	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
Referenca broj: OURFO-1/02/20			

Svrha dokumenta: Propisati Opće uvjete poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Primjena dokumenta: Djelatnici sektora Poslovanja s građanstvom i djelatnici sektora Transakcijskog bankarstva

Vlasnik dokumenta	Sektor/stožerni odjel	Datum slanja pregledavatelju
Lidija Cerovčec Vresk	Upravljanje mrežom	03.02.2020.

Pregledatelj(i) dokumenta	Sektor/stožerni odjel	Datum pregleda
Vesna Crnek	Poslovanje s građanstvom	06.02.2020.
Saša Vitez	Usklađenost i SPNIFT	06.02.2020.

Odobravatelj(i) dokumenta (funkcija/radno mjesto/odbor)	Datum odobrenja
Uprava	06.02.2020.

Usvojio (odbor)	Datum usvajanja
-	

Distribucijska lista (sektor/stožerni odjel/odbor...)	Datum distribucije
Djelatnici sektora Poslovanja s građanstvom, sektora Transakcijskog bankarstva	07.02.2020.

Datum primjene: od 26.02.2020.



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5


Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

Povijest izmjena u dokumentu


Verzija	Datum	Opis izmjena
1.0	01.01.2011.	Prva verzija dokumenta
1.1	17.12.2012.	Promjene u točki: XIII.
1.2	01.01.2013.	Promjene u točki: VIII.
1.3	01.07.2013.	Promjene u točki: I., III., VI., VIII., XI. i XIV.
1.4	25.05.2018.	Promjene u točki II. (Vezano uz zaštitu osobnih podataka)
1.5.	26.02.2020.	Promjene u točki I, III, V, VI, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV

Pojmovi i skraćenice

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

SADRŽAJ

I. OPĆE ODREDBE.....	4
II. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA	7
III. UGOVARANJE, OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA	8
IV. PUNOMOĆ	10
V. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA	10
VI. PRUŽANJE USLUGE PLATNOG PROMETA VLASNIKU RAČUNA.....	10
VII. OVLASTI BANKE ZA RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU	13
VIII. KAMATNE STOPE, NAKNADE I TEČAJ.....	13
IX. INFORMIRANJE VLASNIKA	14
X. PLATNI INSTRUMENTI.....	15
XI. GUBITAK, KRAĐA I OŠTEĆENJE INSTRUMENATA RASPOLAGANJA SREDSTVIMA PO RAČUNU	17
XII. BLOKADA I PLJENIDBA RAČUNA	17
XIII. IZMJENE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA.....	18
XIV. ZAVRŠNE ODREDBE.....	19

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

I. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba (dalje u tekstu: Opći uvjeti) Banke Kovanice d.d., uređuju otvaranje i vođenje računa za plaćanje, obavljanje platnih transakcija te ostala prava i obveze Banke i Vlasnika računa vezano za otvaranje i vođenje računa te obavljanje platnih usluga.

Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje te zajedno s dokumentima: Odluka o naknadama Banke Kovanica d.d., Terminski plan izvršenja platnih transakcija, Metodologija promjene kamatnih stopa i naknada u poslovanju s građanima i Odluka o kamatnim stopama Banke Kovanice d.d. za fizičke osobe., dopunjuju ugovorne odredbe te zajedno s Ugovorom o otvaranju i vođenju računa za plaćanje čine Okvirni ugovor.

Opis pojmova upotrijebljenih u ovim Općim uvjetima:

Banka Izdavatelj Općih uvjeta je Banka Kovanica d.d., Varaždin, P. Preradovića 29, upisana je u sudski registar kod Trgovačkog suda u Varaždinu, MBS 070047926, OIB 33039197637.
Račun Banke 4133006-1011111116 vodi se kod Hrvatske narodne banke;
IBAN: HR094133006101111116
BIC CODE: SKOV HR 22
Tel: +385 042 403 403
Fax: +385 042 212 148
Internetska stranica: www.kovanica.hr, e-mail: kovanica@kovanica.hr

Račun za plaćanje (dalje u tekstu: Račun) račun fizičke osobe otvoren kod Banke koji se koristi za izvršenje platnih transakcija.

Vlasnik računa (dalje u tekstu: Vlasnik) Fizička osoba koja je potrošač, a koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja i s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju i vođenju Računa.

Potrošač je korisnik platne usluge koji je fizička osoba, a koji djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Opunomoćenik Fizička osoba koju je Vlasnik opunomoćio za raspolaganje sredstvima po Računu.

