

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

### 1. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti poslovanja s građanima (u nastavku teksta: Opći uvjeti) Karlovačke banke d.d. Karlovac (u nastavku teksta: Banka) primjenjuju se na ukupan poslovni odnos između Banke i građana (u nastavku teksta: Korisnik) koji povremeno ili trajno koriste bankarske, financijske ili ostale usluge Banke.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika s pripadajućim općim uvjetima, Odlukom o kamatnim stopama, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga te ostalim aktima Banke.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su najprije ugovorne odredbe, 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.

Korisnik prihvaća odredbe navedenih Općih uvjeta potpisom ugovorne dokumentacije.

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 stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Podaci o Korisnicima i njihovom poslovanju poslovna su tajna Banke i mogu se priopćavati trećima u slučajevima propisanim zakonom ili na prethodnu izričitu pisanu suglasnost Korisnika. Sve osobe koje povremeno ili trajno obavljaju poslove u Banci obvezne su čuvati bankovnu tajnu.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhe s kojima je Korisnik upoznat i to radi provedbe poslovnog odnosa kao i radi provedbe zakonskih propisa, uključivo i propisa Europske unije koji se primjenjuju u RH, propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu izvršavanja međunarodnih sporazuma koje je RH zaključila s drugim državama (npr. sporazum o provedbi FATCA-e i slično) kao i u svrhu provedbe Common Reporting Standarda (CRS), odnosno standarda obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koji je unutar Europske unije definiran odredbama Direktive Vijeća 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije. Banka će odbiti zahtjev Korisnika za zasnivanje poslovnog odnosa ukoliko Korisnik odbije dati osobne podatke radi ostvarivanja ove svrhe.

Prikupljanje i 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 koji povremeno ili trajno koristi bankarske, financijske ili ostale usluge te na sve druge fizičke osobe čije podatke

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje Okvirnog ugovora te obavljanje drugih poslova i usluga koje je Banka ovlaštena obavljati.

Obveza je Korisnika, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka na osnovi kojih mu je otvoren račun, odobren kredit ili pružena bankarska ili financijska usluga u Banci, a osobito podatak o promjeni prebivališta ili boravišta i adresi iz porezne kartice. Korisnik je odgovoran za sve propuste ili štetu koja bi nastala nepridržavanjem obveze dostave podataka o nastalim promjenama.

Banka ima diskrecijsko pravo bez obrazloženja ne odobriti zahtjev Korisnika za zasnivanje bilo kojeg poslovnog odnosa s Bankom.

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

### 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 Banke i na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) 15 dana prije početka njihove primjene.

Smatra se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opće uvjete, ako do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati 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 sljedeće značenje:

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, Stalna služba u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, broj računa: 2400008-101111116, IBAN: HR52 2400 0081 0111 1116, 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)

**Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su Korisniku dostupna putem pojedinih distribucijskih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Korisnika i ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Odluka o kamatnim stopama, Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga, posebni opći uvjeti i slično)

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja s građanima

**Posebni opći uvjeti** – uvjeti poslovanja propisani za korištenje posebne vrste proizvoda i usluga Banke (primjerice: Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana, Opći

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

uvjeti korištenja on-line bankarstva za građane, Opći uvjeti poslovanja debitnom karticom građana, Opći uvjeti poslovanja kreditnom karticom građana, Opći uvjeti korištenja sefova i ostali)

**Distribucijski kanali** – svi načini i sredstva putem kojih je moguć pristup i korištenje proizvoda i usluga Banke (poslovna mreža Banke, internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-Kaba servis za građane, bankomati i slično)

**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

**Potrošač** – fizička osoba koja u transakcijama obuhvaćenim ugovorima o depozitno-kreditnom poslovanju, drugim poslovima ili uslugama Banke i općim uvjetima poslovanja djeluje izvan područja poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja

**Korisnik** – potrošač (fizička osoba – građanin), rezident i/ili nerezident, koji ima zasnovan poslovni odnos ili zatraži i primi bankarsku ili financijsku uslugu u Banci

**Novčani polog** – bankarski novčani polog na račun (depozit)

**Ulog na štednju** – bankarski novčani polog na štedni račun

**Štedna knjižica** – standardizirani dokument koji se izdaje položitelju sredstava na štedni račun u koji Banka upisuje sve promjene (uplate i isplate) i saldo štednog uloga. Upis se vrši terminalski, a ovjerava pečatom Banke i potpisom ovlaštene osobe. Svako neovlašteno upisivanje u štednu knjižicu povlači za sobom materijalnu i kaznenu odgovornost počinitelja

**Račun** – u smislu ovih Općih uvjeta je svaki račun (transakcijski, depozitni ili štedni, kreditni) kojeg je Banka otvorila Korisniku

**Transakcijski račun** – račun koji za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu provođenja platnih transakcija, ali i za druge namjene u vezi s obavljanjem bankarskih usluga za Korisnika (tekući i žiro račun u domaćoj i/ili stranoj valuti)

