



Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d.  
za transakcijske račune i platne usluge potrošačima

**Sadržaj:**

1.	Uvodne odredbe.....	3
2.	Definicije pojmova.....	3
3.	Otvaranje i vođenje transakcijskog računa.....	8
3.1	Otvaranje računa i identifikacija Korisnika.....	8
3.2	Ovlaštenici za raspolaganje sredstvima.....	11
3.3	Vođenje računa i raspolaganje sredstvima.....	12
3.4	OPIS USLUGE SEPA IZRAVNO TEREĆENJE.....	14
3.4.1	Suglasnost.....	14
3.4.2	Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog).....	15
3.4.3	Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal).....	16
3.4.4	Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund).....	16
3.4.5	Pribavljanje kopije suglasnosti.....	17
3.4.6	Obavještanje.....	18
3.4.7	Posebni uvjeti izvršenja.....	18
3.4.8	Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja.....	18
3.4.9	Bijela lista.....	18
3.4.10	Crna lista.....	19
3.4.11	Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja.....	19
4.	Izvršavanje platnih transakcija.....	20
4.1	Nalog za plaćanje.....	20
4.2	Autorizacija platnih transakcija.....	22
4.3	Izvršavanje platnih transakcija.....	22
4.4	Batch booking.....	23
4.5	Odbijanje naloga za plaćanje.....	24
4.6	Povrat izvršenog naloga za plaćanje.....	24
4.7	Opoziv naloga za plaćanje.....	24
5.	Korištenje i blokada platnih instrumenata.....	25
5.1	Davanje naloga za plaćanje elektroničkim putem.....	26
6.	Reklamacije/prigovori i odgovornost banke.....	26
6.1	Reklamacije/prigovori.....	26
6.2	Odgovornost Banke.....	28
7.	Kamate, naknade i tečajevi.....	29
7.1	Kamate.....	29
7.2	Naknade.....	29
7.3	Tečajevi i redosljed terećenja s osnove valute na transakcijskom računu.....	30
8.	Izješćivanje o promjenama i stanju na računu.....	30
9.	Ostale usluge.....	31
10.	Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa.....	31
10.1	Izmjene okvirnog ugovora.....	31
11.	Bankovna tajna i zaštita podataka.....	33
12.	Zaštitne i korektivne mjere.....	35
13.	Završne odredbe.....	35



## **1. Uvodne odredbe**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošača (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuje se otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa građana - potrošača, te obavljanje platnih usluga u zemlji i s inozemstvom, koje za građane, rezidente i nerezidente, u domicilnoj valuti RH i ostalim valutama plaćanja obavlja Kentbank d.d. (dalje u tekstu: Banka).

Ovi Opći uvjeti pružaju informaciju o korištenju platnih usluga i tečaju koji je definiran dnevno na tečajnici Banke, izvještavanju o promjenama i stanju računa, zaštitnim i korektivnim mjerama, ugovaranju, izmjenama i otkazu ugovora.

Područje primjene - Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na ugovorni odnos između Banke i potrošača - fizičke osobe koja će poslovati po transakcijskom računu (u daljnjem tekstu: Korisnik računa), te na prava i obveze osoba koje zastupaju Korisnika računa (zakonski zastupnik, opunomoćenik).

Ovi Opći uvjeti poslovanja dopunjuju posebne ugovorne pogodbe utvrđene između Banke i naznačenih osoba. Ovi Opći uvjeti poslovanja odnose se na cjelokupni platni promet u zemlji i platni promet s inozemstvom Korisnika računa - rezidenata i nerezidenata, u kunama i stranim sredstvima plaćanja koji za njegov račun obavlja Banka.

## **2. Definicije pojmova**

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

### **Banka:**

KENTBANK d.d. Zagreb, Gundulićeva 1, Zagreb, Republika Hrvatska

Registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926

Tel: +385 1 4981 900

Fax: +385 1 4981 910

E-mail: [kentbank@kentbank.hr](mailto:kentbank@kentbank.hr)

Internet stranica: [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke. Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

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

**Korisnik/platitelj** - potrošač koji s Bankom ima sklopljen ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja ili primatelja plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora i ovih Općih uvjeta.

**Vlasnik računa** je osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun.

**Platna usluga** – usluge koje banka kao pružatelj platnih usluga obavlja kao svoju djelatnost, a podrazumijevaju usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca sa transakcijskog računa, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa i usluge izvršenja platnih transakcija.

**Distributivni kanali** predstavljaju sve načine i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda ili usluga Banke. U samom tekstu Općih uvjeta pojam „distributivni kanal“ može značiti jedno od navedenog: poslovnu jedinicu Banke, internetsku stranicu Banke, internetsko bankarstvo, i ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.

**Okvirni ugovor** je ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Korisnikom, zajedno sa ovim Općim uvjetima, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, koji sadrži obveze i uvjete otvaranja i vođenja transakcijskog računa, a sastoji se od:

- Ugovor o poslovanju po žiro računu /Ugovor o poslovanju po tekućem računu
- Poseban ugovor o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav zaključen
- Zahtjev za otvaranje i vođenje transakcijskog računa (popunjen na propisanom obrascu Banke),
- Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. sa stanovništvom,
- Opći uvjeti poslovanja Kentbank d.d. za transakcijske račune potrošača,
- Odluka o visini pasivnih kamatnih stopa za potrošače
- Odluka o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače
- Odluka o naknadama u poslovanju sa stanovništvom

**Korisnik platnih usluga** je potrošač koji s bankom ima sklopljen okvirni ugovor odnosno ugovor o poslovanju po pojedinom transakcijskom računu i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s fizičkim osobama

**Platitelj** je fizička ili pravna osoba koja ima otvoren račun za plaćanje (transakcijski račun) i daje nalog ili suglasnost primatelju plaćanja za plaćanje s tog računa ili ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje,

**Primatelj plaćanja** je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije, a za novčana sredstva iz SDD naloga primatelj je poslovni subjekt koji mora biti registriran i aktivan u Registru SEPA identifikatora primatelja koji vodi FINA.

**Transakcijski račun (tekući ili žiro račun)**– račun koji Banka otvara i vodi potrošaču na temelju okvirnog ugovora i ovih općih uvjeta, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija

**Depozitni račun** – ulog na štednju po viđenju u kunama ili stranoj valuti, oročeni depozit u kunama ili stranoj valuti

**Kartica** je vrsta kartice koja se izdaje u svrhu identifikacije i omogućuje Klijentu i/ili

Ovlašteniku raspolaganje sredstvima s Računa otvorenog u Banci,

**Datum valute** je referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjiženja na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja),

**Referentni tečaj** je tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim Banka ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti,

**Referentna kamatna stopa** je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti,

**Radni dan** je dan na koji posluje Banka ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti, definiran je aktom vrijeme primitaka i izvršenja naloga za plaćanje,

**Datum izvršenja** je dan na koji Banka tereti Račun Korisnika/Platitelja.

**Međubankovni radni dan** je dan kada su banke otvorene za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka primatelja i banka platitelja posluju preko platnog sustava.

**Platna transakcija** jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja putem Naloga za plaćanje ili putem platnih instrumenata, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja,

**Kreditni transfer** je nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret platiteljevog računa za plaćanje od strane pružatelja platne usluge kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju da platitelj.

**R-transakcija** je platna transakcija koju banka ne može izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, povrata, pogrešnog iznosa, ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog odnosno zatvorenog računa.

**Identifikator suglasnosti** je jedinstveni broj u kombinaciji s identifikatorom primatelja kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.

Trošak povrata je kamata i naknada koju obračunava banka platitelja.

**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 posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom 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.

**Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

**Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

**Država članica:** je država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

**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.

**Treća država:** je svaka strana država koja nije država članica

**Domaća valuta** je valuta HRK (kuna).

**Strana valuta** je valute država članica i trećih država.

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje korisniku, a koju korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik i/ili račun za plaćanje drugog korisnika koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. Jedinstvena identifikacijska oznaka u platnom prometu u zemlji može biti broj transakcijskog računa, depozitnog računa ili broj kreditne partije.

**IBAN** – International Bank Account Number je jedinstveni međunarodni identifikator računa klijenta u banci, određen u skladu s međunarodnim standardima Europske komisije za bankovne standarde ISO 13616. IBAN je uveden 01. srpnja 2003. godine sporazumom između država članica EU te predstavlja jedan od osnovnih uvjeta za automatsku obradu platnih naloga u bankama Europske unije. IBAN je sastavljen od najviše 34 alfanumerička znaka koji precizno identificiraju državu, banku te klijentov račun u banci. takvo određenje računa omogućuje automatsko procesuiranje i obradu naloga do računa korisnika.

**Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu. Nalozi za plaćanje jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu, nalog za prijenos.

**Trajni nalog** je ugovor o platnim uslugama kojim platitelj daje nalog Banci za terećenje platiteljevog računa u korist određenog primatelja plaćanja, za točno određeni iznos, uz određenu dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme.

**SEPA izravno terećenje (eng. SEPA Direct Debit - SDD)** je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

**Osnovna HRK SDD Shema** je jedinstveni 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 koja/koji podupire njegovu primjenu.

**Sudionik Osnovne HRK SDD** sheme je svaki pružatelj platnih usluga (PPU) koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne HRK SDD sheme.

**Suglasnost** je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD nalog na teret transakcijskog računa platitelja.

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

**Batch booking** je način terećenja računa platitelja koji može biti označen sa „True“ ili „False“. Oznaka „True“ određuje da Korisnik prilikom zadavanja zbrojnog naloga mora na računu osigurati pokriće za ukupan iznos platnih naloga u zbrojnom nalogu u protivnom se cjelokupni zbrojni nalog odbija.

**Ugovoreno dopušteno prekoračenje** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku računa na temelju ugovora sklopljenog u pisanom ili elektroničkom obliku.

**Saldo** – iznos sredstava na transakcijskom računu.

**Raspoloživi saldo na računu** je saldo uvećan za iznos dopuštenog prekoračenja.

**Nedopušteno prekoračenje** je negativno stanje na Računu, odnosno dugovanje Korisnika računa koje svojom visinom prekoračuje iznos raspoloživih sredstava na Računu.

**FATCA** (Foreign Account TAX Compliance Act) Sporazum između Vlade Sjedinjenih Američkih

Država i Vlada država FATCA partnera u cilju unapređenja izvršenja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbe zakona FATCA.

**CRS** (Common Reporting Standards) je sastavni dio Direktive Vijeća 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. o izmjeni Direktive 2011/16/EU, a odnosi se na obveznu automatsku razmjenu informacija u području oporezivanja.

**Ispitanik** pojedinac čiji se identitet može utvrditi; osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca; U smislu ovog dokumenta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke.

**Osobni podaci** - svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Ispitanik).

**Voditelj obrade** - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice. U smislu ovog dokumenta voditelj obrade je Banka.

### **3. Otvaranje i vođenje transakcijskog računa**

#### **3.1 Otvaranje računa i identifikacija Korisnika**

Banka sklapa Ugovor o poslovanju po žiro računu ili Ugovor o poslovanju po tekućem računu s Klijentom - potrošačem nakon čega isti stječe svojstvo Korisnika platnih usluga.

Prije zaključenja Ugovora, Banka daje na uvid tekst okvirnog ugovora u svrhu upoznavanja s pravima i obvezama Korisnika i Banke koji proizlaze iz zaključenja tog ugovora.

Banka će korisniku platnih usluga prije nego što se korisnik obveže okvirnim ugovorom dati prethodne informacije koje su mu potrebne da bi usporedio različite ponude radi donošenja odluke o sklapanju ugovora.



Banka otvara i vodi ove transakcijske račune sukladno važećim zakonskim propisima:

- žiroračun (u kunama i stranoj valuti)
- tekući račun (u kunama i stranoj valuti)
- račun posebnih namjena

Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti RH ( HRK) i valutama s Tečajne liste Banke.

Računi se otvaraju pod uvjetom da je Klijent:

- poslovno sposobna fizička osoba
- maloljetna osoba starija od 15 godina u radnom odnosu
- osoba pod skrbništvom
- maloljetna osoba kojoj se račun otvara za uplate nagrada, stipendija, zarada ostvarenih putem učeničkih servisa te ostalih primanja

Banka otvara Račun na temelju Zahtjeva za otvaranje računa i uz dostavu uredne dokumentacije koja omogućava identifikaciju Korisnika platnih usluga i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu, sve podatke koje je za račun dužna dostavljati u skladu s propisom kojim se uređuje sadržaj Jedinstvenog registra računa u Republici Hrvatskoj kao i provođenje drugih postupaka sukladno s propisom kojim se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma i to:

- Osobne identifikacijske isprave koje su međunarodno prihvatljive, a temeljem kojih se provodi identificiranje svih fizičkih osoba
- Osobni identifikacijski broj Korisnika (OIB), te podatke o osobnom identifikacijskom broju osoba ovlaštenih za zastupanje odnosno raspolaganje sredstvima po računu
- Drugu dokumentaciju sukladno važećim zakonima ili koju posebno zahtijeva Banka sukladno vlastitim potrebama.

Račun za maloljetne poslovno sposobne osobe Banka će otvoriti na zahtjev maloljetne poslovno sposobne osobe uz obveznu identifikaciju te preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status poslovne sposobnosti (primjerice, dokaz o sklapanju braka, za starije od 16 godina dokaz o roditeljstvu, za starije od 15 godina ugovor o radu).

Zakonski zastupnik obvezuje se voditi evidenciju prometa i stanja na Računu za maloljetne, poslovno nesposobne osobe i osobe pod skrbništvom u skladu s propisanim uvjetima te ne smije raspolagati sredstvima na Računu koja premašuju mjesečni iznos u skladu s mišljenjem nadležnog Ministarstva odnosno iznosa odobrenog od nadležnog Centra za socijalnu skrb. Zakonski zastupnik odgovara za sve obveze nastale po Računu za maloljetne, poslovno nesposobne osobe i osobe pod skrbništvom, bez obzira na visinu i način nastanka obveza te bez obzira na mjesto, oblik ili instrument raspolaganja sredstvima na Računu.

Prije sklapanja ugovora, na zahtjev klijenta, Banka će klijentu uručiti nacrt ugovora o transakcijskom računu.

Klijent osobno zaključuje Ugovor u prisutnosti predstavnika Banke. U protivnom, potpis Klijenta na Ugovoru mora ovjeriti javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo u zemlji ili inozemstvu.

Ugovor u ime i za račun Klijenta mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo u zemlji ili inozemstvu. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.

Ugovor u ime i za račun maloljetne osobe i/ili osobe pod skrbništvom potpisuje njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik uz predočenje izvornika ili ovjerene kopije rodnog lista za osobe mlađe od 15 godine odnosno izvornika ili ovjerene kopije odluke centra za socijalnu skrb o imenovanju skrbnika. Zakonski zastupnik i/ili skrbnik koji je sklopio Ugovor u ime i za račun maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom odgovara za sve obveze nastale po računu.

Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Klijenta primjenjuju se na odgovarajući način i na zakonskog zastupnika odnosno skrbnika koji u ime i za račun Klijenta posluje po računu.

Klijent može započeti s korištenjem računa odmah nakon zaključenja Ugovora.

Klijent može na transakcijskom računu držati i preko njega provoditi platne transakcije u kunama i stranim valutama naznačenima na važećoj tečajnoj listi Banke.

Banka vodi Registar transakcijskih računa koji su otvoreni u Banci. Podatke u Registar računa Banka upisuje iz dokumentacije priložene pri otvaranju transakcijskog računa i iz zaprimljene dokumentacije o promjeni pojedinih podataka.

Po primitku zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa i uredne dokumentacije, Banka će otvoriti transakcijski račun. Banka otvara račune sukladno zakonu i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktom.

Svi transakcijski računi otvaraju se multivalutni, odnosno broj računa i IBAN isti je za domicilnu valutu RH i ostale valute s kojima će se preko računa poslovati.

Banka zadržava pravo odbiti zahtjev Korisnika za otvaranje transakcijskog računa bez obrazloženja odluke o odbijanju zahtjeva. Banka će o navedenom odbijanju Korisniku dostaviti pisanu obavijest.

Korisnik je odgovoran za istinitost i točnost svih podataka na temelju kojih ja Banka otvorila i vodi transakcijski račun te je Banci dužan nadoknaditi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Korisnik Računa dužan je obavijestiti Banku o svim promjenama svoga imena, adrese, broju mobitela, telefona, faks-uređaja, e-mail adrese te drugih podataka koje je dao radi razmjene informacija s Bankom O svakoj promjeni podataka, Korisnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana

od dana nastanka promjene pisanim putem obavijestiti Banku i dostaviti odgovarajuću dokumentaciju. Za Korisnika nerezidenta taj rok iznosi 30 (trideset) dana od dana nastanka promjene. Korisnik računa snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem ove njegove obveze priopćavanja promjene podataka.

