

# Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane

Superviziju i nadzor poslovanja Banke obavlja Hrvatska narodna banka u skladu s propisima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija.

## 1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, račun: 2402006-1031262160, BIC/SWIFT: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr), info telefon: 0800 7890, e-mail: [erstebank@erstebank.hr](mailto:erstebank@erstebank.hr). Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.
- 1.2. **Akti Banke** su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.
- 1.3. **Distributivni kanali** u smislu ovih Općih uvjeta predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može značiti poslovnica Banke, internetska stranica Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr) (dalje: Internetska stranica), internetsko bankarstvo Erste NetBanking, mobilno bankarstvo Erste mBanking, telefonsko bankarstvo Erste FonBanking, bankomati, Erste Kiosk, Aplikacija Keks Pay i sl.
- 1.4. **Kartica** – je debitna Maestro/MasterCard i/ili Visa/Visa Electron kartica koja pored svrhe identifikacijske kartice, omogućuje korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS uređajima, Internetu, Erste Kiosku i drugim samouslužnim uređajima te u Aplikaciji Keks Pay.
- 1.5. **Jedinstvena identifikacijska oznaka** – jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje jednom korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvoga korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN.
- 1.6. **Klijent** - u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba - potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.7. **Nalog za plaćanje** – jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu. Prema obliku plaćanja Nalozima za plaćanje jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu, nalog za prijenos.
- 1.8. **Platni instrument** – jest personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje Naloga za plaćanje.
- 1.9. **Platna transakcija** – jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.
- 1.10. **Kreditni transfer** - platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija nakon terećenja platiteljeva računa za plaćanje, od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi Naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.
- 1.11. **Nacionalna platna transakcija** – je Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalazi u Republici Hrvatskoj.
- 1.12. **Prekogranična platna transakcija** – je Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje u drugoj Državi članici.

- 1.13. **Međunarodna platna transakcija** - je Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje u Trećoj državi.
- 1.14. **Država članica** – je država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.
- 1.15. **Treća država** – je svaka država koja nije Država članica.
- 1.16. **Račun** - je transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje Platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun (kunski i devizni), žiro račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana/fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.
- 1.17. **Positivan saldo** – pozitivno stanje na Računu koje ne uključuje dopušteno i/ili prešutno prekoračenje kao ni limit na rate.
- 1.18. **Raspoloživo stanje** na Računu – pozitivno stanje na Računu uvećano za iznos odobrenog dopuštenog i/ili prešutnog prekoračenja. Dopušteno i prešutno prekoračenje ne mogu se koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i temeljem drugih propisa temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.
- 1.19. **Ugovor** – je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice Ugovor o tekućem računu, Ugovor o kunskom računu po viđenju).
- 1.20. **Autentifikacija** – je postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja određenog Platnog instrumenta uključujući provjeru personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika (primjerice korištenjem kartice na bankomatu i unosom PIN-a autentificira se Transakcija).
- 1.21. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – su personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.
- 1.22. **Terminski plan** – je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.23. **Datum valute** – jest referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).
- 1.24. **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira Platna transakcija.
- 1.25. **Poslovnica** – organizacijska jedinica Banke u Sektoru građanstva.
- 1.26. **Posebni opći uvjeti** - su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja usluga *on-line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking).
- 1.27. **Ovlaštenik** – je fizička osoba koja je ovlaštena od strane Klijenta ili na temelju zakona raspolagati sredstvima na Računu u okviru raspoloživog stanja. Ovlaštenik može biti primjerice opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik.
- 1.28. **Jedinstveni registar računa** - jest elektronička baza podataka koju vodi Financijska Agencija, a koja sadrži račune poslovnih subjekata, građana, Republike Hrvatske, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te račune Hrvatske narodne banke, račune banaka, stambenih štedionica i kreditnih unija.
- 1.29. **SEPA** – jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) je područje na kojemu platitelj može zadavati i primati plaćanja u eurima pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, bez obzira radi li se o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima. SEPA područje obuhvaća sve države članice EU te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako i San Marino.
- 1.30. **SEPA izravno terećenje** – je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje kunskog tekućeg i žiro računa Klijenta, kada Platnu transakciju inicira primatelj plaćanja Poslovni subjekt na osnovi Suglasnosti koju je Klijent dao primatelju plaćanja Poslovnom subjektu.
- 1.31. **SEPA kreditni transfer** - je nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom se transakcijski račun primatelja plaćanja odobrava za iznos novčanih sredstava prenesen Platnom transakcijom ili nizom platnih transakcija na teret platiteljeva transakcijskog računa od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev transakcijski račun, na osnovi instrukcije koju daje platitelj.
- 1.32. **Suglasnost** – je Klijentovo ovlaštenje primatelju plaćanja poslovnom subjektu za zadavanje naloga za SEPA izravno terećenje na teret kunskog tekućeg i/ili žiro računa Klijenta.
- 1.33. **Poslovni subjekt** – je pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) i fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te ostali nepotrošači koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.

- 1.34. **Punomoć za prebacivanje računa** – obrazac temeljem kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja.
- 1.35. **Tečajna lista** – popis raspoloživih valuta Banke.
- 1.36. **Primatelj** – u smislu ovih Općih uvjeta je pravna ili fizička osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet Platne transakcije.
- 1.37. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Klijentu pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.38. **Pružatelj usluge informiranja o računu** - pružatelj platnih usluga koji nije Banka a koji Klijentu pruža Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.39. **Drugi pružatelj platnih usluga** – Pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Pružatelj usluge informiranja o računu i pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice.
- 1.40. **Usluga iniciranja plaćanja** – usluga zadavanja Naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika s njegova Računa, a preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja kojem je Korisnik za to dao izričitu suglasnost. Ovu uslugu Klijent može koristiti samo ako mu je Račun dostupan online.
- 1.41. **Usluga informiranja o računu** – online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Korisnikovih Računa, a preko Pružatelja usluge informiranja o računu kojem je Korisnik dao izričitu suglasnost. Klijent može koristiti samo ako mu je Račun dostupan online.
- 1.42. **Kontakt adresa** - je adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa klijenta s Bankom). Ukoliko Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.
- 1.43. **Redovna mjesečna primanja** - su plaća, mirovina ili drugo novčano primanje koje se Klijentu uplaćuje po osnovi i u vezi radnog odnosa.
- 1.44. **Aplikacija Keks Pay** – programsko rješenje za mobilne uređaje na Android i iOS platformi namijenjeno korištenju od strane Klijenata i drugih fizičkih osoba čije korištenje je uređeno posebnim općim uvjetima korištenja Aplikacije Keks Pay.
- 1.45. **On-line** - jest mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, radi korištenja određene usluge.
- 1.46. **Trajni nosač podataka** - jest svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu 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.

## 2. Opće odredbe

- 2.1. Ovim Općim uvjetima Banka pruža Klijentima informacije o korištenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i tečaju, komunikaciji s Bankom, zaštitnim i korektivnim mjerama, izmjenama i otkazu okvirnog ugovora o platnim uslugama te pravnoj zaštiti. Banka ovim Općim uvjetima također utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Računa.
- 2.2. Banka Klijentu prilikom otvaranja Računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Općih uvjeta uručuje i druge Akte Banke kojima se regulira pojedina platna usluga Banke koju Klijent zahtijeva ili ugovara s Bankom (primjerice: Posebni opći uvjeti, odluka o naknadama, Terminski plan).
- 2.3. Prilikom svakog otvaranja Računa Klijent i Banka sklapaju Okvirni ugovor o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:
- ovi Opći uvjeti,
  - pripadajući Posebni opći uvjeti za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent,
  - Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane,
  - Opći uvjeti korištenja Erste FonStart usluge za građane,
  - Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom,
  - Katalog proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe (samo u dijelu koji se odnosi na kamatne stope po Računima),
  - Terminski plan
  - Ugovor

Ovi Opći uvjeti i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su na Internetskoj stranici i/ili Poslovnici Banke.

- 2.4. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe ovih Općih uvjeta te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijeком nije ugovoreno drugačije.
- 2.5. Klijent sklapanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja predmetnog ugovora, upoznat s ovim Općim uvjetima, drugim Aktima Banke i drugom dokumentacijom koja u skladu s člankom 2.3. ovih Općih uvjeta čini Okvirni ugovor te da se s njima u cijelosti slaže i prihvaća ih.
- 2.6. Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Klijent do uvođenja ovih Općih uvjeta uređivali ugovorne odnose u vezi s vođenjem Računa i obavljanjem usluga plaćanja, u suprotnosti s odredbama Zakona o platnom prometu i/ili odredbama ovih Općih uvjeta, te odredbe ranije sklopljenih ugovora neće se primjenjivati, te su iste nadomještene odredbama ovih Općih uvjeta i drugim dokumentima koji u skladu s člankom 2.3. ovih Općih uvjeta čine Okvirni ugovor.

### 3. Otvaranje računa

- 3.1. Banka otvara Račun Klijentu temeljem Ugovora pod uvjetom da Klijent potpiše Banci sljedeću dokumentaciju:
  - ispravno popunjenu pristupnicu za otvaranje Računa,
  - dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Klijenta i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i drugih važećih propisa,
  - podatke potrebne za vođenje registra računa te
  - drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtijeva BankaBanka otvara Račun maloljetnim osobama na zahtjev zakonskog zastupnika ili skrbnika uz predočenje sve potrebne dokumentacije sukladno pozitivnim zakonskim propisima.
- 3.2. Banka Klijentu otvara Račun ili odbija pristupnicu za otvaranje računa najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od primitka pristupnice za otvaranje računa i potpune zahtijevane dokumentacije. Banka zadržava pravo odbiti otvaranje Računa Klijentu bez navođenja posebnog obrazloženja.
- 3.3. Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti Republike Hrvatske (HRK) te u valutama Tečajne liste Banke sukladno odredbama Ugovora i Općim uvjetima poslovanja s građanima.
- 3.4. Klijent može početi poslovati putem Računa nakon potpisivanja Ugovora od strane Banke odnosno po primitku obavijesti o otvaranju Računa i broju Računa.
- 3.5. Banka će Klijentima, po otvaranju Računa naručiti izradu Kartice sukladno Općim uvjetima za izdavanje i korištenje platnih kartica za građane, osim u slučajevima kad Klijent zahtijeva suprotno.
- 3.6. Banka otvara Račune sukladno zakonu, i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.
- 3.7. Sredstva na transakcijskim računima vode se kao sredstva po viđenju te ih Banka osigurava pri Državnoj agenciji za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka.

