

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

### 1. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana (u nastavku teksta: Opći uvjeti) Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) primjenjuju se na prava i obveze ugovorno zasnovane između Banke i osobe koja će poslovati po transakcijskim računima (u nastavku teksta: Korisnik) te prava i obveze osoba koje ugovorno odgovaraju za obveze Korisnika (u nastavku teksta: Jamac) ili zastupaju Korisnika (u nastavku teksta: Opunomoćenik) koristeći povremeno ili trajno bankovne usluge u dijelu poslovanja po računima građana.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s građanima i pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika s drugim pripadajućim općim uvjetima, Terminskim planom izvršenja naloga građana, Odlukom o kamatnim stopama, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga te ostalim aktima Banke.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su najprije ugovorne obveze, zatim Opći uvjeti i na kraju akti Banke. U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi.

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s Korisnikom za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni Korisnicima u poslovnoj mreži, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Podaci o poslovanju po računu poslovna su tajna Banke i mogu se priopćavati trećima samo u slučajevima propisanim zakonom ili uz prethodnu izričitu pisanu suglasnost Korisnika. Sve osobe koje povremeno ili trajno obavljaju poslove u Banci obvezne su čuvati bankovnu tajnu kao i osobe kojima je Banka povjerila obavljanje poslova platnog prometa.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhe s kojima je Korisnik upoznat, a radi provedbe poslovnog odnosa i zakonskih propisa uključivo i propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma kao i u svrhu izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije.

Obrada osobnih podataka Korisnika 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 Korisnika, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka Korisnika 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 Korisnika te na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje Okvirnog ugovora.

Banka će u ispunjenju svojih obveza postupati s povećanom pažnjom rukovodeći se načelima povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Banka može obavljanje poslova platnog prometa povjeriti trećoj osobi koja je registrirana za obavljanje te djelatnosti. U tom slučaju odredbe ovih Općih uvjeta vrijedit će na odgovarajući način i za treću osobu kojoj je povjereno obavljanje poslova platnog prometa.

Sredstva na transakcijskim računima građana osigurana su kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka do visine koju propisuje nadležno tijelo. Osnovne informacije o osiguranju depozita istaknute su i dostupne Korisnicima u poslovnoj mreži Banke.

### 2. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Izmijenjeni Opći uvjeti objavit će se u poslovnoj mreži i na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) dva (2) mjeseca prije početka njihove primjene.

Smatra se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opće uvjete, ako do datuma početka njihove primjene ne otkáže Ugovor.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati Okvirni ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz Korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

### 3. ZNAČENJE POJMOVA

Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju slijedeće 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 (BIC): 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. Popis podružnica i poslovnica Banke nalazi se na Internet stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr)

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana

**Potrošač** – fizička osoba koja u transakcijama obuhvaćenim ugovorima o platnim uslugama i općim uvjetima poslovanja djeluje izvan područja poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja

**Korisnik** – fizička osoba koja zatraži u Banci otvaranje računa, zaključi Ugovor o vođenju računa odnosno okvirni ugovor te koristi proizvode po računu i usluge plaćanja kao platitelj i/ili primatelj plaćanja

**Platitelj** – fizička osoba koja inicira platnu transakciju tako da daje nalog za plaćanje ili suglasnost za izvršenje platnog naloga kojeg izdaje primatelj plaćanja

**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

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

**Primatelj plaćanja** – fizička/pravna osoba koja je primatelj novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije

**Jamac** – treća osoba koja ugovorno odgovara za obveze Korisnika

**Opunomoćenik** – osoba koja zastupa Korisnika u okviru ovlaštenja danih u punomoći

**Transakcijski račun** – račun koji Banka otvara i vodi Korisniku na temelju okvirnog ugovora u svrhu provođenja platnih transakcija, ali i za druge namjene povezane za obavljanje bankarskih i drugih usluga za Korisnika (tekući i žiro račun u domaćoj i/ili stranoj valuti)

**Tekući račun** – račun koji Banka otvara fizičkoj osobi-potrošaču kako bi preko njega primala uplate i obavljala isplate u granicama sredstava uplaćenih na tekući račun i odobrenog kredita po tekućem računu

**Žiro račun** – račun koji Banka otvara fizičkoj osobi/grupi građana za primanje uplata koje podliježu poreznim propisima te za obavljanje isplata do visine pokrića na računu

**Prebacivanje ili usluga prebacivanja** je usluga koju Banka pruža potrošaču, odnosno Korisniku na temelju njegove Punomoći, a u skladu s poglavljem III Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu

**Račun za plaćanje** je transakcijski račun koji vodi pružatelj platnih usluga, a putem kojeg potrošač može barem uplaćivati novčana sredstva, podizati gotov novac te izvršavati i primati platne transakcije, uključujući kreditne transfere u korist druge osobe ili od druge osobe.

**Punomoć za prebacivanje (Punomoć)** je dokument temeljem kojeg potrošač, odnosno Korisnik ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja

**Banka primatelj** – banka u koju se prenosi račun za plaćanje i koja prima informacije potrebne za prebacivanje

**Banka prenositelj** - banka iz koje se prenosi račun za plaćanje i koja prenosi informacije potrebne za prebacivanje

**Osnovni račun** – osnovni račun je račun za plaćanje koji ima sva obilježja iz članka 23. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristup osnovnom računu

**Okvirni ugovor** – sastoji se od Ugovora o računu, Općih uvjeta i/ili posebnih uvjeta za pojedinu vrstu računa, Odluke o naknadama za obavljanje bankarskih usluga, Odluke o kamatnim stopama i Terminskog plana izvršenja naloga građana te Informacije o načinu podnošenja pritužbe/prigovora.

U vrijeme trajanja ugovornog odnosa, Banka se obvezuje Korisniku, na njegov zahtjev dati odredbe Okvirnog ugovora.

**Ugovor o računu** – isprava kojom se reguliraju prava i obveze između Banke i Korisnika, a zaključuje se na neodređeno vrijeme (u daljnjem tekstu: Ugovor)

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

**Raspoloživo stanje** – iznos pozitivnog stanja na računu u domaćoj ili stranim valutama i dopuštenog prekoračenja pozitivnog stanja u okviru kojeg je moguće obavljati poslovanje po računu

**Korisnik platnih usluga** – fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja

**Pružatelj platnih usluga** – kreditna institucija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac

**Pružatelj platnih usluga koji vodi račun** - pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi račun za plaćanje

**Pružatelj usluge informiranja o računu** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o računu (Account Information Service Provider - AISP)

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja (Payment Initiation Service Provider - PISP)

**Platni sustav** – sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim ili standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i/ili namiru platnih transakcija

**SEPA** (eng. The Single Euro Payments Area) – jedinstveno područje plaćanja u eurima, odnosno područje u kojem fizičke i pravne osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora pod istim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjesto u kojem se nalaze.

**Platna usluga** – usluge koje Banka kao pružatelj platnih usluga obavlja kao svoju djelatnost, a čine je usluge koje omogućavaju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca sa transakcijskog računa kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa, usluge izvršenja platnih transakcija uključujući izvršenje izravnih terećenja, trajnih naloga i transakcija putem platnih kartica

**Usluga iniciranja plaćanja** - usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga

**Usluga informiranja o računu** - online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga

**Nalog za plaćanje** – instrukcija Banci kojom platitelj ili primatelj plaćanja određuje provedbu platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu

**Platna transakcija** – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja

**Elektronička platna transakcija** - platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja, a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona

**Platna transakcija s udaljenosti** - elektronička platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja kojim se može koristiti za komunikaciju na daljinu

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

**Osjetljivi podaci o plaćanju** - podaci kojima se može koristiti za izvršenje prijave, uključujući personalizirane sigurnosne vjerodajnice; ime vlasnika računa i broj računa nisu osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu iniciranja plaćanja i uslugu informiranja o računu

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije

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

**Izravno terećenje** – nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa Korisnika, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je platitelj dao Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja

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

**Nacionalni plan migracije** – dokument usvojen od strane Nacionalnog odbora za platni promet kojim su definirani rokovi, pravila i način prelaska primatelja plaćanja sa usluge izravnog terećenja na uslugu SEPA izravnog terećenja

**Suglasnost** – Suglasnost za izravno terećenje kojom platitelj daje primatelju plaćanja ili Banci suglasnost za terećenje transakcijskog računa Korisnika

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

**Prekogranična platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi posluje po propisima države članice

**Međunarodna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi posluje prema propisima treće države

**Treća država** – svaka strana država koja nije država članica

**Država članica**- država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru

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

**Blokada** – ukidanje i/ili ograničenje prava korištenja platnog instrumenta

**Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka na Potvrdi o obavljenim transakcijama i kojim se identificira platna transakcija

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

**Terminski plan izvršenja naloga građana** – dokument kojim je Banka odredila vrijeme zaprimanja i vrijeme 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 te platni sustavi, kako bi se transakcija mogla izvršiti

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

**Ugovoreni način dostave** – način dostave obavijesti, izvadaka po svim računima, izvadaka otvorenih stavaka i svih drugih obavijesti po kreditima i svim ostalim vrstama proizvoda i usluga koje klijent koristi u Banci, a koje je Banka dužna klijentu dostavljati temeljem zakonskih odredbi, odredbi podzakonskih akata, internih akata Banke, odredbi okvirnih ugovora, općih uvjeta i pojedinačnih ugovora zaključenih s klijentom, a koji je klijent odabrao pri ispunjavanju obrasca Matičnih podataka

**Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** – u smislu ovih Općih uvjeta JIO može biti broj transakcijskog računa/IBAN Korisnika i/ili broj platne kartice, broj depozitnog računa i/ili broj kreditne partije, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji

**IBAN (International Bank Account Number)** – broj transakcijskog računa koji dodjeljuje Banka u skladu s međunarodnom normom ISO 13616, a koristi se za potrebe izvršenja nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija

**BIC (Business identifier Code)** - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija (SWIFT oznaka)

**VBDI (vodeći broj depozitne institucije)** - identifikacijski broj koji Banci dodjeljuje Hrvatska narodna banka prema posebnom popisu

**Platni instrument** – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje

**Platni instrument na temelju kartica** - svaki platni instrument, uključujući karticu, mobilni telefon, računalo ili bilo koji drugi tehnološki uređaj s odgovarajućom aplikacijom za plaćanje, koji platitelju omogućuje iniciranje platne transakcije na temelju kartica, a koja nije kreditni transfer ili izravno terećenje kako su određeni u članku 2. Uredbe (EU) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2012. o utvrđivanju tehničkih i poslovnih zahtjeva za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 (SL L 94, 30. 3. 2012., u daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 260/2012)

**Debitna kartica** – je platni instrument; kartica s trenutnim plaćanjem odnosno rezervacijom plaćanja na računu (međunarodna Cirrus Maestro kartica, oznake MBCARD), koju Banka, kao vlasnik, daje Korisniku i opunomoćenicima na korištenje temeljem Ugovora o tekućem računu i koja je namijenjena za identifikaciju računa

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

**PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni broj koji Banka izdaje korisniku kartice u svrhu identifikacije kod korištenja kartice na samoposlužnim uređajima

**Obročno plaćanje karticom** – korištenje tekućeg računa upotrebom kartice za plaćanje roba i usluga s odgodom i na rate na prodajnim mjestima gdje je Banka instalirala EFTPOS uređaje, do odobrenog iznosa (u nastavku teksta: EFTPOS limit)

**Bankovna kartica** – identifikacijska kartica koju Banka daje Korisniku za raspolaganje sredstvima na tekućem/žiro računu (u stranoj valuti)

**Trajni nalog** – ovlaštenje kojim Korisnik računa (platitelj) ovlašćuje Banku da u njegovo ime i za njegov račun obavlja plaćanja prema primateljima plaćanja za točno određen iznos, uz određenu dinamiku plaćanja i u određenim rokovima (do opoziva ili na neodređeno vrijeme)

**Kredit po tekućem računu** – dopuštena prekoračenja po tekućem računu (dozvoljeno i dodatno dozvoljeno prekoračenje) do iznosa i prema uvjetima koji određuje Banka posebnom odlukom

**Nedozvoljeno prekoračenje** – negativno stanje na tekućem računu odnosno dugovanje Korisnika koje svojom visinom prekoračuje iznos raspoloživog stanja na računu

**Izvadak po računu** – izvješće kojim Banka izvješćuje Korisnika o stanju i svim promjenama na računu

**Trajni nosač podataka** – svako sredstvo koje Korisniku omogućava pohranjivanje informacija upućenih osobno Korisniku na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku (CD, USB key, elektronska izvješća u PDF obliku, papirnati oblik)

**Odluka o kamatnim stopama** – akt Banke kojim su propisani način obračuna i plaćanja kamata, važeće kamatne stope i metodologija promjenjivosti kamatnih stopa

**Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga** – akt Banke kojim su propisani način obračuna i plaćanja naknada, važeće naknada Banke za vršenje bankarskih usluga i metodologija promjenjivosti naknada (u nastavku teksta: Odluka o naknadama)

#### 4. OPSEG OPĆIH UVJETA

Ovim Općim uvjetima uređuju se: otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa, prava i obveze po transakcijskim računima Korisnika, obračun naknada i kamata te drugih troškova vezanih za poslovanje po računu, primjena tečajeva, korištenje platnih usluga i informacije o izvršenim platnim uslugama, komunikacija s Bankom, zaštitne mjere i odgovornosti Banke i Korisnika, izmjene i otkaz Ugovora, pravna zaštita i valjanost Općih uvjeta.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

### 5. OTVARANJE RAČUNA

Banka otvara račune poslovno sposobnoj fizičkoj osobi ili maloljetnoj osobi odnosno osobi pod skrbništvom zastupanoj po zakonskom zastupniku/skrbniku, sukladno zakonu i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke, a koja:

- zatraži otvaranje računa
- preda svu potrebnu dokumentaciju koja omogućuje identifikaciju Korisnika sukladno pozitivnim propisima i Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te podatke potrebne za vođenje registra računa
- druge podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje računa za cijelo vrijeme trajanja Ugovora
- potpiše obrazac Matičnih podataka i
- zaključi Ugovor o računu (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Banka otvara Korisniku račun nakon prethodne identifikacije Korisnika uvidom u važeću identifikacijsku ispravu (službeni dokument s fotografijom- osobna iskaznica ili putovnica) koju izdaje nadležno državno domaće ili strano tijelo, a čiju presliku Banka zadržava i koristi u svrhe koje su podudarne sa svrhom prikupljanja te uz primjenu svih mjera zaštite osobnih podataka.

Banka zadržava pravo ne udovoljiti zahtjevu tražitelja za otvaranje računa bez posebnog obrazloženja.

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastupa danom potpisa Ugovora nakon čega Korisnik može započeti poslovanje po računu.

Banka će Korisniku prije nego što se isti obveže potpisom ugovora, dati prethodne informacije koje su mu potrebne da bi mogao usporediti različite ponude radi sklapanja ugovora, a naročito informacije o Banci kao pružatelju platnih usluga, uvjetima korištenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama i tečaju, o načinu međusobne komunikacije, načinu izmjene ili otkaza ugovora te mjerama zaštite kao i o pravnoj zaštiti.

Na zahtjev Korisnika, Banka će prije sklapanja Ugovora, uručiti Korisniku nacrt ugovora o transakcijskom računu što se smatra ispunjenjem obveze Banke o informiranju.

Potpisom obrasca Matičnih podataka i Ugovora Korisnik potvrđuje istinitost i točnost navedenih podataka te činjenicu da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima i ostalim dijelovima Okvirnog ugovora te se s istima u potpunosti slaže i prihvaća ih.

Obveza je Korisnika odmah obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese i drugih osobnih podataka uključujući i podatke o promjeni poslodavca.

Korisnik snosi svu odgovornost za štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obveze dostave informacija o promjenama osobnih i drugih podataka.

### 6. VRSTE RAČUNA

Vrste računa uređenih ovim Općim uvjetima jesu tekući i žiro račun građana.

Banka i Korisnik mogu ugovoriti otvaranje računa posebnih namjena temeljem posebnih ugovora.



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

### 6.1. Tekući račun građana

Tekući račun otvara se na temelju Ugovora o tekućem računu sklopljenog između Banke i Korisnika.

Tekući račun građana može biti otvoren u domaćoj (HRK) i/ili stranim valutama s Tečajne liste Banke. Sredstva na tekućem računu vode se kao sredstva po viđenju.

Račun se može otvoriti za isplatu redovnih primanja (plaće, mirovine, invalidnine ili drugih redovnih primanja) pri čemu Korisnik ispunjava i ovjerava kod poslodavca odnosno Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje obrazac ovlaštenja za prijenos sredstava.

Tekući račun može se otvoriti za poslovanje po posebnim uvjetima koji se utvrđuju dodatkom Ugovora o tekućem računu.

Tekući račun može se otvoriti i u slučaju da Korisnik ne ostvaruje redovita primanja, kao i za ostale potrebe uz odgovarajuća ograničenja poslovanja po tekućem računu.

Po otvaranju tekućeg računa Banka Korisniku izdaje debitnu ili bankovnu karticu (za tekući račun otvoren u stranoj valuti).

### 6.2. Žiro račun građana

Žiro račun otvara se na temelju Ugovora o žiro računu sklopljenog između Banke i Korisnika.

Žiro račun građana može biti otvoren u domaćoj (HRK) i/ili stranim valutama s Tečajne liste Banke. Sredstva na žiro računu vode se kao sredstva po viđenju.

Korisnici žiro računa mogu biti sve fizičke osobe i grupe građana koji ostvaruju priljeve po žiro računu koji podliježu poreznim propisima.

Korisnik, ovisno o namjeni računa, dostavlja Banci slijedeću dokumentaciju za otvaranje žiro računa:

- fizičke osobe rezidenti – valjanu identifikacijsku ispravu: osobna iskaznica
- fizičke osobe nerezidenti i rezidenti sa dozvolom boravka – putovnicu ili drugu javnu ispravu i ovjerenu dozvolu boravka izdanu od nadležnog tijela Republike Hrvatske
- grupe građana – ispravu o formiranju grupe (odluka ili ugovor suvlasnika stambenih i drugih prostora, članova kase uzajamne pomoći i slično), punomoć osobama za raspolaganje sredstvima, otvaranje i zatvaranje računa te deponirane potpise ovlaštenih osoba za raspolaganje sredstvima.

Po otvaranju žiro računa Banka Korisniku izdaje debitnu ili bankovnu karticu (za žiro račun otvoren u stranoj valuti).

## 7. VOĐENJE RAČUNA

Banka vodi račun Korisnika u domaćoj (HRK) odnosno stranim valutama s Tečajne liste Banke i to: EUR, USD, CHF, CAD, AUD, SEK, GBP, NOK, DKK, JPY.

Banka se obvezuje da će putem računa obavljati za Korisnika usluge polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava kao i druge platne usluge u okviru raspoloživog pokrića na računu, u skladu s odredbama Ugovora, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja s građanima Karlovačke banke d.d. te posebnim propisima.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Raspoloživim stanjem mogu raspolagati Korisnik i svi opunomoćenici neograničeno, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije. Korisnik je dužan upoznati opunomoćenike sa sadržajem ovih Općih uvjeta kao i sa uvjetima ugovora o računu po kojem je osoba opunomoćena.

