



**OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO RAČUNIMA ZA PLAĆANJE  
FIZIČKIH OSOBA**

## 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 za usluge i proizvode Banke Kovanica d.d. u poslovanju s građanstvom, 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 4133006-101111116 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](http://www.kovanica.hr), e-mail: [kovanica@kovanica.hr](mailto:kovanica@kovanica.hr)

Hrvatska narodna banka nadležna je za nadzor nad poslovanjem Banke kao kreditne institucije koja pruža platne usluge.

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

**Multivalutni račun** – račun za plaćanje koji se vodi u službenoj valuti Republike Hrvatske (EUR) i stranim valutama koje se nalaze na tečajnoj listi Banke

**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 Račun, izvršavanje platnih transakcija u kojima su sredstva osigurana kreditom vlasniku, 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 za usluge i proizvode Banke Kovanica d.d. u poslovanju s građanstvom,
- 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 poslovnicama Banke ili na web stranici Banke [www.kovanica.hr](http://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.

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).

**Debitna kartica** – označava personalizirani platni instrument, međunarodno prihvaćenu debitnu karticu koju Banka izdaje Vlasniku i na njegov zahtjev Opunomoćeniku, a koja se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine, te za druge odobrene svrhe.

**Korisnik kartice** – Vlasnik računa odnosno Opunomoćenik.

**Beskontaktna kartica** – Kartica koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja kartice umetanjem kartice u EFTPOS uređaj, odnosno bankomat, omogućava beskontaktno korištenje kartice prinošenjem kartice EFTPOS uređaju, odnosno bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i unosom PIN-a.

**PIN** Kratica za Personal identification number – osobni tajni identifikacijski broj poznat

isključivo Vlasniku/Opunomoćeniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija.

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije (troznamenasti kontrolni broj otisnut na kartici, PIN, jednokratna zaporka kod korištenja 3D usluge sigurnog plaćanja).

**3D usluga sigurnog plaćanja** - usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem 3D usluge sigurnog plaćanja (3D Secure usluga).

**Bankomat** – samouslužni uređaj za isplatu gotovine i kupnju određenih usluga

**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 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. Dopusšteno 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.

**Terminski plan** – dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa

**ZPP** – označava važeći Zakon o platnom prometu, odnosno druge propise utemeljene na istom

**Službena valuta u Republici Hrvatskoj** - sukladno Odluci Vlade Republike Hrvatske objavljenoj dana 22.07.2022. godine u Narodnim novinama br. 85/2022, euro postaje službena novčana jedinica i zakonsko sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj na dan 01.01.2023.

**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).

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

**Kartična platna shema** - skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju platne kartice omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga

## 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 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](http://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](mailto: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 davanje. 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.

### 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, bez posebnog obrazloženja, odbiti otvaranje Računa.

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 tj. okvirni kredit ili je odobren limit za plaćanje na rate debitnom karticom Banke Kovanica d.d. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja bi mogla nastati Vlasniku zbog nepoštivanja ove obveze.

Kod otvaranja transakcijskog računa Banka Korisniku izdaje platnu karticu - 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.

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 prepoznada 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.

#### **IV. PUNOMOĆ**

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

Vlasnik je obavezan svakog opunomoćenika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta i cjelokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor te koja je navedena u točki I. ovih Općih uvjeta.

Izborom određene osobe za opunomoćenika Vlasnik jamči kako osoba koju je imenovao opunomoćenikom ispunjava zakonom propisane uvjete potrebne za imenovanje opunomoćenika te da je ta osoba od njegova povjerenja.

Banka ne odgovara za radnje opunomoćenika, i prema Banci, i prema Vlasniku samom. Vlasnik je dužan voditi brigu o trajanju i važenju danih punomoći te Banka ne snosi odgovornost za štetne posljedice ako Vlasnik ne postupi u skladu s odredbama ovoga članka.

Za sve propuste i radnje te 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).

Banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnoj punomoći starijoj od jednog mjeseca od dana ovjere, te po bilo kojoj punomoći starijoj od pet godina.

Punomoć po Računu prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana primitka izjave o pisanom otkazu, zatvaranjem Računa, dostavljanjem potvrde/dokaza o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Vlasnika/opunomoćenika, primitkom podatka o činjenici smrti Vlasnika na temelju razmjene podataka s Jedinstvenim registrom računa i kad Banka ukine punomoć.

Danom prestanka važenja dane punomoći, opunomoćenik ne može više raspolagati sredstvima s 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.

Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako opunomoćenik ne postupi u skladu s odredbama ovog članka.

Banka nije u obvezi obavještavati Vlasnika o radnjama i propustima njegova opunomoćenika.

## **V. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

Vlasnik računa i opunomoćene osobe mogu raspolagati sredstvima na računu u granicama raspoloživih sredstava:

- podizanjem gotovog novca u Banci,
- podizanjem gotovog novca na bankomatima
- prijenosom sredstava na druge račune otvorene u Banci,
- prijenosom sredstava na račune van Banke
- plaćanjem roba i usluga putem EFTPOS terminala,
- raspolaganjem sredstvima putem Internet bankarstva i mobilnog bankarstva
- plaćanjem 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 putem mobilnog bankarstva mKovanica.

Zaprimljene Naloge Banka izvršava u skladu s Terminskim planom.

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

| <b>NALOG ZA GOTOVINSKU UPLATU</b>        | <b>NALOG ZA GOTOVINSKU ISPLATU</b>        | <b>NALOG ZA PRIJENOS</b>  |
|--|---|---|
| <b>naziv (ime) platitelja</b>            |   | <b>naziv (ime) platitelja</b>   |
|  | <b>broj računa platitelja –</b>           | broj računa platitelja -  |
| broj računa ili IBAN primatelja plaćanja | <b>naziv (ime) primatelja plaćanja, -</b> | <b>naziv (ime) i adresa primatelja plaćanja-</b>  |
| oznaku valute plaćanja                   | oznaku valute plaćanja                    | oznaka valute plaćanja  |
|  |   | <b>broj računa primatelja plaćanja / IBAN</b>   |
|  |   | <b>SWIFT/BIC kod ili naziv kreditne institucije primatelja plaćanja (ne popunjava se kod nacionalnih transakcija)</b> |
| iznos u valuti plaćanja                  | <b>iznos u valuti plaćanja</b>            | iznos u valuti plaćanja   |
| datum -                                  | <b>datum -</b>                            | datum -   |
| opis plaćanja                            | <b>opis plaćanja</b>                      | opis plaćanja   |
|  |   | oznaku valute pokrića plaćanja (kada je različita od valute plaćanja)   |
| suglasnost za izvršenje naloga           | suglasnost za izvršenje naloga            | <b>suglasnost za izvršenje naloga</b>   |

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 (za izvršenje jedne platne transakcije ili niza platnih transakcija),
- 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
- 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 unosa 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 unosa PIN-a ograničeno je samo na platne transakcije za iznose do 40,00 EUR 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, jednokratna zaporka i tajna riječ, potvrdom kroz mobilni token kod korištenja 3D usluge sigurnog plaćanja)

Kartica Banke podržava 3D uslugu sigurnog plaćanja (3D Secure). Ugovaranje 3D usluge

sigurnog plaćanja obavlja se prilikom prve kupnje roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu sigurnog plaćanja, a potrebni uvjeti za korištenje navedene usluge nalaze se u Općim uvjetima za korištenje 3D Secure usluge koje je Korisnik obavezan prihvatiti prije korištenja Kartice na internetu, odnosno na Internet trgovinama koje također sudjeluju u navedenom programu.

