisnik platnih usluga obvezuje se u svaku vrećicu priložiti uplatni nalog i specifikaciju gotovog novca. Svaka vrećica i uplatni nalog obrađuju se pojedinačno.
Prije odobrenja transakcijskog računa korisnika platnih usluga, stvarno stanje gotovog novca uloženog u vrećicu utvrđuje komisija sastavljena od dvije ovlaštene osobe Banke koja obavlja komisijsko brojanje gotovog novca na način da broji gotovinu iz vrećice i uspoređuje iznos utvrđen brojanjem s iznosom na uplatnom nalogu i specifikaciji.
U slučaju razlike u iznosu gotovog novca utvrđenog brojanjem i iznosa na uplatnom nalogu, komisija sastavlja zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan dostavlja korisniku platnih usluga, a drugi zadržava Banka. Iznimno kada utvrđena razlika iznosi do 13,27 EUR, komisija ne sastavlja zapisnik nego samo umanji/uveća iznos na uplatnom nalogu i specifikaciji. Korisnik platnih usluga priznaje stanje koji je utvrdila komisija Banke i ovlašćuje Banku za ispravak na utvrđeni iznos. Preslika ispravljene specifikacije i uplatnog naloga dostavlja se u poslovnicu Banke gdje ih korisnik platnih usluga preuzima odnosno na njegovu adresu, na njegov zahtjev.
U slučaju da su u vrećicu uložene okrnjene ili oštećene novčanice i kovanice, komisija će ih izuzeti, a iznos na uplatnom nalogu umanjiti za vrijednost izuzetih novčanica i kovanica. O izuzimaju novčanica i kovanica komisija sastavlja zapisnik u dva primjerka od kojih jedan, zajedno s oštećenim novčanicama i kovanicama, dostavlja u poslovnicu Banke, gdje ih korisnik platnih usluga preuzima, odnosno na njegovu adresu, na njegov zahtjev, a drugi zadržava Banka.
U slučaju da su u vrećicu uložene novčanice i kovanice za koje se sumnja da su krivotvorene, komisija će iznos na uplatnom nalogu umanjiti za iznos takvih novčanica i kovanica, a predmetne novčanice i kovanice uputiti na ekspertizu u Hrvatsku narodnu banku.
Korisnik platnih usluga obvezuje se priznati stanja gotovog novca kojeg utvrdi komisija te priznati razliku u sadržaju vrećice koja nastane radi ulaganja oštećenih novčanica i kovanica, koje Banka vraća korisniku platnih usluga. U slučaju da Komisija prilikom prebrojavanja novčanica i kovanica iz vrećica, izrazi sumnju da su jedna ili više novčanica odnosno kovanica krivotvorine, priznati onaj sadržaj u vrećici koji utvrdi Banka, umanjen za iznos sumnjivih novčanica i kovanica.

8.5. Korisnik platnih usluga obvezuje se pokriti Banci sve troškove koje je Banke imala prilikom zamjene oštećenih novčanica i kovanica kao i troškove ekspertize krivotvorenih novčanica i kovanica.
Korisnik platnih usluga dužan je odmah prijaviti Banci gubitak ili oštećenje ključa.
Korisnik platnih usluga obvezuje se da će upotrebljavati dnevno-noćni trezor u skladu sa uputama Banke. Korisnik platnih usluga odgovara Banci za štetu koja bi nastala zbog neovlaštenog i nepravilnog rukovanja uređajima dnevno-noćnog trezora od strane korisnika platnih usluga.

8.6. Banka se obvezuje da će dnevno-noćni trezor održavati u ispravnom stanju.
U slučaju nemogućnosti upotrebe dnevno-noćnog trezora zbog kvara ili nekog drugog razloga, Banka će preuzeti gotovinu od korisnika platnih usluga na šalteru Banke u skladu sa radnim vremenom poslovnica Banke.

8.7. Korisnik platnih usluga obvezuje se za usluge korištenja dnevno-noćnog trezora plaćati naknadu sukladno važećoj Odluci o visini naknada za usluge Banke. Za obavljene usluge korištenja Banka će korisniku platnih usluga

ispostavljati mjesečnu fakturu kao sastavni dio fakture za poslovanje po transakcijskom računu kod Banke.
Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da bez njegove daljnje suglasnosti, u svrhu naplate naknade, o dospijeću tereti račun korisnika platnih usluga za obavljenu uslugu korištenja dnevno-noćnog trezora. Usluga korištenja odnosi se na naknadu za uplatu gotovog novca (papirnate novčanice i kovanice) od iznosa uplate u postotku i po nalogu.

9. USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I INFORMIRANJA O RAČUNU

9.1. Korisnik može koristiti uslugu iniciranja plaćanja koju pruža PISP, uslugu informiranja o računu koju pruža AISP te dati Banci izričitu suglasnost za davanje potvrde CBPII-u o raspoloživosti sredstava na računu.

9.2. Ako utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa računima ili pristupa s ciljem prijevare od strane AISP- a, PISP-a i/ili CBPII-a, Banka može onemogućiti pristup takvom pružatelju platnih usluga, o čemu će obavijestiti korisnika na ugovoreni način prije takvog onemogućavanja ili neposredno nakon toga, a čim bude objektivno moguće.

9.3. Korisnik može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret svoga računa. Pouzdana autentifikacija ovlaštenika korisnika, kao i autorizacija tako zadanih naloga za plaćanja, provest će se pod uvjetima i na način propisan Općim uvjetima korištenja usluge Agram NetBanking za poslovne subjekte.

9.4. Banka pruža PISP-u iste informacije o zaprimljenom nalogu za plaćanje, kao i o izvršenom nalogu za plaćanje, koje pruža i korisniku kada kao platitelj Banci izravno podnosi na izvršenje nalog za plaćanje.

9.5. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa korisnika i PISP-a. Banka na jednak način postupa s nalozima za plaćanje zadanima preko PISP-a, kao što postupa s nalozima za plaćanje koje platitelj izravno podnosi Banci na izvršenje, osim kada to nije moguće iz objektivnih razloga ili više sile. Korisnik može dati suglasnost AISP- u za pristup informacijama o stanju i prometu po računu.

9.6. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju ovlaštenika pod uvjetima i na način iz Općih uvjeta korištenja usluge Agram NetBanking za poslovne subjekte. Nakon provođenja pouzdane autentifikacije, Banka korisniku putem AISP-a omogućava pristup informacijama o stanju i prometu po računu.

9.7. Korisnik putem AISP-a može pristupiti informacijama o stanju i prometu po računu, kojima može pristupiti i izravno putem online bankarstva Banke. Banka će pouzdanu autentifikaciju ovlaštenika obavljati uvijek kada prvi put pristupa računu putem AISP-a, s time da je to ovlaštena učiniti i prilikom svakog pristupa. Temeljem provedene pouzdane autentifikacije ovlaštenika, Banka će tom ovlašteniku najviše četiri puta tijekom 24 sata od trenutka provođenja pouzdane autentifikacije putem AISP-a omogućiti pristup informacijama o stanju i prometu po računu korisnika bez ponovnog provođenja pouzdane autentifikacije.

9.8. Suglasnost koju korisnik daje AISP-u isključivo je dio ugovornog odnosa između korisnika i AISP-a te svaku izmjenu ili opoziv iste korisnik provodi na način ugovoren s AISP-om. Korisnik može s AISP-om ugovoriti način, uvjete i učestalost postavljanja upita Banci o informacijama o njegovu računu, a Banka po takvim upitima postupa u sukladu s ovim Općim uvjetima.

9.9. Potvrda raspoloživosti sredstava

9.9.1. Banka odgovara na upit CBPII-a o raspoloživosti sredstava na računu isključivo ako je korisnik prethodno dao Banci suglasnost odgovarati na upite tog CBPII-a. Banka ne mora odgovoriti na upite CBPII-a ako, bilo zbog podataka koje dostavlja CBPII, bilo zbog podataka na suglasnosti koju je korisnik dao Banci, nije u mogućnosti provjeriti i nedvojbeno utvrditi da je korisnik Banci dao suglasnost koja se odnosi upravo na toga CBPII-a.

9.9.2. Korištenje usluge iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta poslovanja podrazumijeva davanje dviju suglasnosti, od kojih se jedna daje CBPII-u, dok se druga daje Banci.

Suglasnost koju korisnik daje Banci za odgovaranje na upite CBPII-a vrijedi do opoziva takve suglasnosti od strane korisnika.

Suglasnost Banci daje zakonski zastupnik korisnika ili opunomoćenik temeljem specijalne punomoći na kojoj je javni bilježnik ovjerio potpis zakonskog zastupnika. Suglasnost u svakom slučaju prestaje važiti ako račun u odnosu na koji je dana, prestaje biti dostupan online, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučaj prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga predviđenog ovim Općim uvjetima.