### 4. Vođenje računa

- 4.1. Banka će putem Računa Klijentu izvršavati Platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na Računu.
- 4.2. Raspoloživo stanje na Računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju te ugovorno dopušteno prekoračenje i/ili prešutno prekoračenje po Računu (dalje u tekstu: Raspoloživo stanje).
- 4.3. Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati Klijent i njegovi Ovlaštenici. Raspoloživim stanjem na Računu korištenjem Aplikacije Keks Pay mogu raspolagati samo Klijenti.
- 4.4. Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru Raspoloživog stanja na Računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije.
- 4.5. Klijent može odmah prilikom otvaranja Računa ili naknadno, ovlastiti druge osobe za raspolaganje sredstvima po njegovom Računu izdavanjem odgovarajuće pisane punomoći, koja po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima mora biti u cijelosti u skladu s zahtjevima Banke i pozitivnim propisima. Klijent je obavezan svakog opunomoćenika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta i cjelokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor te koja je navedena u članku 2.3. ovih Općih uvjeta.
- 4.6. Izborom određene osobe za opunomoćenika, Klijent jamči kako osoba koju je imenovao opunomoćenikom ispunjava zakonom propisane uvjete potrebne za imenovanje opunomoćenika te da je ista osoba od njegova povjerenja.
- 4.7. Banka ne odgovara za radnje Klijentova opunomoćenika, kako prema Banci, tako i prema Klijentu samom. Za sve propuste i radnje Klijentova opunomoćenika odgovoran je isključivo Klijent.

- 4.8. Punomoć, odnosno opoziv punomoći sačinjen izvan Banke mora biti ovjerena od domaćeg ili stranog nadležnog tijela, sukladno pozitivnim propisima. Banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnoj punomoći starijoj od godine dana.
- 4.9. Punomoć po Računu prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana primitka izjave/potvrde o pisanom opozivu od Klijenta ili Klijentova opunomoćenika, zatvaranjem Računa, dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Klijenta/Klijentova opunomoćenika.
- 4.10. Danom prestanka važenja dane punomoći, Klijentov opunomoćenik ne može više raspolagati sredstvima sa Računa niti poduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije i dužan je odmah vratiti Karticu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže.
- 4.11. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako Klijentov opunomoćenik ne postupi sukladno odredbama ovog članka. Banka nije u obvezi obavještavati Klijenta o radnjama i propustima Klijentova opunomoćenika.

## 5. Prešutno prekoračenje po tekućem računu i Erste Maestro Plus usluga

- 5.1. Banka može na temelju ugovora o tekućem računu u kunama odobriti Klijentu korištenje prešutnog prekoračenja kojim mu stavlja na raspolaganje novčana sredstva koja nadmašuju trenutno stanje sredstava na tekućem računu u kunama i/ili Erste Maestro® Plus uslugu koja omogućava podizanje gotovog novca s bankomata uz otplatu na više rata te kupnju uz plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima bez naknade i kamate.
- 5.2. Banka će Klijenta obavijestiti o gornjoj granici prešutnog prekoračenja na tekućem računu u kunama, umanjenu ili ukidanju prešutnog prekoračenja, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi, trajanju i uvjetima korištenja prešutnog prekoračenja, kao i o naknadama koje Banka obračunava za ovu vrstu bankovne usluge.  
Banka će Klijentima obavijesti slati na njihovu Kontakt adresu na način definiran ovim Općim uvjetima ili na drugi način ako je tako izričito ugovoreno. Ova obavijest može biti sadržana u izvodu prometa po Računu.
- 5.3. Klijent ima pravo odbiti mogućnost korištenja odobrenog prešutnog prekoračenja i/ili Erste Maestro® Plus usluge, o čemu je obvezan pisanim putem obavijestiti Banku na adresu sjedišta Banke ili osobno u bilo kojoj poslovnicu Banke.
- 5.4. Na iznos iskorištenog prešutnog prekoračenja Banka obračunava fiksnu kamatnu stopu definiranu odredbama Kataloga proizvoda važećeg za vrijeme trajanja korištenja odobrenog prešutnog prekoračenja. Trajanje korištenja prešutnog prekoračenja određuje se prilikom odobrenja prekoračenja pri čemu se svaka promjena iznosa odobrenog prekoračenja smatra novim odobrenjem prekoračenja.
- 5.5. Za korištenje Erste Maestro Plus usluge na bankomatima Banke obračunava se i s tekućeg računa naplaćuje jednokratna fiksna naknada određena Katalogom proizvoda za fizičke osobe važećeg za vrijeme trajanja korištenja odobrenog prekoračenja, a čija visina ovisi o broju rata. Naplata naknade je uvjet za podizanje iznosa na bankomatu, odnosno ukoliko raspoloživi iznos sredstava na tekućem računu nije dovoljan za podmirenje naknade isplata nije moguća. Efektivna kamatna stopa računa se na reprezentativnom primjeru i dostupna je u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici. Za korištenje Erste Maestro Plus usluge na ugovorenim prodajnim mjestima Banka ne obračunava kamatu ni naknadu.

## 6. Otkaz prešutnog prekoračenja po tekućem računu i Erste Maestro Plus usluge

- 6.1. Ukoliko Klijent ne koristi odobreno prešutno prekoračenje u cijelosti ili ga koristi djelomično, Banka može u svako doba i uz prethodnu obavijest ukinuti ili umanjiti za neiskorišteni dio odobrenog prešutnog prekoračenja i/ili limit za Erste Maestro Plus uslugu po tekućem računu.
- 6.2. Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) odobreno prešutno prekoračenje i/ili limit za Erste Maestro Plus uslugu po tekućem računu u kunama u svako doba:
  - ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava svoje obveze prema Banci
  - u slučaju smanjenja ili izostanka Redovnih mjesečnih primanja koja utječu na visinu prešutnog prekoračenja
  - ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po računima Klijenta
  - ako je po procjeni Banke došlo do pogoršanja financijske situacije Klijenta,
  - ako se Klijent ne pridržava bilo koje odredbe ugovora o tekućem kunkskom računu
  - u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.
- 6.3. Ukidanjem prešutnog prekoračenja na naplatu dospijeva cjelokupni iskorišteni iznos prešutnog prekoračenja. Umanjenjem iznosa odobrenog prešutnog prekoračenja na naplatu dospijeva iskorišteni iznos prešutnog prekoračenja koji premašuje iznos umanjenog prešutnog prekoračenja.  
Iznimno u slučaju ukidanja ili smanjenja iznosa odobrenog prešutnog prekoračenja, Banka može Klijentu omogućiti neometanu otplatu preostalih obroka iskorištenog iznosa Erste Maestro plus usluge kako je odabrano kod korištenja te usluge.
- 6.4. Radi pravovremenog informiranja Klijenta, Banka će najmanje 30 dana prije dana efektivnog umanjenja ili ukidanja prešutnog prekoračenja obavijestiti o tome Klijenta na Kontakt adresu na način definiran ovim Općim uvjetima ili na drugi način ako je tako izričito ugovoreno. Ova obavijest može biti sadržana u izvodu prometa po Računu.
- 6.5. U slučaju umanjenja ili ukidanja prešutnog prekoračenja Banka može s Klijentom dogovoriti obročnu otplatu smanjenog ili ukinutog iznosa prekoračenja te će o takvoj eventualnoj mogućnosti obavijestiti Klijenta u obavijesti o ukidanju ili umanjenu prešutnog prekoračenja.

Klijent koji želi regulirati otplatu dospjelog duga se može po primitku obavijesti, o smanjenju ili ukidanju prešutnog prekoračenja, javiti u poslovnicu Banke najkasnije do dana koji prethodi danu umanjenja odnosno ukidanja prethodno odobrenog prekoračenja. Klijent može ne prihvatiti obročnu otplatu umanjenog ili ukinutog iskorištenog dijela iznosa prešutnog prekoračenja te podmiriti opozvani (ukinuti ili smanjeni), a iskorišteni iznos prešutnog prekoračenja u cijelosti najkasnije do dana efektivnog umanjenja ili ukidanja.

- 6.6. Klijent je obavezan unaprijed obavijestiti Banku o okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na visinu i mogućnost korištenja i uredne otplate prešutnog prekoračenja, a osobito ako se radi o izostanku ili smanjenju Redovnih mjesečnih primanja, a čija visina i uplate utječu na umanjenje ili ukidanje prešutnog prekoračenja ili nekim drugim bitnim financijskim okolnostima Klijenta o kojima Banka nema saznanja.

## 7. Nedopušteno prekoračenje raspolaganja sredstvima po Računu

- 7.1. Nedopušteno prekoračenje je negativno stanje na Računu koje je nastalo korištenjem sredstava na Računu izvan Raspoloživog stanja.
- 7.2. Na nedopušteno prekoračenje na Računu Banka će obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu do dana podmirjenja obveze u visini zakonom propisane stope zatezne kamate i na način propisan zakonom.
- 7.3. Kamata se obračunava i naplaćuje od dana nastanka nedopuštenog prekoračenja pa do dana podmirjenja dospjelih obveza primjenom proporcionalne metode propisane pozitivnim propisima.
- 7.4. Klijent izriekom ovlašćuje Banku da u slučaju nedopuštenog prekoračenja po Računu iznos nedopuštenog prekoračenja sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama naplati sa svih Klijentovih depozita, transakcijskih računa i svih drugih računa u Banci.

## 8. Autorizacija i izvršenje Platne transakcije

- 8.1. Smatra se da je autorizacija (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
- Klijent ili Ovlaštenik je dao Banci usmeni ili pismeni nalog za uplatu na Račun i predao gotov novac djelatniku Banke;
  - Klijent ili Ovlaštenik je ovjerio nalog za isplatu ili nalog za prijenos potpisom istovjetnim potpisu na identifikacijskom dokumentu (identifikacijska isprava Klijenta/Ovlaštenika, Kartica, Ugovor) kojeg predočava kod podnošenja Naloga za plaćanje. Ako se Nalog za plaćanje sastoji od dva ili više dokumenta, Klijent isti ovjerava potpisom na dokumentu koji je sastavni dio tog Naloga za plaćanje, a koji odredi Banka;
  - Nalog za plaćanje je zadan putem usluga *on-line* bankarstva od strane Klijenta ili Ovlaštenika autentificiranog u skladu s Općim uvjetima korištenja *on-line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane. Banka može u svakom trenutku zatražiti od Klijenta i dodatnu autorizaciju.
  - Umetanje i korištenje Kartice na bankomatu i Erste kiosku, uz unos PIN-a
  - Davanje, umetanje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te ovisno o sustavu (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju – kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa
  - Nalog za plaćanje je zadan i autoriziran preko Pružatelja usluga iniciranja plaćanja
  - Unos i davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje.
  - Za izvršenje pojedinačnih trajnih naloga ili izravnih terećenja smatra se da je Klijent ili Ovlaštenik dao suglasnost i autorizaciju potpisivanjem posebnog ugovora kako je opisano u članku 13. ovih Općih uvjeta;
  - Klijent je dao Suglasnost sukladno ovim Općim uvjetima za SEPA izravno terećenje.
- 8.2. Informacije prije izvršenja Platne transakcije sadržane su u ovim Općim uvjetima, Posebnim općim uvjetima za uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i Klijent ili Ovlaštenik, Terminskom planu i u Odluci o naknadama za usluge poslovanja s građanstvom.
- 8.3. Klijent ili Ovlaštenik mogu Naloga za plaćanje dostaviti u Banku na papirnatom mediju, usmeno uz zahtjev za popunjavanje Naloga za plaćanje ili putem usluga *on-line* bankarstva Banke, koji moraju biti uredno popunjeni. Nalog za plaćanje putem Aplikacije Keks Pay može dostaviti samo Klijent.
- 8.4. Klijent ne potpisuje Nalog za plaćanje (HUB3, HUB3A) kojim im se zadaje uplata osim u slučaju kada je na zahtjev klijenta Nalog za plaćanje strojno ispisan od strane Banke.
- 8.5. Pod uredno popunjenim Nalogom za plaćanje podrazumijeva se Nalog za plaćanje koji je popunjen u skladu s pozitivnim propisima RH, ispunjen čitko i potpuno (bez ispravaka).