Ako će Korisnik kartice koristiti Karticu kod kupovine na Internetu odnosno na Internet trgovinama koje ne sudjeluju u navedenom programu, tada će se autorizacije transakcija vršiti unosom potrebnih podataka koje traži trgovac, s tim da se Korisnik kartice treba obavezno pridržavati sigurnosnih savjeta za kupovinu na Internetu koji su dio ovih općih uvjeta kao i najboljih praksi u korištenju kartica na Internetu.

### **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.

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 eurskih i/ili deviznih sredstava na svim Računima Vlasnika u valutu u kojoj Banka ima potraživanje. U slučaju naplate potraživanja prijebom 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 dopuštenom 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 naknadama za usluge i proizvode Banke Kovanica d.d. u poslovanju s građanstvom.

U slučaju kada se naknada naplaćuje s deviznog računa Vlasnika, primjenjuje se srednji tečaj HNB-a važeći na dan obračuna naknade. Trošak konverzije snosi Vlasnik.

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 eurska plaćanja sa deviznog računa primjenjuje se kupovni tečaj za devize Banke Kovanice d.d.
- na devizna plaćanja sa eurskog 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](http://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 na način ugovoren sukladno stavku niže.

Izvadak se dostavlja korisniku prema njegovom izboru na jedan od ponuđenih načina:

- poštom na adresu iz matične evidencije banke koju je klijent naveo kao dostavnu adresu. Smatrat će se da je izvod uredno isporučen ako je poslan na zadnju prijavljenu adresu korisnika koju Banka ima evidentiranu u svojim matičnim evidencijama
- u poslovnici Banke. Korisnik je dužan izvadak preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom

Banka ne odgovara za štetu koju je korisnik pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvoda

- elektronički putem (elektronskom poštom). Smatrat će se da je izvod ili obavijest uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu e – mail adresu. Korisnik je suglasan da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene e-mail adrese dostava smatrati izvršenom.

Banka najmanje jednom godišnje obavještava Klijenta o obračunatim naknadama i kamatama po njegovim transakcijskim računima putem izvješća o naknadama. Izvješće o naknadama za sve transakcijske račune Banka će dostaviti na način ugovoren za dostavu mjesečnog izvotka po transakcijskim računima, osim ako Klijent odabere drugačiji način dostave.

O zaplijenjenim sredstvima po transakcijskim računima vlasnika 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.

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.

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, za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, bez odgađanja dati odredbe Okvirnog ugovora odnosno sve informacije koje je dužna dati sukladno odredbama čl. 23. ZPP-a, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. 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](http://www.kovanica.hr).

Ako nije drukčije ugovoreno između Banke i Vlasnika, ugovori o pružanju platne usluge te komunikacija tijekom ugovornog odnosa obavlja se na hrvatskom jeziku.

## X. PLATNI INSTRUMENTI

Vlasnik je dužan koristiti se Platnim instrumentom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Posebnih općih uvjeta i drugih Akata Banke kojima se regulira izdavanje i korištenje određenog Platnog instrumenta.

### - **Debitna kartica**

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

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

- Unosom i potvrdom PIN-a na bankomatu ili POS/EFTPOS uređaju -
- Na prodajnim mjestima koja prihvaćaju debitnu 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 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 40,00 EUR nije potrebna autorizacija PIN-om, osim ako je prekoračen maksimalni broj i iznos beskontaktnih transakcija koje definira izdavač kartice. 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, jednokratna zaporka i tajna riječ, potvrdom kroz mobilni token kod korištenja 3D usluge sigurnog plaćanja).

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

Korisnik Kartice čije je ime otisnuto na Kartici jedini može koristiti Karticu.

Prilikom raspolaganja sredstvima na računu Vlasnik se identificira debitnom karticom i PIN-om 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.

Banka jamči da PIN nije u njenoj dokumentaciji.

#### - **Transakcije i konverzija valuta**

Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po izvršenju transakcije, a Korisnik kartice je suglasan i prima na znanje, da datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka transakcije odnosno datuma upita za provjeru raspoloživih sredstava po Računu.

