

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 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, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr.
- 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 Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može značiti poslovnica Banke, internetska stranica Banke www.erstebank.hr (dalje: Internetska stranica), Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking, bankomati, Erste Kiosk 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.
- 1.5. **Jedinstvena identifikacijska oznaka** – jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje korisniku, a koju korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik i/ili račun za plaćanje drugog korisnika koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN ili broj Računa sukladno pozitivnim propisima.
- 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 Nalozi za plaćanje jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu, nalog za prijenos.
- 1.8. **Platni instrument** – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje Platne transakcije.
- 1.9. **Platna transakcija** – jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja putem Naloga za plaćanje ili putem Platnih instrumenata, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.
- 1.10. **Nacionalna platna transakcija** – je Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu.
- 1.11. **Prekogranična platna transakcija** – je pojam koji se koristi tek nakon pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju i znači Platnu transakciju 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 prema propisima druge Države članice.
- 1.12. **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 prema propisima Treće države.
- 1.13. **Država članica** – je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

- 1.14. **Treća država** – je svaka strana država koja nije Država članica.
- 1.15. **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.
- 1.16. **Pozitivan saldo** – pozitivno stanje na Računu koje ne uključuje dopušteno prekoračenje kao ni limit na rate.
- 1.17. **Raspoloživo stanje** na Računu – pozitivno stanje na Računu uvećano za iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja. Dopušteno prekoračenje ne može 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.
- 1.18. **Ugovor** – je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice Ugovor o tekućem računu, Ugovor o kunskom računu po viđenju).
- 1.19. **Terminski plan** – je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.20. **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira Platna transakcija.
- 1.21. **Poslovnica** – organizacijska jedinica Banke u Sektoru građanstva.
- 1.22. **Posebni opći uvjeti** - su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane).
- 1.23. **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.
- 1.24. **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.

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 izriječno 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 pod uvjetom da Klijent preda 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 Banka

Banka 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 i Klijent na temelju pristupnice za otvaranje računa i uredne dokumentacije za otvaranje računa sklapaju Ugovor.
- 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.

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 po Računu (dalje u tekstu: Raspoloživo stanje).
- 4.3. Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati Klijent i njegovi Ovlaštenici.
- 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. Nedopušteno prekoračenje raspolaganja sredstvima po Računu

5.1. Nedopušteno prekoračenje je negativno stanje na Računu koje je nastalo korištenjem sredstava na Računu izvan Raspoloživog stanja.

5.2. Na nedopušteno prekoračenje na Računu Banka će obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu do dana podmirenja obveze u visini zakonom propisane stope zatezne kamate i na način propisan zakonom.

5.3. Kamata se obračunava i naplaćuje od dana nastanka nedopuštenog prekoračenja pa do dana podmirenja dospjelih obveza primjenom proporcionalne metode propisane pozitivnim propisima.

5.4. 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.

6. Autorizacija i izvršenje platne transakcije

6.1. Smatra se da je autorizacija (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

a) Klijent ili Ovlaštenik je dao Banci usmeni ili pismeni nalog za uplatu na Račun i predao gotovinu djelatniku Banke;

b) Klijent ili Ovlaštenik je ovjerio nalog za isplatu ili nalog za prienos potpisom istovjetnim potpisu na identifikacijskom dokumentu (identifikacijska isprava Klijenta/Ovlaštenika, Kartica, Ugovor) kojeg predočava kod podnošenja Naloga za plaćanje;

c) Nalog za plaćanje je zadan putem usluga elektroničkog bankarstva od strane Klijenta ili Ovlaštenika 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.

d) Umetanje i korištenje Kartice na bankomatu i Erste kiosku, uz unos PIN-a

e) Davanje, umetanje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplalnog mjesta, te ovisno o sustavu (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju – kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa

f) Unos i davanje personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice, Verified by Visa odnosno SecureCode zaporki te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje.

g) 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 11. ovih Općih uvjeta.

6.2. 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.

6.3. Klijent ili Ovlaštenik mogu Naloga za plaćanje dostaviti u Banku na papirnatom mediju, usmeno uz zahtjev za popunjavanje Naloga za plaćanje ili putem usluga elektroničkog bankarstva Banke, koji moraju biti uredno popunjeni.

6.4. Pod uredno popunjenim Nalogom za plaćanje podrazumijeva se Nalog za plaćanje koji je popunjen u skladu s pozitivnim propisima RH i uputom Banke koja regulira način popunjavanja Naloga za plaćanje, ispunjen čitko i potpuno (bez ispravaka) i autoriziran.

6.5. 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.

