

# OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGA PLATNOG PROMETA ZA POTROŠAČE

## I. UVODNE ODREDBE

### Točka 1. – Opće odredbe

1. Ovim Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za potrošače (u daljnjem tekstu samo: **Opći uvjeti**) Splitska banka d.d., Split, Domovinskog rata 61, MBS 06000488, OIB 69326397242 (dalje: **Banka** ili **ova Banka**) uređuje upravljanje transakcijskim računima (računima za plaćanje), uvjete i način obavljanja platnog prometa, odnosno pružanja platnih usluga fizičkim osobama, korisnicima platnih usluga, koji u ugovorima o platnim uslugama djeluju izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja (potrošači). Opći uvjeti, između ostalog uređuju i način i rokove izvršavanja naloga za plaćanje, tečajeve koji se upotrebljavaju kod preračunavanja valuta, upućuju na akte o naknadama koje se primjenjuju, uređuju i opseg podataka koji se pružaju ili zahtijevaju od korisnika platnih usluga ili Banke i ostalo povezano sa obavljanjem platnih usluga.

2. Ovi Opći uvjeti vrijede za platne usluge pružene u (svim) organizacijskim jedinicama Banke. Isto tako, Opći uvjeti vrijede i za platne usluge izvršene kod drugih pravnih/fizičkih osoba, kad iste zastupaju Banku, odnosno kada prema izdanim ovlastima, u ime i za račun Banke pružaju takve usluge.

3. Ovi Opći uvjeti smatraju se sastavnim dijelom ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskih računa (dalje: **račun za plaćanje** ili samo **račun**), odnosno ugovora o otvaranju i vođenju kunskog ili deviznog računa, kao i drugih računa (neovisno o nazivu istih) koji su prisilnim propisom određeni kao računi za plaćanje.

4. Odredbe ovih Općih uvjeta primjenit će se prije ili umjesto odredbi propisa koji uređuju obvezne odnose i/ili pružanje platnih usluga, ukoliko iste nisu prisilne prirode.

### Točka 2. – Definicije

1. Za potrebe ovih Općih uvjeta pojedine definicije imaju sljedeća značenja:

**korisnik platnih usluga** – označava fizičku osobu koja se koristi platnom uslugom u svojstvu Platitelja i/ili Primatelja plaćanja;

**vlasnik računa** – označava osobu na ime koje je otvoren transakcijski račun;

**platitelj** – označava fizičku osobu koja ima otvoren transakcijski račun u Banci i koja daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa odnosno koja daje Suglasnost Primatelja plaćanja za zadavanje SEPA izravnog terećenja (eng. SEPA Direct Debit – SDD).

**primatelj plaćanja** – označava fizičku ili pravnu osobu za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije koju izvršava Banka;

**primatelj plaćanja (u smislu SEPA)** – označava nepotrošača (pravnu osobu) koji ima račun za plaćanje za koji su namijenjena novčana sredstva iz SEPA izravnog terećenja. Primatelj plaćanja mora biti registriran i aktivan u Registru SEPA identifikatora primatelja koji vodi FINA;

**platna transakcija** – označava polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je odredio Platitelj putem ove Banke, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja;

**nalog za plaćanje** – označava instrukciju (nalog) koju Platitelj daje svojem pružatelju platnih usluga (ovoj Banci), a kojom se traži izvršenje platne transakcije. Nalog može biti propisan i uporaba istog obvezatna (pojedinačni nalog, trajni nalog, poseban nalog za plaćanje);

**trajni nalog** – označava pisanu instrukciju koju Platitelj unaprijed izdaje svom pružatelju platnih usluga za izvršenje točno određenih platnih transakcija koje se ravnomjerno i u jednakim iznosima ponavljaju; trajni nalog može biti zadan i za plaćanja na nejednakim iznosima te može biti zadan najvišim iznosom;

**izravno terećenje** – označava platnu uslugu za terećenje Platiteljevog transakcijskog računa, pri čemu je (jednokratna ili višekratna) platna transakcija inicirana od strane Primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti Platitelja dane Platiteljevom pružatelju platnih usluga, Primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga Primatelja plaćanja;

**SEPA izravno terećenje** (eng. SEPA Direct Debit – SDD) – označava nacionalnu platnu uslugu u kunama za terećenje transakcijskog računa Platitelja, kada platnu transakciju zadaje Primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je Platitelj dao Primatelju plaćanja;

**suglasnost** – označava Platiteljevo ovlaštenje Primatelju plaćanja za zadavanje SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa Platitelja;

**identifikator suglasnosti** – označava jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje Primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti;

**sudionik osnovne HRK SDD sheme** – je svaki pružatelj platnih usluga (PPU) koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne HRK SDD sheme;

**osnovna HRK SDD shema** – je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u RH, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu;

**prethodna obavijest** je obavijest o iznosu i vremenskom rasporedu naplate koju Primatelj dostavlja Platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa;

**R-transakcija** je platna transakcija koju banka ne može izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, povrata, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog odnosno zatvorenog računa;

**trošak povrata** je kamata i naknada koju obračunava banka Platitelja;

**platna kartica** – označava sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju;

**platni instrument** – označava svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;

**debitna kartica** – označava karticu s plaćanjem i terećenjem transakcijskog računa bez odgode;

**datum valute** – označava referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata

na novčana sredstva knjižena u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja) – ako takva potreba postoji;

**datum izvršenja** – označava datum terećenja transakcijskog računa Platitelja;

**referentni tečaj** – označava tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga (ova Banka) ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti;

**referentna kamatna stopa** – označava kamatnu stopu koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati – ako takva potreba postoji, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti;

**međubankovni radni dan/radni dan** – označava dan kada su banke otvorene za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka Primatelja i banka Platitelja posluju preko platnog sustava;

**nacionalna platna transakcija** – označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju Platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluju u Republici Hrvatskoj;

**međunarodna platna transakcija** – označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (Primatelja plaćanja ili Platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (Platitelja ili Primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države;

**prekogranična platna transakcija** – označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (Primatelja plaćanja ili Platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (Platitelja ili Primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;

**država članica** – označava državu potpisnicu Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru;

**treća država** – označava do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji svaku stranu državu, a nakon pristupanja, državu koja nije država članica;

**potrošač** – označava fizičku osobu koja u ugovorima o platnim uslugama obuhvaćenima Zakonom, djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja;

**platne usluge** – označava one usluge, koje kao takve propisuje Zakon; Zakon isto tako određuje i one aktivnosti koje se ne smatraju platnim uslugama i na koje se ne primjenjuju ovi Opći uvjeti;

**direktne bankovne usluge** – označava dodatne bankovne usluge koje se ugovaraju u poslovnici Banke ili putem direktnih bankovnih usluga, a označavaju skup bankovnih usluga koje je Banka omogućila putem interneta i/ili telefona;

**Zakon** – označava važeći Zakon o platnom prometu, što uključuje izmjene i dopune istog, ali i podzakonske akte donesene na temelju ovlasti iz Zakona.

2. Ako ovim Općim uvjetima nije određeno drugačije, u odnosu sa korisnicima platnih usluga, koristi se značenje definicija sukladno Zakonu.

## II. PODRUČJE PRIMJENE OPĆIH UVJETA

### Točka 3. – Buduće izvršenje platnih transakcija

1. Opći uvjeti se odnose na buduće izvršenje platnih transakcija, onih koje zahtjeva Platitelj, izdavanjem naloga za plaćanje kojim se traži polaganje ili podizanje gotova novca ili prijenosa novčanih sredstava (dalje u tekstu: **nalog za plaćanje**), kada ima u Banci otvoren račun za plaćanje i kada isti koristi. Nalozi za plaćanje u pravilu su uvijek povezani sa zaključanim Ugovorom o otvaranju i vođenju računa za plaćanje (navedeni naziv ne mora biti uvijek korišten).

2. Opći uvjeti, radi izbjegavanja svake dvojbe, ne uređuje izvršenje jednokratnih platnih platnih transakcija – takve transakcije provode se bez potrebe otvaranja računa za plaćanje i uređuju se posebnim aktom Banke.

### Točka 4. – Povezanost Općih uvjeta sa drugim aktima/ugovorima Banke

1. Opći uvjeti će, u pravilu, kod izvršavanja platnih transakcija upućivati i na primjenu drugih akata Banke, posebno onih izravno povezanih – koji uređuju iznose, vrijeme i način plaćanja kamata, naknada, troškova i slično. Uobičajeno su takvi akti cijenici (Tarifa naknada za poslove s građanima) pruženih usluga ili akti koji uređuju vrijeme zaprimanja naloga za plaćanje.

2. Svi prethodno navedeni akti biti će dostupni – u odgovarajućem obliku – korisniku usluga platnog prometa koje pruža Banka, kod zaključivanja Ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje i prihvaćanja ovih Općih uvjeta, koji se smatraju sastavnim dijelom takvih ugovora.

## III. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE

### Točka 5. – Otvaranje računa za plaćanje

1. Banka može korisniku platnih usluga (dalje: **korisnik**) otvoriti i voditi račun za plaćanje koji glasi na domaće ili strana sredstva plaćanja i obavljati platne transakcije, ako korisnik:

a) podnese zahtjev za otvaranje jednog ili više računa za plaćanje;

b) ukoliko u zahtjevu – na obrascu koji može biti propisan – navede sve tražene osobne i druge podatke za otvaranje računa, što uključuje i podatke za vođenje jedinstvenog registra računa ili kreditnog registra (kod mogućeg zaključenja ugovora o prekoračenju na račun za plaćanje);

c) ukoliko zahtjevu priloži sve potrebne isprave za otvaranja računa za plaćanje, bilo da ih zahtjeva Banka ili bilo da su propisane od strane Hrvatske narodne banke ili drugog regulatora (dalje: regulatori)

d) ukoliko su osobni podaci (identitet) korisnika i mogućih opunomoćenika nedvojbeni te ukoliko ne postoje zabrane regulatora, koje su povezane sa sprječavanjem pranja novca, terorizmom ili prijevarama u vezi sa platnim prometom.

2. Banka će – u primjernom roku ne dužem od tri radna dana – po samostalnoj presudbi – prihvatiti zahtjev ili isti odbiti o čemu će izvjestiti korisnika. Predmetni obveznopravni odnos nastaje zaključenjem, odnosno potpisivanjem **Ugovora o otvaranju računa za plaćanje**

(dalje: **Ugovor**) i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta od strane korisnika, koji će mu biti prethodno uručeni. Ovi Opći uvjeti i Ugovor čine jedinstvenu cjelinu kojom se uređuju prava i obveze ugovornih strana – potpisnika. Navedeno ne isključuje i primjenu drugih propisa mjerodavnih regulatora.

3. Ukoliko korisnik već ima s Bankom sklopljen Ugovor o otvaranju računa za plaćanje, Banka može – po samostalnoj prosudbi – sukladno zahtjevu korisnika sklopiti Ugovor o otvaranju dodatnog/dodatnih računa kao i drugih povezanih proizvoda i usluga povezanih s računom za plaćanje, putem direktne bankovne usluge, vodeći računa o posebnim propisima kao i Općim uvjetima poslovanja za korištenje direktnih bankovnih usluga.

