

OPĆI UVJETI ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Ovim Općim uvjetima za provedbu jednokratne platne transakcije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se način i uvjeti po kojima će Croatia banka d.d. Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9 (u daljnjem tekstu: Banka), kao pružatelj usluga platnog prometa, provesti jednokratnu platnu transakciju korisniku platne usluge, pravnoj ili fizičkoj osobi (u daljnjem tekstu i Korisnik).

Podaci o Banci: Croatia banka d.d., R. Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, OIB 32247795989, matični broj 03467988 (dalje u tekstu: Banka). SWIFT (BIC) adresa Banke je CROAHR2X, IBAN Banke: HR0324850031000009027, a internetske stranice su na adresi <http://www.croatiabanka.hr>.

Kontakt podaci:

- e-mail adresa: info@croatiabanka.hr
- pošta: Croatia banka d.d., R. Frangeša Mihanovića 9, HR-10000 Zagreb
- telefaks: +385 1 2391 630 ili +385 1 2391 158
- Besplatni info telefon: 0800 57 57.

Ovi Opći uvjeti su posebni opći uvjeti u odnosu na Opće uvjete poslovanja Banke i nadopunjuju Opće uvjete poslovanja Banke, te se primjenjuju prije istih u dijelu koji je ovim Općih uvjetima drugačije riješen.

Sukladno pozitivnim propisima, Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar pod matičnim brojem 080007370 za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja je Hrvatska narodna banka.

1. DEFINICIJE POJMOVA

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju slijedeće značenje:

- 1) **Bankomat** je elektronički uređaj prvenstveno namijenjen provedbi platnih transakcija, poput podizanja gotovog novca ili njegovog polaganja te provedbi drugih usluga koje Banka može ponuditi na ovom uređajem;
- 2) **Datum valute** jest referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koje se se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja);
- 3) **Datum primitka** je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i počne s postupkom izvršenja platne transakcije, sukladno Terminskom planu izvršenja platnih usluga;
- 4) **Država članica** jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;
- 5) **IBAN (International Bank Account Number)** ili međunarodni broj bankovnog računa, predstavlja međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima;
- 6) **Jedinstvena identifikacijska oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (primjerice broj računa ili IBAN);

- 7) **Jednokratna platna transakcija** je svako provođenje platne transakcije Klijenta koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
- 8) **Korisnik platne usluge**, Korisnik, Klijent je fizička ili pravna osoba koja s Bankom sklopi ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja;
- 9) **Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj plaćanja) posluje prema propisima treće države;
- 10) **Nacionalna platna transakcija** jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj. Banka izvršava nacionalne platne transakcije u kunama i eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima;
- 11) **Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj plaćanja) posluje prema propisima druge države članice. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima;
- 12) **Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojoj Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;
- 13) **Novčana sredstva** jesu novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje institucija za elektronički novac te novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga (knjižni novac);
- 14) **PIN** je identifikacijski broj (zaporka) pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;
- 15) **Platitelj** je fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje;
- 16) **Debitna kartica**, u tekstu ovih Općih uvjeta „platna kartica“, je 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 (npr. Maestro kartica tekućeg računa);
- 17) **Platna transakcija** je polaganje, podizanje, prijenos novčanih sredstava ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja. Platna transakcija može biti nacionalna, prekogranična i međunarodna;
- 18) **Platni instrument** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Klijenta i Banke, koje Klijent primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, kao što su primjerice platne kartice;

19) **Potrošač** je fizička osoba koja kao korisnik platne usluge Banke djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja;

20) **Primatelj plaćanja** je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva, koja su bila predmet platne transakcije;

21) **Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji** (u daljnjem tekstu: Ugovor) sačinjavaju ovi Opći uvjeti i akti Banke koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta i to: Odluka o visini naknada za usluge Banke te Terminski plan izvršenja platnih usluga, Opći uvjeti poslovanja Banke. Navedene dokumente Banka objavljuje u svim poslovnicama Banke i na svojoj Internet stranici uključujući i buduće izmjene i dopune;

22) **Terminski plan izvršavanja platnih transakcija** (u daljnjem tekstu; Terminski plan) je dokument u kojem je regulirano radno vrijeme Banke za obavljanje platnog prometa;

23) **Treća država** jest svaka država koja nije država članica;

24) **Europski gospodarski prostor** obuhvaća sve države članice Europske unije, Norvešku, Island i Lihtenštajn;

25) **SEPA (Single Euro Payments Area)** je jedinstveno područje plaćanja u eurima odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima;