- 8.6. Banka izvršava autorizirane Platne transakcije po primitku uredno popunjenog Naloga za plaćanje, a u skladu s Terminskim planom izvršavanja Platnih transakcija ako su ispunjeni svi uvjeti navedeni u ovom članku, ako je za Platnu transakciju osigurano pokriće na Računu, ako je Nalog za plaćanje ispunjen čitljivo i potpuno (bez ispravaka) te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.
- 8.7. Bez obzira na moguću prethodnu uključenost Banke u proces popunjavanja Naloga za plaćanje smatra se da je Banka zaprimila Nalog za plaćanje u trenutku kada je isti dostavljen putem ugovorenih sredstava za komunikaciju. Klijent ili Ovlaštenik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtijeva od Banke popunjavanje Naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.
- 8.8. Banka prihvaća i izvršava ispravni i uredno popunjeni Nalog za plaćanje Klijenta ili Ovlaštenika samo u slučaju kada je isti dostavljen Banci od strane Klijenta ili Ovlaštenika na način kako je to ugovoreno za pojedinu platnu uslugu.
- 8.9. Ukoliko Banka primi Nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njezin radni dan ili ako primi Nalog za plaćanje nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je Nalog za plaćanje primila sljedeći radni dan. U navedenom slučaju, ukoliko je Nalog za plaćanje zaprimljen u Poslovnici Banke za sredstva potrebna za izvršenje zaprimljenog Naloga za plaćanje Banka neće teretiti Račun, ali će rezervirati sredstva na Računu Klijenta kako bi osigurala izvršenje Naloga za plaćanje sljedeći radni dan. Rezerviranim sredstvima na Računu Klijent ili Ovlaštenik ne mogu raspolagati, ali mogu opozvati Nalog za plaćanje sukladno članku 9. ovih Općih uvjeta.
- 8.10. Nalog za plaćanje Banka izvršava isti dan ili na unaprijed određeni radni dan Banke, uz uvjet da na Računu Klijenta postoje raspoloživa novčana sredstva na dan izvršenja Naloga za plaćanje, a sukladno Terminskom planu. Neizvršavanje Naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog stanja na Računu ne smatra se odbijanjem Naloga za plaćanje te o navedenom Banka nije u obvezi izvijestiti Klijenta ili Ovlaštenika.
- 8.11. Ako Klijent ili Ovlaštenik preda Banci neispravnu Jedinственu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja na Nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Klijentu ili Ovlašteniku niti primatelju plaćanja za nepravilno izvršenje Platne transakcije.
- 8.12. U slučaju da za izvršenje Naloga za plaćanje u valuti na koju glasi Nalog za plaćanje na Računima Klijenta navedenima za izvršenje Naloga, nema dovoljno sredstava, a Klijentov Račun glasi na više valuta, Banka će isključivo po nalogu Klijenta ili Ovlaštenika izvršiti konverziju drugih raspoloživih valuta (primjerice Nalog za izvršenje konverzije Klijent ili Ovlaštenik zadaje pismenim putem). Ukoliko Banka zaprimi međunarodni ili prekogranični Nalog za plaćanje u stranoj valuti u korist Klijentova kunskog (tekućeg ili žiro) transakcijskog Računa te u korištenju nema devizni (tekući ili žiro) transakcijski Račun, Banka će izvršiti konverziju zaprimljenih sredstava u stranoj valuti u kune uz primjenu kupovnog tečaja s Tečajne liste Banke te sredstva stavlja na raspolaganje Klijentu na Klijentov kunski (tekući ili žiro) transakcijski Račun.
- 8.13. Ukoliko Banka zaprimi međunarodni ili prekogranični Nalog za plaćanje u kunama u korist deviznog (tekućeg ili žiro) transakcijskog Računa Klijenta, Banka ima pravo odbiti transakciju i sredstva vratiti u banku od koje je Nalog zaprimljen. Ukoliko Banka zaprimi nacionalni Nalog za plaćanje u kunama u korist deviznog (tekućeg ili žiro) transakcijskog Računa Klijenta, te u korištenju nema kunski (tekući ili žiro) transakcijski Račun, Banka će izvršiti konverziju zaprimljenih sredstava u kunama u stranu valutu uz primjenu prodajnog tečaja s Tečajne liste Banke te sredstva stavlja na raspolaganje Klijentu na Klijentov devizni (tekući ili žiro) transakcijski račun na dan primitka naloga najkasnije sljedeći radni dan po prodajnom tečaju na datum primitka naloga uplate.
- 8.14. Banka zaprima prekogranične i međunarodne Naloge za plaćanje u kunama i stranoj valuti u korist kreditne partije Klijenta u Banci. Ukoliko Banka zaprimi prekogranični i međunarodni Nalog za plaćanje u stranoj valuti a u korist kreditne partije Klijenta u HRK, Banka će odobriti kreditnu partiju Klijenta prema kupovnom tečaju važećem na dan primitka Naloga.
- 8.15. Banka obustavlja izvršavanje ispravnog i uredno popunjenog Naloga za plaćanje u trenutku kada zaprimi FINA-nu ili sudsku zabranu raspolaganja sredstvima na Računu te se takvo postupanje ne smatra odbijanjem Naloga za plaćanje.
- 8.16. Banka izvršava Nalog za plaćanje sukladno Jedinственoj identifikacijskoj oznaci platitelja/primatelja plaćanja koju je Klijent naveo u Nalogu za plaćanje, a Klijent prihvatom ovih Općih uvjeta daje suglasnost Banci da pri izvršenju Platne transakcije Banka koristi podatke o nazivu/imenu i prezimenu, sjedištu/adresi i OIB-u platitelja/ primatelja plaćanja iz registara Banke, koji odgovaraju navedenoj Jedinственoj identifikacijskoj oznaci. Iznimno, Banka može izmijeniti Jedinственu identifikacijsku oznaku navedenu u Nalogu za plaćanje ako Primatelj plaćanja na temelju posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji s Bankom, odredi svoju novu Jedinственu identifikacijsku oznaku, a s čime je Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan. U tom slučaju, Nalog za plaćanje će biti izvršen u skladu s novom Jedinственom identifikacijskom oznakom ako su ispunjeni svi drugi uvjeti za izvršenje Naloga.
- 8.17. Ukoliko Banka zaprimi Nalog za plaćanje u korist Računa Klijenta pogrešne Jedinствене identifikacijske oznake, Banka ima pravo odbiti transakciju i sredstva vratiti u banku od koje je Nalog zaprimljen.
- 8.18. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje istog. O odbijanju izvršenja Naloga za plaćanje, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje pogrešaka koje su bile uzrok odbijanja

Banka će obavijestiti Klijenta ili Ovlaštenika, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovi drugih propisa. Obavijest Banka stavlja na raspolaganje Klijentu putem jednog ili više kontakt podataka koje je Klijent dao Banci najkasnije u roku koji je određen za izvršenje Naloga za plaćanje u Terminskom planu. Banka ima pravo naplatiti naknadu za izvršenu obavijest ako je odbijanje Naloga za plaćanje po procjeni Banke bilo objektivno opravdano.

## 9. Posebnosti Platnih transakcija u Aplikaciji Keks Pay

- 9.1. U cijelosti popunjen i uredan Nalog za plaćanje u Aplikaciji Keks Pay je onaj kod kojeg, uz sve ostale potrebne elemente, Primatelj ima dodan račun za primanje novčanih sredstava u navedenoj aplikaciji.
- 9.2. Nalog za plaćanje popunjen u Aplikaciji Keks Pay kod kojeg Primatelj nema dodan račun za primanje novčanih sredstava u toj aplikaciji smatra se djelomično popunjenim te do trenutka dodavanja računa Primatelja Klijent može odustati od tog naloga. Djelomičnim popunjavanjem Naloga za plaćanje Klijent daje suglasnost za rezervaciju sredstava po svom Računu (pod rezervacijom sredstava podrazumijeva se umanjeње Raspoloživog stanja po Računu Klijenta za iznos iz Naloga za plaćanje). Neovisno o rezervaciji sredstava ista su podložna korištenju za druge osnove za terećenje računa iz članka 11. ovih Općih uvjeta te se na istima može provesti ovrha.
- 9.3. Rok za dodavanje računa Primatelja za primanje sredstava u Aplikaciju Keks Pay je 5 (pet) dana od dana popunjavanja Naloga za plaćanje od strane Klijenta u Aplikaciji Keks Pay. Protekom navedenog roka ili odustankom Klijenta od naloga, smatrat će se da takav Nalog za plaćanje nije ni dostavljen Banci.
- 9.4. Preduvjet za autorizaciju (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije putem Aplikacije je uredno i u cijelosti popunjen Nalog za plaćanje sukladno prethodnim stavcima ovog članka.
- 9.5. Autorizacija (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije putem Aplikacije Keks Pay je dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
  - a) Unos i davanje personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice, Verified by Visa odnosno SecureCode zaporki te ostalih podataka u aplikaciju Keks Pay od strane Klijenta korisnika aplikacije
  - b) Nalog za plaćanje je zadan putem Aplikacije Keks Pay od strane Klijenta identificiranog u skladu s Općim uvjetima korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane. Banka može u svakom trenutku zatražiti od Klijenta i dodatnu autorizaciju transakcije putem sredstva za identifikaciju i autorizaciju.
- 9.6. Na Naloge za plaćanje i Platne transakcije putem Aplikacije Keks Pay primjenjuju se ostale odredbe ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke koje nisu u suprotnosti s ovim člankom 9.