Na računu Korisnika Banka će evidentirati promjene nastale po transakcijama u sustavu Banke te nacionalne, prekogranične i međunarodne platne transakcije.

O provedenim transakcijama i stanjima na računu Banka će Korisnika izvijestiti na ugovoreni način.

Korisnik je obvezan voditi evidenciju stanja i prometa sredstava na računu kako bi u svakom trenutku, za slučaj tehničkih nedostupnosti podataka Banke, mogao pratiti raspoloživost sredstava na računu.

Korisnik ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog odobrenja Korisnika otklanjati očigledne omaške Banke nastale u poslovanju zbog kojih bi stanje na računu odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret računa.

Korisnik ne može založiti račun u korist trećih osoba bez izričite suglasnosti Banke.

### **8. POSLOVANJE PO RAČUNU**

Poslovanje po računu obuhvaća:

- formiranje i raspolaganje sredstvima na računu
- zaprimanje naloga za plaćanje
- suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje
- izvršenje naloga za plaćanje i rokove izvršenja
- odbijanje izvršenja naloga za plaćanje
- opoziv zadanih naloga za plaćanje
- priljeve na računu
- druge osnove za terećenje i odobrenje računa.

#### **8.1. Formiranje i raspolaganje sredstvima na računu**

Novčana sredstva na računu formiraju se:

- gotovinskim ili bezgotovinskim uplatama (plaće, mirovine ili druga primanja)
- uplatom s drugih računa ili štednih uloga
- odobrenjem kredita od strane Banke.

Stanje računa u smislu ovih Općih uvjeta čini stanje od prethodnog dana, uključivši priljeve tekućeg dana i dopušteno prekoračenje, umanjeno za provedene odljeve tekućeg dana.

Korisnik/opunomoćenici posluju po računu u okviru raspoloživih sredstava.

Raspoloživa sredstva kod pojedinih vrsta računa mogu se, po odobrenju Banke, uvećati za iznos odobrenih dopuštenih prekoračenja – dozvoljeno i dodatno dozvoljeno prekoračenje. Korisnik/opunomoćenici ne smiju stvarati obveze veće od ovako utvrđenih raspoloživih sredstava.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Tražbine s osnova nedozvoljenog prekoračenja po računu Banka može naplatiti prijebom sa svih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci, odnosno radi naplate istih zatražiti pokretanje postupka prisilne naplate kod nadležnog tijela.

Raspoloživim sredstava na računu mogu raspolagati Korisnik i svi opunomoćenici, osim u slučajevima kada propisi nalažu drugačije. Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na računu uključuje pravo prijenosa ovlasti na treće osobe, pravo na zaduživanje računa (zadavanje trajnih naloga/izravnih terećenja u kunama i slično), kao i pravo zatvaranja računa, pod uvjetom da su ta ovlaštenja pojedinačno izrijekom navedena u punomoći.

Korisnik/opunomoćenici mogu raspolagati novčanim sredstvima na jedan od slijedećih načina:

- gotovinskom isplatom na blagajnama Banke i samoposlužnim uređajima
- plaćanjem karticom na EFTPOS uređajima
- izdavanjem naloga za prijenos i plaćanje.

Prilikom raspolaganja sredstvima na računu, Korisnik i opunomoćenici identificiraju se osobnom iskaznicom ili drugim vjerodostojnim identifikacijskim dokumentom, karticom i PIN-om na za to potrebnim mjestima.

Ukoliko je za raspolaganje sredstvima potreban potpis Korisnika/opunomoćenika, on mora biti jednak potpisu na kartici.

### 8.2. Instrumenti raspolaganja

Instrumenti koji su Korisniku/opunomoćenicima dostupni za raspolaganje sredstvima po računu jesu:

- kartice
- ostali instrumenti.

#### 8.2.1. Kartica po računu

Za raspolaganje sredstvima po transakcijskim računima Banka izdaje Korisniku:

- debitnu karticu
- bankovnu karticu.

**Debitna kartica** je osnovni i obvezni instrument raspolaganja sredstvima na tekućem računu koji Banka, kao vlasnik, daje na korištenje Korisniku i svim opunomoćenicima po računu. Kartica je neprenosiva i može je upotrebljavati osoba na čije je ime izdana.

Kartica je namijenjena za identifikaciju računa, za plaćanje robe i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine na samoposlužnim uređajima i uplatu gotovine na BNA bankomatu Banke. Imatelj kartice na vlastitu odgovornost dopušta da na prodajnom mjestu karticu odnesu iz imateljeva vidnog polja. Za moguću zlouporabu kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovora.

O gubitku, krađi, zlouporabi, neovlaštenom korištenju, oštećenju ili uništenju debitne kartice, Korisnik/opunomoćenici dužni su odmah, bez odgode, obavijestiti:

EGCP d.o.o.

Centar za kartice

Telefon: +385 (0)72 600 699

+385 (0)1 4803 699

(bivši MBU d.o.o.)

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

O gubitku, krađi, zlouporabi, neovlaštenom korištenju, oštećenju ili uništenju debitne i/ili bankovne kartice, Korisnik/opunomoćenici dužni su obavijestiti Banku:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
Telefon: +385 (0)47 417 336  
0800 417 336

ili poslovnu mrežu Banke.

Također, Korisnik/opunomoćenici dužni su odmah, odnosno najkasnije prvog radnog dana, pisanim putem potvrditi prijavu nestanka debitne kartice Banci.

Za troškove nastale do trenutka prijave zbog gubitka, krađe, zlouporabe, neovlaštenog korištenja, oštećenja ili uništenja debitne kartice, u cijelosti odgovaraju Korisnik/opunomoćenici.

U cilju zaštite imovinskih interesa korisnika Banka ima pravo isključiti mogućnost korištenja kartica na lokaciji ili u državama u kojima po njenoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom građana detaljnije je uređeno poslovanje karticom.

U slučaju korištenja izgubljene, ukradene ili na drugi način zlouporabljene Kartice, a da Osnovni ili Dodatni korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja Kartice, Osnovni korisnik odgovara za izvršene neautorizirane kartične transakcije do iznosa od 375,00 kn.

Ako Osnovni ili Dodatni korisnik postupaju prijevarno ili ako namjerno ne ispunjavaju obveze iz Općih uvjeta, za izvršene neautorizirane kartične transakcije, u punom iznosu odgovoran je Osnovni korisnik za kartične transakcije učinjene karticom Osnovnog korisnika i karticama svih dodatnih korisnika.

Za kartične transakcije autorizirane PIN-om, neovisno o trenutku prijave nestanka Kartice, Osnovni korisnik odgovara u cijelosti s obzirom na činjenicu da takvi troškovi proizlaze isključivo zbog krajnje nepažnje Osnovnog i dodatnih korisnika.

Za troškove nastale do trenutka prijave zbog gubitka, krađe, zlouporabe, neovlaštenog korištenja, oštećenja ili uništenja bankovne kartice, u cijelosti odgovaraju Korisnik/opunomoćenici.

### **8.2.2. Ostali instrumenti**

Ostali instrumenti raspolaganja po računu su: nalog za gotovinsku isplatu, nalog za prijenos, trajni nalog, izravno terećenje i slično.

### **8.3. Pružanje platnih usluga**

Platna transakcija određena je nalogom za plaćanje. Nalozi za plaćanje su: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos. Elementi naloga za plaćanje određeni su pozitivnim

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

propisima i uvjetovani kanalom kojim se nalog zaprima te platnim sustavom i ovim Općim uvjetima.

Banka će izvršiti platnu transakciju kada zaprimi nalog za plaćanje osim ako postoje razlozi za odbijanje naloga iz točke 8.6. ovih Općih uvjeta i propisa kojima se regulira platni promet.

### 8.3.1. Zaprimanje naloga za plaćanje

Banka zaprima naloge za plaćanje neposredno od platitelja (Korisnik/opunomoćenik) ili posredno od primatelja plaćanja i to na papirnatom ili elektronskom mediju. Zaprimanje naloga obavlja se u poslovnoj mreži i/ili putem elektroničkih kanala.

Korisnik platne usluge koji ima ugovoreno on-line bankarstvo (e-kaba/mBank servis), te kojem je transakcijski račun dostupan on line, ima pravo koristiti se platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja te nalog za plaćanje zadati putem pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja. Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane platitelja putem drugih kanala, i to u pogledu roka izvršenja, vremenskog rasporeda, prioriteta ili naknada osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.

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/datum valute
- suglasnost/potpis
- SWIFT/BIC adresa banke primatelja plaćanja (za devizne naloge).

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

Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku, koji se odnose na međunarodna plaćanja, Korisnik ne prilaže isprave kojim dokazuje osnovanost plaćanja, već je iste u obvezi pohraniti i čuvati kod sebe najmanje pet godina od isteka godine u kojoj su evidentirane promjene po računu, kako bi bile dostupne za nesmetano obavljanje kontrole te ih dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za kontrolu.

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.

Korisnik je dužan pratiti izvršenje naloga uvidom u promet po transakcijskom računu.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

### 8.4. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje (autorizacija)

Platna transakcija smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje pojedinačne platne transakcije ili niza budućih platnih transakcija (trajni nalog/izravno terećenje). Korisnik daje suglasnost izravno ili preko primatelja plaćanja ili preko pružatelja usluga iniciranja plaćanja.

Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje daje Korisnik ovisno o načinu zadavanja naloga:

- za naloge uplate: predajom usmenog ili pisanog naloga za uplatu na račun i predajom gotovine
- za naloge isplate/prijenosa: ovjerom naloga za isplatu ili prijenos potpisom istovjetnim potpisu na identifikacijskom dokumentu računa kojeg predoči kod predaje naloga
- za naloge izravnog terećenja: davanjem Suglasnosti za izravno terećenje primatelju plaćanja ili Banci
- za naloge zadane putem e-kaba/Kaba mBank servisa: ugovorenim i razmijenjenim elektroničkim ključem, odnosno autorizacijom Korisnika u skladu s posebnim Općim uvjetima elektroničkog bankarstva za građane
- za naloge zadane putem EFTPOS uređaja: uručjenjem kartice na prodajnom mjestu i uporabom PIN-a ili potpisom koji mora biti istovjetan potpisu na kartici
- za naloge zadane putem bankomata: korištenjem kartice na bankomatu i uporabom PIN-a
- za naloge na prodajnim mjestima i/ili samoposlužnim uređajima koji prihvaćaju karticu bez autorizacije PIN-om ili potpisom: samim korištenjem kartice
- za naloge prilikom plaćanja internetom: unošenjem broja kartice, datuma isteka kartice i troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice.

Ukoliko Korisnik platnih usluga koristi uslugu iniciranja plaćanja suglasnost za korištenje iste Korisnik daje neposredno pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

Banka snosi odgovornost ukoliko zbog propuštanja u primjeni dužne pažnje provede platnu transakciju za čije izvršenje Korisnik nije dao suglasnost na ugovoreni način.

Način davanja suglasnosti za platne transakcije definiran je ovim Općim uvjetima, Ugovorom i eventualno posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu.

### 8.5. Izvršenje naloga za plaćanje i rokovi

Banka izvršava nalog za plaćanje sukladno Terminskom planu koji je dostupan platitelju na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži.

Informacije platitelju prije izvršenja platne transakcije sadržane su u ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima elektroničkog bankarstva za građane, Terminskom planu i u Odluci o naknadama. Davanjem suglasnosti za izvršenje naloga Korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan sa svim informacijama dobivenim prije izvršenja transakcije.

Nakon primitka naloga za plaćanje od pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će dati ili učiniti raspoloživim pružatelju usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju i sve informacije u vezi s izvršenjem platne transakcije koje su joj dostupne. Ako Banka odbije iniciranje platne transakcije, obavijestiti će o tome Korisnika putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje u zadanoj valuti, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog sadrži sve obvezne elemente

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

- nalog nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan
- osigurano je pokriće za izvršenje cjelokupnog naloga u traženoj valuti
- osigurano je pokriće za naknade Banke
- suglasnost za izvršenje dana je na ugovoreni način i
- ne postoje zakonske ni druge zapreke za provođenje naloga.

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. Banka zadržava pravo od Korisnika tražiti dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma ili internih akata donesenih temeljem tih propisa.

Banka izvršava naloge za plaćanje prema redoslijedu primitka do visine raspoloživog stanja na računu. Ukoliko s datumom izvršenja ne bude osigurano pokriće za izvršenje svih zadanih naloga i pripadajućih naknada, Banka će sama odrediti prioritete izvršenja poštujući pri tom prioritete određene zakonom.

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

Banka će ispravan nalog za plaćanje, zaprimljen u skladu s Terminskim planom, u ovisnosti o vrsti platne transakcije izvršiti najkasnije u sljedećim rokovima:

- nacionalne platne transakcije u kunama i eur – isti radni dan
- nacionalne platne transakcije, prekogranične i međunarodne u valuti različitoj od kune i eur – do kraja četvrtog radnog dana

Neradnim danima za međubankovno plaćanje smatraju se subote, nedjelje i neradni dani propisani zakonskim aktima državnih tijela u zemlji i inozemstvu te aktima pružatelja usluga i platnih sustava preko kojih se obavlja namira međubankovnih plaćanja u domaćoj ili stranoj valuti.

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

Ukoliko je na nalogu određen datum izvršenja unaprijed, Banka provjerava raspoloživost sredstava na računu platitelja na dan izvršenja naloga poštujući pri tom prioritete izvršavanja naloga. Banka neće izvršavati naloge u djelomičnom iznosu. Banka će pokušati takav nalog izvršiti do kraja vremena za izvršenje naloga sukladno Terminskom planu te ako neće biti raspoloživih sredstava nalog neće biti proveden.

Ukoliko Banka primi nalog za plaćanje u korist računa u drugoj banci na dan koji nije određen kao radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedeći radni dan. U tom slučaju Banka neće teretiti račun, ali će rezervirati sredstva na računu, s kojima Korisnik ne može raspolagati.

Za naloge zadane korištenjem debitne kartice Banka će izvršiti rezervaciju sredstava na dan transakcije. S rezerviranim sredstvima Korisnik ne može raspolagati.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

### 8.6. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje, odnosno ako su isti nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni te u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima. Nalog za plaćanje neće se izvršiti niti ako je u međuvremenu zatvoren račun platitelja ili primatelja plaćanja.

O odbijanju, a ako je moguće i o razlozima te postupku za otklanjanje pogrešaka koje su uzrok odbijanja, Banka će obavijestiti Korisnika, osim ako je to zakonom zabranjeno.

Ako Banka odbije iniciranje platne transakcije zaprimljene putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka će obavijest o odbijanju inicirane platne transakcije dostaviti Korisniku putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Obavijest će Banka dostaviti na način na koji je Korisnik zadao nalog u rokovima navedenim u točki 8.5. ovih Općih uvjeta.

Informaciju o neizvršenim nalogima za plaćanje Korisnik može dobiti u poslovnoj mreži Banke te putem servisa elektroničkog bankarstva (e-kaba/m-bank servis).

Informacije o izvršenim nalogima za plaćanje Korisniku su dostupne putem Izvatka po računu.

Ako je izvršenje naloga za plaćanje odbijeno zbog nepostojanja raspoloživog stanja, smatra se da nalog nije ni primljen te o tome Banka nije u obvezi izvijestiti Korisnika.

Banka ima pravo naplatiti obavijest o objektivno opravdanom odbijanju izvršenja naloga.

### 8.7. Opoziv zadanih naloga za plaćanje

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje na način na koji ga je zadao.

Nalog zadan na datum valute nakon početka izvršenja ne može se opozvati.

Nalog u najavi platitelj može opozvati do početka izvršenja naloga na datum valute u skladu s Terminskim planom. Nakon početka izvršenja, nalog se ne može opozvati.

Ako je platna transakcija inicirana preko 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. Za prihvata opoziva ove transakcije potrebna je suglasnost pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Opozivom naloga ukida se suglasnost za izvršenje predmetnog naloga.

Banka ima pravo naplatiti opoziv zadanih naloga za plaćanje.

### 8.8. Priljevi na računu

Kod bezgotovinskih nacionalnih platnih transakcija u kunama Korisnik raspolaže priljevom odmah po odobrenju računa Banke i primitku svih potrebnih podataka za odobrenje njegova računa, a u skladu s rokovima Terminskog plana.



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Kod bezgotovinskih nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u stranoj valuti i međunarodnih platnih transakcija Korisnik raspolaže priljevom najkasnije na dan kada Banka primi obavijest o odobrenju računa Banke i po primitku svih potrebnih podataka za odobrenje njegova računa, a u skladu s rokovima Terminskog plana.

Kod bezgotovinskih nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u stranoj valuti i međunarodnih platnih transakcija na dan kada nije radni dan Banke račun Korisnika biti će odobren prvi slijedeći radni dan.

Platne transakcije koje dolaze od drugih pružatelja platnih usluga Banka obrađuje tako da se račun Korisnika odobrava sukladno jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci u platnom nalogu. Banka isti nalog provjerava isključivo prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci.

Korisnik je suglasan da Banka iznimno može izmijeniti jedinstvenu identifikacijsku oznaku navedenu u zaprimljenoj instrukciji za plaćanje u slučaju ako to nalažu zakonski propisi, a u ostalim slučajevima samo temeljem posebnog ovlaštenja kojeg je Korisnik dao Banci. U navedenim slučajevima, smatra se da je zaprimljeni nalog za plaćanje ispravan i da će biti odobren račun Korisnika, ukoliko su ispunjeni i drugi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje navedeni u ovim Općim uvjetima.

Banka će priljeve u stranoj valuti uplatiti na devizni račun Korisnika naveden u nalogu za plaćanje, u valuti priljeva.

Ukoliko je priljev zaprimljen u stranoj valuti različitoj od otvorene valute deviznog računa, Banka će bez obveze prethodnog kontaktiranja Korisnika, automatizmom otvoriti stranu valutu u valuti priljeva.

Ako je na nalogu za plaćanje naveden broj računa koji Banka vodi isključivo u kunama, a iznos priljeva je u stranoj valuti, Banka će, bez obveze prethodnog kontaktiranja Korisnika uz uvjet da su ispunjeni svi ostali uvjeti iz ovih Općih uvjeta, odobriti račun Korisnika koji se vodi u kunama.

Ako je na nalogu za plaćanje naveden broj računa koji Banka vodi isključivo u stranoj valuti, a iznos priljeva je u kunama, Banka će bez obveze prethodnog kontaktiranja Korisnika, uz uvjet da to dozvoljavaju zakonski propisi te da su ispunjeni i ostali uvjeti iz ovih Općih uvjeta, odobriti račun Korisnika koji se vodi u stranoj valuti i to u valuti EUR.

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju stranih valuta u kune koristi se kupovni tečaj za devize iz tečajne liste Banke koji je važeći na dan odobrenja računa primatelja plaćanja.

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju kune u stranu valutu koristi se prodajni tečaj za devize iz tečajne liste Banke koji je važeći na dan odobrenja računa primatelja plaćanja.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mogla nastati s osnova tečajne razlike pri odobrenju platnog naloga u valuti koja je različita od originalne valute naloga, ako je takav nalog zaprimila od pružatelja platnih usluga platitelja ili posredničkih banaka ili je bila obvezna sama izvršiti konverziju priljeva sukladno važećim propisima.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Za naloge gotovinskih uplata u poslovnoj mreži Banke i uplate putem samoposlužnih uređaja Banke, Banka odobrava račun Korisnika na dan primitka gotovog novca, odnosno najkasnije sljedeći radni dan.