**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.

**Najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje** – usluge kojima se potrošači najčešće koriste i koje potrošače izlažu najvećem ukupnom ili pojedinačnom trošku te podliježu naknadi najmanje jednog pružatelja platnih usluga koji potrošaču pruža uslugu otvaranja i vođenja transakcijskog računa

**Prekoračenje** - prešutno prihvaćeno prekoračenje po tekućem računu koje podrazumijeva prekoračenje kojim Banka stavlja Korisniku na raspolaganje sredstva koja nadmašuju trenutno stanje tekućeg računa.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

**Ugovor** – pojedinačna isprava kojom se reguliraju prava i obveze zasnovane između Banke i Korisnika u odnosu na pojedinu bankarsku uslugu, a zaključuje se na neodređeno vrijeme ili s rokom

**Okvirni ugovor** - sastoji se od Ugovora, 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 za transakcijske račune.

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

**On-line bankarstvo** – podrazumijeva usluge elektroničkog bankarstva u koje spadaju e-Kaba servis za građane, Kaba mBank servis i Info usluga.

**Zakonski zastupnik** – fizička osoba koja temeljem zakona ili akta nadležnog tijela donesenog na temelju zakona, ima ovlasti samostalno ili uz suglasnost druge osobe i/ili nadležnog tijela poduzimati u ime i za račun Korisnika radnje s pravnim učinkom

**Skrbnik** – fizička osoba imenovana od strane nadležnog tijela čije su ovlasti, prava i obveze određene odlukom (rješenjem) nadležnog tijela

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

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

**Punomoć** – ovlaštenje za zastupanje što ga Korisnik daje opunomoćeniku, a može biti jednokratna, na određeni rok ili trajna, tj. do opoziva

**Valuta** – sredstvo plaćanja, domaće ili strano

**Instrumenti raspolaganja** – instrumenti koji su Korisniku/opunomoćenicima dostupni za raspolaganje sredstvima po računu, a mogu biti: kartice i ostali instrumenti.

**Paket** – skup proizvoda i usluga koji je oblikovan tako da bi ispunio u cijelosti ili djelomično potrebe korisnika paketa, uz istovremeno korištenje pogodnosti u dijelu troškova, funkcionalnosti usluge, korištenje posebno dizajniranih usluga i slično, a može bit namijenjen svim korisnicima računa ili ciljanoj skupini.

**FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** – FATCA je zakon Sjedinjenih Američkih Država usmjeren na sprječavanje poreznih obveznika Sjedinjenih Američkih Država da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza. Tekst Zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com).

**CRS (Common Reporting Standard)** – standard obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja unutar Europske unije, koji je definiran odredbama Direktive Vijeća 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. o izmjeni Direktive 2011/16/EU

**TIN (Tax Identification Number)** – porezni identifikacijski broj

#### 4. VRSTE POSLOVNIH ODNOSA

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

Poslovni odnos u smislu ovih Općih uvjeta koji zasniva Banka s Korisnikom predstavlja:

- otvaranje i vođenje štedno-depozitnih računa (a vista i oročena štednja u domaćoj i stranoj valuti)
- otvaranje i vođenje transakcijskih računa (tekući i žiro računi u domaćoj i stranoj valuti)
- kreditiranje i
- ugovaranje drugih poslova i usluga koje je Banka ovlaštena obavljati.

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Korisnikom odnosno ugovaranja ili obavljanja bankarske ili druge financijske usluge, Banka utvrđuje identitet Korisnika uvidom u važeću identifikacijsku ispravu (osobna iskaznica ili putovnica) te zadržava presliku iste pridržavajući se pri tom propisa koji reguliraju zaštitu osobnih podataka.

Kod uspostavljanja ugovornog odnosa Korisnik je obavezan, na zahtjev Banke, predložiti osobni identifikacijski broj (OIB).

### 4.1. Osiguranje štednih uloga

Sredstva na štedno-depozitnim i transakcijskim računima građana osigurana su kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka do visine koju propiše nadležno ministarstvo Vlade Republike Hrvatske. Osnovne informacije o osiguranju depozita istaknute su i dostupne Korisnicima u poslovnoj mreži Banke.

## 5. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

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.

Račun se otvara na temelju matičnih podataka i zaključenog ugovora o računu. Potpisom obrasca matičnih podataka i ugovora Korisnik potvrđuje da su podaci koje je naveo točni te da je upoznat s odredbama pripadajućih općih uvjeta i akata Banke te da ih u cijelosti prihvaća.

Banka zadržava pravo zatražiti uvid i u drugu dokumentaciju u svrhu identifikacije i pribavljanja drugih podataka o Korisniku.

Ukoliko se prilažu dokumenti za čiju valjanost je potrebno da budu ovjereni po nadležnom tijelu, takva ovjera ne smije biti starija od 3 mjeseca.