#### Točka 6. – Izdavanje punomoći

1. Korisnik može ovlastiti najviše dvije osobe (opunomoćeni), ukoliko s Bankom ne ugovori drukčije, za raspolaganje novčanim sredstvima na računu za plaćanje. Korisnik je odgovoran za svako raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje, izvršeno od strane opunomoćenika. Navedeno ne isključuje i odgovornost opunomoćenika. Zabrane koje vrijede za korisnika platnih usluga, vrijede i za opunomoćenike. Opunomoćenik ne može otkazati Ugovor i zatvoriti račun za plaćanje, ukoliko isto nije u punomoći izričito navedeno. Banka može ograničiti broj opunomoćenika ili odbiti prihvat punomoći ukoliko opunomoćenik nema određena – propisana – svojstva. Opunomoćenik je, u pravilu, dužan dostaviti Banci osobne i druge podatke ili isprave istovjetno kao korisnik platnih usluga.

2. Punomoć nije prenosiva i vrijedi do pisanog opoziva, odnosno prestaje kako je to određeno prisilnim propisom.

3. Kada Banka ili regulatori za izdavanje punomoći zahtjevaju određeni oblik i/ili određenu suglasnost ili ovjeru nekog državnog ili drugog (javnog) tijela, korisnik je dužan pribaviti upravo takvu punomoć.

#### Točka 7. – Vođenje računa za plaćanje

1. Banka će upravljajući računom za plaćanje pružati platne usluge polaganja gotovog novca i/ili podizanja gotova novca i/ili prijenosa novčanih sredstava (nacionalne, međunarodne, odnosno prekogranične platne transakcije) te druge platne usluge kako je to određeno Ugovorom.

2. Korisnik može izdavati naloge za plaćanja uz uporabu i dostavljanje propisanih obrazaca naloga za plaćanje (ili onih koje uvede/prihvati/koristi Banka) te isprava i priloga korištenjem uobičajenih sredstava poslovnog saobraćanja.

#### Točka 8. – Način korištenja platnih usluga

1. Korištenje platnih usluga vrši se uz uporabu propisanih obrazaca platnog prometa. Banka, uz mjerodavne regulatore, propisuje oblik i sadržaj (opseg podataka na obrascima):

- naloga za podizanje gotovog novca,
- naloga za polaganje gotovog novca i
- naloga za prijenos novčanih sredstava (dalje: nalog za plaćanje) te drugih obrazaca koji se koriste kod pružanja platnih usluga.

2. Banka zadržava – uz prethodnu najavu – pravo promjene oblika i sadržaja prethodno navedenih obrazaca i onda kad navedenu promjenu nisu izazvale odluke regulatora ili drugih javnih tijela.

### IV. NALOZI ZA PLAĆANJE

#### Točka 9. – Preduvjeti za izvršenje naloga za plaćanje

1. Banka će izvršiti nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prijenosa novčanih sredstava:

- samo ako je dostavljen na papiru te putem direktnih bankovnih usluga – iznimno na nekom drugom trajnom nosaču podataka kojeg Banka prethodno odobri;
- samo ako je ispravno popunjen – što podrazumijeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu (zadani opseg podataka, u pravilu, utvrđuje se prisilnim propisom, a Banka je ovlaštena povećati opseg podataka u nalogu za plaćanje, odnosno zahtijevati unošenje određenih dopunskih podataka);
- ukoliko je Platitelj samostalno osigurao na računu za plaćanje dostatna novčana sredstva za izvršenje naloga, što uključuje i iznose bančnih naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu s odnosnim unutarnjim aktima Banke i/ili druge izdatke, kad je to propisano kao obveza, povezano sa izvršenjem naloga (porezi, pristojbe, carinske naknade, naknade drugih banaka itd.);
- ukoliko je Platitelj ugovorom o dopuštenom prekoračenju na računu za plaćanje, prešutno prihvaćanjem prekoračenjem ili posebnom kreditnom linijom, odnosno drugim sličnim ugovorom (npr. revolving kreditom) osigurao dostatna novčana sredstva na računu za plaćanje za izvršenje naloga za plaćanje;
- ukoliko je Platitelj dao suglasnost – iskazao nedvojbenu autorizaciju za izvršenje naloga za plaćanje;
- ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje prema drugim propisima, odnosno pojedinačnim aktima regulatora.

2. Kada se prema posebnim propisima, za izvršenje naloga za plaćanje zahtjevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

#### Točka 10. – Vrijeme zaprimanja naloga za plaćanje/radni dani

1. Smatra se da je radni dan vrijeme primitka naloga za plaćanje trenutak unutar vremenskog razdoblja koje je Banka samostalno odredila za primanje naloga za plaćanje. Banka će posebno odrediti trenutak pri kraju radnog dana koji je krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje. Banka će, na odgovarajući način, prethodno navedene podatke učiniti dostupnim Platitelju u svojim poslovnim prostorima i/ili na vlastitoj internetskoj stranici.

2. Ukoliko je nalog za plaćanje primljen unutar vremenskog razdoblja koje je odredila Banka, a prije određenog (trenutka) kraja radnog dana, smatra će se da je nalog za plaćanje primljen istog radnog dana. Nalog za plaćanje primljen nakon određenog kraja radnog dana smatra se primljenim sljedećeg radnog dana.

3. Radnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: **subote, nedjelje, blagdana i neradnih dana (prema važećim propisima RH) te vrijeme nakon određenog kraja radnog dana, za obavljanje platnih transakcija** sve ukoliko je račun Primatelja plaćanja otvoren kod pružatelja usluga platnog prometa sa sjedištem u RH.

4. Isto tako, smatrać će se da je nalog za plaćanje primljen istog radnog dana ukoliko je primljen na radni dan, kako je prethodno utvrđeno, ako je istovremeno određen i kao radni dan svih pružatelja platnih usluga koji sudjeluju u izvršenju odnosno platne transakcije, ako je račun Primatelja plaćanja otvoren kod pružatelja platnih usluga sa sjedištem u inozemstvu.

Banka ne odgovara za postupanje pružatelja platnih usluga sa sjedištem u inozemstvu.

#### Točka 11. – Sadržaj naloga za plaćanje

1. Nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije – prijenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dopunske podatke kako slijedi:

- osnovni podaci – podaci koje zahtjeva Banka i/ili regulator: naziv (ime) Platitelja, broj računa Platitelja, naziv (oznaka) kreditne institucije Platitelja, naziv (ime) Primatelja plaćanja, broj računa Primatelja plaćanja, naziv (oznaka) kreditne institucije primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, opis plaćanja, poziv na broj zaduženja, poziv na broj odobrenja, datum izvršenja, datum podnošenja, ovjera, šifra opisa plaćanja, statističko obilježje, jedinstvena identifikacijska oznaka, drugi obvezni podaci;
- dopunski podaci – podaci koje zahtjeva Banka:

Banka može samostalno odrediti koje dopunske podatke zahtjeva za izvršenja naloga za plaćanje, bilo kod nacionalnih, prekograničnih ili međunarodnih plaćanja (npr. IBAN, OIB ili druge vjerodostojne podatke).

2. Izdani nalog za plaćanje – uz uvažavanje odredbi iz Točke 10. ovih Općih uvjeta – u pravilu mora imati isti datum podnošenja i izvršenja. Moguće je, kao iznimka – uz izričitu suglasnost Banke – nalog za plaćanje izvršiti na neki određeni kasniji dan, ali takav nalog mora biti bezuvjetan.

3. Oblik i sadržaj naloga za plaćanje (polaganje, podizanje, prijenos novčanih sredstava) može biti podložan čestim promjenama od strane regulatora – Banka ne odgovara za navedeno. Uvijek kada je od strane regulatora propisan obrazac naloga za plaćanje, Platitelj je obavezan koristiti isti neovisno o odredbama Općih uvjeta, što uključuje i obvezu davanja svih od strane regulatora traženih podataka.

4. Nalog mora biti potpun, upute/svi podaci u nalogu vidljivi i nedvojbeni kako se to traži ovom točkom Općih uvjeta. Ispravci na nalogu nisu dopušteni, osim ako ih izričito ne prihvati Banka. Platitelj samostalno odgovara za ispravnost i potpunost podataka upisanih na nalogu za plaćanje. Banka ne odgovara za štetu ukoliko nalog, zbog opravdane potrebe (što može biti zahtijevano posebnim propisima) dodatnih provjera ispravnosti osnovnih i dopunskih podataka ili nejasnih uputa, nije mogao biti izvršen ili je izvršen sa zakašnjenjem.

5. Ukoliko Korisnik platnih usluga računa kod zadavanja naloga za plaćanje preda Banci nepravilnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna za nepravilno izvršenje platne transakcije. Ako korisnik računa osim jedinstvene identifikacijske oznake Banci da i druge informacije u odnosu na Primatelja plaćanja, odnosno Platitelja, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo korisnik računa, neovisno o ostalim informacijama u odnosu na Primatelja odnosno Platitelja.

6. Ukoliko u nalogu za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije tekstualni podaci uneseni u nalog za plaćanje (naziv Platitelja odnosno naziv Primatelja plaćanja) ne odgovaraju podacima koji su upisani u registar transakcijskih računa koji Banka vodi za svoje klijente, Klijent je suglasan da Banka promijeni i prenese navedene tekstualne podatke na način kako su upisani u registar transakcijskih računa, bez obveze posebnog obavještanja o tome Korisnika platnih usluga.

#### Točka 12. – Zaprimanje naloga za plaćanje, suglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) i opoziv suglasnosti

1. Naloge za plaćanje s računa Platitelja Banka može zaprimati različitim komunikacijskim kanalima kao što su:

e-mail, fax uređaj, dolaskom Platitelja u prostorije službe za izvršenje naloga, poštom, putem direktnih bankovnih usluga, zaprimanjem u poslovnicu, na bankomatu Banke i dr.

2. Platitelj izdaje suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje, poduzimanjem radnji, kako slijedi:

- izdavanjem pisanog ili usmenog naloga za plaćanje ovlaštenom zaposleniku Banke, pozivom na broj računa za plaćanje i navođenjem broja računa Primatelja plaćanja i drugih podataka;
- uručivanjem obrasca naloga za plaćanje;
- usmenim nalogom i uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga za plaćanje, s nalogom da se iznos namjenjen plaćanju, prethodno položi na račun za plaćanje;
- uručivanjem/korištenjem platne kartice računa za plaćanje i nekom od radnji navedenih pod a) do c) koja ovlašćuje Platitelja za raspolaganje novčanim sredstvima sa računa;
- uporabom uobičajenih naloga za plaćanje korištenjem bankomata/terminala uz korištenje osobne identifikacijske oznake (PIN);
- uporabom uobičajenih naloga za plaćanje uporabom usluga elektronskog ili telefonskog bankarstva uz korištenje osobne identifikacijske oznake (PIN) prema uvjetima koje propisuje Banka.
- na bankomatu Banke, koristeći nalog za plaćanje koji sadrži 2 D bar kod, s karticama fizičkih osoba vezanim uz tekući račun, odgovornim karticama, kreditnim karticama, i debitnim karticama vezanim uz devizni račun, uz korištenje osobne identifikacijske oznake (PIN) prema uvjetima koje propisuje Banka.

