

## OPĆI UVJETI ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA FIZIČKIM OSOBAMA - POTROŠAČIMA

### 1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima za pružanje platnih usluga fizičkim osobama (potrošačima) (dalje u tekstu: Opći uvjeti) Nova hrvatska banka d.d., Zagreb, Varšavska 9 (dalje u tekstu: Banka), uređuje osnovna pravila poslovanja i poslovnog odnosa između korisnika platne usluge koji je potrošač i Banke radi obavljana platnog prometa na načelima međusobnog povjerenja, savjesnosti i poštenja te obostrane koristi kao rezultata poslovne suradnje.

Ovim Općim uvjetima detaljnije se uređuje odnos između Banke, kao kreditne institucije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja je ovlaštena pružati platne usluge, i korisnika, kao korisnika platnih usluga, odnosno predviđa se drugačije uređenje međusobnih odnosa od onog utvrđenog Zakonom o platnom prometu (NN 66/18) (dalje u tekstu: ZPP) u dijelu kojem je to ZPP svojim dispozitivnim odredbama omogućio.

Podaci o Banci:

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Nova hrvatska banka d.d., Varšavska 9, 10000 Zagreb, BIC (SWIFT): VBCR HR 22 www.novahrvatskabanka.hr, registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu - MBS 080126398, OIB 78427478595.

Kontakt podaci: e-mail adresa: info@novahrvatskabanka.hr, Kontakt centar: 0800 0600

Hrvatska narodna banka nadležna je za nadzor nad poslovanjem Banke kao kreditne institucije koja pruža platne usluge.

### 2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se u Banci zajedno sa ostalim relevantnim općim aktima Banke koji posredno uređuju pružanje platnih usluga, koji uključuju: Odluku o kamatama i naknadama za fizičke osobe Nove hrvatske banke d.d., Terminski plan-kunski platni promet, Terminski plan-devizni platni promet, Opće uvjete za obavljanje jednokratnih platnih transakcija, Opće uvjete o izdavanju i korištenju Maestro kartice d.d., Opće uvjete za poslovanje s građanima, Opće uvjete SEPA izravnog terećenja za potrošače, Terminski plana SEPA izravnih terećenja i Opće uvjete za poslovanje s građanima d.d. za upotrebu digitalnog bankarstva od strane potrošača te druge akte navedene u pojedinačnom ugovoru s korisnikom platnih usluga. Navedeni akti Banke objavljuju se u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima i dostupni su klijentima i drugim interesentima. Isti akti Banke se također objavljuju i na Internet stranicama Banke www.novahrvatskabanka.hr. Sve izmjene i dopune Općih uvjeta te relevantnih općih akata Banke objavljuju se na isti način.

Opći uvjeti primjenjuju se i s pojedinačnim ugovorima sklopljenim s korisnicima. U pojedinačnim ugovorima s korisnicima ugovara se primjena Općih uvjeta na odnos sa korisnikom, i to važećih Općih uvjeta i svih njihovih kasnijih izmjena i dopuna. U slučaju da je u pojedinačnom ugovoru s korisnikom utvrđeno nešto različito od odredbi Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora sklopljenog sa korisnikom.

Primjena ovih Općih uvjeta na korisnika započinje zaključenjem ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa (okvirni ugovori) te drugim relevantnim ugovorima. Banka u pravilu okvirni ugovor sa korisnikom zaključuje u pisanom obliku te korisniku uručuje najmanje jedan primjerak ugovora.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se samo na korisnike koji su potrošači.

Ovi Opći uvjeti vrijede i za poslovne odnose nastale kod drugih pravnih ili fizičkih osoba kad iste zastupaju Banku, odnosno kad iste obavljaju poslove u ime i za račun Banke, prema izdanim ovlastima i posebnom ugovoru.

### 3. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

Pojmovi navedeni u daljnjem tekstu Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

- **potrošač** - fizička osoba, korisnik platnih usluga Banke, koja u ugovoru o pružanju platnih usluga djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja;
- **korisnik platnih usluga** - fizička ili pravna osoba koja se kao klijent Banke koristi platnom uslugom Banke u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva;
- **platitelj** - fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje u korist računa za plaćanje primatelja plaćanja;
- **primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- **račun za plaćanje** - tekući račun, žiro račun ili račun za posebne namjene (u daljnjem tekstu Račun) koji za korisnika vodi Banka i kojeg korisnik koristi radi izvršavanja platnih transakcija u kunama i drugim valutama te za obavljanje ostalih bankovnih usluga;
- **radni dan Banke** - svaki dan u tjednu osim subote i nedjelje te državnih praznika i blagdana Republike Hrvatske;

- **platni instrument** - svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika i Banke koje korisnik primjenjuje za zadavanje naloga za plaćanje, što uključuje, ali se ne ograničava na sljedeće kartične platne instrumente - Maestro karticu (debitna kartica), Mastercard standard karticu (revolving kartica) i Mastercard standard charge karticu (charge kartica); Mastercard kreditna karticu te na sljedeće instrumente elektroničkog bankarstva - autentikacijski token koji generira jednokratne lozinke;
- **platna usluga** - polog gotovine na transakcijski račun, podizanje gotovine s transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa uključujući trajne naloge i izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, direktnih kanala ili sličnog sredstva;
- **nalog za plaćanje** - instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;
- platna transakcija - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
- **nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj;
- **prekogranica platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi se pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) nalazi u drugoj državi članici;
- **međunarodna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) nalazi u Republici hrvatskoj, a drugi se pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) nalazi u trećoj državi;
- **država članica** - država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;
- **treća država** - država koja nije država članica Europske unije ( EU ) i nije potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom sustavu;
- **jedinstvena identifikacijska oznaka** - kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi jednom korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji;
- **platni sustav** - sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i/ili namiru platnih transakcija;
- **SEPA kreditni transfer** - platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja;
- **trajni nalog** - ugovorni odnos između platitelja i Banke 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;
- **IBAN** (International Bank Account Number) - međunarodni broj bankovnog računa;
- **BIC** (Business Identifier Code) - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija;
- **transakcijski račun** - tekući račun, žiro račun odnosno račun za posebne namjene (u daljnjem tekstu: Račun) kojega za korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;
- **raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu** - stanje novčanih sredstava svih valuta na transakcijskom računu uvećano za iznos dozvoljenog prekoračenja;
- **dopušteno prekoračenje** - iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Vlasniku tekućeg računa u kunama na temelju ugovora o tekućem računu ili zahtjeva klijenta, a koja premašuju pozitivno stanje na tekućem računu
- **obročna otplata karticom tekućeg računa** - iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Vlasniku tekućeg računa u kunama, a koje Vlasnik računa može iskoristiti za podizanje gotovog novca na bankomatima Banke, uz plaćanje naknade i otplatu na rate ili može na ugovorenim prodajnim mjestima iskoristiti za kupovinu na rate bez naknade i kamate ili može iskoristiti za naknadnu podjelu provedene transakcije karticom tekućeg računa na rate uz plaćanje naknade;
- **terminski plan** - dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa;
- **referentni tečaj** - tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti;
- **platna kartica/kartica** - platni instrument koji korisniku kartice omogućuje izvršenje plaćanja robe i/ili usluga preko prodajnog mjesta i/ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju;
-

