

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

### 1. Uvodne odredbe

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) jest CROATIA BANKA d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), Internet adresa: <http://www.croatiabanka.hr>, SWIFT (BIC) oznaka: CROAHR2X, OIB 32247795989, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem 080007370. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka.

Općim uvjetima uređuju se prava i obveze Banke 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 u domaćim i u stranim sredstvima plaćanja za potrošače (građane), koji su rezidenti i nerezidenti sukladno posebnim propisima.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio ugovora o transakcijskim računima i drugim računima za plaćanje te ugovora koji Banka i Klijent zaključe za platne i dodatne usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta. U odnosu na ugovore koje su Banka i potrošač zaključili prije donošenja ovih Općih uvjeta, te ako ti ugovori sadrže odredbe koje su u suprotnosti s važećim Zakonom o platnom prometu i podzakonskim propisima, na iste ugovore primjenjuju se odredbe važećeg Zakona o platnom prometu i podzakonskih propisa. Ovi Opći uvjeti su posebni opći uvjeti u odnosu na Opće uvjete poslovanja Banke s fizičkim osobama i primjenjuju se prije istih. Pored navedenog ovi Opći uvjeti primjenjuju se i u slučaju kada se s računa koji Klijent ima otvoren u Banci za oročeni depozit obavlja platna transakcija, odnosno kada Banka po toj vrsti računa pruža Klijentu i s njim povezanim osobama (zakonski zastupnik, skrbnik, punomoćnik) platnu uslugu i/ili dodatnu platnu uslugu.

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, koja obavlja i nadzor poslovanja Banke u obavljanju platnih i drugih usluga.

Kontakt podaci Banke su:

- e-mail adresa: [info@croatiabanka.hr](mailto:info@croatiabanka.hr)
- pošta: CROATIA BANKA d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Republika Hrvatska
- telefaks: +385 1 2391 630 ili +385 1 2391 158
- Besplatni Info -Telefon: 0800 57 57

### 2. Pojmovna određenja

#### 2.1. OPĆI POJMOVI

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

**Banka** je CROATIA BANKA d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, SWIFT adresa Banke (BIC) je CROAHR2X, IBAN: HR0324850031000009027, upisana u sudski registar kod Trgovačkog

suda u Zagrebu, 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,

**rezidenti** - fizičke osobe (građani) su prema Zakonu o deviznom poslovanju: fizičke osobe s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, fizičke osobe koje u Republici Hrvatskoj borave na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih obitelji i hrvatski državljani zaposleni u diplomatskim, konzularnim i drugim predstavništvima Republike Hrvatske u inozemstvu koja se financiraju iz proračuna i članovi njihovih obitelji,

**nerezidentima** se prema Zakonu o deviznom poslovanju smatraju sve druge fizičke osobe (građani) koje nisu naprijed navedene da su rezidenti,

**okvirni ugovor, ugovor** je za potrebe ovih Općih uvjeta svaki ugovor koji Banka i potrošač zaključe za tekući račun, žiro račun, za drugu vrstu računa na kojem se vode novčana sredstva po viđenju, ugovor za obavljanje platnih 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 koje su predmet ovih Općih uvjeta,

**korisnik platnih usluga, korisnik** je fizička osoba potrošač koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva.

**transakcijski račun** je tekući račun i žiro račun,

**vlasnik računa** je osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun

**račun za plaćanje, račun** obuhvaća transakcijske račune (tekući račun, žiro 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 zadaje nalog za plaćanje,

**Kreditni transfer** je usluga nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

**platna transakcija** jest 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** jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj. Banka izvršava nacionalne platne transakcije u kunama i eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

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

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

**država članica** jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru,

**treća država** jest svaka država koja nije država članica,

**kreditni transfer nacionalni u kunama** je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u kunama,

**kreditni transfer nacionalni u eurima** je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima,

**kreditni transfer nacionalni u valuti različitoj od eura** je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u valuti različitoj od eura,

**kreditni transfer u inozemstvo u eurima** je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima,

**kreditni transfer u inozemstvo u valuti različitoj od eura** je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura,

**On-line bankarstvo** je usluga kojom Banka omogućuje potrošaču korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta - CROBAnet Internet bankarstvo ili mobilne aplikacije – CROBA mBanking,

**prethodna obavijest** je obavijest o iznosu i vremenskom redoslijedu naplate koju primatelj dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa

**datum izvršenja** je datum terećenja transakcijskog računa platitelja

**datum valute** jest referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koje se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja),

**radni dan** jest dan na koji posluje platiteljev pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti. Ako se primatelj i platitelj nalaze u istoj Banci onda se transakcija može izvršiti i u subotu.

**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,

**trajni nalog** jest ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje jedne ili niza platnih transakcija po nalogu koji Klijent daje Banci da tereti njegov račun u korist određenog primatelja plaćanja,

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

**trošak povrata** uključuje kamatu i naknadu koju obračunava banka platitelja

**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. debitna kartica, CROBAnet Internet bankarstvo),

**debitna kartica**, u tekstu ovih Općih uvjeta te bančnih ugovora i „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 sa svog računa 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 komercijalni centar (dalje: poslovnica) Banke, internetska stranica Banke, Internet bankarstvo, mobilno 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 (npr. broj računa, IBAN),

**IBAN** (International Bank Account Number) ili međunarodni broj bankovnog računa je broj transakcijskog računa otvoren prema međunarodnoj normi ISO 13616. IBAN je jedinstvena identifikacijska oznaka računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima

**BIC** (Business Identifier Code) je jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke,

**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,

**raspoloživa sredstva na računu** su: na tekućem računu novčana sredstva na računu (pozitivni saldo) uvećana za dopušteno prekoračenje, na žiro računu pozitivni saldo, te na ostalim računima za plaćanje samo pozitivni saldo,

**nedopušteno prekoračenje** je iznos sredstava koji Klijent koristi iznad iznosa raspoloživih sredstava na računu,

**Europski gospodarski prostor** obuhvaća sve države članice Europske unije, Norvešku, Island i Lihtenštajn,

**FATCA ili Foreign Account Tax Compliance Act** je zakon Sjedinjenih Američkih Država (u daljnjem tekstu: SAD) o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune SAD subjekata u stranim financijskim institucijama s ciljem unapređenja porezne discipline i smanjenja porezne evazije u SAD. Svojim odredbama FATCA nameće obvezu detekcije, praćenja i dostave podataka o SAD klijentima /subjektima i njihovim računima u Banci- Poreznoj upravi Republike Hrvatske, koja iste dostavlja američkoj Poreznoj upravi (engl. U.S. Internal Revenue Service, u daljnjem tekstu: IRS).

**CRS ili Common Reporting Standard** je propis Direktive vijeća Europske Unije i OECD (Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj engl. Organisation for Economic Cooperation and Development) koji propisuje prikupljanje, analizu i razmjenu podataka u području oporezivanja za sve države članice EU ili druge jurisdikcije za koje su financijske institucije temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza dužne dostavljati podatke.

**Usluga prebacivanja** je usluga koja se obavlja temeljem punomoći potrošača, a obuhvaća prijenos pozitivnog salda ili njegovog dijela sa računa u Banci na račun za plaćanje u drugoj Banci u RH ili iz druge Banke u RH na račun u Banci uz prijenos informacija o svim ili određenim trajnim nalogima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje, a uz zatvaranje ili bez zatvaranja dosadašnjeg računa za plaćanje, sve sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Kada se prijenos obavlja sa računa u Banci, Banka sudjeluje u postupku prebacivanja kao prenositelj, a ako se prijenos obavlja s računa za plaćanje u drugoj Banci na Račun u Banci, Banka sudjeluje u postupku prebacivanja kao primatelj.

**Politika obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d.** je temeljni akt koji utvrđuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ ili kraće- Općom Uredbom o zaštiti podataka te svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

**Autentifikacija** platne transakcije je postupak kojim Banka provjerava identitet korisnika platnih usluga ili valjanost korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja. Ako autentifikacija obuhvaća uporabu dvaju ili više

elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo klijent zna), posjedovanja (nešto što samo klijent posjeduje) i svojstvenosti (nešto što klijent jest) koji su međusobno neovisni, radi se o pouzdanoj autentifikaciji.

**Usluga iniciranja plaćanja** je online elektronička usluga kojom korisnik platnih usluga zadaje nalog za plaćanje na teret svojega računa, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** (engl. Payment initiation service provider skr. PISP) je registrirani pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.

**Usluga informiranja o računu** je online elektronička usluga kojom se vlasniku 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 usluga informiranja o računu** (engl. Account information service provider skr. AISP) je registrirani pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost informiranja o računu.

## 2.2. SEPA POJMOVI

**SEPA (Single Euro Payments Area)** je jedinstveno područje plaćanja u eurima odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga 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,

**SEPA kreditni transfer** je 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. Nalog za plaćanje mora zadovoljavati karakteristike SEPA kreditnog transfera da bi bio izvršen kao SEPA kreditni transfer.

**SEPA područje** obuhvaća 28 država članica Europske unije te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako, San Marino, Andoru te Svetu Stolicu (Država Vatikanskog Grada).

**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.

**Identifikator suglasnosti** je jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.

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

**Osnovna HRK SDD Shema** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u RH, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu.

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

**HRK SDD suglasnost/ Suglasnost** je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga na teret transakcijskog računa platitelja.