Suglasnost se izdaje poduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbjegavanja svake dvojbe, smatra se da je suglasnost i naknadno izdana, kada Platitelj – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, izvadke o promjenama na računu, ovjerene naloge za plaćanje i sl.) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje obuhvaća i pristanak na primjenu bančnih tečajeva kod preračunavanja valuta.

2. Suglasnost se može opozvati opozivom radnje/radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena. Neopozivost nastupa kada banka (pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja) primi nalog za plaćanje, odnosno sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje.

3. Ako je na nalogu za plaćanje navedena valuta plaćanja različita od valute računa Primatelja plaćanja, Banka će pozvati Primatelja plaćanja kako bi otvorio račun u valuti priljeva ili u nemogućnosti da Primatelj plaćanja dolaskom u poslovnicu otvori račun u valuti priljeva, Banka će odobriti račun koji se vodi u valuti HRK, ako nema drugačije upute korisnika računa. Ukoliko Primatelj plaćanja nema otvoren račun koji se vodi u valuti HRK, Banka zadržava pravo odobriti neki od drugih tekućih deviznih računa Primatelja plaćanja u valuti.

4. Maksimalan iznos naloga u HRK ili protivurjednost u HRK iznosa naloga zadanog u valuti ne smije biti veći od 75.000,00HRK za naloge navedene u točki 12. stavak 3.

6. Ako je na nalogu za plaćanje naznačeno plaćanje određene obveze (npr. rate kredita) i iznos naloga je u valuti različitoj od računa za podmirivanje te obveze, Banka će izvršiti konverziju iznosa i sredstva doznačiti na račun za podmirivanje obveze.

7. Konverzija između različitih valuta izvršit će se na način opisan u Točki 14. ovih Općih uvjeta.

### Točka 13. – Rokovi izvršenja naloga za plaćanje – platnih transakcija

1. Banka će izvršiti zaprimljeni nalog za plaćanje, kako slijedi:

- a) kod nacionalnih platnih transakcija u službenoj valuti RH** – najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje;
  - b) kod nacionalnih platnih transakcija u valuti treće države** – najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
  - c) kod međunarodnih platnih transakcija** – najkasnije do kraja trećega radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
  - d) kod prekograničnih i nacionalnih platnih transakcija u valuti EUR** – najkasnije do kraja sljedećega radnog dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje;
  - e) kod prekograničnih i nacionalnih platnih transakcija u valuti država članica koja nije EUR** – najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
  - f) kod prekograničnih platnih transakcija u valuti koja nije EUR ili valuta država članica** – najkasnije do kraja trećega radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje.
- Navedeni rokovi izvršenja naloga za plaćanje vrijede ako prisilnim propisom nije drugačije određeno.

2. Smatra se da je Banka uredno izvršila nalog za plaćanje, ako je račun pružatelja platnih usluga Primatelja plaćanja, odobren za iznos platne transakcije u navedenim rokovima iz prethodnog stavka, odnosno kad je Banka pružatelju platnih usluga Primatelja plaćanja dostavila sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje (datum valute). Banka kod prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija, ne odgovara za postupanje inozemnih banaka (pružatelja platnih usluga); njena odgovornost ograničava se samo u odnosu na prvu banku (pružatelja platnih usluga) koja sudjeluje u (nizu) provedbi/izvršenju naloga za plaćanje.

### Točka 14. – Valuta /tečajevi

1. Banka izvršava nalog za plaćanje u valuti – oznaci valute na koju isti glasi.
2. Izvršenje naloga za plaćanje može zahtijevati kupnju i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstava plaćanja (valuta) u druga; za navedene promjene Banka će upotrebljavati kupovne i prodajne tečajeve s bančine dnevne TEČAJNE LISTE, ovisno o svojstvu korisnika platnih usluga – za fizičke osobe (kod potrošača) ili pravne osobe, kad je korisnik platnih usluga nepotrošač, vrijedeće na dan izvršenja kupnje/prodaje/pretvaranja valuta.
3. Korisnik direktnih bankovnih usluga i Ugovaratelj istih se obvezuju da neće zadržati naloga za kupoprodaju stranih sredstava plaćanja – deviza u iznosu višem od protuvrijednosti 75.000 kuna po srednjem tečaju HNB vrijedećem na dan kupoprodaje. U slučaju da Korisnik usluge podnese nalog za kupoprodaju deviza koji bi prelazio tu vrijednost, Banka zadržava pravo naknadno opozvati transakciju i učiniti odgovarajuću korekciju knjiženja po računima Ugovaratelja usluge.
4. Banka će kod preračunavanja domaće valute u strana sredstva plaćanja (kupnja strane valute) koristiti vlastiti prodajni tečaj za devize, a kod preračunavanja stranih sredstava plaćanja u domaću valutu (prodaja strane valute) kupovni tečaj za devize.
5. Sve prethodno vrijedi ukoliko Banka i korisnik platnih usluga nisu dogovorili drukčije.
6. Ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.
7. TEČAJNA LISTA Banke bit će dostupna u bančnim poslovnim prostorima (poslovnicama) i na internetskoj stranici Banke.

### Točka 15. – Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

1. Banka će/može odbiti izvršavanje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi preduvjeti za plaćanje iz Točke 9. ovih Općih uvjeta.
2. Banka će obavijestiti Platitelja – korisnika platnih usluga o: a) odbijanju; b) razlozima odbijanja (izostanku određenog preduvjeta za izvršenje), i c) postupcima za ispravak pogrešnih podataka ili o potrebi nadopune određenih nedostajućih podataka.
3. Obavijest o prethodno navedenom dostavit će se bez odgađanja kada je to moguće, a najkasnije prije isteka roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje. Ova obavijest neće biti dostavljena ukoliko je dostava zabranjena u skladu sa drugim prisilnim propisima.

### Točka 16. – Dostava informacija o platnim transakcijama

1. Banka će izravno Platitelju, na njegov zahtjev, unaprijed pružiti Zakonom propisane podatke o namjeravanoj (pojedinoj) transakciji prije njena izvršenja. Podaci o rokovima izvršenja, iznosima naknada i troškova bit će priopćeni Platitelju na mjestu izvršenja platne transakcije, kad je isti prisutan. Odsutnom Platitelju navedeni podaci bit će dostavljeni korištenjem prikladnog sredstva komunikacije ili će mu se učiniti dostupnim (kada ne postoji zahtjev) na način kako se to odredi Ugovorom ili posredno, kako to odredi Banka.
2. Banka samostalno izabire nosač podataka kojim će se dostavljati ili učiniti dostupnim navedene informacije, u skladu sa Zakonom.
3. Banka će Platitelju odnosno Primatelju plaćanja nakon izvršene pojedine platne transakcije, bez odgađanja, dostaviti podatke na način i u opsegu kako to određuje Zakon, ili većem opsegu, ako je tako ugovoreno.
4. Banka i Platitelj, odnosno korisnik platnih usluga Ugovorom će odrediti mjesto, vrijeme, način periodične dostave informacija iz prethodnog stavka, što uključuje i vrstu, izbor trajnog nosača podataka (papir, ispisi pisača, diskovi osobnih računala, CD – ROM i drugo). Predmetni podaci dostavljati će se jedanput mjesečno, korištenjem izvadka o stanju (promjeni) na računu za plaćanje, ako se učestalost dostave drukčije ne odredi Ugovorom. Ugovorom je moguće odrediti i davanje svakovrsnih dodatnih podataka, uvažavajući bančine vlastite mogućnosti obrade i dostave podataka.

### Točka 17. – Odgovornost i isključenje odgovornosti

1. Banka odgovara Platitelju platnih usluga:
  - a) za izvršenje neodobrene (neautorizirane) platne transakcije, što za neizvršenje, neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvaća i zakašnjenje sa izvršenjem, kako je to određeno propisima koji uređuju platni promet (Zakon) i prema općim propisima o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora.
  2. Banka neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije u sljedećim slučajevima:
    - a) ako su nastupile promijenjene okolnosti koje pretjerano otežavaju izvršenje naloga za plaćanje;
    - b) ako je zbog izvanrednih događaja onemogućeno izvršenje naloga za plaćanje (izvan-

rednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo: a) prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari i dr. b) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promjene zakona ili donošenje odluka javne vlasti – sve bilo u zemlji ili inozemstvu, c) događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacijskih veza, nefunkcioniranja NKS-a, HSVP-a, FINE, SWIFT-a te svih drugih izvanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Banci);  
c) zbog prijevornog ponašanja Platitelja, što obuhvaća i korištenje krivotvorenih isprava i podataka;  
d) ako Platitelj nije bez odgode izvjestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije, ako prisilnim propisom nije drukčije određeno;  
e) zbog primjene odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organiziranog kriminala;  
f) zbog primjene bilo kojih drugih propisa, kad se ta primjena ne može otkloniti. Prethodno navedeno isključenje odgovornosti primjenjuje se, na odgovarajući način, i na izvršenje neodobrene platnih transakcija.

