

OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO RAČUNIMA ZA PLAĆANJE I OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA ZA GRAĐANE

1. Uvodne odredbe

Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze Croatia banke d.d., Zagreb, Kvaternikov trg 9 (u daljnjem tekstu: Banka) i fizičkih osoba, potrošača te njihovih zastupnika i punomoćnika u poslovanju po transakcijskim računima (tekućim i žiro računima), ostalim računima za plaćanje, obavljanje platnih usluga i dodatnih usluga.

Općim uvjetima uređuje se platni promet kunski i u stranim sredstvima plaćanja za potrošače (građane), koji su rezidenati i nerezidenati u smislu Zakona o deviznom poslovanju.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio ugovora o tekućem računu, ugovora o žiro računu, ugovora o računu za plaćanje (npr. ugovor o štednom ulogu po viđenju) i ugovora za platne i dodatne usluge koje Banka pruža, koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti su posebni opći uvjeti u odnosu na Opće uvjete poslovanja Banke i nadopunju Opće uvjete poslovanja Banke, te se primjenjuju prije istih u dijelu koji je ovim Općih uvjetima drugačije riješen.

U poslovanju Banke po pojedinim vrstama računa za plaćanje i u pružanju pojedinih platnih i dodatnih usluga pored ovih Općih uvjeta i ugovora primjenjuju se i posebne Odluke Banke kojima se regulira taj dio poslovanja (npr. Odluka o tekućim računima građana, Odluka o žiro računima građana, Odluka o limitima za isplate i plaćanja Maestro karticom Croatia banke na bankomatima i EFT POS terminalima i slično), sa svim izmjenama i dopunama koje budu donesene.

Način zaštite određenog instrumenta plaćanja i način obavještanja u slučaju krađe, gubitka ili zloupotrebe instrumenta plaćanja, ukoliko nije utvrđen ovim Općim uvjetima, utvrđen je Općim uvjetima za svaki pojedini instrument plaćanja, koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima (npr. Opći uvjeti korištenja CROBAnet internet bankarstva za građane).

U slučaju kada se s računa oročenih novčanih sredstva Klijenta u Banci obavlja platna transakcija odnosno kada Banka pruža Klijentu i s njim povezanim osobama (zakonski zastupnik, skrbnik, punomoćnik) platnu uslugu i/ili dodatnu platnu usluga s tih računa na prava i obveze Banke i Klijenta se kod provođenja platne transakcije i pružanja navedenih usluga primjenjuju ovi Opći uvjeti.

U odnosu na ugovore o tekućem računu, ugovore o žiro računu, ugovore o štednom ulogu po viđenju, te ugovore o obavljanju pojedinih platnih usluga i dodatnih platnih usluga, koje su Banka i potrošač zaključili prije donošenja ovih Općih uvjeta, ovi Opći uvjeti se primjenjuju prije ugovornih odredbi iz tih ugovora, ako ti ugovori sadrže odredbe koje su u suprotnosti s važećim Zakonom o platnom prometu i podzakonskim propisima i/ili odredbama ovih Općih uvjeta.

U poslovima Banke i potrošača koji su predmet ovih Općih uvjeta upotrebljava se hrvatski jezik, osim ako nije drugačije ugovoreno. Banka posluje kao kreditna institucija koja je dobila odobrenje za rad od Hrvatske narodne banke. Hrvatska narodna banka obavlja nadzor poslovanja Banke u obavljanju platnih i drugih usluga koje Banka pruža u svom poslovanju.

Kontakt podaci Banke su:

- e-mail adresa: info@croatiabanka.hr
- pošta: Služba domaćeg i inozemnog platnog prometa, Croatia banka d.d., Kennedyjev trg 11, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska
- telefaks: +385 1 2391 630 ili +385 1 2391 158
- Besplatni Info-Telefon: 0800 57 57
- Telefon: +385 1 2391 694

2. Pojmovna određenja

Pojmovi koji se upotrebljavaju u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

Banka je Croatia banka d.d. Zagreb, Kvaternikov trg 9, SWIFT adresa Banke je CROA HR 2X upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 080007370, OIB: 32247795989, internet adresa: <http://www.croatiabanka.hr>, izdavatelj ovih Općih uvjeta i pružatelj platnih usluga,

potrošač (građanin) je fizička osoba koja u vezi poslova koji su predmet ovih Općih uvjeta djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja,

okvirni ugovor, ugovor je za potrebe ovih Općih uvjeta svaki ugovor koji Banka i potrošač zaključe za tekući račun, žiro račun, štedni ulog po viđenju, za drugu vrstu računa na kojem se vode novčana sredstva po viđenju i ugovor za obavljanje platnih usluga i dodatnih usluga, kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija,

Klijent je za potrebe ovih Općih uvjeta potrošač odnosno građanin koji stupi u poslovni odnos s Bankom potpisivanjem pristupnice i/ili okvirnog ugovora i/ili drugog ugovora odnosno drugog dokumenta kod Banke kojim koristi platne usluge odnosno druge usluge koja su predmet ovih Općih uvjeta,

korisnik platnih usluga, korisnik je fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja,

transakcijski račun je tekući račun i žiro račun,

račun za plaćanje, račun obuhvaća transakcijski račun i bilo koji drugi račun koji Banka vodi na ime jedne ili više osoba i koristi se za izvršavanje platnih transakcija, a koji glasi na kune i/ili strana sredstva plaćanja,

primatelj plaćanja je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije,

platitelj je 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,

platna transakcija jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja,

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

radni dan jest dan na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti,

Terminski plan izvršavanja platnih transakcija je dokument u kojem je regulirano radno vrijeme Banke za obavljanje platnog prometa.

nalog za plaćanje jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije,

izravno terećenje jest platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja,

novčana sredstva jesu novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje institucija za elektronički novac te novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga (knjižni novac),

platni instrument jest svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje (npr. platna kartica),

platna kartica je sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju (npr. Maestro kartica tekućeg računa),

distributivni kanali podrazumijevaju sve načine i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, kao što su: poslovnica i podružnica Banke, internetska stranica Banke, internet bankarstvo i ostalo što Banka omogući kao distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.

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

IBAN (International Bank Account Number odnosno Međunarodni broj bankovnog računa) je međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa koji Banka dodjeljuje nositelju računa,

PIN je osobna tajna lozinka korisnika računa, koja služi u svrhu njegove nedvojbene identifikacije i potvrde obavljanja platnih transakcija odnosno obavljanja i ugovaranja drugih usluga s Bankom,

dopušteno prekoračenje je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje potrošaču na temelju ugovora o tekućem računu, iznad iznosa novčanih sredstava koje Klijent ima na računu.

prešutno prihvaćeno prekoračenje je prekoračenje pri kojemu Banka pisanim putem potrošaču stavlja na raspolaganje sredstva koja prelaze trenutačno stanje sredstava na računu ili dopušteno prekoračenje, a koje potrošač nije odbio koristiti pisanom izjavom predanom Banci,

raspoloživa sredstva na računu su na tekućem računu iznos novčanih sredstava (pozitivni saldo) uvećan za dopušteno prekoračenje odnosno prešutno prihvaćeno prekoračenje, a na ostalim računima za plaćanje samo novčana sredstva na računu (pozitivni saldo).

nedopuštno prekoračenje je iznos sredstava koji Klijent koristi iznad iznosa raspoloživih sredstava na računu.

3. Prethodne informacije

Potrošač ima pravo dobiti od Banke besplatnu informaciju o usluzi prije nego se obveže ponudom ili okvirnim ugovorom za korištenje usluga koja je predmet ovih Općih uvjeta.

Banka se obvezuje prije sklapanja ugovora na zahtjev potrošača, uručiti mu besplatno nacrt ugovora na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka. Banka se obvezuje Klijentu na njegov zahtjev i za vrijeme trajanja ugovora dati odredbe ugovora i informacije u vezi usluge na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su:

- pripadajuće Odluke Banke i posebni Opći uvjeti Banke za proizvode i usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta, koje ugovaraju Banka i Klijent,
- Terminski plan izvršavanja platnih transakcija,
- Opći uvjeti poslovanja Banke,
- Odluka o kamatnim stopama Banke za građane (u tekstu ovih Općih uvjeta: Odluka o kamatnim stopama),
- Odluka o visini naknada za usluge Banke,
- Pravilnik o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke.

Ovi Opći uvjeti su uz ostale akte Banke koji su sastavni dio istih dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>. Banka zadržava pravo o kamatama i naknadama koje se primjenjuju na poslove koji su predmet ovih Općih uvjeta objaviti na internetu i samo Izvadak iz akata Banke o kamatama i naknadama koje se primjenjuju.

Zaključenjem ugovora s Bankom potrošač potvrđuje da je prije zaključenja ugovora upoznat s predmetnim informacijama iz ove točke Općih uvjeta i svim aktima Banke koji se primjenjuju na proizvod ili uslugu Banke u vezi koje potrošač zaključuje ugovor.

4. Vrste računa za plaćanje

Banka za obavljanje platnih usluga vodi i otvara sljedeće vrste računa za plaćanje:

- tekući račun, kunski,
- žiro račun, kunski ili devizni,
- račun štednog uloga po viđenju, kunski ili devizni,

odnosno drugu vrstu računa za plaćanje, koju će imati u svojoj ponudi.