### **3.2 Ovlaštenici za raspolaganje sredstvima**

Klijent može temeljem specijalne punomoći opunomoćiti jednu ili dvije poslovno sposobne fizičke osobe za sklapanje Ugovora i/ili za raspolaganje sredstvima na računu ili za poduzimanje određene pravne radnje naznačene u punomoći (u daljnjem tekstu: Opunomoćenik/ci).

Punomoć za raspolaganje sredstvima na računu Klijent daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku. Klijent punomoć osobno potpisuje na obrascu Banke pred zaposlenikom Banke; u protivnom potpis Klijenta na punomoći mora ovjeriti javni bilježnik ili drugo nadležno domaće ili inozemno tijelo. Prilikom davanja punomoći neophodna je prisutnost i Korisnika računa i Opunomoćenika pred radnikom Banke.

Korisnik računa, odnosno njegov zakonski zastupnik u njegovo ime, može i javnobilježnički ovjerenom punomoći tj. ovjerom kod nadležnih institucija opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih osoba za raspolaganje sredstvima na Računu, no samo s rokom važenja do šest mjeseci od dana izdavanja takve punomoći. Ako u takvoj punomoći nije naveden rok važenja ili je naveden rok važenja duži od šest mjeseci, njen rok važenja bit će šest mjeseci od dana izdavanja takve punomoći.

Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik određuje Banka.

Opunomoćenik ne može svoja ovlaštenja ili dio ovlaštenja iz punomoći prenijeti na drugu osobu niti raspolagati sredstvima na računu Klijenta nakon njegove smrti, a u istom smislu to ne može niti skrbnik.

U pogledu raspolaganja sredstvima na Računu Opunomoćenik ima jednaka prava i obveze kao i Korisnik računa. Opunomoćenik odgovara Banci za raspolaganja na Računu koja su poduzeta vlastitim radnjama, solidarno s Korisnikom računa.

Opunomoćenik ima pravo uvida u sve promete po računu, neovisno o datumu davanja punomoći za raspolaganje sredstvima po računu.

Izdana punomoć u odnosu na Banku prestaje važiti u sljedećim slučajevima:

- u trenutku kada Banka primi pisani opoziv punomoći od strane Klijenta, pri čemu se punomoć može opozvati na jedan od načina koji su predviđeni za davanje punomoći,
- u trenutku kada Banka bude obaviještena o smrti Klijenta
- prestankom ugovora odnosno zatvaranjem računa

Prestanak punomoći nema utjecaja na platne transakcije koje su izvršene prije nego što je Banka upoznata s prestankom važenja punomoći.

Opunomoćenik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o smrti Klijenta te istodobno vratiti Banci sve Klijentove platne kartice i neiskorištene čekovne blankete. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju bi pretrpjeli nasljednici Klijenta.

Banka ne snosi odgovornost za štetu koju je Klijent pretrpio zbog toga što Banka nije pravodobno obaviještena o prestanku važenja punomoći.

### **3.3 Vođenje računa i raspolaganje sredstvima**

Banka vodi račun u domicilnoj valuti RH i stranim valutama. Banka se obvezuje preko računa Korisnika obavljati platne usluge u okviru raspoloživih novčanih sredstava na računu.

Banka će Primatelju plaćanja staviti iznos platne transakcije na raspolaganje u pravilu u skladu s datumom valute platne transakcije, a najkasnije nakon što je za taj iznos odobren račun Banke, odnosno nakon što Banka primi Obavijest o odobrenju svog računa.

Platne transakcije koje dolaze od platitelja iz druge domaće ili inozemne banke obrađuju se tako da se odobrava račun Korisnika temeljem navedene Jedinственe identifikacijske oznake (IBAN) u platnom nalogu. Banka se ne obvezuje provjeravati ispravnost drugih podataka navedenih uz Jedinственu identifikacijsku oznaku.

Ako datum odobrenja računa za iznos transakcije na račun banke primatelja plaćanja nije radni dan banke primatelja plaćanja, smatrati će se da je banka primatelja plaćanja primila novčana sredstva za primatelja plaćanja prvi slijedeći radni dan.

Kada Korisnik polaže gotov novac na račun, Banka će mu staviti na raspolaganje novčana sredstva na dan primitka gotovog novca.

Korisnik može raspolagati sredstvima na Računu do visine raspoloživih novčanih sredstava. Sredstvima na transakcijskom računu Korisnika može raspolagati i Banka, bez suglasnosti Korisnika, temeljem naloga zaprimljenih od Financijske agencije sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i svim njegovim budućim izmjenama i dopunama te drugih nadležnih tijela, sukladno važećim propisima.

Potpisom Ugovora, Korisnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole za sve dospjele obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom u visini dužnog iznosa tereti sve račune Korisnika otvorene kod Banke.

Banka može Korisniku za plaćanje u kunama odobriti korištenje sredstava preko iznosa raspoloživog salda na računu odobrenjem okvirnog kredita po računu, o čemu će Banka i Korisnik sklopiti poseban ugovor kojim se reguliraju uvjeti, rok i iznosa korištenja okvirnog kredita.

Korisnik može sredstva na računu oročiti temeljem posebnog ugovora zaključenog s Bankom. Ako se sredstva oročavaju i zalažu u svrhu osiguranja tražbina Banke prema Korisniku iz nekog ugovornog odnosa, Korisnik ne može raspolagati oročenim sredstvima prije podmirenja osigurane tražbine u cijelosti, osim ako ugovorom o oročenju nije drugačije dogovoreno.

Banka osigurava depozite vjerovnika kod nadležne institucije u Republici Hrvatskoj sukladno posebnom zakonu i propisima na temelju istog zakona. Pisane informacije o osiguranju depozita dostupne su u poslovnim prostorima Banke namijenjenim za poslovanje s Korisnicima te na internetskim stranicama Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka ([www.dab.hr](http://www.dab.hr)).

Raspoloživo stanje na računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju te odobreno dopušteno prekoračenje po Računu.

Raspoloživim stanjem na računu mogu raspolagati Klijent i njegovi opunomoćenici i ovlaštenici (npr. skrbnik, zakonski zastupnik i sl.).

Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru raspoloživog stanja na računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije.

Korisnik može odmah prilikom otvaranja računa ili naknadno, ovlastiti druge osobe za raspolaganje sredstvima po njegovom računu izdavanjem odgovarajuće pisane punomoći.

Izborom određene osobe za opunomoćenika, Korisnik jamči kako osoba koju je imenovao opunomoćenikom ispunjava zakonom propisane uvjete potrebne za imenovanje opunomoćenika te da je ista osoba od njegova povjerenja.

Banka ne odgovara za radnje Korisnikova opunomoćenika.

Korisnik računa, zakonski zastupnik, skrbnik ili Opunomoćenik (u daljnjem tekstu: Klijenti) ni na koji način ne smiju prekoračiti raspoloživa sredstva na računu. Ako bi po računu došlo do nedopuštenog prekoračenja, Klijenti su dužni odmah uplatiti potreban iznos za pokriće tako nastalog duga, uvećan za pripadajuće kamate, troškove i naknade.

Potraživanje Banka može naplatiti prijebijem sa svih transakcijskih i depozitnih računa koje Korisnik računa ima otvorene u Banci. Opunomoćenika te zakonskog zastupnika i skrbnika Korisnika računa, pod pretpostavkama iz ovih Općih uvjeta.

U slučaju naplate prijebijem kunskih tražbina Banke s računa koji se vode u stranoj valuti konverzija će se obaviti uz primjenu kupovnog tečaja za devize s dnevne tečajne liste Banke na dan prijebija. U slučaju naplate prijebijem tražbina Banke u stranoj valuti s računa koji se vode u domaćoj valuti konverzija će se obaviti uz primjenu prodajnog tečaja za devize s dnevne tečajne liste Banke na dan prijebija. U slučaju naplate prijebijem tražbina Banke u jednoj stranoj valuti s računa koji se vodi u drugoj stranoj valuti primjenjuje se kupovni tečaj za devize za stranu valutu koju Banka otkupljuje i

konvertira u kune te prodajni tečaj za devize za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu, primjenjujući dnevne tečajne liste Banke na dan prijeba.

Banka vodi račune u domaćoj i pojedinim stranim valutama. U slučaju naloga za plaćanje u korist računa u stranim valutama u kojima Banka ne vodi transakcijske račune Banka će po svom izboru odobriti Račun u domaćoj valuti ili u valuti EUR, ako nema drukčije upute Korisnika računa, i to primjenom tečajne liste Banke. Ako je riječ o valuti koje nema na tečajnoj listi Banke primijenit će se tečajna lista HNB-a.

Klijenti su obvezni voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na računu kako bi i u slučaju tehničke nedostupnosti pravodobnih Bančinih informacija samostalno mogli pratiti raspoloživost sredstava na računu.