Stranoj fizičkoj osobi Banka će otvoriti račun na temelju putovnice, osobne iskaznice za strance (izdane u Republici Hrvatskoj) odnosno ovjerene dozvole boravka izdane od nadležnog tijela Republike Hrvatske za osobe s privremenim boravkom.

Isprave, obavijesti ili neku drugu dokumentaciju koju Korisnik dostavlja na stranom jeziku, na zahtjev Banke, potrebno je dostaviti u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik.

Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off-shore zone ili nekooperativne jurisdikcije koje izrađuje odnosno ažurira Ured za sprječavanje pranja novca u Republici Hrvatskoj.

Korisnik će Banci omogućiti korištenje osobnih podataka navedenih u ispravama davanjem posebne pisane suglasnosti te, ovisno o vrsti usluge, predložiti dodatne osobne podatke i

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

isprave u svrhu izvršavanja zakonskih obveza Banke (Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma).

Banka može otvoriti račun na:

- ime poslovno sposobne fizičke osobe
- ime maloljetne osobe (uz zakonskog zastupnika – roditelja, skrbnika), uz uvjete raspolaganja kako je navedeno u točki 5.2. ovih Općih uvjeta
- ime osobe pod skrbništvom (uz predočenje dokumentacije iz koje je vidljivo ovlaštenje za takovo otvaranje računa)
- ime grupe građana.

Računi se mogu otvarati u:

- kunama ili
- stranoj valuti (u konvertibilnim valutama koje su objavljene na važećoj tečajnoj listi Hrvatske narodne banke i to: EUR, USD, CHF, CAD, AUD, SEK, GBP, NOK, DKK, JPY).

Depozit glasi na valutu u kojoj je izvršena uplata ili je ista doznačena u Banku.

U slučaju da se polaže više valuta ili se doznačuju različite valute, Banka vodi svaku valutu posebno.

Za depozite koji su ugovoreni uz valutnu klauzulu, iznos kunske protuvrijednosti depozita promjenjiv je uslijed promjene tečaja valute uz koju je isti ugovoren. Tečaj se formira pod utjecajem ponude i potražnje na financijskom tržištu. Radi konstantnog mijenjanja tečaja i faktora koji utječu na tečaj, postoji tečajni rizik. Tečajni rizik predstavlja neizvjesnost vrijednosti domaće valute u odnosu na vrijednost strane valute radi promjene deviznog tečaja. Promjena tečaja može realno smanjiti ili uvećati odnos vrijednosti dviju valuta, a samim time i iznos ugovorenog depozita.

Korisnik može položiti novčana sredstva na račun bez ugovorenog roka kao depozit po viđenju ili na određeni rok u vidu oročenog depozita.

Sredstva na štednom ulogu vode se kao depozit po viđenju.

Ovisno o vrsti računa, Banka izdaje Korisniku ugovor, identifikacijsku karticu ili štednu knjižicu.

Ukoliko se otvara tekući račun, kunski ili devizni račun, Banka Korisniku, uz Ugovor, izdaje debitnu karticu oznake MBCARD i/ili bankovnu karticu, kojom se Korisnik služi u skladu s Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima građana i Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom građana.

Kreditnom karticom koju izdaje Banka, Korisnik se služi sukladno Općim uvjetima poslovanja kreditnom karticom građana.

Ukoliko Banka otvara račun za Korisnika koji nije prisutan, isti se otvara na osnovi punomoći. Prvo plaćanje na tako otvoreni račun treba izvršiti prijenosom novčanih sredstava sa računa Korisnika kojeg je isti otvorio u nekoj drugoj kreditnoj instituciji.

U skladu s propisima, štedni ulozi na donositelja ili na donositelja uz zaporku nisu dopušteni.

### **5.1. Punomoć**

Korisnik može prilikom otvaranja računa/štednog uloga ili naknadno, kao i kod najma sefa, opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na računu, odnosno za korištenje sefa, putem pisane punomoći izdane u Banci.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

Ako je punomoć izdana izvan Banke, potpis opunomoćitelja mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela (javni bilježnik, notar, sud) ili od strane diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Republike Hrvatske, odnosno u skladu s pravilima utvrđenim međunarodnim konvencijama.

Banka neće prihvatiti punomoći izdane i ovjerene u zemljama koje se nalaze na popisu zemalja navedenih kao off shore ili nekooperativne jurisdikcije koji popis izrađuje Ured za sprječavanje pranja novca u Republici Hrvatskoj.

Opunomoćenik je ovlašten raspolagati sredstvima na računu i koristiti sve servise i kanale distribucije Banke pod istim uvjetima kao i vlasnik računa, a u granicama ovlaštenja danih u punomoći.

Opunomoćenik ne može:

- ovlastiti treću osobu za raspolaganje sredstvima na računu ili korištenje sefa
- založiti ili na neki drugi način koristiti sredstva na računu u svrhu osiguranja tražbina
- zatvoriti račun bez posebne suglasnosti opunomoćitelja
- raskinuti ugovor o najmu sefa
- ugovarati druge instrumente plaćanja

Za sve štetne posljedice koje nastanu zbog propusta i radnji Korisnikovih opunomoćenika, solidarno odgovaraju Korisnik i opunomoćenik.