Platna usluga Polaganje i podizanje gotovog novca sa Računa, vođenje Računa, usluge izvršavanja platnih transakcija u korist ili na teret Računa, uključujući prijenos sredstava na



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

Račun, izvršavanje platnih transakcija u kojima su sredstva osigurana kreditom vlasniku, ~~uključujući i izravna terećenja~~, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, uključujući trajne naloge.

Platna transakcija Polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Vlasnik Računa ili primatelj plaćanja.

Okvirni ugovor

Okvirni ugovor čine: Ugovor o otvaranju i vođenju Računa te ovi Opći uvjeti, zajedno s dokumentima:

- Odluka o naknadama Banke Kovanica d.d.,
- Terminski plan izvršenja platnih transakcija,
- Metodologija promjene kamatnih stopa i naknada u poslovanju s građanima i
- Odluka o kamatnim stopama Banke Kovanice d.d. za fizičke osobe

koji su u obliku Informacije za klijente dostupni u poslovnica Banke ili na web stranici Banke www.kovanica.hr

Nalog za plaćanje (u daljnjem tekstu: nalog) je instrukcija kojom Korisnik platne usluge od Banke traži izvršenje platne transakcije.

Platni instrument je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Vlasnika Računa i Banke, a koje Vlasnik primjenjuje za iniciranje Naloga za plaćanje, ~~kao što su platne kartice i Ko-net~~. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja platnim instrumentima se smatraju, među ostalima, platne kartice, i uređaji i/ili postupci, ovisno o okolnostima slučaja, koji Klijentu omogućavaju obavljanje platnih transakcija elektroničkim putem (putem računala ili mobilnog uređaja).

PIN Kratica za Personal identification number – osobni tajni identifikacijski broj poznat isključivo Vlasniku/Opunomoćeniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija.

EFT POS uređaj Kratica za Electronic Funds Transfer Point of Sale – terminal na prodajnom mjestu namijenjen bezgotovinskom plaćanju pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.

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

Prekogranična platna transakcija je pojam koji se koristi tek nakon pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju. U prekograničnoj platnoj transakciji sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga posluje u Republici Hrvatskoj u skladu



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga posluje prema propisima druge države članice ili države potpisnice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

Međunarodna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje Banka te još jedan pružatelj usluga koji posluje prema propisima druge treće države.

Država članica je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

Treća država je svaka strana država koja nije država članica.

Raspoloživa novčana sredstva na računu su sva pozitivna novčana sredstva svih valuta na računu. Dopušteno prekoračenje/okvirni kredit 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 eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.


Jedinstvena identifikacijska oznaka Vlasnicima Računa otvorenih u Banci, Banka kao jedinstvenu identifikacijsku oznaku određuje broj Računa otvoren u Banci.

Datum valute je dan kada Banka odobri ili tereti Račun te se uzima u obzir kod obračuna kamate.

Ko-net usluga internet bankarstva koja vlasniku omogućava on-line uvid u trenutna stanja i promete po računima, zadavanje naloga za plaćanje, pregled financijskih transakcija, kupoprodaja deviza, primanja izvotka o prometu po računima, te autorizirani način komunikacije s Bankom.

mKovanica aplikacija instalirana na mobilni uređaj koja vlasniku omogućava vremenski i lokacijski neograničen pristup računima, pregled stanja, prometa, zadavanje naloga za plaćanje, pregled financijskih transakcija, kupoprodaju deviza, te ostalih usluga koje su dostupne isključivo korisniku računa koji je ugovorio uslugu mKovanica

Trajni nalog je nalog za prijenos sredstava s tekućeg računa na drugi račun klijenata ili drugih fizičkih i pravnih osoba u banci i izvan nje, uz definiranu dinamiku plaćanja.

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

II. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Potrošaču informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (u nastavku: Uredba). Politika upravljanja osobnim podacima temeljni je akt Banke usklađen sa Općom uredbom o zaštiti podataka, a opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja osobnih podataka, načine njihove obrade, rokove čuvanja osobnih podataka, kao i prava ispitanika i obveze Banke kao voditelja obrade. Prilikom prikupljanja osobnih podataka klijenata-potrošača, bilo da se radi direktnim putem prilikom njegovog kontakta ili iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe, primjerice opće informacije o Banci kao voditelju obrade, cilju i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, periodu čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (npr. pristup informacija, brisanje - zaborav, ispravak, prigovor, ograničenje obrade, prenosivost podataka i dr.), putem javnih informacija dostupnih na www.kovanica.hr i u prostorijama poslovnice Banke.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka:

BANKA KOVANICA d.d., Petra Preradovića 29, 42000 Varaždin | Tel. (042) 403 408 | e-mail zop@kovanica.hr

Ako se obrada temelji na privoli kao pravnoj osnovi, Banka tijekom trajanja određene privole ispitaniku daje pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Prije davanja privole, ispitanika se o tome obavješćuje. O pristupu i načinu povlačenja privole Banka pristupa krajnje jednostavno kao i prilikom njezinog davanja. Banka privolu definira isključivo kao dobrovoljni pristanak ispitanika na pružanje i obradu njegovih osobnih podataka, a sa određenim izvršenjem.