- **PIN** (Personal Identification Number) - osobni identifikacijski broj koji korisniku dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om. Korisnik kartice nije nikada dužan svoj PIN priopćiti nikome (ni djelatnicima policije, Banke itd.);
- **sigurnosni kod ili troznamenasti kontrolni broj** - troznamenasti broj otisnut na poledini kartice koji se koristi prvenstveno za iniciranje platnih transakcija bez prisustva kartice;
- **SEPA** (Single Euro Payments Area) - jedinstveno područje plaćanja u eurima, odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanjima u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima;
- **Europski gospodarski prostor** - obuhvaća države potpisnice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru (članice Europske unije, Island, Lihtenštajn, Norveška);
- **HRK SCT platna shema** - jedinstveni skup pravila, praksa, standardi i provedbenih smjernica, dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje kreditnih transfera u Republici Hrvatskoj, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koj/koji podupire njegovu primjenu. Uspostavom HRK SCT sheme bankovna zajednica u Republici Hrvatskoj pružiti će usluge kreditnih transfera u kunama prema istim poslovnim pravilima, operativnim procedurama i tehničkim standardima prema kojima se izvršavaju SEPA kreditni transferi u eurima;
- **PPU** - pružatelj platnih usluga;
- **maksimalno vrijeme izvršenja kreditnih transfera u kunama** - vrijeme u kojem račun PPU primatelja plaćanja treba biti odobren za iznos platne transakcije jest istog radnog dana kad je primljen ispravan nalog za plaćanje, u skladu s vremenom primitka naloga kako je određeno ZPP-om;
- **stvarni dužnik** - dužnik u čije ime platitelj obavlja plaćanje;
- **opoziv** - opoziv plaćanja koji može inicirati platitelj ili PPU platitelja;
- **odbijanje** - neprihvatanje kreditnog transfera koji može inicirati PPU platitelja ili PPU primatelja plaćanja;
- **povrat** - povrat sredstava PPU primatelja plaćanja koji može inicirati PPU platitelja ili PPU primatelja plaćanja;
- **referenca platne transakcije** - broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira platna transakcija;
- **kreditni transfer** - platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju daje platitelj;
- **BBAN** - identifikacijski broj računa za plaćanje kojim se jednoznačno utvrđuje individualni račun za plaćanje kod pružatelja platnih usluga u nekoj državi članici i koji se može koristiti samo za nacionalne platne transakcije, a taj se isti račun za plaćanje za prekogranične platne transakcije utvrđuje pomoću IBAN-a;
- **naplata** - dio transakcije izravnog terećenja koji započinje njezinim iniciranjem od strane primatelja plaćanja sve do njezina završetka u obliku uobičajenog terećenja platiteljeva računa za plaćanje;
- **ovlaštenje** (engl. mandate) - izražavanje suglasnosti i davanje odobrenja koje platitelj daje primatelju plaćanja i (izravno, ili neizravno preko primatelja plaćanja) platiteljevu pružatelju platnih usluga, da bi se primatelju plaćanja omogućilo iniciranje naplate za terećenje platiteljeva naznačenog računa za plaćanje te da bi se omogućilo da platiteljev pružatelj platnih usluga postupi prema takvim instrukcijama;
- **platna shema** – jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i/ili provedbenih smjernica, dogovorena između pružatelja platnih usluga za obavljanje platnih transakcija u Uniji i u državama članicama, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu;
- **identifikacija/autentifikacija** - postupci kojima Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za autentifikaciju i autorizaciju utvrđuje identitet korisnika ili valjanosti korištenja određenog platnog instrumenta;
- **autorizacija ili potpisivanje naloga** - postupak odnosno niz povezanih postupaka kojima identificirani korisnik daje suglasnost za izvršenje jedne ili više financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojima ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga te potvrđuje prihvataj dokumenata;
- **m-token (token)** - sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju korisnika, autorizaciju transakcija i potpisivanje, a predstavlja elektronički uređaj ili aplikativno rješenje ustupljeno korisniku koje generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju korisnika pojedine usluge digitalnog bankarstva i/ili drugih usluga koje Banka korisniku omogućuje, odnosno kojima korisnik autorizira financijske ili nefinancijske transakcije odnosno zaključuje ugovore o bankarskim i nebankarskim uslugama;
- **digitalno bankarstvo** - skupni naziv za usluge i sredstva daljinske komunikacije koja omogućuje ugovaranje i upotrebu bankarskih usluga i informacije s tim u vezi (u daljnjem tekstu: digitalno bankarstvo) putem elektroničkih načina komuniciranja, bez nužne istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istome mjestu. Obuhvaćaju internetsko i mobilno bankarstvo te druge vrste usluga i servisa koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa. Popis, opseg i način upotrebe pojedinih usluga navedeni su u Korisničkim uputama, dostupnima na internetskoj stranici Banke, unutar internetskog bankarstva te u poslovnicama Banke. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku ili ovlašteniku putem digitalnog bankarstva jednako valjani su u okviru odnosa Banke i Korisnika kao i papirnati ispisi i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispisi podataka na papiru;

- **personalizirana sigurnosna obilježja** (vjerodajnica) - tajni identifikacijski brojevi ili drugi znakovi poznati samo korisniku, a njima se smatraju inicijalni PIN, PIN, korisnički broj (User ID), aktivacijski ključ i lozinka;
- **potpis elektroničkim putem** - skup podataka u elektroničkom obliku koji je pridružen ili logički povezan s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji pouzdano jamči identitet korisnika i vjerodostojnost potpisanog elektroničkog dokumenta, naloga ili ugovora;
- **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;
- **sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju** - sredstvo ili aplikativno rješenje koje osigurava identifikaciju korisnika za pristup pojedinim uslugama i servisima koje Banka korisniku omogućuje, ugovaranje i promjenu usluga te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri upotrebi digitalnog bankarstva. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju može biti različito, ovisno o usluzi/servisu (token i moguća druga sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju koje Banka stavi korisniku na raspolaganje);
- **trajni nosač podataka/trajni medij** - svaki instrument koji korisniku omogućuje spremanje podataka naslovljenih osobno na njega, tako da su dostupni za kasniju upotrebu toliko dugo koliko je potrebno za namjene tih podataka i koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka kao što je npr. papirni oblik obavijesti ili elektronički pohranjen oblik obavijesti;
- **POS/EFTPOS uređaj** - elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava;
- **prebacivanje** – usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu s PPU -prenositelja na PPU - primatelja informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima, ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi račun za plaćanje uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod PPU - prenositelja;
- **PPU – prenositelj** - pružatelj platnih usluga koji obavlja prijenos informacija potrebnih za Prebacivanje;
- **PPU – primatelj** – pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za prijenos;
- punomoć za prebacivanje (Punomoć) – dokument temeljem kojeg potrošač (korisnik računa za plaćanje) ovlašćuje banku koja je primatelj (PPU - primatelj) i banku koja je prenositelj (PPU - prenositelj) da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja;
- **Usluga iniciranja plaćanja** – online elektronička usluga kojom korisnik platnih usluga zadaje nalog za plaćanje na teret svojega računa, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja;
- **Usluga informiranja o računu** – online elektronička usluga kojom se korisniku računa, putem pružatelja usluge informiranja o računu, pružaju informacije o jednom ili više računa koje ima kod Banke ili kod jednog ili više drugih pružatelja platnih usluga;
- **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** – je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja;
- **Pružatelj usluge informiranja o računu** – je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o računu.