Punomoć može biti jednokratna, izdana na određeni rok ili trajna. Trajna punomoć vrijedi do pisanog opoziva Korisnika računa odnosno korisnika sefa ili pisanog otkaza opunomoćenika.

Uz opoziv/otkaz, punomoć prestaje važiti i istekom roka, zatvaranjem računa, dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti, otkazom ugovora od strane Banke ili Korisnika računa/sefa te smrću Korisnika ili opunomoćenika.

Ukoliko je izjava o opozivu/otkazu punomoći izdana izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela (javni bilježnik, notar, sud) ili od strane diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Republike Hrvatske, odnosno u skladu s pravilima utvrđenim međunarodnim konvencijama.

Izjava o opozivu ili otkazu punomoći ima pravni učinak prema Banci od dana kada je zaprimljena u Banci te povratom svih izdanih kartica. Danom prestanka važenja punomoći, opunomoćenik ne može:

- raspolagati sredstvima na računu/štednom ulogu
- poduzimati druge radnje navedene u punomoći.

Banka neće odgovarati za postupanje opunomoćenika koje je suprotno naprijed navedenom, niti je u obvezi obavještavati Korisnika o radnjama i propustima njegovih opunomoćenika.

### 5.2. Zakonski zastupnik

Ukoliko je vlasnik računa maloljetna osoba, Banka ugovara otvaranje i vođenje računa /štednog uloga sa zakonskim zastupnikom, odnosno skrbnikom. Raspolaganje sredstvima maloljetnika uređeno je Obiteljskim zakonom i mišljenjem nadležnih tijela.

Ako roditelji žive zajedno s djetetom smatra se da je jedan roditelj dao svoj pristanak drugom roditelju da može zastupati dijete bez njegove izričite suglasnosti, osim kada se traži izričita pisana suglasnost drugog roditelja sukladno odredbama članka 101. Obiteljskog zakona – Zastupanje djeteta u vezi s vrjednijom imovinom, odnosno imovinskim pravima djeteta.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

Zastupanje djeteta u vezi s njegovom vrjednijom imovinom, odnosno imovinskim pravima, valjano je ako roditelj koji zastupa dijete dobije pisanu suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb i odobrenje suda u izvanparničnom postupku.

Ako se suglasnost potpisuje u poslovnicama Banke, nije potrebna ovjera potpisa od strane javnog bilježnika. Ako se suglasnost potpisuje izvan poslovnica Banke, u tom slučaju potrebna je ovjera potpisa na suglasnosti od strane javnog bilježnika.

Pravo raspolaganja zakonskog zastupnika gasi se nastupom punoljetnosti vlasnika računa, na temelju pravomoćnog rješenja nadležnog tijela, njegovom smrću i/ili smrću zastupane osobe.

### 5.3. Skrbnik

U slučajevima kada je punoljetnoj osobi bez poslovne sposobnosti postavljen skrbnik od strane Centra za socijalnu skrb, Banka sa skrbnikom ugovara otvaranje i vođenje računa/štednog uloga šticećenika.

Skrbnik raspolaže sredstvima na računu/štednom ulogu temeljem rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb, a u okviru ovlaštenja određenih rješenjem.

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

Pravo raspolaganja skrbnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja nadležnog tijela, njegovom smrću i/ili smrću šticećenika te stjecanjem poslovne sposobnosti osobe pod skrbništvom.

## 6. FORMIRANJE SREDSTAVA NA RAČUNU/ŠTEDNOM ULOGU

Sredstva na računima Korisnika formiraju se sukladno važećim propisima na različite načine, ovisno o svrsi i namjeni računa i to:

- gotovinskim i bezgotovinskim uplatama Korisnika i/ili trećih osoba
- uplatama plaće, mirovine ili drugih primanja
- doznakom iz zemlje i inozemstva
- pologom čeka
- kupoprodajom deviza
- prijenosom sredstava s drugih računa u Banci i izvan nje
- odobravanjem prekoračenja po tekućem računu.

### 6.1. Minimalni iznosi depozita

Minimalni ulozci koji se primaju kao depozit propisani su aktima Banke, a dostupni Korisnicima putem letaka i drugih promotivnih materijala u poslovnoj mreži ili na internet stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

## 7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

Korisnik i njegovi opunomoćenici mogu raspolagati sredstvima u skladu s važećim propisima i pravilima Banke u okviru raspoloživog stanja, ovisno o vrsti računa, i to:

- u gotovini, isplatnim nalogom



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

- bezgotovinski, nalogom za prijenos i plaćanje
- doznakom
- trajnim nalogom/izravnim terećenjem
- debitnom karticom.

Prilikom raspolaganja sredstvima Korisnik i opunomoćenici identificiraju se propisanom i važećom identifikacijskom ispravom te potpisom transakcijskog naloga ili unosom PIN-a na samoposlužnom elektroničkom uređaju.