### Točka 18. – Dopuštena prekoračenja na računu

1. Banka može Ugovorom ili posebnim sporazumom zaključenim s Platiteljem – korisnikom platnih usluga obavljati plaćanja za Platitelja i kad na računu za plaćanje nema dovoljno pokrivača (dopušteno prekoračenje). Banka može odobriti i staviti na raspolaganje Platitelju, u određenom vremenskom razdoblju, novčana sredstva u iznosu koji odgovara njenim mogućnostima, uvažavajući vlastite prosudbe o položaju Platitelju, odnosno podatke o stanju i prometima po računu za plaćanje.
2. Banka može odobriti dopušteno prekoračenje na računu za plaćanje te prešutno prihvaćeno prekoračenje. Navedeno prekoračenje određuje se putem izvadka o stanju (saldo) računa za plaćanje i isto se smatra ponudom upućenom korisniku platnih usluga. Početno korištenje novčanih sredstava prešutno dopušteno prekoračenja – određenog iznosa stavljenog na raspolaganje – smatra se prihvatom ponude. Korisnik platnih usluga može pisanim podneskom odbiti ponudu.
3. Neovisno o vrsti dopuštenog prekoračenja (u daljnjem tekstu zajednički: **dopuštena prekoračenja**), Banka će korisnika platnih usluga na ugovoreni način ili putem izvadka o stanju na računu za plaćanje izvještavati o iznosima i dospjelosti dopuštenih prekoračenja, kamatama, naknadama, o važnim promjenama te pružiti i druge podatke kako je to određeno posebnim propisima ili Ugovorom.
4. Korisnik platnih usluga ne smije obavljati platne transakcije i preuzimati obveze (neovisno o načinu preuzimanja) iznad ukupnog iznosa stanja novčanih sredstava na računu za plaćanje i dopuštenog prekoračenja. Takve platne transakcije neće se izvršavati, a Banka će poduzeti mjere ograničenja koje joj stoje na raspolaganju, kako bi se iznos nedopuštenog prekoračenja smanjio do dopuštenog, odnosno ukinuo (npr. zamrzavanje računa, otkaz Ugovora, sporazuma, korištenje sredstava osiguranja ili prisilne naplate).
5. Banka samostalno odlučuje o smanjenju ili ukidanju iznosa dopuštenog prekoračenja. Korisnik platnih usluga bit će pravodobno i na pouzdan način izvješten o navedenom – na način određen Ugovorom, odnosno zasebnim sporazumom ili putem izvadka o stanju na računu za plaćanje. Dopuštena prekoračenja Banka može ukinuti, odnosno otkazati Ugovor (u cijelosti ili djelomično) ili sporazum, bez obveze određivanja otkaznog roka, ako, ali ne isključivo: prestane vrijediti Ugovor, ili sporazum, račun za plaćanje pokazuje nedopušteno prekoračenje; ako više mjeseci nema uplata, ako obveze po računu za plaćanje nadilaze uplate, odnosno ukazuje na nemogućnost podmirenja duga, postoje druge važne okolnosti, a sve prema prosudbama Banke.
6. U slučaju provedbe ovih na novčanim sredstvima Korisnik platnih usluga neće moći raspolagati sredstvima na računu u visini potrebnoj za provedbu ovih sve dok ovrha na računima u cijelosti ne bude provedena u skladu sa zakonskim propisima. Kod provedbe ovih na računu za plaćanje iznos dopuštenog prekoračenja neće se koristiti za potrebe namirenja vjerovnika koji su pokrenuli ovršni ili drugi postupak prisilne naplate, već prvenstveno za podmirenje tražbina Banke ili drugih s korisnikom platnih usluga unaprijed ugovorenih tražbina, a sve ukoliko posebnim propisom ne bude određeno drukčije.
7. Korisnik platnih usluga i Banka mogu izuzetno dogovoriti i drukčiji redoslijed plaćanja obveza korisnika platnih usluga.

### Točka 19. – Izravno terećenje

1. Banka će za korisnike platnih usluga pružiti platnu uslugu izvršenja izravnih terećenja.
2. Banka može propisati sadržaj i oblik isprave temeljem koje se izvršava terećenje računa i koju Platitelj daje banci, Primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga, koja se u daljnjem tekstu naziva Suglasnost.
3. Sva izravna terećenja koja su ugovorena ili za koja su Suglasnosti dane prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, izvršavaju se prema ovim Općim uvjetima od datuma stupanja istih na snagu.
4. Sudionici u usluzi izravno terećenje su Platitelj – vlasnik/opunomoćenik računa na teret kojeg se izvršava izravno terećenje, Primatelj plaćanja – nepotrošač, banka Platitelja i banka Primatelja plaćanja.
5. Izravno terećenje izvršava se na teret transakcijskog računa Platitelja u korist Primatelja plaćanja s kojima banka Primatelja ima zaključen bilateralni sporazum i to samo po računima Platitelja u toj banci.
6. Ukoliko dolazi do spajanja, pripajanja, preuzimanja trgovačkog društva ili izmjene računa Primatelja plaćanja u čiju korist je ugovorena usluga izravnog terećenja, Banci je dozvoljeno automatski izmijeniti uslugu izravnog terećenja sa novim, ispravnim podacima o računu. Banka može izmijeniti i druge dijelove Suglasnosti o izravnom terećenju sukladno promjenama koje su nastupile (poziv, model...) osim iznosa plaćanja. Banka je dužna obavijestiti klijenta o navedenoj promjeni te se takva obavijest smatra Dodatkom Suglasnosti o izravnom terećenju. Ukoliko klijent nije suglasan s istim može napraviti raskid postojeće Suglasnosti o izravnom terećenju 15 dana od primitka pisane obavijesti. Ukoliko isto ne učini smatrat će se da je klijent suglasan s navedenim izmjenama.
7. Popis Primatelja plaćanja s kojima banka ima ugovorenu uslugu izravno terećenje dostupan je potrošačima u poslovnicama banke i na web stranici Banke.
8. Platitelj Suglasnost za terećenje računa daje banci ili Primatelju plaćanja ukoliko banka i Primatelj plaćanja imaju tako ugovorenu uslugu.
9. Dane Suglasnosti arhiviraju se u banci ili kod Primatelja plaćanja ovisno o tome kako je banka ugovorila s Primateljem plaćanja, sukladno zakonskim rokovima.
10. Naplata naknade Platitelju regulirana je ugovornim odnosom Banke i Platitelja temeljem Suglasnosti, odnosno o Tarifi naknada za poslove s građanima.
11. Suglasnost se u banci ili kod Primatelja plaćanja popunjava temeljem informacije dobivene

od Platitelja. U Suglasnosti se popunjavaju svi elementi koji su potrebni za provođenje naloga izravnog terećenja. Platitelj je suglasan da banka Primatelju plaćanja na ugovoreni način prenese sve elemente naloga koji je formiran temeljem dane Suglasnosti.

13. Pri potpisivanju suglasnosti za platnu uslugu izravnog terećenja, potrošaču se daju informacije:

- da datum i iznos izravnog terećenja definira Primatelj plaćanja,
- da se nalog izravnog terećenja provodi u okviru osiguranog pokrivanja na računu dostatnog za izvršenje naloga i naknade za plaćanje,
- da se nalog izravnog terećenja provodi sukladno Satnica izvršenja platnih naloga,
- o potrebi praćenja izvršenja izravnog terećenja u prometu po računu putem izvoda, internetskog ili mobilnog bankarstva te u poslovnicama banke.

14. Ako na dan dospijepa nije osigurano pokrivenje na računu za cjelokupan iznos plaćanja i naknade (ukoliko se ista naplaćuje) ili postoje neki drugi razlozi za odbijanje izvršenja izravnog terećenja isto se neće izvršiti. Platitelj kontrolom stanja i prometa svog računa ima informaciju o neizvršenom nalogu izravnog terećenja. Banka Primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način.

15. U slučaju da se nalog izravnog terećenja ne izvrši 13 mjeseci uzastopno, smatra se da Platitelj nije ostvario prava iz Suglasnosti. Neostvarivanje prava iz Suglasnosti podrazumijeva da Primatelj plaćanja nije banci dostavio nalog za naplatu u iznosu većem od nule te sukladno tome banka može uslugu izravnog terećenja otkazati.

16. Platitelj ima mogućnost opoziva prve slijedeće transakcije izravnog terećenja u bilo kojoj poslovnicu banke ne narušavajući pri tom kontinuitet daljnjeg izvršavanja usluge izravnog terećenja.

17. Platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava od svoje banke, u punom iznosu, za izvršene autorizirane platne transakcije ako su ispunjene slijedeće pretpostavke:

- Suglasnost nije dana na točan iznos platne transakcije
- Iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Platitelj uobičajeno očekivao

To pravo se ne može ostvariti samo ako je Platitelj ugovorio s bankom da nema pravo na povrat i ako su ispunjeni slijedeći uvjeti:

- ako je Platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno svojoj banci
- ako je banka Platitelja ili Primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim Platitelju informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijepa.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene autorizirane platne transakcije koje je inicirao Primatelj plaćanja, potrošač predaje u banci zahtjev za povrat autorizirane platne transakcije. Banka može od Platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povratom. Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma terećenja.

U roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava banka je dužna Platitelju:

- vratiti puni iznos platne transakcije ili
- dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima Platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

18. Potrošač Platitelj ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja računa. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da Platitelj nije dao Suglasnost za terećenje računa niti banci niti Primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije potrošač predaje banci zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od Platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja.

Odmah po utvrđivanju da je transakcija izravnog terećenja neautorizirana banka je dužna Platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije, a u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna Platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima Platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtjeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti potrošača.

19. Rokovi zaprimanja i izvršenja naloga izravnog terećenja propisani su Satnica izvršenja platnih naloga koja je dostupna na internetskim stranicama Banke.

20. Za izvršenje izravnih terećenja, na odgovarajući način primjenjivat će se pravila o izvršenju naloga za plaćanje.

21. Postojeća izravna terećenja izvršavaju se po tehnologiji i sukladno ugovoru između banke i Primatelja plaćanja do trenutka kada Primatelj plaćanja započne koristiti uslugu SEPA izravnog terećenja, a najkasnije do datuma navedenog u Nacionalnom planu migracije na SEPU. Od tog datuma primjenjuju se sva prava i obveze navedene u točki 20. ovih Općih uvjeta. Ako Primatelj plaćanja ne počne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje do roka definiranog u Nacionalnom planu migracije na SEPU, izravna terećenja se prestaju izvršavati te ih banka otkazuje u svom sustavu.

## Točka 20. – SEPA izravno terećenje

### 1. Suglasnost

Platitelj i Primatelj plaćanja mogu dogovoriti da Platitelj podmiruje svoje obveze prema Primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja.

SEPA izravno terećenje je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa Platitelja, kada platnu transakciju zadaje Primatelj plaćanja na osnovu Suglasnosti koju je Platitelj dao Primatelju plaćanja.

Suglasnost je Platiteljevo ovlaštenje Primatelju plaćanja za zadavanje naloga SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa Platitelja.

Primatelj plaćanja za svaku Suglasnost određuje jedinstven identifikator suglasnosti, koji je jednoznačno određuje.

Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje Primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu Suglasnost jedino kod Primatelja plaćanja. Banka ne izdaje Suglasnosti u

ime i za račun Primatelja plaćanja osim ako je eksternalizirala uslugu s Primateljem plaćanja i radi u ime i za račun Primatelja plaćanja.

Platitelj može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod Primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja čuva potpisane Suglasnosti te je odgovoran za upravljanje Suglasnostima.

Platitelj je dužan obavijestiti Primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih na Suglasnosti.

Primatelj plaćanja mora obavijestiti Platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti (npr. naziv Primatelja, adresa...).

Primatelj plaćanja je dužan otkazati Suglasnost ako je prošlo 36 mjeseci od iniciranja posljednjeg SEPA izravnog terećenja po toj Suglasnosti.

### 2. Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog)

Transakcijski račun Platitelja za izvršenje SEPA izravnog terećenja može biti račun vrste 31 (žiro račun) ili račun vrste 32 (tekući račun).

Sudionici u izvršenju SEPA izravnog terećenja su Platitelj – vlasnik računa/opunomoćenik na teret kojeg se izvršava SEPA izravno terećenje, Primatelj plaćanja – nepotrošač, banka Platitelja i banka Primatelja plaćanja.

Banka Platitelja prilikom izvršenja SEPA izravnog terećenja ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.

Banka Platitelja će izvršiti SEPA izravno terećenje na datum izvršenja ako Platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu.

Platitelj je obvezan najkasnije jedan dan prije datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka Platitelja ne izvršava SEPA izravno terećenje u djelomičnom iznosu.