Banka može Klijentu otvoriti jedan ili više računa za plaćanje, s tim da Klijent kod Banke može imati otvoren sam jedan tekući račun.

5. Uvjeti i postupak otvaranja računa za plaćanje

Banka može potrošaču otvoriti tekući račun, žiro račun, račun štednog uloga po viđenju ili koji drugi račun za plaćanje ako ispunjava za to predviđene bančine uvjete i ako je Banka odobrila otvaranje računa.

Banka za razmatranje zahtjeva potrošača za otvaranje računa uvjetuje od potrošača i sljedeće:

- popunjavanje i potpisivanje odgovarajuće dokumentacije za otvaranje računa (zahtjeva, pristupnice ili slično),
- dokumentaciju koja omogućuje Banci utvrđivanje identiteta potrošača, punomoćnika, zakonskog zastupnika i skrbnika uključujući osobni identifikacijski broj (OIB), po potrebi drugu dokumentaciju sukladno propisima koji uređuju usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta i Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma,
- izdavanje Banci potrebnih dokumenata i podataka za vođenje registra računa,
- ostalu dokumentaciju koju Banka eventualno zahtjeva sukladno svojoj praksi i internim pravilima te važećim propisima.

Identifikacijski dokument potrošača je službeni dokument s fotografijom osobe, koju izdaje nadležno državno, domaće ili strano, tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica ili putovnica ili osobna iskaznica stranca, odnosno po potrebi druga javna isprava).

Banka najkasnije u roku od pet radnih dana od zaprimanja zahtjeva za otvaranje računa potrošača i potpune dokumentacije odobrava ili odbija odobriti otvaranje računa potrošaču.

Banka zadržava pravo po svojoj diskrecijskoj ocjeni i bez davanja obrazloženja odbiti otvaranje računa potrošaču iako udovoljava pretpostavkama za otvaranje računa iz ovih Općih uvjeta i Odluke Banke o tom proizvodu.

Banka za otvaranje računa zaključuje s potrošačem, Klijentom okvirni ugovor za određeni račun (ugovor o tekućem računu, ugovor o žiro računu, ugovor o štednom ulogu po viđenju ili slično). Klijent može početi poslovati preko računa odmah po sklapanju ugovora odnosno dobivanju broja računa. Ugovor o računu za plaćanje se zaključuje na neodređeno vrijeme, u dva primjerka od kojih Klijent obavezno dobiva jedan primjerak.

Prilikom zaključenja ugovora s potrošačem, nerezidentom Banka zadržava presliku osobne isprave na temelju koje je identificirala nerezidenta ili ovjerene dokumente koje je u svrhu otvaranja nerezidentnog računa i štednog uloga primila na drugi način. Banka može i u drugim slučajevima prema svojim internim pravilima zadržati kopije dokumenata rezidenta i nerezidenta koji su joj dostavljeni u svrhu otvaranja računa, za obavljanje platne usluge i slično.

Ukoliko Banka otvara račun potrošaču, Klijentu koji nije prisutan, račun se može otvoriti temeljem punomoći i na osnovi dostavljenih preslika važećih identifikacijskih dokumenata, koje je ovjeralo domaće ili strano nadležno tijelo sukladno posebnim propisima. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od 3 (tri) mjeseca ako se račun otvara nerezidentu, odnosno 6 (šest) mjeseci ako se račun otvara rezidentu. Iznimno od navedenog Banka neće prihvaćati otvaranje računa i zaključenje ugovora na temelju dokumentacije i ovjere iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off-shore zone ili nekooperativne jurisdikcije koji izrađuje odnosno ažurira Ured za sprječavanje pranja novca.

Uz ugovor o otvaranju tekućeg računa Banka Klijentu izdaje karticu računa i/ili platnu karticu Maestro karticu tekućeg računa uz PIN, tajni identifikacijski broj, a za ostale vrste računa za plaćanje Banka Klijentu uz ugovor izdaje karticu računa odnosno štednu knjižicu za štedni ulog po viđenju.

Banka o računima vodi registar računa sukladno zakonskim propisima i svojim internim pravilima, u koji se unose podaci dostavljeni od strane Klijenta kao i promjene tih podataka.

Klijent je dužan predati Banci sve potrebne podatke i dokumentaciju koja je potrebna za vođenje registra računa u skladu s propisima i internim pravilima Banke.

Klijent, odnosno zakonski zastupnik i skrbnik u obvezi su dostavljati Banci bez odgode odmah nakon promjene podatak o promjeni imena, prezimena, adrese, broja telefona, e-mail adrese i svih drugih podataka koji se sukladno ugovoru i ovim Općim uvjetima dostavljaju Banci i koriste u poslovnom odnosu Banke i Klijenta, te odgovaraju Banci za moguću štetu koja nastane nepridržavanjem navedene obveze.

Klijent, zakonski zastupnik odnosno skrbnik Klijenta odgovaraju Banci za točnost dostavljenih podataka prilikom otvaranja računa i tijekom poslovnog odnosa Banke i Klijenta.

6. Račun na ime maloljetne osobe i punoljetne osobe pod skrbnišvom

Ukoliko Klijent nema poslovnu sposobnost odnosno ima djelomičnu poslovnu sposobnost ugovor s Bankom za Klijenta zaključuje zakonski zastupnik odnosno skrbnik.

Maloljetna osoba koja ima poslovnu sposobnost zaključuje samostalno s Bankom ugovor o računu za plaćanje.

U smislu zakonskih propisa maloljetna osoba ima poslovnu sposobnost: a) ako je sklopila brak prije punoljetnosti, b) ako je starija od šesnaest godina i postala je roditelj te joj je sud odlukom priznao stjecanje poslovne sposobnosti. Stečenu poslovnu sposobnost prije punoljetnosti maloljetna osoba u slučaju pod a) dokazuje Banci originalnim dokumentom izvoda iz matične knjige vjenčanih, a u slučaju pod b) osobnom iskaznicom ili putovnicom, originalom izvoda iz matične knjige rođenih za dijete i originalom odluke suda o stjecanju poslovne sposobnosti, koja je pravomoćna.

Za maloljetnu osobu koja nema poslovnu sposobnost (maloljetno dijete) ugovor za otvaranje računa s Bankom zaključuje zakonski zastupnik odnosno skrbnik. Za otvaranje računa i zaključenje ugovora na ime maloljetnog djeteta Banka najprije identificira zakonskog zastupnika odnosno skrbnika. Kao dokaz o srodstvu s djetetom zakonski zastupnik prilaže Banci originalni primjerak rodnog lista, a skrbnik kao dokaz o skrbništvu prilaže djetetov originalni rodni list i originalno pravomoćno rješenje centra za socijalnu skrb o skrbništvu nad djetetom.

Za punoljetnu osobu bez poslovne sposobnosti transakcijski račun otvara i ugovor s Bankom zaključuje skrbnik. Prije zaključenja ugovora Banka identificira skrbnika, a skrbnik dokazuje Banci skrbništvo nad punoljetnom osobom bez poslovne sposobnosti originalnom i pravomoćnom odlukom (rješenjem) Centra za socijalnu skrb. Banka zadržava presliku navedene odluke Centra za socijalnu skrb na temelju koje je zaključila ugovor.

Zakonski zastupnik i skrbnik Klijenta odgovaraju Banci za sve obveze koje nastanu po računu otvorenom na ime Klijenta i dužni su obavljati sve obveze koje su obveze Klijenta utvrđene ovim Općim uvjetima, kao što su: evidentiranje prometa i stanja po računu i sve druge navedene obveze.

7. Punomoći

Klijent odnosno zakonski zastupnik u ime i za račun Klijenta može kod zaključenja ugovora s Bankom ili naknadno opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih osoba za raspolaganje sredstvima na računu.

Skrbnik ne može opunomoćiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima na računu.

Nerezident može opunomoćiti rezidenta ili nerezidenta za raspolaganje sredstvima na računu. Rezident može opunomoćiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima na računu u skladu s deviznim propisima.

Punomoć može biti izdana pred radnikom Banke sukladno internim pravilima Banke, kojom prilikom istovremeno trebaju biti prisutni izdavatelj punomoći i punomoćnik, ili na osnovi pisane punomoći izdane izvan Banke, a koja je sadržajno i formalno prihvatljiva Banci i na kojoj je ovjeren potpis Klijenta odnosno zakonskog zastupnika Klijenta, a koju je ovjeralo domaće ili strano nadležno tijelo. Kada punomoć nije izdana u Banci, ovjera potpisa na punomoći za nerezidenta ne smije biti starija od tri mjeseca, odnosno za rezidenta 6 mjeseci.

Punomoć može biti izdana kao jednokratna ili kao trajna. Punomoćnik nije ovlašten izdavati punomoć drugim osobama.

Punomoć vrijedi do pisanog opoziva od strane izdavatelja punomoći, otkaza punomoći od strane punomoćnika, a prestaje smrću izdavatelja punomoći, raskidom ugovora za koji je punomoć izdana, zatvaranjem računa, gubitkom poslovne sposobnosti izdavatelja punomoći ili punomoćnika kao i u drugim zakonom propisanim slučajevima.

Opoziv punomoći i otkaz punomoći mora biti u pisanom obliku i vrijedi od primitka u Banci. Za način opoziva odnosno otkaza punomoći primjenjuje se na odgovarajući način istovjetno utvrđeno u ovim Općim uvjetima za način izdavanja punomoći po računu. Opunomoćena osoba može obavljati transakcije u ime i za račun nerezidenta u skladu s deviznim propisima.