Ako novčana sredstva budu odobrena na račun Banke neradnog dana, smatra se da je Banka primila novčana sredstva sljedeći radni dan.

Korisnik je obavezan vratiti novčana sredstva koja su na njegov račun uplaćena bez pravne osnove.

Banka ne odgovara za bilo kakvu štetu Klijentu koja bi mogla nastati zbog neizvršenja naloga, kašnjenja u izvršenju, blokade sredstava nastalih kao posljedica provođenja propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, provođenja poslovnih politika Banke kao i zbog provođenja takvih politika od strane pružatelja platnih usluga koji su sudjelovali u provođenju pojedinog platnog naloga.

### **8.9. Druge osnove za terećenje transakcijskog računa**

Druge osnove za terećenje računa jesu: mjenice, ugovorne ovlasti dane Banci te nalozi Financijske agencije sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

#### **8.9.1. Mjenica**

Za zaprimljene mjenice Korisnika Banka će postupiti sukladno Zakonu o mjenici.

#### **8.9.2. Ček nominiran u stranoj valuti**

Banka zaprima na naplatu čekove nominirane u stranoj valuti ukoliko su isti vučeni na neku od banaka u Republici Hrvatskoj.

#### **8.9.3. Ugovorna ovlast dana Banci**

Banka raspoložbe sredstvima na računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Korisnika.

Korisnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, za sve dospjele obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, podnese nalog za naplatu dužnog iznosa na teret svih računa Korisnika otvorenih kod Banke.

U slučaju kada je račun Korisnika u nedozvoljenom prekoračenju i/ili postoje nenamirena potraživanja Banke, Banka zadržava pravo da bez ikakve daljnje suglasnosti ili privole Korisnika:

- naplati svoja potraživanja prema Korisniku iz sredstava koja pristignu na sve njegove račune u Banci
- otkáže korištenje dopuštenog prekoračenja
- otkáže ugovor i zatvori račun.

Banka će o slučajevima iz prethodnih stavaka obavijestiti Korisnika na ugovoreni način.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

### 8.9.4. Ovrha i osiguranje na novčanim sredstvima računa

Temeljem naloga Financijske agencije Banka provodi naplatu na teret računa i blokadu računa Korisnika bez njegove suglasnosti.

Banka će naloge na osnovu ovrhe na novčanim sredstvima na računu izvršavati iz pozitivnog stanja te iz naknadnih priljeva sukladno zakonskim propisima. Na transakcije provedene radi izvršenja osnova za plaćanje Banka obračunava i naplaćuje naknadu sukladno Odluci i naknadama.

Banka će temeljem naloga Financijske agencije Korisniku otvoriti račun zaštićenih primanja po kojem pravo raspolaganja doznačenog iznosa imaju iste osobe koje mogu raspolagati sredstvima na transakcijskom računu pod ovrhom.

Ukoliko je za izvršenje takvog naloga potrebno teretiti više računa Korisnika, Banka će prije izvršenja objediniti sredstava na transakcijskom računu Korisnika i s njega izvršiti namiru.

U slučaju da na računu Korisnika nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će prethodno izvršiti konverziju iz raspoloživih valuta s računa Korisnika u skladu s aktima Banke. Ako Korisnik ima u Banci oročena sredstva, a u tijeku je provođenje naloga Financijske agencije, Banka neće produžiti ugovor o oročenju, već će sredstva danom isteka oročenja doznačiti na račun za provedbu ovrhe, ukoliko oročena sredstva prethodno nisu založena i/ili prenesena u korist Banke radi osiguranja njenih tražbina prema Korisniku.

U slučaju terećenja računa po osnovi naloga Financijske agencije Banka može uskratiti Korisniku pravo na korištenje dopuštenog prekoračenja za sve vrijeme provođenja prisilne naplate.

Ukoliko je Banci naloženo izvršenje u određenom iznosu uskratom ili pljenidbom, u tu svrhu Banka će u ime Korisnika otvoriti posebni račun za provedbu ovrhe koji se ne smatra transakcijskim računom Korisnika i kojim Korisnik ne može raspolagati.

Sve informacije po posebnom računu za provedbu ovrhe Banka će staviti na raspolaganje Korisniku temeljem posebnog zahtjeva.

Na sredstva na računu za provedbu ovrhe obračunavaju se kamate sukladno Odluci o kamatnim stopama, a na transakcije po tom računu obračunavaju se naknade sukladno Odluci o naknadama te se evidentiraju na transakcijskom računu Korisnika.

Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i osobe koja je u nalogu naznačena kao korisnik.

## 9. DODATNE USLUGE KORISNIKU

Korisnik s Bankom može ugovoriti korištenje dodatnih platnih usluga vezanih uz račun:

- prekoračenje po tekućem računu
- poslovanje s trajnim nalogom
- izravno terećenje
- usluge na samoposlužnim uređajima
- usluge elektroničkog bankarstva (e-kaba/m-bank servis)

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Glavne karakteristike kao i uvjeti korištenja dodatnih platnih usluga definiraju se u posebnim općim uvjetima i/ili pojedinačnim ugovorima za te usluge.

### 9.1. Prekoračenje po tekućem računu

#### 9.1.1. Dopušteno prekoračenje

Banka može Korisniku odobriti i staviti na raspolaganje sredstva koja premašuju trenutno pozitivno stanje tekućeg računa i to u obliku ugovorenog dopuštenog prekoračenja po računu. Dopušteno prekoračenje Banka može prema vlastitoj procjeni odobriti ili odbiti sukladno svojim pravilima i procjenama.

Po tekućem računu u kunama otvorenog na ime maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom, Banka ne odobrava dopušteno prekoračenje.

Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti Korisnika opozvati dopušteno prekoračenje ako Korisnik postupa u suprotnosti s ugovornim odredbama, osobito ako se račun zaduži preko iznosa dopuštenog prekoračenja, ako Korisnik u poslovanju s Bankom postupa prijevarno te ako Banka dođe do saznanja o promjeni Korisnikove kreditne sposobnosti (primjerice zbog izostanka ili smanjenja visine redovitog mjesečnog priljeva na račun) i o tome ga obavijestiti na ugovoreni način.

Korisnik se odriče bilo kakvih prigovora u vezi s ukidanjem ili smanjenjem visine iznosa dopuštenog prekoračenja.

Korisnik može otkazati korištenje dopuštenog prekoračenja, djelomice ili u cijelosti, pisanim putem u bilo kojoj poslovnicu Banke.

Da bi mogla ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjem dopuštenog prekoračenja, a koje zahtijevaju angažiranje kapitala Banke, Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti odobriti dopušteno prekoračenje u manjoj visini ili ne odobriti novo dopušteno prekoračenje, o čemu će Korisnika obavijestiti na ugovoreni način.

Banka može neiskorišteni iznos dopuštenog prekoračenja u svako doba i bez prethodne obavijesti bezuvjetno opozvati odnosno otkazati djelomično ili u cijelosti uz obavijest Korisniku o izvršenim promjenama.

Ukoliko je Korisnik ugovorio način dostave preuzimanjem u organizacijskoj jedinici, obavijest o opozivu/izmjeni dopuštenog prekoračenja u slučajevima iz prethodnih stavaka, dostavit će mu se poštom na dostavnu adresu.

Banka će Korisnika informirati o uvjetima i načinu korištenja dopuštenog prekoračenja putem Informacije prije sklapanja ugovora o dopuštenom prekoračenju po tekućem računu.

Dopušteno prekoračenje pozitivnog stanja po računu je ugovorni odnos između Banke i Korisnika te predstavlja kreditni odnos po računu, koji je uređen Općim uvjetima kreditnog poslovanja s građanima.

Korisnik ga može koristiti u obliku dozvoljenog i/ili dodatnog dozvoljenog prekoračenja.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

### 9.1.2. Nedoovoljeno prekoračenje

Nedoovoljenim prekoračenjem smatra se zaduženje računa preko iznosa raspoloživog stanja. U slučaju nedovoljenog prekoračenja, Korisnik je obavezan odmah uplatiti sredstva u visini nedovoljenog prekoračenja i podmiriti pripadajuće kamate i nastale troškove.

U suprotnom, Banka će poduzeti neke od mjera koje ovise o visini ukupnog prekoračenja:

- ukinuti dopušteno prekoračenje po računu
- ograničiti poslovanje po računu ( blokirati kartice i zatražiti njihov povrat, otkazati trajni nalog/izravno terećenje i ostale naloge plaćanja)
- naplatiti potraživanja iz sredstava koja pristignu na račun, a u nedostatku istih namirenje izvršiti i sa svih računa koje Korisnik i jamci imaju otvorene u Banci
- uputiti Korisniku opomene zbog nedovoljenog prekoračenja te opomenu pred tužbu
- otkazati Ugovor i zatvoriti račun te
- pokrenuti postupak za naplatu potraživanja kod nadležnog tijela.

### 9.2. Poslovanje s trajnim nalogom

Korisnik može ovlastiti Banku da u njegovo ime i za njegov račun obavlja plaćanja prema drugim primateljima u iznosima i dinamici navedenim u Ugovoru o trajnom nalogu. Korisnik je dužan osigurati dostatna sredstva na tekućem računu na dan predmetnih plaćanja.

O izvršenom plaćanju, Banka izvješćuje Korisnika putem Potvrde o izvršenom plaćanju i/ili Izvatka po računu.

U slučaju promjene uvjeta po trajnom nalogu, Korisnik računa dužan je ugovoriti novi Ugovor o trajnom nalogu, a ukoliko to ne učini, sam snosi posljedice i štetu nastalu zbog nepravovremenog ugovaranja.