9.9.3. Suglasnost koju korisnik daje CBPII-u dio je ugovornog odnosa njega i CBPII-a, dok je predmet ovih Općih uvjeta suglasnost koju korisnik daje Banci te je ista dio ugovornog odnosa korisnika i Banke. Sve aktivnosti vezane uz suglasnost koja se daje CBPII-u, a koje se odnose na postavljanje upita Banci o raspoloživosti sredstava po računu, korisnik poduzima isključivo prema CBPII-u. Korisnik prihvatom ovih Općih uvjeta se obvezuje da će s CBPII-o ugovoriti postavljanje upita Banci isključivo u slučaju kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao CBPII. Korisnik je upoznat s time da izvršenje platne transakcije ovisi o ispunjenju uvjeta za izvršenje iz ovih Općih uvjeta na datum izvršenja, neovisno o dobivenom odgovoru na upit o raspoloživosti po računu. Na zahtjev korisnika Banka će obavijestiti korisnika o svim CBPII-ovima koji su postavili upit iz ovog članka Općih uvjeta i o danim odgovorima.

10.KAMATE

10.1. Na stanje sredstava na transakcijskom računu, Banka obračunava kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke, kao i svim njezinim naknadnim izmjenama i dopunama.

10.2. Na eventualno nedopušteno prekoračenje po transakcijskom računu i neplaćene dospjele obveze korisnika prema Banci, Banka će obračunati zateznu kamatu.

10.3. Zatezna kamata utvrđuje se u visini zakonske stope zatezne kamate određene za odnose iz trgovačkih ugovora, koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima.

10.4. Sukladno zakonskim odredbama kada su ugovorene promjenjive kamatne stope, Banka je dužna obavijestiti korisnika platnih usluga o promjeni tih stopa najmanje 15 dana prije nego što se one počnu primjenjivati. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja provest će se odmah bez prethodne obavijesti korisnika.

11. NAKNADE I TROŠKOVI

11.1. Banka obračunava naknade za obavljene platne usluge i ostale usluge prema važećoj Odluci o visini naknada za usluge Banke. Banka visinu naknade izražava u eurima ili stranoj valuti ovisno o vrsti platne usluge za koju se vrši obračun.

Naknade izražene u stranoj valuti naplaćuju se u stranoj valuti, odnosno u eurskoj protuvrijednosti po prodajnom tečaju Banke na dan plaćanja/izvršenja. Za obračunate i naplaćene naknade Banka korisnika platnih usluga obavještava putem izvatka transakcijskog računa i/ili putem izdanog računa o obračunatim naknadama platnog prometa.

11.2. Odluka o visini naknade za usluge Banke dostupna je korisniku platnih usluga u poslovnicama i ispostavama Banke, kao i na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr.

11.3. Ako se s transakcijskog računa na kojem je obavljena usluga ne može naplatiti naknada i druge obveze i troškovi za izvršenu uslugu, korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da naplatu izvrši sa svih njegovih transakcijskih računa koji se vode u Banci. Naplata potraživanja obavlja se sa svih valuta, a za konverziju strane valute u euro koristi se kupovni tečaj za devize Banke na dan naplate.

11.4. Ako su troškovi transfera po priljevu na teret nalogodavatelja iz inozemstva, a ino-banka ne doznači puni iznos tražene naknade u roku od 20 dana, za razliku će Banka teretiti račun primatelja.

11.5. Banka zadržava pravo od korisnika naplatiti naknadu za stvarne troškove stranih i domaćih banaka u slučajevima:

- nepotpunih ili manjkavih podataka na zadanom nalogu za plaćanje
- troškova strane banke ako je kao troškovna opcija u NON SEPA nalogu odabrana opcija na teret nalogodavatelja (OUR)
- slanja NON SEPA naloga putem posredničke banke
- primitka NON SEPA naloga putem

posredničke banke, osim u slučaju kad je posrednička banka naplatila svoju naknadu umanjenjem iznosa platne transakcije.

12. TEČAJ

12.1. Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta primjenjuje se tečaj (kupovni ili prodajni) koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

12.2. Ako nije ugovorena primjena posebnog tečaja, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku izvršenja konverzije, i to:

- kupovni tečaj za stranu valutu s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu
- prodajni tečaj za stranu valutu s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu.

13. IZVJEŠTAVANJE

13.1. Banka izvještava korisnika o promjenama i stanju na transakcijskom računu putem izvatka transakcijskog računa, a koji sadrži informacije o stanju i promjenama po transakcijskim računima otvorenima u Banci (u daljnjem tekstu: izvadak).