Korisnik je dužan voditi evidenciju prometa i stanja na svojim računima u Banci te ne smije stvarati obveze veće od iznosa raspoloživog stanja uključujući i prešutno prihvaćeno prekoračenje po računu.

Promjene na računu Banka će evidentirati prema datumu odobrenja odnosno terećenja računa, a kod korištenja kartice promjene se evidentiraju datumom nastanka transakcije, odnosno sa zadanim datumom transakcije.

Korisnik može raspolagati sredstvima po viđenju u svakom trenutku, a oročenim sredstvima istekom roka oročenja.

Sredstva oročenog depozita, po isteku oročenja, Banka će ovisno o vrsti oročenja, i pod uvjetom da ne postoji blokada računa radi provedbe ovrhe na novčanim sredstvima sukladno važećim zakonskim propisima:

- prenijeti na ugovoreni Korisnikov račun po viđenju
- isplatiti Korisniku, odnosno
- automatski oročiti na isti rok po uvjetima depozitnog poslovanja Banke koji vrijede na dan isteka roka oročenja.

Na pisani zahtjev Korisnika Banka može odobriti korištenje oročenog depozita prije isteka roka oročenja pod uvjetima iz ugovora zaključenog s Korisnikom, Odlukom o naknadama i/ili Odlukom o kamatnim stopama te ostalim aktima Banke.

U slučaju blokade računa Korisnika, Banka će odobriti korištenje oročenog depozita prije isteka roka oročenja u svrhu podmirenja obveza radi naplate kojih je izvršena blokada računa. Radi naplate bilo koje dospjele tražbine prema Korisniku, Banka može izvršiti prijeboj te tražbine s tražbinom Korisnika po bilo kojem računu Korisnika u Banci.

Sredstva namjenski oročenog depozita koriste se u skladu s ugovorom. U slučaju da su sredstva založena u korist Banke u svrhu osiguranja tražbina Banke, Banka će sredstva isplatiti Korisniku pod uvjetom da ne postoje nepodmirene obveze po osnovi osigurane tražbine.

Banka ne odgovara za štete koje mogu nastati gubitkom ili zlouporabom štedne knjižice ili nekog drugog instrumenta raspolaganja sredstvima po računu.

### **7.1. Nasljeđivanje novčanih sredstava**

Nakon smrti Korisnika, novčanim sredstvima na računu mogu raspolagati nasljednici temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge zakonom propisane isprave, odnosno druge osobe na osnovi posebnih ugovora (ugovor o doživotnom uzdržavanju, ugovoru o dosmrtnom uzdržavanju), a uz prezentiranje dodatne potrebne dokumentacije koju zatraži Banka u svrhu

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

utvrđivanja i dokazivanja prava na isplatu sredstava iz smrti Korisnika (dokaz o smrti, rješenje da se neće provoditi ostavinska rasprava i dr.). Na temelju smrtnog lista depozitni račun se može zatvoriti pod uvjetom da na istom nema sredstava.

U slučaju da isplatu sredstava sa računa oročenog depozita prije isteka roka oročenja zahtijeva jedan od više nasljednika Banka će temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju i bez dobivene suglasnosti ostalih nasljednika, raskinuti ugovor o oročenom depozitu i pripadajuća sredstava isplatiti nasljedniku koji zahtijeva isplatu, a ostatak sredstava prenijeti na račun po viđenju.

Banka onemogućava raspolaganje novčanim sredstvima odmah po primitku obavijesti o smrti Korisnika do primitka pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

Dio sredstava s računa umrlog Korisnika može se isplatiti prije okončanja ostavinskog postupka i to osobi na koju glasi račun osnovnih troškova pogreba.

### 8. KAMATNE STOPE

Važeće kamatne stope Banke propisane su Odlukom o kamatnim stopama koja je dostupna Korisnicima u poslovnoj mreži i na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Informacije o promjenama kamatnih stopa bit će objavljene i dostupne Korisniku u poslovnoj mreži i na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala Banke i to:

- 15 dana prije dana stupanja na snagu za depozitne i kreditne proizvode
- dva mjeseca prije dana stupanja na snagu za transakcijske račune.

Kamatne stope Banke iskazane su kao godišnje nominalne stope.

Vrste kamatnih stopa, način utvrđivanja i praćenja kamatnih stopa, definiranje obračunskog razdoblja, metode obračuna kamata te metodologija, uvjeti i način promjene visine kamatnih stopa regulirani su u Odluci o kamatnim stopama.

Odluka o kamatnim stopama smatra se zajedno s ovim Općim uvjetima sastavnim dijelom svakog okvirnog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika te zajedno sa svim izmjenama i dopunama koje se donesu za vrijeme trajanja ugovornog odnosa obvezuje ugovorne strane na isti način kao i odredbe pojedinog ugovora, osim ako pojedinim ugovorom nije drugačije regulirano.

