

**OPĆI UVJETI IZVRŠAVANJA
JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA**

I. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti izvršavanja jednokratnih platnih transakcija (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju način i uvjete izvršavanja jednokratne platne transakcije koju Banka, kao pružatelj platnog prometa pruža potrošačima – fizičkim osobama.

Ovim Općim uvjetima uređuje se ugovorni odnos između Banke i potrošača – fizičke osobe čiji nalog za plaćanje nije reguliran Okvirnim ugovorom.

Opis pojmova

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 4133006-101111116 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

BIC – jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija

Datum izvršavanja – dan u kojem se izvršava nalog za plaćanje prema pružatelju platnih usluga Primatelja plaćanja u odnosu na vrijeme i dan primitka naloga za plaćanje

Država članica jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

Instant kreditni transfer (instant plaćanje) u okviru jednokratnih platnih transakcija jest platna transakcija u kojoj Platitelj uplaćuje novčana sredstva u gotovini u poslovnicu Banke, a Banka ta sredstva prenosi u korist platnog računa Primatelja, na osnovi Naloga za plaćanje koji zadaje Platitelj, a koja ima sljedeća obilježja:

- PPU platitelja i PPU primatelja moraju biti sudionici SCTInst sheme,
- Platna usluga je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365), odnosi se na nacionalni kreditni transfer u eurima i na kreditni transfer u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA navedene u SCTInst shemi

- izvršenje platne transakcije i raspoloživost sredstava primatelju plaćanja odvija se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Time stampa na nalogu za plaćanje.

Jedinstvena identifikacijska oznaka je 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 Jednokratnoj platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN sukladno pozitivnim propisima.

Jednokratna platna transakcija je nalog za uplatu, nalog za isplatu ili nalog za prijenos pri čemu se za njegovo izvršenje ne koristi transakcijski račun ili se za tu platnu transakciju ne služi platnim instrumentom u Banci bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja.

Korisnik platne usluge (u daljnjem tekstu: korisnik) je fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu Platitelja i/ili Primatelja plaćanja.

Međunarodna platna transakcija jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi.

Nacionalna platna transakcija jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

Nalog za plaćanje (u daljnjem tekstu: nalog) je instrukcija kojom Platitelj od Banke traži izvršenje jednokratne platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu.

Platitelj je fizička osoba koja daje nalog za plaćanje jednokratne platne transakcije.

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

Prekogranična platna transakcija jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici.

Primatelj plaćanja je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije.

Radni dan – je radni dan (dani osim subote, nedjelje, državnog praznika odnosno blagdana) na koji posluje Platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja te svi ostali sudionici u platnoj transakciji kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

Redovni kreditni transfer u okviru jednokratnih platnih transakcija jest platna transakcija u kojoj Platitelj uplaćuje novčana sredstva u gotovini u poslovnici Banke, a Banka ta sredstva prenosi u korist platnog računa Primatelja, na osnovi naloga koji zadaje Platitelj, u skladu s pravilima SEPA kreditnog transfera (SCT).

SCTInst shema – jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u eurima, odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu. Pravila SCTInst sheme dostupna su na internet stranici www.sepa.hr.

Sankcije podrazumijevaju zakone, propise, embargo ili mjere ograničavanja koje se odnose na ekonomske sankcije kojima upravljaju te koje donose i provode Tijela nadležna za sankcije;

Tijelo nadležno za sankcije podrazumijeva (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) Europsku uniju, (c) SAD (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih, (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja i Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC).

Terminski plan je posebni akt Banke kojim se definira vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa.

Time stamp je vremenska oznaka kojom PPU platitelja na zaprimljenom nalogu za plaćanje kojim Platitelj inicira SCTInst kreditni transfer, označava početak tijeka ciljanog vremena za izvršenje platne transakcije od 10 sekundi. Ako je nalog Instant kreditnog transfera ugovoren s Datumom izvršenja određenim unaprijed, vrijeme primitka naloga za taj Instant kreditni transfer smatra se navedeni ugovoreni Datum izvršenja određen unaprijed, od kojeg se računa vrijeme za izvršavanje tog Instant kreditnog transfera.