## 10. Opoziv Naloga za plaćanje

- 10.1. Klijent ili Ovlaštenik mogu prije izvršenja Naloga pisanim putem ili putem usluga internet bankarstva odnosno putem Erste NetBankinga (ukoliko je Nalog zadan putem usluga internet bankarstva ili je riječ o SEPA izravnom terećenju) opozvati Nalog za plaćanje tako da opozove suglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje, opozove ovlaštenje za trajni nalog ili izravno terećenje. Svaka Platna transakcija izvršena nakon po procjeni Banke urednog opoziva smatra se neodobrenom. Klijent ili Ovlaštenik ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon što je isti proslijeđen u međubankovne platne sustave.
- 10.2. Iznimno od članka 9.1., u slučaju izravnog terećenja platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.
- 10.3. U slučaju opoziva Naloga za plaćanje navedenog u članku 8.8. ovih Općih uvjeta, a koji je predan u Poslovnici, Banka dozvoljava opoziv istog do kraja radnog vremena Poslovnice Banke na dan predaje Naloga za plaćanje.
- 10.4. Iznimno od članka 9.1. Klijent ili Ovlaštenik ne može opozvati Nalog za plaćanje:
  - kod transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja nakon što je primatelj plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje Platne transakcije.
  - kod transakcije koja je inicirana preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja nakon što je dao suglasnost za iniciranje Platne transakcije tom pružatelju usluge
- 9.5. Klijent može opozvati suglasnost za izvršenje niza Platnih transakcija u svako doba.

## 11. Raspolaganje sa sredstvima

- 11.1. Klijent može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na svojem Računu kad je iznos Platne transakcije odobren na računu Banke i kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Klijentova Računa.
- 11.2. Platne transakcije koje dolaze od platitelja iz druge domaće ili inozemne banke obrađuju se tako da se odobrava Račun Klijenta na temelju navedene Jedinственe identifikacijske oznake u Nalogu za plaćanje. Banka se ne obvezuje provjeravati ispravnost drugih podataka navedenih uz Jedinственu identifikacijsku oznaku, osim za prekogranična i međunarodna plaćanja i nacionalna plaćanja u stranoj valuti kod kojih se kontrolira i ime i prezime/naziv primatelja



plaćanja, te je u slučaju neusklađenosti Jedinственe identifikacijske oznake i imena i prezimena/naziva primatelja plaćanja Banka ovlaštena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje. Ako dan kad su novčana sredstva odobrena na računu banke primatelja plaćanja nije radni dan te banke, smatra se da je banka primatelja plaćanja primila novčana sredstva za primatelja plaćanja prvi sljedeći radni dan.

11.3. Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent daje suglasnost da Banka pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenje Računa izvršeno bez naloga Klijenta, a koje je posljedica pogreške Banke ili njezinih vanjskih izvršitelja, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka Klijenta obavještava na ugovoreni način, putem izvoda prometa po Računu. Dodatno, Klijent može na zahtjev, dobiti informacije u Poslovnici ili na info telefonu Banke.

## 12. Druge osnove za terećenje Računa

12.1. Druge osnove za terećenje Računa su mjenice, ugovorna ovlast dana Banci te nalozi Financijske agencije sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima. Banka temeljem navedenih osnova terećenje Računa Klijenta provodi bez njegove prethodne suglasnosti.

12.2. Nalog Financijske agencije Banka provodi samo iz Pozitivnog salda na Računu Klijenta te naknadnih priljeva novčanih sredstava.

Ukoliko se ovrha provodi na deviznom računu, Vlasnik je suglasan da Banka može izvršiti konverziju deviza u kune po kupovnom tečaju Banke važećem na dan otkupa te tako dobiveni kunski iznos sredstava Banka prenosi na račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe. Banka će sa zaplijenjenim sredstvima na računu izdvojenih sredstava postupiti u skladu s nalogom Financijske agencije.

12.3. U slučaju da Banka ima potraživanja prema Klijentu iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, Klijent je prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan da Banka u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih Računa u Banci, odnosno i iz svih sredstava Klijenta koja su povjerena Banci bilo kao osiguranje tražbine Banke prema Klijentu po bilo kojoj osnovi, ili koja su sredstva povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi.

12.4. Ako Banka izvršava plaćanje s Računa Klijenta sukladno prethodnom stavku ovog članka, a na Računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na Računu Klijenta u skladu s pravilima Banke.

12.5. U slučaju terećenja Računa po osnovi naloga Financijske agencije Banka će uskratiti Klijentovo pravo na korištenje dopuštenog prekoračenja i/ili prešutnog prekoračenja pozitivnog salda na Računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za prisilnu naplatu.

12.6. Banka ne odgovara za štetu u slučaju pogrešno ispostavljenog naloga Financijske agencije za provedbu osnove za plaćanje.

## 13. Dodatne platne usluge

13.1. Klijent sa Bankom može ugovoriti korištenje dodatnih platnih usluga u vezi s Računom kao što su:

- usluge *on-line* bankarstva
- izravno terećenje
- trajni nalog
- Kartica
- ostale usluge propisane Aktima Banke.

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

## 14. Poslovanje s trajnim nalogima i izravna terećenja

14.1. Klijent i njegovi Ovlaštenici mogu s Bankom sklopiti posebne ugovore kojima Banku ovlašćuju da na teret Klijentovog Računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da:

- provodi Platnu transakciju u korist primatelja prema uvjetima koje definira Klijent (račun primatelja plaćanja, iznos plaćanja, razdoblje trajanja, dinamika plaćanja) – u daljnjem tekstu: Trajni nalog. U slučaju bilo kakve promjene po uvjetima koje je Klijent definirao, Klijent je obavezan o istima obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje Trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj Klijent nije obavijestio Banku.
- podmiruje Klijentove obaveze prema primatelju plaćanja na temelju podataka (iznos i datum plaćanja) koje Banci dostavi primatelj plaćanja u daljnjem tekstu: Izravno terećenje.
- Izravna terećenja mogu se ugovarati samo na teret kunskih tekućih ili žiro računa Klijenata.

- 14.2. Pod pojmom primatelj plaćanja u ovom članku, a u svrhu ugovaranja i provođenja izravnog terećenja razumijeva se isključivo primatelj plaćanja koji s Bankom ima sklopljen ugovor kojim se regulira provedba izravnih terećenja. Popis primatelja plaćanja s kojim Banka ima sklopljen ugovor dostupan je u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.
- 14.3. Ugovor o Izravnom terećenju Klijent može sklopiti direktno s Bankom ili preko primatelja plaćanja. U slučaju da Klijent zahtjev za Izravno terećenje podnese preko primatelja plaćanja, ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada primatelj plaćanja podatke potrebne za izvršenje transakcije Izravnog terećenje dostavi Banci.
- 14.4. Banka će izvršavati Trajne naloge u skladu s uvjetima definiranim od strane Klijenta. Ako zadani dan za plaćanje Trajnog naloga nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na Računu najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava Trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja. U slučaju da se Trajni nalog s definiranim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti sljedećih 20 (dvadeset) dana.
- 14.5. Banka će izvršavati Izravna terećenja u skladu s uvjetima dostavljenim od strane primatelja plaćanja. Ako zadani dan za plaćanje Izravnog terećenja nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na Računu najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava Izravno terećenje u cijelosti ili djelomično ovisno o raspoloživom stanju na Računu, sukladno ugovorenom s primateljem plaćanja. U slučaju da se Izravno terećenje ne provede na zadani dan zbog nedovoljno sredstava, pokušat će se naknadno izvršiti određeni broj dana ako tako definira primatelj plaćanja. Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način.
- 14.6. Klijent može opozvati pojedinačno izvršenje transakcije Izravnog terećenja bez otkaza ugovora o Izravnom terećenju, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu terećenja definiranom od strane primatelja plaćanja. Pojedinačni opoziv je moguć isključivo u Poslovnici Banke.
- 14.7. Sve reklamacije vezane uz datum dospijea i iznos izvršenog Izravnog terećenja Klijent će rješavati direktno s primateljem plaćanja.
- 14.8. Trajni nalog prestaje važiti na definirani datum ili po otkazu od strane Klijenta.
- 14.9. Izravno terećenje se provodi do otkaza od strane Klijenta ili raskida ugovora o Izravnom terećenju između Banke i primatelja plaćanja ili do otkaza od strane primatelja plaćanja. Klijent ugovor može otkazati direktno kod Banke ili kod primatelja plaćanja. U slučaju otkaza preko primatelja plaćanja, ugovor se smatra raskinutim u trenutku kad Banka od primatelja plaćanja primi obavijest o otkazu.
- 14.10. Ugovori o Trajnom nalogu i Izravnom terećenju se automatski raskidaju zatvaranjem Računa na teret kojeg se provodi plaćanje. Banka može jednostrano raskinuti ugovor o Trajnom nalogu ili Izravnom terećenju bez otkaznog roka ukoliko po procjeni Banke za to postoje opravdani razlozi.
- 14.11. Banka može otkazati ugovor o Trajnom nalogu i Izravnom terećenju s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.
- 14.12. Banka može otkazati ugovor o Izravnom terećenju i u slučaju neostvarivanja prava iz tog ugovora. Neostvarivanjem prava iz ugovora o Izravnom terećenju smatra okolnost da primatelj plaćanja u periodu duljem od 13 (trinaest) mjeseci nije dostavio Banci podatke za plaćanje.
- 14.13. Kada primatelj plaćanja obavijesti Banku o datumu s kojim počinje koristiti uslugu SEPA izravno terećenje, Banka će o istome obavijestiti Klijenta te će, po proteku roka od 2 mjeseca od slanja obavijesti, na sve naloge po svim izravnim terećenjima ugovorenim u korist predmetnog primatelja plaćanja prestati primjenjivati odredbe ovog članka, te će se na iste naloge primjenjivati sve odredbe članka 14. ovih Općih uvjeta.
- 14.14. Usluga izravnog terećenja izvršavati će se najkasnije do 3.6.2019. godine, a o prestanku izvršavanja i otkazivanju te usluge Banka će obavijestiti Klijenta sukladno ugovornim odredbama.

## 15. SEPA izravna terećenja

- 15.1. Klijent može dati Suglasnost primatelju plaćanja poslovnom subjektu da na teret Klijentovog Računa inicira naloge SEPA izravnog terećenja. SEPA izravno terećenje jest nacionalna platna usluga u kunama koja se može ugovoriti samo na teret kunskog tekućeg i kunskog žiro računa.
- 15.2. Suglasnost za izravno terećenje jest dokument temeljem kojim Klijent ovlašćuje primatelja plaćanja Poslovni subjekt da inicira naloge za terećenje Klijentovog računa te ovlašćuje Banku da tereti račun u skladu s tim nalogima za terećenje koje dostavlja primatelj plaćanja. Svaka suglasnost ima svoj Identifikator suglasnosti što predstavlja jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.
- 15.3. Klijent je suglasan da Banka izvršava naloge SEPA izravnog terećenja po njegovom računu temeljem ovih Općih uvjeta bez davanja dodatne suglasnosti Banci. Banka prilikom izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.