Ugovor o trajnom nalogu prestaje vrijediti u slijedećim slučajevima:

- pisanim opozivom Korisnika
- istekom roka Ugovora o trajnom nalogu
- zatvaranjem računa Korisnika
- jednostranim otkazom Banke bez otkaznog roka ukoliko po procjeni Banke za to postoje opravdani razlozi
- jednostranim otkazom Banke s dvomjesečnim otkaznim rokom bez navođenja razloga
- smrću Korisnika.

### 9.3. Izravno terećenje

Izravno terećenje je platna usluga za terećenje Korisnikovog računa za plaćanje kada platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti za izravno terećenje (u daljnjem tekstu: Suglasnost) koju je platitelj dao Banci ili primatelju plaćanja.

Izravno terećenje vrši se temeljem zaključenog ugovora između Banke i primatelja plaćanja, a na temelju Ugovora/Suglasnosti koju je platitelj dao Banci ili primatelju plaćanja.

Rokovi zaprimanja i izvršenja naloga izravnog terećenja propisani su Terminskim planom.

Sudionici u usluzi izravnog terećenja su:

- platitelj (Korisnik računa na teret kojeg se izvršava izravno terećenje, opunomoćenik, skrbnik, zakonski zastupnik)
- primatelj plaćanja - poslovni subjekt
- banka platitelja

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

- banka primatelja plaćanja

Platitelj Suglasnost za izravno terećenje daje Banci ili primatelju plaćanja ako Banka i primatelj plaćanja imaju tako ugovorenu uslugu. Primatelj plaćanja u tom slučaju zaprima Suglasnost u ime i za račun Banke.

Izravno terećenje izvršava se na teret transakcijskog računa Korisnika u korist primatelja plaćanja s kojim Banka ima zaključen bilateralni sporazum i to samo po računima Korisnika u Banci.

Suglasnost se u Banci ili kod primatelja plaćanja popunjava temeljem informacije dobivene od platitelja. U Suglasnosti se popunjavaju svi elementi koji su potrebni za provođenje naloga izravnog terećenja sukladno Odluci o nalogima za plaćanje te poziv na broj primatelja plaćanja kao jedinstveni identifikator Suglasnosti. Platitelj je suglasan da Banka primatelju plaćanja na ugovoreni način prenese sve elemente naloga koji je formiran temeljem dane Suglasnosti.

Pri ugovaranju platne usluge izravnog terećenja platitelju se daju informacije:

- da datum i iznos izravnog terećenja definira primatelj plaćanja
- da se nalog izravnog terećenja provodi u okviru osiguranog pokrića na računu dostatnog za izvršenje naloga i naknade za plaćanje
- da se nalog izravnog terećenja provodi sukladno Terminskom planu
- o potrebi praćenja izvršenja izravnog terećenja u prometu po računu putem Izvatka, internetskog ili mobilnog bankarstva te u poslovnicama Banke.

Kada je Suglasnost potpisana u Banci, Banka će istu proslijediti primatelju plaćanja, odnosno ako je Suglasnost potpisana kod primatelja plaćanja, istu će Suglasnost primatelj plaćanja proslijediti u Banku.

Dane Suglasnosti arhiviraju se u Banci ili kod primatelja plaćanja, ovisno o tome kako je Banka ugovorila s primateljem plaćanja, sukladno zakonskim rokovima.

Popis primatelja plaćanja s kojim Banka ima ugovorenu uslugu izravnog terećenja dostupan je potrošačima u poslovnicama Banke i na web stranici Banke.

Naplata naknada regulirana je ugovornim odnosom Banke i Korisnika temeljem Suglasnosti, odnosno Odlukom o naknadama.

Ako na dan dospijeća nije osigurano pokriće na računu za cjelokupan iznos plaćanja i naknade (ako se ista naplaćuje) ili postoje neki drugi razlozi za odbijanje izvršenja izravnog terećenja isto se neće izvršiti. Kontrolom stanja i prometa transakcijskog računa platitelj ima informaciju o neizvršenom nalogu izravnog terećenja.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način.

U slučaju da se nalog izravnog terećenja ne izvrši 13 (trinaest) mjeseci uzastopno, smatra se da platitelj nije ostvario prava iz Suglasnosti. Ne ostvarivanje prava iz Suglasnosti podrazumijeva da primatelja plaćanja nije Banci dostavio nalog za naplatu u iznosu većem od nule te sukladno tome Banke može uslugu izravnog terećenja deaktivirati.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Banka tereti račun Korisnika datumom izvršenja koji dostavlja primatelj plaćanja zajedno s ostalim uvjetima plaćanja.

Primatelj plaćanja treba podatke o izravnom terećenju dostaviti Banci najkasnije tri radna dana prije datuma izvršenja naloga izravnog terećenja.

Platitelj može pisanim putem opozvati Suglasnost najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu izvršenja naloga te Banka tada neće provesti izravno terećenje.

U tom slučaju Banka ne odgovara za moguću štetu primatelja plaćanja ili platitelja koja bi mogla nastati zbog opoziva Suglasnosti.

Platitelj ima pravo pisanim putem opozvati izvršenje pojedinačnog iznosa izravnog terećenja najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu izvršenja, što ne znači i opoziv Suglasnosti o izravnom terećenju.

U tom slučaju Banka ne odgovara za moguću štetu primatelja plaćanja ili platitelja koja bi mogla nastati zbog opozvanog pojedinačnog iznosa izravnog terećenja.

Platitelj ima pravo, u skladu sa zakonskim propisima, na povrat novčanih sredstava za autoriziranu platnu transakciju, ukoliko je zahtjev za povrat novčanih sredstava podnio Banci najkasnije u roku od 8 (osam) tjedana od datuma terećenja transakcijskog računa.

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

Banka je dužna, u roku od 10 (deset) radnih dana od dana primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava, vratiti Korisniku puni iznos platne transakcije ili dati obrazloženje za odbijanje povrata uz navođenje tijela nadležnih za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor/pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

Banka nije dužna izvršiti povrat sredstava ako je platitelj dao Suglasnost o izravnom terećenju u Banci i ako je informiran o platnoj transakciji od strane primatelja plaćanja najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeaća.

Platitelj ima pravo, u skladu sa zakonskim propisima, na povrat novčanih sredstava za neautoriziranu platnu transakciju, ukoliko je zahtjev za povrat novčanih sredstava podnio Banci najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od datuma terećenja transakcijskog računa.

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

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 najkasnije u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja transakcijskog računa.

U slučaju da se utvrdi da je platna transakcija autorizirana, Banka platitelju daje obrazloženje za odbijanje povrata uz navođenje tijela nadležnih 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 zahtjeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, Banka će za nastale troškove teretiti platitelja.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija izravnog terećenja neautorizirana 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

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom uključujući i pripadajuće kamate. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije platitelj ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Sve prigovore/pritužbe platitelj podnosi Banci sukladno navedenom pod točkom 17. ovih Općih uvjeta.

Banka nije odgovorna za reklamacije/prigovore koje proizlaze iz ugovornog odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Suglasnost o izravnom terećenju se automatski raskida zatvaranjem računa Korisnika. Banka može jednostrano raskinuti Suglasnost o izravnom terećenju bez otkaznog roka ukoliko po procjeni Banke za to postoje opravdani razlozi.

Banka može otkazati Suglasnost o izravnom terećenju s dvomjesečnim otkaznim rokom bez navođenja razloga.

Sva izravna terećenja koja su ugovorena ili za koja su Suglasnosti dane prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta izvršavaju se prema ovim Općim uvjetima poslovanja od datuma stupanja istih na snagu.

Postojeća izravna terećenja izvršavaju se po tehnologiji i sukladno ugovoru između Banke i primatelja plaćanja do trenutka kada primatelj plaćanja započne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje, a najkasnije do datuma navedenog u Nacionalnom planu migracije na sustav SEPA izravnih terećenja. Od tog datuma primjenjuju se sva prava i obveze navedene u Općim uvjetima poslovanja za provođenje SEPA izravnih terećenja za platitelje fizičke osobe. Ako primatelj plaćanja ne počne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje do roka definiranog u Nacionalnom planu migracije na sustav SEPA izravnih terećenja, izravna terećenja se prestaju izvršavati te ih Banka deaktivira u svom sustavu.

### 9.3.1. Prelazak na SEPA izravna terećenja

Ovo poglavlje uređuje postupke, prava i obveze sudionika prilikom prelaska usluge izravno terećenje na uslugu SEPA izravno terećenje koja je opisana Općim uvjetima poslovanja za provođenje SEPA izravnih terećenja za platitelje fizičke osobe.

Primatelji plaćanja koji imaju ugovorenu uslugu izravno terećenje s Bankom na bilateralnoj osnovi mogu izvršavati izravna terećenja po postojećoj tehnologiji najkasnije do datuma koji je definiran Nacionalnim planom migracije.

Ukoliko Banka s primateljem plaćanja ima bilateralno ugovorenu uslugu izravno terećenje, odmah po primitku obavijesti o prelasku primatelja plaćanja na SEPA izravno terećenje obavijestiti će o istom platitelje minimalno 2 (dva) mjeseca prije definiranog datuma prelaska.

Obavijest koju Banka šalje platiteljima sadrži i informativni letak u kojem su opisane osnovne razlike između izravnih terećenja i SEPA izravnih terećenja.



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Platitelji mogu po primitku obavijesti o prelasku primatelja plaćanja na uslugu SEPA izravno terećenje bez naknade u Banci otkazati postojeću uslugu izravnog terećenja do datuma prelaska primatelja plaćanja s postojećih izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja. Ako platitelji to ne naprave u tom roku smatrat će se da su suglasni da se izravna terećenja izvršavaju kao SEPA izravna terećenja sukladno opisanom u Općim uvjetima poslovanja za provođenje SEPA izravnih terećenja za platitelje fizičke osobe.

Primatelj plaćanja obvezuje se svim platiteljima poslati obavijest o prelasku s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja minimalno 4 (četiri) tjedna prije definiranog datuma prelaska.