6.6. Bez obzira na moguću prethodnu uključenos 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.

- 6.7. 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.
- 6.8. 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 7. ovih Općih uvjeta.
- 6.9. 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.
- 6.10. 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.
- 6.11. Ako Klijentov Račun glasi na više valuta, u slučaju da za izvršenje Naloga za plaćanje u valuti na koju glasi Nalog za plaćanje na Računu nema dovoljno sredstava, Banka će po nalogu Klijenta ili Ovlaštenika izvršiti konverziju drugih raspoloživih valuta.
- 6.12. 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.
- 6.13. 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 ili Ovlašteniku na ugovoreni način najkasnije u roku koji je određen za izvršenje Naloga za plaćanje u Terminskom planu.

7. Opoziv naloga za plaćanje

- 7.1. Klijent ili Ovlaštenik mogu prije izvršenja naloga pisanim putem ili putem usluga elektroničkog bankarstva (ukoliko je nalog zadan putem usluga elektroničkog bankarstva) 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 prosljeđen u međubankovne platne sustave.
- 7.2. U slučaju opoziva Naloga za plaćanje navedenog u članku 6.8. 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.

8. Raspolaganje sa sredstvima

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.

9. Druge osnove za terećenje Računa

- 9.1. Druge osnove za terećenje Računa su mjenice, čekovi, 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.
- 9.5. U slučaju terećenja Računa po osnovi naloga Financijske agencije Banka će uskratiti Klijentovo pravo na korištenje dopuštenog prekoračenja pozitivnog salda na Računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za prisilnu naplatu.
- 9.6. Banka ne odgovara za štetu u slučaju pogrešno ispostavljenog naloga Financijske agencije za provedbu osnove za plaćanje.

10. Dodatne platne usluge

- 10.1. Klijent sa Bankom može ugovoriti korištenje dodatnih platnih usluga u vezi s Računom kao što su:
- usluge elektroničkog bankarstva
 - izravno terećenje
 - trajni nalog
 - Kartica
 - ostale usluge propisane Aktima Banke.
- 10.2. Banka će zaprimati čekove na naplatu izdane od Erste&Steiermärkische Bank d.d. do 31. prosinca 2016. nakon čega isti prestaju biti važeći.
- 10.3. Glavne karakteristike kao i uvjeti korištenja dodatnih platnih usluga se definiraju u Posebnim općim uvjetima i/ili u pojedinačnim ugovorima za te usluge.

11. Poslovanje s trajnim nalogima i izravna terećenja

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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 terećenja dostavi Banci.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. Sve reklamacije vezane uz datum dospijeca i iznos izvršenog Izravnog terećenja Klijent će rješavati direktno s primateljem plaćanja.
- 11.8. Trajni nalog prestaje važiti na definirani datum ili po otkazu od strane Klijenta.
- 11.9. 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.
- 11.10. 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.
- 11.11. Banka može otkazati ugovor o Trajnom nalogu i Izravnom terećenju s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.
- 11.12. 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.
- 11.13.

12. Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

- 12.1. 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).
- 12.2. Prilikom otvaranja Posebnih računa ne sklapaju se pojedinačni ugovori sa Klijentom.
- 12.3. 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.
- 12.4. Novčanim sredstvima na Posebnom računu Klijent može raspolagati samo u Poslovnici Banke.
- 12.5. Uz Poseban račun ne mogu se ugovarati dodatne usluge iz članka 10. ovih Općih uvjeta.
- 12.6. Uz Poseban račun, Klijent mora imati u Banci otvoren i redovan Račun kojeg ne može zatvoriti sve dok ima otvoren Poseban račun.

12.7. 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.

12.8. Eventualne kamate po Posebnom računu Banka isplaćuje na redovan Račun.

12.9. Banka Poseban račun zatvara temeljem naloga Financijske agencije.

13. Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije

13.1. 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.

13.2. 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, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;
- 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 Klijentove prijevare, prijevare Klijentova Ovlaštenika ili ako Klijent ili njegov Ovlaštenik slučajno ili zbog nemara 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 je izvršenje neautorizirane Platne transakcije posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga Platnog instrumenta ili Platnog instrumenta koji je bio zloporabljen ako Klijent i njegov Ovlaštenik nisu osigurali osobne elemente zaštite Platnog instrumenta;
- ako Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neautoriziranoj Platnoj transakciji, i/ili neurednom 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;
- u slučaju slanja podataka ili Naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr. disketa, elektronička pošta, telefaks) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod dostave, preinaka i/ili otkrivanja podataka. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja Platnih transakcija izvršenih na osnovi Naloga za plaćanje poslanih na opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

13.3. Za sve propuste i radnje Klijentova Ovlaštenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlaštenik prouzročio.

13.4. 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, HSVP, FINA-e, SWIFT 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

14. Kamate, naknade, troškovi i tečajevi

14.1. 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.