Korisnik računa ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog odobrenja Korisnika računa 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.

U slučaju provedbe ovrhe nad novčanim sredstvima Korisnik računa neće moći raspolagati sredstvima na računu u visini potrebnoj za provedbu ovrhe, sve dok ovrha na računima u cijelosti ne bude provedena sukladno sa zakonskim propisima.

Odobreno dopušteno prekoračenje u trenutku blokade računa po nalogu FINE svodi se na trenutno iskorišten iznos dopuštenog prekoračenja.

### **3.4 OPIS USLUGE SEPA IZRAVNO TEREĆENJE**

#### **3.4.1 Suglasnost**

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 kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovu 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.

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. Banka nije odgovorna za bilo koju štetu koja može nastati Platitelju ako je izvršila plaćanje jer nije obaviještena o izmjeni, otkazu ili opozivu suglasnosti."

Primatelj plaćanja mora obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti (npr. naziv primatelja, adresa...).

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

#### 3.4.2 Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog)

Transakcijski račun platitelja potrošača za izvršenje SDD naloga može biti račun vrste 31 (žiro račun) ili račun vrste 32 (tekući račun).

Sudionici u izvršenju SDD naloga su platitelj potrošač – vlasnik računa na teret kojeg se izvršava SDD nalog, primatelj plaćanja poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Banka platitelja prilikom izvršenja SDD naloga ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.

Banka platitelja će izvršiti SDD nalog na datum izvršenja ako platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu.

Platitelj je obvezan najkasnije do 12:00 sati na dan izvršenja SDD naloga osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka platitelja ne izvršava SDD nalog u djelomičnom iznosu, niti izvršava nalog ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga i pripadajućih naknada. Banka nije odgovorna za neizvršene naloge ako na računu platitelja nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje cjelokupnog naloga.

Ako platitelj nije osigurao potrebna raspoloživa novčana sredstva u valuti HRK za izvršenje naloga, Banka će izvršiti nalog terećenjem ostalih valuta na platiteljevom multivalutnom transakcijskom računu primjenjujući kupovni tečaj Banke za devize prilikom provođenja konverzije.

Banka tereti transakcijski račun platitelja za SDD naloge na dan valute u 12,00 sati iz sredstava raspoloživog salda na računu.

Banka platitelja neće izvršiti SDD nalog u slučaju ako platitelj ne osigura potrebna novčana sredstva, ako ih osigura prekasno, ako je račun platitelja blokiran ili zatvoren te ako je izvršenje naloga na teret računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja. U slučaju neizvršenja SDD naloga platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja.

Datum izvršenja SDD naloga može biti jedino međubankovni radni dan.

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

### 3.4.3 Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal)

Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja je postupak koji inicira platitelj jedan radni dan prije datuma izvršenja, tražeći od banke da se ne izvrši SDD nalog. Platitelj može najkasnije jedan kalendarski dan prije datuma izvršenja, tijekom radnog vremena poslovnice, u poslovnici podnijeti zahtjev za odbijanje SDD naloga.

Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja.

Zahtjev za odbijanje SDD naloga može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u Banku platitelja te banka platitelja posjeduje informacije o nalogu ili nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja te banka platitelja nema informacije o nalogu.

Ako platitelj želi odbiti SDD nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja (banka platitelja 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 SDD nalog koji sadrži elemente identične onima koje je platitelj naveo u zahtjevu za odbijanje.

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

### 3.4.4 Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund)

Platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu najkasnije u roku 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga. Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici Banke. Platitelj nema obvezu navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog SDD naloga na njegov transakcijski račun najkasnije u roku 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Banka platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje SDD naloga.

Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu samo kod banke koja je nalog izvršila.

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

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma izvršenja SDD naloga.



Platitelj ima pravo u na povrat neautorizirane platne transakcije roku 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje računa primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj mora u poslovnici Banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. 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 zahtijeva od banke primatelja 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 SDD nalogom, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

Odmah po utvrđivanju da je SDD nalog 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 SDD naloga 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 SDD naloga.

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

#### 3.4.5 Pribavljanje kopije suglasnosti

Platitelj može od Banke platitelja zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene koje je dao primatelju plaćanja. Banka naplaćuje pribavljanje kopije Suglasnosti sukladno važećoj Odluci o naknadama za poslovanje sa stanovništvom.

#### 3.4.6 Obavještanje

Banka će platitelja obavijestiti o svakom izvršenom SDD nalogu putem izvotka po transakcijskom računu.

#### 3.4.7 Posebni uvjeti izvršenja

Platitelj može u poslovnici banke definirati posebne uvjete za izvršenje svakog SDD naloga na način da popuni obrazac Posebni uvjeti izvršenja SDD naloga. Obrazac mora potpisati zakonski zastupnik platitelja.

Platitelj dostavlja posebne uvjete izvršenja (kriterije ograničenja) najkasnije 1 radni dan prije datuma valute.

Posebni uvjeti izvršenja SDD 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 dinamici izvršenja

#### 3.4.8 Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Platitelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja tako 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 generalnu zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

#### 3.4.9 Bijela lista

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste platitelj za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. 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. Ako platitelj uz primatelja plaćanja na bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. 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 dinamici 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.

#### 3.4.10 Crna lista

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 ne može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici 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.

#### 3.4.11 Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici 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 dinamici izvršenja znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog 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 SDD nalog.

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/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s crnom listom i 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 dinamici izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje platitelj zada u poslovnici banke vrijede od sljedećeg kalendarskog dana. Banka naplaćuje unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja sukladno važećoj Odluci o naknadama za poslovanje sa stanovništvom.

#### **4. Izvršavanje platnih transakcija**

##### **4.1 Nalog za plaćanje**

Nalozima za plaćanje moraju biti popunjeni u skladu s propisima, standardima u sustavima plaćanja, uputama i načinima ispunjavanja naloga za plaćanje i ovim Općim uvjetima, uz obvezne elemente za pojedinu vrstu naloga. Korisnik je dužan naloge predavati u formatu i na način koji odredi Banka.

Nalog za uplatu mora sadržavati najmanje slijedeće elemente:

- Naziv (ime) platitelja
- IBAN primatelja plaćanja
- Naziv (ime) primatelja
- Oznaka valute
- Iznos

Nalog za isplatu mora sadržavati najmanje slijedeće elemente:

- IBAN platitelja
- Naziv (ime) platitelja
- Naziv primatelja
- Oznaka valute
- Iznos
- Potpis

Nalog za prijenos mora sadržavati najmanje slijedeće elemente:

- Naziv (ime) platitelja
- IBAN platitelja
- Naziv (ime) primatelja
- IBAN primatelja
- Adresa primatelja
- Oznaka valute
- Iznos
- Datum izvršenja
- Potpis

Za platne naloge uplate, isplate i prijenosa, Banka, u određenim slučajevima, može zahtijevati od Korisnika i druge elemente na platnom nalogu poput: podatka o adresi, opis plaćanja i slično.

Za međunarodna plaćanja na nalogu za plaćanje obavezno je navesti BIC (SWIFT adresa) banke primatelja plaćanja, kao i za prekogranična i nacionalna plaćanja koja nisu u kunama i eurima.

Za prekogranična (koja nisu u kunama i eurima) i međunarodna plaćanja potrebno je navesti podatak tko snosi troškove ino banke: platitelj (OUR), primatelj (BEN) ili su troškovi podijeljeni (SHA). Ukoliko to zahtijevaju posebni propisi, nalog mora sadržavati i ostale informacije. Sadržaj naloga za plaćanje mora biti nedvojbena i čitak.

IBAN platitelja i primatelja plaćanja obavezan je za nacionalna i prekogranična plaćanja.

Banka ne odgovara za štetu koja može nastati kao posljedica zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje ako je šteta uzrokovana potrebom dodatnog kontakta Banke sa Korisnikom radi nadopune podnesenog naloga za plaćanje, odnosno ispostavljanja novog, ispravnog naloga za plaćanje.

Preko transakcijskog računa mogu se obavljati pojedinačne platne transakcije koje su neovisne jedna o drugoj, kao i platne transakcije u okviru posebnih ugovora kojima se unaprijed ugovara izvršenje niza budućih platnih transakcija (primjerice, u okviru ugovora o trajnom nalogu).

Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su ispunjeni svi slijedeći uvjeti:

- da je nalog za plaćanje ispravan, odnosno zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja
- ukoliko su na računu platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje naloga za plaćanje i naknade ili korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj transakcijski račun, preda banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i naknade, osim ako je za pojedinu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije
- ukoliko neki od elemenata nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan
- ukoliko je platna transakcija autorizirana na ugovoreni način.