#### 8.1. Zatezna kamata

Na dospelje, a nepodmirene obveze Korisnika, Banka će za razdoblje kašnjenja obračunavati i naplaćivati zakonsku zateznu kamatu koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima.

#### 8.2. Efektivna kamatna stopa

Sukladno metodologiji Hrvatske narodne banke, Banka izračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu koja odražava ukupan trošak kredita, a koji plaća Korisnik. U depozitnom poslovanju efektivna kamatna stopa odražava ukupan prinos na depozit.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

Efektivna kamatna stopa se iskazuje u pisanom obliku i uručuje Korisniku kod izrade Informacije, Ugovora o depozitu/kreditu te u Otplatnom planu.

### 9. NAKNADE

Prije zaključenja Okvirnog ugovora Banka će Korisniku uručiti informativni dokument o naknadama i pojmovnik za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje u pisanom obliku.

Informativni dokument o naknadama i pojmovnik Banka će učiniti dostupan svim potrošačima u:

- elektroničkom obliku na mrežnim stranicama Banke
- poslovnoj mreži Banke.

Na zahtjev potrošača Banka će besplatno i u svakom trenutku uručiti potrošaču informativni dokument o naknadama u pisanom obliku.

Banka će najmanje jednom godišnje besplatno uručiti ili učiniti dostupnim Korisniku izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama povezanih s poslovanjem po računu za plaćanje.

Banka će na svojoj mrežnoj stranici osigurati poveznicu s mrežnom stranicom Hrvatske narodne banke na kojoj se objavljuje usporedba naknada koje pružatelji platnih usluga naplaćuju potrošačima za najreprezentativnije usluge.

Banka utvrđuje, obračunava i naplaćuje naknade za izvršene transakcije i obavljene usluge sukladno Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga koja je dostupna Korisnicima u poslovnoj mreži i na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Informacije o promjeni naknada bit će objavljene i dostupne Korisniku u poslovnoj mreži i na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala Banke i to:

- 15 dana prije dana stupanja na snagu za depozitne i kreditne proizvode
- dva (2) mjeseca prije dana stupanja na snagu za transakcijske račune.

Naknade za obavljanje bankarskih usluga jesu jednokratne i periodične, a izražene su u nominalnom ili relativnom iznosu.

Vrste naknada, način utvrđivanja i praćenja naknada te metodologija, uvjeti i način promjene visine naknada regulirane su Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga smatra se zajedno s ovim Općim uvjetima sastavnim dijelom svakog okvirnog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika te zajedno sa svim izmjenama i dopunama koje se donesu za vrijeme trajanja ugovornog odnosa obvezuje ugovorne strane na isti način kao i odredbe pojedinog ugovora, osim ako pojedinim ugovorom nije drugačije regulirano.

### 10. BLOKADA I PLJENIDBA SREDSTAVA NA RAČUNU

Banka će blokirati sredstva na računu/štednom ulogu po zaprimljenoj:

- poruci (nalogu) Financijske agencije o provođenju osnove za prisilnu naplatu
- odluci drugih nadležnih tijela
- obavijesti Korisnika/opunomoćenika o gubitku, nestanku ili krađi štedne knjižice i kartica
- obavijesti o smrti Korisnika.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

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

Ukoliko je za izvršenje takvog naloga potrebno teretiti više računa Korisnika, Banka će prije izvršenja objediniti sredstva 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 kune po kupovnom tečaju Banke važećem na dan otkupa i tako dobiveni kunski iznos sredstava prenijeti na transakcijski račun za provedbu ovrhe.

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 prenijeti na a vista račun Korisnika, ukoliko oročena sredstva prethodno nisu založena i/ili prenesena u korist Banke radi osiguranja njenih tražbina prema Korisniku.

Ukoliko Korisnik nema otvoren a vista račun, Korisnik je suglasan da Banka u njegovo ime otvori račun nakon isteka roka oročenja, bez njegove prisutnosti, prenese depozit te izvrši ovrhu.

Ukoliko je Banci naloženo izvršenje u određenom iznosu uskratom ili pljenidbom, u tu svrhu Banka će u ime Korisnika otvoriti račun za uskratu i pljenidbu koji se ne smatra transakcijskim računom i kojim Korisnik ne može raspolagati. Banka će sa zaplijenjenim sredstvima na računu postupati u skladu s nalogom Financijske agencije. Korisnik i Banka su suglasni da se ovako otvoreni račun može zatvoriti bez posebnog zahtjeva ili suglasnosti Korisnika. Sve informacije po ovom računu Banka će staviti na raspolaganje Korisniku temeljem posebnog zahtjeva.

Ukoliko je Banci naloženo oslobađanje uskraćenih ili zaplijenjenih sredstava, a Korisnik nema otvoren kunski a vista račun, Korisnik je suglasan da Banka u tu svrhu otvori u njegovo ime takav račun, bez njegove prisutnosti.