Rokovi zaprimanja i izvršenja SEPA izravnog terećenja propisani su Satnica izvršenja platnih naloga banke koja je dostupna u poslovnicama banke te na internetskim stranicama banke.

Banka Platitelja neće izvršiti SEPA izravno terećenje u slučaju ako Platitelj ne osigura potrebna novčana sredstva, ako ih osigura prekasno, ako je račun Platitelja blokiran ili ukinut, ako je Platitelj umro te ako je izvršenje naloga na teret računa Platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja. U slučaju neizvršenja SEPA izravnog terećenja Platitelj mora sam podmiriti obvezu prema Primatelju plaćanja.

Datum izvršenja SEPA izravnog terećenja može biti jedino međubankovni radni dan.

Banka Primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim SEPA izravnim terećenjima na ugovoreni način. Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od Platitelja.

Platna usluga prekograničnog SEPA izravnog terećenja nije dostupna u Republici Hrvatskoj.

### 3. Odbijanje SEPA izravnog terećenja na zahtjev Platitelja (Refusal)

Odbijanje SEPA izravnog terećenja na zahtjev Platitelja je postupak koji inicira Platitelj prije datuma izvršenja, tražeći od banke da se ne izvrši SEPA izravno terećenje. Platitelj može najkasnije jedan kalendarski dan prije datuma izvršenja, najkasnije do ponoći, podnijeti zahtjev za odbijanje SEPA izravnog terećenja u poslovnicu banke ili putem kanala direktnog bankarstva. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja. Zahtjev za odbijanje SEPA izravnog terećenja može se podnijeti za nalog koji je Primatelj plaćanja već poslao u banku Platitelja te banka Platitelja posjeduje informacije o nalogu ili nalog koji Primatelj plaćanja još nije poslao u banku Platitelja te banka Platitelja nema informacije o nalogu.

Ako Platitelj želi odbiti SEPA izravno terećenje koji Primatelj plaćanja još nije poslao u banku Platitelja (banka Platitelja ne raspolaže informacijom o nalogu), tada mora banci navesti slijedeće elemente naloga:

- identifikator primatelja,
- identifikator Suglasnosti,
- iznos i valuta naloga,
- točan datum izvršenja naloga.

Banka će odbiti SEPA izravno terećenje koji sadrži elemente identične onima koje je Platitelj naveo u zahtjevu za odbijanje.

Odbijanje SEPA izravnog terećenja ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod Primatelja plaćanja.

### 4. Povrat novčanih sredstava po izvršenom SEPA izravnog terećenju (Refund)

Platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava po izvršenom SEPA izravnog terećenju najkasnije u roku 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga. Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnicu banke ili putem kanala direktnog bankarstva. Platitelj nema obvezu navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

Banka će Platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog SEPA izravnog terećenja na njegov transakcijski račun najkasnije u roku 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Banka Platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje SEPA izravnog terećenja.

Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SEPA izravnog terećenju samo kod banke koja je nalog izvršila.

Banka može od Platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja.

Platitelj ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da Platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje računa Primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije Platitelj mora u poslovnicu banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od Platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije banka Platitelja zahtjeva od banke Primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka Platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da banka Platitelja primi od banke Primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim SEPA izravnim terećenjem, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

Odmah po utvrđivanju da je SEPA izravno terećenje neautorizirano banka je dužna Platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna Platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata.

Platitelju prilikom povrata novčanih sredstava pripadaju kamate (trošak povrata) koje se

obračunaju na iznos izvršenog naloga od uključivo dana izvršenja SEPA izravnog terećenja do uključivo dana prije dana povrata novčanih sredstava na račun Platitelja, prema kamatnoj stopi za dopušteno prekoračenje.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautorizirane platne transakcije ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijelo nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima Platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirjenje. Ako istraga platne transakcije zahtijeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa) a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti potrošača.

#### 5. Pribavljanje kopije suglasnosti

Platitelj može od banke Platitelja zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao Primatelju plaćanja. Banka Platitelja će po zaprimanju zahtjevu prosljediti zahtjev banci Primatelja da od Primatelja plaćanja pribavi kopiju Suglasnosti i povezano izmjene.

Proces pribavljanja kopije suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka Platitelja će kontaktirati Platitelja nakon što zaprimi kopiju suglasnosti od Primatelja odnosno banke Primatelja. Banka Platitelja naplaćuje uslugu pribavljanja kopije suglasnosti sukladno Tarifi naknada za poslove s građanima.

#### 6. Obavještanje

Primatelj plaćanja je dužan poslati Platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između Platitelja i Primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

Primatelj plaćanja smije poslati SEPA izravno terećenje banci Primatelja tek nakon što je prethodnu obavijest poslao Platitelju. Prethodna obavijest je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definirano prema identifikatoru Primatelja i identifikatoru Suglasnosti.

Platitelj može kod svoje banke dobiti informaciju o SEPA izravnom terećenju i prije datuma izvršenja, ako banka tada s njom raspolaze (Primatelj plaćanja je već poslao nalog u banku Platitelja).

Banka će Platitelja obavijestiti o svakom izvršenom i/ili neizvršenom SEPA izravnom terećenju putem redovitog mjesečnog izvataka po transakcijskom računu. Platitelj može u poslovnicu banke ili putem kanala direktnog bankarstva zatražiti i potvrdu o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži dodatne informacije o izvršenom SEPA izravnom terećenju (identifikator Primatelja plaćanja, jedinstveni identifikator suglasnosti, identifikacijska oznaka sheme).

#### 7. Posebni uvjeti izvršenja

Platitelj može u poslovnicu banke ili putem kanala direktnog bankarstva definirati posebne uvjete za izvršenje svakog SEPA izravnog terećenja. Posebni uvjeti izvršenja SEPA izravnog terećenja definiraju se za svaki transakcijski račun zasebno te obuhvaćaju 4 modaliteta:

- Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja
- Bijela lista
- Crna lista
- Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

##### A. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Platitelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja tako da aktivira generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja. Generalna zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja. Ako na transakcijskom računu Platitelja već postoji aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a Platitelj želi aktivirati generalnu zabranu izvršenja, tada Platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

##### B. Bijela lista

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više Primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste Platitelj za svakog Primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. Stavljanje određenog Primatelja plaćanja na bijelu listu znači da Platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog Primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi. Ako Platitelj uz Primatelja plaćanja na bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao Primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi. Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu Platitelja već postoji aktivna crna lista ili generalna zabrana izvršenja, a Platitelj želi definirati bijelu listu, tada Platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

##### C. Crna lista

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na nju doda jednog ili više Primatelja plaćanja. Stavljanje određenog Primatelja plaćanja na crnu listu znači da Platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog Primatelja plaćanja koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao Primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi. Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i generalnom zabranom izvršenja svih Osnovnih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu Platitelja već postoji aktivna bijela lista ili generalna zabrana izvršenja, a Platitelj želi definirati crnu listu, tada Platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

##### D. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog Primatelja plaćanja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja moguće je za svakog Primatelja plaćanja definirati i po identifikatoru suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu znači da Platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog Primatelja plaćanja samo do iznosa definirano u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog Primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definirano u ograničenju.

Ograničenje prema dinamici izvršenja znači da Platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog Primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Dinamika

izvršenja odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog Primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedno SEPA izravno terećenje.

Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog Primatelja plaćanja odnosno zasebno za svaki identifikator suglasnosti. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom ili crnom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu Platitelja već postoji generalna zabrana izvršenja, a Platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada Platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modaliteti posebnih uvjeta izvršenja.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje Platitelj zađa u poslovnicu banke ili putem kanala direktnog bankarstva vrijede od sljedećeg kalendarskog dana. Banka naplaćuje unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

#### Točka 21. – Prelazak na SEPA izravno terećenje

1. Ova točka uređuje postupke, prava i obveze sudionika prilikom prelaska usluge izravno terećenje na uslugu SEPA izravno terećenje koje su opisane u točki 19. i 20.

2. Primatelji plaćanja koji imaju ugovorenu uslugu izravno terećenje s bankama na bilateralnoj osnovi mogu izvršavati izravna terećenja po postojećoj tehnologiji najkasnije do datuma koji je definiran Nacionalnim planom migracije.

3. Banke s kojima Primatelj plaćanja ima bilateralno ugovorenu uslugu izravno terećenje odmah po primitku obavijesti o prelasku Primatelja na SEPA izravno terećenje obavještaju Platitelje minimalno dva mjeseca prije definiranog datuma prelaska. Obavijest koju banke šalju Platiteljima sadrže i informativni letak u kojem su opisane osnovne razlike između izravnih terećenja i SEPA izravnih terećenja.

4. Platitelji mogu po primitku obavijesti o prelasku Primatelja na SEPA izravna terećenja uslugu bez naknade otkazati u banci do datuma prelaska Primatelja s postojećih izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja. Ako Platitelji to ne naprave u tom roku smatrat će se da su suglasni da se izravna terećenja izvršavaju kao SEPA izravna terećenja sukladno opisanom u točki 20. ovih Općih uvjeta.

5. Primatelj plaćanja obvezuje se svim Platiteljima poslati obavijest o prelasku s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja minimalno 4 tjedna prije definiranog datuma prelaska.

6. Suglasnosti koje su potrošači dali za izravna terećenja čuvaju se u banci ili kod Primatelja plaćanja te nakon prelaska Primatelja plaćanja s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja Platitelj se za sve informacije o Suglasnosti kao i za promjene Suglasnosti obraća Primatelju plaćanja.

7. Primatelj plaćanja nakon prelaska na SEPA izravno terećenje sve naloge izravnih terećenja izvršava isključivo kao SEPA izravna terećenja.

8. Suglasnosti se čuvaju sukladno zakonskim rokovima, a banka se obavezuje Primatelju plaćanja poslati kopiju Suglasnosti u svrhu dokazivanja autorizacije naloga izravnog terećenja.

9. U slučaju da Primatelj plaćanja donese odluku navedenu u točki 1, Platitelj koji je ugovorio izravno terećenje, sukladno čl. 21. Zakona o platnom prometu, prihvaća postupanje po točkama 19. 20. i 21 ovih Općih uvjeta.

10. Odnos Platitelja i Primatelja plaćanja regulira se sukladno općim uvjetima Primatelja plaćanja.

#### Točka 22. – Trajni nalozi

1. Banka i Platitelj mogu zaključiti zaseban sporazum o izvršavanju trajnih naloga (za plaćanje). Takav sporazum može se odnositi na platne transakcije u domaćim ili stranim sredstvima plaćanja; isti može biti zaključen i na određeno vrijeme, a iznosi pojedinačne platne transakcije mogu biti uvijek isti ili uvijek različiti. Pojedinačne platne transakcije u pravilu trebaju biti jednako učestale, odnosno izvršavane na unaprijed određene ili približno određene datume, koje može određivati i Primatelj plaćanja.

2. Pravila koja vrijede za izvršavanje naloga za plaćanje (izvršavanje, odbijanje, opoziv, suglasnost) na odgovarajući način, vrijede i za izvršavanje trajnih naloga.