Banka zaprima naloge za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja. Naloge zaprimljene posredno od strane ili preko primatelja plaćanja odnosno preko pružatelja usluga primatelja plaćanja (izravno terećenje) Banka će izvršiti samo pod uvjetom ako s primateljem plaćanja ima sklopljen sporazum o ugovaranju i izvršenju trajnih naloga – ovlašteno povlačenje ili izravnih terećenja. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog primljen sljedećeg radnog dana. Radnim danom smatra se svaki dan od ponedjeljka do petka, izuzev blagdana u Republici Hrvatskoj. Krajnje vrijeme zaprimanja naloga za plaćanje ugovoreno je u aktu 'Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

Korisnik računa dužan je pratiti ishod financijskih transakcija uvidom u promet po računu.

Banka će naloge po osnovu ovrhe na novčanim sredstvima na računu izvršavati iz pozitivnog stanja na računu te iz naknadnih priljeva novčanih sredstava sukladno sa zakonskim propisima.

Iznimno Banka može na zahtjev Korisnika računa dati posebno odobrenje za izvršenje naloga po osnovu ovrhe na novčanim sredstvima na računu i iz sredstava Dopuštenog prekoračenja.

Korisnik i Banka mogu dogovoriti da se podnijeti nalozi za plaćanje izvršavaju prema prioritetu određenim od strane Klijenta, u suprotnom Banka će zaprimljene naloge za plaćanje izvršavati prema vremenu primitka, a sve sukladno važećem aktu 'Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banci elektronskim putem potpisuju se ugovorenim i razmijenjenim elektroničkim ključem.

Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim odobrenjem ili terećenjem svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Klijenta radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

Isplate na blagajni Banke u iznosima većim od 30.000,00 HRK potrebno je najaviti Banci 2 (dva) dana ranije.

#### **4.2 Autorizacija platnih transakcija**

Smatrat će se da je Korisnik dao suglasnost za plaćanje:

- za nalog koji tereti transakcijski račun, izdan na papiru i dostavljen na šaltere Banke – ako je potpisan od osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu,
- za naloge koje Korisnik zadaje putem elektroničkog bankarstva – koji je zadan i autoriziran PIN-om od osobe koju je odredio Korisnik, a temeljem posebnog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika.

Platna transakcija za čije izvršenje je suglasnost dana na prethodno opisan način, smatra se autoriziranom platnom transakcijom te da je nalog za izvršenje dan od strane Korisnika.

#### **4.3 Izvršavanje platnih transakcija**

Banka će izvršiti zaprimljene naloge za plaćanje u skladu s rokovima navedenim u aktu 'Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta, uz uvjet da na računu Korisnika postoje raspoloživa novčana sredstva na dan izvršenja naloga te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje. Nalozi zaprimljeni nakon naznačenog vremena primitka ili na dan koji nije određen kao njezin radni dan, smatra se da je Banka nalog za plaćanje zaprimila sljedeći radni dan.

Banka će platnu transakciju izvršiti u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Korisnik, neovisno o ostalim informacijama u odnosu na primatelja odnosno platitelja. Ako Korisnik

dostavi Banci nepravilnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna za nepravilno izvršavanje transakcije. Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje i u slučajevima kada je Banka popunila nalog za plaćanje prema Korisnikovim instrukcijama.

Ukoliko izvršenje naloga za plaćanje uključuje i preračunavanje valuta, neovisno o tome je li nalog iniciran od strane Korisnika, Banke ili treće strane, Banka će pri preračunavanju valuta primjenjivati tečaj za devize objavljen u tečajnoj listi Banke važećoj na dan obračuna, ukoliko s Korisnikom nije drugačije ugovoreno. Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti na koju nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta naznačenih na važećoj tečajnoj listi Banke. Korisnik mora na dan započinjanja izvršenja naloga za plaćanje osigurati pokriće na svom računu u valuti koju je na nalogu za plaćanje naznačio kao valutu pokrića. U protivnom Banka može odbiti izvršiti nalog za plaćanje.

Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na računu/računima u valuti koju je Korisnik odredio kao valutu pokrića.

Ako na nalogu za plaćanje nije naznačena valuta pokrića koja će se teretiti za izvršenje naloga, smatra se da je valuta pokrića jednaka valuti na koju nalog za plaćanje glasi.

Ako Korisnik na nalogu za plaćanje podnijetom na papiru koji se odnosi na nacionalna plaćanja u kunama i eurima i za koji nije obavezno popunjavanje modela i poziva na broj platitelja/primatelja nije popunio navedene podatke, Banka u izvršenju naloga za plaćanje popunjava model HR99 i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Korisnika.

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

Za naloge za plaćanje na papiru koji imaju otisnut bar kod Banka nije dužna provjeriti da li se zapis u bar kodu podudara s drugim podacima ispisanim na nalogu za plaćanje.

Pri izvršenju naloga za plaćanje, Banka koristi podatke o nazivu, adresi i OIB-u platitelja iz svog sustava i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Korisnika.

#### **4.4 Batch booking**

Korisnik može zadati naloge za izvršenje nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima u elektroničkom obliku koristeći opciju „batch booking” odnosno terećenje računa u ukupnom iznosu za određenu grupu naloga. Banka će izvršiti samo onu grupu naloga za koju je Korisnik odredio terećenje svog računa u ukupnom iznosu ukoliko su svi nalozi unutar te grupe ispravni i ukoliko je na računu Korisnika evidentirano pokriće za izvršenje cijele grupe naloga. U suprotnom, Banka će odbiti izvršenje cijele grupe naloga.

Ukoliko Korisnik ne označi opciju „batch booking“ u nalogu za plaćanje zadanom u elektroničkom obliku, smatrat će se da je zadao terećenje svog računa u pojedinačnim iznosima naloga.

#### **4.5 Odbijanje naloga za plaćanje**

Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako je korisnik računa Banci zadao nalog za plaćanje koji ne sadržava sve elemente potrebne za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako su oni nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni, ako nije osigurao novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Banke, te ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te ako postoje druge zakonske prepreke za izvršenje naloga. Nalog za plaćanje neće se izvršiti ni ako je u međuvremenu zatvoren račun platitelja ili primatelja plaćanja.

Ako Banka zaprimi više naloga za plaćanje s istim datumom izvršenja, a ne bude osigurano pokriće za izvršenje svih zadanih naloga te pripadajuće naknade, Banka će sama odrediti prioritete izvršavanja naloga. Pritom Banka poštuje prioritete određene zakonom.

Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog salda na računu ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Korisnika.

#### **4.6 Povrat izvršenog naloga za plaćanje**

U slučaju da pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja nije mogao iz opravdanog razloga odobriti račun primatelja te izvrši povrat već namirenog naloga za plaćanje koji se odnosi na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i prekogranične platne transakcije u eurima, Banka će odmah nakon primitka odobriti račun Korisnika za iznos povrata te ga o istome obavijestiti.

#### **4.7 Opoziv naloga za plaćanje**

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog vremena dana koji prethodi ugovorenom datumu za izvršenje naloga za plaćanje. Banka će i nakon proteka tog roka nastojati prihvatiti zahtjev za opozivom naloga za plaćanje ukoliko isto bude tehnički provedivo, odnosno do trenutka prosljeđivanja naloga u međubankovne platne sustave.

Zahtjev za opoziv naloga za plaćanje mora biti dostavljen Banci pisanim putem, potpisan od strane Korisnika, opunomoćenika, zakonskog zastupnika.

Korisnik može iznimno, kod nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima, u slučaju duplog, pogrešnog ili prijevarnog iniciranja naloga za plaćanje predati Banci zahtjev za opoziv već izvršenog naloga najkasnije u roku 10 radnih dana od dana izvršenja naloga. U slučaju prihvaćanja opoziva od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će odobriti račun Korisnika za iznos povrata. Kod prekograničnih platnih transakcija u eurima vraćeni iznos može biti umanjen za naknadu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za opoziv naloga.



U slučaju neprihvatanja zahtjeva za opoziv od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Korisnika uz navođenje razloga za neprihvatanje opoziva.

Banka za opoziv naloga za plaćanje naplaćuje Korisniku naknadu sukladno Odluci o naknadama.

Korisnik ovlašćuje Banku da može na temelju zahtjeva za opoziv primljenog od pružatelja platnih usluga platitelja, a uz njegovo ovlaštenje za terećenje Računa, teretiti njegov račun za iznos odobrenog naloga za plaćanje, uz navođenje razloga terećenja.