Punomoćnik ne može imati veća prava u raspolaganju novčanim sredstvima nego izdavatelj punomoći, a osobito ne može ako na to izričito nije ovlašten u punomoći ili u ugovoru obavljati sljedeće radnje: zatvoriti račun umjesto Klijenta, ugovarati nove niti opozvati ugovorene usluge Klijenta s Bankom, mijenjati naloge koje je izdavatelj punomoći zadao Banci. Punomoćnik za sva vlastita raspolaganja po računu odgovara Banci, solidarno s Klijentom. Za svu štetu koja bi nastala Banci radnjama punomoćnika ili u vezi izdane punomoći solidarno odgovaraju Banci Klijent i punomoćnik, a Klijent snosi svu eventualnu štetu koja mu nastane temeljem izdane punomoći i radnji punomoćnika.

8. Vođenje računa i raspolaganja sredstvima na računu

Banka vodi transakcijske račune (tekući račun, žiro račun), račun štednog uloga po viđenju i druge račune za plaćanje, obavlja usluge platnog prometa i ostale usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta sukladno ugovoru sklopljenom s Klijentom, njegovim zakonskim zastupnikom odnosno skrbnikom te punomoćnicima, ovim Općim uvjetima i sukladno propisima.

Klijent može koristiti s računa raspoloživa sredstvima na računu bez ograničenja osim u slučajevima navedenim u ugovoru, ovim Općim uvjetima, slučajevima više sile i kada to nalažu propisi (npr. prisilne naplate i drugi slučajevi).

Opunomoćene osobe raspoložuju sredstvima na računu sukladno izdanoj punomoći, te ako ista nema ograničenja raspoložuju sredstvima kao i Klijent. Zakonski zastupnik i skrbnik raspoložuju sredstvima na računu sukladno ugovoru, ovim Općim uvjetima i propisima.

Klijent može raspolagati sredstvima na računu korištenjem platne kartice (Maestro kartica za tekući račun), karticom računa ili štednom knjižicom uz potpis i/ili korištenjem PIN-a odnosno drugog instrumenta koji Banka osigura za korištenje, ovisno o vrsti računa, izdanoj kartici po računu i načinu korištenja sredstva: u poslovnici Banke, na bankomatu odnosno na drugi način koji Banka omogućuje.

Platna kartica, kartica računa, štedna knjižica, potpis i/ili PIN služe za identifikaciju Klijenta i raspolaganje sredstvima s računa.

Klijent, zakonski zastupnik odnosno skrbnik Klijenta i punomoćnik ne smije ni na koji način kod korištenja sredstava s računa koristiti više sredstava od raspoloživih sredstva na računu.

Sredstva se na računu Klijenta formiraju uplatama, priljevima na račun, prijenosima s drugih računa, pripisom kamata, te na druge načine sukladno propisima.

Korisnik platnih usluga Banke može obavljati gotovinske platne transakcije u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnicu Banke. Gotovinske transakcije u iznosima koji su određeni Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma za Korisnika može obavljati druga fizička osoba isključivo kada je u svojstvu opunomoćenika, uz uvjet identifikacije.

Korisnik platnih usluga može obavljati kupoprodaju valuta u Banci po važećem tečaju Banke navedenom na tečajnoj listi, koja je dostupna u poslovnica Banke i na internet stranici Banke.

9. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu maloljetnog djeteta i osobe pod skrbništvom

Prilikom raspolaganja novčanim sredstvima maloljetnog djeteta kod Banke kojeg zastupa zakonski zastupnik (roditelj) odnosno skrbnik, i punoljetne osobe pod skrbništvom primjenjuju se odredbe Obiteljskog zakona i pravila Banke iz ovih Općih uvjeta.

Imovinom maloljetnog djeteta smatra se glavnica novčanih sredstava na računu otvorenom na ime maloljetnog djeteta. Kamata koju Banka plaća na novčana sredstva na računu se smatra prihodom od imovine maloljetnog djeteta. Ostali prihodi maloljetnog djeteta koji mogu biti uplaćeni na račun otvoren u Banci su obiteljska mirovina, stipendija, najamnina, pomoć za školovanje, nagrade, dividende i slično.

Roditelj, zakonski zastupnik ne treba odobrenje Centra za socijalnu skrb i samostalno raspolaže za potrebe djeteta kamatom na računima i drugim prihodima maloljetnog djeteta koji se uplaćuju na račune u Banci, te glavnicom do visine iznosa utvrđenog od strane Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi kao minimalnog novčanog iznosa potrebnog za mjesečno uzdržavanje djeteta, koje je dužan platiti roditelj koji ne živi s djetetom. Navedene iznose nadležno ministarstvo utvrđuje jednom godišnje, najkasnije do 1. travnja tekuće godine, te ih objavljuje u Narodnim novinama.

Za svako raspolaganje roditelja, zakonskog zastupnika glavnicom novčanih sredstava maloljetnog djeteta s računa kod Banke u mjesečnom iznosu koji bi ukupno bio veći od iznosa utvrđenog od nadležnog ministarstva kao minimalni novčani iznos potreban za mjesečno uzdržavanje djeteta, koje je dužan platiti roditelj koji ne živi s djetetom, roditelj je u obvezi prethodno pribaviti odobrenje nadležnog Centra za socijalnu skrb.

Skrbnik maloljetnog djeteta i punoljetne osobe pod skrbništvom mora imati prethodno odobrenje nadležnog centra za socijalnu skrb za sva raspolaganja: glavnicom i prihodima maloljetnog djeteta odnosno osobe pod skrbništvom (prihodi su: kamata, obiteljska mirovina, stipendija, najamnina, pomoći za školovanje, nagrada, dividenda i slično), neovisno o iznosu raspolaganja, kao i kod zatvaranja računa koji glasi na ime maloljetne osobe pod skrbništvom.

Maloljetna osoba stjecanjem poslovne sposobnosti prije punoljetnosti i stjecanjem poslovne sposobnosti s punoljetnošću prema zakonskim propisima, nadalje samostalno raspolaže sredstvima i računima koja se vode na njezino ime kod Banke.

10. Dopušteno prekoračenje i prešutno prihvaćeno prekoračenje na računu

Banka može Klijentu po tekućem računu odobriti dodatna sredstva za raspolaganje po računu kao dopušteno prekoračenje ili prešutno prihvaćeno prekoračenje iznad iznosa pozitivnog salda sredstava na računu, u vidu okvirnog kredita. Iznimno od navedenog Banka ne odobrava dopušteno prekoračenje na tekućem računu maloljetne osobe i osobe pod skrbništvom.

Iznos novčanih sredstava koja Klijent ima na tekućem računu uvećan za dopušteno prekoračenje ili prešutno prihvaćeno prekoračenje su raspoloživa sredstva na računu za korištenje Klijentu za obavljanje platnih transakcija po tekućem računu.

Dopušteno prekoračenje se utvrđuje ugovorom o tekućem računu s Klijentom i ovim Općim uvjetima.

Dopušteno prekoračenje na tekućem računu može biti:

- a) ugovoreno automatsko dopušteno prekoračenje za Klijente koji imaju redovite priljeve i uredno posluju po tekućem računu prema pravilima Banke, koje se utvrđuje posebnom Odlukom o tekućem računu Banke, koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta i ugovora sa svim izmjenama i dopunama koje Banka donese.

Dopušteno prekoračenje se odobrava od prvog dana u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojemu je pristigao prvi priljev na tekući račun koji je otvoren i koristi se do raskida Ugovora o tekućem računu ili do izmjene uvjeta poslovanja tekućeg računa. Na tekućim računima otvorenim na ime maloljetne osobe i studentima Banka ne odobrava dopušteno prekoračenje.

- b) pojedinačno ugovorno dopušteno prekoračenje za Klijente koji ne ostvaruju redovite priljeve na tekući račun, ali uredno posluju po tekućem računu prema pravilima Banke, odnosno u drugim slučajevima kada Banka pojedinačno utvrđuje iznos dopuštenog prekoračenja za pojedinog Klijenta. Za pojedinačna ugovorna dopuštena prekoračenja se primjenjuju iznos i uvjeti korištenja utvrđeni pojedinačnom Odlukom Banke za Klijenta, a na sve ono što tom Odlukom nije utvrđeno primjenjuje se Odluka o tekućim računima za građane Banke, ukoliko pojedinačnim ugovorom ili pojedinačnom Odlukom Banke o dopuštenom prekoračenju nije utvrđeno drugačije.

Banka će Klijenta o iznosu dopuštenog prekoračenja koje se obnavlja za naredni mjesec obavijestiti putem mjesečnog Izvatka.

Prešutno prihvaćeno prekoračenje je prekoračenje iznad iznosa pozitivnog salda tekućeg računa ili prethodno odobrenog ugovornog dopuštenog prekoračenja koje Banka ponudi Klijentu pisanim putem i koje Klijent ima pravo koristiti nakon primitka ponude Banke, ukoliko ga ne odbije. Ako Klijent ne prihvaća ponudu Banke za navedeno prekoračenje o tome je pisanim putem treba obavijestiti u najkraćem roku dostavom pismena poštom ili neposredno u poslovnici Banke.