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

### 3. Prethodne informacije

Potrošač (građanin) ima pravo prije nego se obveže ponudom ili okvirnim ugovorom za korištenje usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta dobiti od Banke besplatnu informaciju o usluzi i nacrt ugovora s pripadajućim aktima Banke koji se na isti primjenjuju na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Na odnos Banke i Klijenta zajedno s ovim Općim uvjetima, primjenjuju se i sljedeći akti Banke :

- Pripadajući 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 s fizičkim osobama,
- Odluka o kamatnim stopama Banke za građane (dalje u tekstu: Odluka o kamatnim stopama) s Metodologijom utvrđivanja i promjene promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite građana,
- Odluka o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima (dalje u tekstu: Odluka o visini naknada za usluge Banke),
- Pravilnik o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke,

sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Klijenta i Banke te čine sastavni dio Ugovora.

Ovi Opći uvjeti i ostali naprijed navedeni akti Banke koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima dostupni su u poslovnica/komercijalnim centrima Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.

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.

Banka se obvezuje tijekom trajanja ugovora Klijentu na njegov zahtjev dati odredbe ugovora i informacije na koje ima pravo sukladno propisima, na papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

U slučaju izmjene propisa koji određuje pojam rezidenta i nerezidenta isti se automatski primjenjuje na ove Opće uvjete.

### 4. Vrste računa za plaćanje

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

- multivalutni tekući račun
- multivalutni žiro račun
- račun novčanog depozita - pologa po viđenju, kunski i devizni,

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

Minimalni iznos novčanih sredstava (minimalni saldo) koji Klijent treba imati na računu u Banci za tekući račun, žiro račun i kunski račun po viđenju je 50,00 kuna, a za devizne račune po viđenju je 10 EUR, odnosno u tom iznosu protuvrijednost druge strane valute za koju se zaključuje ugovor.

## 5. Uvjeti i postupak otvaranja računa za plaćanje

Banka potrošaču (građaninu) otvara račun za plaćanje na njegov zahtjev, ukoliko ispunjava za to predviđene pretpostavke utvrđene propisima i uvjetima Banke te s Bankom zaključi ugovor.

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

- popunjavanje i potpisivanje odgovarajuće dokumentacije za otvaranje računa (zahtjeva, pristupnice ili slično ovisno o praksi i internim pravilima Banke),
- dokumentaciju koja omogućuje Banci utvrđivanje identiteta potrošača, punomoćnika, zakonskog zastupnika i skrbnika, uključujući osobni identifikacijski broj (OIB) po potrebi drugu dokumentaciju i postupke sukladno propisima koji uređuju usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta,
- izdavanje Banci potrebnih dokumenata i podataka za vođenje registra računa,
- ostale podatke i dokumentaciju koju Banka eventualno zahtijeva sukladno svojoj praksi i internim pravilima te važećim propisima kao što su propisi o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te propisi koji reguliraju primjenu FATCA-e i CRS-a.

Banka zadržava pravo po svojoj diskrecijskoj ocjeni odlučiti u vezi sa zahtjevom potrošača za otvaranje računa i nema obvezu otvaranja istoga.

Sukladno ovim Općim uvjetima i propisima Banka najprije utvrđuje identitet fizičke osobe koja se obratila s zahtjevom za otvaranje računa. Identitet fizičke osobe utvrđuje se putem identifikacijskog dokumenta, koji 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 nerezidenta odnosno druga odgovarajuća javna isprava), pri čemu se utvrđuje ime i prezime, adresa prebivališta ili boravišta, datum rođenja i podaci o ispravi na temelju koje se utvrđuje identitet stranke, fizičke osobe (naziv i broj isprave te tijelo koje ju je izdalo). Prilikom zaključenja ugovora s potrošačem, Banka zadržava presliku osobne isprave na temelju koje ga je identificirala ili ovjerene dokumente koje je u svrhu otvaranja računa 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 ovjerilo 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 sastavlja Europska komisija.

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

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. Usluge CROBAnet Internet bankarstva, mobilnog bankarstva (CROBA mBanking) i druge usluge koje Banka ima u ponudi uz račune, ugovaraju se posebno.



Banka o računima vodi registar računa sukladno propisima, 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 pravilima Banke.

Klijent, zakonski zastupnik i skrbnik te punomoćnik u obvezi su dostavljati Banci bez odgode odmah nakon promjene podataka 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, odnosno navedenih osoba te odgovaraju Banci za moguću štetu koja nastane nepridržavanjem navedene obveze.

Klijent, zakonski zastupnik i skrbnik te punomoćnik odgovaraju Banci za točnost dostavljenih podataka prilikom otvaranja računa i tijekom poslovnog odnosa s Bankom.

Klijent, zakonski zastupnik i skrbnik te punomoćnik suglasni su da im se sve obavijesti, izvadci o prometu i stanju na računu i pismena u vezi ugovora, za koje nije ugovorena dostava na drugačiji način, kao i za slučaju spora dostavljaju na adresu iz ugovora, odnosno na zadnju adresu o kojoj su pisanim putem obavijestili Banku kao adresi dostave.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje ili otkazati poslovnu suradnju u slučaju ako Klijent odbije dati podatke i dokumente za uspostavu poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te propisima koji reguliraju primjenu FATCA-e i CRS-a.

## **6. Otvaranje računa na ime maloljetne osobe i punoljetne osobe pod skrbništvom**

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 dokazuje Banci u slučaju pod a) 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 (u tekstu i kao: 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 utvrđuje identitet zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika. Kao dokaz o srodstvu s maloljetnim djetetom zakonski zastupnik prilaže Banci originalni primjerak rodnog lista ili izvotka iz matice rođenih, a skrbnik kao dokaz o skrbništvu prilaže originalni rodni list ili izvadak iz matice rođenih maloljetnog djeteta i originalno pravomoćno rješenje Centra za socijalnu skrb o skrbništvu nad maloljetnim djetetom.

Iznimno od navedenog, maloljetno dijete starije od petnaest godina sa stalnim zaposlenjem, koja posjeduje osobnu iskaznicu može samostalno otvoriti račun u Banci, uz predočenje ugovora o radu, ukoliko su ispunjeni i drugi preduvjeti za otvaranje računa.

Za punoljetnu osobu bez poslovne sposobnosti transakcijski račun otvara i ugovor s Bankom zaključuje skrbnik. Prije zaključenja ugovora Banka utvrđuje identitet 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 ispunjavati sve obveze koje su obveze Klijenta utvrđene ovim Općim uvjetima i aktima Banke iz točke 3. ovih Općih uvjeta, kao što su npr. evidentiranje prometa i stanja po računu i sve druge utvrđene obveze.

## 7. Punomoći

Klijent, poslovno sposobna fizička osoba, odnosno zakonski zastupnik u ime i za račun Klijenta može prilikom zaključivanja ugovora s Bankom ili naknadno opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na računu.

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

Rezident može opunomoćiti drugu osobu za poslove s deviznim računom, koji obuhvaćaju polaganje i podizanje gotovine te plaćanja i prijenose u skladu s deviznim propisima.

Nerezident može opunomoćiti rezidenta ili nerezidenta za raspolaganje sredstvima na svom računu. Punomoćnik nerezidenta može obavljati transakcije u ime i za račun nerezidenta u skladu s deviznim propisima.

Punomoć može biti izdana pred radnikom Banke sukladno pravilima Banke, kojom prilikom istovremeno trebaju biti prisutni izdatelj 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 3 (tri) mjeseca, odnosno za rezidenta 6 (šest) mjeseci.

Iznimno Banka neće prihvaćati punomoći na temelju dokumentacije i ovjere iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off-shore zone ili nekooperativne jurisdikcije koji sastavlja Europska komisija.

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

Punomoćnik ne može imati veća prava u raspolaganju novčanim sredstvima nego izdatelj punomoći, a osobito ne može ako na to izričito nije ovlašten u punomoći ili u ugovoru obavljati sljedeće radnje: otkazati ugovor, zatražiti uslugu prebacivanja, zatvoriti račun umjesto Klijenta, ugovarati nove niti opozvati ugovorene usluge Klijenta s Bankom, mijenjati naloge koje je izdatelj punomoći zadao Banci, mijenjati podatke o Klijentu. Punomoć izdana po računu za plaćanje ne obuhvaća raspolaganja novčanim sredstvima Klijenta izuzetom od ovrhe, osim ako u punomoći nije izričito navedeno pravo punomoćnika na raspolaganja i tim novčanim sredstvima.

Punomoćnik ima pravo uvida u sve promete po računu za koji mu je izdana punomoć i to neovisno o datumu izdavanja punomoći.

Klijent odgovara Banci za sva raspolaganja koja po računu poduzme punomoćnik, a za svu štetu koja bi nastala Banci radnjama punomoćnika ili u vezi izdane punomoći solidarno odgovaraju Banci Klijent i punomoćnik. Klijent snosi svu eventualnu štetu koja mu nastane temeljem izdane punomoći i radnji punomoćnika.

Punomoć vrijedi do pisanog opoziva od strane izdavatelja punomoći, otkaza punomoći od strane punomoćnika, a prestaje smrću izdavatelja punomoći, prestankom ugovora, 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 daje se na način i u formi koja se traži kod izdavanja punomoći. Opoziv i otkaz punomoći vrijedi od primitka u Banci.

Prestankom punomoći punomoćnik je u obvezi bez odgode vratiti Banci platnu karticu i druge instrumente i uređaje ako su mu izdani za raspolaganje sredstvima na računu.