13.2. Izvadak se kreira za svaki dan u kojem je bilo promjene po transakcijskom računu, a korisniku dostavlja na ugovoreni način. Osim izvatka Banka će korisniku dostavljati i sve druge obavijesti u slučajevima kada je to ugovoreno Ugovorom, ovim Općim uvjetima ili kada je korisnika potrebno obavijestiti o nastupu bilo koje okolnosti bitne za poslovanje po računu.

14. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga za plaćanje, kao i za ispunjavanje drugih ugovorenih obveza Banke u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga.

Smetnje u obavljanju platnih usluga su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnje u obavljanju poslova platnog prometa su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava.

15. PRAVO NA PRIGOVOR, PRITUŽBU I OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

15.1. Korisnik ima pravo podnijeti Banci prigovor u vezi s izvršavanjem naloga bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana nakon dana izvršenja platne transakcije.

15.2. Prigovor korisnik podnosi Banci u pisanom obliku, uz navođenje identifikacijskog broja transakcije, iznosa i datuma valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa:

- osobnom predajom odgovarajućoj organizacijskoj jedinici ili poslovnici Banke,
- poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb,
- na e-mail adresu: prigovori@agrambanka.hr ili putem obrasca na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale.

15.3. Banka je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora i to istim kanalom kojim je primila prigovor korisnika.
Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojeg će korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 (trideset pet) dana.

15.4. Banka može tražiti od korisnika dopunu prigovora. Ako korisnik ne dopuni prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana traženja, smatrat će se da je korisnik odustao od prigovora. U slučaju neurednog izvršenja ispravnog naloga korisnika, korisnik ima pravo od Banke zahtijevati uredno izvršenje naloga, odnosno naknadu štete.

15.5. Korisnik ima pravo tražiti povrat novčanih sredstava od Banke za izvršenu autoriziranu platnu transakciju na teret računa korisnika, a koja je inicirana od strane primatelja plaćanja, u roku od 8 tjedana od dana izvršenja. Iniciranje platne transakcije od strane primatelja plaćanja na teret transakcijskog računa korisnika

regulira se posebnim ugovorom između primatelja plaćanja i njegovog pružatelja platnih usluga.

15.6. Korisnik ima pravo tražiti povrat novčanih sredstva od Banke za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju.

Ako korisnik platnih usluga ne obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji bez odgađanja nakon saznanja za njezino izvršenje, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.
Ukoliko se radi o provedbi neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti sredstva odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti kako je gore navedeno, a u skladu s člankom 43. st. 1. Zakona o platnom prometu.
Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje platitelja, Banka je dužna dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platitelja ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije. Banka je dužna korisniku vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće zakonske zatezne kamate.
Banka nije dužna postupiti po odredbama stavaka 1. i 2. članka 43. Zakona o platnom prometu, ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.
Dostavljanje navedene obavijesti Hrvatskoj narodnoj banci ne isključuje obvezu Banke da naknadno izvrši povrat iznosa neautorizirane platne transakcije ukoliko se u tijeku istrage ili u pravnom postupku utvrdi da ne postoje okolnosti koje upućuju na prijevarno postupanje korisnika.

15.7. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije:
a) do ukupnog iznosa od 50,00 EUR, ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ako korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta
b) u punom iznosu, ako je korisnik postupao prijevarno ili ako, namjerno ili zbog krajnje nepažnje, bez odgađanja nije obavijestio Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta, ili o njegovom neovlaštenom korištenju.

15.8. Korisnik može uputiti pritužbu na rad Banke u provođenju platnih transakcija Hrvatskoj narodnoj banci sukladno odredbama Zakona o platnom prometu. Ako su na transakcijski račun korisnika uplaćena novčana sredstva bez pravne osnove, korisnik ih je dužan vratiti platitelju.

15.9. Banka je, sukladno ovim Općim uvjetima, ovlaštena inicirati/podnijeti nalog za plaćanje na teret transakcijskog računa korisnika radi naplate bilo koje dospjele obveze korisnika prema Banci temeljem bilo kojeg ugovornog odnosa.

15.10. Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju AISP, PISP i/ ili CBPII, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa korisnika i tih pružatelja platnih usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na suglasnosti koje korisnik daje navedenim pružateljima platnih usluga, korisnik upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na način koje su međusobno ugovorili. Ako je riječ o prigovorima vezanim za autorizaciju i izvršenje platnih transakcija iniciranih putem PISP-a, isti se upućuju Banci na isti način kao i kad je riječ o prigovorima vezanim za platne transakcije inicirane na kanalima Banke.

16. ZATVARANJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

16.1. Banka zatvara transakcijski račun korisnika platnih usluga na njegov zahtjev pod uvjetima iz ugovora, temeljem zakona, odnosno drugih propisa, te odluke Banke. Korisnik je dužan dostaviti Banci podatak gdje želi da mu se eventualno zatečena sredstva na računu prebace prije samog zatvaranja računa.

16.2. Ako korisnik nema račun u drugoj Banci, kod zatvaranja računa korisnika, Banka će prenijeti sredstva na poseban račun Banke do konačne isplate korisniku te ga o tome obavijestiti.

16.3. Banka može otkazati Ugovor ako po računu nije bilo prometa duže od dvanaest

mjeseci.

16.4. Banka neće zatvoriti jedini transakcijski račun korisnika platnih usluga za redovno poslovanje na teret kojeg su evidentirane neizvršene osnove za plaćanje, odnosno zatvoriti će račun ako je subjekt brisan, odjavljen ili je nad njim pokrenut stečaj ili u drugom slučaju predviđenim pozitivnim zakonskim propisima.

16.5. Banka može zatvoriti transakcijski račun korisnika platnih usluga temeljem svoje odluke, o čemu će obavijestiti korisnika pisanim putem. Banka ima pravo otkazati Ugovor bez otkaznog roka i s trenutnim učinkom te zatvoriti transakcijski račun u slučaju kada korisnik krši odredbe ugovora i/ili se ne pridržava propisa koji reguliraju platni promet, u slučaju kada korisnik ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje računa ili dostavi Banci pogrešne ili neistinite osobne ili druge podatke, u slučaju kada korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupa protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke, u slučaju neaktivnosti korisnika, kada korisnik tijekom razdoblja od 90 dana i više ne izmiri obveze po osnovi naknada za vođenje transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa ili u slučajevima kada Banka procijeni da bi daljnje poslovanje s korisnikom narušilo njeno zakonito poslovanje.

16.6. Otkaz ugovora iz ovog članka Banka dostavlja korisniku pisanim putem. Otkaz nastupa danom predaje obavijesti o otkazu preporučenom poštanskom pošiljkom pravnom subjektu koji je ovlašten prema važećim propisima za prijam, prijenos i uručenje preporučene poštanske pošiljke. Otkazno pismo dostavlja se na zadnju adresu koju je korisnik dostavio Banci.

16.7. Korisnik platnih usluga može otkazati zaključeni Ugovor, uz uvjete i na način propisan tim Ugovorom.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

17.1. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače te se smatra da je korisnik platnih usluga potpisom navedenog Ugovora upoznat s odredbama ovih Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu.

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

Banka zadržava pravo izmijeniti i/ili dopuniti Opće uvjete. Izmjene i/ili dopune Općih uvjeta, što uključuje i izmjenu naziva Općih uvjeta ili zamjenu novim uvjetima, Banka će učiniti dostupnim korisniku u pisanom obliku najmanje 15 dana prije stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna Općih uvjeta, novih općih uvjeta. Smatrat će se da je korisnik prihvatio izmijenjene uvjete ako do predloženog datuma stupanja na snagu pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ako korisnik u roku navedenom u prethodnom stavku ovog članka pisanim putem obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene/dopune Općih uvjeta, smatra se da ne želi nastaviti poslovnu suradnju s Bankom te je obvezan do predloženog datuma izmjena Općih uvjeta otkazati Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanje usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga - nepotrošače i podmiriti Banci sve dospjele obveze.

17.2. Korisnik platnih usluga – nepotrošač u poslovanju putem Banke može upotrebljavati pečat na dokumentima. Banka će takve dokumente prihvaćati, ali neće provjeravati valjanost odnosno vjerodostojnost pečata.

17.3. Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s korisnicima platnih usluga – nepotrošačima.

17.4. Sve sporove koji bi mogli nastati u poslovanju po računu Banka i vlasnik računa pokušat će riješiti sporazumno.

17.5. U slučaju da Banka i vlasnik računa ne postignu sporazum, spor će rješavati sud stvarno nadležan za Banku.

17.6. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 06.01.2025. godine.

17.7. Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti otvaranja i vođenja

transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače koji su u primjeni od 01.07.2024. godine.