3. Ukoliko dolazi do spajanja, pripajanja, preuzimanja tvrtke ili izmjene računa Primatelja u čiju korist je ugovorena usluga trajnog naloga, Banci je dozvoljeno automatski izmijeniti uslugu trajnog naloga sa novim, ispravnim podacima o računu. Banka može izmijeniti i druge dijelove Ugovora o trajnom nalogu sukladno promjenama koje su nastupile (poziv, model...) osim iznosa plaćanja. Banka je dužna obavijestiti klijenta o navedenoj promjeni te se takva obavijest smatra Dodatkom ugovora o trajnom nalogu. Ukoliko klijent nije suglasan s istim može napraviti raskid postojećeg Ugovora o usluzi trajnog naloga 15 dana od primitka pisane obavijesti. Ukoliko isto ne učini smatrat će se da je klijent suglasan s navedenim izmjenama.

4. Platitelj se obavezuje svaku promjenu ugovorenih plaćanja priopćiti najkasnije 5 dana prije dana određenog za plaćanje.

5. Pokriće na računu za plaćanje uvjet je za izvršenje trajnih naloga za plaćanje. Platitelj je obavezan osigurati potrebna novčana sredstva na računu za plaćanje na dan koji je određen za izvršenje pojedinog naloga za plaćanje. Ukoliko na taj (ugovoreni) dan Platitelj ne stavi na raspolaganje potrebna novčana sredstva, odnosno ukoliko ne postoji pokriće na računu za plaćanje, nalog za plaćanje izvršit će se na dan kad Platitelj stavi Banci na raspolaganje dostatni novčani iznos za izvršenje naloga za plaćanje – unutar roka ne dužeg od 30 dana.

6. Ukoliko Platitelj višekratno ne osigura ili ne osigurava na vrijeme novčana sredstva potrebna za izvršenje (trajnog) naloga za plaćanje, Banka će, jednom mjesečno putem izvataka o promjenama stanja na računu ili na drugi prikladan način, izvijestiti Platitelja o neizvršenju. Banka, u pravilu, podatke o promjenama stanja na računu za plaćanje, povezan sa ovim Općim uvjetima te Ugovorom, dostavlja jednom mjesečno – što Platitelj smatra dostatnim i prikladnim načinom izvještavanja o promjenama.

Banka uvijek zadržava pravo jednostranog raskida Ugovora o trajnom nalogu, ukoliko Platitelj ne izvršava ili ne izvršava na vrijeme svoje ugovorene obveze.

7. Platitelj može pisanom podneskom odustati od usluge trajnog naloga, bez obrazloženja i u bilo koje vrijeme, osim u slučaju ako plaćanje trajnim nalogom predstavlja obvezu Ugovaratelja usluge/Korisnika usluge temeljem nekog drugog ugovora (npr. ugovora o kreditu).

#### Točka 23. – Mjenice / prisilna naplata

1. Kada je od Banke, u svojstvu domicilijata, mjenični vjerovnik koji je potrošač zatražio plaćanje od strane mjeničnog dužnika (Platitelj), koji u Banci ima otvoren račun za plaćanje, Banka neće izvršiti takav nalog za plaćanje (poziv za isplatu) ako prisilnim propisom nije drukčije određeno, ukoliko za navedeno nije dana suglasnost Platitelja mjeničnog dužnika, neovisno o stanju novčanih sredstava na računu za plaćanje.

2. Takva suglasnost može biti dana već kod zaključenja Ugovora (odredbama Ugovora) ili naknadno u pisanom obliku, s tim da ista mora biti izričita i bezuvjetna. Smatra se da je takva suglasnost dana Banci unaprijed uvijek kad je mjenica izdana mjeničnom vjerovniku koji nije potrošač, ukoliko to nije jasno iskjučeno Ugovorom.

3. Banka će odbiti isplatiti mjenicu ukoliko ista ne sadrži sve propisane bitne sastojke prema propisima koji uređuju mjenične obveze. Kod odbijanja isplate mjenice, bilo u cijelosti ili djelomično, Banka će uvažavati postavljene rokove dospelosti, odnosno plaćanja i pravodobno o odbijanju, izvijestiti mjeničnog vjerovnika.

4. Mjenični dužnik Platitelj u svojstvu mjeničnog izdatelja obavezan je Banci, kad je ona označena kao pružatelj platnih usluga kod koje će se zatražiti plaćanje mjenice, unaprijed saopćiti ili dostaviti podatke o izdanim mjenicama, što uključuje naročito podatke o iznosima mjenica i njihovoj dospelosti.

5. Ovrha na novčanim sredstvima na računu za plaćanje Platitelja provodi se u skladu s posebnim ovrsnim propisima. Banka postupa po izdanim nalogima ovlaštenog tijela, kako oni glase, redoslijedom izvršenja kako je to naznačeno u nalogima ne ispuštajući obvezopravni odnos Platitelja i njegovih vjerovnika, kao ni osnovu za plaćanje, osim postojanja njenih obveznih sastojaka.

#### Točka 24. – Upisi /ispravci upisa

1. Banka se obavezuje pravovremeno vršiti upise (knjiženja) promjena na računu kako bi korisnik platnih usluga – uvažavajući točno stanje (saldo) računa – mogao raspolagati sredstvima na računu za plaćanje.

2. Ukoliko je pri izvršavanju platne transakcije Banka napravila pogrešku koja je rezultirala neosnovanim odobrenjem računa klijenta, Banka je ovlaštena poništiti svaku tako pogrešno izvršenu uplatu/isplatu/prijenos sredstva (svako bezgotovinsko/gotovinsko plaćanje) kada istu/isti ustanovi. Banka je ovlaštena samostalno izvršiti potrebne ispravke, bez dodatne autorizacije korisnika platnih usluga, izdati odgovarajući nalog i provesti promjene na računu za plaćanje kako bi isti iskazivao ispravno stanje.

O svakoj takvoj radnji poravnjanja računa Banka je obvezna pravovremeno izvijestiti korisnika platnih usluga. Banka ne smije provesti navedene ispravke ukoliko na računu nema dovoljno sredstava.

Banka će omogućiti korisniku platnih usluga uvid u dodatnu dokumentaciju, u svrhu provjere da je terećenje provedeno u skladu s danom suglasnosti

#### Točka 25. – Pravo namire

1. Banka je ovlaštena, bez posebnog odobrenja Platitelja ili pokretanja sudskog ili drugog postupka, u svrhu naplate vlastitih dospjelih potraživanja zasnovanih na poslovima vezanim za račune za plaćanje otvorene u Banci (kamate, naknade, troškove), uključujući i račune nepotrošača (fizičke osobe koje su obrtnici ili osobe koje se bave samostalnom djelatnošću/slobodnim zanimanjima) kojim je Platitelj vlasnik, zaplijeniti sva potrebna novčana sredstva na tim računima za plaćanje i ista prenijeti na vlastiti račun radi namire (naplate tražbine).

2. Banka ima pravo, prema vlastitom izboru, namiriti se sa svih ili bilo kojeg Platiteljeva računa za plaćanje, uključujući i račune nepotrošača (fizičke osobe koje su obrtnici ili osobe koje se bave samostalnom djelatnošću/slobodnim zanimanjima) kojima je Platitelj vlasnik, vršeci pretvaranje (konverziju) stranih i domaćih sredstava plaćanja (valuta) ako je to potrebno, po redoslijedu koje samostalno odredi i koristeći vlastite tečajeve, ako nije dogovoreno drukčije.

3. Prethodno navedeno pravo uključuje i pravo prijeboja potraživanja te prodaje potraživanja.

#### Točka 26. – Podaci o platnoj transakciji /prigovor zbog nedostataka informacija

1. Banka se obavezuje korisniku platne usluge – Platitelju dati ili učiniti dostupnim sve podatke kako je to određeno posebnim propisima koji uređuju platni promet te dodatne podatke (ukoliko to Banka bude smatrala potrebnim) povezane se izvršenjem naloga za plaćanje.

2. Korisnik platnih usluga Banke ovlašten je provjeriti ispravnost i potpunost danih podataka i može uložiti prigovor, ukoliko su mu dani neispravni, odnosno pogrešni ili nepotpuni podaci.

3. Prigovor se mora, bez odgode, izjaviti ovlaštenom zaposleniku Banke, onom koji je izvršio nalog za plaćanje te, ukoliko korisnik platne usluge smatra da nedostaci nisu otklonjeni, može pisanim podneskom izvijestiti posebnu službu Banke:

**Odjel kvalitete i inovacija (reklamacija) 21 000 Split, Ruđera Boškovića 16 fax: 00 385 (0)21 304 405 e-mail: [klijenti@splitskabanka.hr](mailto:klijenti@splitskabanka.hr)** – o navedenom, najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana.

#### V. NAKNADE I TROŠKOVI

##### Točka 27. – Obveza plaćanja naknada

1. Za izvršene nacionalne, međunarodne ili prekogranične platne transakcije korisnik platnih usluga dužan je Banci platiti naknade propisane posebnim aktom Banke. Isto vrijedi i za moguće nastale troškove.

2. Naknade i troškovi se određuju, u pravilu, u kunama i podmiruju se prije ili istovremeno s izvršenjem platne transakcije (ako posebnim aktom Banke nije određeno drukčije, sukladno važećim propisima).

3. Naknade za nacionalna plaćanja i naplate u stranoj valuti, prekogranične i međunarodne platne transakcije obračunavaju se u HRK primjenom srednjeg tečaja tečajne liste Banke vrijedeće na dan terećenja/odobrenja računa klijenta. Osnovica za obračun naknade je iznos naloga u valuti.

4. Ako korisnik platnih usluga u nalogu za plaćanje ne navede račun s kojeg Banka treba naplatiti naknadu, Banka će izvršiti naplatu naknade na teret transakcijskog računa u kunama. Ukoliko na istome nema sredstava, naplata naknade se vrši na teret bilo kojeg računa korisnika u Banci.

5. Banka naknadu po naplatama iz nacionalnih transakcija u stranoj valuti, prekograničnih i međunarodnih transakcija obračunava i naplaćuje na teret transakcijskog računa korisnika u kunama ili otkupom dijela deviznih sredstava odobrenih na transakcijskom računu korisnika, primjenom srednjeg tečaja tečajne liste Banke za odnosnu valutu važećeg na dan obračuna kao dogovorenog tečaja otkupa.

6. Opcija troškova SHA (dijeljeni) obvezna je na svim nalogima za prekograničnu platnu transakciju u EUR-ima ili drugoj valuti zemlje članice bez konverzije na strani Platitelja.

7. Opcija troškova OUR (na teret Platitelja) kod prekograničnih platnih transakcija u EUR-ima ili drugoj valuti zemlje članice moguća je samo ukoliko postoji s konverzija na strani Platitelja.

8. Opcija troškova BEN (na teret Primatelja) – nije dozvoljena u prekograničnim platnim transakcijama u EUR-ima ili drugoj valuti zemlje članice.