## **5. Korištenje i blokada platnih instrumenata**

Banka je ovlaštena blokirati platni instrument zbog razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili
- u slučaju platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati dozvoljenim prekoračenjem po računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka će, ovisno o mogućnostima, prije ili nakon blokiranja platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta, izuzev ako bi davanje takve obavijesti bilo u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

Ako Banka nije u mogućnosti o namjeri blokade obavijestiti Klijenta prije same blokade, Banka će to učiniti po blokadi platnog instrumenta telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način.

Banka nije obvezna obavijestiti Korisnika o blokiranju platnog instrumenta ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je to protivno zakonu.

Korisnik računa koji inicira nalog za plaćanje i Banka mogu ugovoriti da će se nalog za plaćanje početi izvršavati:

- na određeni dan,
- na dan kad platitelj osigura potrebna novčana sredstva na računu (trajni nalog za prijenos priljeva)

Suglasnost za izvršenje danih naloga za plaćanje Korisnik računa daje trenutkom sklapanja ugovora za izvršenje niza budućih platnih transakcija (primjerice, sklapanjem ugovora o trajnom nalogu ili davanjem suglasnosti za izravno terećenje), podnošenjem Banci svakog pojedinačnog naloga za

plaćanje uz osobnu identifikaciju ili korištenjem sredstava za identifikaciju (primjerice PIN-om, odnosno drugim sredstvom za identifikaciju čije korištenje Banka omogućuje Korisniku računa).

Banka ne odgovara za štetu Korisniku koja može nastati zbog blokade Usluge Internet i mobilnog bankarstva koja blokada je provedena iz prethodno navedenih razloga.

### **5.1 Davanje naloga za plaćanje elektroničkim putem**

Davanje naloga elektroničkim putem moguće je isključivo uz zaključenje posebnog ugovora kojim se reguliraju međusobna prava i obveze u Uvjetima korištenja usluge elektroničkog bankarstva.

Davanje naloga za plaćanje i prijenos putem telefaksa ne smatra se davanjem naloga elektroničkim putem.

## **6. Reklamacije/prigovori i odgovornost banke**

### **6.1 Reklamacije/prigovori**

Klijent mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, ostale obračune, obavijesti o izvršenju naloga, kao i ostala bankovna priopćenja, te bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja računa, uložiti eventualne prigovore na izvršenje platne transakcije pisanim putem te ih dostaviti na adresu sjedišta Banke ili bilo koje poslovnice Banke, ili putem internetske stranice Banke, u protivnom gubi pravo na reklamaciju, odnosno prava iz ovih Općih uvjeta.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s podnošenjem prigovora.

Hrvatska narodna banka u svom očitovanju na prigovor Korisnika računa može uputiti Korisnika računa na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

U slučaju opravdanosti prigovora/reklamacije Banka će u roku od deset radnih dana od dana primitka pisanog prigovora/reklamacije postupiti sukladno sa zahtjevom Klijenta i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije uvećanog za pripadajuću kamatu.

Ako se utvrdi odgovornost Banke za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neodobrene platne transakcije, Korisniku računa će bez odgađanja vratiti iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije i sve zaračunane naknade i kamate na koje Korisnik računa ima pravo. Banka će račun Korisnika računa dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa koje bi postojalo da nije došlo do ovdje naznačenih propusta Banke.

U slučaju platne transakcije koju odredi primatelj uplate ili Korisnik računa putem primatelja uplate Korisnik računa može zahtijevati cijeli iznos odobrene i pravilno izvršene platne transakcije u roku od 8

tjedana od dana terećenja, ako je Korisnik računa dao suglasnost bez točnoga iznosa platne transakcije i ako iznos prelazi opravdano očekivani iznos, uzimajući u obzir prijašnje navike potrošnje Korisnika računa, iznosa prijašnjih platnih transakcija, uvjete ugovora o trajnom nalogu, drugih ugovora te ostalih okolnosti slučaja.

Korisnik računa mora Banci predati sve dokaze o okolnostima slučaja. Korisnik računa nema pravo na povrat u slučaju da je dao ovlaštenje/suglasnost za izvršenje platne transakcije neposredno Banci i ako mu je Banka ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim informacije o budućoj platnoj transakciji četiri tjedna prije dospjeća plaćanja.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije, ili nepravilno izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije, posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije ili nepravilno izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica prijevare Korisnika računa, ili ako Korisnik računa slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u svezi s platnim instrumentom,
- ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog platnog naloga koji je Banci predao Korisnik računa,
- ako Korisnik računa nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom izvršenju ili izvršenju neodobrene platne transakcije kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana neizvršenja, terećenja odnosno odobrenja računa.

U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika računa u obliku nezaštićenog zapisa (disketa, elektronička pošta, telefaks) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka zapisa, zakašnjele dostave zapisa, preinake ili otkrivanja podataka. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisani način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani Korisnika računa.

Sve reklamacije vezane za izvršenje platnih transakcija Korisnik dostavlja u pisanom obliku nadležnom organizacijskom dijelu Banke za poslovanje s Korisnikom ili rješavanje reklamacija Korisnika, uz navođenje reference plaćanja, originalnog iznosa i datuma valute plaćanja ili naplate.

Ukoliko Korisnik smatra da je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno njegovo pravo, može Banci uputiti prigovor pisanim putem na adresu sjedišta Banke s naznakom da se radi o prigovoru, odmah, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od događaja na koji ima prigovor. Korisnik mora u prigovoru navesti detaljan opis događaja, te priložiti sve dokaze na koje se poziva. Banka će Korisniku dostaviti odgovor pisanim putem najkasnije u roku od 10 radnih dana od zaprimanja prigovora.

Korisnik također može HNB-u uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je postupila protivno zakonskim odredbama.

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/Ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i „Zaštita osobnih podataka“ iz ovih Općih uvjeta.

## **6.2 Odgovornost Banke**

Ako se prema reklamaciji Korisnika utvrdi odgovornost Banke za izvršenje neautorizirane odnosno neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije, Banka se obvezuje vratiti iznos neizvršene i/ili neuredno izvršene platne transakcije, sve naknade naplaćene u vezi s neizvršenom i/ili neuredno izvršenom platnom transakcijom te pripadajuće kamate.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene platne transakcije ako je isto posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat neautorizirane platne transakcije i slučaju ako Korisnik ili Ovlaštenik slučajno ili zbog nemara ne ispune svoje obveze vezano za platni instrument, odnosno ako je izvršena neautorizirana platna transakcija posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zlorabljen ako Korisnik ili Ovlaštenik nisu zaštitili sigurnosna obilježja platnog instrumenta.

Banka nije u obvezi vratiti iznos neautorizirane i/ili neuredno izvršene transakcije ako Korisnik o istome nije odmah a najkasnije u roku od 13 mjeseci dana od dana izvršenja platne transakcije obavijestio Banku.

Banka ne snosi odgovornost za neuredno obavljanje poslova platnog prometa, neizvršenje ili nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima kada nastupe smetnje u obavljanju poslova platnog prometa uslijed više sile, kao npr. prekida isporuke električne energije, prekida telekomunikacijskih veza i nefunkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja sustava za obračun međubankovnih transakcija, kao i drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje NKS-a, HSVP-a, FINA-e i SWIFT-a.

## **7. Kamate, naknade i tečajevi**

### **7.1 Kamate**

Na sredstva na Računu Korisnika, Banka obračunava i isplaćuje kamatu na način određen važećom Odlukom o kamatnim stopama, ili sukladno posebnom ugovoru s Korisnikom.

Ako Banka odobri Korisniku dopušteno prekoračenje po računu, visina kamatne stope i naknade, kao i način obračuna i naplate kamatne stope i naknada po takvom kreditu regulira se posebnim ugovorom o kreditu zaključenom između Banke i Korisnika.

Banka ima pravo mijenjati visinu kamatne stope na sredstva na transakcijskim računima, uz prethodnu obavijest Klijentima, u rokovima kako je to propisano relevantnim zakonom.

Nerezidenti, fizičke osobe sa sjedištem u inozemstvu, na kamate što ih ostvare u Republici Hrvatskoj plaćaju porez na kamatu temeljem Zakona o porezu na dohodak, po propisanoj stopi ili prema stopi iz ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja, ako je između Republike Hrvatske i države čiji je rezident fizička osoba sklopljen i primjenjuje se ugovor o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja.

Nerezidenti fizička osobe sa sjedištem u inozemstvu radi primjene ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja dužni su Banci dokazati svoju rezidentnost na način utvrđen hrvatskim poreznim propisima.

