

Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korištenja usluge prebacivanja

Banka	
Naziv	Erste&Steiermärkische Bank d.d.
OIB	HR23057039320
Sjedište	Jadranski trg 3a, Rijeka

Opis glavnih značajki usluge	
Naziv	Usluga prebacivanja računa za plaćanje iz jedne banke u drugu unutar Republike Hrvatske prema Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (u daljnjem tekstu Zakon).
Vrsta računa za plaćanje	Transakcijski računi
Popis usluga koje mogu biti predmet prebacivanja	Ponavljajući dolazni kreditni transferi Trajni nalozi Izravna terećenja
KORAK 1 Podnošenje Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja	<p>Potrošač u banci koja je primatelj:</p> <ul style="list-style-type: none">• otvara transakcijski račun (ako nema već otvoren),• potpisuje Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja (dalje: Punomoć) u minimalno dva primjerka. <p>Punomoć je dokument temeljem kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja.</p> <p>Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu s banke koja obavlja prijenos na banku koja je primatelj:</p> <ul style="list-style-type: none">• informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu i/ili• dijela ili cijelog pozitivnog stanja s jednog transakcijskog računa na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja istog kod banke koja obavlja prijenos.• informacija o datumu od kada se trajni nalozi za kreditne transfere i izravna terećenja mogu početi izvršavati – najraniji datum koji potrošač može odrediti u Punomoći. <p>Za svaki transakcijski račun u banci koja je primatelj, na koji se provodi prebacivanje iz banke koja obavlja prijenos, potrošač potpisuje zasebnu Punomoć.</p> <p>Potrošač sam odlučuje o opsegu usluge prebacivanja i to navodi u Punomoći.</p>
KORAK 2 Obveze banke koja je primatelj	Banka koja je primatelj u roku 2 radna dana od primitka Punomoći potrošača dostavlja banci koja obavlja prijenos sve potrebne informacije iz Punomoći (po potrebi i Punomoć) za provedbu usluge prijenosa.
KORAK 3 Obveze banke koja obavlja prijenos	Banka koja obavlja prijenos u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja svih potrebnih informacija iz Punomoći za provedbu usluge prijenosa: <ul style="list-style-type: none">• šalje banci koja je primatelj Popis usluga koje su predmet prebacivanja (Prilog 1. Punomoći),• šalje potrošaču Popis usluga koje se prenose, ako ga je potrošač zatražio u

	<p>Punomoći,</p> <ul style="list-style-type: none"> • postupa s izravnim terećenjima, trajnim naložima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima na način naveden u Punomoći, • prenosi dio ili cijeli iznos pozitivnog stanja navedenog u Punomoći, • zatvara transakcijski račun sukladno Punomoći ako su za to stvoreni preduvjeti • kontaktira potrošača ako na računu koji se zatvara ima nepodmirenih potraživanja ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa.
<p>KORAK 4 Obveze banke koja je primatelj</p>	<p>U roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja Popisa usluga koje se prenose iz banke koja obavlja prijenos, ako su ispunjeni svi uvjeti za prebacivanje, sukladno Punomoći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • omogućava izvršenje izravnih terećenja, • otvara trajne naloge i omogućava izvršenje istih. <p>Banka koja je primatelj nema obavezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim klijentima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na zahtjev potrošača dostavlja pisanu obavijest i kopiju punomoći za obavještanje o podacima o novom računu za plaćanje isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primateljima izravnih terećenja, te o datumu kada će se izravna terećenja početi izvršavati s tog računa ili uručuje potrošaču potvrde o broju transakcijskog računa ako je potrošač naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja. <p>Banka koja je primatelj šalje pisane obavijesti i kopiju punomoći za obavještanje o podacima o novom računu za plaćanje, no ne preuzima odgovornost da će primatelji pisama postupiti prema istima.</p>
<p>Obveze potrošača</p>	<p>Potrošač snosi odgovornost za pravovremeno slanje potvrda o broju transakcijskog računa primateljima izravnih terećenja i isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera ako je naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja.</p> <p>Potrošač ima obvezu kontrolom svog računa pratiti izvršenje usluga koje su bile predmet prebacivanja.</p>
<p>Rok za prebacivanje</p>	<p>12 radnih dana od dana podnošenja Punomoći.</p>
<p>Ostalo</p>	
<p>Podaci koje treba dostaviti potrošač</p>	<ul style="list-style-type: none"> • važeći identifikacijski dokument • OIB • podatak o IBAN broju transakcijskog računa koji je predmet prebacivanja • podatke o uslugama koje su predmet prebacivanja
<p>Odustajanje od usluge prebacivanja transakcijskog računa</p>	<p>Potrošač može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći.</p> <p>Zahtjev za odustajanje potrošač podnosi isključivo u banci koja je primatelj.</p> <p>Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje banka koja je primatelj ne garantira potrošaču da će proces prebacivanja biti zaustavljen.</p> <p>Protekom roka za odustajanjem potrošač mora pokrenuti novi postupak prebacivanja transakcijskog računa ili osobno riješiti problem u svakoj banci.</p>
<p>Terminski plan</p>	<p>Banka koja je primatelj šalje sve potrebne informacije iz Punomoći za prebacivanje (po potrebi i Punomoć) banci koja obavlja prijenos u roku od 2 radna dana od datuma zaprimanja Punomoći.</p> <p>Banka koja obavlja prijenos šalje popis usluga koje se prenose novoj banci u roku od 5 radnih dana od primitka Punomoći.</p>

	<p>Banka koja je primatelj poduzima potrebne radnje navedene u Punomoći i prema zaprimljenom Popisu u roku od 5 radnih dana od primitka Popisa.</p> <p>Radni dan je svaki dan od ponedjeljka do petka izuzev blagdana i neradnih dana.</p>
Način podnošenja prigovora / rješavanje sporova	<p>Potrošač podnosi prigovor na jedan od sljedećih načina:</p> <ul style="list-style-type: none">• predajom pisanog prigovora banci• dostavom pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci• pokretanjem postupka mirenja odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora <p>Banka će odgovoriti potrošaču na uredno zaprimljeni prigovor najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog zaprimanja.</p>
Kontakt za uslugu prebacivanja	<p>Info telefon: 0800 7890 e-mail: erstebank@erstebank.hr</p>

Troškovi vezani uz uslugu prebacivanja transakcijskog računa

Naknade	<p>Za korištenje usluge prebacivanja ne naplaćuje se dodatna naknada.</p> <p>Naknada za zaprimanje Zahtjeva za odustajanjem od usluge prebacivanja obračunava se sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom. Naknade za otvaranje i zatvaranje izravnih terećenja, trajnih naloga, naknada za zatvaranje transakcijskih računa te naknade platnog prometa (npr. prijenos pozitivnog stanja) potrošač plaća sukladno važećim naknadama banke koja je primatelj i banke koja obavlja prijenos.</p>
----------------	--