## **8. Vođenje računa i raspolaganje sredstvima na računu**

Banka vodi transakcijske račune i druge račune za plaćanje, obavlja usluge platnog prometa i ostale usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta sukladno sklopljenom ugovoru s Klijentom, ovim Općim uvjetima, aktima Banke iz točke 3. ovih Općih uvjeta i propisima.

Klijent može koristiti s računa raspoloživa sredstva bez ograničenja osim u slučajevima navedenim u ugovoru, ovim Općim uvjetima, slučajevima više sile i kada to nalažu propisi (npr. prisilne naplate, odluke suda).

Punomoćnici 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) i karticom računa, uz potpis i/ili korištenjem PIN-a, korištenjem Internet bankarstva (CROBAnet Internet bankarstva) s tokenom/m-tokenom i PIN-om, korištenjem mobilnog bankarstva (CROBA mBanking) s PIN-om, odnosno drugog instrumenta ili uređaja koji Banka osigura za korištenje sredstava u poslovnicama Banke, na bankomatu, EFT POS terminalima, odnosno na drugi način koji Banka omogućuje.

Platna kartica, kartica računa, potpis i/ili PIN, uređaji za Internet bankarstvo 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 sredstava 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 poslovnicama 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 poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.

Klijent i punomoćnici raspoložuju sredstvima na deviznim računima i deviznim depozitima/štednim ulozima u skladu s deviznim propisima.

Dopušteni su prijenosi sredstava između deviznih računa i deviznih depozita istog vlasnika rezidenta. Zakonom su dopušteni prijenosi deviznih sredstava između deviznog računa rezidenta fizičke osobe koji je vlasnik računa i računa rezidenta fizičke osobe koji je zakonski zastupnik ili skrbnik vlasnika računa.

Nisu dopušteni prijenosi sredstava između dva devizna računa kada je ista osoba- rezident, vlasnik po jednom računu, a po drugom opunomoćena osoba.

Nije dopušten bezgotovinski prijenos deviznih sredstava s deviznog računa ili deviznog depozita rezidenta, na devizni račun ili depozit drugog rezidenta, osim u slučajevima propisanim zakonom i podzakonskim propisima.

### **8.1. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu**

Vlasnik računa/Klijent ima pravo koristiti se platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluge iniciranja plaćanja te uslugom informiranja o računu koju pruža pružatelj usluge informiranja o računu ako je ujedno korisnik internetskog bankarstva (CROBANet) i/ili bankarstva putem mobilnih uređaja (CROBA mBanking).

Klijent može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret računa koje ima u Banci. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i PISP-a. Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanim preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koje Klijent izravno zadaje kod Banke.

Klijent može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama o stanju i prometu po računima koje ima u Banci. Nakon davanja suglasnosti AISP-u, Klijent se preusmjerava na stranicu sučelja Banke radi provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta te AISP šalje Banci upit o informacijama o stanju i prometu po Računu. Nakon što Banka provede pouzdanu autentifikaciju Klijenta, na način ugovoren ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima korištenja CROBANet Internet bankarstva za građane i ostalim aktima koji reguliraju platne usluge, Banka AISP-u omogućava pristup informacijama zatraženima prethodno navedenim upitom. Klijent putem AISP-a može pristupiti informacijama o stanju i prometu po računu, kojima može pristupiti i izravno putem on-line bankarstva Banke.

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

Prilikom raspolaganja novčanim sredstvima maloljetnog djeteta u Banci 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 raspolaže za potrebe djeteta imovinom maloljetnog djeteta, kamatom na računima i drugim prihodima maloljetnog djeteta sukladno propisima i tumačenjima nadležnog ministarstva koja Banka primjenjuje u svom poslovanju. Potrebne informacije o tim raspolaganjima Banka će učiniti dostupnim roditeljima i zakonskim zastupnicima u poslovnica te na Internet stranici Banke.

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 za zatvaranje 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

Banka može Klijentu po tekućem računu odobriti dodatna sredstva za raspolaganje po računu kao dopušteno prekoračenje iznad iznosa pozitivnog salda sredstava na računu, i to u iznosu i za razdoblje u skladu s poslovnom politikom Banke. Iznimno od navedenog Banka ne odobrava dopušteno prekoračenje na tekućem računu maloljetne osobe, osobe pod skrbništvom i studenta.

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

Klijent može bilo kada podnošenjem pisanje izjave u bilo kojoj poslovnicu Banke odbiti korištenje dopuštenog prekoračenja koje mu je Banka odobrila.

Maksimalan iznos dopuštenog prekoračenja utvrđuje Banka sukladno svojim aktima.

Banka može Klijentu koji na tekući račun prima redovita primanja i koji uredno posluje odobriti automatsko dopušteno prekoračenje.

Banka može Klijentu koji ispunjava za to potrebne preduvjete i uredno posluje po računu odobriti pojedinačno dopušteno prekoračenje.

Sukladno procjeni i aktima Banke definirati će se visina, rok trajanja i kamatna stopa za dopušteno prekoračenje.

Banka će Klijenta o iznosu dopuštenog prekoračenja koje se odobrava i obnavlja obavještavati putem mjesečnog Izvatka besplatno.

Okvirni kredit odobren kao automatsko ili pojedinačno ugovorno dopušteno prekoračenje po tekućem računu traje do opoziva od strane Banke (smanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja) i/ili izmjene uvjeta poslovanja po tekućem računu, odnosno u slučaju otkaza Ugovora do isteka otkaznog roka, a u slučaju raskida Ugovora do dana raskida Ugovora.

Banka zadržava pravo Klijentu smanjiti ili ukinuti automatsko ili pojedinačno ugovorno dopušteno prekoračenje po tekućem računu kada nastupi koji od sljedećih slučajeva:

- ako Klijent ima nedopušteno prekoračenje po tekućem računu,
- ako se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi,
- ako se bitno smanje i/ili izostanu redoviti mjesečni priljevi na tekućem računu, prema ocjeni Banke,
- ako Klijent ne izvrši plaćanje ili zakasni s izvršenjem plaćanja Banci bilo koje novčane obveze po ugovoru o tekućem računu ili bilo kojoj drugoj osnovi kod Banke,
- u slučaju ako se prema procjeni Banke značajno poveća rizik da Klijent neće ispuniti svoju obvezu otplate dopuštenog prekoračenja Banci,
- u slučaju ovrhe na računu, otkaza ili raskida Ugovora o tekućem računu
- ako je Klijent postupao prijevarno,
- i u drugim opravdanim slučajevima po ocjeni Banke.

Ovim Općim uvjetima se utvrđuje da se opravdanim razlogom za smanjenje ili ukidanje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu smatra i nekorištenje dopuštenog prekoračenja jer

Banka odobrenjem dopuštenog prekoračenja Klijentu stavlja na raspolaganja određeni iznos novčanih sredstava za koji, ako se ne koristi, ne naplaćuje nikakvu naknadu. Klijent se odriče prigovora u vezi s ukidanjem ili smanjenjem dopuštenog prekoračenja.

Banka se obvezuje obavijestiti Klijenta o smanjenju ili ukidanju dopuštenog prekoračenja po tekućem računu, najmanje 30 dana prije smanjenja odnosno ukidanja dopuštenog prekoračenja, osim u slučaju kada je račun blokiran radi ovrhe ili radi nedopuštenog prekoračenja tekućeg računa, kada Banka ne obavještava Klijenta kao i u slučaju kada je pružanje takve informacije zabranjeno posebnim propisima. Na zahtjev Klijenta Banka će ga besplatno pisano obavijestiti o razlozima smanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja, osim kada je to zabranjeno posebnim propisima.

Banka će omogućiti Klijentu protiv kojega nije pokrenula postupak prisilne naplate, bez njegova zahtjeva i bez ikakvog dopunskog troška otplatu iznosa za koji je dopušteno prekoračenje umanjeno ili iznosa prethodno ukinutog dopuštenog prekoračenja u skladu sa zakonskim odredbama.

Banka neće omogućiti otplatu za iznos nedopuštenog prekoračenja, odnosno za iznos iskorištenih sredstva iznad iznosa dopuštenog prekoračenja koje se smanjuje ili otkazuje.

## 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 na računu (pozitivni saldo) uvećan za iznos dopuštenog prekoračenja, ako Klijent ima odobreno dopušteno prekoračenje,
- na žiro računu: pozitivni saldo
- na ostalim računima za plaćanje samo pozitivni saldo.

Na sredstva nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje od nastanka nedopuštenog prekoračenja do naplate zateznu kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate, promjenjiva, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Nedopušteno prekoračenje je Klijent u obvezi bez odgode podmiriti Banci s pripadajućim kamatama, naknadama i troškovima. Banka zadržava pravo tražbine nastale s osnove nedopuštenog prekoračenja naplatiti prijebom iz novčanih sredstava koje Klijent ima u Banci na drugim računima.

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

## 12. Izdavanje i popunjavanje naloga za plaćanje

Banka može na računu za plaćanje obavljati za Klijenta pojedinačne platne transakcije i niz platnih transakcija koje Banka i Klijent ugovore, kao što je ugovor o trajnom nalogu i slično, ovisno o vrsti računa i ponudi Banke. Klijent je u obvezi pratiti obavljene transakcije i ishod platnih transakcija uvidom u promet po računu.

Banka izvršava platnu transakciju temeljem primljenog i uredno popunjenog naloga za plaćanje ako su za izvršenje naloga ispunjene i sve druge potrebne pretpostavke utvrđene ovim Općim

uvjetima. Banka zaprima naloge za plaćanje izravno od Klijenta i posredno od strane ili preko primatelja plaćanja.