Treća država je svaka strana država koja nije država članica Europske unije.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji (u daljnjem tekstu: Ugovor) čine ovi Opći uvjeti, Terminski plan izvršenja platnih transakcija (u daljnjem tekstu: Terminski plan), Odluka o naknadama za usluge i proizvode Banke Kovanica d.d. u poslovanju s građanstvom (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), a koji su dostupni u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke www.kovanica.hr

II. NALOZI ZA PLAĆANJE

1. Nalozi za plaćanje

Jednokratna platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.

Elementi naloga za plaćanje određeni su pozitivnim propisima i uvjetovani kanalom zaprimanja naloga i sustavom izvršenja, sukladno ovim Općim uvjetima.

Obvezni elementi naloga:

- Naziv (ime) Platitelja
- IBAN Primatelja plaćanja/BIC Banke Primatelja
- Adresa Platitelja (ulica, grad, država)
- Naziv (ime) Primatelja
- Adresa Primatelja (ulica, grad, država) Oznaka valute plaćanja
- Iznos plaćanja
- Datum izvršenja naloga
- Potpis Platitelja

Ovisno o Primatelju Banka može zatražiti i poziv na broj Primatelja, te opis plaćanja.

Model i/ili poziv na broj Primatelja plaćanja obvezni su element Naloga za prijenos u nacionalnim platnim transakcijama i to:

- za nacionalne platne transakcije u eurima, kod naloga za prijenos kojima se uplaćuju prihodi proračuna i izvanproračunskih fondova, obvezni elementi Naloga su model i poziv na broj, sukladno Naredbi o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba u godini na koju se plaćanje odnosi;
- za ostale nacionalne platne transakcije u eurima, u nalogu za prijenos obvezni su model i poziv na broj ukoliko ga je odredio Primatelj plaćanja. Konstrukcija i poziv na broj na nalogu mora biti navedena sukladno „Jedinstvenom pregledu osnovnih modela „poziva na broj“, s opisom modela, sadržajem i objašnjenjem za njihovu primjenu, te načinom izračuna kontrolnog broja“.

U slučaju da Primatelj plaćanja odredi poziv na broj Primatelja, a ne odredi model, obavezno se popunjava model HR00, a ako ne odredi poziv na broj primatelja, obavezno se popunjava model HR99.

Banka može, osim osnovnih elemenata naloga za plaćanje, za potrebe izvršenja istih, odrediti

i dodatne elemente naloga za plaćanje.

Nalog za plaćanje je ispravan ako sadrži sve propisane podatke za njegovo izvršenje i ako su ti podaci pravilno popunjeni. Platitelj odgovara za točnost i potpunost podataka navedenih na nalogu za plaćanje.

Nalog za plaćanje je ispravan ako sadrži sve propisane podatke za njegovo izvršenje i ako su ti podaci pravilno popunjeni. Platitelj odgovara za točnost i potpunost podataka navedenih na nalogu za plaćanje.

Platitelj je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje ga zatraži Banka kako bi provjerila je li izvršenje naloga za plaćanje protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama.

Banka se oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba mjera sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama te međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma. Banka se obvezala prilikom izvršenja plaćanja u valuti Sjedinjenih Američkih Država (SAD) i/ili prilikom poslovanja s ugovornim stranama iz SAD-a primjenjivati posebne propise SAD-a vezano uz sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama, pod uvjetom da isti nisu u koliziji s pozitivnim propisima Republike Hrvatske te se i na provođenje tih propisa primjenjuje oslobođenje od odgovornosti Banke za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba tih propisa.