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenata u svrhu obavljanja ugovornih i/ili zakonskih obveza Banke te radi povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranje terorizma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprijeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstva financija.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstva financija, Porezne uprave.

Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu Klijenta - Potrošača, a Klijent - Potrošač joj je dužan to omogućiti. U slučaju da Klijent- Potrošač odbije dati podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s Klijentom - Potrošačem ili provesti transakciju.

Banka ima pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

III. UGOVARANJE, OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

Banka otvara Račun poslovno sposobnoj domaćoj i stranoj fizičkoj osobi, koja sklopi s Bankom Ugovor o otvaranju i vođenju Računa (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

Račun se može otvoriti i poslovno nesposobnoj osobi (maloljetniku, osobi djelomično ili potpuno lišenoj poslovne sposobnosti) u kojem slučaju Ugovor, u ime i za račun takve osobe, sklapa i sredstvima, sukladno propisima, raspolaže Zakonski zastupnik ili Skrbnik.

U svrhu otvaranja Računa Vlasnik Banci dostavlja:

- dokumentaciju koja omogućuje njegovu identifikaciju kao i identifikaciju osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na Računu,
- **osobni identifikacijski broj Korisnika (OIB), te podatke o osobnom identifikacijskom broju osoba ovlaštenih za zastupanje odnosno raspolaganje sredstvima po računu**
- sve potrebne podatke i dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka, sukladno svojim potrebama i propisima koji budu na snazi u vrijeme sklapanja Ugovora.

Banka zadržava pravo da, bez posebnog obrazloženja, odbije otvoriti Račun.



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

Ukoliko Banka otvara Račun Vlasniku koji nije nazočan, isti se otvara temeljem punomoći i na osnovu preslike važećih identifikacijskih dokumenata koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo sukladno posebnim propisima. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od tri mjeseca ako se Račun otvara nerezidentu, odnosno šest mjeseci ako se račun otvara rezidentu.

Vlasnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka temeljem kojih Banka otvara i vodi Račun. Vlasnik, eventualni Zakonski zastupnik ili Skrbnik i Opunomoćenik obvezni su bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama adrese i drugih osobnih podataka, kao i o promjeni Poslodavca ako se radi o tekućem računu po kojem je odobreno dopušteno prekoračenje ili okvirni kredit. Vlasnik snosi sve štetne posljedice koje mogu nastati zbog nepoštivanja ove obveze.

~~Kod otvaranja štedne knjižice Banka izdaje Vlasniku štednu knjižicu.~~

~~Kod otvaranja ostalih Računa Banka izdaje Vlasniku karticu Računa koja može biti:~~

- ~~— Debitna kartica, koja se u pravilu izdaje po tekućem računu (Maestro);~~
- ~~— Bankovna kartica, koja se može izdati po svim Računima.~~

Kod otvaranja transakcijskog računa Banka Korisniku može izdati platnu karticu, Maestro debitnu karticu.

Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

Sukladno pozitivnim propisima Banka temeljem naloga Financijske agencije otvara Vlasniku poseban račun za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta od ovrhe.

Na poseban račun Banka prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu obavijesti Financijske agencije.


Svaku uplatu na poseban račun izvršenu od strane osobe koje nisu navedene u nalogu obavijesti Financijske agencije Banka će vratiti uplatitelju.

Prilikom otvaranja posebnog računa ne sklapa se pojedinačan Ugovor s Vlasnikom.

Novčanim sredstvima na posebnom računu klijent može raspolagati samo u poslovnicama Banke.

U slučaju da Vlasnik 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 dana ne otvori poseban račun postupiti po nalogu Financijske agencije.

Banka poseban račun zatvara po nalogu Financijske agencije.

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

IV. PUNOMOĆ

Vlasnik Računa može, prilikom otvaranja Računa ili naknadno, ovlastiti najviše dvije osobe za raspolaganje sredstvima na Računu izdavanjem pisane punomoći.