Banka zadržava pravo prema svojim pravilima i odlukama Klijentu izmijeniti (smanjiti ili ukinuti) dopušteno prekoračenje na računu odnosno prešutno prihvaćeno prekoračenje na računu u slučajevima koje odredi svojom Odlukom, a osobito ako Klijent svojim raspolaganjima ima nedopušteno prekoračenje na računu, ako se ne pridržava ugovornih odredbi i/ili ako postupa prijevarno i/ili ako se bitno smanje i/ili izostanu

redoviti mjesečni priljevi, prema ocjeni Banke. Klijent je prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan s navedenim u ovom stavku.

Banka se obvezuje obavijestiti Klijenta o smanjenju ili ukidanju dopuštenog prekoračenja odnosno prešutno prihvaćenog prekoračenja, osim u slučaju kada je račun blokiran radi ovrhe ili radi nedopuštenog prekoračenja računa od strane Klijenta, kada Banka nema tu obvezu. Klijent ima pravo u svako doba dobiti od Banke besplatno pisano obrazloženje smanjenja ili ukidanja prekoračenja na računu.

11. Nedopušteno prekoračenje po računu

Svako raspolaganje Klijenta, punomoćnika, zakonskog zastupnika odnosno skrbnika sredstvima na računu iznad iznosa raspoloživih sredstva na računu smatra se nedopuštenim prekoračenjem. Raspoloživa sredstva na računu su na tekućem računu iznos novčanih sredstava (pozitivni saldo) uvećan za dopušteno prekoračenje odnosno prešutno prihvaćeno prekoračenje, a na ostalim računima za plaćanje samo novčana sredstva na računu (pozitivni saldo).

Na sredstava nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje od nastanka nedopuštenog prekoračenja do naplate zateznu kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate, promjenjive sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Nedopušteno prekoračenje je Klijent u obvezi bez odgode podmiriti Banci s pripadajućim kamatama, naknadama i troškovima.

Redosljed radnji koji Banka poduzima za naplatu nedopuštenog prekoračenja je slijedeći:

- prva opomena se šalje Klijentu na prvom Izvratku koji dobiva nakon prelaska u nedozvoljeno prekoračenje,
- druga opomena, opomena pred utuženje se šalje Klijentu 15 dana nakon prve opomene ako prekoračenje nije podmireno, prema kojoj je Klijent u obvezi podmiriti nedopušteno prekoračenje najkasnije u roku 8 dana,
- kada nedopušteno prekoračenje nije podmireno niti slijedom druge opomene u navedenom roku tekući račun i kartice po tekućem računu se trajno blokiraju. Potraživanje se naplaćuje iz sredstava sa drugih računa Klijenta i jamca, ako su jamčili za Klijenta, te se aktiviraju instrumenti osiguranja i/ili pokreće sudski postupak,
- Klijentu se otkazuje ili raskida Ugovor i oduzimaju instrumenti raspolaganja sredstvima tekućeg računa.

U slučaju raskida ili otkaza ugovora Klijent je u obvezi bez odgode vratiti Banci za tekući račun platnu karticu (Maestro karticu), a za druge račune karticu računa odnosno štednu knjižicu koju koristi te druge uređaje i sredstva koja su korištena za komunikaciju s Bankom.

Po računima u nedopuštenom prekoračenju Banka poduzima mjere naplate ukupnih potraživanja te iz priljeva zatvara nedopušteno prekoračenje slijedećim redosljedom: troškovi, naknade, kamate, glavnica prekoračenja.

12. Izdavanje i popunjavanje naloga za plaćanje

Banka može na transakcijskom računu Klijenta obavljati pojedinačne platne transakcije i niz platnih transakcija koji Banka i Klijent ugovore, kao što je ugovor o trajnom nalogu i slično. Klijent je u obvezi pratiti obavljene transakcije i i ishod platnih transakcija uvidom u promet po računu.

Banka izvršava platnu transakciju temeljem primljenog i uredno popunjenog naloga za plaćanje ako su za izvršenja naloga ispunjene i sve druge potrebne pretpostavke utvrđene ovim Općim uvjetima. Klijent i Banka mogu se dogovoriti da se nalozi za plaćanje izvršavaju s obzirom na prioritete utvrđene od strane Klijenta, a ako Klijent nije odredio prioritete a Banka zaprimi više naloga za plaćanje za koje nije osigurano

dostatno pokrće i naknada Banka će sama odrediti prioritete izvršavanja naloga, u svakom od navedenih slučajeva prednost imaju prioritete utvrđeni zakonom.

Nalog se smatra uredno popunjenim ako je ispunjen u skladu s propisima, standardima u platnom sustavu, uputama Banke o načinu ispunjavanja naloga za plaćanje te ovim Općim uvjetima. Nalog treba biti popunjen čitljivo, na istom se ne smiju vršiti ispravke te nalog ne smije sadržavati bilo kakve uvjete.

Osnovni podaci za popunjavanje **naloga za uplatu** gotovog novca su:

- ime, prezime, adresa/sjedište platitelja,
- vodeći broj računa kreditne institucije primatelja plaćanja,
- broj računa primatelja plaćanja,
- ime i prezime (naziv), adresa/sjedište primatelja plaćanja,
- iznos i valuta plaćanja,
- potpis platitelja,
- datum uplate.

Osnovni podaci za popunjavanje **naloga za isplatu** gotovog novca su:

- broj Računa koji se tereti,
- ime i prezime/naziv, adresa i sjedište primatelja isplate,
- iznos i valuta plaćanja,
- potpis primatelja isplate,
- datum isplate.

Osnovni podaci za popunjavanje **naloga za prijenos** novčanih sredstava su:

- broj Računa platitelja,
- ime, prezime, adresa i sjedište platitelja,
- vodeći broj računa kreditne institucije primatelja plaćanja,
- broj računa primatelja plaćanja,
- BIC ili naziv i adresa banke kod koje primatelj plaćanja ima račun,
- ime i prezime/naziv, adresa i sjedište primatelja,
- iznos i valuta plaćanja,
- potpis platitelja,
- datum izvršenja.

Nalog za plaćanje može biti zadan Banci u papirnatom ili elektronskom obliku, u poslovnici Banke (pisano ili usmeno) ili elektronskim putem. Banka zaprima naloge za plaćanje neposredno od Klijenta ili preko primatelja plaćanja.

Klijent odgovara za točnost i potpunost podataka navedenih u nalogu za plaćanje i u slučajevima kada Banka sudjeluje u popunjavanju naloga za Klijenta prema njegovim instrukcijama. Ako je Klijent Banci predočio pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Klijentu za pogrešno izvršenje platnih transakcija.

Ako Klijent osim jedinstvene identifikacijske oznake i podataka, koje zahtijeva Banka za izvršenje plaćanja, dostavi i druge podatke, Banka je odgovorna za izvršenje platnih transakcija samo u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je Klijent dostavio.

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 transakcijski ili koji drugi račun za plaćanje Banka će po svom izboru odobriti račun u domaćoj valuti ili u valuti EUR, ako nema drugačije upute korisnika računa, i to primjenom tečajne liste Banke. Ako je riječ o valuti koje nema na tečajnoj listi Banke primjenit će se tečajna lista Hrvatske narodne banke. Konverzije se obavljaju na način opisan u točki 22. Kamate, naknade, troškovi i tečaj iz ovih Općih uvjeta.

13. Suglasnost (autorizacija) za platnu transakciju

Smatra se da je suglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) dana Banci ako je prije izvršenja dana na jedan od sljedećih načina od strane Klijenta odnosno zakonskog zastupnika, skrbnika ili punomoćnika kao platitelja:

- a) kada je od strane platitelja Banci dan usmeni ili pisani nalog za uplatu na račun i predana gotovina djelatniku Banke;
- b) platitelj je nalog za plaćanje potpisao i poslao Banci putem CROBANet Internet bankarstva,
- c) kod transakcija Maestro platnom karticom kada je platitelj potvrdio transakciju PIN-om na bankomatu te potpisom ili PIN-om na prodajnom mjestu;
- d) kod transakcija plaćanja na prodajnim mjestima koja prihvaćaju platnu karticu Maestro bez autorizacije PIN-om ili potpisom kada je korištena platiteljeva Maestro platna kartica
- e) kada je platitelj s Bankom ili s primateljem plaćanja ugovorio i potpisao izvršenje jedne ili niza platnih transakcija (pojedinačni nalog, trajni nalog, izravno terećenje i slično).

Platne transakcije za koje je dana suglasnost platitelja za izvršenje smatraju se autoriziranim platnim transakcijama.

14. Izvršavanje platne transakcije

Ukoliko Banka primi nalog na dan koji nije određen kao radni dan Banke, ili ako je nalog primljen u radni dan Banke, ali nakon krajnjeg roka utvrđenog u satnici Banke u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija, smatrat će se da je nalog primljen sljedeći radni dan. U navedenom slučaju, ukoliko je nalog za plaćanje zaprimljen u Poslovnici Banke za sredstva potrebna za izvršenje zaprimljenog naloga za plaćanje Banka neće teretiti račun, ali će rezervirati sredstva na računu Klijenta kako bi osigurala izvršenje naloga za plaćanje sljedeći radni dan. Rezerviranim sredstvima na računu Klijent ne može raspolagati, ali može opozvati nalog za plaćanje sukladno ovih Općim uvjetima.

Klijent i Banka mogu ugovoriti da će se platna transakcija (pojedinačni nalog) ili niz platnih transakcija (trajni nalog) izvršavati:

- na određeni dan,
- na kraju određenog razdoblja,
- na dan kad Klijent osigura potrebna novčana sredstva na računu (npr. trajni nalog za prijenos priljeva).