U slučaju da Banka samostalno procijeni da postoji sumnja na prijevaru ili fiktivne podatke o adresama poslovanja ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena zaustaviti i odgoditi izvršenje plaćanja, posebno ako se radi o plaćanju i/ili naplati u valuti SAD-a, te zatražiti dodatne informacije i/ili dokumente, koje Banka drži potrebnim za procjenu, bez potrebe posebnog obrazlaganja istih. Metode i uvjeti prema kojima Banka vrši procjenu i osigurava zaštitu svog sustava i sigurnost klijenata se konstantno usavršavaju i nadopunjuju, zbog stalnih promjena i unaprijeđena na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, te Banka ima pravo odbiti izvršenje bilo kojeg plaćanja

2. Zaprimanje naloga

Banka će zaprimiti nalog za jednokratnu platnu transakciju, u pisanom obliku, ako je nalog ispravan i ima pravilno popunjene sve propisane podatke za njegovo izvršenje, te ako ne

postoje uvjeti za njegovo odbijanje. Korisnik je dužan osigurati gotovinska sredstva za plaćanje naloga i naknada koje Banka naplaćuje u skladu s Odlukom o naknadama.

3. Provjera primatelja plaćanja

Banka Platitelju koji podnese nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije u nacionalnoj valuti pruža uslugu provjere primatelja plaćanja. Usluga provjere primatelja plaćanja obuhvaća provjeru podudaranja IBAN-a s imenom i prezimenom/nazivom primatelja plaćanja i to na temelju podataka o imenu i prezimenu/nazivu te IBAN-u iz Naloga za plaćanje.

Informacije o podudaranju, nepodudaranju, djelomičnom podudaranju ili nemogućnosti provjere podudarnosti pružaju se Platitelju prije autorizacije naloga za Instant kreditni transfer, Kreditni transfer – nacionalni u eurima i Kreditni transfer u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA.

Ako se ime i prezime / naziv Primatelja plaćanja i IBAN koji je dostavio Platitelj djelomično podudaraju, Platitelju će se ujedno komunicirati i ime i prezime / naziv Primatelja plaćanja povezan s IBAN-om koji je dostavio Platitelj.

Ako se ime i prezime / naziv Primatelja plaćanja i IBAN koji je dostavio Platitelj ne podudaraju te u slučaju nemogućnosti provjere podudaranja, Banka će, osim informacije da se navedeni podaci ne podudaraju odnosno da identifikacija podataka o navedenom primatelju plaćanja nije moguća temeljem dostavljenih podataka, informirati Platitelja i o tome da bi autoriziranje Instant kreditnog transfera, Kreditnog transfera – nacionalnog u eurima i Kreditnog transfera u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA moglo dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na Primatelja plaćanja kojeg je naveo Platitelj.

Nakon Provjere primatelja plaćanja, ako je rezultat provjere djelomično podudaranje ili ako je rezultat provjere bez podudaranja, Platitelj može prihvatiti predloženu promjenu imena i prezimena/naziva Primatelja i nastaviti sa zadavanjem naloga, odnosno nastaviti sa zadavanjem naloga s nepromijenjenim podacima ili odustati od zadavanja naloga.

Nakon Provjere primatelja plaćanja, ako je rezultat provjere nepodudaranje ili u slučaju nemogućnosti provjere podudarnosti, Platitelj može nastaviti sa zadavanjem naloga s nepromijenjenim podacima kako ih je unio ili odustati od zadavanja naloga.

Neovisno o rezultatu Provjere primatelja plaćanja, Platitelj može autorizirati SEPA kreditni transfer na vlastitu odgovornost.

U slučaju da Platitelj autorizira nalog za Instant kreditni transfer, Kreditni transfer – nacionalni u eurima i Kreditni transfer u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja

SEPA , za koji ga je Banka obavijestila o nepodudaranju podataka ili nemogućnosti provjere podudaranja, Platitelj će biti odgovoran za svu štetu koja mu zbog toga nastane i Platitelj u tom slučaju neće imati pravo na povrat sredstava.

4. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje

Prije davanja suglasnosti (autorizacije) naloga Platitelj obavezno treba provjeriti podatke na nalogu za plaćanje.