Upit za provjeru raspoloživih sredstava na Računu Banka provodi u eurima, pri čemu u slučaju transakcija zadanih u stranoj valuti kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava po svom referentnom tečaju u euro.

Svaka Kartica je izdana uz multivalutni Račun, a naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u službenoj valuti Republike Hrvatske - eurima.

Za troškove učinjene Karticama u stranoj valuti u Europi, kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava po svom referentnom tečaju na dan obrade transakcije u sustavu kartične platne sheme u euro.

Za troškove učinjene Karticama u stranoj valuti izvan Europe, kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava po svom referentnom tečaju na dan obrade transakcije u sustavu kartične platne sheme u američki dolar. Iz tog iznosa eurska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju za devize HNB-a za USD, važećem na datum valute obrade.

Zbog višekratnog mijenjanja referentnog tečaja, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

Referentni tečajevi kartičnih platnih shema, prodajni tečaj Hrvatske narodne banke, te tečaj Europske središnje banke dostupni su na web stranici Banke Kovanice d.d. (<https://www.kovanica.hr>) u odjeljku Tečajna lista za transakcije karticama.

Ukoliko su na Računu dostupna sredstva u više valuta, za troškove učinjene karticama u inozemstvu terećenje uvijek ide najprije s dijela Računa na kojem se vodi službena valuta RH, odnosno eurskog dijela Računa.

Ako na eurskom dijelu Računa nema dovoljno raspoloživih sredstava za transakciju, Banka će prema svojem kupovnom tečaju za devize Banke Kovanica d.d. izvršiti konverziju sa strane valute na eurski dio Računa cijelog ili preostalog iznosa koji nedostaje na eurskom dijelu Računa.

Raspoloživi saldo je zbroj eurskog stanja te svih dostupnih valuta na Računu Korisnika kartice, preračunat prema kupovnom tečaju za devize Banke Kovanica d.d. u trenutku iniciranja transakcije Karticom.

Prodajno mjesto ili bankomat može nuditi Korisniku kartice provođenje: 1) DCC transakcije, 2) transakcije u stranoj valuti bez konverzije. Ako Korisnik kartice odabere DCC transakciju, Korisnik kartice će biti terećen za prikazani konvertirani iznos u eurima prema tečaju pružatelja DCC usluge, a u slučaju odabira druge opcije (bez konverzije) Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati (konvertirati) u euro kako je navedeno u ovom članku.

#### - **Obavijest o konverziji originalne valute transakcije u valutu računa Korisnika kartice**

Banka će bez nepotrebnog odgađanja, u najkraćem mogućem roku, nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije, obavijestiti Korisnika kartice o detaljima terećenja, ukoliko je originalna valuta transakcije različita od valute terećenja Računa te se ista koristi kao službena valuta u zemljama članicama Europskog gospodarskog prostora.

Detalji terećenja prilikom autorizacije odnosno obavijesti mogu se u nekom manjem iznosu razlikovati od stvarnog terećenja Računa jer je datum valute terećenja Računa različit od datuma nastanka transakcije.

Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od sljedećih kanala:

1. SMS poruku na broj mobilnog telefona Korisnika kartice
2. e-mail Korisnika kartice

Navedena obavijest će sadržavati minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima te će se slati samo za prvu transakciju u mjesecu za valutu transakcije različitu od valute terećenja računa Korisnika kartice, a koja se koristi kao službena valuta u zemljama članicama Europskog gospodarskog prostora.

Korisnik kartice u svakome trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute.

Banka će jednom mjesečno, putem Izvoda, poslati izvještaj svih transakcija koje su izvršene po računu u originalnoj valuti ili u valuti različitoj od valute računa Korisnika kartice, kanalom koji je dogovoren između Banke i Vlasnika.

#### - **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, a osobito je dužan uništiti obavijest o PIN-u, te prilikom korištenja Kartice ne dopustiti da Kartica izađe iz njegovog vidokruga.