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 pokriće i naknada, Banka će sama odrediti prioritete izvršavanja naloga, u pravilu prema vremenu primitka naloga. U svakom slučaju prednost izvršavanja naloga imaju prioritete utvrđeni zakonom.

Nalog za plaćanje može biti zadan Banci u papirnatom ili elektronskom obliku, u poslovnici Banke (pisano ili usmeno) ili elektronskim putem, odnosno putem komunikacijskih kanala koje su Banka i Klijent ugovorili. Banka zaprima naloge za plaćanje neposredno od Klijenta ili preko primatelja plaćanja.

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.

Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje (nalog za uplatu, isplatu i prijenos) dostupni su Klijentima u pisanom obliku u poslovnicama Banke te na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.

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. Klijent je suglasan da Banka može izmijeniti jedinstvenu identifikacijsku oznaku navedenu u zaprimljenoj instrukciji naloga za plaćanje, samo ako primatelj plaćanja na temelju ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji sklopljenog s Bankom, odredi svoju novu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. U tom se slučaju nalog za plaćanje smatra ispravnim i bit će izvršen, ako su ispunjeni drugi uvjeti za njegovo izvršenje utvrđeni ovim Općim uvjetima.

Banka zadržava pravo od Klijenta/korisnika tražiti i dodatne informacije vezano za platnu transakciju ukoliko takva obveza proizlazi iz propisa (npr. propisi o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma) i/ili akata Banke.

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 Klijenta/korisnika računa, i to primjenom tečajne liste Banke. Ako je riječ o valuti koje nema na tečajnoj listi Banke primijenit će se tečajna lista Hrvatske narodne banke. Konverzije se obavljaju na način opisan u točki 23. 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 ili putem CROBA mBanking mobilnog 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 i slično).

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

Sve platne transakcije izvršene u skladu s dostavljenim podacima odnosno instrukcijama iz Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja smatraju se autoriziranima.

#### **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 ovim 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).

Uvažavajući prioritete utvrđene zakonom, Banka izvršava naloge za plaćanje s obzirom na vrijeme primitka naloga za plaćanje u rokovima koji su određeni Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija i to: za nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije. Krajnji 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/neradnih dana 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.

Kada Banka u izvršavanju usluge prebacivanja sudjeluje kao:



- a) Primatelj - odgovorna je za izvršenje trajnih naloga sa računa u skladu s podacima koje joj je, sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, dostavila banka prenositelj.
- b) Prenositelj - odgovorna je za postupanje u skladu sa zahtjevom banke primatelja i Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja

Banka ne odgovara za neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, kao niti za bilo kakvu štetu koja može nastati potrošaču, ako je takva transakcija posljedica netočnih podataka i postupanja druge banke koja sudjeluje u procesu prebacivanja sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Banka ima pravo odbiti provesti nalog za plaćanje ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma ili bi bila protivna drugim prisilnim propisima.

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.

## 15. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

Banka će odbiti izvršenje naloga 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 osigurana 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 primatelja plaćanja.

Banka obavještava 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.

## 16. Opoziv naloga za plaćanje

Klijent može opozvati nalog za plaćanje ili trajni nalog opozivanjem suglasnosti za izvršenje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom 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. Iznimno, Klijent ne može opozvati nalog, odnosno naloge za plaćanje koji su ugovoreni ili podneseni u vezi obveza Klijenta koje postoje po bilo kojoj osnovi prema Banci.

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.

Trajni nalog može biti opozvan u postupku prebacivanja, u kojem slučaju se prestaju izvršavati od dana koji je potrošač naveo u Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja kao datum od kojeg banka prenositelj prestaje s izvršenjem istih.

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.

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 naknada predviđena.

Klijent/ opunomoćenik/ zastupnik može u poslovnici Banke zatražiti opoziv naloga za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena. Klijent/ opunomoćenik/ zastupnik može inicirati opoziv unutar 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva.

Banka može odbiti zahtjev platitelja za opoziv naloga ako ocjeni da nalog koji je predmet opoziva ne zadovoljava naprijed navedeni uvjet.

Banka primatelja će unutar 15 bankovnih radnih dana, računajući od dana primitka opoziva, obraditi opoziv i vratiti pozitivan ili negativan odgovor. Banka će odobriti transakcijski račun Klijenta/ opunomoćenika/ zastupnika za iznos naloga iz opoziva jedino u slučaju zaprimanja pozitivnog odgovora banke primatelja.

U slučaju kada je Klijent /opunomoćenik/ zastupnik primatelj novčanih sredstava iz naloga i kada Banka zaprimi zahtjev za opozivom iz banke platitelja, Banka će kontaktirati Klijenta /opunomoćenika/ zastupnika radi davanja suglasnosti za izvršenje opoziva naloga. Klijent /opunomoćenik/ zastupnik može autorizirati zahtjev za opoziv naloga pisanim putem u roku 15 bankovnih radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za opoziv.

Ako je platna transakcija inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

## **17. 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 Terminskom 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 Banka 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.

Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja njegovog odobrenja ispraviti očite greške u knjiženju i/ili provođenju transakcija uslijed kojih se stanje na računu Klijenta razlikuje od danih naloga za plaćanja u korist i na teret tog računa. 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.

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

## **18. Ovrha na novčanim sredstvima na računu i blokade računa**

### **18.1. 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 po nalogu Financijske agencije odnosno druge ovlaštene osobe 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). 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. Banka ne provodi ovrhu na sredstvima dopuštenog prekoračenja na računu, već samo iz pozitivnog salda sredstava na računu i budućih priljeva. Iznimno, Banka može u pojedinom slučaju na izričit zahtjev Klijenta nakon početka provedbe ovrhe odobriti korištenje raspoloživih sredstva na računu i za ovrhu.

Banka je u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima Klijenta samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pritom ne ulazi u ispitivanje naloga za plaćanje, pravne osnove po kojoj se provodi plaćanje, međusobnog odnosa Klijenta i njegovog vjerovnika i slično. Banka ne odgovara Klijentu za bilo kakvu štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga za naplatu nadležnog tijela. Sukladno propisima Banka naplaćuje naknadu za izvršenje naloga nadležnog tijela (npr. FINA-e).

### **18.2. Blokade računa**

Osim u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima, račun Klijenta može biti blokiran i iz sljedećih razloga:

- uslijed prijave Banci gubitka, krađe, nestanka, uništenja ili zlorabe dokumenata računa (kartice računa, Maestro kartice tekućeg računa, Ugovora), uređaja i/ili identifikacijskog broja (PIN-a),
- u slučajevima propisanim zakonom po nalogu odnosno odluci suda ili drugog nadležnog tijela,
- kada Klijent i/ili punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik u poslovanju po računu, ne postupaju u skladu s odredbama zaključenog ugovora s Bankom,
- u slučaju smrti Klijenta.

Za vrijeme blokade računa, Klijent, zakonski zastupnik, skrbnik i punomoćnici ne mogu raspolagati sredstvima na računu, dok se ne okonča postupak radi kojeg je račun blokiran.

U slučaju blokade računa radi gubitka, krađe, nestanka, uništenja ili zlorabe dokumenata računa, uređaja i/ili identifikacijskog broja (PIN-a) za raspolaganje sredstvima na računu, Banka blokira račun Klijenta, a blokada se ukida kada prestaju razlozi za istu.

### **18.3. Nasljeđivanje novčanih sredstava**

Za slučaj smrti Klijenta račun će ostati blokiran do pravomoćnog okončanja ostavinskog postupka i dostave Banci pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, odnosno u slučaju drugog načina stjecanja novčanih sredstava Klijenta do dostave Banci ugovora o doživotnom uzdržavanju ili druge valjane osnove stjecanja, koja ispunjava sve potrebne pretpostavke sukladno propisima za raspolaganje sredstvima Klijenta u Banci.

Banka može iznimno za slučaj smrti Klijenta, po svojoj diskrecijskoj odluci, dopustiti isplatu sredstava s računa Klijenta i prije završetka ostavinskog postupka u visini pogrebnih troškova koji nastanu za Klijenta, temeljem ovjerenih računa koji se odnose na Klijenta i po potrebi druge dokumentacije koju zatraži. Banka u tom slučaju zadržava presliku originalnog računa na koji je evidentirala isplatu.

### **19. Terećenje računa po mjenici, čeku, ugovornoj ovlasti i prijebojem**

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 prijebojem.

#### **19.1. Naplata mjenica**

Po zaprimanju vlastite ili trasirane mjenice, koja je akceptirana Banka će, ako je na takvoj mjenici označena kao domicilijata, automatski, bez traženja dodatne suglasnosti ili privole izdavatelja/akceptanta mjenice izvršiti isplatu mjenične svote zakonitom imatelju takve mjenice.

Obrazac kao nalog za plaćanje mjeničnog vjerovnika nije uvjet za isplatu po mjenici. Da bi Banka kada je domicilna izvršila isplatu temeljem prezentirane mjenice, nužno je da mjenični vjerovnik dostavi Banci potrebne elemente, a to je najmanje broj računa na koji želi da se izvrši isplata mjenične svote. Ukoliko mjenični vjerovnik potražuje manji iznos od onoga navedenog na mjenici, uz podatak o broju računa nužno je da mjenični vjerovnik navede Banci i podatak o iznosu kojega temeljem prezentirane mjenice potražuje za naplatu.