## 4. OKVIRNI UGOVOR

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

- Općih uvjeta za pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima,
- Ugovora o poslovanju po žiro računu/Ugovor o poslovanju po tekućem računu,
- Posebnog ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav zaključen (na primjer ugovora koji regulira poslovanje s internetskim uslugama, ugovor o poslovanju s karticama...),
- Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa,
- Terminski plan za domaći platni promet,
- Terminski plan za devizni platni promet,
- Terminski plan za obavljanje SEPA izravnih terećenja,
- Općih uvjeta za poslovanje s građanima,
- Odluke o kamatama i naknadama za fizičke osobe.

### 4.1. Izmjene okvirnog ugovora

- Banka je dužna predložiti korisniku izmjene okvirnog ugovora i prethodnih općih informacija u vezi s njim najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.
- Smatrati će se da je korisnik prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

- Korisnik ima pravo otkazati okvirni ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.
- Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja mogu se provesti odmah, bez prethodne obavijesti. O takvim izmjenama kamatnih stopa ili tečaja Banka će obavještavati klijenta zajedno sa obavijesti o prometu po njegovom transakcijskom računu za predmetno razdoblje i o saldu na računu.

## 4.2. Otkaz okvirnog ugovora

Korisnik platnih usluga može otkazati okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa uz otkazni rok od 8 dana od dana kada Banka od korisnika zaprimi pisani zahtjev za otkaz.

Banka može otkazati ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa uz otkazni rok od 2 mjeseca od dana kada Banka pošalje korisniku pisanu obavijest o otkazu.

Banka može otkazati okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca od dana kada Banka pošalje korisniku pisanu obavijest o otkazu ako korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, za utvrđivanje statusa porezne rezidentnosti te izjave, suglasnosti i ostale obrasce potrebne za provođenje Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza (CRS i FATCA regulativa).

Ukoliko korisnik otkaže okvirni ugovor prije proteka roka od 6 mjeseci od dana zaključenja tog ugovora, Banka je ovlaštena korisniku obračunati i naplatiti naknade sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe. Iznimno, Banka neće naplatiti naknadu ukoliko korisnik platnih usluga ne prihvati izmjene okvirnog ugovora koje je Banka predložila te zbog toga otkaže okvirni ugovor.

Banka može raskinuti okvirni ugovor u svakom trenutku ukoliko korisnik ne ispunjava svoje obveze iz okvirnog ugovora.

## 5. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

### 5.1. Transkacijski račun

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

Ista osoba može u Banci biti Vlasnik više žiro računa te samo jednog tekućeg računa. Vlasnik računa i njegovi opunomoćenici mogu raspolagati sredstvima na računu u skladu s važećim propisima i pravilima Banke i to u poslovnicama Banke, na bankomatima, trgovačko-uslužnoj mreži, poslovnim jedinicama drugih pravnih osoba koje obavljaju poslove platnog prometa itd. Prilikom obavljanja transakcija po računima u poslovnici Banke, vlasnici računa i opunomoćenici identificiraju se važećim ispravama koje su propisane pravilima Banke te potpisom transakcijskog naloga. Prilikom obavljanja transakcijama na bankomatima, trgovačko-uslužnoj mreži, poslovnim jedinicama drugih pravnih osoba koje obavljaju poslove platnog prometa vlasnici računa i opunomoćenici identificiraju se debitnom karticom i PIN-om.

Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti RH (HRK) i valutama s Tečajne liste Banke. Računi se otvaraju pod uvjetom da je Korisnik:

- poslovno sposobna fizička osoba (maloljetna i punoljetna)
- 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.

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.

### 5.2. Dopušteno prekoračenje i obročna otplata karticom tekućeg računa

Banka je ovlaštena odobriti Vlasniku tekućeg računa preko kojeg prima redovna primanja s osnova plaće ili mirovine (dalje u tekstu: redovni priljev) prekoračenje po tekućem računu u kunama.

Banka revidira iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja dva puta godišnje i definira novi iznos dopuštenog prekoračenja koji će vrijediti za razdoblje od sljedećih šest mjeseci od revidiranja, o čemu obavještava Vlasnika računa na ugovoreni način 30 dana prije početka primjene. Banka ima pravo dopušteno prekoračenje povećati, smanjiti ili ukinuti sukladno internim pravilima Banke. Na visinu dopuštenog prekoračenja kod revidiranja utječe iznos redovnih primanja na tekućem računu, iskorištenost sredstava u prethodnom periodu korištenja dopuštenog prekoračenja te urednost u poslovanju s Bankom. Ako tijekom korištenja dopuštenog prekoračenja dođe do smanjenja mjesečnih prihoda vlasnika računa (npr. uslijed korištenja porodične naknade, bolovanja, komplikacija u trudnoći) Vlasnik može podnijeti zahtjev da mu se odobri dopušteno prekoračenje po kunskom transakcijskom računu u iznosu koji odgovara iznosu prije promjene visine redovitih primanja, a koji zahtjev Banka može prema vlastitoj

procjeni odobriti ili odbiti u skladu sa svojim procjenama i pravilima koja određuje Banka. U slučaju ukidanja ili djelomičnog smanjenja iznosa dopuštenog prekoračenja, Banka će Vlasniku računa odobriti postupno smanjenje dopuštenog prekoračenja na 12 mjesečnih obroka s primjenom kamatne stope koja se obračunava na dopušteno prekoračenje te o tome obavijestiti Vlasnika računa na ugovoreni način.

Vlasnik računa njegovi ovlaštenici, odnosno zakonski zastupnici/skrbnici mogu raspolagati sredstvima transakcijskih računa u granicama raspoloživih sredstava odnosno do visine odobrenog dopuštenog prekoračenja uključujući i do iznosa eventualno odobrene obročne otplate putem kartice po tekućem računu u kunama, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i uvjetima poslovanja Banke.

Banka može na temelju ugovora o tekućem računu i/ili ugovora o dopuštenom prekoračenju odobriti vlasniku tekućeg računa obročnu otplatu karticom tekućeg računa.

Dopušteno prekoračenje i obročno plaćanje Banka odobrava određivanjem limita o kojem obavještava vlasnika tekućeg računa na ugovoreni način.

Banka iznos limita za obročno plaćanje određuje i mijenja ovisno o primanjima i urednosti vlasnika tekućeg računa pri izvršavanju obveza prema Banci, a isti može biti različit od iznosa dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Vlasnik tekućeg računa u slučaju obročnog plaćanja ne smije prekoračiti iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu.

Banka može na temelju ugovora o tekućem računu i/ili ugovora o dopuštenom prekoračenju odobriti vlasniku tekućeg računa podizanje novca na bankomatu na rate karticom tekućeg računa.

Podizanje novca na bankomatu na rate Banka odobrava unutar limita određenog za obročnu otplatu karticom tekućeg računa. Vlasnik tekućeg računa kod podizanja novca na bankomatu na rate ne smije prekoračiti iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu.

Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) dopušteno prekoračenje i/ili obročnu otplatu karticom po tekućem računu u kunama ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava preuzete ugovorne obveze i/ili u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja utječu na visinu dopuštenog prekoračenja i/ili ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po transakcijskom računu Vlasnika računa ili ako je došlo do pogoršanja financijske situacije Vlasnika računa odnosno ako se Vlasnik računa ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

U slučaju otkaza dopuštenog prekoračenja, sve tražbine Banke iz Ugovora o dopuštenom/dozvoljenom prekoračenju i u vezi s tim Ugovorom (troškovi, kamate, glavnica) dospijevaju na dan otkazivanja. Dan otkazivanja Banka će navesti na pisanoj obavijesti o otkazu koju će Banka poslati klijentu preporučenom poštom na adresu iz zaglavlja predmetnog Ugovora ili na adresu o kojoj je klijent nakon zaključenja tog Ugovora pisanim putem preporučenom poštom obavijestio Banku.