Krajni rok zaprimanja naloga u Banci je definiran u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija.

Radni dan Banke se smatra svaki dan od ponedjeljka do petka, osim blagdana u Republici Hrvatskoj. Banka nalog za plaćanje izvršava na dan zaprimanja naloga ili na drugi naznačeni dan za izvršenje naloga, s tim da u slučaju izvršenja naloga na kasniji datum nakon datuma izdavanja naloga ovisi o tome da li su ispunjeni uvjete za izvršenje naloga.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje u ugovorenim rokovima prema Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog je uredno popunjen i zaprimljen u Banci,
- osigurano je pokriće na računu za provođenje naloga i naknada,
- i ne postoje zakonske zapreke za izvršenje naloga.

Banka ne izvršava primljeni nalog za plaćanje ako uoči razloge za odbijanje izvršenja naloga. Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nanесenu korisniku za izvršenje krivotvorenih ili mijenjanih naloga za plaćanje.

U pružanju platnih usluga Banka prilikom terećenja računa s obzirom na valutu terećenja računa primjenjuju sljedeća pravila:

- kada korisnik računa uz valutu plaćanja navede i valutu terećenja: u tom slučaju se račun tereti u izabranoj valuti terećenja,
- kada korisnik računa navodi samo valutu plaćanja bez navođenja valute terećenja računa (primjerice, raspolaganjem na bankomatu, prihvatnom uređaju ili drugom mjestu prihvata platne kartice koji ne pruža mogućnost odabira valute terećenja računa, u zemlji i inozemstvu) u tom slučaju se kunski transakcijski račun tereti isključivo u valuti HRK, s tim da se za transakcije obavljene u inozemstvu pri konverziji strane valute u HRK primjenjuje tečajna lista Banke i preračunavanje se obavlja kao što je navedeno u točki 21.2.2. ovih Općih uvjeta u poglavlju navedenom za Maestro platnu karticu.

15. Rokovi izvršavanja platnih transakcija

Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje koji su zaprimljeni u okviru vremena primitka naloga sukladno Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija Banke su kako slijedi:

- za platne transakcije u službenoj valuti Republike Hrvatske izvršenje naloga se provodi- istog radnog dana kad je nalog primljen ako račun primatelja plaćanja vodi Banka ili druga kreditna institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili ako račun primatelja plaćanja vodi podružnica kreditne institucije iz treće države sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili Hrvatska narodna banka kad ne djeluje u svojstvu monetarne vlasti ili druge javne vlasti, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, ako račun primatelja plaćanja vode drugi pružatelji platnih usluga. U navednim rokovima bit će odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili račun primatelja plaćanja u Banci, čime će se odnosni nalog smatrati provedenim,
- za platne transakcije u valuti treće države izvršenje naloga se provodi najkasnije do kraja četvrtog radnog dana od vremena primitka naloga ako račun primatelja plaćanja vodi Banka ili drugi pružatelj platnih usluga u Republici Hrvatskoj. U navednom roku bit će odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili račun primatelja plaćanja u Banci, čime će se odnosni nalog smatrati provedenim,
- za platne transakcije u kojima pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja posluje prema propisima treće države izvršenje naloga se provodi najkasnije do kraja trećeg radnog dana. U navednom roku bit će odobren račun prve banke koja sudjeluje u prosljeđivanju, odnosno izvršenju naloga za plaćanje u inozemstvu, čime će se odnosni nalog smatrati provedenim.

Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje određeno je Terminskim planom izvršenja platnih transakcija, a kojom mogu biti propisani i kraći rokovi izvršenja naloga za plaćanje od navedenih rokova u prethodnoj točki, sukladno tehničkim mogućnostima Banke.

16. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

Banka će odbiti izvršenje nalog za plaćanje, ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje odnosno ako nalog za plaćanje ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje i/ili nije uredno popunjen, ako nisu osiguranja novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade, ako nisu osigurana sredstva u valuti na koju glasi nalog za plaćanje, uz iznimku plaćanja obveza prema Banci, ako postoje zakonski razlozi za to i kada je zatvoren račun.

Banka obaviještava Klijenta o odbijanju naloga za plaćanje, o razlozima odbijanja i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja, osim ako je isto zabranjeno propisima. Banka navedenu obavijest daje ili stavlja na raspolaganje Klijentu što je prije moguće, a najkasnije u roku postavljenom za izvršenje naloga za plaćanje. Banka naplaćuje naknadu za odbijanje naloga za plaćanje sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, ako je naknada za taj slučaj predviđena.

Ako je razlog neizvršenja naloga za plaćanje taj što na računu nije osigurano pokriće za plaćanje platne transakcije i/ili naknade, to se ne smatra odbijanjem naloga za plaćanje i Banka u tom slučaju neizvršavanja naloga nije dužna obavještavati Klijenta o tome.

Ako je izvršenje naloga odbijeno smatra se kao da takav nalog nije niti primljen u Banci.

17. Opoziv naloga za plaćanje

Klijent može opozvati nalog za plaćanje, trajni nalog ili izravno terećenje opozivanjem suglasnosti za izvršenje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenog za započinjanje izvršavanja naloga od strane Banke. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje se povlači na isti način na koji se daje suglasnost za izvršenje naloga Banci, pisanim putem ili elektroničkim putem.

Ukoliko Klijent opoziva izvršavanje platne transakcije u okviru ugovorenog trajnog naloga, smatra se da Klijent time opoziva i svaku buduću platnu transakciju ugovorenu po ugovoru o trajnom nalogu, te se opoziv i samo jedne platne transakcije po ugovoru o trajnom nalogu smatra otkazom ugovora o trajnom nalogu. Ukoliko je ugovor o trajnom nalogu sklopljen na određeno vrijeme duže od 12 mjeseci ili na neodređeno vrijeme, a Klijent ga otkazuje prije isteka 12 mjeseci od dana sklapanja, Banka će naplatiti naknadu za otkaz ugovora sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, ako je istom predviđena.

Ako platnu transakciju pokreće primatelj uplate ili Klijent preko primatelja uplate, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je primatelju uplate dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Iznimno od navedenog, u slučaju ako je platnu transakciju inicirao primatelj uplate izravnim terećenjem, Klijent može opozvati nalog za plaćanje koji je odredio primatelj, do kraja radnog dana, dan prije ugovorenog datuma terećenja njegova računa.

Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je nalog poslan u platne sustave.

Svaka platna transakcija izvršena nakon opoziva suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, smatra se neovlaštenom (neautoriziranom) platnom transakcijom.

Nakon isteka navedenog redovnog roka za opoziv naloga Klijent može opozvati nalog za plaćanje samo na temelju dogovora s Bankom. U slučajevima kada plaćanje transakcija pokreće primatelj ili uplatitelj preko primatelja, s povlačenjem naloga za plaćanje nakon roka mora se usuglasiti i primatelj uplate. Banka će Klijentu posebno naplatiti naknadu za opoziv naloga za plaćanje nakon redovnog roka za opoziv naloga sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, ako je takva naknade predviđene.

18. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu

Klijent može raspolagati sredstvima na svom računu kod Banke, kada je iznos platne transakcije odobren na bankovni račun, sukladno rokovima koje je Banka odredila u Terminalnom planu izvršavanja platnih transakcija i kada Banka dobije sve potrebne podatke za odobrenje korisničkog računa. Ukoliko su sredstva odobrena na računu Banke na neradni dan Banke, za potrebe ovog stavka smatrat će se da je Banke dobila sredstva sljedeći radni dan.

Banka sredstva primljena u stranim valutama u kojima ne vodi račune, pretvara u domaću valutu i upisuje u domaćoj valuti primjenom kupovnog tečaja za devizu, s tečajne liste Banke važeće na datum odobrenja računa.

Banka zadržava pravo, zbog obveze planiranja i izvještavanja o predvidivim novčanim tokovima, od Klijenta zahtijevati prethodnu najavu velikih predvidivih priljeva, odljeva, uplata i isplata na račun koje mogu po procjeni Banke utjecati na likvidnost Banke.

Pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenja računa bez naloga korisnika platne usluge, koje je posljedica pogreške Banke ili njenih vanjskih pružatelja platnih usluga, Banka može otkloniti kontra knjiženjem tako da je saldo računa nepromijenjen. Banka će o tome obavijestiti Klijenta ispisom stanja i prometa po računu koji će mu poslati na ugovoren način za dostavu izvadaka o stanju i prometu po računu. Ako se Klijent s time ne slaže, Banka će odmah po primitku prigovora uspostaviti stanje prije korekcije.

Banka će bez naloga za plaćanje izvršavati ovrhe odnosno druga rješenja, naloge i odluke nadležnih tijela u slučajevima predviđenim zakonima.

19. Ovrha na novčanim sredstvima na računu

Banka će bez pristanka Klijenta provoditi ovrhu na novčanim sredstvima na računu Klijenta i izvršavati plaćanja s računa Klijenta sukladno propisima i ovim Općim uvjetima te provoditi druge radnje na temelju rješenja, naloga i odluka suda i drugih nadležnih tijela u slučajevima predviđenim zakonima (privremene mjere i drugo). U slučaju ovrhe na novčanim sredstvima na računu ovrhu Banka ne provodi na sredstvima dopuštenog prekoračenja na računu odnosno prešutno prihvaćenog prekoračenja na računu, već samo iz pozitivnog salda sredstava na računu i budućih priljeva. Nakon zaprimanja ovrhe na računu Banka sukladno propisima blokira račun i provodi druge propisane radnje te Klijent u tom slučaju nema mogućnost raspolaganja sredstvima na računu do namirenja ovrhe odnosno prestanka ovrhe.