9. Banka će na svim nalogima prekograničnog platnog prometa u EUR-ima ili drugoj valuti zemlje članice zaprimljenih s opcijom troška OUR bez konverzije na strani Platitelja te na

nalogima prekograničnog platnog prometa zaprimljenih s opcijom troška BEN prilikom procesiranja izvršiti promjenu troškovne opcije u SHA

10. U slučaju da se naplata vrši po platnom nalogu u kojem je navedena OUR opcija troškova (troškovi Banke Platitelja), Banka naknadu naplaćuje od banke Platitelja. U slučaju da Banka ne uspije naplatiti naknadu u roku od 60 dana, Banka pridržava pravo naplate od korisnika na teret bilo kojeg računa korisnika u Banci.

11. Iznose naknada i troškova Banka može jednostrano mijenjati. Svaka takva promjena bit će pravodobno objavljena i dostupna korisniku platnih usluga u poslovnim prostorima Banke. Banka će navedene podatke o iznosima naknada i troškova učiniti dostupnim i na svojoj internetskoj stranici – [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr)

#### VI. ZAŠTITA PODATAKA

##### Točka 28. Zaštita osobnih podataka

1. Sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama (NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18) sve podatke, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom Banka je dužna čuvati kao bankovnu tajnu, pri čemu se klijentom Banke smatra svaka osoba koja je zatražila ili primila bankovnu i/ili finansijsku uslugu od Banke.

2. Iznimke od čuvanja bankovne tajne detaljno su regulirane u članku 157. stavku 3. Zakona o kreditnim institucijama.

3. Sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka EU 2016/679 koja se primjenjuje od 25.05.2018. godine, u svrhu osiguranja poštene i transparentne obrade i zaštite podataka korisnika platnih usluga, Banka daje sljedeće informacije:

a) Voditelj obrade osobnih podataka je: Splitska banka d.d., Domovinskog rata 61, 21 000 Split;

b) Kontakt podaci službenika za zaštitu: [zastitapodataka@splitskabanka.hr](mailto:zastitapodataka@splitskabanka.hr);

c) Obrada osobnih podataka se obavlja u sljedeće svrhe: otvaranje, poslovanje po tekućem, žiro, deviznom, osnovnom računu, računu posebnih namjena i računu izuzetom od ovrhe, izvršenje platno-prometne usluge (nacionalne, prekogranične i međunarodne platne transakcije), rješavanja reklamacija vezanih uz izvršenje platno-prometnih usluga, kreiranje i dostavljanje izvoda i potvrda plaćanja vezanih uz platne usluge, provođenje prisilne naplate, a sve sukladno sljedećim pravnim osnovama: Zakonu o kreditnim institucijama, Zakonu o platnom prometu (NN 133/09, 136/12), Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma (NN108/17), Zakonu o doprinosima (NN 84/08, 152/08, 94/09, 18/11, 22/12, 144/12, 148/13, 41/14, 143/14, 115/16), Zakonu o administrativnoj suradnji u području poreza (NN115/2016), Zakonu o mjenici (NN 74/94, 92/10), Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (NN 91/10, 112/12), Zakonu o deviznom poslovanju (NN 96/03, 140/05, 132/06, 150/08, 92/09, 133/09, 153/09, 145/10, 76/13), Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN 70/2017), Zakonu o financiranju političkih aktivnosti i izborne promidžbe (NN 24/11, 61/11, 27/13, 02/14, 96/16, 70/17);

d) Kategorije primatelja su sljedeće: Ministarstvo financija Porezna uprava, domaće i inozemne banke kod izvršenja nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija, ugovorni partneri specijalizirani za pružanje usluga koje su predmet eksternalizacije, a sukladno uvjetima određenima u Odluci o eksternalizaciji (NN 1/09, 75/09, 2/10);

Sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama (članak 157. stavak 3.) Banka je ovlaštena dostavljati podatke i u sljedećim slučajevima:

- 1) ako se klijent pisano izričito suglasi da se određeni povjerljivi podaci mogu priopćiti;
- 2) ako to omogućuje ostvarenje interesa kreditne institucije za prodaju potraživanja klijenta;
- 3) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskom inspektoratu Republike Hrvatske ili drugom nadzornom ili nadležnom tijelu za potrebe supervizije ili nadzora, a u okvirima njihove nadležnosti;
- 4) ako se povjerljivi podaci razmjenjuju unutar grupe kreditnih institucija radi upravljanja Rizicima;
- 5) ako se povjerljivi podaci priopćavaju pravnoj osobi koja je osnovana radi prikupljanja i pružanja podataka o bonitetu pravnih i fizičkih osoba, i to u skladu s posebnim zakonom;
- 6) ako se povjerljivi podaci o klijentima koji nisu ispunili svoju dospjelu obvezu u roku priopćavaju pravnoj osobi koja prikuplja i razmjenjuje ove podatke između kreditnih i/ili finansijskih institucija;
- 7) ako je priopćavanje povjerljivih podataka nužno za prikupljanje i utvrđivanje činjenica u kaznenom postupku i postupku koji mu prethodi, pod uvjetom da to pisano zatraži ili naloži nadležni sud;
- 8) ako je priopćavanje povjerljivih podataka potrebno za provedbu ovrhe ili stečaja nad imovinom klijenta, ostavinskog ili drugog imovinskopravnog postupka, a to pisano zatraži ili naloži nadležni sud ili javni bilježnik u obavljanju poslova koji su im povjereni na temelju zakona;
- 9) ako interesi ili obveze kreditne institucije ili klijenta zahtijevaju priopćavanje povjerljivih podataka u svrhu razjašnjenja međusobnog pravnog odnosa između kreditne institucije i klijenta u sudskom postupku, arbitražnom postupku ili postupku mirenja;
- 10) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Uredu za sprječavanje pranja novca, a na temelju zakona kojim se regulira sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma;
- 11) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Uredu za suzbijanje korupcije i organiziranoga kriminala, a na temelju zakona kojim se regulira suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala;
- 12) ako su povjerljivi podaci potrebni poreznim tijelima (Poreznoj i Carinskoj upravi) u postupku koji ona provode u okviru svojih zakonskih ovlasti, a priopćavaju se na njihov pisani zahtjev;
- 13) ako se povjerljivi podaci priopćavaju za potrebe Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka, a na temelju zakona kojim se regulira osiguranje depozita;
- 14) ako je iz stanja računa vidljiva nesposobnost za plaćanje, a izdavanje potvrde traži se radi dokazivanja postojanja stečajnog razloga;
- 15) ako je riječ o odavanju podataka društvima za osiguranje u postupku osiguranja potraživanja kreditne institucije;
- 16) ako je riječ o odavanju podataka pri sklapanju pravnih poslova koji imaju učinak osiguranja potraživanja kreditne institucije kao što su kreditni izvedeni instrumenti, bankarsko jamstvo i drugi slični poslovi;
- 17) ako je riječ o odavanju podataka, uz pisanu suglasnost uprave kreditne institucije, imatelju

kvalificiranog udjela te kreditne institucije, osobi koja namjerava steći kvalificirani udio u toj kreditnoj instituciji, osobi kojoj se pripaja ili s kojom se spaja kreditna institucija, pravnoj osobi koja namjerava preuzeti kreditnu instituciju kao i revizorima, pravnim i drugim stručnim osobama ovlaštenima od imatelja kvalificiranog udjela ili potencijalnog imatelja;

18) ako je riječ o odavanju podataka koji su nužni za provedbu aktivnosti kreditne institucije, a koje su predmet eksternalizacije, ako se podaci otkrivaju pružateljima eksternalizacije;

19) ako kreditna institucija koja pruža usluge pohrane i administriranja finansijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući poslove skrbništva, dostavi kreditnoj instituciji koja je izdavatelj nematerijaliziranih vrijednosnih papira na njegov zahtjev podatke o imatelju tih vrijednosnih papira;

20) ako se povjerljivi podaci na temelju pisanog zahtjeva priopćavaju centrima za socijalnu skrb u okviru njihovih zakonskih ovlasti, a za potrebe poduzimanja mjera radi zaštite prava djece (osoba mlađih od 18 godina) i osoba pod skrbništvom;

21) ako to pisanim putem zatraži Državno odvjetništvo Republike Hrvatske ili ako Državno odvjetništvo Republike Hrvatske pisanim putem naloži Ministarstvu unutarnjih poslova prikupljanje podataka u predistražnom postupku;

22) ako se povjerljivi podaci priopćavaju sudužniku, založnom dužniku, jamcu ili drugom sudioniku kreditnog odnosa, i to samo podaci o tom kreditnom odnosu;

23) ako se povjerljivi podaci priopćavaju na pisani zahtjev osobi koja je pogrešno uplatila novčana sredstva na račun klijenta kreditne institucije, i to samo podaci koji su potrebni u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata pogrešno uplaćenih novčanih sredstava;

24) ako se povjerljivi podaci priopćavaju sanacijskim tijelima i Ministarstvu financija na temelju Zakona o sanaciji kreditnih institucija i investicijskih;

25) ako se povjerljivi podaci priopćavaju temeljem drugog propisa.

e) Banka će najmanje 11 godina čuvati isprave:

1. Koje se odnose na otvaranje i zatvaranje i promjene stanja na računima za plaćanje te depozita;
  2. Isprave o ostalim promjenama koje nisu obuhvaćene prethodnom točkom 1., a na temelju kojih su podaci uneseni u poslovne knjige Banke;
  3. Ugovore i druge isprave o zasnivanju poslovnog odnosa.
- Pod rokovima iz točaka 1., 2. i 3. podrazumijeva se razdoblje nakon isteka godine u kojoj je poslovna promjena nastala, odnosno u kojoj su knjigovodstvene isprave sastavljene. Ako se isprave odnose na dugoročne poslove, takve se isprave čuvaju tijekom cijelog razdoblja trajanja poslovnog odnosa i najmanje 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao. Banka čuva osobne podatke 10 godina od povremene transakcije u vrijednosti od 105.000,00 kuna i većoj, ili 10 godina od povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000,00 eura, odnosno o drugim transakcijama, sve kako je propisano Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma;

f) Korisnik platnih usluga ima pravo u svakom trenutku od Banke zatražiti:

- Pravo na pristup svojim osobnim podacima;
- Pravo na ispravak netočnih podataka koji se na njega odnose;
- Pravo na brisanje osobnih podataka („pravo na zaborav“), ukoliko ne postoji valjana osnova za čuvanje podataka o čemu će se korisniku platnih usluga dati obrazloženje;
- Pravo na ograničenje obrade koji se odnose na njega,
- Pravo na prenosivost podataka.

g) Korisnik platnih usluga ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu koju je dao za obradu osobnih podataka u slučajevima kada se obrada osobnih podataka vršila na temelju privole. Pritom, činjenica povlačenja privole neće imati utjecaja na zakonitost obrade osobnih podataka u razdoblju prije njezinog povlačenja;

h) Korisnik platnih usluga ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koji se na njega odnose ili na sličan način značajno na njega utječu, osim u onim slučajevima kada je takva odluka potrebna za sklapanje i izvršenje ugovora između Banke i korisnika platne usluge ili se temelji na izričitoj privoli korisnika platnih usluga, odnosno dopuštena je propisima koji se primjenjuju na Banku.

i) Korisnik platnih usluga ima pravo podnošenja prigovora nadzornome tijelu Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Martićeva ulica 14, 10 000 Zagreb;

j) Prikupljeni osobni podaci predstavljaju uvjet koji je nužan za sklapanje ugovora, odnosno izvršenje platne usluge te ih je korisnik platnih usluga dužan dati ukoliko želi izvršenje platnih usluga, u protivnome Banka neće biti u mogućnosti pristupiti njihovom izvršenju.