Suglasnosti koje su platitelji dali za izravna terećenja čuvaju se u Banci ili kod primatelja plaćanja te nakon prelaska primatelja plaćanja s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja platitelj se za sve informacije o Suglasnosti kao i za promjene Suglasnosti obraća primatelju plaćanja.

Primatelj plaćanja nakon prelaska na SEPA izravno terećenje sve naloge izravnih terećenja izvršava isključivo kao SEPA izravna terećenja.

Suglasnosti se čuvaju se sukladno zakonskim rokovima, a Banka se obvezuje primatelju plaćanja poslati kopiju Suglasnosti u svrhu dokazivanja autoriziranosti naloga izravnog terećenja.

Platitelj koji je ugovorio izravno terećenje prihvaćanjem ovih Općih uvjeta prihvaća i uvjete za SEPA izravno terećenje u slučaju da primatelj plaćanja donese odluku o prelasku na uslugu SEPA izravno terećenje, a sve sukladno članku 21. Zakona o platnom prometu.

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

### 9.4. Ostale dodatne platne usluge

Usluge na samoposlužnim uređajima i usluge internet bankarstva/ Kaba mBank servisa definiraju se u posebnim općim uvjetima i/ili pojedinačnim ugovorima za te usluge.

### 9.5. Pristup osnovnom računu i prebacivanje računa za plaćanje

#### 9.5.1 Osnovni račun

Banka kao kreditna institucija čija imovina, prema revidiranim izvješćima, u prethodnoj godini, nije bila veća od 15 milijardi kuna, nije u obvezi i ne nudi mogućnost ugovaranja osnovnog računa.

#### 9.5.2. Prebacivanje računa za plaćanje

Banka pruža potrošaču, odnosno Korisniku, uslugu prebacivanja računa za plaćanje na njegov zahtjev ako:

- se oba pružatelja platnih usluga: banka prenositelj (banka iz koje se prenosi račun za plaćanje) i banka primatelj (banka u koju se prenosi račun za plaćanje) nalaze na području Republike Hrvatske i
- potrošač kod banke primatelja (banke u koju se prenosi račun za plaćanje) već ima otvoren račun za plaćanje, ili će otvoriti račun za plaćanje, u istoj valuti u kojoj račun vodi banka prenositelj (banka iz koje se prenosi račun za plaćanje).

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Usluga prebacivanja sastoji se od prijenosa s banke prenositelja na banku primatelja:

- informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje i/ili
- dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi račun za plaćanje koji vodi banka primatelj, uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod banke prenositelja

Sve relevantne informacije o obvezama pružatelja platnih usluga koji sudjeluju u postupku prebacivanja računa za plaćanje, rokovima za izvršenje svake radnje u postupku prebacivanja, naknadama koje se naplaćuju u postupku prebacivanja, podacima koje je Korisnik dužan dostaviti banci koja je primatelj, pravu na prigovor banci, pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci i na pokretanje postupka mirenja odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora, ovlaštenjima koja mogu biti sadržana u punomoći za prebacivanje računa uz naznaku da potrošač sam izabire opseg ovlaštenja koja daje u punomoći, potrošaču su dostupne u poslovnoj mreži Banke te na web stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Banka će potrošaču, na njegov zahtjev, besplatno uručiti prethodno navedene informacije u papirnatom obliku u poslovnoj mreži Banke.

Banka provodi postupak prebacivanja računa isključivo na temelju potpisane Punomoći za prebacivanje od strane Korisnika. Banka će Korisniku uručiti primjerak potpisane Punomoći. Zahtjev za prebacivanje Korisnik može podnijeti u radnom vremenu u poslovnoj mreži Banke.

Potrošač može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 (tri) radna dana od datuma potpisivanja Punomoći.

Računi koji mogu biti predmet prebacivanja su transakcijski računi (tekući i žiro računi u kunama i devizama). Računi izuzeti od ovrhe ne mogu biti predmet usluge prebacivanja.

Uz Korisnika, Punomoć za prebacivanje računa kao i opoziv iste, ovlašteni su dati i zakonski zastupnici/skrbnici po računu te osobe koje je Korisnik za isto izričito ovlastio.

### 9.5.3. Prekogranično otvaranje računa za plaćanje

Banka će Korisniku koji ima otvoren račun za plaćanje, a koji želi otvoriti ili već ima otvoren račun za plaćanje kod pružatelja platnih usluga u drugoj državi članici, na njegov zahtjev besplatno uručiti:

- a) popis sa svim podacima o aktivnim trajnim nalogima za kreditne transfere i suglasnostima za izravna terećenja za koja je platitelj dao suglasnost Banci
- b) dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koja je platitelj dao suglasnost primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja, a koji su izvršeni s računa za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci.

Banka će temeljem istog zahtjeva prenijeti iznos pozitivnog stanja 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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Banka ne snosi odgovornost ako je Korisnik u svom zahtjevu naveo netočne i neispravne podatke za identifikaciju pružatelja platnih usluga i računa za plaćanje kod tog pružatelja platnih usluga.

Banka će bez obzira na odredbe okvirnog ugovora sklopljenog između Banke i Korisnika te zakonskih propisa kojima se uređuje otkazni rok okvirnog ugovora, izvršiti navedene radnje iz prethodnog stavka u roku koji odredi Korisnik, s time da isti rok ne može biti raniji od šestog dana od primitka zahtjeva Korisnika, osim ako Banka i Korisnik ne dogovore neki drugi rok.

Banka nije dužna postupiti po zahtjevu Korisnika ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza o čemu će Banka odmah po podnošenju zahtjeva obavijestiti Korisnika.

Banka ima pravo sukladno odredbama okvirnog ugovora Korisniku naplatiti naknadu za prijenos sredstava na račun za plaćanje kod drugog pružatelja platnih usluga i zatvaranje računa te ostale naknade propisane Odlukom o naknadama.

### 10. USLUGA INFORMIRANJA O RAČUNU

Korisnik platne usluge koji ima ugovoreno on-line bankarstvo (e-kaba/mBank servis), te kojem je transakcijski račun dostupan on line, ima pravo koristiti platnu uslugu informiranja o računu koju pruža ovlašteni pružatelj platne usluge informiranja o računu.

Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pružati navedenu uslugu samo uz izričitu suglasnost Korisnika platnih usluga.

Pružatelj platne usluge informiranja o računu dužan je osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Korisnika platnih usluga nisu dostupne drugim osobama osim Korisniku i izdavatelju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, dužan je prosljediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima, smije pristupati samo informacijama s računa za plaćanje koje je za korištenje ove usluge odredio Korisnik i informacijama o platnim transakcijama povezanim s tim računima, dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluge informiranja o računu koju je Korisnik platnih usluga izričito zatražio, u skladu s pravilima o zaštiti podataka, te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Ime vlasnika računa i broj računa nisu osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu informiranja o računu.

Pružatelj platnih usluga koji vodi račun ne smije diskriminirati zahtjeve za davanje podataka koji su zaprimljeni od pružatelja usluge informiranja o računu, osim ako za to postoji objektivan razlog niti smije uvjetovati postupanje po zahtjevu pružatelja usluge informiranja o računu sklapanjem ugovora s pružateljem usluge informiranja o računu.

### 11. ZASTUPANJE

Korisnik može opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu. Prava i obveze opunomoćenika definirana su Općim uvjetima poslovanja s građanima.

### 12. JAMSTVO

Korisnik računa može imati Jamca platca po računu, koji preuzima obvezu solidarnog ispunjenja svih obveza po računu. Uvjete koje treba ispunjavati Jamac platac, određuje Banka. Jamstvo prestaje:

- po zatvaranju računa, a nakon podmirenja svih obveza po računu,

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

- oslobađanjem od obveze jamstva od strane Banke te
- smrću jamca.

### 13. KORIŠTENJE PLATNOG INSTRUMENTA

Banka može blokirati platni instrument:

- ako je dovedena u pitanje sigurnost platnog instrumenta
- pri sumnji u neovlašteno korištenje ili pri korištenju platnog instrumenta s namjerom prijevare
- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Korisnika i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze.

Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o razlozima ograničenja korištenja instrumenta, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili zakonom.

Banka će izvršiti deblokadu platnog instrumenta ili zamjenu novim nakon što prestanu postojati razlozi za ograničenje korištenja istog.

### 14. KAMATE, NAKNADE I TEČAJEVI

Banka vrši obračun kamata i naknada sukladno Odluci o kamatnim stopama, Odluci o naknadama, Općim uvjetima poslovanja s građanima i ovim Općim uvjetima koji su dostupni Korisniku na internet stranicama [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži Banke.

Informacije o promjenama kamata i naknada će biti objavljene i dostupne Korisniku u poslovnoj mreži Banke, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala dva (2) mjeseca prije stupanja na snagu.

#### 14.1. Kamate

Za sredstva na računu Korisnika Banka obračunava pasivne kamate, konformnom metodom i za obračunati iznos odobrava račun mjesečno i kod zatvaranja računa.

Na iznos iskorištenog prekoračenja Banka obračunava aktivne kamate, proporcionalnom metodom.

Na iznos nedozvoljenog prekoračenja Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu, promjenjivu sukladno zakonskim propisima.

Korisnik, potpisom Ugovora, ovlašćuje Banku da bez njegove daljnje suglasnosti sve troškove s osnova kamate naplati iz sredstava na njegovom računu o čemu će ga Banka izvijestiti Izvatkom po računu.

#### 14.2. Naknade

Banka utvrđuje, obračunava i naplaćuje naknade za izvršene transakcije i obavljene usluge te ostale troškove koji nastaju u vođenju računa i pružanju s tim povezanih usluga, sukladno Odluci o naknadama.