Za vrijeme ovrhe na novčanim sredstvima na računu Klijenta Banka ima pravo iz dopuštenog prekoračenja na računu i prešutno prihvaćenog dopuštenog prekoračenja na računu Klijenta naplatiti svoja potraživanja od Klijenta nastala po bilo kojoj osnovi i neovisno o datumu dospijeca u odnosu na pristiglu ovrhu. Iznimno, Banka može u pojedinom slučaju po zahtjevu Klijenta odobriti korištenje raspoloživih sredstva na računu i za ovrhu.

20. Terećenje računa po mjenici, čeku, ugovornoj ovlasti i prijebom

Banka može izvršiti naplatu na novčanim sredstvima na računu Klijenta, pored ostalog navedenog u ovim Općim uvjetima, i temeljem mjenica, čekova, ugovorne ovlasti te za svoje naplate potraživanja prijebom.

Banka ima pravo sva dospjela potraživanja od Klijenta nastala s osnove nedopuštenog prekoračenja po računu ili po kojoj drugoj osnovi (neplaćenih kamata, naknada, troškova i sl.) naplaćivati od Klijenta prijebom na kuskim i deviznim novčanim sredstvima sa svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. Banka ima isto ovlaštenje za naplatu i na računima punomoćnika te zakonskog zastupnika Klijenta pod pretpostavkama iz ovih Općih uvjeta.

U slučaju prijebaja i naplate kunske tražbine Banke na sredstvima u stranoj valuti za konverziju Banka primjenjuje kupovni tečaj za devize iz svoje tečajne liste važeći na dan naplate. Ukoliko se naplata tražbine Banke provodi na kuskim sredstvima Klijenta prijebom za potraživanje Banke u stranoj valuti prilikom konverzije se primjenjuje prodajni tečaj za devize važeći s tečajne liste Banke na dan provođenja naplate. Ako se naplaćuje tražbina Banke u stranoj valuti na sredstvima koja su u drugoj stranoj valuti, Banka drugu stranu valutu najprije otkupljuje i pretvara u kune po kupovnom tečaju za stranu valutu iz svoje tečajne liste važeće na dan otkupa, a potom po prodajnom tečaju iz svoje važeće tečajne liste za stranu valutu u kojoj glasi tražbina kune pretvara u stranu valutu u kojoj glasi tražbina i obavlja prijebaj.

21. Dodatne platne usluge

Klijent može koristiti razne dodatne platne usluge po otvorenim računima kod Banke, ovisno o vrsti računa i ponudi Banke, kao što su:

- usluge internet bankarstva,
- izravno terećenje,
- trajni nalog,
- platna kartica Maestro kartica,

i ostale usluge koje Banka ima ili uvede u svoju ponudu, a koje su utvrđene posebnim Odlukama Banke za pojedni proizvod i uslugu i/ili posebnim Općim uvjetima Banke.

21.1. Izravno terećenje i trajni nalog

Banka i Klijent te njegovi punomoćnici mogu s Bankom zaključiti sljedeće ugovore kojima je ovlašćuju da s Klijentovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da:

- provodi Platnu transakciju u korist primatelja plaćanja prema uvjetima koje definira Klijent kao trajni nalog;
- podmiruje Klijentove obaveze prema primatelju plaćanja na temelju podataka (točan iznos i datum plaćanja) koje Banci dostavi primatelj plaćanja, u slučajevima izravnog terećenja.

Ugovor o izravnom terećenju Klijent može sklopiti direktno s Bankom ili preko primatelja plaćanja. U slučaju da Klijent zahtjev za Izravno terećenje podnese preko primatelja plaćanja, ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada primatelj plaćanja dostavi Banci podatke potrebne za izvršenje transakcije izravnog terećenja.

Banka će izvršavati izravna terećenja u skladu s uvjetima dostavljenim od strane primatelja. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu najkasnije do vremena definiranog Termiskim planom izvršavanja platnih

transakcija. Banka izvršava izravno terećenje u cijelosti ili djelomično ovisno o raspoloživom stanju na računu, sukladno ugovorenom s primateljem plaćanja. U slučaju da se Izravno terećenje ne provede na zadani dan zbog nedovoljno sredstava, pokušat će se naknadno izvršiti određeni broj dana ako tako definira primatelj plaćanja.

Trajne naloge će Banka izvršavati u skladu s uvjetima definiranim od strane Klijenta.

Klijent može ugovoriti s Bankom izvršenje svake pojedine platne transakcije putem trajnog naloga, koja je dio niza platnih transakcija:

- na određeni dan ili
- na kraju određenog razdoblja.

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

Korisnik je obavezan osigurati potrebna novčana sredstva na računu za plaćanje najkasnije jedan dan prije traženog datuma za plaćanje iz naloga za plaćanje.

Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće cijelog iznosa plaćanja, a u slučaju nedostatnih sredstava za izvršenje cijelog naloga, Banka će izvršiti pojedini nalog iz niza, djelomično samo ukoliko se radi o plaćanju kredita odnosno drugih obveza prema Banci.

U slučaju da se trajni nalog s definiranim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti sljedeća 4 (četiri) dana.

Opozivom i samo jednog naloga od strane Klijenta smatra se da je Klijent otkazao ugovor o trajnom nalogu tj. sve ostale naloge u niz.

21.2. Platna kartica- Maestro kartica

21.2.1. Izdavanje Maestro kartice i PIN-a

Banka nakon otvaranja tekućeg računa Klijentu i njegovim punomoćnicima (u daljnjem tekstu: korisnik platne kartice) izdaje karticu tekućeg računa – Maestro karticu (platnu karticu) i tajni identifikacijski broj (PIN), kao instrument raspolaganja i za identifikaciju kod raspolaganja sredstvima na tekućem računu, na bankomatu i kod kupnje roba i usluga. Maestro kartica je debitna kartica.

Maestro karticu i osobni identifikacijski broj kartice PIN, korisnik dobiva zasebno od Banke, platnu karticu u poslovnici Banke, a PIN na kućnu adresu poštom. Korisnik kojem je platna kartica izdana dužan je karticu odmah po primitku u poslovnici Banke na poleđini potpisati trajnom olovkom (kemijskom olovkom). PIN je tajni broj koji se ne smije zapisivati niti nositi uz platnu karticu već ga je osoba kojoj je dodjeljen dužna zapamtiti, a dokument o PIN-u uništiti. PIN se ne smije nikom priopćiti niti ikom omogućiti njegovo korištenje.

Banka određuje uvjete izdavanja, redovitog ili izvanrednog isteka važnosti (uslijed gubitka, krađe, oštećenja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene Kartice računa.

Korisnik platne kartice je dužan platnu karticu čuvati s dužnom pažnjom, ne smije je nikom drugom davati na korištenje niti otuđiti. Korisnik platne kartice također je dužan osigurati da se postupci s platnom karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za zloupotrebu platne kartice koju je izdala.

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

Platna kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na platnoj kartici. Banka će platnu karticu obnoviti mjesec dana prije isteka valjanosti platne kartice, ako se Korisnik pridržava ugovora o tekućem računu i ovih Općih uvjeta. Platnu karticu čiji je rok valjanosti istekao korisnik platne kartice treba uništiti (prerezati) i baciti.

Korisnik platne kartice može platnom karticom uz korištenje PIN-a na bankomatima i EFT POS terminalima, podizati gotovinu i plaćati robe i usluge te obavljati kupnju prepaid bonova na bankomatima.

Korisnik platne kartice može platnu karticu upotrijebiti za iniciranje platnih transakcija iz raspoloživih novčanih sredstava u okviru limita koje određuje Banka.

Dnevni limit je maksimalni iznos trošenja po platnoj kartici koji se može koristiti kada je na tekućem računu raspoloživi saldo jednak ili veći od limita.

Dnevni limit za podizanje gotovine na bankomatu i EFT POS terminalu u domaćoj i inozemnoj mreži određuje se na temelju iznosa dopuštenog prekoračenja po tekućem računu i utvrđuje posebno Odlukom o limitima za isplate i plaćanja Maestro karticom Croatia banke na bankomatima i EFT POS terminalima, koja je dostupna u svim poslovnicama Banke i na internet stranici Banke, sa svim izmjenama i dopunama koje budu donesene.

Korisnik platne kartice može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja na čijim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu stoji istaknuta oznaka MasterCard/Maestro.
- podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama MasterCard/Maestro.

21.2.2. Obračun platnih transakcija iniciranih Maestro karticom

Dozvoljeni dnevni limit utvrđen u kunama za trošenje u inozemstvu preračunava se u EUR odnosno u valutu zemlje u kojoj se koristi.

Za transakcije obavljene u inozemstvu iznos strane valute u kojoj je obavljena platna transakcija se za terećenje tekućeg računa preračunava u kunsku protuvrijednost po prodajnom tečaju za efektivu iz tečajne liste Banke važećem na dan terećenja tekućeg računa.