Na teret i/ili u korist računa za provedbu ovrhe obračunavaju se naknade i kamate prema Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga i Odluci o kamatnim stopama, a evidentiraju na transakcijskom računu Korisnika.

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

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.

Banka može provesti blokadu štednog uloga za koji je izdala štednu knjižicu i bez prethodnog oduzimanja iste.

### **11. GUBITAK, KRAĐA ILI ZLOUPORABA ŠTEDNE KNJIŽICE I PLATNIH INSTRUMENTATA**

Banka će na pisani zahtjev Korisnika izgubljenu ili nestalu štednu knjižicu odnosno karticu proglasiti nevažećom i izdati Korisniku novu.

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

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

EGCP d.o.o.  
Centar za kartice  
Telefon: +385 (0)72 600 699  
+385 (0)1 4803 699  
(bivši MBU d.o.o.)

Obavijest s navedenim telefonskim kontaktima Centra za kartice na koje se vrši prijava dostupna je Korisnicima/opunomoćenicima u poslovnoj mreži, na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), na bankomatima i putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Također, Korisnik/opunomoćenici dužni su odmah, odnosno najkasnije prvog radnog dana, pisanim putem potvrditi prijavu nestanka kartice Banci.  
Za troškove nastale do trenutka prijave zbog gubitka, krađe, zlouporabe, neovlaštenog korištenja, oštećenja ili uništenja kartice, odgovaraju solidarno Korisnik i opunomoćenici.

Svu materijalnu štetu koja nastane zbog gubitka, krađe ili zlouporabe štedne knjižice i platnih instrumenata do trenutka zaprimanja prijave u Banci snosi Korisnik.

### 12. KREDITNO POSLOVANJE

Kreditni građanima odobravaju se sukladno zakonskim odredbama, u skladu s poslovnim politikom, pravilnicima i općim uvjetima Banke.

Opće informacije o ponudi kreditnih proizvoda Banke i potrebnoj dokumentaciji koja se prilaže kreditnom zahtjevu Korisnicima su na raspolaganju u poslovnoj mreži, na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala Banke.  
Banka zadržava pravo odbiti kreditni zahtjev bez obrazloženja svoje odluke.

Banka odobrava kredite građanima s određenom namjenom ili bez namjene.  
Kreditni se odobravaju u kunama ili kunama uz valutnu klauzulu, a isplaćuju u kunama primjenom srednjeg tečaja Hrvatske narodne banke ugovorene valute na dan korištenja kredita, ako pojedinačnim ugovorom nije drugačije ugovoreno.

Na temelju donesene odluke o odobrenju kredita, Banka zaključuje s Korisnikom ugovor o kreditu.

Korisnik kredita dužan je osigurati instrumente osiguranja kredita prema aktima Banke te omogućiti Banci njihovo praćenje i procjenu za cijelo vrijeme trajanja kreditnog odnosa.  
Ukoliko je odobren namjenski kredit, Korisnik je dužan omogućiti Banci namjensku kontrolu odobrenih sredstava.

U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti kreditnog poslovanja s građanima, Opći uvjeti za stambeno potrošačko kreditiranje i odredbe pojedinačno zaključenih ugovora.

### 13. OSTALI POSLOVI I SERVISI BANKE

U ostale poslove i servise Banke spadaju:  
- usluga on-line bankarstva, koju čine:

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

- e-Kaba servis za građane
- Kaba mBank servis
- info usluga
- usluga iznajmljivanja sefova.

### 13.1. e-Kaba servis za građane

e-Kaba servis za građane je informatička usluga Banke koja Korisnicima omogućuje obavljanje transakcija i komunikaciju između Korisnika i Banke elektroničkim putem.

Korisnik e-Kaba servisa za građane može koristiti servis nakon što mu Banka odobri zahtjev za korištenje, zaključi ugovor s Bankom te preuzme digitalni certifikat odnosno mToken aplikaciju/mKaba aplikaciju, a sve sukladno posebnim Općim uvjetima korištenja on-line bankarstva za građane.

### 13.2. Kaba mBank servis

Kaba mBank servis je usluga mobilnog bankarstva Banke koja omogućuje obavljanje transakcija, praćenja i upravljanja sredstvima na računu Korisnika putem mobilnog uređaja.

Usluga Kaba mBank servis se može koristiti po odobrenju zahtjeva, potpisu ugovora s Bankom i preuzimanja mKaba aplikacije na mobilni uređaj Korisnika, a sve sukladno posebnim Općim uvjetima korištenja on-line bankarstva za građane.

### 13.3. Info servis - usluge SMS poruka

Korisnici koji s Bankom zaključe Ugovor o SMS usluzi, mogu koristiti uslugu primanja SMS poruka o računu za koji je usluga ugovorena i to kao obavijest o stanju tekućeg i/ili žiro računa.

Poruka sadrži izvješće o stanju računa Korisnika te druge obavijesti koje Banka učini dostupnim putem ovog servisa.

SMS usluga može se ugovoriti za Korisnika i/ili njegove opunomoćenike.