Podatak o broju računa kojeg treba teretiti radi isplate mjenične svote ili podatak o domicilnoj banci naveden na mjenici je mjerodavan te će isti biti neopoziva instrukcija Banci o računu terećenja neovisno o eventualnoj instrukciji mjeničnog vjerovnika. Slijedom navedenog, ukoliko je na mjenici naznačen jedan račun Banka će plijeniti novčana sredstva samo s tog računa u svrhu isplate mjenice, a ako nije naveden niti jedan račun već je kao mjesto plaćanja označena samo Banka kao domicilna, Banka će plijeniti novčana sredstva sa svih računa u svrhu isplate mjenice, koje glavni mjenični dužnik ima otvorene u Banci.

#### **19.2. Prijeboj**

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 prijebojem na kunskim i deviznim novčanim sredstvima sa svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. Banka ima isto ovlaštenje za naplatu i na računima zakonskog zastupnika Klijenta pod pretpostavkama iz ovih Općih uvjeta.

U slučaju prijeboja 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 kunskim sredstvima Klijenta prijebojem 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 prijebroj.

## 20. 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:

- SEPA izravno terećenje,
- trajni nalog,
- platna kartica Maestro kartica,
- usluge Internet bankarstva (CROBAnet Internet bankarstva)
- usluge mobilnog bankarstva (CROBA mBanking)
- SMS usluge

i ostale usluge koje Banka ima ili uvede u svoju ponudu, a koje su utvrđene i posebnim Općim uvjetima Banke.

### 20.1. Trajni nalog

Banka i Klijent te njegovi punomoćnici mogu s Bankom zaključiti 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.

Klijent daje Banci suglasnost za terećenje računa.

Ugovorom o trajnom nalogu Banka i Klijent ugovaraju izvršavanje trajnih naloga za plaćanje i Banka će trajne naloge izvršavati u skladu s uvjetima definiranim s Klijentom.

Po jednom računu može biti zaključeno više ugovora o trajnim nalogima s Bankom, s tim da se po jednom trajnom nalogu može definirati samo jedna vrsta plaćanja. Ugovor o trajnom nalogu može se odnositi na platne transakcije u kunama ili stranoj valuti plaćanja (devizama) i biti zaključen na određeno vrijeme ili s važenjem do opoziva.

Iznosi koji se izvršavaju trajnim nalogima mogu biti na:

- jednake iznose,
- nejednake iznose,
- sve priljeve na računu.

U svakom od navedenih slučajeva za provođenje trajnog naloga izuzet je minimalni saldo koji je Klijent obavezan držati na računu.

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 u zadanim iznosima 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 dospijeća zbog nedovoljno sredstava na računu, pokušat će se ponovo provesti šezdeset dana od datuma dospijeća. Ako za dva uzastopna plaćanja, šezdeseti dan od dospijeća starijeg neplaćenog duga i dalje na računu ne bude dovoljno sredstava, trajni nalog će prestati važiti. Ovo se ne odnosi na trajne naloge za plaćanje kredita u Banci.

U slučaju da se trajni nalog za plaćanje kredita u Banci ne izvrši na zadani dan dospijeća zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti i sljedeća 4 (četiri) dana. Trajni nalog prestaje važiti ukoliko nema pokrića za dva uzastopna dospijeća.

Banka će putem Izvatka o promjenama i stanju na računu obavijestiti Klijenta o provedenim trajnim nalogima za plaćanje.

Banka zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor o trajnom nalogu u slučajevima utvrđenim ugovorom o trajnom nalogu i ovim Općim uvjetima za jednostrani raskid ugovora.

## **20.2. Platna kartica - Maestro kartica**

### **20.2.1. 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 dodijeljen dužna zapamtiti, a dokument o PIN-u uništiti. PIN se ne smije nikome priopćiti niti ikome 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 limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika.

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.

#### 20.2.2. Obračun platnih transakcija iniciranih Maestro karticom

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.

Za transakcije koje su provedene u inozemstvu, kartična kuća šalje terećenje u kunama po svom tečaju. Banka konverziju valute u kune za pokriće terećenja vrši po kupovnom tečaju za devize važećem na datum u kojem se transakcija knjiži.

#### 20.2.3. Informacija o postotnoj marži odnosno ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta

Nakon primitka naloga za izvršenje transakcije na bankomatu ili na prodajnom mjestu u inozemstvu u valuti države Europskog gospodarskog prostora Banka će korisniku kartice iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u domicilnu valutu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije .

Banka će korisnika kartice o predmetnoj marži informirati putem SMS poruke ili e-mail poruke ovisno o dostupnom ili ugovorenom elektroničkom kanalu komunikacije. Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem za korisnika kartice primi nalog za plaćanje izražen u istoj stranoj valuti.

Terećenje računa će biti po tečaju na dan obrade transakcije koji se može razlikovati od tečaja u trenutku provođenja transakcije.

Banka će prihvatiti zahtjev korisnika da mu se informacije o predmetnoj marži ne dostavljaju.

#### 20.2.4. 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“) i/ili iz razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta. Platna kartica će korisniku u tom slučaju biti izrađena bez troškova izdavanja nove.

Banka će korisniku blokirati platnu karticu u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare.

Banka zadržava pravo blokade kartice i u slučaju značajnog povećanja rizika da korisnik platne kartice neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja po tekućem računu s dopuštenim prekoračenjem.

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, osim ukoliko je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili se protivi zakonu.

Banka će deblokirati platnu karticu, odnosno izdati zamjensku platnu karticu nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice.

#### 20.2.5. Gubitak i krađa Maestro kartice

Korisnik kartice obvezan je gubitak ili krađu kartice odmah prijaviti telefonom Centru za podršku na telefonski broj 072 600 699 ili u najbližoj poslovnici Banke. Odmah nakon dojave gubitka, kartica se blokira. 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, 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 od 375,00 kn.

Iznimno, korisnik platne kartice i punomoćnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene platne kartice ili drugom zlouporabom platne kartice ako :

- gubitak, krađu ili zlouporabu kartice platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- neautorizirane platne transakcije su posljedica radnje ili propusta Banke,
- Banka ne zahtijeva i ne primijeni pouzdanu autentifikaciju klijenta u slučajevima u kojima je to njena zakonska obveza,
- ako pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta
- Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe ( npr. primjenom „skimminga“).

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 nepoštivanja ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

### 20.3. Internet bankarstvo (CROBAnet Internet bankarstvo)

Ovisno o važećoj ponudi Banke, Klijent može za raspolaganje sredstvima na računu koristiti i Internet bankarstvo (CROBAnet Internet bankarstvo), ukoliko je ugovorio korištenje te usluge s Bankom i ako je ta usluga u ponudi uz vrstu računa koju koristi.

CROBAnet Internet bankarstvo je financijska usluga Banke koja Klijentima omogućuje obavljanje i pregled kunskih i deviznih transakcija, uvid u stanje računa otvorenih u Banci, te druge poslove koje Banka učini dostupnim kroz CROBAnet usluge.

Pružanje usluga CROBAnet Internet bankarstva Klijentima regulirano je aktom Banke Opći uvjeti korištenja CROBAnet Internet bankarstva za građane, koji su dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.



Korisnik je prije početka korištenja usluge Internet bankarstva, dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu internetskog bankarstva, uključujući i pristup Internetu.

Usluga CROBAneta koristi se na način da se korisnik pomoću identifikacijskog uređaja/mobilnog tokena prijavi u sustav. Nakon prijave u sustav, korisnik nalog inicira te potvrdom u sustavu potvrđuje i potpisuje transakciju.

Za sve ostalo u vezi korištenja usluga CROBAnet Internet bankarstva i postupanja u slučaju gubitka ili krađe identifikacijskog uređaja, PIN-a i slično za korištenje CROBAnet Internet bankarstva primjenjuju se Opći uvjeti korištenja CROBAnet Internet bankarstva za građane.

#### **20.4. Mobilno bankarstvo (CROBA mBanking)**

CROBA mBanking je usluga mobilnog bankarstva Banke koja Klijentima koji ugovore ovu uslugu omogućuje upravljanje financijama putem mobilnog uređaja. Korisnikom mBanking-a može postati svaka domaća i strana fizička osoba koja u Banci ima otvoren tekući ili žiro račun.

CROBA mBanking je usluga koja omogućuje pregled stanja računa, pregled prometa po računima, usluge domaćeg platnog prometa, pregled tečajne liste, kalkulatora štednje i kredita te druge funkcionalnosti koje Banka učini dostupnim kroz CROBA mBanking uslugu.

Prilikom aktivacije usluge, Klijent definira PIN koji služi za identifikaciju kod prijave u aplikaciju i za autorizaciju izvršenja zadanog naloga.

Pružanje usluga CROBA mBankinga Klijentima i korištenje iste je regulirano aktom Banke Opći uvjeti korištenja CROBA mBanking usluge za građane, koji su dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.

#### **20.5. SMS usluge**

SMS usluge su usluge koje Banka omogućuje za korištenje Klijentima kao informacijski servis, a koja usluga obuhvaćaju primanje informacija o stanju na računu kao i drugih informacija ovisno o važećoj ponudi Banke za tu uslugu.

Korisnik SMS usluge je domaća punoljetna fizička osoba (građanin) koja ima otvoren tekući račun u Banci, odnosno drugi račun koji ponudom Banke bude obuhvaćen za korištenje SMS usluge. Korisnikom SMS usluge može postati i maloljetna osoba ako zadovoljava uvjet da ima osobnu iskaznicu.