Ako je transakcija obavljena u stranoj valuti koja nije na tečajnoj listi Banke, tada će se strana valuta u kojoj je transakcija obavljena konvertirati u USD primjenom tečajne liste u transakciju uključene kartične kuće, te će se nakon toga dobiveni iznos izražen u USD konvertirati u HRK, također primjenom tečajne liste u transakciju uključene kartične kuće. Za tako dobiveni iznos izražen u HRK tereti se kunski transakcijski račun.

Ako je pak transakcija provedena na prihvatnim mjestima u Bosni i Hercegovini (bankomati, EFT POS terminali), tada se valuta BAM konvertira u valutu EUR primjenom tečajne liste Centralne banke Bosne i Hercegovine, te se iznos u valuti EUR konvertira u HRK primjenom tečajne liste Banke.

Za tako dobiveni iznos izražen u HRK tereti se kunski transakcijski račun Klijenta.

Sve platne transakcije inicirane platnom karticom s pripadajućim naknadama i troškovima naplaćuju se na teret računa Klijenta.

Korisnik platne kartice autorizacijom daje Banci suglasnost za platne transakcije inicirane platnom karticom.

21.2.3. Ograničenje korištenja Maestro kartice

Banka će obaviti preventivnu blokadu platne kartice ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu kartice ili krađu podataka s kartice, primjerice Skimming. Platna kartica će korisniku u tom slučaju biti izrađena bez troškova izdavanja nove.

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

O blokadi Banka korisnika obavještava telefonski, putem elektronske pošte ili pismeno prije blokade, a ako to nije moguće izvršiti prije blokade, onda nakon izvršene blokade.

21.2.4. Gubitak i krađa Maestro kartice,

Korisnik platne kartice obvezan je odmah prijaviti gubitak odnosno krađu platne kartice najbližoj poslovnicu Banke ili besplatni info telefon: 0800 57 57 ili na broj telefona +385 1 2391 111 za pozive iz inozemstva odnosno 01 239 111 iz Republike Hrvatske, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnicu Banke radi sprječavanja daljnje zlouporabe. Krađu platne kartice korisnik platne kartice može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a korisniku platne kartice na zahtjev izdati zamjensku platnu karticu. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske platne kartice i /ili PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi korisnik kartice, u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

Ako korisnik platne kartice naknadno pronađe platnu karticu, ne smije se njome koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku i predati joj platnu karticu prerezanu.

Korisnik platne kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štetu nastale njegovim neovlaštenim, zlonamjernim i prijevarnim korištenjem Kartice.

Za troškove nastale do trenutka prijave izgubljene ili ukradene platne kartice u cijelosti odgovara korisnik platne kartice i punomoćnik, ako su postupali suprotno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja, odnosno ne isključujući i druge slučajeve kada su svojim radnjama utjecali na nastanak navedenog slučaja. Ukoliko korisnik platne kartice odnosno punomoćnik nisu postupali na navedeni način u ovom stavku za učinjene troškove do trenutka prijave mogu odgovarati do iznosa 1.125,00 kn.

Za troškove proizašle uporabom platne kartice korisnika odnosno punomoćnika kod kojih se transakcija potvrđuje lozinkom ili PIN-om, neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene platne kartice, u cijelosti odgovaraju korisnik računa i punomoćnik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje korisnika platne kartice, odnosno zbog njegovih nepoštovanja ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

22. Kamate, naknade, troškovi i tečaj

Naknade koje Banka naplaćuje po računima i za platne i dodatne usluge koje obavlja utvrđene su u Odluci o visini naknada za usluge Banke, koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta. Naknade su promjenjive sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Banka ima pravo zaračunati i naplatiti od Klijenta odnosno korisnika platnih usluga naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluge.

Banka na sredstva pozitivnog salda na računu Klijenta obračunava i plaća kamatu prema kamatnoj stopi koja je promjenjiva i utvrđena u Odluci o kamatnim stopama Banke. Banka obračunate kamate pripisuje na kraju obračunskog razdoblja i pri zatvaranju računa.

Na dopuštena prekoračenja na računu Banka obračunava i naplaćuje kamatu po kamatnoj stopi koja je promjenjiva i utvrđena Odlukom o kamatnim stopama Banke na kraju obračunskog razdoblja ili pri zatvaranju računa.

Na nedopušteno prekoračenje i na dospjela nepodmirena potraživanja nastala po bilo kojoj osnovi Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate, koja je promjenjiva sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke.

Način i metode obračuna kamata utvrđeni su Pravilniku o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke.

Kamatne stope su promjenjive sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke i Metodologiji utvrđivanja i promjene kamatnih stopa za građane, koja je sastavni dio navedene Odluke.

Korisnik platnih usluga i Banka mogu ugovoriti tečaj pri svakoj pojedinoj platnoj transakciji. Ukoliko tečaj nije ugovoren prilikom izvršenja 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.

Ukoliko 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.

Tečajna lista koju Banka koristi dostupna je u svakoj poslovnici Banke i na internetskim stranicama Banke.

23. Obavješćavanje o stanju i promjenama po računu

Banka obavijestava Klijenta o izvršenom platnom prometu po računu, o promjenama i stanju na računu posebnom pisanom obavijesti Izvatkom, koji mu dostavlja jednom mjesečno, ako je bilo promjena po računu, a u slučaju da nije bilo promjena po računu Izvatkom o stanju računa (saldu) najmanje jednom godišnje (koncem godine).

Banka i Klijent ugovaraju način dostave Izvatka ugovorom, a ukoliko to ne ugovore Banka dostavlja Klijentu Izvadak poštom na adresu koju ima zadnju u svojoj evidenciji za Klijenta. Prilikom dostave Izvatka poštom smatrat će se da je Izvadak uredno dostavljen ako je poslan na posljednju poznatu adresu Klijenta koju Banka ima u svojoj evidenciji.

Svako dodatno ili češće obavješćivanje na zahtjev Klijenta Banka će omogućiti Klijentu s tim da u tom slučaju ima pravo naplate naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Klijent uvid u stanje i promjene po računu može obaviti svakodnevno u poslovnicama Banke u radno vrijeme poslovnice, putem bankomata, internet bankarstva ako ima ugovoreno internet bankarstvo s Bankom te putem drugih direktnih kanala komunikacije s Bankom, koje Banka uvede.

24. Prigovor i reklamacije

24. 1. Prigovor

Ako korisnik platnih usluga ima prigovor na pružanje usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta može Banci uložiti prigovor pisanim putem uz obrazloženje i navođenje činjenica poštom na adresu Banke ili e-mail adresu navedenu u ovom dokumentu. Banka se obvezuje najkasnije u roku sedam radnih dana od dana zaprimanja prigovora korisniku platne usluge dostaviti odgovor. Korisnik platne usluge kojima ima prigovor na pružanje usluga isti ulaže Banci u najkraćem roku računajući od kada je zatražio izvršenje usluge u Banci.

24.2. Reklamacija o neautoriziranoj platnoj transakciji

Korisnik platne usluge je dužan odmah po saznanju za neautoriziranu platnu transakciju kao i za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju obavijestiti Banku, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja računa, jer u protivnom gubi pravo na prigovor.

Za platne transakcije kod kojih korisnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će korisniku predložiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

Ukoliko je prigovor korisnika osnovan Banka se obvezuje bez odgode postupiti prema točki 25. Odgovornost Banke i povrat platne transakcije iz ovih Općih uvjeta.

24.3. Reklamacija o autoriziranoj platnoj transakciji

U vezi prigovora korisnika koji je podnesen Banci za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja (izravna terećenja) Banka se obvezuje najkasnije korisniku u roku 10 dana dati pisani odgovor uz obrazloženje ako prigovor smatra neosnovanim i odbije ga te u tom slučaju korisnik može uložiti prigovor uz obrazloženje Banke Hrvatskoj narodnoj banci i pokrenuti postupak mirenja kako je navedeno u ovim Općim uvjetima.

Pored navedenog u ovom poglavlju u vezi prava i obveza Banke i korisnika za obavljene platne transakcije za poslovanje platnom karticom Maestro karticom primjenjuju se i navedeno u točki 21.2. u ovim Općim uvjetima.

25. Odgovornost Banke za neautorizirane i autorizirane platne transakcije

25. 1. Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije

Ako je Banka odgovorna za izvršenje neautorizirane platne transakcije, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije obvezuje se odmah korisniku vratiti iznos provedene neovlaštene platne transakcije, a ako je izvršenje takve platne transakcije bilo s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirane platne transakcije nije bilo, te vratiti naplaćene naknade i na ta sredstva platiti kamatu na koju korisnik ima pravo sukladno aktima Banke.