Za obveze opunomoćene osobe nastale po Računu odgovara vlasnik solidarno sa opunomoćenom osobom.

Opunomoćena osoba ne može prenijeti svoja prava na treću osobu te podnijeti zahtjev za zatvaranje Računa opunomoćitelja.

Punomoć sačinjena izvan Banke mora biti ovjerena (veleposlanstvo, konzulat, javni bilježnik).

V. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

Banka je dužna vlasniku računa i opunomoćenim osobama omogućiti u granicama raspoloživih sredstava:

- podizanje gotovog novca u Banci,
- podizanje gotovog novca na bankomatima
- prijenos sredstava na druge račune otvorene u Banci,
- prijenos sredstava na račune van Banke
- plaćanja roba i usluga putem EFTPOS terminala,
- raspolaganje sredstvima putem Internet bankarstva **i mobilnog bankarstva**
- plaćanje roba i usluga putem čekova

Sredstvima na Računu može se raspolagati temeljem Naloga za plaćanje, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i važećim zakonskim propisima.

VI. PRUŽANJE USLUGE PLATNOG PROMETA VLASNIKU RAČUNA

Primitak Naloga za plaćanje

Nalog se zadaje u : papirnatom obliku u poslovnici Banke ili elektronskom obliku na način: putem trajnog naloga, na bankomatu, na EFT POS uređaju, putem Ko-net Internet bankarstva **ili pute mobilnog bankarstva mKovanica.**

Zaprimljene Naloge Banka izvršava u skladu s Terminskim planom.



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

Ako Banka primi Nalog nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme zaprimanja Naloga smatrat će se da je Nalog primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Vlasnika.

Vlasnik može odrediti da se Nalozi koje zadaje putem Ko-net internet bankarstva, **mobilnog bankarstva** ili trajnim nalogom, izvrše na određeni dan. U tom slučaju, na dan koji je određen za izvršenje Naloga, primjenjuju se odredbe Terminskog plana.

Obvezni elementi Naloga

NALOG ZA GOTOVINSKU UPLATU	NALOG ZA GOTOVINSKU ISPLATU	NALOG ZA PRIJENOS
naziv (ime) platitelja		naziv (ime) platitelja
	Broj računa platitelja (IBAN)	Broj računa platitelja (IBAN)
broj računa ili IBAN primatelja plaćanja	naziv (ime) primatelja plaćanja, naziv i broj osobnog identifikacijskog dokumenta te naziv izdavatelja, a kod isplata u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti od 105.000,00 kn i sjedište/prebivalište primatelja plaćanja i OIB	naziv (ime) primatelja plaćanja, a kod transakcija u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti od 105.000,00 kn i sjedište/prebivalište primatelja plaćanja
oznaku valute plaćanja	oznaku valute plaćanja	oznaka valute plaćanja
		broj računa primatelja plaćanja / IBAN
		SWIFT/BIC kod ili naziv kreditne institucije primatelja plaćanja (ne popunjava se kod nacionalnih transakcija u kunama)
iznos u valuti plaćanja	iznos u valuti plaćanja	iznos u valuti plaćanja
datum uplate	datum podnošenja	datum izvršenja
opis plaćanja	opis plaćanja	opis plaćanja
		oznaku valute pokrića plaćanja (kada je različita od valute plaćanja)
Suglasnost za izvršenje naloga Potpis Korisnika, a kod uplata u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti od 105.000,00 kn potrebno je priložiti punomoć za osobu koja u ime korisnika obavlja uplatu pri čemu punomoć može biti iskazana na samom nalogu ili u zasebnom dokumentu	Suglasnost za izvršenje naloga Potpis Korisnika ovlaštenih osoba i pečat poslovnog subjekta	Suglasnost za izvršenje naloga Ovjera (kod papirnih naloga potpis ovlaštenih osoba i pečat poslovnog subjekta)



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

Vlasnik je dužan vratiti novčana sredstva koja su na njegov Račun uplaćena bez pravne osnove.

Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje

Suglasnost za platnu transakciju Vlasnik/opunomoćenik/zastupnik daje prije izvršenja platne transakcije. Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je Vlasnik/opunomoćenik/zastupnik:

- putem Konet internet bankarstva ili mobilnog bankarstva mKovanica nalog za plaćanje potpisao i poslao u sustav Banke,
- osobno uručeni nalog za plaćanje potpisao i predao djelatniku Banke,
- s Bankom ugovorio, potpisao nalog za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (npr. trajni nalog)
- inicirao platnom karticom na prodajnom mjestu i autorizirao PIN-om na POS uređaju ili bankomatu, ili potvrdio istu svojim potpisom
- na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično, daje se suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom uručjenja kartice prodajnom mjestu. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti bez potpisa ili unosa PIN-a ograničeno je samo na platne transakcije za iznose do 100,00 kn u Republici Hrvatskoj.
- pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, dao ili unio podatke o Kartici (broj kartice, valjanost kartice, sigurnosni kod)

Opoziv Naloga za plaćanje

Vlasnik ne može opozvati nalog kojega je predao Banci na izvršenje, ako se nalog sukladno Terminskom planu izvršava odmah po primitku.

Ukoliko je Nalog predan Banci na izvršenje nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme zaprimanja Naloga, Vlasnik koji je zadao Nalog, može opozvati nalog do kraja tog radnog dana ukoliko predoči Banci izvornik Naloga, izvornik Potvrde o transakciji i identifikacijski dokument.

Odbijanje Naloga za plaćanje

Ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Naloga, Banka će odbiti njegovo izvršenje.



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

Vlasnik je odgovoran za točnost i ispravnost svih podataka navedenih na Nalogu. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja bi mogla nastati Vlasniku zbog izvršenja krivotvorenih ili izmijenjenih Naloga.

VII. OVLASTI BANKE ZA RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU

Platne transakcije po Računu izvršavaju se, u pravilu, temeljem suglasnosti Vlasnika koju on daje na ugovoreni način.

Iznimno, Banka je ovlaštena bez suglasnosti Vlasnika:

- provesti ispravak grešaka nastalih u provođenju platnog prometa
- izvršiti plaćanje na temelju naloga za izvršavanje osnove za plaćanje koje dostavi FINA sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i drugim zakonskim propisima.

Vlasnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve daljnje suglasnosti ili privole, za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja Banke iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, izvrši terećenje ili odobrenje svih Računa Vlasnika otvorenih u Banci.

Vlasnik je suglasan da u tom slučaju Banka može izvršiti konverziju kunskih i/ili deviznih sredstava na svim Računima Vlasnika u valutu u kojoj Banka ima potraživanje. U slučaju naplate potraživanja prijebojem s oročenog štednog uloga, oročeni štedni ulog se može u cijelosti razročiti i sredstva prenijeti na Račun.

VIII. KAMATNE STOPE, NAKNADE I TEČAJ

Kamatne stope

Na pozitivno stanje po Računu Banka obračunava i plaća kamatu u visini utvrđenoj Odlukom o kamatnim stopama Banke Kovanica d.d. za fizičke osobe. Kamatna stopa je promjenjiva, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke Kovanica d.d. za fizičke osobe i Metodologije promjene kamatnih stopa i naknada u poslovanju s građanima.


Na dopušteno prekoračenje po tekućem računu Banka obračunava kamatnu stopu sukladno Ugovoru o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu.

U slučaju nedopuštenog prekoračenja Banka na iznos nedopuštenog prekoračenja obračunava zakonsku zateznu kamatu.

Kamata se obračunava mjesečno.

Naknade

Naknade koje Banka obračunava za obavljanje platnih usluga promjenjivog su karaktera, te su definirane Odlukom o naknada za usluge Banke Kovanica d.d.

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

U slučaju kada se naknada naplaćuje s deviznog računa Vlasnika, primjenjuje se **kupovni srednji** tečaj **HNB-a Banke za devize** važeći na dan obračuna naknade.

Vlasnik ovlašćuje Banku da može, bez bilo kakve njegove naknadne suglasnosti ili privole, za navedene naknade i troškove teretiti njegov Račun.

Tečaj

Prilikom izvršavanja platnih transakcija koje uključuju preračunavanje valute primjenjuju se sljedeći tečajevi važeći na dan provođenja platne transakcije:

- na kunska plaćanja sa deviznog računa primjenjuje se kupovni tečaj za devize Banke Kovanice d.d.
- na devizna plaćanja sa kunskog računa primjenjuje se prodajni tečaj za devize Banke Kovanice d.d.

Važeći tečajevi dostupni su u poslovnicama Banke i na službenoj web stranici www.kovanica.hr

IX. INFORMIRANJE VLASNIKA

O stanju i promjenama na Računu te o izvršenim platnim transakcijama Banka mjesečno izvještava Vlasnika izvatkom koji mu dostavlja poštom na dogovorenu adresu ili mu te podatke čini dostupnim na drugi sporazumno utvrđen način.