Za korištenje SMS usluge Klijent je u obvezi sam osigurati minimalne tehničke uvjete: mobilni telefon i aktivan broj telefona kod jednog od podržanih GSM operatera u zemlji. Banka nije u obvezi provjeravati vlasništvo mobilnog broja telefona primljenog od strane Klijenta. Banka ne odgovara za tajnost podataka i informacija niti njihove zlouporabe nakon njihovog slanja na broj mobilnog telefona određen od strane Klijenta za korištenje SMS usluge.

Banka će pružati SMS uslugu Klijentu ako su za to ispunjene potrebne pretpostavke sukladno ovim Općim uvjetima, a u slučaju blokade ili zatvaranja računa ili neispravnog unosa SMS upita za uslugu Banka neće izvršiti traženu uslugu.

Naknade koje Banka naplaćuje za korištenje SMS usluga određuju se Odlukom o visini naknada za usluge Banke, a Banka ih naplaćuje terećenjem tekućeg računa, odnosno drugog računa po kojem Klijent koristi SMS uslugu. Klijent je u obvezi na računu osigurati potrebna sredstva za naplatu naknade za korištenje SMS usluge. O naplaćenim naknadama Banka obavještava Klijenta putem Izvatka koji šalje za promete i stanja po računu.

Ako Klijent promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi osobni podatak dužan je o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti Banku.

Klijent je dužan bez odgode obavijestiti Banku o gubitku ili krađi mobilnog aparata ili PIN-a za korištenje SMS usluge i Banka će bez odgode po prijavi onemogućiti korištenje SMS usluge. Klijent snosi svaku štetu koja bi nastala uslijed gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na kojem prima SMS poruke u vezi usluge kao i u slučaju ako se ne pridržava ovih Općih uvjeta.

Banka ne snosi odgovornost niti odgovara za štetu za slučaj da Korisnik ne može koristiti SMS uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima, u slučaju više sile ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati.

Banka zadržava pravo blokade korištenja SMS usluge ako Klijent ima dospjelih nepodmirenih obveza prema Banci po bilo kojoj osnovi te u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu uz obavijest Klijentu.

SMS uslugu Klijent može otkazati pisanim putem bilo kada i bez otkaznog roka, a Banka može otkazati Klijentu SMS uslugu iz razloga i na način iz točke 32.2. ovih Općih uvjeta.

## **21. Prelazak sa usluge izravno terećenje na SEPA izravna terećenja**

21.1. Izravno terećenje je usluga kod koje je Klijent ovlastio Banku da na teret Klijentovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da podmiruje Klijentove obaveze prema primatelju plaćanja na temelju podataka (iznos i datum plaćanja) koje Banci dostavi primatelj plaćanja. Uslugu izravnog terećenja je Banka prestala izvršavati prelaskom na SEPA izravna terećenja i to s 03.06.2019. godine te Klijent koji nije otkazao uslugu izravnog terećenja i ugovor sa navedenom uslugom do trenutka prelaska na SEPA izravna terećenja, smatra se da je pristao i da je suglasan sa prelaskom na uslugu SEPA izravno terećenje i prihvatio sve uvjete iz ovih Općih uvjeta koji se na navedenu uslugu SEPA izravno terećenje primjenjuju.

Odnos platitelja i primatelja plaćanja regulira se sukladno općim uvjetima primatelja plaćanja.

## **22. SEPA izravna terećenja**

### **22.1. Suglasnost**

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

SEPA izravno terećenje je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovu Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa platitelja.

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

Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu Suglasnost jedino kod primatelja plaćanja.

Platitelj može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja čuva potpisane Suglasnosti te je odgovoran za upravljanje Suglasnostima.

Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih na Suglasnosti.

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

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

## 22.2. Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog)

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

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

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

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

Platitelj je obvezan najkasnije jedan dan prije datuma izvršenja SDD naloga osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka platitelja ne izvršava SDD nalog u djelomičnom iznosu.

Ako platitelj nije osigurao potrebna novčana sredstva u valuti HRK za izvršenje naloga, Banka će pokušati izvršiti nalog terećenjem ostalih valuta na platiteljevom transakcijskom računu.

Rokovi zaprimanja i izvršenja SDD naloga propisani su Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija Banke koji je dostupan u poslovnicama Banke te na internetskim stranicama Banke.

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

Datum izvršenja SDD naloga može biti jedino međubankovni radni dan.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim SDD nalogima na ugovoreni način. Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

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

## 22.3. Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal)

Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja je postupak koji inicira platitelj prije datuma izvršenja, tražeći od banke da se ne izvrši SDD nalog. Platitelj može najkasnije jedan kalendarski dan prije datuma izvršenja, najkasnije do kraja radnog vremena poslovnice Banke, podnijeti zahtjev za odbijanje SDD naloga. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja. Zahtjev za odbijanje SDD naloga može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u banku platitelja te banka platitelja posjeduje informacije o nalogu ili nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja te banka platitelja nema informacije o nalogu.

Ako platitelj želi odbiti SDD nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja (banka platitelja ne raspolaže informacijom o nalogu), tada mora banci navesti sljedeće elemente naloga:

- identifikator primatelja,
- identifikator Suglasnosti,
- iznos i valuta naloga,
- točan datum izvršenja naloga.

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

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

#### **22.4. Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund)**

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

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

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

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

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

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

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj mora u poslovnici banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije banka platitelja zahtijeva od banke primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da banka platitelja primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim SDD nalogom, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

Odmah po utvrđivanju da je SDD nalog neautoriziran banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautorizirane platne transakcije ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtijeva angažiranje

posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti potrošača.

## 22.5. Pribavljanje kopije suglasnosti

Platitelj može od banke platitelja zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Banka platitelja će po zaprimanju zahtjevu proslijediti zahtjev banci primatelja da od primatelja plaćanja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

Proces pribavljanja kopije suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka platitelja će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju suglasnosti od primatelja odnosno banke primatelja. Banka platitelja naplaćuje uslugu pribavljanja kopije suglasnosti sukladno Tarifi naknada za usluge Banke.

## 22.6. Obavještavanje

Primatelj plaćanja je dužan poslati platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između platitelja i primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

Primatelj plaćanja smije poslati SDD nalog banci primatelja tek nakon što je prethodnu obavijest poslao platitelju. Prethodna obavijest je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definiranog prema identifikatoru primatelja i identifikatoru Suglasnosti.

Platitelj može kod svoje banke dobiti informaciju o SDD nalogu i prije datuma izvršenja, ako banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u banku platitelja).

Banka će platitelja obavijestiti o svakom izvršenom SDD nalogu putem redovitog mjesečnog izvotka po transakcijskom računu. Platitelj može u poslovnici Banke zatražiti i ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži dodatne informacije o izvršenom SDD nalogu (identifikator primatelja plaćanja, jedinstveni identifikator suglasnosti, identifikacijska oznaka sheme).

## 22.7. Posebni uvjeti izvršenja

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

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

### 22.7.1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Platitelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja tako da aktivira generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja. Generalna zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove.

Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoje aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a platitelj želi aktivirati generalnu zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

### **22.7.2. Bijela lista**

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste platitelj za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi. Ako platitelj uz primatelja plaćanja na bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi. Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna crna lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati bijelu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

### **22.7.3. Crna lista**

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi. Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i generalnom zabranom izvršenja svih Osnovnih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna bijela lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati crnu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

### **22.7.4. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja**

Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja moguće je za svakog primatelja plaćanja definirati i po identifikatoru suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

Ograničenje prema dinamici izvršenja znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Dinamika izvršenja

odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan SDD nalog.

Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja odnosno zasebno za svaki identifikator suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom ili crnom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje platitelj zada u poslovnici Banke vrijede od sljedećeg kalendarskog dana. Banka naplaćuje unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke i Tarifi naknada.

### **23. Kamate, naknade, troškovi i tečaj**

Naknade koje Banka naplaćuje za svoje usluge po računima i za obavljanje platnih i dodatnih usluga promjenjive su i utvrđene u Odluci o visini naknada za usluge Banke, koja se primjenjuje zajedno s ovim Općim uvjetima. Banka ima pravo zaračunati i naplaćivati od Klijenta, odnosno korisnika platnih usluga utvrđenu naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluge.

Klijent osim naknada snosi i sve stvarne troškove koji nastanu postupanjem Banke po nalogu Klijenta ili bez njegovog naloga kada je to u njegovom interesu radi spriječavanja nastanka štete ili koji troškovi nastanu radi poduzimanja nužnih radnji za zaštitu interesa Banke.

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 obračun kamate provodi na način propisan Pravilnikom o metodi i načinu obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope.

Na dopuštena prekoračenja na računu Banka obračunava i naplaćuje kamatu po kamatnoj stopi koja je promjenjiva i utvrđena Odlukom o kamatnim stopama Banke sukladno Pravilniku o metodi i načinu obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope.

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. Stopa zakonske zatezne kamate se određuje za svako polugodište, uvećanjem prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi tekućem polugodištu za tri postotna poena. Zatezna kamata je promjenjiva, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Način i metode obračuna kamata, plaćanje i naplata kamata utvrđeni su u Pravilniku o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke.