U slučaju ukidanja usluge obročnog plaćanja karticom tekućeg računa, obroci će dospijevati kako je određeno korištenjem kartice tekućeg računa na prodajnom mjestu. U slučaju ukidanja dopuštenog prekoračenja i/ili otkazivanja ugovora o dopuštenom prekoračenju po tekućem računu, a uslijed neurednog izvršavanja obveza po istome, svi obroci određeni korištenjem kartice, dopijevaju u cijelosti odjednom u istom trenutku kao i obveze po ugovoru o dopuštenom prekoračenju. Usluga obročnog plaćanja može se ukinuti i na zahtjev vlasnika tekućeg računa.

Vlasnik računa dužan je voditi evidenciju prometa i stanja na svojim računima otvorenim u Banci te ne smije po računima stvarati veće obveze od iznosa raspoloživih sredstava na tim računima.

### **5.3. Raspoloživost sredstava**

Ako korisnik polaže gotov novac na svoj transakcijski račun u valuti u kojoj se taj račun vodi, Banka je dužna staviti mu novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti taj račun s datumom valute na taj dan.

Banka je dužna staviti na raspolaganje korisniku iznos njemu upućene platne transakcije odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke.

Klijent je upoznat i suglasan da je Banka u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, te poštivanja nacionalnih i međunarodnih mjera ograničenja (sankcija), a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi, ovlaštena privremeno uskratiti raspolaganje sredstvima na računu, odbiti provođenje naloga, pozvati ga da dopuni i obrazloži svoj zahtjev kao i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke. U skladu s posebnim mjerama koje propisuju domaća, strana ili međunarodna tijela te interne procedure i akti Banke, Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima i u slučaju kada se Klijent i/ili sudionik u transakciji nalazi na listama ograničenja Republike Hrvatske, Europske unije (EU sankcijska lista), Agencije za kontrolu inozemnih sredstava Sjedinjenih Američkih Država (OFAC), Ujedinjenih naroda (UN) ili na drugih lista koje se primjenjuju u međunarodnoj grupaciji HPB Grupe.

## **6. USLUGA PREBACIVANJA RAČUNA**

### **6.1. Pružanje usluge prebacivanja računa**

Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu s PPU – prenositelja na PPU – primatelja informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima, ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi račun za plaćanje uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod PPU – prenositelja.

Banka pruža uslugu prebacivanja na zahtjev korisnika ako se PPU- primatelj nalazi na području Republike Hrvatske i ako PPU – primatelj već vodi račun za plaćanje ili korisniku može otvoriti račun za plaćanje u istoj valuti u kojoj račun vodi Banka.

Opseg usluge prebacivanja određuje potrošač u punomoći koju predaje PPU – primatelju.

### **6.2. Punomoć potrošača za prebacivanje**

Nakon što PPU – primatelj zaprimi punomoć za prebacivanje započinje uslugu prebacivanja. Ako su dva ili više potrošača imatelji istog računa za plaćanje, punomoć moraju dati svi imatelji.

Punomoć mora biti u pisanom obliku, a PPU – primatelj dužan je potrošaču dati ili učiniti dostupnim primjerak potpisane punomoći.

Punomoć za prebacivanje mora sadržavati:

- Izričito ovlaštenje PPU - prenositelju za provođenje svake pojedine radnje koju PPU – primatelj, po izboru korisnika, zahtijeva od PPU – prenositelja;
- Izričito ovlaštenje PPU – primatelju za provođenje svake pojedine radnje koju izabere korisnik;
- Datum od kojeg se trajni nalozi za kreditne transfere i izravna terećenja moraju početi izvršavati s računa za plaćanje koji korisnik želi otvoriti ili koji već ima kod PPU – primatelja. Datum ne smije biti raniji od šestoga radnog dana od kada je PPU – primatelj zaprimio tražene podatke od PPU – prenositelja.

Punomoć mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, a PPU – primatelj i PPU – prenositelj i korisnik imaju mogućnost ugovoriti istodobno i primjenu drugog jezika.

### **6.3. Zahtjev PPU-primatelja prema PPU-prenositelju**

PPU – primatelj dužan je u roku od dva radna dana od primitka punomoći učiniti slijedeće:

- Proslijediti PPU – primatelju, a potrošaču ako je on to izričito zatražio, popis postojećih trajnih naloga za kreditne transfere sa svim podacima iz tih naloga te dostupne podatke o suglasnostima za izravna terećenja koja se prebacuju;
- Proslijediti PPU – primatelju, a potrošaču ako je on to izričito zatražio, dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje se suglasnost daje primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni na računu za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci;
- Prestane prihvaćati izravna terećenja navedena u punomoći od datuma navedenog u punomoći ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje izravnih terećenja na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Prestane prihvaćati dolazne kreditne transfere navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći ako je korisnik zatvorio račun za plaćanje i ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje dolaznih kreditnih transfera na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Obustavi trajne naloge navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći;
- Prenese iznos pozitivnog stanja naveden u punomoći na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja na datum naveden na punomoći;
- Zatvori račun za plaćanje kod PPU – prenositelja na datum naveden u punomoći.

### **6.4. Obveze PPU – prenositelja**

Po primitku zahtjeva u skladu s punomoći PPU- prenositelj obavlja slijedeće:

- Šalje PPU – primatelju u roku 5 radnih dana popis postojećih trajnih naloga za kreditne transfere sa svim podacima iz tih naloga te dostupne podatke o suglasnostima za izravna terećenja koja se prebacuju i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje se suglasnost daje primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni na računu za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci;
- Prestaje prihvaćati izravna terećenja računa za plaćanje koji korisnik ima kod njega od datuma navedenog u punomoći ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje izravnih terećenja na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Prestaje prihvaćati dolazne kreditne transfere navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći ako je korisnik zatvorio račun za plaćanje i ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje dolaznih kreditnih transfera na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Obustavlja trajne naloge navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći;
- Prenosi iznos pozitivnog stanja naveden u punomoći na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja na datum naveden na punomoći;

- Zatvara račun za plaćanje ( ako korisnik traži zatvaranje računa ) naveden u punomoći na datum naveden u punomoći ako korisnik nema nepodmirenih obveza prema PPU – prenositelju po tom računu i ako su obavljene sve prethodno navedene radnje.

Ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza koje sprječavaju zatvaranje tog računa PPU – prenositelj o tome će odmah obavijestiti korisnika.

