

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

### 1. OPĆE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima poslovanja za jednokratne platne transakcije (u nastavku teksta: Opći uvjeti) Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) uređuju se način i uvjeti izvršenja jednokratnih platnih transakcija, naknade i troškovi vezani uz provođenje jednokratne platne transakcije te način i rokovi izvješćivanja platitelja i odgovornost Banke.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na ugovorni odnos između Banke i platitelja – fizičke osobe (potrošača) čiji nalog za plaćanje nije reguliran Ugovorom o transakcijskom računu.

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s platiteljem.

Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni u poslovnoj mreži i na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Platitelj može zahtijevati informacije o platnoj transakciji i primjerak Općih uvjeta u papirnatom obliku, a Banka mu ih je dužna staviti na raspolaganje, osim ako su protekli zakonski rokovi čuvanja dokumentacije o platnoj transakciji.

Obrada osobnih podataka Platitelja obavlja se u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka i „POLITIKOM BANKE O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA“ (u nastavku teksta: POLITIKA). Informacije o pravima i obvezama Banke i Platitelja, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka Platitelja te svrhe i pravne osnove obrade tih podataka, kao i informacije o posljedicama uskrate davanja osobnih podataka, nalaze se u dokumentu „INFORMACIJA O POSTUPANJU KARLOVAČKE BANKE d.d. S OSOBNIM PODACIMA“ (u nastavku teksta: INFORMACIJA). POLITIKA i INFORMACIJA dostupne su svim korisnicima u poslovnoj mreži i na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala.

Odredbe o zaštiti osobnih podataka odnose se i primjenjuju i na Platitelja te na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje Ugovora po jednokratnoj platnoj transakciji.

Predajom naloga za plaćanje platitelj potvrđuje da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom izvršavanja naloga za građane i Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga te da se s njima u potpunosti slaže i prihvaća ih.

### 2. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, Stalna služba u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, broj računa: 2400008-101111116, IBAN: HR52 2400 0081 0111 11116, SWIFT oznaka: KALCHR2X, info web: [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-mail adresa: [info@kaba.hr](mailto:info@kaba.hr)

Banka je navedena na popisu banaka objavljenom na internet stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja za jednokratne platne transakcije

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

**Platitelj** – fizička osoba, korisnik platnih usluga, koja daje nalog za plaćanje i suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje, a koja se ne koristi transakcijskim računom u Banci za izvršenje platne transakcije

**Stvarni dužnik** – fizička osoba koja duguje određeni iznos novčanih sredstava primatelju plaćanja, a različit je od platitelja. Stvarni dužnik je osoba u čije ime se provodi transakcija

**Primatelj plaćanja** – fizička/pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije

**Ugovor** – ugovorni odnos po jednokratnoj platnoj transakciji koji obuhvaća ove Opće uvjete, Terminski plan izvršenja naloga građana i Odluku o naknadama za obavljanje bankarskih usluga, a koji su dostupni u poslovnoj mreži Banke i na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr)

**Nalog za plaćanje** – instrukcija Banci kojom platitelj traži izvršenje jednokratne platne transakcije, koja sadrži sve potrebne elemente za njenu provedbu

**Jednokratna platna transakcija** – uplata novčanih sredstava platitelja u svrhu izvršenja plaćanja u korist primatelja plaćanja

**Interna platna transakcija** – jednokratna platna transakcija koju izvršava Banka kao pružatelj usluga platnog prometa platitelja i primatelja plaćanja

**Nacionalna platna transakcija** – jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i još jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj

**Potvrda o obavljenoj transakciji** – obrazac kojim Banka potvrđuje platitelju izvršenje platnog naloga, a čijim potpisom platitelj daje suglasnost na izvršenje naloga

**Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka na Potvrdi o obavljenoj transakciji i kojim se identificira jednokratna platna transakcija

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** – broj računa/IBAN primatelja plaćanja

**Terminski plan izvršenja naloga građana** – dokument kojim je definirano vrijeme primitka i izvršenja naloga platnog prometa (u nastavku teksta: Terminski plan)

**Radni dan** – svaki dan na koji posluje Banka, odnosno dan na koji posluje banka primatelja plaćanja da bi se transakcija mogla izvršiti

**VBDI** – vodeći broj, identifikacijski broj koji Banci dodjeljuje Hrvatska narodna banka prema posebnom popisu

**Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga** – popis naknada Banke za obavljanje bankarskih usluga (u nastavku teksta: Odluka o naknadama)

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

### 3. NALOG ZA PLAĆANJE

#### 3.1. Nalog za plaćanje

Jednokratna platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.