Ugovorne kamatne stope su promjenjive sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke i Metodologiji utvrđivanja i promjene promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite građana koja je sastavni dio navedene Odluke. Izmijenjena kamatna stopa primjenjuje se kao ugovorna kamatna stopa od dana stupanja na snagu izmijenjene Odluke o kamatnim stopama Banke.

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.

## 24. Prebacivanje računa

Prebacivanje računa je usluga koja se odvija između dvije banke na području Republike Hrvatske sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Opseg usluga prebacivanja Klijent definira u Punomoći za prebacivanje računa (dalje u tekstu: Punomoć).

Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu:

- informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu i/ili
- dijela ili cijelog pozitivnog stanja s jednog transakcijskog računa na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja istog kod banke koja obavlja prijenos
- informacija o datumu od kada se trajni nalozi za kreditne transfere mogu početi izvršavati

Uslugom prebacivanja obuhvaćeni su isključivo transakcijski računi.

Temeljem Punomoći ugovara se korištenje i vođenje transakcijskog računa u Banci u slučaju da vlasnik računa već nema ugovoren transakcijski račun u Banci.

Otvaranje i korištenje transakcijskog računa ugovara se u skladu s ovim Općim uvjetima.

U svrhu prebacivanja trajnih naloga vlasnik nije obavezan s Bankom ugovoriti novi trajni nalog, već se smatra da je davanjem Punomoći dao suglasnost za izvršenje trajnih naloga navedenih u Punomoći.

## CROATIA BANKA d.d. kao banka primatelj- nova banka

Preduvjet za prebacivanje računa je otvaranje transakcijskog računa u Banci.

Punomoć za prebacivanje popunjava se za svaki pojedini transakcijski račun. Klijent može prenijeti na jedan transakcijski račun pozitivno stanje s više računa banke koja obavlja prijenos, kao i druge usluge ugovorene po tim računima propisane Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Banka nema obvezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim klijentima.



Na zahtjev potrošača Banka dostavlja pisanu obavijest i kopiju Punomoći za obavještanje o podacima o novom računu za plaćanje isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera te o datumu kada će se početi obavljati s tog računa. Banka može na zahtjev uručiti potrošaču potvrde o broju transakcijskog računa ako je potrošač naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera. U tom je slučaju potrošač odgovoran za pravovremeno slanje navedene potvrde.

Trajni nalozi koji su predmet prebacivanja izvršavat će se u skladu s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija i Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

Banka će izvršavati trajne naloge ako je iz podataka navedenih u Punomoći moguće nastaviti izvršavati istovjetnu uslugu te ako je korisnik računa osigurao dostatna sredstva.

Ako nisu ispunjeni svi uvjeti za uspostavljanje trajnih naloga Banka će kontaktirati Klijenta u roku 5 radnih dana od primitka podataka od banke koja obavlja prijenos, a trajni nalog će se početi izvršavati na datum koji će Banka i Klijent naknadno ugovoriti. U tom slučaju Klijent mora doći u poslovnicu Banke te zaključiti novi ugovor.

Uslugom prebacivanja računa omogućeno je prekogranično prebacivanje računa popunjavanjem Zahtjeva za prekogranično prebacivanje računa. Prekogranično prebacivanje nije moguće ako klijent ima nepodmirenih obveza prema Banci.

### **CROATIA BANKA d.d. kao banka prenositelj- stara banka**

Klijent koji želi prebaciti transakcijski račun u drugu banku može račun ostaviti otvoren ili ga zatvoriti. Ukoliko klijent želi zatvoriti račun, dužan je podmiriti sve obveze po računu najkasnije na dan koji je u Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa. Zatvaranje transakcijskog računa prestaju važiti i Okvirni ugovori koji se odnose na te račune. Zatvaranjem računa klijent je dužan Banci vratiti i sve platne instrumente vezene uz račun koji se zatvara.

Ako tražbina nije podmirena na dan koji je u Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa, račun neće biti zatvoren temeljem Punomoći.

Ako upisani iznos stanja za prijenos na Punomoći nadmašuje preostali saldo na računu, Banka će prenijeti pozitivno zatečeno stanje na datum naveden u Punomoći. Stanje za prijenos bit će umanjeno za naplaćene naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Trajni nalozi koji su predmet prebacivanja prestaju se izvršavati s datumom navedenim u Punomoći.

Zatvaranjem računa prestaju se izvršavati svi trajni nalozi i SEPA izravna terećenja koja su se izvršavala na teret računa koji se zatvara. Zatvaranjem računa neće se izvršavati nalozi za plaćanje zadani s valutom unaprijed.

Pravo na prebacivanje i zatvaranje transakcijskog računa sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ne utječe na obveze Klijenta koje ima po drugim pravnim poslovima sklopljenim s Bankom.

U slučaju prijenosa redovitih priljeva temeljem Punomoći moguća je promjena po određenim pravnim poslovima sukladno odredbama tih pravnih poslova, odnosno zaključenim ugovorima (primjerice usklada kamatne stope po kreditu, ukidanje dopuštenog prekoračenja itd).

## 25. Olakšavanje prekograničnog otvaranja računa za plaćanje

Banka će korisniku koji želi otvoriti ili ima već otvoren račun kod pružatelja platnih usluga u drugoj državi članici na njegov zahtjev:

- besplatno dostaviti popis sa svim podacima o aktivnim trajnim nalogima za kreditne transfere kao i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i SEPA izravnim terećenjima za koje je platitelj dao suglasnost primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja, a koji su izvršeni s računa za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci
- prenijeti iznos pozitivnog salda koji odredi korisnik s njegova računa za plaćanje na račun za plaćanje koji korisnik ima kod pružatelja platnih usluga u drugoj državi članici pod uvjetom da zahtjev sadržava sve podatke koji omogućuju identifikaciju novog pružatelja platnih usluga i računa za plaćanje kod tog pružatelja platnih usluga i/ili
- zatvoriti račun za plaćanje.

Ne dovodeći u pitanje odredbe okvirnog ugovora i odredbe zakona kojima je uređen platni promet o otkaznom roku okvirnog ugovora, ako na računu za plaćanje nema nepodmirenih obveza prema Banci, radnje iz prethodnog stavka Banka je dužna izvršiti u roku koji odredi korisnik, a koji ne može biti kraći od šestog radnog dana od primitka zahtjeva korisnika, osim ako između banke i korisnika postoji drugačiji sporazum.

Ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza koje sprječavaju izvršavanje zatraženih radnji, Banka će o tome odmah po podnošenju zahtjeva iz prethodnog stavka obavijestiti korisnika.

## 26. Obavještavanje o stanju i promjenama po računu

Banka obavještava 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.

Za vrijeme trajanja ugovora može se izmijeniti način dostave Izvatka.

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.

Ukoliko dostava Izvatka putem pošte na adresu ili na drugi ugovoreni način (npr. e-mailom) ne uspije, smatra se da je nadalje između stranaka ugovorena dostava Izvatka preuzimanjem u poslovnici Banke. 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, putem SMS usluge ako je ima ugovorenu, Internet bankarstva ako ga ima ugovoreno, mobilnog bankarstva ako ga ima ugovoreno.

## 27. Gubitak, krađa, nestanak, uništenje i zloupotreba dokumenata, identifikacijskog broja i uređaja za raspolaganje sredstvima na računu

Klijent, punomoćnik, zakonski zastupnik i skrbnik su u obvezi odmah prijaviti Banci gubitak, krađu, nestanak, uništenje ili zlouporabu dokumenata računa (kartice računa, Maestro kartice tekućeg računa, Ugovora), uređaja (npr. token) i/ili identifikacijskog broja (PIN-a) za raspolaganje sredstvima na računu koje su imali u korištenju i u najkraćem roku to pisanim putem potvrditi u

najbližoj poslovnici Banke, radi sprječavanja daljnje zloupotrebe, u kojem slučaju Banka blokira račun.

Za slučaj gubitka ili krađe Maestro kartice potrebno je postupiti sukladno odredbama točke 20.2.4. ovih Općih uvjeta, a za uređaje i isprave te PIN-a koji se koriste za CROBANet Internet bankarstvo potrebno je postupiti sukladno Općim uvjetima korištenja CROBANet Internet bankarstva za građane. Način postupanja u slučaju zloupotrebe identifikacijske oznake za korištenje CROBA mBanking usluge i neovlaštenog korištenja iste je propisan u Općim uvjetima korištenja CROBA mBanking usluge za građane,

U slučaju gubitka ili krađe dokumenata, odnosno uređaja koji je Banka izdala Klijentu, punomoćniku, zakonskom zastupniku ili skrbniku za poslovanje po računu, Klijent snosi sve troškove izdavanja novih ili zamjenskih isprava i uređaja za poslovanje po računu.

## 28. Prigovor

### 28.1. Prigovor

Korisnik platne usluge je dužan bez odgode provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, ostale obračune, obavijesti o izvršenju naloga i ostala bankovna priopćenja te bez odgode, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja računa, podnijeti eventualne prigovore, jer protekom tog roka gubi pravo na prigovor. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja, odnosno iz Izvatka utvrđenog u točki 26. ovih Općih uvjeta. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane kašnjenjem klijenta s podnošenjem prigovora.

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 uvodno u ovom dokumentu ili putem telefaksa, putem internetske stranice Banke ili osobno. Prigovor treba biti u pisanom obliku te sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima korisnik platne usluge temelji svoj prigovor uz priložene dokaze i adresu za dostavu odgovora. Banka ne odgovara na anonimne prigovore. Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti korisniku računa pisanim putem u roku od deset (10) dana od dana primitka pismenog prigovora. U slučajevima kad Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će unutar prethodno navedenog roka dostaviti korisniku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojeg će korisnik primiti konačan odgovor, koji neće biti duži od 35 dana od dana uredno zaprimljenog prigovora.