## 6.5. Ostale obveze PPU – primatelja

PPU – primatelj po primitku popisa postojećih trajnih naloga za kreditne transfere sa svim podacima iz tih naloga te dostupne podatke o suglasnostima za izravna terećenja koja se prebacuju i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje se suglasnost daje primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni na računu za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci, u skladu sa punomoći, u roku od 5 radnih dana obavlja slijedeće:

- Uspostavlja trajne naloge za kreditne transfere koje je zatražio korisnik i počinje ih izvršavati od datuma navedenog u punomoći;
- Obavlja sve potrebne pripreme radnje za prihvaćanje izravnih terećenja te ih počinje prihvaćati od datuma navedenog u punomoći;
- Obavještava platitelje koji zadaju ponavljajuće dolazne kreditne transfere na račune za plaćanje navedene u punomoći o podacima o računu za plaćanje otvorenom kod PPU – primatelja te prosljeđuje kopiju punomoći platiteljima. Ako PPU – primatelj nema sve potrebne podatke za obavijest, zatražiti će od korisnika ili PPU – prenositelja podatke koji nedostaju. Korisnik može sam dati platiteljima podatke umjesto da za to ovlasti PPU – primatelja i u tom slučaju će PPU – primatelj u roku od 5 radnih dana dostaviti korisniku pisanu obavijest sa svim potrebnim podacima;
- Obavještava primatelja plaćanja koji se izravnim terećenjem namiruje s računa za plaćanje navedene u punomoći o računu za plaćanje otvorenom kod PPU – primatelja i o datumu od kada će se izravna terećenja početi izvršavati s tog računa za plaćanje. Ako PPU – primatelj nema sve potrebne podatke za obavijest, zatražiti će od korisnika ili PPU – prenositelja podatke koji nedostaju. Korisnik može sam dati primateljima plaćanja podatke umjesto da za to ovlasti PPU – primatelja i u tom slučaju će PPU – primatelj u roku od 5 radnih dana dostaviti korisniku pisanu obavijest sa svim potrebnim podacima.

## 6.6. Prekogrančno otvaranje računa za plaćanje

Banka će korisniku računa za plaćanje koji želi otvoriti račun za plaćanje kod PPU u drugoj državi članici, na zahtjev korisnika i:

- Besplatno dostaviti popis svih aktivnih trajnih naloga za kreditne transfere i popis svih aktivnih ovlaštenja za izravna terećenja za koje je korisnik dao suglasnost Banci i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje je korisnik dao suglasnost primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni s računa za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci. Prenijeti iznos pozitivnog stanja koji odredi korisnik s njegova računa za plaćanje na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU u drugoj državi članici pod uvjetom da zahtjev sadržava sve podatke koji omogućuju identifikaciju novog PPU i računa za plaćanje kod tog PPU ili
- Zatvoriti račun za plaćanje.

Navedene radnje PPU će izvršiti u roku koji odredi korisnik, a koji ne može biti raniji od šestoga radnog dana od primitka zahtjeva potrošača. PPU neće izvršiti zatražene radnje ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza prema PPU te će o tome odmah obavijestiti korisnika.

## 7. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

### 7.1. Platne transakcije

Banka obavlja platne transakcije u domaćoj i/ili stranoj valuti putem nacionalnog, prekograničnog ili međunarodnog platnog prometa sukladno važećim zakonskim propisima.

Platna transakcija izvršava se nalogom za plaćanje. Banka će izvršiti platnu transakciju kad zaprimi nalog za plaćanje, sukladno ovim Općim uvjetima.

### 7.2. Primitak naloga za plaćanje

Banka zaprima naloge za plaćanje putem svojih distribucijskih kanala, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa, odredbama posebnih ugovora i uvjeta za dodatne usluge koje Banka za te račune pruža korisniku.

Banka će zaprimiti nalog za plaćanje ako je ispravan, čitak i autoriziran na ugovoreni način te ako ne postoje razlozi za njegovo odbijanje.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje poslan neposredno od strane korisnika ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen slijedećega radnog dana.

Primitak naloga za plaćanje utvrđuje se sukladno ugovoru zaključenom između korisnika i Banke, sporazumu korisnika i Banke, Terminskom planu Banke za izvršenje platnih transakcija te sukladno drugim općim aktima Banke. Nalozi za plaćanje su: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos. Nalog za uplatu mora sadržavati najmanje



slijedeće elemente:

- Naziv (ime) platitelja
- IBAN primatelja plaćanja
- Adresa platitelja (ulica, grad, država)
- Naziv (ime) primatelja
- Adresa primatelja (ulica, grad, država)
- Oznaka valute
- Iznos
- Datum izvršenja
- Potpis korisnika

Nalog za isplatu mora sadržavati najmanje slijedeće elemente:

- IBAN platitelja
- Naziv (ime) platitelja
- Adresa platitelja (ulica, grad, država)
- Naziv primatelja
- Adresa primatelja (ulica, grad, država)
- Oznaka valute
- Iznos
- Datum izvršenja Potpis korisnika

Nalog za prijenos mora sadržavati najmanje slijedeće elemente:

- Naziv (ime) platitelja
- IBAN platitelja
- Adresa platitelja (ulica, grad, država)
- Naziv (ime) primatelja
- Adresa primatelja (ulica, grad, država)
- IBAN primatelja
- Adresa primatelja
- Oznaka valute
- Iznos
- Opis plaćanja
- Datum izvršenja
- Potpis

Banka će korisniku omogućiti popunjavanje i svih ostalih elemenata naloga za plaćanje koji nisu navedeni kao obavezni elementi.

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.

Troškovna opcija „Shared“ (dalje u tekstu: SHA) primjenjuje se na sve nacionalne i prekogranične platne transakcije u svim valutama. Za međunarodna plaćanja potrebno je navesti podatak tko snosi troškove ino banke: platitelj (OUR), primatelj (Beneficiary; dalje u tekstu: 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.

### **7.3. Autorizacija (suglasnost) platnih transakcija**

Platna transakcija se smatra autoriziranom ako je korisnik, kao platitelj, dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije moraju biti dani na jedan od sljedećih načina:

- potpisom naloga platne transakcije u poslovnici Banke;
- potpisom ugovora o trajnom nalogu/izravnom terećenju;
- unosom PIN-a pri korištenju Maestro kartice na bankomatu ili POS/EFTPOS uređaju;
- na prodajnim mjestima koja prihvaćaju Maestro karticu bez unosa PIN-a te EFT POS uređaji koji zbog zahtjevanosti brzine provođenja transakcija ne traže autorizaciju PIN-om niti potpisom, npr. beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarine na autocestama i sl., suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem kartice na način da se kartica prisloni EFT POS uređaju prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje. Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda potpisom ili PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 250 kn. Banka će svaku takvu transakciju ukoliko je napravljena sa karticom korisnika, a za koju do trenutka autorizacije nije prijavljena krađa smatrati autoriziranom od strane korisnika;

- unosom personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice zahtjevanih na prodajnim mjestima bez fizičkog prisustva trgovca (Internet, kataloška i telefonska prodaja);
- unosom zaporke koju je korisnik definirao tijekom registracije u Mastercard Identity Check uslugu banke, a koja se koristi na prodajnim mjestima bez fizičkog prisustva trgovca;
- vlastoručnim potpisom za kreditne kartice prilikom korištenja na EFT POS uređajima (iznimke mogu biti EFT POS uređaji koji zbog zahtjevane brzine provođenja transakcija ne traže autorizaciju PIN-om niti potpisom, npr. plaćanje cestarine na autocestama. Banka će svaku takvu transakciju ukoliko je napravljena sa karticom korisnika, a za koju do trenutka autorizacije nije prijavljena krađa smatrati autoriziranom od strane korisnika);
- unosom PIN-a prilikom korištenja kreditne kartice na bankomatima;
- unosom zaporke koju generira/m-token (token) prilikom zadavanja platnih transakcija putem digitalnog bankarstva;
- digitalnim potpisom tajnim kriptografskim ključem (ovisno o tome da li se nalog daje Internet bankarstvom itd.);
- te u drugom obliku i na drugi način ugovoren između Banke i korisnika odnosno utvrđen općim aktima Banke, ovisno o kojem proizvodu Banke se radi.

Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako suglasnost za izvršenje platne transakcije nije dana na jedan od načina opisanih u prethodnoj točki.

#### **7.4. Izvršenje naloga za plaćanje**

Banka je dužna nalog za plaćanje korisnika izvršiti u rokovima i na način određen ZPP-om, ugovorom zaključenim između korisnika i Banke, sporazumom korisnika i Banke, Terminskim planom Banke za izvršenje platnih transakcija te sukladno drugim općim aktima Banke.

Banka utvrđuje ispunjenje uvjeta za izvršenje naloga u trenutku zaprimanja naloga. Ako je na nalogu za plaćanje određen datum izvršenja unaprijed, Banka uvjete za izvršenje naloga za plaćanje provjerava na zadani datum izvršenja plaćanja.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni slijedeći uvjeti:

- ako je nalog za plaćanje ispravan i sadržava sve potrebne podatke;
- ako na transakcijskom računu postoji pokriće za plaćanje cijelog iznosa iz naloga i naknade;
- ako je za nalog za plaćanje dana suglasnost na ugovoreni način.

Banka se oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba mjera sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama te međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma.

Banka je ovlaštena zaustaviti i odgoditi izvršenje plaćanja, te zatražiti dodatne informacije i/ili dokumente, koje Banka drži potrebnim za provedbu mjera iz prethodnog stavka, bez potrebe posebnog obrazlaganja istih. Zbog stalnih promjena i unaprijeđena na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, Banka ima pravo odbiti izvršenje bilo kojeg plaćanja, te i zatvoriti transakcijski račun, ako to smatra nužnim u slučajevima iz ovog stavka.

Banka može za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne podatke koje treba sadržavati nalog za plaćanje kojim se inicira prekogranična i međunarodna platna transakcija te nacionalna platna transakcija u stranoj valuti.

Ako nije naznačena valuta transakcijskog računa (valuta pokrića) smatra se da je valuta pokrića valuta plaćanja. Banka će, odmah nakon primitka naloga za plaćanje, dati korisniku platne usluge sljedeće informacije o platnoj transakciji:

- referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- iznos i valutu platne transakcije
- iznos i valutu terećenja računa
- iznos naknade i eventualne kamate koje plaća platitelj
- datum primitka naloga
- tečaj primjenjen pri izvršenju platnih transakcija kod kojih je potrebno preračunavanje valuta

#### **7.5. Pogrešna jedinstvena identifikacijska oznaka**

Ako je nalog za plaćanje izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom. Ako je jedinstvena identifikacijska oznaka koja je navedena pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. Ako osim jedinstvene identifikacijske oznake Banci budu navedene i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom. Banka smije korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za usluge vezano uz povrat novčanih sredstava iz platne transakcije s pogrešno navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom samo ako je to predviđeno okvirnim ugovorom.

### 7.6. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka će odbiti izvršiti nalog 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, ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma te ako postoje druge zakonske zapreke 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.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje, dužna je telefonski, putem ugovorenih komunikacijskih sredstava ili na drugi odgovarajući način bez odgađanja obavijestiti korisnika o samom odbijanju, o razlozima odbijanja, ako je to moguće, i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

### 7.7. Opoziv naloga za plaćanje

Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do trenutka primitka naloga od strane Banke, odnosno, najkasnije do krajnjeg vremena zaprimanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Opoziv izvršenog naloga za plaćanje moguć je unutar 10 bankovnih dana od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva. Opoziv izvršenog naloga za plaćanje korisnik može učiniti u pisanoj formi ili na način koji je ugovorom za pojedinu posebnu uslugu određen za autorizaciju naloga.

Ako korisnik izjavi opoziv naloga nakon proteka rokova iz ove točke, Banka će poduzeti razumne mjere za sprječavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke.

Opoziv naloga nakon proteka rokova iz ove točke Banka može naplatiti, sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke.

Platitelj računa može podnijeti zahtjev za opoziv izvršenog naloga za plaćanje zbog:

- duplog plaćanja;
- tehničkih problema koji rezultiraju pogrešnim nalogom za plaćanje;
- prijevernog iniciranja naloga za plaćanje.

Banka može odbiti platiteljev zahtjev za opoziv ako ocijeni da predmet opoziva ne zadovoljava jedan od prethodno navedenih razloga za opoziv.

Ako je transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Kod platnih transakcija iniciranih karticom korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizirana.

### 7.8. 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.

### 7.9. Suglasnost za ispravak greške

Banka može u iznimnim slučajevima, a radi ispravka očiglednih pogrešaka, koje su se dogodile nenamjernim propustom prilikom upisivanja (prepisivanja) podataka na nalogu/instrukciji za plaćanje, a koji je rezultirao neosnovanim odobrenjem transakcijskog računa, izvršiti terećenje tako neosnovano odobrenog računa. Sukladno tome Banka je ovlaštena bez suglasnosti vlasnika tog računa provesti ispravak grešaka nastalih u provođenju platnog prometa.

Vlasnik predmetnog računa daje suglasnost i ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, radi ispravka bančine pogreške pri izvršavanju platne transakcije koja je rezultirala neosnovanim odobrenjem računa Vlasnika, izvrši terećenje tog neosnovano odobrenog Računa. O terećenju transakcijskog računa radi ispravaka pogrešno izvršene transakcije Banka obavještava klijenta na ugovoreni način.

### 7.10. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu

Korisnik računa se može koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluga iniciranja plaćanja te uslugom informiranja o računu koju pruža pružatelj usluge informiranja o računu ako je korisnik računa ujedno korisnik usluga digitalnog bankarstva.

Banka će do primjene regulatornih tehničkih standarda o autentifikaciji i komunikaciji koje kao delegirani akt donosi Europska komisija na temelju članka 98. stavka 4. Direktive (EU) 2015/2366 postupati prema zahtjevu za informacijama/nalogu za plaćanje iz ovoga stavka na jednak način kao i da informacije traži/nalog zadaje sam korisnik računa.

## **8. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **8.1. Obavijest o neautoriziranim platnim transakcijama**

Ako korisnik ne obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji bez odgađanja nakon saznanja za njezino izvršenje, pisanim putem ili neposredno u prostorima Banke u kojima se posluje s klijentima, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu po ZPP-u pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

### **8.2. Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije**

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka se obvezuje vratiti korisniku iznos te neautorizirane platne transakcije, sve naknade naplaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom te pripadajuće kamate, odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji od korisnika ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način.

Banka nije dužna postupiti po odredbama stavaka 1. ovoga članka ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Ukoliko Banka naknadno kroz reklamacijski postupak utvrdi da je korisnik djelovao prijevarno i da je reklamacija bila neosnovana, Banka će potraživanje od korisnika ostvariti direktnim terećenjem njegovog transakcijskog računa.

Korisnik u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja korisnika ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više obveza u vezi s platnim instrumentima i personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

Banka nije u obvezi vratiti iznos neautorizirane transakcije ako korisnik ne postupi sukladno članku 8.1. ovih Općih uvjeta. 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.

### **8.3. Odgovornost korisnika za neautorizirane platne transakcije**

Ako je izvršenje neautoriziranih platnih transakcija posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta, Platitelj odgovara za te transakcije, ali ukupno najviše do 375,00 HRK.