Nalog za plaćanje mora imati pravilno, jasno i potpuno ispunjene sve elemente potrebne za izvršenje, a koji su određeni pozitivnim propisima i ovim Općim uvjetima.

Nalog mora sadržavati najmanje sljedeće elemente:

- ime i prezime te adresa platitelja
- ime i prezime/naziv te adresa primatelja plaćanja
- broj računa/IBAN primatelja plaćanja
- oznaka valute plaćanja
- iznos i opis plaćanja
- datum zaprimanja naloga
- suglasnost/potpis.

Banka će od platitelja zatražiti i druge podatke ako je na to obvezuju posebni propisi.

#### 3.2. Primitak naloga za plaćanje

Banka od platitelja zaprima gotovinu i nalog za plaćanje svaki radni dan u skladu s radnim vremenom poslovne mreže te ga izvršava sukladno Terminskom planu.

Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje nakon vremena koje je navedeno u Terminskom planu kao krajnje vrijeme za primanje naloga, smatrat će se da je nalog zaprimljen sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i platitelja.

#### 3.3. Suglasnost i izvršenje naloga za plaćanje

Smatra se da je platitelj dao suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije trenutkom predaje naloga za plaćanje u poslovnoj mreži Banke te potpisom Potvrde o obavljenoj transakciji čime je potvrdio i da je prethodno upoznat sa svim informacijama koje sadrže ovi Opći uvjeti, Terminski plan i Odluka o naknadama.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje sukladno Terminskom planu ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog sadrži sve elemente u skladu s propisima i uputama koje reguliraju način popunjavanja naloga za plaćanje
- nalog nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan
- platitelj je osigurao pokriće za izvršenje cjelokupnog naloga i naknade Banke
- platitelj je dao suglasnost za izvršenje naloga
- za izvršenje naloga ne postoje zakonske prepreke.

U slučaju kada je platitelj različit od stvarnog dužnika Banka će izvršiti nalog za plaćanje uz utvrđivanje identiteta stvarnog dužnika sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca.

Sve informacije o platnoj transakciji Banka će platitelju dati u Potvrdi o obavljenoj transakciji.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Smatra se da je Banka izvršila nalog za plaćanje u trenutku odobrenja računa pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, odnosno računa primatelja plaćanja u Banci.

Platitelj je odgovoran za točnost i potpunost podataka naloga za plaćanje te ukoliko navede pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku (broj računa/IBAN) primatelja plaćanja, odnosno bilo koji obvezni element naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje takvog naloga.

Banka kod izvršenja naloga odgovara samo za točno preuzimanje jedinstvene identifikacijske oznake iz naloga platitelja.

### **3.4. Odbijanje naloga za plaćanje**

Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje:

- ako nisu ispunjeni svi navedeni uvjeti za izvršenje istog
- ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnog tijela
- ako je zatvoren račun primatelja plaćanja.

O odbijanju izvršenja naloga i postupku za otklanjanje pogrešaka koje su uzrok odbijanja, Banka će obavijestiti platitelja odmah po primitku naloga, osim ako je to zabranjeno na osnovi drugih propisa.

Ako je izvršenje naloga za plaćanje odbijeno, smatra se da nalog nije niti zaprimljen.

### **3.5. Opoziv naloga za plaćanje**

Nakon zaprimanja i obrade naloga od strane Banke, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje.

## **4. NAKNADE I TROŠKOVI**

Za izvršenje jednokratne platne transakcije Banka će obračunati naknadu i stvarne troškove za obavljene usluge prema važećoj Odluci o naknadama. Banka će platitelja upoznati s naknadom prije izvršenja naloga za plaćanje.