- 15.4. Primatelj plaćanja Poslovni subjekt definira datum izvršavanja i iznos pojedinog naloga. Klijent je odgovoran za praćenje i provjeru izvršavanja naloga koji se izvršavaju po SEPA izravnim terećenjima.
- 15.5. Izvršavanje SEPA izravnog terećenja, odnosno važenje Suglasnosti prestaje temeljem barem jednog od navedenih razloga: povlačenjem Suglasnosti kod primatelja plaćanja Poslovnog subjekta, zatvaranjem računa u Banci na teret kojeg se provodi, definiranjem zabrane provođenja SEPA izravnih terećenja po računu, smrću klijenta, prestankom poslovanja primatelja plaćanja, Poslovnog subjekta.
- 15.6. Autoriziranom transakcijom po SEPA izravnom terećenju smatra se svaka transakcija provedena sukladno važećoj Suglasnosti.
- 15.7. Banka izvršava autoriziranu transakciju po SEPA izravnom terećenju po primitku naloga od strane primatelja plaćanja, a u skladu s Terminskim planom izvršavanja Platnih transakcija, ako je za nalog i za naknadu definiranu Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom osigurano raspoloživo stanje na računu te ako isto nije u suprotnosti sa člancima 15.13., 15.14. i 15.15. ovih Općih uvjeta i ukoliko ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.
- 15.8. Ako Klijent nema raspoloživo stanje na računu za izvršenje naloga i za plaćanje naknade za izvršenje SEPA izravnog terećenja, Banka ne izvršava nalog te može naplatiti naknadu za neizvršenje SEPA izravnog terećenja sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.
- 15.9. Klijent ima pravo tražiti odbijanje izvršenja autoriziranog naloga po SEPA izravnom terećenju prije izvršenja transakcije za nalog koji je primatelj plaćanja dostavio u Banku podnošenjem pisanog zahtjeva u poslovnici Banke. Banka će postupiti u skladu sa zahtjevom bez dodatnih uvjeta.
- 15.10. Neautorizirana Platna transakcija kod SEPA izravnog terećenja podrazumijeva da Klijent nije dao Suglasnost za terećenje računa primatelju plaćanja poslovnom subjektu što Banka utvrđuje provjerom s bankom primatelja plaćanja. Neautorizirana Platna transakcija isto tako podrazumijeva ako je Klijent dao Suglasnost, ali je nalog za SEPA izravno terećenje ograničen člancima 15.13., 15.14., 15.15.
- 15.11. Banka može od Klijenta tražiti podatke koje procijeni potrebnim za utvrđivanje pretpostavki za provjeru, odbijanje naloga i povrat transakcije.
- 15.12. Klijent može u poslovnici Banke definirati posebne uvjete izvršenja SEPA izravnog terećenja kako je navedeno u člancima 15.13., 15.13. i 15.14.
- 15.13. Klijent ima pravo definirati zabranu izvršavanja svih SEPA izravnih terećenja po pojedinom transakcijskom računu potpisom zahtjeva Banci. Definiranjem ove zabrane Banka neće izvršavati zaprimljene naloge bez obzira na potpisanu Suglasnost primatelju plaćanja poslovnom subjektu. Ovom zabranom se poništavaju sva prethodna Ograničenja po određenom SEPA izravnom terećenju te nije moguće definirati druga ograničenja ni crne i bijele liste prije povlačenja ove zabrane.
- 15.14. Klijent ima pravo definirati Crne i Bijele liste primatelja plaćanja poslovnog subjekta prema identifikatoru primatelja plaćanja prema SEPA pravilima. Crna lista podrazumijeva popis primatelja plaćanja za koje klijent blokira sve naloge po SEPA izravnim terećenjima. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Bijela lista podrazumijeva popis primatelja plaćanja poslovnih subjekta za koje klijent dopušta provođenje naloga po SEPA izravnim terećenjima sukladno ugovorenim suglasnostima kod primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste Klijent za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. Ako Klijent uz primatelja plaćanja na Bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, Banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. Bijela lista je važeća sve dok je Klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili vremenskom periodu izvršenja naloga. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Za sve ostale primatelje plaćanja koji nisu definirani na Bijeloj listi zabranjuje se izvršavanje naloga po SEPA izravnim terećenjima.
- 15.15. Klijent može definirati Ograničenja naplate naloga po SEPA izravnom terećenju na određeni iznos i/ili vremenski period za pojedinu Suglasnost temeljem pisanog zahtjeva Banci. Definiranjem ograničenja po iznosu naloga bez definiranja vremenskog perioda Banka će pojedini nalog izvršavati samo u slučaju da je iznos manji od definiranog ograničenjem. Definiranjem ograničenja po iznosu naloga uz definiranje vremenskog perioda Banka će pojedini nalog izvršavati samo u definiranom periodu i u slučaju da je iznos pojedinog naloga manji od definiranog ograničenjem, a nakon isteka tog perioda nalozi će se izvršavati bez obzira na iznos.
- 15.16. Klijent u svakom trenutku ima pravo povući definirano Ograničenje na iznos i vremenski period, povući zabranu izvršavanja svih naloga ili izmijeniti Crnu i Bijelu listu po SEPA izravnim terećenjima.
- 15.17. Pisani zahtjevi za Ograničenje naplate naloga, zabranu provođenja naloga i za definiranje Crne ili Bijele liste po SEPA izravnom terećenju zaprimljeni od strane Banke na radni dan Banke najkasnije do 12 h, u primjeni su prvi sljedeći radni dan Banke, a zahtjevi pristigli Banci nakon tog vremena ili na neradni dan Banke smatraju se zaprimljenim sljedeći radni dan Banke te se provode na prvi radni dan Banke koji slijedi nakon navedenog dana zaprimanja.

15.18. Ugovaranje SEPA izravnog terećenja te definiranje Ograničenja po istima može inicirati i opunomoćena osoba temeljem specijalne punomoći ovjerene kod javnog bilježnika ako je takvo ovlaštenje eksplicitno navedeno u specijalnoj punomoći.

#### **16. Prelazak sa usluge izravno terećenje definirane u članku 13. ovih Općih uvjeta na SEPA izravna terećenja**

- 16.1. Ovim člankom definirane su obveze i prava Banke i Klijenta prilikom prelaska usluge izravno terećenje na uslugu SEPA izravno terećenje.
- 16.2. Ako Banka ima s primateljem plaćanja poslovnim subjektom bilateralno ugovorenu uslugu izravnog terećenja odmah po primitku obavijesti o prelasku pojedinog primatelja plaćanja na SEPA izravno terećenje šalje se obavijest Klijentima, a minimalno dva mjeseca prije definiranog datuma prelaska na uslugu SEPA izravno terećenje.
- 16.3. Klijenti mogu u svakom trenutku bez naknade otkazati postojeće ugovore o izravnom terećenju sklopljenje s Bankom. Ako Klijenti to ne naprave do trenutka prelaska pojedinog primatelja plaćanja na SEPA izravna terećenja Banka smatra da je Klijent sa istim suglasan.
- 16.4. Prelaskom primatelja plaćanja na uslugu SEPA izravna terećenja ugovor o Izravnom terećenju i suglasnost sadržana u tom ugovoru predstavlja Suglasnost za SEPA izravna terećenja. Suglasnost koju je Klijent dao za izravna terećenja čuvaju se u Banci ili kod primatelja plaćanja poslovnog subjekta te nakon prelaska primatelja plaćanja s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja Klijent se za sve informacije o Suglasnosti kao i za promjene Suglasnosti obraća primatelju plaćanja. Suglasnosti se čuvaju sukladno zakonskim rokovima. Banka se obvezuje na zahtjev primatelja plaćanja poslovnog subjekta poslati kopiju Suglasnosti u svrhu dokazivanja autoriziranosti naloga izravnog terećenja.
- 16.5. Primatelj plaćanja nakon prelaska na SEPA izravno terećenje sve naloge izravnih terećenja izvršava isključivo kao SEPA izravna terećenja.
- 16.6. Klijent koji je ugovorio izravno terećenje prihvatanjem ovih Općih uvjeta prihvaća i uvjete za SEPA izravno terećenje u slučaju da primatelj plaćanja poslovni subjekt donese odluku navedenu u članku 15.2.

#### **17. Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe**

- 17.1. Sukladno pozitivnim propisima, Banka, temeljem naloga Financijske agencije, otvara Klijentu poseban račun za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe (dalje: Poseban račun).
- 17.2. Prilikom otvaranja Posebnih računa ne sklapaju se pojedinačni ugovori sa Klijentom.
- 17.3. Na Poseban račun Banka prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu / obavijesti Financijske agencije. Svaku uplatu na Poseban račun izvršenu od strane osoba koje nisu navedene u nalogu / obavijesti Financijske agencije Banka će vratiti uplatitelju.
- 17.4. Novčanim sredstvima na Posebnom računu Klijent može raspolagati samo u Poslovnici Banke. Novčanim sredstvima na Posebnom računu Klijent može raspolagati u Poslovnici Banke, te putem Kartice koja se izrađuje isključivo na poseban zahtjev Klijenta.
- 17.5. Uz Poseban račun uz iznimku Kartice ne mogu se ugovarati dodatne usluge iz članka 12. ovih Općih uvjeta.
- 17.6. Uz Poseban račun, Klijent mora imati u Banci otvoren i redovan Račun kojeg ne može zatvoriti sve dok ima otvoren Poseban račun.
- 17.7. U slučaju da Klijent nema otvoren Poseban račun, a Banka prepozna da su na redovan Račun uplaćena sredstva koja su izuzeta od ovrhe, Banka će o navedenom obavijestiti Klijenta uz napomenu da će mu ukoliko u roku od 8 (osam) dana ne otvori Poseban račun postupiti po nalogu Financijske agencije.
- 17.8. Eventualne kamate po Posebnom računu Banka isplaćuje na redovan Račun.
- 17.9. Banka Poseban račun zatvara temeljem naloga Financijske agencije.

#### **18. Odgovornosti Banke i povrat iznosa Platne transakcije**

- 18.1. U slučaju izvršenja neautorizirane Platne transakcije Banka će izvršiti povrat te transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radog dana od zaprimanja pisane obavijesti Klijenta zajedno s kamatama na koje klijent ima pravo sukladno Aktima Banke kao i svim uračunatim naknadama, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drugačije postupanje. Klijent ima pravo tražiti povrat neautorizirane Platne transakcije u roku 13 mjeseci od dana terećenja Računa. U ovom slučaju Klijent ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete ako je Banka odgovorna za neautoriziranu Platnu transakciju prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.
- 18.2. Klijent u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane Platne transakcije ako su one posljedica prijevornog postupanja Klijenta ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza u vezi s Platnim instrumentom čuvanja i/ili Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje. Krajnjom

nepažnjom u smislu prethodno navedenog između ostalog smatra se neispunjenje ugovornih obveza koje reguliraju zaštitu Platnog instrumenta i/ili Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica odnosno neispunjenje obveza iz Okvirnog ugovora.