O zaplijenjenim sredstvima po transakcijskim računima vlasnik računa se obavještava putem izvoda po transakcijskom računu uz prikaz knjižnog prijenosa zaplijenjenih sredstava.

Dodatne informacije o zaplijenjenim sredstvima dostupne su u nadležnoj podružnici Financijske agencije.

Kada se izvadak dostavlja poštom, smatra se pravilno dostavljenim ukoliko je poslan na zadnju adresu o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku.

Vlasnik Banku mora obavijestiti u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima te drugim podacima koji se odnose na Račun. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

Ukoliko izvadak čiji primitak vlasnik očekuje u skladu sa ugovorenim intervalima priopćavanja izostane, Vlasnik je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku.

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

Vlasnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju.

O neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji Vlasnik mora obavijestiti najkasnije u roku od trinaest mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredno izvršene platne transakcije.

Banka će Vlasniku na njegov zahtjev dati odredbe Okvirnog ugovora odnosno sve informacije koje je dužna dati sukladno odredbama čl. 18. ZPP, u poslovnicu Banke. Ovi Opći uvjeti, zajedno sa dokumentima koji su u prilogu Općih uvjeta i čine njihov sastavni dio, objavljeni su i dostupni Vlasniku i na službenoj web stranici Banke www.kovanica.hr.

X. PLATNI INSTRUMENTI

- Debitna kartica

Uz Debitnu karticu Vlasniku se dodjeljuje PIN uz koji se Debitna kartica koristi.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije mora biti dano na jedan od sljedećih načina:

- Unosom i potvrdom PIN-a na bankomatu ili POS/EFTPOS uređaju ~~Vlasnik daje suglasnost za izvršenje platnih transakcija.~~
- Na prodajnim mjestima koja prihvataju Maestro karticu bez unosa PIN-a, te EFT POS uređaji koji zbog zahtijevane brzine provođenja transakcija ne traže autorizaciju PIN-om, npr. beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarine na autocestama i sl. suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem kartice na način da se kartica prisloni EFT POS uređaju prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje. Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda potpisom ili PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj za transakciju u iznosu do 100,00 kn nije potrebna autorizacija PIN-om. Banka će svaku takvu transakciju ukoliko je napravljena sa karticom korisnika, a za koju do trenutka autorizacije nije prijavljena krađa smatrati autoriziranom od strane korisnika;
- pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice unosom podataka o Kartici (broj kartice, valjanost kartice, sigurnosni kod).

Debitnu karticu Vlasnik podiže u poslovnicu Banke, a PIN Banka dostavlja na adresu Vlasnika.

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

Vlasnik je dužan Debitnu karticu potpisati. Nepotpisana Debitna kartica je nevažeća.

Prilikom raspolaganja sredstvima na računu Vlasnik se identificira Debitnom karticom i PIN-om i/ili potpisom te, ako to nije isključeno kod pojedinih oblika raspolaganja sredstvima na Računu, i osobnom iskaznicom ili drugim vjerodostojnim identifikacijskim dokumentom.

PIN, utipkan i provjeren na mjestu raspolaganja sredstvima, isključiv je i nedvojben dokaz identiteta Vlasnika koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a te također i isključiv i nedvojben dokaz same činjenice da je odnosna transakcija obavljena. Kada je za raspolaganje sredstvima na Računu potreban potpis Vlasnika, on mora biti istovjetan potpisu na Debitnoj kartici.

Banka jamči da PIN nije u njoj dokumentaciji.

- Token

Nakon sklapanja Ugovora o korištenju Ko-net Internet bankarstva, Banka Vlasniku uručuje Token, koji Vlasniku omogućava autorizirano korištenje ugovorenih servisa.

Vlasnik je dužan nakon primitka platnog instrumenta te pripadajućeg PIN-a poduzeti sve razumne mjere za njihovu zaštitu, čuvati tajnost PIN-a te poduzeti sve potrebne mjere kako bi onemogućio da u posjed platnog instrumenta i/ili PIN-a dođu treće osobe.

Vlasnik je dužan čuvati s najvećom pažnjom platni instrument i tajnost PIN-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe.


Blokada platnih instrumenata

Banka je ovlaštena blokirati platni instrument u slučajevima:

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost platnog instrumenta
- kada sumnja na neovlašteno korištenje platnog instrumenta ili njegovo korištenje s namjerom prijevara
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Vlasniku po bilo kojem proizvodu u Banci
- na zahtjev Vlasnika.