U ovim slučajevima Platitelj ne odgovara:

- Ako gubitak, krađu ili zloporabu platnog instrumenta Platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja platne transakcije
- Ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke ili drugog subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane
- Ako banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodnevno obavještanje o gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta
- Ako Banka ne zahtjeva i ne primijeni pouzdanu autentifikaciju korisnika

Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja korisnika ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza vezanih uz prijavu gubitka/krađe/zloporabe platnih instrumenata ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

### **8.4. Odgovornost Banke za izvršenje platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja**

U slučaju platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja, Banka primatelja odgovara primatelju plaćanja za ispravan prijenos naloga za plaćanje platiteljevom pružatelju platnih usluga u skladu sa odredbama Članka 59. ZPP-a.

Ako primatelj pružatelj platnih usluga dokaže da je platiteljevom pružatelju platnih usluga ispravno prenio nalog za plaćanje primatelja plaćanja, za izvršenje platne transakcije odgovara platitelj pružatelj platnih usluga, i to platitelju. U tom slučaju platitelj pružatelj platnih usluga dužan je na platiteljev zahtjev za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije platitelju bez odgađanja vratiti iznos te platne transakcije, a u slučaju terećenja računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužan je, neovisno o svojoj odgovornosti, na zahtjev primatelja plaćanja odmah i bez naknade poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti primatelja plaćanja.

Pružatelj platnih usluga koji je odgovoran za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije odgovara svom korisniku i za sve naknade koje mu je naplatio kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

## **8.5. Povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja**

Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava od Banke za autorizirane platne transakcije koje su već izvršene, a koje su inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja, pod sljedećim uvjetima:

- suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i
- iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir prijašnje navike potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.

Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno Banci i
- ako je Banka ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospelja.

## **8.6. Zahtjev za povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja**

Korisnik platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci, pisanim putem ili neposredno u prostorima Banke u kojima se posluje s klijentima, ne podnese zahtjev za povrat u roku od 8 tjedana od datuma terećenja.

Banka može od korisnika platitelja tražiti podatke za utvrđivanje pretpostavki iz čl. 7.3. ovih Općih uvjeta.

U roku od 10 radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka je dužna korisniku platitelju:

- vratiti puni iznos platne transakcije ili
- dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima korisnik platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

## **8.7. Odgovornost Banke za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj**

Platiteljev pružatelj platnih usluga odgovara platitelju za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj.

Platiteljev pružatelj platnih usluga je dužan na zahtjev platitelja za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije platitelju bez odgađanja vratiti iznos te transakcije, a u slučaju terećenja s računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

Ako platiteljev pružatelj platnih usluga dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa odredbama ZPP-a i nalogom za plaćanje, za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja.

U slučaju iz stavka 3. ovog članka primateljev pružatelj platnih usluga dužan je iznos platne transakcije odmah staviti na raspolaganje primatelju plaćanja, a u slučaju plaćanja na račun za plaćanje primatelja plaćanja, odobriti taj račun za odgovarajući iznos.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao platitelj, platiteljev pružatelj platnih usluga je dužan, na zahtjev platitelja i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti platitelja.

Pružatelj platnih usluga koji je odgovoran za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije odgovara svom korisniku i za sve naknade koje mu je naplatio kao i za sve kamate koje korisniku pripadaju u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

## **8.8. Odgovornost za neautoriziranu platnu transakciju u slučaju usluge iniciranja plaćanja**

Ako je izvršena neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka je dužna postupiti prema odredbama točke 8.2. ovih Općih uvjeta, neovisno o odgovornosti pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentificirana, da je platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.

Ako je pružatelj usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, dužan je Banci, na njezin zahtjev, odmah naknaditi sve troškove, naknade, kamate, iznos štete te duge iznose koji su nastali u svezi izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

## **8.9. Odgovornost za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem platnih transakcija u slučaju usluga iniciranja plaćanja**

U slučaju neizvršene, neuredno izvršene platne transakcije inicirane putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka je dužna vratiti platitelju iznos te platne transakcije, a ako je terećen račun za plaćanje platitelja, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije bila izvršena.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak naloga za

plaćanjem davanjem svih informacija o iniciranju i u vezi s izvršenjem platne transakcije, te da je, u okviru usluge koju pruža pružatelj usluge iniciranja plaćanja, platna transakcija autentificirana, pravilno evidentirana te da na nju nije utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak koji je doveo do neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem transakcije.

Ako je pružatelj usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije, dužan je Banci, na njezin zahtjev, odmah naknaditi sve iznose koje je isplatila platitelju te joj naknaditi i drugu pretpljenu štetu.

## 9. PLATNI INSTRUMENT

### 9.1. Obveze korisnika u vezi s platnim instrumentom

Korisnik platnog instrumenta dužan je:

- koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama okvirnog ugovora te u skladu s općim aktom Banke koji regulira izdavanje i korištenje te vrstu platnog instrumenta i
- bez odgađanja, sukladno okvirnom ugovoru i općem aktu Banke koji regulira izdavanje i korištenje te vrste platnog instrumenta, obavijestiti Banku ili osobu koju Banka odredi, o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

Korisnik je dužan neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

### 9.2. Ograničenja za korištenje platnih instrumenata

Banka može blokirati platni instrument korisnika iz razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog prometa,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka će korisnika prije blokiranja platnog instrumenta telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti korisnika prije blokiranja platnog instrumenta, učiniti će to neposredno nakon toga telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način.

Ograničenja trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom (npr. dnevni limiti potrošnje, limiti po pojedinoj transakciji, broj dopuštenih transakcija itd.) utvrđena su Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke.

## 10. NAKNADE, TEČAJ I KAMATE

### 10.1. Naknade

Korisnik se obvezuje platiti Banci naknadu za usluge otvaranja i vođenja računa, obavljanje platnih usluga i ostalih usluga po računu ili onih vezanih uz platne transakcije, za koje Banka obračunava i naplaćuje naknadu i troškove u skladu s važećom Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe ili sukladno posebnom ugovoru sa korisnikom.

Banka može odobriti popust na naknadu za korištenje paketa tekućeg računa klijentu koji je zadovoljio uvjete za primjenu HVALA programa vjernosti<sup>1</sup>. Obračunati popust obavlja se jednom mjesečno i izvršavat će se u prvoj polovici tekućeg mjeseca za prethodni mjesec. Skupljeni bodovi se konvertiraju u kune prema tečaju 1 bod = 1 kuna i uplaćuju na tekući račun klijenta kao "Program vjernosti - popust na naknadu za vođenje tekućeg računa", pod uvjetom da je klijent na datum mjesečnog obračuna bodova uredan u podmirivanju svih svojih obveza prema Banci te da je klijentu u mjesecu obračuna bodova iz HVALA programa vjernosti naplaćena naknada za korištenje paketa tekućeg računa. Ostvarene bodove nije moguće prenositi u drugi mjesec niti ih je moguće zamijeniti za novac i koristiti za drugu namjenu osim za umanjenje naknade za korištenje paketa tekućeg računa. Umanjenje naknade primjenjuje se za klijente koji nisu ostvarili neki drugi popust na naknadu za korištenje paketa tekućeg računa u istom mjesecu. Klijent koji je fizička osoba, korisnik paketa tekućeg računa koji je uključen program vjernosti, s evidentiranim redovnim priljevom u kunama, biti će automatski uključen u HVALA program vjernosti, bez potrebe za posebnim učlanjenjem u program, osim ukoliko se tome izričito ne usprotivi.