- 18.3. Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju platitelj ima pravo sukladno Aktima Banke ako Klijent pisanim putem obavijesti Banku o takvom neizvršenju ili neurednom izvršenju Platne transakcije odmah nakon što je saznao za to, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja odnosno od dana odobrenja njegova Računa.
- 18.4. Ako je Klijent djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat Platne transakcije odnosno da je Platna transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, a Banka je Klijentu izvršila povrat takve transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti Račun Klijenta kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.
- 18.5. Klijent platitelj, odgovara za neautorizirane Platne transakcije do iznosa od 375,00 kn ako je izvršenje takvih Platnih transakcija posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog Platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe Platnog instrumenta. U prethodno navedenom slučaju, Klijent platitelj ne odgovara:
1. ako gubitak, krađu ili zlouporabu Platnog instrumenta Klijent platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane Platne transakcije
  2. ako su neautorizirane Platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika, zastupnika ili podružnice Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane
  3. ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi Platnog instrumenta
  4. ako Banka ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju Klijenta
  5. ako Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju Klijenta.
- 18.6. Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene Platne transakcije, i obračunate naknade i kamate ukoliko po procjeni Banke nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:
- ako je izvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću;
  - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
  - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica poslovnih procesa i odluka banaka posrednika i/ili pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja na koje Banka ne može utjecati niti imati prethodna saznanja;
  - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica Klijentove prijevare, prijevare Klijentova Ovlaštenika ili ako Klijent ili njegov Ovlaštenik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispune svoje obveze u svezi s Platnim instrumentom;
  - ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila Platnu transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje koji je Banci predao Klijent ili njegov Ovlaštenik;
  - ako Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neuredno izvršenoj Platnoj transakciji, odmah kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja;
  - ako Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane Platne transakcije u rokovima iz Terminskog plana Banke, ili
  - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja Pružatelja platnih usluga Platitelja
  - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja primatelja plaćanja kod Platnih transakcija iniciranih od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja;
  - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije u odnosu na klijenta banke koji je primatelj plaćanja, posljedica postupanja pružatelja platnih usluga platitelja
  - u slučaju iz članka 17.5. ovih Općih uvjeta.
- 18.7. Na zakašnjenje u izvršenju Platne transakcije ne primjenjuje se članak 15.3. U slučaju odgovornosti Banke za zakašnjenje u izvršenju Platne transakcije obvezna je kao datum valute odobrenja računa odrediti datum koji bi za iznos te Platne transakcije bio određen kao datum valute da je Platna transakcija bila izvršena na vrijeme ako Klijent pisanim putem obavijesti Banku o takvom zakašnjenju odmah nakon što je saznao za to, a najkasnije u roku od 13

mjeseci od dana terećenja odnosno od dana odobrenja njegova Računa. Ako je Platna transakcija izvršena sa zakašnjenjem zbog postupanja Pružatelja platnih usluga platitelja ili primatelja plaćanja, Banka ne odgovara za štetu Klijentu koji je primatelj plaćanja niti je obvezna za datum valute odobrenja računa odrediti datum koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je Platna transakcija bila izvršena na vrijeme. Ovaj članak primjenjuje se i na zakašnjenje kod naloga koje je inicirao primatelj plaćanja ili koji su inicirani preko primatelja plaćanja.

- 18.8. U slučaju neizvršenih, neuredno izvršenih ili neautoriziranih Platnih transakcija iniciranih putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka je obvezna dovesti Račun Klijenta u stanje kao da ta Platna transakcija nije bila izvršena ako je Klijent podnio zahtjev za povrat takve Platne transakcije Banci odmah po saznanju za takvu transakciju, a najkasnije u roku 13 mjeseci od dana terećenja Računa Klijenta. Ako se radi o neautoriziranoj Platnoj transakciji transakcija iniciranih putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka će izvršiti povrat transakcije Klijentu na način u roku iz članka 15.1..
- 18.9. Pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, Platna transakcija bila autentificirana, da je Platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje Platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.
- 18.10. Ako je Pružatelj usluge iniciranja plaćanja odgovoran za provođenje neautorizirane Platne transakcije, neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem Platne transakcije, dužan je Banci, na njen zahtjev, odmah naknaditi sve iznose koje je on isplatio platitelju te mu naknaditi i drugu pretrpljenu štetu.
- 18.11. Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak Naloga za plaćanje u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu. Za sve propuste i radnje Klijentova Ovlaštenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlaštenik prouzročio.
- 18.12. Banka ne odgovara za neizvršenje odnosno neuredno izvršenje Naloga uslijed sljedećih situacija: uslijed izvanrednih događaja i otežavajućih okolnosti na koje Banka nema utjecaja:
- prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari
  - politički događaji – pobune, oružani sukobi, teroristički napadi, neredi, promjene zakona ili donošenje odluka javne vlasti, bilo u zemlji ili inozemstvu
  - događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacijskih veza, nefunkcioniranja NKS, Euro NKS, HSVP, FINA-e, SWIFT, Target sustava
  - uslijed primjene odredbi i propisa vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kao i odredbi i propisa vezanih uz suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala
  - kao i u drugim slučajevima više sile
- 18.13. Klijent gubi prava s osnove neizvršenja, neurednog i zakašnjenja s izvršenjem, uključujući i prava s osnove neautoriziranih Platnih transakcija, ako o neizvršenju, neurednom izvršenju, zakašnjenju s izvršenjem i neautoriziranoj Platnoj transakciji ne obavijesti Banku odmah po saznanju za iste, odnosno najkasnije u roku 13 mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja njegova Računa.

## 19. Povrat novčanih sredstava za autorizirane Platne transakcije koje je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja

- 19.1. Ako nije drugačije određeno odredbama ovih Općih uvjeta platitelj ima pravo u roku 8 tjedana od datuma terećenja Računa podnijeti zahtjev za povrat cjelokupnoga novčanog iznosa autorizirane Platne transakcije koja je već izvršena ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
- a) autoriziranu Platnu transakciju inicirao je primatelj plaćanja ili je inicirana preko njega
  - b) suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana nije dana za točan iznos Platne transakcije i
  - c) iznos Platne transakcije premašuje iznos koji bi platitelj mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.

Platitelj se ne može pozivati na pravo iz ovog stavka ako je razlog za ostvarenje uvjeta iz podtočke c ovog članka primjena referentnog tečaja ugovorenog s njegovim pružateljem platnih usluga.

Banka ima pravo prije postupanja po zahtjevu iz ovog stavka tražiti dokaz o ispunjenju prethodno navedenih uvjeta.

- 19.2. Iznimno od članka 18.1. Klijent ima pravo tražiti na povrat cjelokupnog novčanog iznosa autorizirane transakcije po izravnom terećenju u kunama i SEPA izravnom terećenju u kunama tijekom 8 tjedana od dana izvršenja transakcije. Banka će Klijentu vratiti iznos izvršene transakcije bez postavljanja pitanja o razlogu zahtjeva za povrat u roku 10 radnih dana od zaprimanja pisanog zahtjeva za povrat. Banka Klijentu neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje naloga. Klijent gubi pravo na povrat novčanog iznosa autorizirane transakcije po SEPA izravnom terećenju ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od 8 tjedana od dana izvršenja transakcije.

19.3. Odredbe ovog članka Općih uvjeta ne primjenjuju se na međunarodne Platne transakcije.

## 20. Odgovornost pružatelja platnih usluga za izvršenje Platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja

20.1. U slučaju Platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja odgovara:

- a) za ispravan prijenos Naloga za plaćanje platiteljevu pružatelju platnih usluga u roku ugovorenom s primateljem plaćanja, a u slučaju izravnog terećenja u roku koji omogućuje namiru platitelje novčane obveze na ugovoreni datum dospjeća te
- b) postupanje u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu o datumu valute i raspoloživosti sredstva; osim u sljedećim slučajevima:
  - ako Banka dokaže da je platiteljevu pružatelju platnih usluga ispravno i u roku prenijela Nalog za plaćanje primatelja plaćanja (u kojem slučaju je odgovaran pružatelj platnih usluga platitelja);
  - osim ako je korisnik platnih usluga naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku, a Banka je provela Platnu transakciju u skladu s tom oznakom;
  - u slučaju iznimnih ili nepredivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću;

20.2. U slučaju odgovornosti Banke iz članka 19.1. a), Banka će odmah ponovno dostaviti predmetni Nalog za plaćanje platiteljevu pružatelju platnih usluga.

20.3. U slučaju odgovornosti Banke za zakašnjenje s prijenosom Naloga za plaćanje Banka će odobriti račun za plaćanje primatelja plaćanja s datumom valute koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.

20.4. U slučaju odgovornosti Banke iz članka 19.1. b), Banka će osigurati da je iznos Platne transakcije na raspolaganju primatelju plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na računu Banke. Datum valute za iznos odobren na računu za plaćanje primatelja plaćanja ne smije biti kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila uredno izvršena.

20.5. U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužna je na zahtjev Klijenta primatelja plaćanja i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah i bez naknade poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Klijenta primatelja plaćanja.

20.6. Banka odgovara Klijentu za sve naknade koje mu je naplatila kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem Platne transakcije.

20.7. Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na međunarodne Platne transakcije primatelje plaćanja koji nisu potrošači.

## 21. Kamate, naknade, troškovi i tečajevi

21.1. Pregled naknada za usluge obavljanja plaćanja i ostale usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta u poslovanju s Klijentima Banka objavljuje u Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom koja predstavlja sastavni dio ovih Općih uvjeta.

21.2. Banka ima pravo Klijentu zaračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga po važećoj Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom. Pri određivanju visine naknada uzimaju se u obzir stvarni troškovi nužni za pružanje usluga.

Stvarnim troškovima smatraju se:

- naknade i drugi troškovi koje zaračunavaju druge banke u zemlji i inozemstvu koje su sudionici u poslu
- troškovi telefaksa, međunarodnih telefonskih razgovora
- troškovi poštarine i troškovi posebnog rukovanja pošiljaka, transportni troškovi
- troškovi SWIFT-a
- troškovi protesta, javnobilježnički troškovi, mjenice tužbe, izvršenja i sl.
- troškovi posebnih obrazaca u poslovanja u inozemstvu (mjenice, takse i sl.)
- ostali troškovi koji su nastali na zahtjev Klijenta.