- 14.2. Banka ima pravo Klijentu zaračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga po važećoj Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.
- 14.3. 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).
- 14.4. Kamata se obračunava i pripisuje Računu na ugovoreni način.
- 14.5. U slučaju platnih transakcija koje zahtjevaju 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.

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

15. Bankovna tajna

- 15.1. 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.

16. Komunikacija s Bankom i obavještanje

- 16.1. Ukoliko nije drugačije ugovoreno između Banke i Klijenta, ugovori o pružanju platne usluge te komunikacija tijekom ugovornog odnosa obavlja se na hrvatskom jeziku.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. Klijent je obvezan 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.
- 16.5. 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 vođenja registra transakcijskih računa u skladu s pozitivnim propisima. U protivnom Banka zadržava pravo ne sklopiti Okvirni ugovor, odnosno otkazati postojeći.
- 16.6. Banka obavještava Klijenta o izvršenim Platnim transakcijama kao i o stanju i promjenama na Računu, putem izvoda prometa po Računu jedanput na mjesec, na ugovoreni 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 elektroničkog bankarstva. Svako dodatno ili češće obavještanje na zahtjev Klijenta Banka može omogućiti Klijentu uz odgovarajuću naknadu.
- 16.7. 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.

16.8. 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.

17. Zaštitne i korektivne mjere

17.1. 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.

17.2. 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 postoje razlozi na temelju kojih Banka može opravdano zaključiti da je u odnosu na Klijenta značajno povećan rizik da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
- u slučaju potrebe prilagodbe poslovanja Banke pozitivnim zakonskim propisima

17.3. U slučaju blokade Platnih instrumenata od strane Banke sukladno članku 17.2. ovih Općih uvjeta, Banka će obavijestiti Klijenta usmeno (telefonom) ili pisanim putem (elektroničkim putem, faxom ili poštom) prije blokade, a ukoliko to ne učini prije Banka će Klijenta izvijestiti nakon blokade Platnog instrumenta.

17.4. 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.

18. Izmjene Okvirnog ugovora

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

18.2. 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. Smatrat 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.

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

18.4. 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.

18.5. 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 neprihvatanju izmjene Okvirnog ugovora, ako je pisanu obavijest o neprihvatanju zaprimila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ukoliko u navedenom periodu Klijent ne javi Banci ne prihvaćanje promjena smatrat će se da je suglasan s njima.

18.6. 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.

19. Prestanak važenja Okvirnog ugovora

- 19.1. 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.
- 19.2. 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.
- 19.3. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga.
- 19.4. 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.
- 19.5. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obavezan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora.
- 19.6. 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.
- 19.7. Banka ne smije Klijentu zaračunati posebne naknade zbog otkaza Okvirnog ugovora ako Klijent otkaže Okvirni ugovor koji je sklopljen na određeno vrijeme u trajanju duljem od 12 (dvanaest) mjeseci ili na neodređeno vrijeme, ukoliko Klijent otkazuje Okvirni ugovor nakon isteka 12 (dvanaest) mjeseci od sklapanja Okvirnog ugovora.
- 19.8. 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 12 (dvanaest) mjeseci osim Računa vezanih uz oročene depozite (prometom po Računu ne podrazumijeva se pripis kamate ili naplata naknade i sl. troškovi)
- 19.9. 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.
- 19.10. 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 FATCA¹
- 19.11. Ukoliko Klijent ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih Ugovora prestanak važenja jednog Ugovora neće dovesti do prestanka važenja Okvirnog ugovora.

20. Postupak podnošenja prigovora

- 20.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izriekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Službu za upravljanje kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili pisani prigovor predati u poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora.
- 20.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.
- 20.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora.

¹ FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je zakon usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu 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

Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

20.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano u roku od sedam radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

20.5. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.

20.6. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između Klijenta i Banke nastalim u vezi ugovornog odnosa po osnovi računa, Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

20.7. Klijent koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može:

- uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u članku 20.1 na koji je Banka dužna odgovoriti **u roku od deset dana** od dana zaprimanja prigovora, ili
- uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci

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

21. Prijelazne i završne odredbe

21.1. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

21.2. 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.

21.3. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 1. srpnja 2015. te zamjenjuju Opće uvjete vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane od 1. srpnja 2014.

21.4. Za Račune otvorene prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ukoliko izrijekom između Klijenta i Banke nije ugovoreno drugačije, dostava obavijesti iz članka 16.6. ovih Općih uvjeta smatrati će se izvršenom ako je ista stavljena na raspolaganje u Poslovnici Banke.

21.5. Na ugovore o otvaranju i vođenju Računa sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.

21.6. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.