Za platne transakcije, naknada se obračunava i dospijeva odmah po provođenju svake transakcije, sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe ili sukladno posebnom ugovoru sa korisnikom.

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 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).

<sup>1</sup> HVALA program vjernosti je program nagrađivanja i poticanja korištenja proizvoda i usluga Banke na način da korisnici skupljaju bodove i budu nagrađeni bodovima iz programa vjernosti. Informacije o programu vjernosti dostupne su na [www.novahrvatskabanka.hr](http://www.novahrvatskabanka.hr).

## 10.2. Tečaj

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta koristi se tečaj (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na HRK koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

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 s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu,
- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

Za sve transakcije učinjene platnim karticama u inozemstvu Banka će teretiti korisnika kartice za kunksku protuvrijednost obračunske valute po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena transakcija karticom u inozemstvu u obračunsku valutu (valuta transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani Mastercard-a. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja već se ista rade na strani Mastercard-a po tečajnim listama koje određuje Mastercard temeljem svojih poslovnih pravila. Banka vrši izračun kartične transakcije nastale u Inozemstvu iz obračunske valute u lokalnu valutu po kako je napomenuto prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Korisnik kartice dnevne tečajeve Mastercard-a može pronaći na njihovim Internet stranicama ili informaciju o istima zatražiti od Banke.

Prije iniciranja transakcije platnim karticama na bankomatu ili na prodajnom mjestu kada se radi konverzija valuta, Banka će iskazati ukupne naknade za preračunavanje valuta kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB).

Tečajna lista Banke dostupna je na internetskim stranicama Banke te u svakoj poslovnici Banke.

## 10.3. Kamate

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 reguliraju se posebnim ugovorom i pripadajućim aktima Banke koji s ugovorom čine okvirni ugovor za taj posao između Banke i korisnika.

Banka ima pravo mijenjati visinu kamatne stope na sredstva na transakcijskim računima, uz prethodnu obavijest korisnicima, 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.

## 11. POSEBNI RAČUN ZA PRIMANJE SREDSTAVA IZUZETIH OD OVRHE I PROVEDBA OVRHE

### 11.1. Otvaranje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

Banka na osnovu naloga Financijske agencije otvara korisniku poseban račun za primanje sredstava izuzetih od ovrhe.

Na račun za primanje sredstava izuzetih od ovrhe Banka prima isključivo uplate od strane uplatitelja navedenih u obavijesti Financijske agencije.

Za posebne račune za primanje sredstava izuzetih od ovrhe prilikom otvaranja se ne sklapa pojedinačni ugovor sa korisnikom računa.

### 11.2. Provedba ovrhe

Banka provodi naplatu s transakcijskih i drugih računa korisnika bez njegove suglasnosti temeljem naloga koje joj dostavi nadležno tijelo prema posebnom zakonu koji uređuje ovrhu na novčanim sredstvima.

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

## 12. OBAVJEŠTAVANJE

Banka izvješćuje korisnika o promjenama (informacije o izvršenim platnim transakcijama i napolatama po računu) i stanju na transakcijskom računu na zahtjev korisnika, na ugovoreni način, a najmanje jednom mjesečno.

Korisnike koji potpisom Ugovora o otvaranju multivalutnog transakcijskog računa i dopuštenom prekoračenju po kunkskom transakcijskom računu nisu odabrali način dostave izvatka po transakcijskom računu, a imaju ugovoreno internetsko bankarstvo Banka obavještava o promjenama i stanju po transakcijskom računu putem internetskog bankarstva.

Banka ne dostavlja obavijesti o promjenama i stanju po neaktivnom transakcijskom računu po kojem nije bilo prometa

duže od 18 mjeseci. Obavijesti o promjenama po računu Banka će učiniti dostupnim u poslovnicama i na web stranici Banke.

Smatra se da je korisnik suglasan s podacima navedenim u Izvodu ako ne uloži reklamaciju odmah po saznanju, a najkasnije 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 i naplaćenim naknadama po transakcijskom računu Banka će korisnika izvijestiti putem Izvatka.

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

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

U slučaju da Banka izvode ili obavijesti o promjenama i stanju po transakcijskom računu korisniku dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu korisnika koju Banka ima evidentiranu u svom registru.

Ukoliko korisnik odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvode ili obavijesti o promjenama i stanju po transakcijskom računu, korisnik je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je korisnik pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvoda ili obavijesti o promjenama i stanju po transakcijskom računu.

U slučaju da Banka obavijesti o promjenama i stanju po transakcijskom računu korisniku dostavlja putem e-maila, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu e-mail adresu. Korisnik je suglasan da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene e-mail adrese dostava smatrati izvršenom.

Korisnik 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 korisnik pretrpio uslijed radnji ili propusta Banke do kojih je došlo do trenutka kada je korisnik obavijestio Banku o promjeni podataka te joj, u slučaju potrebe, dostavio odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

### **13. ZAŠTITA PODATAKA**

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Banka i platni sustavi mogu provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolažu na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu. Sve informacije u vezi zaštite osobnih podataka sadržane su u "Pravilima o privatnosti Nove hrvatske banke d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranicama ([www.novahrvatskabanka.hr](http://www.novahrvatskabanka.hr)) Banke.

### **14. REKLAMACIJE I PRIGOVORI POTROŠAČA**

Ako korisnik platnih usluga smatra da Banka ne postupa u skladu s ugovorom odnosno ovim Općim uvjetima, odnosno da se ne pridržava Zakona o platnom prometu u dijelu kojim su definirane obveze informiranja korisnika platnih usluga (GLAVA II. Zakona o platnom prometu) te u dijelu kojim se reguliraju prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga (GLAVA III. Zakona o platnom prometu) može Banci uputiti svoj pisani prigovor na poslovnu adresu Banke iz točke 1. ovih Općih uvjeta ili ga predati u poslovnici Banke. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije, te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da korisnik prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora ili uzrokovane zakašnjenjem korisnika s podnošenjem prigovora. Banke će korisniku dostaviti odgovor na sve primjedbe navedene u prigovoru najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, i to pisanim putem ili, na drugom trajnom nosaču podataka, ako je tako ugovoreno između Banke i korisnika. Iznimno, ako Banka ne može dati cjeloviti odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka je dužna dostaviti korisniku privremeni odgovor u kojem će navesti razloge kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisniku dostaviti konačni odgovor, koji ne smije biti duži od 35 dana od zaprimanja prigovora.

Korisnik može i Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Ako korisnik nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr>, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom.

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.



**15. SUDSKA NADLEŽNOST**

Za ugovore o platnim uslugama koje pruža Banka fizičkim osobama (potrošačima) mjerodavni su pozitivni propisi Republike Hrvatske, a u slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

**16. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 02.05.2022. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se izvan snage Opći uvjeti za pružanje platnih usluga građanima (potrošačima) od 19.04.2021.

Ovi Opći uvjeti primjenjivati će se na sve do sada zaključene ugovore Banke i korisnika, kao i na ugovore koji će biti zaključeni nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, a koji ugovori se odnose ili imaju veze sa pružanjem platnih usluga definiranih ZPP-om.

Nova hrvatska banka d.d.