Troškovi vanjskih davatelja usluga u pravilu se uključuju u visinu naknade za uslugu Banke jer se najčešće radi o velikom broju transakcija i s njima povezanih usluga koje se ne može direktno vezati uz svako izvršenje usluge i obračunati na ekonomičan način. Zbog toga se takvi troškovi planski raspoređuju na predvidivu količinu usluga i na taj se način formira visina naknade za usluge.

21.3. Na pozitivno stanje na Računu Banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi definiranoj u Katalogu proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe (dio koji se odnosi na kamatne stope po Računima).

21.4. Kamata se obračunava i pripisuje Računu na ugovoreni način.

21.5. U slučaju Platnih transakcija koje zahtijevaju promjenu valute primjenjuje se kupovni ili prodajni tečajevi za devize s dnevne tečajne liste Banke koja je valjana u trenutku izvršenja Platne transakcije. Ukoliko nije ugovorena primjena posebne ponude tečaja Banke, u situaciji promjene između strane valute i domaće valute primjenjuje se važeća tečajna lista u trenutku izvršenja promjene:

- Kupovni tečaj sa tečajne liste koristi se za promjenu strane valute u domaću valutu
- Prodajni tečaj sa tečajne liste koristi se za promjenu domaće valute u stranu valutu
- U situaciji promjene jedne strane valute u drugu stranu valutu prvo se primjenjuje kupovni tečaj za stranu valutu te Banka otkupljuje prvu stranu valutu i mijenja u domaću valutu. Potom se domaća valuta uz primjenu prodajnog tečaja mijenja u željenu drugu valutu.

Tečajna lista dostupna je u svim Poslovnicama Banke te na Internetskoj stranici Banke.

21.6. Klijent je dužan pridržavati se svih obveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Bankom te je slijedom toga dužan podmiriti troškove koji proizlaze iz korištenja usluga i proizvoda sukladno Aktima Banke te je obavezan Banci nadoknaditi sve troškove koji proizlaze iz odnosa (ugovornog ili izvan ugovornog) s Bankom, uključujući pri tome i obvezu nadoknade svake štete koja je Banci nastala s osnova bilo kakve radnje ili propusta Klijenta.

21.7. U slučaju provođenja naloga temeljem posebnih zakonskih ovlasti (prisilne naplate po Računu), Banka je samo izvršitelj naloga te naplaćuje naloge sukladno posebnoj zakonskoj regulativi.

## 22. Bankovna tajna

22.1. Podaci o stanju i prometu sredstava na računu bankovna su tajna i Banka ih može otkriti trećima samo u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima ili uz izričitu pisanu suglasnost Klijenta.

## 23. Komunikacija s Bankom i obavještavanje

23.1. Ukoliko nije drugačije ugovoreno između Banke i Klijenta, ugovori o pružanju platne usluge te komunikacija tijekom ugovornog odnosa obavlja se na hrvatskom jeziku.

23.2. Isprave i obavijesti koje Klijent dostavlja na stranom jeziku dostavlja Banci u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik. U slučaju da Klijent propusti postupiti, sukladno navedenom, Banka može prema vlastitom izboru: (i) ne izvršiti svoju obvezu prema Klijentu; (ii) pozvati Klijenta da isprave i obavijesti na stranom jeziku dostavi u ovjerenom prijevodu na hrvatskom jeziku; (iii) dati prevesti navedene isprave i obavijesti po ovlaštenoj osobi na hrvatski jezik o trošku Klijenta.

23.3. Banka će na zahtjev Klijenta za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora bez odgađanja dati Klijentu primjerak Okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Klijent je obavezan odmah od nastanka promjene, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, podataka Ovlaštenika i drugih podataka koji se odnose na Račun, a koje su navedene u pristupnici za otvaranje Računa. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama (primjerice promjene statusa zaposlenja, odlazak u mirovinu i slično).

23.4. U poslovanju s Bankom Klijent će Banci dostaviti podatke o Osobnom identifikacijskom broju (OIB). Klijent je dužan predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenje registra transakcijskih računa u skladu s pozitivnim propisima. U protivnom Banka zadržava pravo ne sklopiti Okvirni ugovor, odnosno otkazati postojeći.

23.5. Banka obavještava Klijenta o izvršenim Platnim transakcijama kao i o stanju i promjenama na Računu, putem izvoda prometa po Računu jedanput na mjesec, na ugovoren način. Smatra se da je izvod prometa po Računu pravilno uručen ako je poslan na ugovorenu adresu za slanje izvoda prometa po Računu ili ako je preuzet u Poslovnici ili elektronskim putem, putem usluga *on-line* bankarstva. Svako dodatno ili češće obavještavanje na zahtjev Klijenta, u papirnatom obliku, Banka može omogućiti Klijentu uz odgovarajuću naknadu. Za dodatno ili češće obavještavanje, na zahtjev Klijenta, Banka će omogućiti dodatnu dostavu izvoda na ugovorenu adresu ili na adresu koja može biti različita od ugovorene, a koju je Klijent također naveo kao kontakt Banci. Zahtjev za ponovljeni izvod Klijent može zatražiti u poslovnici Banke, poštom ili elektroničkim putem.

23.6. Klijent je dužan odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku o neuredno izvršenoj i/ili neautoriziranoj, Platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja.



23.7. U slučaju spora između Banke i Klijenta smatrat će se da je Banka izvršila sve svoje zakonske i ugovorne obveze informiranja Klijenta ukoliko je informiranje izvršeno na ugovoreni način te ukoliko Klijent smatra drugačije dužan je to dokazati.

## 24. Prebacivanje računa

24.1. Prebacivanje računa je usluga koja se odvija između dvije banke na području Republike Hrvatske uređena Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu koja se sastoji u prijenosu informacija o svim ili određenim trajnim nalozima, izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja na drugi transakcijski račun koji se otvara u banci koja je primatelj (nova banka), uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa u banci koja je prenositelj (stara banka). Opseg usluge prebacivanja Klijent definirana u Punomoći za prebacivanje računa.

24.2. Uslugom prebacivanja računa obuhvaćeni su isključivo transakcijski računi: kunski i devizni tekući račun te kunski i devizni žiro račun. Krediti, štednja, *on-line* bankarstvo i ostale usluge koje nisu predmet usluge prebacivanja Klijent mora dogovoriti i po potrebi ugovoriti s bankom koja je primatelj.

24.3. Klijent ima obvezu kontrolom svog računa pratiti izvršenje usluga koje su bile predmetom prebacivanja i bez odgode obavijestiti Banku o uočenim nedostacima.

24.4. Predmetom usluge prebacivanja transakcijskog računa ne mogu biti:

- računi koji nemaju IBAN
- računi izuzeti od ovrhe
- računi na kojima se vodi prisilna naplata i/ili redovni računi koji imaju vezan račun zaštićenih primanja
- računi predizborne promidžbe, računi redovnog financiranja političkih aktivnosti, računi stambenih zgrada koji se vode na OIB-u fizičke osobe, računi stečajnih upravitelja koji se vode na OIB-u fizičke osobe drugi računi specifične namjene koji se temeljem nekog zakona vode na OIB-u fizičke osobe.

24.5. Klijent može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći. Zahtjev za odustajanje Klijent podnosi isključivo u banci koja je primatelj. Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje banka koja je primatelj ne garantira Klijentu da će proces prebacivanja biti zaustavljen. Protekom roka za odustajanjem Klijent mora pokrenuti novi postupak prebacivanja transakcijskog računa ili osobno riješiti problem u svakoj banci.

24.6. Za uslugu prebacivanja računa Banka ne naplaćuje naknadu. Naknada za prijenos sredstava naplaćuje se sukladno Odluci o naknadama bez dodatne suglasnosti od strane Klijenta.

24.7. Prebacivanje računa može inicirati i opunomoćena osoba temeljem specijalne punomoći ovjerene kod javnog bilježnika ako je takvo ovlaštenje eksplicitno navedeno u specijalnoj punomoći.

### a) Erste banka kao banka primatelj – nova banka

24.8. Preduvjet prebacivanja računa je da Klijent otvori transakcijski račun u Banci.

24.9. Klijent temeljem Punomoći za prebacivanje računa i definiranje opsega usluge prebacivanja ovlašćuje Banku da poduzme radnje navedene u istoj, a sve sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

24.10. Punomoć za prebacivanje računa se popunjava za pojedini transakcijski račun. Na jedan transakcijski račun u Banci moguće je prebaciti pozitivno stanje s više računa banke koja obavlja prijenos kao i druge usluge ugovorene po tim računima propisane Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

24.11. U slučaju prijenosa sredstava s multivalutnog računa moguće je odabrati sve valute ili se navodi svaka pojedinačna valuta koja se prenosi. Ukoliko Klijent želi prijenos sredstava s deviznog /multivalutnog računa na devizni/multivalutni račun tada valuta slanja i primanja moraju biti jednake. Ako Klijent prenosi devizna sredstva na kunski račun tada se obavlja konverzija sukladno članku 20.5. ovih Općih uvjeta.

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

24.13. Klijent snosi odgovornost za pravovremeno slanje potvrda o broju transakcijskog računa primateljima izravnih terećenja i isplateljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera ako je u Punomoći naveo da će sam obavijestiti isplatelj ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja. Ako se Klijent nije sam obvezao obavijestiti isplatelj ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja, potvrde o broju transakcijskog računa istima dostavlja Banka i to prema podacima koje je Klijent naveo u Punomoći. Ako pošiljke s potvrdama o broju transakcijskog računa bude vraćene Banci zbog nezaprmanja istih, Banka će o tome obavijestiti Klijenta te je Klijent obavezan u tom slučaju obavijestiti isplatelj ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja odnosno dostaviti im potvrde o broju transakcijskog računa.

- 24.14. Potpisom Punomoći za prebacivanje računa Klijent ovlašćuje Banku da obavlja redovna ili povremena plaćanja na teret Klijentovog računa navedena u članku 13.1. ovih Općih uvjeta.
- 24.15. Banka će izvršavati Trajne naloge u skladu s uvjetima zaprimljenim od banke koja obavlja prijenos.
- 24.16. Banka uspostavlja izravna terećenja ili izvršava SEPA izravna terećenja s datumom navedenim u Punomoći, a isti će izvršavati u skladu s uvjetima dostavljenim od strane primatelja plaćanja. Ako zadani dan za plaćanje Izravnog terećenja nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan.
- 24.17. Ako nisu ispunjeni svi potrebni uvjeti za uspostavljanje trajnih naloga/izravnih terećenja, Banka će kontaktirati Klijenta u roku od 5 radnih dana od primitka podataka od banke koja obavlja prijenos, a trajni nalozi/izravna terećenja će se početi izvršavati na datum koji će Banka i Klijent naknadno ugovoriti. U tom slučaju Klijent mora doći osobno u poslovnicu Banke.
- 24.18. Uslugom prebacivanja računa omogućeno je prekogranično prebacivanje računa popunjavanjem Zahtjeva za prekogranično prebacivanje računa. Prekogranično prebacivanje nije moguće ako Klijent po računu ima nepodmirenih obveza prema Banci.