## VII. IZMJENE I DOPUNE UGOVORA/OPĆIH UVJETA

### Točka 29. – Izmjene

1. Ugovor (o otvaranju i vođenju računa za plaćanje) i ovi Opći uvjeti (koji se smatraju sastavnim dijelom Ugovora) mogu se izmijeniti i dopuniti, s tim da je Banka dužna obavijestiti korisnika platnih usluga o navedenom pisanim putem, dopisom ili putem drugog trajnog nosača podataka, najmanje dva mjeseca prije datuma početka primjene navedenih izmjena i dopuna.
2. Ukoliko se korisnik platnih usluga do dana stupanja na snagu izmjene ili dopune ne očituje o predloženoj izmjeni ili dopuni, smatrat će se da je korisnik platnih usluga suglasan te da prihvaća sve predložene izmjene i dopune. U slučaju da korisnik platnih usluga ne prihvati predložene izmjene i dopune, može do dana stupanja istih na snagu otkazati Ugovor, bez plaćanja naknade, u kojem slučaju je korisnik platnih usluga dužan najkasnije jedan radni dan prije stupanja na snagu predloženih izmjena i dopuna pisanim putem obavijestiti Banku o otkazu Ugovora.
3. Banka i korisnik platnih usluga su suglasni da se izmjene kamatnih stopa ili tečajeva koje proizlaze iz referentne/ih kamatne stope ili referentnog/ih tečajeva mogu provesti odmah te se na navedene promjene ne odnose prethodne odredbe iz ove Točke. Banka će o navedenim promjenama obavijestiti korisnika platnih usluga dostavom izvadka o stanju na računi te objavom na vlastitoj internetskoj stranici. Izmjenjene kamatne stope ili tečajevi, koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja, a koje su povoljnije za korisnika platnih usluga, mogu se primijeniti (provesti) i bez obavještanja korisnika platnih usluga.

## VIII. PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA /OPĆIH UVJETA

### Točka 30. – Prestanak Ugovora

1. Ugovor (o otvaranju i vođenju računa za plaćanje) i ovi Opći uvjeti (koji se smatraju sastavnim dijelom Ugovora), kao i drugi povezani ugovori (dopušteno prekoračenje, trajni nalog i drugi)

prestaju zajedno: a) istekom vremena – ako su sklopljeni na određeno vrijeme, b) otkazom ili c) nastupom neke okolnosti određene prislisnim propisom, što ne uključuje samo Zakon.

2. Korisnik platnih usluga može pisanim podneskom ili korištenjem nekog od trajnih nosača podataka u svakom trenutku otkazati Ugovor (što uključuje i ove Opće uvjete), bez obzira je li Ugovor sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, s otkaznim rokom u trajanju od mjesec dana, osim ako Ugovorom nije određeno kraći rok. U slučaju otkaza Ugovora, korisnik platnih usluga obavezan je u potpunosti ispuniti sve svoje obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora, odnosno isteka otkaznog roka. Navedeno uključuje poravnane računa, podmiru svih dospjelih novčanih obveza, povrat svih (onih koji pripadaju Banci) isprava, uređaja, kartica i drugog i sve povezano s računom za plaćanje. Ukoliko korisnik platnih usluga otkazuje Ugovor sklopljen na određeno vrijeme, a zaključen za razdoblje dulje od dvanaest mjeseci ili na neodređeno vrijeme, a Ugovor se izvršava dulje od dvanaest mjeseci, Banka ne naplaćuje ugovorenu naknadu – sve prema posebnom aktu (Tarifi naknada za poslove s građanima) koja uređuje naknade korisnika platnih usluga.

Ako je korisnik platnih usluga odnosnu naknadu platio unaprijed, Banka će vratiti odgovarajući dio naknade razmjernom razdoblju od dana otkaza Ugovora do kraja razdoblja, za koja je naknada plaćena.

3. Banka može u svakom trenutku otkazati Ugovor, koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, bez potrebe navođenja povoda otkazu, s otkaznim rokom od dva mjeseca. Obavijest o otkazivanju Banka mora dati korisniku platnih usluga pisanim putem – dopisom ili putem drugog trajnog nosača podataka. Kod izravnih kršenja Ugovora ili ako je to naloženo prislisnim propisom, odnosno od strane regulatora, Banka može otkazati Ugovor i s kraćim otkaznim rokom.

## IX. PRIGOVORI / SPOROVI

### Točka 31. – Prigovori i Izvansudsko rješavanje sporova

1. Korisnik platnih usluga – potrošač – može Banci uputiti prigovor (reklamaciju) povezan sa pružanjem određene platne usluge, odnosno izvršenja naloga za plaćanje, najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja računa.
  2. Prigovor se podnosi Splitskoj banci d.d. Odjelu kvalitete i inovacija (reklamacija), Split, Domoventskog rata 61, fax: 00 385 (0)21 304 405 pisanim podneskom ili putem e – maila na: [klijenti@splitskabanka.hr](mailto:klijenti@splitskabanka.hr)
- Prigovoru treba priložiti isprave, odnosno podatke koji ukazuju na povod prigovora.
3. Banka će se, koristeći način dostave prigovora, o istom izjasniti u roku od sedam radnih dana.
  4. Korisnik platnih usluga može prigovor/reklamaciju uputiti i Hrvatskoj narodnoj Banci uz dostavu očitovanja i dokaza.
  5. U svim sporovima između Korisnika platnih usluga i Banke vezanim za pružanje platnih usluga Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.
  6. Ukoliko Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti prigovor pismenim putem na koji će Banka odgovoriti u roku od 10 dana od dana njegovog zaprimanja. Korisnik platnih usluga može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu ukoliko smatra da je Banka postupala protivno navedenim Uredbama.
  7. U svim sporovima između Korisnika platnih usluga i Banke koji proizlaze iz prava i obveza iz navedenih Uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa Korisnik računa može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

### Točka 32. – Sporovi

1. Sve sporove koji proizlaze iz pružanja platnih usluga, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili prestanka Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, ugovorne strane pokušat će se razriješiti sporazumno, a ukoliko se u tome ne uspije u prihvatljivom roku, pokrenut će se spor pred stvarno nadležnim sudom u Splitu.
2. Za sve navedene sporove bit će, u pravilu, mjerodavno hrvatsko pravo. Primjena drugog nadležnog suda i prava mora biti posebno ugovorena.

## X. ZAKLJUČENJE UGOVORA

### Točka 33. – Način zaključenja Ugovora

1. Korisnik platnih usluga izražava volju za sklapanjem Ugovora i ovih Općih uvjeta potpisom Ugovora te ujedno sadrži odredbu o prihvaćanju i primjeni ovih Općih uvjeta koji uređuju predmetni obveznopravni odnos.
2. Ugovor i Opći uvjeti primjenjuju se od dana potpisivanja Ugovora, ako samim Ugovorom nije određeno drugačije. Dan primjene Općih uvjeta istovjetan je danu primjene Ugovora.

## XI. PRIJELAZNE ODREDBE

### Točka 34. – Otvoreni ugovori

1. Ovi Opći uvjeti primjenjivat će se i na već postojeće transakcijske račune, odnosno ugovore koji se vode u Banci (račune za plaćanje), neovisno o njihovom nazivu (npr. ugovor o otvaranju tekućeg ili žiro računa, ugovor o otvaranju deviznog računa itd.) i vremenu zaključenja.
2. Opći uvjeti uz druge prisilne propise primjenit će se i na ugovore o dopuštenim prekoračenjima, ugovore o trajnim nalogima i sve druge ugovore povezane sa računima za plaćanje.
3. Za prihvati ili odbijanje prihvata ovih Općih uvjeta vrijede pravila iz točke 29. ovih Općih uvjeta. Odbijanjem prihvata smatrat će se da je odnosni otvoreni ugovor (zaključen do dana stupanja na snagu Općih uvjeta) jednostrano raskinut od strane korisnika platnih usluga.

## XII. OSTALE / ZAVRŠNE ODREDBE

### Točka 35. – Sastavni dijelovi Ugovora

1. Sastavni dio ovog Ugovora čine i sljedeći akti Banke:
  - a) važeća Tarifa naknada za poslove s građanima (potrošači),
  - b) Satnica izvršenja platnih naloga.
2. Sastavni dio ovog Ugovora čini i dnevna TEČAJNA LISTA Banke.

### Točka 36. – Pravo na primjerak Općih uvjeta

Korisnik platnih usluga ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta u papiratom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

**Točka 37. – Jezik i adrese komunikacije**

1. Za svu komunikaciju između Banke i korisnika platnih usluga, povezano sa pravima i obvezama iz Ugovora/Općih uvjeta, koristit će se hrvatski jezik. Navedeno ne isključuje uporabu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankovnom poslovanju.

2. Sve mjerodavne podatke (naknade, tečajevi i ostalo), povezane sa izvršenjem platnih transakcija, korisnik platnih usluga može pronaći, kako je već navedeno, na adresi: [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr) kao i adrese za komunikaciju sa Bankom.

**Točka 38. – Tijelo ovlašteno za nadzor**

Tijelo ovlašteno za nadzor poslovanja Banke, kao pružatelja platnih usluga, jest : – Hrvatska narodna banka , 10002 Zagreb , Trg hrvatskih velikana 3, RH , p.p. 603, [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr)

**Točka 39. – Osiguranje uloga**

1. Banka je obvezna sve depozite do iznosa koji se određuje zasebnim propisom, što uključuje novčana sredstva na računima koji se smatraju transakcijskim računima (računima za plaćanje), osigurati prema posebnim propisima , kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka, Zagreb, Jurišićeva 1. (Agencija).

2. Podaci o osiguranim depozitima (potražni novčani saldo koji je Banka dužna podmiriti korisniku platnih usluga – svom vjerovniku), najvišem iznosu osigurane svote, osiguranom slučaju, pravu na obeštećenje, dostupni su u svim poslovnicama Banke, a mogu se pronaći i na internetskoj stranici Banke te na internet stranici Agencije na [www.dab.hr](http://www.dab.hr)

**Točka 40. – Stupanje na snagu**

1. Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 23. svibnja. 2018. godine.

2. Točka 20. Općih uvjeta koja regulira SEPA izravno terećenje stupa na snagu i primjenjuje se od 05. lipnja 2017. godine – koja sukladno Nacionalnom planu migracije na HRK SDD osnovnu shemu predstavlja novu uslugu koja je u Republici Hrvatskoj u primjeni od 05. lipnja 2017. godine.

3. S danom 30. svibnja 2017. usklađen je naziv tvrtke Banke i sjedište s novim nazivom tvrtke i sjedištem.