Smatra se da je Platitelj dao suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije trenutkom predaje naloga za plaćanje u poslovnici Banke, te potpisom Naloga zadanog u poslovnici, čime je potvrdio da je prethodno upoznat sa svim informacijama koje sadrže ovi Opći uvjeti, Termini plan i Odluka o naknadama, te je na taj način između Korisnika platne usluge i Banke zaključen Ugovor.

5. Uvjeti i maksimalni rok izvršavanja naloga

Sve informacije o platnoj transakciji, Banka će Korisniku platne usluge dati na potvrdi o transakciji. Ukoliko korisnik platne usluge navede pogrešan broj računa/jedinstvenu identifikacijsku oznaku Primatelja plaćanja, odnosno bilo koji obvezni element naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje naloga.

Ako je korisnik platne usluge osim broja računa/jedinstvene identifikacijske oznake Banci dao i druge informacije u odnosu na Primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje naloga u skladu s brojem računa/jedinstvenom identifikacijskom oznakom, koju je naveo Platitelj.

5.1. Izvršenje redovnog kreditnog transfera

Banka će izvršiti zaprimljeni nalog za plaćanje, koji je Platitelj zadao kao redovni kreditni transfer, u skladu s objavljenim Terminskim planom, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog sadrži obvezne elemente,
- nalog nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan
- korisnik platne usluge osigurao je pokriće za izvršenje cjelokupnog Naloga u zatraženoj valuti i za naknadu Banke,
- korisnik platne usluge dao je suglasnost za njegovo izvršenje,
- za izvršenje naloga ne postoje zakonske prepreke.

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 korisnika platne usluge.

5.2. Izvršenje instant kreditnog transfera

Na zahtjev klijenta Banka će izvršiti nalog za plaćanje kao instant kreditni transfer ukoliko su ispunjeni uvjeti navedeni u prethodnoj točki te ako je banka primatelja plaćanja sudionik SCTInst sheme.

Instant kreditni transfer izvršava se 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u vremenu od najviše 10 sekundi od primitka naloga za plaćanja, odnosno od evidentiranja Time stampa, svaki kalendarski dan. Time stamp se evidentira kada je uredno popunjeni potpisani nalog za plaćanje, kojega je Platitelj zadao kao Instant kreditni transfer, Banka zaprimila, prihvatila i evidentirala u sustavu Banke.

Kada Banka, unutar roka izvršenja od 10 sekundi, zaprimi potvrdu od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja instant kreditnog transfera, Banka će Platitelju pružiti informaciju jesu li sredstva stavljena na raspolaganje na računu primatelja plaćanja. Ukoliko Banka, unutar navedenog roka, od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja zaprimi potvrdu da transakcija nije izvršena, Banka će vratiti sredstva platitelju.

Ukoliko Banka ne zaprimi potvrdu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja transakcije, unutar 10 sekundi nakon slanja na izvršenje instant kreditnog transfera, Banka će odmah vratiti zaprimljena sredstva platitelju. Banka će u ovom slučaju izvršiti povrat sredstava.

Platitelj je dužan u ovom slučaju Banci dati valjane kontakt podatke kako bi ga Banka mogla naknadno obavijestiti o statusu transakcije. Ukoliko Banka za isti instant kreditni transfer naknadno zaprimi potvrdu da je platna transakcija izvršena, prilikom čega je ista provedena na teret računa Banke, Banka će o istome bez odgode obavijestiti Platitelja i zatražiti ga podmirenje predmetne tražbine u roku od 8 dana od dana primitka obavijesti, a koju će dostavu obavijesti izvršiti pisanim putem, preporučenom pošiljkom. Ukoliko Platitelj ne podmiri tražbinu u predviđenom roku, Banka će pokrenuti odgovarajući postupak radi naplate predmetne tražbine. Ukoliko Banka za isti instant kreditni transfer naknadno zaprimi potvrdu da platna transakcija nije izvršena Banka obavještava Platitelja o neizvršenju platne transakcije putem danih kontakt podataka.