### **7.2 Naknade**

Korisnik se obvezuje platiti Banci naknadu za usluge otvaranja i vođenja računa, obavljanje platnih usluga i ostale usluge po računu, za koje Banka obračunava i naplaćuje naknadu i troškove u skladu s važećom Odlukom o naknadama, ili sukladno posebnom ugovoru sa Korisnikom.

Za nacionalne platne transakcije u domicilnoj valuti RH obračunava se naknada sukladno važećoj Odluci Banke o naknadama.

Za nacionalne transakcije u ostalim valutama, prekogranične i međunarodne transakcije, naknada se obračunava i dospijeva odmah po provođenju svake transakcije, sukladno važećoj Odluci Banke o naknadama.

Korisnik izrijekom ovlašćuje Banku da naknadu naplati odmah po dospijeću iz sredstava na računu Korisnika. Ukoliko na računu Korisnika na datum terećenja računa nema sredstava za naplatu naknade u valuti u kojoj je ista obračunata, Banka je ovlaštena, naplatiti naknadu naplatom iz sredstava u ostalim valutama raspoloživim na računu.

Naknade izražene u stranoj valuti, Banka obračunava i naplaćuje, primjenom srednjeg tečaja iz tečajne liste Banke za odnosnu valutu, važećeg na dan obračuna.

Banka zadržava pravo od Korisnika naplatiti naknadu za stvarne troškove stranih i domaćih banaka u slučaju nepotpunih ili manjkavih podataka na zadanom nalogu za plaćanje (NON-STP trošak), stvarne

troškove posredničkih banaka, kao i troškove strane banke ako je kao troškovna opcija u nalogu za plaćanje odabrana opcija na teret nalogodavatelja (OUR).

### **7.3 Tečajevi i redosljed terećenja s osnove valute na transakcijskom računu**

U slučaju kupoprodaje valute primjenjivati će se kupovni ili prodajni tečajevi za devize s dnevne tečajne liste Banke koja je važeća u trenutku izvršenja kupoprodaje, osim ako ugovorne strane nisu ugovorile drugačije.

Redosljed terećenja:

1. HRK
2. DEVIZE

Tečaj terećenja deviza:

- Kod ustega se koristi srednji tečaj HNB-a na dan terećenja.
- Kod terećenja koje nije inicirano temeljem ustega koristi se kupovni tečaj za devize.

## **8. Izvješćivanje o promjenama i stanju na računu**

Banka izvješćuje Korisnika o promjenama (informacije o izvršenim platnim transakcijama i naplatama po računu) i stanju na transakcijskom računu na zahtjev klijenta. Smatra se da je Korisnik suglasan s podacima navedenim u Izvodu ako ne uloži reklamaciju u roku od 13 mjeseci od stavljanja Izvoda na raspolaganje Korisniku, odnosno od dana otpreme ukoliko se isti šalje putem pošte.

Ukoliko Korisnik koristi dodatne servise primitka Izvoda ili obavijesti o stanju i promjenama na računu kao što su pošta, e-mail i sl. Korisnik prihvaća isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema utjecaj.

O obračunatoj i isplaćenju kamati po transakcijskom računu Banka će Korisnika izvijestiti putem Izvatka.

Na zahtjev, Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim platnim transakcijama po računu na sporazumno dogovoreni način, ali ne rjeđe od jednom mjesečno.

Banka će Klijentu na izvodima o stanju i promjenama na računu dati sve raspoložive informacije o pojedinoj platnoj transakciji u neizmijenjenom obliku.

U slučaju da Banka informacije Klijentu dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Klijenta koju Banka ima evidentiranu u svom registru.

Ukoliko Klijent odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvod o stanju i promjenama na računu, Klijent je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvadaka o stanju i promjenama na računu.

Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od osam radnih dana obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka o kojima je obavijestio Banku u zahtjevu za otvaranje računa odnosno u drugom zahtjevu ili pristupnici temeljem kojih mu je Banka omogućila korištenje neke od platnih usluga te prema potrebi dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Isključena je odgovornost Banke za štetu koju bi Klijent pretrpio uslijed radnji ili propusta Banke do kojih je došlo do trenutka kada je Klijent obavijestio Banku o promjeni podataka te joj, u slučaju potrebe, dostavio odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

## **9. Ostale usluge**

Banka Korisniku omogućuje dodatne usluge vezane uz račun koje Banka i Korisnik posebno ugovaraju te u vezi istih može izdati posebne opće uvjete čije odredbe nadopunjuju ugovorne pogodnosti i primjenjuju se zajedno s odredbama ovih Općih uvjeta.

Banka može onemogućiti daljnje korištenje dodatnih usluga u slučaju neurednog poslovanja po računu, odnosno ukoliko postoje nenamirena potraživanja Banke po naknadama za obavljanje platnih usluga. Ako Korisnik, nakon podmirenja obveza prema Banci, želi nastaviti koristiti dodatnim uslugama, o tome je dužan pisanim putem obavijestiti Banku.

## **10. Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa**

### **10.1 Izmjene okvirnog ugovora**

Korisnik i Banka suglasni su da Banka zadržava pravo izmijeniti sve dokumente koji su sastavni dio okvirnog ugovora o čemu je dužna obavijestiti Korisnika najmanje 60 dana prije primjene istih. Banka će izmjene Općih uvjeta i drugih akata koji su sastavni dio okvirnog ugovora učiniti dostupnim Korisnicima u poslovnicama Banke te ih objaviti na svojoj Internet stranici [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) s naznakom od kada se primjenjuju.

Ukoliko do dana primjene izmjena okvirnog ugovora Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrati će se da je prihvatio objavljene izmjene. Ukoliko Korisnik pisanim putem obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene okvirnog ugovora, smatrati će se da ne želi nastaviti poslovnu suradnju s Bankom odnosno smatrati će se da je Korisnik otkazao sve pojedinačne ugovore koji čine okvirni ugovor te je obvezan podmiriti Banci sve dospjele obveze te vratiti platne instrumente vezane za poslovanje po računu, ako su isti temeljem posebnog ugovora bili dani na korištenje Korisniku.

## **9.2. Prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa**

Okvirni ugovor kao i pojedinačni ugovori za dodatne platne usluge sklapaju se na neodređeno vrijeme. Ukoliko je pojedini ugovor sklopljen na određeno vrijeme prestaje važiti po isteku takvog perioda, a u svakom drugom slučaju prestaje važiti otkazivanjem istog.

Okvirni ugovor prestaje važiti smrću te fizičke osobe.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor o otvorenom računu ako po računu nije bilo prometa najmanje 24 mjeseci. U tom slučaju Banka može saldo računa prihodovati sredstva na računu ako je saldo u 100 kuna ili u protuvrijednosti 100 kuna ili manji.

U tom slučaju Banka može sva svoja potraživanja s osnova Ugovora učiniti prijevremeno dospjelim i naplatiti na teret računa Korisnika ili na teret drugih računa Korisnika u Banci.

Zatvaranje računa može uslijediti i jednostranim otkazom od strane Banke i to:

- ako klijent nije dostavio dokumentaciju koja je propisana pozitivnim zakonskim propisima te ne izvijesti Banku o svim promjenama podataka kojima Banka mora raspolagati sukladno pozitivnim zakonskim propisima. U ovom slučaju Banka mora pismenim putem obavijestiti klijenta o otkazu ugovora.
- ako klijent neuredno posluje po računu i postoje nenamirena potraživanja Banke te se ne pridržava se odredbi ugovora i ovih Općih uvjeta. U ovom slučaju Banka mora pismenim putem obavijestiti klijenta o otkazu ugovora
- u slučaju sumnje na zlouporabu

Banka zatvara račun Korisniku na njegov pisani zahtjev, ili istekom otkaznog roka u slučaju otkaza Ugovora o otvaranju računa.

Zahtjev za zatvaranjem računa mora biti potpisan od strane korisnika. Ako se račun zatvara na temelju zakona ili drugog propisa, uz zahtjev za zatvaranje računa, Korisnik ili druga ovlaštena institucija dostavlja Banci dokument na temelju kojeg račun treba zatvoriti.

U slučaju otkaza ugovora od strane Banke odnosno od strane Korisnika, Banka je ovlaštena Korisniku naplatiti naknadu za zatvaranje računa, odnosno naknadu za korištenje određene usluge sukladno Odluci o naknadama Banke u poslovanju sa stanovništvom.

Prije zatvaranja računa Korisnik je dužan Banci platiti sve obračunate naknade i troškove, osim ako u posebnim slučajevima nije drugačije propisano.