Visina naknada je promjenjiva u skladu s navedenom Odlukom o naknadama.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Korisnik, potpisom Ugovora, ovlašćuje Banku da bez njegove daljnje suglasnosti sve troškove s osnova naknade naplati iz sredstava na njegovom računu o čemu će ga Banka izvijestiti Izvatkom po računu.

### 14.3. Tečajevi

Kod kupoprodaje valuta Banka će primjenjivati kupovni/prodajni tečaj za devize prema važećoj tečajnoj listi Banke koja je objavljena na internet stranicama [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-Kaba /mBank servisu i u poslovnoj mreži Banke, odnosno prema pojedinačnim ugovorima.

Ukoliko nije ugovorena primjena posebnog tečaja za konverziju između različitih valuta i kuna primjenjivati će se važeći tečaj u trenutku izvršenja konverzije i to:

- kupovni tečaj s tečajne liste Banke - ukoliko se strana valuta konvertira u kunu
- prodajni tečaj s tečajne liste Banke - ukoliko se kuna 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 i to način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

Primjena tečaja za platne transakcije koje se izvršavaju korištenjem kartice određena je Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom građana.

Korisnik je dužan pridržavati se svih obveza iz poslovnog odnosa s Bankom te je slijedom toga dužan podmirivati sve troškove koji proizlaze iz korištenja usluga i proizvoda sukladno aktima Banke te je obavezan nadoknaditi Banci sve troškove koji proizlaze iz ugovornog odnosa uključujući i obvezu nadoknade svake štete koja je Banci nastala po osnovi bilo kakve radnje ili propusta Korisnika.

### 15. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Banka izvješćuje Korisnika o svim izmjenama i novostima te ponudama u poslovanju putem internet stranica [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Informiranje Korisnika o transakcijama vrši se prije i poslije izvršenja transakcije.

Prethodne informacije sadržane su u ovim Općim uvjetima, posebnim općim uvjetima, Terminskom planu te Odluci o naknadama.

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

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

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

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama Banka stavlja Korisniku na raspolaganje u vidu pojedinačne potvrde, prometa računa i Izvatka po računu.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Banka najmanje jedanput mjesečno izvješćuje Korisnika o stanju i svakoj promjeni na računu putem Izvatka po računu, u papirnatom obliku ili elektronskim putem.

Izvadak po transakcijskom računu sadrži informacije o:

- referenciji koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- stanju i svim promjenama po računu s pripadajućim datumom valute odobrenja/terećenja
- primijenjenim tečajevima
- iznosu te datumu prestanka važenja dozvoljenog prekoračenja
- iznosu odobrenog i neiskorištenog EFTPOS limita
- iznosu odgođenih plaćanja
- iznosu obračunate, naplaćene i nenaplaćene kamate i naknade.

Izvadak po računu smatra se prihvaćenim od Korisnika ukoliko nije osporen unutar osam dana od dana izdavanja.

Izvadak se dostavlja Korisniku prema njegovom izboru na jedan od ponuđenih načina:

- na adresu iz matične evidencije Banke koju je klijent naveo kao dostavnu adresu
- u poslovnicu/podružnici Banke
- elektroničkim putem (elektronskom poštom).

Korisnik može tijekom trajanja Ugovora izmijeniti način izvješćivanja.

Ispravnom dostavom smatrat će se dostava obavijesti na način koji je Korisnik zadnji odabrao kao ugovoreni način dostave.

### 16. PRESTANAK UGOVORA I ZATVARANJE RAČUNA

Ugovor o transakcijskom računu i ostali ugovori kojima su ugovorene usluge vezane uz transakcijski račun prestaju istekom vremena ako su sklopljeni na određeno vrijeme te otkazom Ugovora o računu ili smrću Korisnika.

Korisnik može jednostrano pisanim putem otkazati Ugovor s otkaznim rokom od jednog mjeseca. Za slučaj da Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 6 mjeseci od dana sklapanja istog, Banka će naplatiti naknadu sukladno Odluci o naknadama.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor pisanim putem s otkaznim rokom od dva mjeseca.

Banka i Korisnik mogu ugovoriti i druge rokove otkaza Ugovora.

Banka može otkazati Ugovor i bez otkaznog roka u slučajevima kada Korisnik krši odredbe Općih uvjeta, ugovorne i zakonske odredbe.

U navedenim slučajevima Ugovor prestaje danom otposljanja otkaznog pisma na adresu Korisnika.

Zatečena sredstva na računima dostupna su Korisniku i nakon prestanka Ugovora.

Ugovor prestaje u slučaju smrti Korisnika. Banka će temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili drugih pravovaljanih dokumenata, raspoloživa sredstva na računu isplatiti nasljednicima, odnosno dugovanje po računu naplatiti od nasljednika te zatvoriti račun.

Danom isteka otkaznog roka Korisnik, jamci platci i opunomoćenici dužni su podmiriti sve obveze po računu. Banka će zatvoriti račun tek kada nesumnjivo utvrdi da su sve obveze po računu i ostale obveze Banci podmirene.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

U slučaju prestanka Ugovora Korisnik je obvezan u cijelosti izvršiti sve obveze nastale do dana prestanka Ugovora. Korisnik računa, zakonski zastupnici i opunomoćenici dužni su Banci vratiti kartice računa i ostale instrumente plaćanja kao i podmiriti sve naknade sukladno Odluci o naknadama.

Korisnik je suglasan da Banka može otkazati okvirni ugovor i/ili pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, te dodatnoj usluzi vezanoj uz transakcijski račun, zbog neaktivnog poslovanja po računu bez prethodne obavijesti i obračuna naknade. Uvjeti zatvaranja računa, visina salda i vrijeme neaktivnosti određeni su posebnom odlukom Banke. Na zahtjev Korisnika i uz predočenje isprave kojom dokazuje pravo raspolaganja, Banka će isplatiti sredstva zatvorenog računa.

Otkazom Ugovora o računu smatra se otkazanim i Okvirni ugovor.

### 17. PRIGOVORI, PRITUŽBE I ODGOVORNOST BANKE

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).

Banka će platitelju na uloženi prigovor/pritužbu dostaviti odgovor u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora/pritužbe.

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 deset dana od dana njegova zaprimanja
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, koja može uputiti platitelja na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

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.

Platitelj mora bez odlaganja provjeriti točnost i potpunost Potvrde o obavljenim transakcijama, točnost i potpunost Izvatka računa, ostale obračune, obavijesti o izvršenju

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

naloga kao i ostala bankovna priopćenja, a eventualne prigovore/pritužbe uložiti najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana njihova izdavanja odnosno zaprimanja. Propustom roka za prigovor smatra se da Korisnik odobrava navode iz bančinog priopćenja.

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

U slučaju opravdanosti prigovora/pritužbe, Banka će postupiti na jedan od sljedećih načina:

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

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

Platitelj mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost platne transakcije te o neautoriziranoj platnoj transakciji obavijestiti Banku pisanim putem, bez odgađanja, nakon što je saznao za isto, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja računa. Platna transakcija smatra se neautoriziranom ako platitelj nije dao suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

U slučaju da se utvrdi da je platna transakcija neautorizirana Banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije, a u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije sa računa za plaćanje, 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 uključujući i pripadajuće kamate. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije platitelj ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

U slučaju da se utvrdi da je platna transakcija autorizirana, Banka platitelju daje obrazloženje za odbijanje povrata iznosa platne transakcije uz navođenje tijela nadležnih 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 zahtjeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, Banka će za nastale troškove teretiti platitelja.

Banka nije odgovorna:

- ako je navedena pogrešna jedinstvena identifikacijska oznaka
- 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 platnih sustava NKS-a, HSVP-a, SWIFT-a ili Financijske agencije
- ako je platitelj dostavio primatelju krivotvoreni nalog za plaćanje
- ako je izvršenje transakcije posljedica ukradenog ili izgubljenog instrumenta plaćanja
- ako je izvršenje naloga posljedica prijevare platitelja od strane primatelja plaćanja ili trećih osoba
- za dostavu podatka ili naloga za plaćanje u obliku nezaštićenog zapisa, primjerice magnetni medij
- 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 uključujući i platne transakcije inicirane preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja
- ako platitelj nije bez odgađanja po saznanju, a najkasnije u roku od osam dana od dana zaprimanja, osporio Izvadak po računu
- ako je Banka bila dužna primijeniti drugi obvezujući propis



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

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

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

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

U svim sporovima između platitelja i Banke koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu te mjerodavnih Uredbi donesenih od strane nadležnih tijela Europske unije 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>

Banka je dužna sudjelovati u postupku rješavanja spora koji je Korisnik usluge pokrenuo pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

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.

### 20. ZAVRŠNE ODREDBE

Od 01. lipnja 2013. godine Banka će transakcijske račune otvarati i voditi prema IBAN konstrukciji.

IBAN konstrukcija također će se od 01. lipnja 2013. godine koristiti i za izvršavanje svih platnih transakcija (nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih).

Ako se transakcijski račun primatelja plaćanja vodi u Banci prema IBAN konstrukciji, a Banka zaprimi platnu transakciju u kojoj je transakcijski račun tog primatelja naveden prema BBAN konstrukciji, Banka će od 01. lipnja 2014. godine obraditi platnu transakciju kao da je naveden račun prema IBAN konstrukciji.

Korisnik platnih usluga obavezan je pravovremeno obavijestiti uplatitelje novčanih sredstava koji iniciraju platne transakcije vezane za Korisnikov transakcijski račun o IBAN konstrukciji svog transakcijskog računa.

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

Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Zaprimanjem obavijesti o neprihvatanju istih smatrat će se da je otkazan okvirni ugovor od strane Korisnika.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA GRAĐANA

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 15.09.2018. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana OU-2018/235/4 od 09.05.2018.godine.

**Karlovac, 31.08.2018.g.**

**Predsjednica Uprave**

**Željka Surač**