Banka ima pravo, ukoliko procijeni da izvršenje instant kreditnog transfera određenog platitelja, predstavlja rizik povezan sa pranjem novca, financiranjem terorizma te mjerama ograničenja, onemogućiti takvom platitelju provođenje instant kreditnog transfera.

6. Odbijanje Naloga za plaćanje

Banka će odbiti izvršavanje naloga za plaćanje:

- ako nisu ispunjeni svi navedeni uvjeti za izvršenje istog
- ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnog tijela
- ako je zatvoren račun Primatelja plaćanja
- ako nisu osigurana novčana sredstva za izvršenje Naloga za plaćanje i naplatu naknade Banke
- ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje instant kreditnog transfera koje propisuje SCTInst shema
- ako su pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili EuroNKSInst platni sustav odbili izvršenje naloga instant kreditnog transfera
- ako Platitelj na zahtjev Banke i u roku koji odredi Banka ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za provedbu transakcije.

O odbijanju izvršenja naloga i postupku za otklanjanje pogrešaka koje su uzrok odbijanja, Banka će obavijestiti Platitelja odmah po primitku naloga, osim ako je to zabranjeno na osnovi drugih propisa.

Ako je izvršenje naloga za plaćanje odbijeno, smatra se da nalog nije niti zaprimljen.

7. Opoziv Naloga za plaćanje

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije no što je započeo proces njegova izvršenja.

Platitelj koji opoziva nalog obavezan je predložiti Banci izvornik naloga, izvornik potvrde o transakciji ako je izdana i identifikacijski dokument.

Nalog za plaćanje zadan kao Instant kreditni transfer ne može se opozvati.

III. NAKNADE, TROŠKOVI I TEČAJEVI

Troškovi koji nastanu pri izvršenju naloga za plaćanje naplaćuju se u skladu s Odlukom o naknadama koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Visina naknada i troškova te uvjeti za njihovu primjenu promjenjivi su u skladu s navedenom

Odlukom o naknadama.

Banka će korisnika platne usluge upoznati s visinom naknade prije izvršenja naloga.

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta primjenjuje se tečaj (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na nacionalnu valutu važeći u trenutku izvršenja Platne transakcije, osim ako ugovorne strane nisu ugovorile drugačije.

Ako nije ugovorena primjena posebnog tečaja, za konverziju između različitih stranih valuta i nacionalne valute primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku izvršenja konverzije i to:

- kupovni tečaj s Tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u nacionalnu valutu
- prodajni tečaj s Tečajne liste Banke ako se nacionalna valuta konvertira u stranu valutu
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u nacionalnu valutu te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da nacionalnu valutu konvertira u tu drugu stranu valutu

Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

Tečajna lista Banke, dostupna je na njenim internet stranicama i u svim njenim poslovnicama.

Po izvršenoj transakciji Platitelju će se izdati račun za iznos naknada za platnu transakciju uz naznaku broja transakcije (reference).

IV. PRIGOVORI, REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE

Platitelj treba bez odlaganja provjeriti točnost i potpunost potvrde o obavljenim transakcijama koju mu daje Banka, a eventualne prigovore/pritužbe uložiti najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje Naloga za plaćanje.

Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke, može podnijeti pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:

- osobno u poslovnici Banke putem Obrasca za prigovore i pohvale
- putem pošte na adresu sjedišta Banke: Banka Kovanica d.d., P. Preradovića 29, 42000 Varaždin, uz naznaku da je riječ o prigovoru
- putem e-mail adrese kovanica@kovanica.hr, uz naznaku da je riječ o prigovoru te
- putem on – line forme za prigovore dostupne na Internet stranici Banke