Banka se potpuno oslobađa navedene odgovornosti za povrat izvršene neautorizirane platne transakcije odnosno neizvršene i/ili neuredno izvršene platne transakcije i pripadajuće naknade te kamate ukoliko je nastupio koji od sljedećih slučajeva:

- ako je do provođenja takve platne transakcije došlo zbog izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije u mogućnosti ili, unatoč svim naporima, ne uspije utjecati,
- ako obveza za izvršenje platne transakcije na takav način proizlazi iz drugih propisa koji obvezuju Banku,
- ako izvršenje takve platne transakcije proizlazi iz prijave korisnika i/ili njegovog punomoćnika odnosno zakonskog zastupnika ili skrbnika odnosno ako korisnik i/ili njegov punomoćnik odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik namjerno ili iz krajnje nepažnje nije ispunio obveze u svezi s platnim instrumentom,
- ako korisnik i/ili njegov punomoćnik odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik dostavi Banci krivotvoren ili izmijenjen nalog za plaćanje,
- ako provođenje neovlaštenog platnog prometa proizlazi iz korištenja ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili je platni instrument bio zloupotrijebljen (ako korisnik i/ili njegov punomoćnik odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik nije zaštitio osobne sigurnosne elemente),
- ako korisnik nije odmah i bez odlaganja obavijestio Banku u vezi neovlaštene (neautorizirane) i/ili neizvršene odnosno neuredno izvršene platne transakcije kada je utvrdio da je došlo do takvog plaćanja transakcije, ali ne kasnije od 13 mjeseci nakon datuma terećenja odnosno odobrenja,
- ako na računu na dan kada je određeno izvršenje naloga, nije bilo pokrića,
- u slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr. disketa, elektronička pošta, telefaks) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod dostave, preinaka i/ili otkrivanja podataka.

Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

Za sve propuste i radnje Klijentova punomoćnika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je punomoćnik prouzročio.

Iznimno, korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

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

25. 2. Odgovornost Banke za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja

Banka je u slučaju opravdanog zahtjeva korisnika za uslugama izravnog terećenja (koja mora biti izvršena u roku od osam tjedana od dana terećenja) dužna u roku 10 radnih dana od primitka zahtjeva od korisnika vratiti mu ukupni iznos odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je naložio primatelj, ako je platitelj dao suglasnost bez točnog iznosa i ako iznos platne transakcije prelazi iznos koji je platitelj razumno očekivao uzimajući u obzir iznose prošlih platnih transakcija.

Platitelj nema pravo na povrat novčanih sredstava od Banke kod provođenja izravnog terećenja ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno svojem pružatelju platnih usluga i ako je pružatelj platnih usluga ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim platitelju informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeća.

26. Osiguranje novčanih sredstava

Banka osigurava novčana sredstva na računima Klijenata kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju kreditnih institucija do visine i po uvjetima koje propisuje Zakon o osiguranju depozita. Sve dodatne informacije o osiguranju novčanih sredstva raspoložive su u poslovnicama Banke i na službenim internetskim stranicama Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka.

27. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

Svi podaci o stanju i prometima po računima, kao i svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala o Klijentu te s njima povezanim osobama (punomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik) i bilo kojem korisniku platne usluge pružajući usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta predstavljaju bankovnu tajnu te ih Banka može priopćavati trećima samo u slučajevima i na način propisan Zakonom o kreditnim institucijama te drugim propisima. Banka se obvezuje čuvati bankovnu tajnu i sa svim podacima koji su bankovna tajna postupati sukladno propisima.

Klijent, punomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik i korisnik platne usluge izričito ovlašćuju Banku da sredstvima za automatsku obradu, ili na klasičan način, uspostavi proces, pohrani ili prosljedi osobne i druge podatke u svezi s pružanjem usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. Banka koristi svoju bazu podataka za statističku obradu korisnika, kako bi se utvrdilo korištenje usluga, prilagodila ponuda, za posredovanje pogodnosti i novosti klijentima, za što navedene osobe dopuštaju Banci korištenje raznih komunikacijskih kanala kao što su telefon, osobna pošta, elektronska pošta, i drugo, i izričito dopuštaju Banci i prijenos podataka sukladno propisima trećima. Navedeno osobe svoj pristanak za obradu podataka u skladu s ovim Općim uvjetima daju Banci potpisivanjem ugovora s Bankom.

Klijent izričito ovlašćuje Banku da pretražuje i pribavi informacije od nadležnih institucija ili trećih osoba o njegovim osobnim i drugim podacima koji su joj potrebni, ako ih Banka nema jer ih Klijent nije osobno dostavio, a potrebni su za poslovanje. Banka će iste podatke izbrisati kada se ispuni namjena ugovora tj. kada protekne rok u kojem se podaci moraju čuvati.

28. Izmjena ugovora, otkaz i raskid ugovora

28.1. Izmjena Ugovora

U slučaju promijene ovih Općih uvjeta Banka će o tome Klijenta obavijestiti najmanje 2 (dva) mjeseca prije stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta. Banka će Klijenta o izmijenjenim Općim uvjetim informirati stavljanjem izmijenjenih Općih uvjeta u poslovnica Banke i na internet stranicu Banke 2 (dva) mjeseca prije početka primjene, te će Klijentu na njegov zahtjev uručiti izmijenjene Opće uvjete u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju.

Smatrat će se da je Klijent suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ako Klijent nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta može bez otkaznog roka i plaćanja naknade Banci otkazati ugovor sklopljen za uslugu koja je predmet ovih Općih uvjeta. Otkaz ugovora Klijent mora predati Banci u pisanom obliku poštom ili elektroničkim putem najkasnije do početka stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta odnosno početka važenja izmjena.

Smatrat će se da je Klijent dostavom pisane obavijesti Banci o neprihvatanju izmijenjenih Općih uvjeta ujedno dao Banci otkaz ugovora koji ima zaključen za uslugu koju koristi kod Banke.

28.2. Otkaz i raskid ugovora

Ugovori za vođenje računa za plaćanje, za platne usluge i dodatne platne usluge sklapaju se na neodređeno vrijeme osim ako stranke u pojedinom slučaju ne ugovore drugačije.

Klijent može u svakom trenutku otkazati ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, uz poštovanje otkaznog roka od mjesec dana.

Banka može jednostrano otkazati Klijentu ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga.

U slučaju otkazivanja ugovora Klijent plaća Banci naknade koje se naplaćuju periodično sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke razmjernom vremenu trajanja ugovora. Ako se takve naknade plaćaju unaprijed, Banka Klijentu mora vratiti razmjerni dio plaćene naknade.

Banka neće Klijentu zaračunati naknade zbog otkaza ugovora ako Klijent otkáže ugovor koji je sklopljen na određeno vrijeme u trajanju duljem od 12 (dvanaest) mjeseci ili na neodređeno vrijeme, ukoliko Klijent otkazuje ugovor nakon isteka 12 (dvanaest) mjeseci od sklapanja ugovora.

Klijent i Banka mogu bilo kada pisanim sporazumom raskinuti ugovor uz otkazni rok od mjesec dana ili bez otkaznog roka utvrđenog suglasnošću objiju strana.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Klijenta, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz ugovora u Banci.

Banka može jednostrano pisanom izjavom raskinuti ugovor s Klijentom bez otkaznog roka ukoliko Klijent:

- ne podmiruje uredno sve obveze prema Banci iz ugovora odnosno ne pridržava se odredbi ugovora, ovih Općih uvjeta ili propisa,
- ako je prilikom sklapanja ugovora dao neistinite podatke,
- kada to nalažu propisi ili nadležno tijelo.

Banka izjavu o raskidu ugovora dostavlja Klijentu na isti način kao i otkaz ugovora, a raskid ugovora nastupa danom slanja izjave o raskidu.

U slučaju prestanka ugovora otkazom ili raskidom Klijent, njegov punomoćnik, zakonski zastupnik i skrbnik su u obvezi u cijelosti izvršiti sve obveze iz ugovora nastale do dana prestanka ugovora. Klijent, punomoćnik, zakonski zastupnik, skrbnik dužni su Banci vratiti bez odgode po prestanku ugovora platnu karticu, karticu računa, štednu knjižicu, instrumente plaćanja, ako su ih koristili, token, kao i druge isprave, dokumente i uređaje vezane uz poslovanje po računu, koje su imali u korištenju.

Sredstva na računu koja Klijent ima na računu dostupna su mu kod Banke i nakon prestanka ugovora po bilo kojoj osnovi.

29. Mirno rješavanje sporova

Banka i Klijent će sve eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Banke pokušati riješiti sporazumno.

Ako je Klijent uložio Banci prigovor na obavljanje usluga i ukoliko nije suglasan s odgovorom i odlukom Banke u vezi prigovora može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.

U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu, ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

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

Prigovor treba biti u pisanom obliku te sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik temelji svoj prigovor. Korisnik je dužan priložiti dokaze uz prigovor. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

Rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

30. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se prije dispozitivnih odredbi Zakona o platnom prometu i drugih propisa kojima se regulira navedeno u ovim Općim uvjetima.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti sljedeći akti Banke:

- Pravilnik o tekućim računima građana od 14. rujna 2005. godine,
- Pravilnik o žiroračunima građana od 29. svibnja 2008. godine,

Početak primjene ovih Općih uvjeta Pravilnik o poslovanju kunskim i deviznim računima i štednim ulozima građana mijenja naziv i prestaje važiti u dijelu koji uređuje poslovanje Banke i Klijenta te njegovog zakonskog zastupnika, skrbnika i punomoćnika za račune štednih uloga po viđenju, platne usluge te dodatne platne usluge koje Banka pruža po svim računima koji su navedeni u predmetnom Pravilniku. Umjesto navedenog Pravilnika Banke nadalje se primjenjuju Opći uvjeti poslovanja po oročenim depozitima građana kojima se uređuju međusobna prava i obveze Banke i Klijenta te njegovog zakonskog zastupnika, skrbnika i punomoćnika za poslovanje oročenim novčanim sredstvima kod Banke.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1.1.2011. godine.

U Zagrebu, 16. prosinca 2010. godine

Uprava Croatia banke d.d.