Za korištenje ove usluge Banka naplaćuje Korisniku naknadu u visini i na način određen Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

### 13.4. Usluga iznajmljivanja sefova

Banka pruža usluge najma sefova punoljetnim, poslovno sposobnim domaćim i stranim fizičkim/pravnim osobama – korisnicima sefa.

Korisnici iznajmljuju sefove na način i pod uvjetima utvrđenim aktima Banke o poslovanju sefovima i posebnim Općim uvjetima za iznajmljivanje sefova.

Naknadu za korištenje sefova Banka obračunava i naplaćuje korisnicima sefa na način i pod uvjetima određenim Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

O korištenju sefa zaključuje se posebni ugovor, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti za iznajmljivanje sefova te Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

Korisnik sefa odgovoran je za sadržaj sefa. Banka ne evidentira i ne utvrđuje sadržaj sefa osim ako postoji osnovana sumnja da sadržaj nije u skladu s odredbama akata Banke. U tom slučaju Banka može obaviti kontrolu sadržaja sefa, komisijski, uz nazočnost korisnika sefa. U slučaju da korisnik sefa ne može ili ne želi biti nazočan, Banka može otkazati ugovor o korištenju sefa te pristupiti otvaranju sefa i kontroli njegovog sadržaja putem suda.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

Korisnik sefa zadržava pravo osiguranja stvari i predmeta u sefu kod osiguravajućeg društva.

### 14. PAKETI

Banka može korisnicima tekućeg računa omogućiti korištenje paketa proizvoda i usluga. Korisnici paketa mogu biti svi korisnici tekućeg računa ili ciljana skupina korisnika tekućeg računa. Korisnici paketa, uvjeti korištenja i opseg pojedinog paketa definirani su posebnom Odlukom Banke.

### 15. PRESTANAK UGOVORA

Ugovor može prestati ispunjenjem obveze, istekom roka na koji je zaključen, sporazumno, otkazom ili smrću Korisnika. Za slučaj otkaza ugovora primjenjuju se odredbe pojedinačnih ugovora, posebnih općih uvjeta i zakonske odredbe.

Korisnik može otkazati Ugovor pisanim putem, uz uvjete i na način utvrđen pojedinačnim ugovorima i Općim uvjetima.

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

Danom isteka otkaznog roka Korisnik, solidarni dužnici/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 ili nakon što je pokrenut postupak prisilne naplate dospjelih potraživanja kod nadležnih tijela.

U slučaju prestanka Ugovora Korisnik plaća Banci naknade sukladno Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

Banka će, bez prethodne obavijesti Korisniku i naknade, zatvoriti neaktivan račun. Uvjeti zatvaranja računa, visina salda i vrijeme neaktivnosti potrebno za zatvaranje računa određeni su posebnom odlukom Banke.

Banka će, na pisani zahtjev Korisnika i uz predočenje isprave kojom dokazuje pravo raspolaganja, isplatiti sredstva zatvorenog računa.

### 16. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

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

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

Banka će bez naknade, na ugovoreni način, a najmanje jedanput godišnje, istekom kalendarske godine, izvijestiti Korisnika, a kod kredita i sudužnika i jamca, odnosno učiniti im dostupne podatke o stanju njegovog računa/štednog uloga odnosno kredita.

O stanju i prometima po transakcijskim računima Banka Korisnike izvješćuje na ugovoreni način.

### 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 stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Banka će podnositelju odgovoriti u roku od:

- deset (10) dana od dana zaprimanja ako se radi o pritužbi/prigovoru koji se odnose na pružanje platnih usluga sukladno Zakonu o platnom prometu  
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
- deset (10) dana od dana zaprimanja ako se radi o pritužbi/prigovoru koji se odnose na pružanje platnih usluga sukladno Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa
- petnaest (15) dana od dana zaprimanja ako se radi o ostalim pritužbama/prigovorima sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Posebним općim uvjetima za pojedine proizvode, odnosno usluge dodatno su propisani način, postupci i rokovi ulaganja te rješavanja prigovora/pritužbi.

Sve troškove neopravdano uloženog prigovora/pritužbe snosi Korisnik, sukladno Odluci o naknadama.

U slučaju da podnositelj prigovora/pritužbe nije zadovoljan odgovorom odnosno rješenjem Banke, o istome može obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

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

U svim sporovima između Korisnika i Banke koji mogu nastati u poslovanju 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.



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA S GRAĐANIMA

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

### **19. DOSTUPNOST OPĆIH UVJETA I ODLUKA O NAKNADAMA I KAMATNIM STOPAMA**

Opći uvjeti zajedno s Odlukom o kamatnim stopama i Odlukom o naknadama dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži i na internetskim stranicama Banke 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.

### **20. ZAVRŠNE ODREDBE**

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) petnaest (15) dana 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 stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.11.2018. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja s građanima (OU-2018/250/16) od 31.08.2018. godine.

**Karlovac, 31.08.2018. g.**

**Predsjednica Uprave:**

**Željka Surač**