Prigovor koji se podnosi poštom ili putem e-maila može biti podnesen putem Obrasca za prigovore i pohvale koji je dostupan na Internet stranici Banke koji je tada potrebno isprintati i

potpisati ili u slobodnoj formi, pod uvjetom da isti sadrži dovoljno elemenata za razmatranje. Prigovor treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- za fizičke osobe: ime i prezime klijenta te kontakt podatke (telefon, e-mail)
- ako je primjenjivo, broj kredita/depozita
- naziv odjela banke/podružnice/poslovnice na koju se prigovor odnosi
- opis sporne situacije ili događaja, vrijeme i mjesto kada se dogodilo,
- ako je moguće, dokaz na kojem je prigovor utemeljen
- adresu za dostavu odgovora.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

U slučaju da nedostaju neki podaci za postupanje po prigovoru, Banka će zatražiti dopunu Prigovora. Rok za odgovor na prigovor teče od dana primitka potpunog Prigovora.

Platitelj koji podnosi reklamaciju Banci, dužan je priložiti izvornik naloga za plaćanje s potvrdom Banke o obavljenim transakcijama, te detaljno obrazložiti nastali događaj.

Platitelj može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci na adresu Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb ili putem internetske stranice: www.hnb.hr.

Platitelj je ovlašten u rokovima i na način opisan u prethodnim stavcima ovog članka podnijeti prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) 260/2012. Na prigovor Platitelja Banka je dužna odgovoriti u roku propisanom Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa. Platitelj je ovlašten podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu na rad Banke ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbi (EU) 2021/1230 ili Uredbi (EU) br. 260/2012 ili članku 5 ili 7. Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

Platitelj ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa pokrenuti postupak pred neovisnim tijelom za alternativno rješavanje sporova (npr. pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, www.hgk.hr ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje), a Banka je dužna u tom postupku sudjelovati.

Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti Platitelju 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 Platitelja o razlozima odgode te okvirnom vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene jednokratne platne transakcije kao i sve zaračunate naknade, te isplatiti kamatu u visini kamatnih stopa štednje po viđenju.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, neuredno izvršene ili jednokratne platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem, te pripadajuće naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako jednokratna platna transakcija nije izvršena, ako je neuredno izvršena ili je izvršena sa zakašnjenjem, zbog iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću,
- ako jednokratna platna transakcija nije izvršena, ako je neuredno izvršena ili je izvršena sa zakašnjenjem kao posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica Platiteljeve prijevare
- ako je Banka izvršila neodobrenu jednokratnu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog Naloga koji je Banci predao Platitelj
- ako Platitelj nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, neurednom izvršenju ili izvršenju jednokratne platne transakcije sa zakašnjenjem kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana neizvršenja, terećenja odnosno odobrenja računa.

V. 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 o zaštiti osobnih podataka 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 unaprjeđenju 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 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 prilikom uspostave poslovnog odnosa kao i u drugim propisanim slučajevima dužna provesti mjere dubinske analize Klijenta - Potrošača, koje osim identifikacije uključuju dubinsku analizu klijenta i prikupljanje podataka o namjeni odnosno svrsi i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa,

a tijekom trajanja određenog ugovornog odnosa i mjere stalnog praćenja poslovnog odnosa, uključujući i praćenje transakcija koje stranka tijekom poslovnog odnosa obavlja, 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, odnosno Banka će prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos.

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.

VI. ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima i odlukama Banke.

Do izmjena relevantnih dijelova ovih Općih uvjeta može doći zbog tehničko – tehnoloških promjena i/ili unaprjeđenja u poslovanju Banke ili bankarskog sustava općenito, usklađenja sa zakonskom i podzakonskom regulativom ili drugim aktima obvezujućim za Banku, uvođenja novih ili izmjena postojećih funkcionalnosti i/ili proizvoda za klijente, te promjena u poslovnoj politici i strategiji Banke nastalih uslijed gospodarskih kretanja i drugih objektivno opravdanih razloga.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta Banka objavljuje u pisanom obliku u poslovnicama Banke kao i na internet stranici Banke 15 dana prije početka primjene tih izmjena i dopuna, ako prisilni propis ne određuje drukčije.

Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 05.10.2025. godine.