Ukoliko je platni instrument izdan Opunomoćeniku na njega se primjenjuju sve odredbe Općih uvjeta koje se odnose na platne instrumente, s kojima ga je dužan upoznati Vlasnik računa.

XI. GUBITAK, KRAĐA I OŠTEĆENJE INSTRUMENATA RASPOLAGANJA SREDSTVIMA PO RAČUNU

	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba	Verzija: 1.5	Datum primjene: 26.02.2020.
		Referenca broj: OURFO-1/02/20	

Ostali instrumenti raspolaganja sredstvima po Računu mogu biti: čekovni blanketi, bankovna kartica ~~i štedna knjižica~~ (dalje: instrumenti raspolaganja).

U slučaju nestanka, otuđenja, zlouporabe ili drugog neovlaštenog postupanja s tekućim računom, karticama i PIN-ovima, vlasnik tekućeg računa ili opunomoćena osoba će o tome pismeno izvijestiti Banku, a po potrebi i MUP, ukoliko je ukraden identifikacijski dokument.

Prijava nestanka bankomat kartice provodi se temeljem pisane izjave Vlasnika.

U iznimnim slučajevima, prijava o nestanku ili krađi kartice može biti telefonska, pozivom na info broj 060/403 403 (cijena poziva: 2,33 kn/min iz fiksnih i 3,58 kn/min iz mobilnih mreža; HT d.d. Savska 32, Zagreb tel: 0800 1234, u toku radnog vremena, a nakon 16h pozivi se preusmjeravaju direktno u **MBU EGCP**).

Vlasnik ili opunomoćena osoba dužni su potvrditi prijavu o nestanku u pisanom obliku, dolaskom u poslovnicu najkasnije prvi radni dan nakon telefonske dojave.

Vlasnik je obvezan pokrenuti amortizacijski postupak za poništenje izgubljenih ili ukradenih čekovnih blanketa pred nadležnim sudom, a presliku Zahtjeva za amortizaciju dostaviti Banci.

Troškove koji nastanu gubitkom, krađom ili oštećenjem instrumenta raspolaganja (npr. prijava Banci, MUP-u i sudu, troškovi grafološkog vještačenja) snosi Vlasnik.

Oštećeni instrument raspolaganja te poništene ili neispravno popunjene čekovne blankete Vlasnik je dužan vratiti Banci. Oštećene instrumente raspolaganja Banka će poništiti i izdati nove.

XII. BLOKADA I PLJENIDBA RAČUNA

Banka vrši blokadu **platnog instrumenta tj. onemogućava njegovo korištenje Računa** nakon saznanja o smrti Vlasnika, gubitku ili krađi kartice Računa/~~štedne knjižice~~ ili ako je uz karticu Računa/~~štednu knjižicu~~ izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument. **Banka blokira račun** ~~te~~ na temelju zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje po Računu Vlasnika, koje dostavlja FINA sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, i eventualno druga tijela temeljem zakonskih ovlasti (npr. rješenje suda o određivanju prethodne ili privremene mjere).

Ukoliko Banka temeljem zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje provodi pljenidbu tražbine po Računu, pljenidba će se provesti do iznosa koji je potreban za



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

namirenje tražbine ovrhovoditelja, dok sa preostalim sredstvima na predmetnom Računu Vlasnik može slobodno raspolagati. Dopusšteno prekoračenje/okvirni kredit ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem zaprimljenih naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na računima.

U slučaju gubitka poslovne sposobnosti Vlasnika, Banka po saznanju **onemogućava korištenje raspoloživih sredstava po Računu** ~~vrši blokadu Računa~~ do postavljanja Skrbnika koji može raspolagati Računom.

XIII. IZMJENE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

Izmjena Okvirnog ugovora

Banka zadržava pravo izmjene Okvirnog ugovora. Ukoliko Banka izmijeni Okvirni ugovor, o tome će obavijestiti Vlasnika najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene, pisanim putem na zadnju adresu Vlasnika, o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku, odnosno na drugi način koji su Vlasnik i Banka ugovorili za dostavu Izvatka.

Ukoliko Vlasnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade. Ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Vlasnik ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je prihvatio izmjene.

Otkaz Okvirnog ugovora

Vlasnik može otkazati Okvirni ugovor u svakom trenutku, bez otkaznog roka.

Banka može otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca.

Okvirni Ugovor se otkazuje pisanom izjavom upućenom drugoj ugovornoj strani, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti.

Pisanu izjavu o otkazu Banka dostavlja Vlasniku na zadnju adresu o kojoj je obavijestio Banku.

Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka, u slučaju povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Vlasnika ukoliko se Vlasnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Vlasnika i Banke, ukoliko Vlasnik poslovanjem po Računu narušava ugled Banke, ukoliko Vlasnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva, ukoliko Vlasnik ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom te ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Vlasnik neće uredno ispunjavati obveze po Računu. U



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

tom slučaju Okvirni Ugovor prestaje danom predaje preporučene pošiljke sa pismenom obavijesti o raskidu Okvirnog ugovora na pošti.

Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka i zbog neostvarivanja prava iz Okvirnog Ugovora od strane Vlasnika.

Banka može protekom razdoblja od 12 mjeseci kontinuirane neaktivnosti računa Ugovor o istom otkazati.

Okvirni Ugovor prestaje i smrću Vlasnika računa. U tom slučaju, Banka će isplatiti sredstva sa Računa temeljem pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju ili druge odluke nadležnog tijela kojom se odlučuje o sredstvima na Računu, nasljednicima iz pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju. Ako postoje dugovanja po Računu nakon smrti Vlasnika ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju.

U slučaju prestanka Okvirnog Ugovora, Vlasnik i Opunomoćenik dužni su vratiti Banci Kartice računa, ~~štednu knjižicu~~, čekovne blankete (ukoliko se radi o tekućem računu po kojem su izdani čekovni blanketi), druge platne instrumente, uređaje i druge isprave i dokumente vezane uz poslovanje po Računu, kao i podmiriti sve obveze po Računu prema Banci i prema trećim osobama.

Banka određuje postupak zatvaranja Računa nakon prestanka Okvirnog Ugovora. Banka će zatvoriti Račun tek kada nesumljivo utvrdi da su podmirene sve obveze po Računu prema Banci.

XIV. ZAVRŠNE ODREDBE

Prigovor i reklamacija

~~Vlasnik koji smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom, povrijeđeno neko njegovo pravo, dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana osim ukoliko zakonom nije propisan drugi rok, od navedenog događaja/situacije dostaviti Banci:~~

~~–pisani prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset radnih dana od dana zaprimanja prigovora,~~

~~–uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.~~

~~Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je prigovor Klijenta osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Vlasnik prigovor upotpuni.~~



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

~~Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Vlasnik 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 Vlasnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Vlasnik to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Vlasnik odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Vlasnika s prigovorom ili s dopunom prigovora.~~

~~Mirenje se provodi sukladno Pravilniku o mirenju, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.~~

Klijent mora bez odgode provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, ostale obračune, obavijesti o izvršenju naloga i ostala bankovna priopćenja te bez odgode, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja računa, podnijeti eventualne prigovore pismenim putem i dostaviti ih na adresu sjedišta Banke, Banka Kovanica d.d., Petra Preradovića 29, 42000 Varaždin ili na neki od sljedećih načina:

- osobno u najbližu poslovnicu Banke
- e-mailom kovanica@kovanica.hr

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Korisnik računa može uputiti i pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Ako Korisnika 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: 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.

Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti korisniku računa pisanim putem u roku od deset (10) dana od dana primitka pismenog prigovora. U slučajevima kad rješavanje može trajati dulje od očekivanog, iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će unutar prethodno navedenog roka obavijestiti korisnika računa o razlozima odgode te okvirnom vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

Verzija: 1.5

Datum
primjene:
26.02.2020.

Referenca broj:
OURFO-1/02/20

U slučaju prigovora platitelja zbog **neautorizirane platne transakcije**, Banka će vratiti platitelju iznos te platne transakcije, sve naknade plaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom, te pripadajuće kamate odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora.

Banka nije dužna postupiti po gornjoj odredbi ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Ukoliko Banka naknadno kroz reklamacijski postupak utvrdi da je Korisnik djelovao prijevarno i da je reklamacija bila neosnovana, Banka će potraživanje od Korisnika ostvariti direktnim terećenjem njegovog transakcijskog računa.

Korisnik u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Korisnika ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više obveza u vezi s platnim instrumentima i personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

Banka nije u obvezi vratiti iznos neautorizirane transakcije ako Korisnik o istome nije odmah a najkasnije u roku od 13 mjeseci dana od dana izvršenja platne transakcije obavijestio Banku.

Ugovorne strane sporove će pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko ne postignu sporazumno rješenje, ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Banke, te primjenu prava Republike Hrvatske.

Stupanje na snagu

Opći uvjeti stupaju na snagu dana **26. veljače.2020** godine.