Nakon zaprimanja konačnog odgovora korisnik platnih usluga ima pravo uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci i/ili podnijeti prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kako je navedeno u točki 33. ovih Općih uvjeta.

### 28.2. Reklamacija (prigovor) 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 Banka će po tom prigovoru postupiti kako je navedeno u točki 28.1. ovih Općih Uvjeta.

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 29.1. Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije iz ovih Općih uvjeta.

### 28.3. Reklamacija (prigovor) o autoriziranoj platnoj transakciji

U vezi prigovora korisnika koji je podnesen Banci za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja (SEPA izravna terećenja) Banka se obvezuje postupiti kako je utvrđeno u točki 22.4. ovih Općih uvjeta.

## 29. Odgovornost Banke za neautorizirane i autorizirane platne transakcije

### 29.1. Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije

Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj nije dao suglasnost za terećenje računa niti Banci niti primatelju plaćanja. 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:

- kada je odgovoran vlasnik računa, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, ili druga banka ili pružatelj platnih usluga u izvršavanju usluge prebacivanja
- 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 pokrivača,
- 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 zloporabe platnog instrumenta ukoliko korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz ugovora i ovih Općih uvjeta, odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

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 zloporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevarnom slučaju korisnika platne kartice.

### **30. Osiguranje novčanih sredstava**

Banka osigurava novčana sredstva na računima Klijenata kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita do visine i po uvjetima koje propisuje Zakon o osiguranju depozita. Sve dodatne informacije o osiguranju novčanih sredstva raspoložive su u poslovnicama Banke, na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr> i na službenim internetskim stranicama Hrvatska agencija za osiguranje depozita.

### **31. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija**

Banka se obvezuje u svom poslovanju radi zaštite podataka i povjerljivosti informacija pri obradi osobnih podataka postupati u skladu s Politikom obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. i osigurati adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016.godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća Uredba o zaštiti podataka), zakonskim i podzakonskim propisima te aktima Banke koji uređuju to područje.

Politika obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. je javno dostupna na Internet stranicama Banke <http://www.croatiabanka.hr> i u poslovnicama Banke.

### **32. Izmjena, otkaz, raskid ugovora i zatvaranje računa**

#### **32.1. Izmjena Ugovora**

U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koji su sastavi dio Ugovora, izmjena i dopuna Ugovora i drugih akata koji reguliraju poslove platnog prometa, Banka će o njihovoj izmjeni obavijestiti Klijente najmanje 2 (dva) mjeseca prije njihovog stupanja na snagu putem izvotka, u poslovnicama Banke, putem internetske stranice Banke ili drugim kanalima komunikacije. Ako Klijent do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatra se da ih je prihvatio.

Izmijenjeni Opći uvjeti će biti dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr> 2 (dva) mjeseca prije početka primjene i Klijenti imaju pravo na besplatan primjerak izmijenjenih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju.

Smatrat će se da je Klijent suglasan s izmjenama 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 ili osobno u poslovnici Banke najkasnije do početka stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta.

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 u Banci.

### 32.2. 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 poštivanje otkaznog roka od mjesec dana. Ovaj se otkazni rok ne primjenjuje ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatvaranje računa u postupku prebacivanja.

Ako Klijent otkazuje ugovor prije isteka šest (6) mjeseci od njegova sklapanja, Banka će naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke, osim u slučaju da Klijent otkazuje ugovor zbog neprihvatanja izmjena ovih Općih uvjeta.

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

Banka može i vlastitom inicijativom otkazati Ugovor ukoliko po istom, u periodu duljem od 12 (dvanaest) mjeseci, nije bilo uplata ili isplata, osim pripisa kamate i/ili naknada, a iznos salda je do 100,00 kn (sto kuna) ili protuvrijednosti u bilo kojoj valuti, obračunato prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banke u trenutku otkaza ugovora. Banka će na svakodobni zahtjev Klijentu isplatiti predmetni iznos.

Otkaz Ugovora se daje u pisanom obliku i dostavlja poštom drugoj ugovornoj strani ili osobno uručuje. Klijent može otkaz Ugovora dostaviti i putem elektroničke pošte (sa e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja Ugovora).

Otkaz Ugovora počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Klijenta odnosno od uručivanja otkaza Klijentu kada je Klijent prisutan, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz ugovora u Banci upućenog od Klijenta.

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, ako Klijent ne dostavi podatke ili dokumente koji su Banci nužni prema propisima ili poslovnoj praksi Banke za pružanje usluge iz Ugovora,
- ako Klijent koristeći uslugu iz Ugovora narušava ugled Banke, ako postupa suprotno prisilnim odredbama propisa i moralu društva, kada to nalažu propisi ili slijedom odluke nadležnog tijela.

Banka izjavu o raskidu ugovora dostavlja Klijentu na isti način kao i otkaz ugovora, a raskid ugovora nastupa danom slanja izjave o raskidu, odnosno uručivanja izjave o raskidu kada je Klijent prisutan.

Ugovor se automatski raskida smrću Klijenta ako je sklopljen za tekući račun, žiro račun, za drugu vrstu računa na kojem se vode novčana sredstva po viđenju, ugovor za obavljanje platnih usluga i dodatnih usluga. Smrću Klijenta prestaju važiti i sve izdane punomoći za punomoćnike.

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

U slučaju prestanka ugovora otkazom ili raskidom Klijent, njegov zakonski zastupnik i skrbnik su u obvezi u cijelosti izvršiti i podmiriti 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 ili karticu računa, instrumente plaćanja, uređaje za poslovanje CROBAnet Internet bankarstvom, kao i druge isprave, dokumente i uređaje vezane uz poslovanje po računu, koje su imali u korištenju.

Za slučaj smrti Klijenta Banka prije isplate sredstava nasljednicima iz istih najprije kompenzacijom naplaćuje svoja potraživanja po računu.

### 32.3. Zatvaranje računa

Banka zatvara račun Klijenta sukladno važećim propisima i ugovoru slijedom:

- otkaza Ugovora,
- raskida Ugovora (jednostrani ili sporazumni raskid)
- na osobni ili pisani zahtjev Klijenta, odnosno zakonskog zastupnika, opunomoćene osobe temeljem specijalne punomoći, uz uvjet da su podmirene sve obveze prema Banci i vraćene platne kartice i drugi instrumenti i uređaji za raspolaganje sredstava, koji su izdani,
- temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, odnosno druge propisane osnove za raspolaganje sredstvima iza umrlog Klijenta,
- temeljem odluke nadležnog tijela ili na temelju zakona.

Sredstva koja Klijent ima na računu u Banci nakon prestanka Ugovora i zatvaranja računa, dostupna su mu na zahtjev u Banci. Na sredstva koja preostanu po zatvaranju računa Banka priznaje kamatu po kamatnoj stopi za tu vrstu računa sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Banka određuje postupak zatvaranja računa nakon prestanka ugovora na koji od naprijed navedenih načina.

### 33. Pritužba Hrvatskoj narodnoj banci i mirno rješavanje sporova

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

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora i/ili Ugovora pojedinog transakcijskog računa ili ovih Općih uvjeta ili smatra da je Banka prekršila neku od odredaba Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, može joj uputiti svoj prigovor na način i u rokovima kako je utvrđeno u točki 28.1. ovih Općih uvjeta.

Osim prigovora Banci, Klijent može uputiti pritužbu i Hrvatskoj narodnoj banci.

U svim sporovima između Klijenta i Banke nastalim u vezi s ugovornim odnosom po osnovi računa Klijent može podnijeti i prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb; web-adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/ocentru-za-mirenje>), Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje (Teslina 1/I, 10000 Zagreb, <https://hrvatskaudrugamazamirenje.wordpress.com>) kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku koji bi se vodio povodom takvoga prijedloga za mirenje.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred tijelom nadležnim za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Klijent i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno ili u postupku mirenja pred tijelom nadležnim za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nadležan je stvarno nadležni sud za Banku prema sjedištu Banke.

### **34. Brošura Europske komisije o pravima potrošača iz Direktive (EU) 2015/2366**

Banka će na svojim internetskim stranicama objaviti brošuru Europske komisije o pravima potrošača iz Direktive (EU) 2015/2366 te ju učiniti dostupnom bez naknade u papirnatom obliku u prostorijama svojih poslovnica.

U odnosu na osobe s invaliditetom, odredbe prethodnog stavka primijenit će se putem odgovarajućih alternativnih načina kako bi se informacije učinile raspoloživima u pristupačnom obliku.

### **35. Završne odredbe**

Banka ne izdaje štedne knjižice. Sve štedne knjižice Banka je od 01.01.2014. godine povukla iz uporabe te su iste zamijenjene kunkskim i deviznim štednim računima – pologom po viđenju, a za raspolaganje kojim se koristi kartica računa.

Na sve ugovore i poslove koji su predmet ovih Općih uvjeta, kao i na ove Opće uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane UZ-195/20 od 19.05.2020. godine.

Opći uvjeti objavljeni su 24.03.2021. godine, a stupaju na snagu i primjenjuju se od 25.05.2021. godine.

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te učiniti dostupnima u papirnatom obliku u svim poslovnicama Banke.

CROATIA BANKA d.d.