Kod zatvaranja računa Korisnik je obavezan zadati nalog za prijenos sredstava radi dovođenja stanja računa po svim valutama na nulu. Banka ne mora udovoljiti zahtjevu za zatvaranje računu Korisnika ukoliko Korisnik ima dospjelih nepodmirenih obveza prema Banci ili je u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke.



Zatvaranjem računa, odnosno prestankom Ugovora prestaju i sve usluge ugovorene u vezi s računom.

## **11. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka**

Banka kao voditelj obrade osobnih podataka s ciljem ispunjavanja uvjeta u pogledu zakonitosti obrade osobnih podataka i drugih uvjeta utvrđenih i propisanih Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Opća uredba), prikuplja i obrađuje osobne podatke svojih Klijenata u skladu s načelima i zakonskim osnovama Opće uredbe.

Prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka Klijenata Banka istima pruža informacije iz Opće uredbe, ovisno o tome jesu li podaci pribavljeni od samoga ispitanika ili od treće osobe.

Podaci koje Banka može prikupljati i obrađivati mogu uključivati npr. sljedeće informacije:

- Identifikacijski podaci (prezime, ime, datum rođenja, spol, državljanstvo, adresa prebivališta, OIB)
- Podaci identifikacijskih dokumenata (broj i vrsta identifikacijskog dokumenta, datum izdavanja, datum isteka, izdavatelj dokumenta / mjesto izdavanja dokumenta)
- Financijski identifikacijski podaci (brojevi transakcijskih i depozitnih računa, brojevi kredita, kreditnih i debitnih kartica, tajnih kodova (PIN-ovi, PAN-ovi i sl.)
- Financijske transakcije (najavljena i provedena plaćanja, stanja računa, dodijeljene kreditne linije, depoziti, jamstva)
- Članstva u udruženjima (članstva u sindikatima, političkim strankama i dr.) i sl.

Ako Banka prikuplja i obrađuje neke kategorije osobnih podataka koji se ne navode u ovim Općim uvjetima, Banka će o njihovom prikupljanju i obradi informirati Klijenta u trenutku njihova prikupljanja, i to putem dokumenta „Izjava o privatnosti“ koja je prilagođena prikupljanju i obradi osobnih podataka za različite svrhe, a koje svrhe su navedene u predmetnim izjavama.

Izjave o privatnosti klijenti mogu pronaći na internetskoj stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), kao i u poslovnici Banke.

Banka može klijentima pružiti i dodatne informacije o prikupljanju i obradi njihovih osobnih podataka u odnosu na specifičnost određenog kreditnog proizvoda, bilo usmeno ili na neki drugi način.

Banka od ispitanika prikuplja i obrađuje osobne podatke koji su joj potrebni kako bi se ispunila svrha za koju su iste prikupljeni te se isti prikupljaju temeljem jedne od zakonskih osnova navedenih u Općoj uredbi, odnosno ako je obrada nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka, ako je obrada nužna za poduzimanje radnji na zahtjev klijenta prije sklapanja ugovora, ako je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa Banke ili radi poštivanja pravnih obveza Banke.

Navedeno obuhvaća pravo Banke da koristi, prikuplja, sprema, organizira, umnožava, snima i vrši uvid u osobne podatke u svrhu redovitog poslovanja Banke i članice grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji .

Banka može prosljeđivati osobne podatke trećim osobama i to:

- izvršiteljima obrade i zajedničkim voditeljima koji su registrirani za obavljanje djelatnosti ispunjenja svrhe obrade i koji ispunjavaju odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka
- ovlaštenim tijelima i zaposlenicima Banke kao i članici grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji , a sa svrhom obavljanja redovnog poslovanja Banke, sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke.

Nadalje, Banka može prikupljati osobne podatke o ukupnom iznosu, vrsti i urednosti izvršavanja obveza nastalih po bilo kojoj pravnoj osnovi, kao i dostavljati iste opunomoćenim odvjetničkim uredima ili drugim savjetnicima, državnim institucijama i drugim javnim tijelima, a sve za vrijeme trajanja određenog ugovornog odnosa, kao i za potrebe eventualnih kasnijih postupaka i radnji u svezi neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovornih obveza s osnove ovog ugovornog odnosa.

Banka će obrađivati osobne podatke Klijenata samo za ispunjenje svrhe za koju su isti prikupljeni, kao npr. za:

- procjenu postojanja rizika na pranje novca i financiranje terorizma,
- dostavu podataka nadležnim institucijama, izvršiteljima i/ili voditeljima obrade u svrhu ispunjenja Bančinih zakonskih i ugovornih obveza,
- dostavu podatke ovlaštenim tijelima Banke, zaposlenicima i članici grupe u trećoj zemlji u vidu izvještaja u različitim vremenskim intervalima, a koje izvještaje Banka mora dostavljati sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke,
- u svrhu izravnog marketinga za vrijeme i po isteku poslovnog odnosa.

Ukoliko bi se obrada osobnih podataka temeljila na privoli kao pravnoj osnovi obrade, Klijent može istu povući u bilo kojem trenutku, ali povlačenje privole neće utjecati na zakonitost obrada koja se temeljila na privoli prije nego što je ista povučena.

Banka će čuvati osobne podatke Klijenata najdulje koliko joj to dozvoljava relevantan zakonski propis koji se odnosi na određenu obradu osobnih podataka, odnosno koliko joj to dozvoli ispitanik u svojoj privoli.

Tijekom trajanja ugovornoga odnosa Klijentu pripadaju slijedeća prava:

- Pravo na obaviještenost,
- Pravo pristupa,
- Pravo na ispravak svih osobnih podataka koji su netočni ili nepotpuni,

- Pravo na brisanje osobnih podataka,
- Pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka,
- Pravo na prenosivost podataka ispitaniku i/ili drugom voditelju obrade,
- Pravo na prigovor na obradu osobnih podataka uključujući i prigovor na donošenje isključivo automatiziranih odluka, kao i prigovor na obradu podataka za potrebe izravnog marketinga.

Klijent može ostvariti navedena prava u bilo kojem trenutku na obrascu Banke ili u slobodnoj formi i dostaviti ga Banci na jedan od sljedećih načina:

- poštom na adresu KentBank d.d. Gundulićeva 1, 10 000 Zagreb
- e-mailom na adresu [szop@kentbank.hr](mailto:szop@kentbank.hr)
- fax-om na broj +385 75 802 604
- osobno u poslovnici Banke

Banka se obvezuje da će sve podatke koje je saznala u vezi s Klijentom držati povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

## **12. Zaštitne i korektivne mjere**

Korisnik se dužan koristiti određenim platnim instrumentom sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke kojima se regulira izdavanje i korištenje određenog platnog instrumenta.

Korisnik je dužan bez odgađanja izvijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, zatražiti blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničavanje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena ovlaštenim osobama Korisnika, opoziv Opunomoćenika ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu i sl. Prijava gubitka ili krađe ili neovlaštenog korištenja ili zlouporabe platnog instrumenta se izvršava pisanim putem organizacijskom dijelu Banke u kojem Korisnik ima otvoren transakcijski račun.

Korisnik je odgovoran i snosi štetu za neautorizirane platne transakcije izvršene putem platnih instrumenata koje su posljedica gubitka ili krađe ili neovlaštenog korištenja ili zlouporabe platnog instrumenta do trenutka prijave Banci gubitka ili krađe ili neovlaštenog korištenja platnog instrumenta.

## **13. Završne odredbe**

Ovi Opći uvjeti dostupni su Korisniku u pisanom obliku na internetskoj stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), kao i u svakoj poslovnici Banke. Sve eventualne izmjene i dopune biti će objavljene 60 dana prije primjene i dostupne na isti način.

Potpisom Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih i ostalih usluga, Korisnik potvrđuje da je prije sklapanja Ugovora bio upoznat s Općim uvjetima poslovanja te da pristaje na njihovu namjenu.



Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, vrijede i primjenjuju drugi relevantni zakonski i podzakonski akti, te javno dostupni akti Banke u poslovanju s potrošačima.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na prava i obveze Banke i Korisnika po svim transakcijskim računima koji su Korisniku kod Banke otvoreni temeljem ugovora sklopljenih do dana primjene ovih Općih uvjeta.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivati će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskim akata sve do usklađenja ovih Općih uvjeta.

Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Moguće sporove proizašle iz ovih Općih uvjeta Korisnik i Banka rješavati će sporazumno. Za rješavanje mogućih sporova određuje se nadležnost suda u sjedištu Banke.

Komunikacija između Korisnika i Banke odvijati će na hrvatskom jeziku.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 25. svibnja 2018. godine.

Stupanjem na snagu Izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane od 05.06.2017.

Zagreb, 22. svibnja 2018.