## **5. IZVJEŠĆIVANJE**

Banka će nakon primitka naloga za plaćanje dati platitelju sljedeće informacije:

- referencu koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- iznos platne transakcije
- ukupan iznos svih naknada i ostalih troškova koje plaća platitelj
- datum primitka naloga.

Po izvršenju transakcije Banka daje, bez naknade, platitelju Potvrdu o obavljenim transakcijama s gore navedenim informacijama.

## **6. PRIGOVORI, PRITUŽBE I ODGOVORNOST BANKE**

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Platitelj treba bez odlaganja provjeriti točnost i potpunost Potvrde o obavljenim transakcijama koju mu daje Banka, a eventualne prigovore/pritužbe uložiti najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje.

Prigovori/pritužbe mogu se podnijeti Banci sukladno **Informaciji o načinu podnošenja pritužbe/prigovora** koja je javno objavljena u poslovnoj mreži i na web stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Platitelj koji podnosi reklamaciju Banci, dužan je priložiti izvornik naloga za plaćanje i Potvrdu o obavljenim transakcijama te detaljno obrazložiti nastali događaj.

U slučaju opravdanosti reklamacije, Banka će u roku od sedam (7) dana od dana zaprimanja iste postupiti na jedan od načina:

- uredno izvršiti platnu transakciju ili
- izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije i svih obračunatih naknada.

Zbog kršenja bilo koje od odredaba Zakona o platnom prometu koje se odnose na obvezu informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga platitelj može:

- uputiti Banci prigovor, sukladno prethodno navedenom, koja na isti treba odgovoriti u roku od sedam (7) radnih dana od dana njegova zaprimanja
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, koja može uputiti korisnika na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Platitelj može pisanim putem podnijeti prigovor i ukoliko smatra da se Banka u pružanju usluga platnog prometa ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009 odnosno Uredbe (EU) br. 260/2012 pod uvjetom da se odredbe Uredbi primjenjuju u RH, a na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od 10 dana od zaprimanja istog.

Platitelj može podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu ako smatra da je Banka u provedbi platnog prometa postupila protivno navedenim Uredbama ili članku 4. stavak 2.,3. ili 4. Zakona o provedbi uredbi EU iz područja platnog prometa, pod uvjetom da se odredbe Uredbi primjenjuju u RH.

U slučaju spora između platitelja i Banke koji se odnosi na prava i obveze iz naprijed navedenih Uredbi, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije platitelj može zahtijevati naknadu štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora.

Banka ne odgovara platitelju/primatelju plaćanja za povrat sredstava, niti za neizvršenje platne transakcije:

- ako je neizvršenje autorizirane platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili, unatoč naporima, ne uspijeva utjecati
- za nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava (NKS)
- ako je platitelj dostavio primatelju krivotvoreni nalog za plaćanje
- ako je izvršenje naloga posljedica prijevare platitelja od strane primatelja plaćanja ili trećih osoba
- ako platitelj nije bez odgađanja po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od davanja suglasnosti za izvršenje, obavijestio Banku o neizvršenju ili nepravilno izvršenom nalogu.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

### 7. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

U svim sporovima između platitelja i Banke koji nastaju u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, **Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb**

ili online putem linka na mrežnu stranicu Centra

<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>

Nagodba sklopljena u tom postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Karlovcu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

### 8. DOSTUPNOST OPĆIH UVJETA I ODLUKA O NAKNADAMA I KAMATNIM STOPAMA

Ovi Opći uvjeti kao i Odluka o naknadama Banke dostupni su platitelju u poslovnoj mreži i na internetskoj stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te će Banka, na zahtjev platitelja, učiniti dostupnim presliku istih (na snazi i prethodno važećih) i to u roku od petnaest (15) dana od upućenog zahtjeva, bez naknade.

### 9. ZAVRŠNE ODREDBE

O promjenama ovih Općih uvjeta te dostupnosti istih Banka obavještava platitelja u poslovnoj mreži Banke i putem internet stranice [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) dva (2) mjeseca prije početka primjene istih.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 25.05.2018. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za jednokratne platne transakcije (OU-2015/97/6) od 11.09.2015. godine.

**Karlovac, 09. svibnja 2018.g.**

**Predsjednica Uprave**

**Željka Surač**