#### **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 prijevare
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Vlasniku po bilo kojem proizvodu u Banci

- u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja
- u slučaju prijave krađe ili gubitka Platnog instrumenta
- u slučaju smrti Vlasnika
- na zahtjev Vlasnika
- u drugim slučajevima definiranim zakonom ili drugim aktima Banke.

U slučaju da Banka blokira Platne instrumente, Banka će o namjeri i razlozima blokade obavijestiti Vlasnika usmeno (telefonom) ili pisano (elektronički ili poštom) prije blokade, a ako to ne nije moguće, Banka će Vlasnika izvijestiti nakon blokade Platnog instrumenta. Ako je takvo obavješćavanje Vlasnika u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivnom propisima, Banka može blokirati Platne instrumente bez dodatnog informiranja.

U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, 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 s Klijentom, ako to smatra nužnim. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata, te stoga Banka nije dužna Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

U slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, Banka će obavijestiti Klijenta na isti način kao i kod blokade Platnog instrumenta ako za to ne postoje zakonske zapreke.

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 INSTRUMENTATA RASPOLAGANJA**

### **SREDSTVIMA PO RAČUNU**

Ostali instrumenti raspolaganja sredstvima po Računu mogu biti: čekovni blanketi, bankovna kartica (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 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: 0,31 EUR/min iz fiksnih i 0,48 EUR/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 EGCP).

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi kartice, i to do iznosa od 50,00 EUR, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije
- ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta Banke

- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Korisnik kartice odgovara u cijelosti ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Ako korisnik Kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, istu ne smije koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu Karticu odmah vratiti Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Karticom snosi Osnovni korisnik kartice.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će Korisniku kartice izdati zamjensku Karticu. Trošak izdavanja zamjenske Kartice, koji je definiran Odlukom o naknadama za usluge i proizvode Banke Kovanica d.d. snosi Osnovni korisnik.

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 nakon saznanja o smrti Vlasnika, gubitku ili krađi kartice Računa ili ako je uz karticu Računa izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument. Banka blokira račun 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 namirenje tražbine ovrhovoditelja, dok sa preostalim sredstvima na predmetnom Računu Vlasnik može slobodno raspolagati. Dopušteno 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 do postavljanja Skrbnika koji može raspolagati Računom.

### **XIII. IZMJENE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

#### **Izmjena Okvirnog ugovora**

Banka zadržava pravo jednostrane izmjene Okvirnog ugovora, ovih općih uvjeta, naknada i kamata vezanih uz transakcijske račune u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima i odlukama Banke. Do izmjena relevantnih dijelova 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, te promjena u poslovnoj politici i strategiji Banke nastalih uslijed gospodarskih kretanja i drugih objektivno opravdanih razloga. Ukoliko Banka izmijeni Okvirni ugovor, o tome će obavijestiti Vlasnika najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene putem ugovorenog načina dostave izvatka, a dodatno i putem Internet stranice Banke i u poslovnicama Banke.

Ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Vlasnik ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je prihvatio izmjene. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjene Okvirnog ugovora ako je pisano obavijest o neprihvatanju zaprimila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ukoliko Vlasnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade.

U slučaju da Vlasnik pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, koji počinje teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.

#### **Otkaz Okvirnog ugovara**

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 sljedećim slučajevima:

- povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Vlasnika, ili postupa na drugi nedopušten način, tako da to kršenje može dovesti do toga da Banka krši propise i/ili da povećava rizik od prijevara i/ili da narušava sigurnost platnog/ih instrumenta/ata
- ako je Vlasnik pri sklapanju Okvirnog ugovora ili pri ugovaranju bilo koje posebne usluge dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke ključne za pravilno i zakonito pružanje usluge
- ukoliko se Vlasnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Vlasnika i Banke,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa ili Banka u odnosu na Vlasnika ne može izvršiti obveze iz navedenih propisa (primjerice, ako Banka ne može provesti propisane mjere dubinske analize Vlasnika);
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke
- ako je Klijent Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama ili ako je Tijelo nadležno za sankcije protiv Klijenta podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenuo istragu ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija;
- ukoliko Vlasnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva ili poslovanjem po Računu narušava ugled Banke



- 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 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, 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 utvrdi da su podmirene sve obveze po Računu prema Banci.