#### **b) Erste banka kao banka koja obavlja prijenos – stara banka**

- 24.19. Prebacivanjem transakcijskog računa Klijent može izabrati želi li račun u Banci ostaviti otvoren ili će isti zatvoriti. Ukoliko Klijent želi zatvaranje transakcijskog računa ne smije imati po istom nepodmirenih obveza te mora vratiti kartice, display kartice i slične Platne instrumente.
- 24.20. Klijent može u Banci zatvoriti sve transakcijske račune, uz uvjet da je podmirio sve obveze po transakcijskim računima koje želi zatvoriti, čime prestaju važiti i Okvirni ugovori koji se odnose na te račune, pri čemu datum zatvaranja računa navodi u Punomoći. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obavezan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora. Banka ima pravo blokirati korištenje Kartice s datumom prestanka Okvirnog ugovora.
- 24.21. Transakcijski račun koji je u prebacivanju moguće je zatvoriti isključivo ako su izvršene sve dospjele Platne transakcije, podmirena sva potraživanja po transakcijskom računu koji je predmet prebacivanja (primjerice dopušteno i/ili prešutno prekoračenje po tekućem računu i Erste Maestro plus usluga) i ukoliko ima dovoljno sredstava za naplatu naknade za prijenos sredstava osim ukoliko uplata naknade ne bude izvršena pravovremeno na neki drugi način.
- 24.22. Pravo na prebacivanje i zatvaranje transakcijskih računa sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ne utječe na obveze Klijenta koje isti ima po drugim pravnim poslovima sklopljenim s Bankom (primjerice ugovoru o kreditu). Ujedno ako Klijent u postupku prebacivanja računa, izvrši prijenos primanja uplata redovitih primanja po istima, isto može izazvati posljedice po drugim pravnim poslovima s Bankom, sukladno odredbama tih pravnih poslova (primjerice dopušteno i/ili prešutno prekoračenje po tekućem računu i Erste Maestro plus usluga).
- 24.23. Banka može kontaktirati Klijenta ako ima nepodmirenih obveza ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa kod Banke.
- 24.24. Ako upisani iznos stanja za prijenos na Punomoći premašuje preostalo stanje na računu, Banka će prenijeti pozitivno stanje zatečeno na računu na datum naveden u Punomoći. Prijenos sredstva provodi se za svaku valutu pojedinačno, a stanje za prijenos bit će umanjeno za naplaćene naknade sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s građanstvom. Po nedostatku sredstava za naplatu naknade sredstva neće biti prenesena osim ukoliko uplata naknade ne bude izvršena pravovremeno na drugi način.
- 24.25. Ukoliko su Trajni nalozi i Izravna terećenja predmet prebacivanja, takvi ugovori se automatski raskidaju s Bankom, na datum naveden u Punomoći ili zatvaranjem Računa na teret kojeg se provodilo plaćanje po tim ugovorima, ovisno o tome koja od tih činjenica nastupi ranije. Za SEPA izravna terećenja Banka prestaje izvršavati naloge od datuma navedenog u Punomoći.

#### **25. Zaštitne i korektivne mjere**

- 25.1. Klijent je dužan koristiti se Platnim instrumentom u skladu sa odredbama ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke kojima se regulira izdavanje i korištenje određenog Platnog instrumenta te bez odgađanja izvijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi Platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju. Klijent može blokirati Platni instrument pozivom na broj telefona 072 555555 te sukladno Posebnim općim uvjetima koji reguliraju taj Platni instrument. Klijent je dužan odmah nakon primitka Platnog instrumenta poduzeti razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, kao i sve druge mjere zaštite definirane odredbama Okvirnog ugovora.
- 25.2. Banka ima pravo blokirati Platni instrument u sljedećim slučajevima:
- u slučaju gubitka i/ili krađe Platnog instrumenta,
  - u slučaju zaprimanja informacije o smrti Klijenta,

- ako postoje objektivni razlozi za sumnju u sigurnost Platnog instrumenta,
- ako postoji sumnja na neovlašteno korištenje ili korištenje Platnog instrumenta s namjerom prijevare,
- ako kod Platnog instrumenta s kreditnom linijom postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

25.3. U slučaju blokade Platnih instrumenata od strane Banke sukladno članku 26.2. ovih Općih uvjeta, Banka će obavijestiti Klijenta usmeno (telefonom) ili pisanim putem (elektroničkim putem, faxom ili poštom) prije blokade o namjeri i razlozima blokade, a ukoliko to ne učini prije Banka će Klijenta izvijestiti nakon blokade Platnog instrumenta. Banka sukladno pozitivnim zakonskim propisima može blokirati Platne instrumente bez dodatnog informiranja.

25.4. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos sa Klijentom, ako to smatra nužnim. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata, te stoga Banka nije dužna Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode. U slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, Banka će obavijestiti Klijenta na isti način kao i kod blokade Platnog instrumenta ako za to ne postoje zakonske zapreke.

25.5. Banka je ovlaštena Pružatelju usluge iniciranja plaćanja i Pružatelju usluge informiranja o računu uskratiti pristup Računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga Računu ili njegov pristup s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije s ciljem prijevare. Banka će obavijestiti Klijenta – platitelja o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu na isti način kao i kod blokade Platnog instrumenta sukladno ovim Općim uvjetima. Iznimno, Banka neće obavijestiti Klijenta sukladno prethodno navedenom ako je takvo obavješćavanje u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima.

## 26. Izmjene Okvirnog ugovora

26.1. Banka je dužna predložiti Klijentu izmjenu Okvirnog ugovora dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

26.2. Banka je dužna obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Okvirnog ugovora i navesti da Klijent ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Klijent prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

26.3. Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora, Banka dostavlja Klijentu na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po Računu.

26.4. Sve predložene izmjene Okvirnog ugovora Banka objavljuje na Internetskoj stranici Banke te u Poslovnicama Banke. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

26.5. Ako se Klijent ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada odstupiti od Okvirnog ugovora. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvaćanju izmjene Okvirnog ugovora, ako je pisanu obavijest o neprihvaćanju zaprimila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ukoliko u navedenom periodu Klijent ne javi Banci ne prihvaćanje promjena smatrati će se da je suglasan s njima.

26.6. U slučaju da Klijent pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počne teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.

## 27. Prestanak važenja Okvirnog ugovora

27.1. Okvirni ugovor kao i ugovori za pojedinačne platne usluge sklapaju se na neodređeno vrijeme, osim ako su Banka i Klijent u Okvirnom ugovoru ili u ugovoru za pojedinu dodatnu platnu uslugu ograničili vrijeme trajanja ugovora za dodatnu platnu uslugu i/ili vrijeme trajanja Okvirnog ugovora.

27.2. Klijent može u svakom trenutku otkazati Okvirni ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, uz poštivanje otkaznog roka koji nije duži od mjesec dana.

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

27.4. Okvirni ugovor otkazuje se pisanom izjavom upućenoj drugoj ugovornoj strani na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti.

- 27.5. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obavezan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora.
- 27.6. U slučaju otkazivanja Okvirnog ugovora Klijent plaća Banci naknade koje Banka zaračunava za usluge plaćanja za određeno razdoblje samo u razmjernom udjelu do prestanka Okvirnog ugovora. Ako se takve naknade plaćaju unaprijed, Banka Klijentu mora vratiti razmjerni udio plaćene naknade.
- 27.7. Banka ne smije Klijentu zaračunati posebne naknade zbog otkaza Okvirnog ugovora ako Klijent otkáže Okvirni ugovor koji je sklopljen na određeno vrijeme u trajanju duljem od 6 (šest) mjeseci ili na neodređeno vrijeme, ukoliko Klijent otkazuje Okvirni ugovor nakon isteka 6 (šest) mjeseci od sklapanja Okvirnog ugovora.
- 27.8. Banka može raskinuti Okvirni ugovor, bez otkaznog roka, i u slučaju neostvarivanja prava iz Okvirnog ugovora. Neostvarivanjem prava iz Okvirnog ugovora podrazumijeva se sljedeće:
- na Računima saldo ne prelazi 100,00 (sto) kuna (ili protuvrijednost strane valute preračunate prema srednjem tečaju Banke na dan obrade) i
  - ne ostvaruju promet po Računima u periodu duljem od 6 (šest) mjeseci osim Računa vezanih uz oročene depozite (prometom po Računu ne podrazumijeva se pripis kamate ili naplata naknade i sl. troškovi)
- 27.9. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Klijent po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa te ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke.
- 27.10. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje statusa poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država sukladno FATCA<sup>1</sup>
- 27.11. Ukoliko Klijent ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih Ugovora prestanak važenja jednog Ugovora neće dovesti do prestanka važenja Okvirnog ugovora.
- 27.12. Aplikacija Keks Pay se može nastaviti koristiti i po prestanku važenja Okvirnog ugovora, ali s primjenom pravila i općih uvjeta primjenjivih na korisnike Aplikacije Keks Pay koji nisu Klijenti.

## 28. Postupak podnošenja prigovora

- 28.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, može, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Službu za upravljanje kvalitetom usluge, 10000 Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr) ili pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke prosljediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.
- 28.2. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.
- 28.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Klijenta o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano ili na drugom trajnom nosaču podataka u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će konačan odgovor Klijentu dostaviti u roku od 35 dana.
- 28.4. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.
- 28.5. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. Ako Klijent nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr>, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom.
- 28.6. Klijent koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 i Uredbe (EU) 2015/751 može:
- uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u članku 27.1 na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, ili
  - uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci

<sup>1</sup> FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je zakon usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnju plaćanje poreza. Status poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država ima osoba kod koje se utvrde indikatori zbog kojih se na tu osobu primjenjuje predmetni zakon. Tekst zakona je dostupan na [www.irs.com](http://www.irs.com)

Radi rješenja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

## 29. Prijelazne i završne odredbe

- 29.1. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 29.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 29.3. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 15. prosinca 2018. te zamjenjuju Opće uvjete vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane od 10. prosinca 2018.
- 29.4. Za Račune otvorene prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ukoliko izrijekom između Klijenta i Banke nije ugovoreno drugačije, dostava obavijesti iz članka 22.5. ovih Općih uvjeta smatrati će se izvršenom ako je ista stavljena na raspolaganje u Poslovnici Banke.
- 29.5. Na ugovore o otvaranju i vođenju Računa sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.
- 29.6. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.