#### **XIV. PRIGOVORI, REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE**

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

[www.kovanica.hr/interaktivno.prigovor/](http://www.kovanica.hr/interaktivno.prigovor/)

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 ([www.kovanica.hr/images/Prigovori\\_i\\_pohvale\\_obrazac\\_v1.pdf](http://www.kovanica.hr/images/Prigovori_i_pohvale_obrazac_v1.pdf)) 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.

Prigovori koji se odnose na postupanje po transakcijskim računima dodatno moraju sadržavati i broj transakcije (referencije), iznos i datum valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa.

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. 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.

Ako Korisnik nije zadovoljan s odgovorom Banke na prigovor može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci na adresu Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb ili putem internetske stranice: [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Također, Korisniku su na raspolaganju i dodatne zakonske mogućnosti u skladu s posebnim propisima:

- podnošenje prijedloga za mirenje u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje mirenje odnosno pokretanje alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova (npr. Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, Internet adresa: [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr), e-mail adresa: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>).

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo u vezi prigovora iz područja platnog prometa, dok se u ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, informacija o mogućnosti pokretanja postupka pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ne smatra obvezujućom za Banku niti pristankom Banke u pogledu načina i tijela za mirno odnosno alternativno rješavanje sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke. Navedeno ne utječe na pravo svakog klijenta da svoja prava ostvari putem sudskog postupka.

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

### **Neautorizirane platne transakcije**

Klijent je obvezan bez odgode – kad stekne potrebna saznanja ili pribavi isprave – obavijestiti Banku o postojanju, odnosno izvršenju neautorizirane platne transakcije u roku od 13 mjeseci, odnosno u (drugom) roku propisanom ZPP - om, od dana terećenja računa, u suprotnom gubi pripadajuća prava u svezi s navedenom već izvršenom platnom transakcijom.

U slučaju izvršenja **neautorizirane platne transakcije**, Banka će vratiti platitelju iznos te neautorizirane platne transakcije, sve naknade plaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom, te pripadajuće kamate odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji.

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.

Ako Banka naknadno utvrdi da je Korisnik djelovao prijevarno i da je obavijest 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 prijevornog 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 od dana izvršenja platne transakcije obavijestio Banku.

#### **Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem**

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

- ako 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 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 neodobrene platne transakcije posljedica prijevare Korisnika računa, ili ako Korisnik računa slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u svezi s platnim instrumentom,
- ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog platnog naloga koji je Banci predao Korisnik računa,
- ako Korisnik računa nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, neurednom izvršenju ili izvršenju platne transakcije s 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.

#### **Autorizirane platne transakcije**

U slučaju autorizirane platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja Korisnik ima pravo na povrat u roku 8 tjedana od datuma terećenja, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana nije dana za točan iznos platne transakcije
- Iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje

U roku od 10 radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka će:

- Vratiti puni iznos platne transakcije ili
- Dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak alternativnog rješavanja sporova.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih, odnosno plaćenih Karticom. Reklamacije u svezi robe i usluga Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom. Bez obzira na vrstu reklamacije, Korisnik kartice je obvezan podmiriti dugovanje prema Banci učinjeno Karticom.

## **XV. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Stupanje na snagu**

Opći uvjeti stupaju na snagu 10. lipnja 2023. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se izvan snage Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba od 20. ožujka 2023. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve do sada zaključene ugovore o otvaranju i vođenju računa između Banke i Korisnika. Ako neke od odredbi Općih uvjeta dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune Općih uvjeta.