26) **SEPA kreditni transfer** je platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja. Nalog za plaćanje mora zadovoljavati karakteristike SEPA kreditnog transfera da bi bio izvršen kao SEPA kreditni transfer;

27) **SEPA područje** na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta obuhvaća države članice Europskog gospodarskog prostora, Švicarsku, Monako, Saint Pierre and Miquelon i San Marino;

28) **FATCA** – jest propis Sjedinjenih Američkih Država (SAD) naziva Foreign Account Tax Compliance Act (Zakon o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama). U skladu s FATCA regulativom (tekst propisa dostupan na www.irs.com) usmjerenom na sprječavanje američkih poreznih obveznika da izbjegnu plaćanje poreza, te u skladu s obvezama koje je preuzela Republika Hrvatska sporazumom o razmjeni podataka, financijske institucije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj su obveznici identifikacije SAD subjekata te izvještavanja o određenim računima i podacima na području primjene FATCA-e;

29) **CRS ili Common Reporting Standard** – predstavlja standard obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koji je unutar Europske Unije definiran odredbama Direktive (EU) Vijeća 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja, a s kojom se države članice EU moraju uskladiti i primjenjivati istu od 01.01.2016.godine. Navedenim propisom zahtijeva se od institucija u Republici Hrvatskoj prepoznavanje i izvještavanje poreznih vlasti Republike Hrvatske o poreznoj rezidentnosti (ili više njih) za sve klijente koji posjeduju financijsku imovinu koju drže kod institucija i razmjena podataka;

30) **Politika obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d.** je temeljni akt koji utvrđuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016.godine o zaštiti

pojedinaца u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ ili kraće- Općom Uredbom o zaštiti podataka, te svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

31) **Radni dan** jest dan na koji posluje platiteljev pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

32) **Kreditni transfer** je usluga nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj,

33) **Kreditni transfer – nacionalni u kunama** – Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u kunama,

34) **Kreditni transfer – nacionalni u eurima** – Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima,

35) **Kreditni transfer – nacionalni u valuti različitoj od eura** – Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u valuti različitoj od eura,

36) **Kreditni transfer – u inozemstvo u eurima** – Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima,

37) **Kreditni transfer – u inozemstvo u valuti različitoj od eura** – Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura

2. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Banka se obvezuje u svom poslovanju radi zaštite podataka i povjerljivosti informacija pri obradi osobnih podataka postupati u skladu s Politikom obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. i osigurati adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016.godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća Uredba o zaštiti podataka), zakonskim i podzakonskim propisima te aktima Banke koji uređuju to područje.

Politika obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. je javno dostupna na Internet stranicama Banke <http://www.croatiabanka.hr>

3. PRUŽANJE USLUGE PROVEDBE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Banka će za Korisnika obavljati jednokratne platne transakcije u domaćoj i/ili stranoj valuti putem nacionalnog, prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, sukladno ovim Općim uvjetima i drugim važećim aktima Banke koji se odnose na obavljanje platnog prometa te važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

3.1. Primitak i provedba naloga za plaćanje

Banka zaprima naloge za plaćanje putem svojih distribucijskih kanala (u poslovnici Banke, na bankomatu i slično) sukladno ovim Općim uvjetima.

Banka će zaprimiti nalog za jednokratnu platnu transakciju ako je ispravno popunjen, bez ispravaka i pogrešaka u pisanju i autoriziran te ako ne postoje uvjeti za njegovo odbijanje.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje od strane platitelja. Krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje na pojedinom kanalu Banke definirano je Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija.

Za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu/POS-u ili slično, vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka provela postupak autentifikacije.

Ukoliko Banka primi nalog nakon vremena koje je u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija određeno kao krajnje vrijeme za primanje naloga smatrat će se da je nalog primila slijedećeg radnog dana te će se sukladno tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Korisnika platne usluge.

3.2. Podaci na nalogu za plaćanje

3.2. Podaci na nalogu za plaćanje

Elementi naloga za plaćanje i način njihovog popunjavanja određeni su važećim propisima. Nalog mora biti potpun i svi podaci na njemu vidljivi i nedvojbeni, a bilo kakve ispravke Banka nije obvezna prihvatiti. Korisnik samostalno odgovara za ispravnost i popunjenost naloga podacima te Banka ne odgovara za štetu ukoliko nalog ne bude izvršen ili izvršen s zakašnjenjem. Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog, Korisnik mora dati Banci sljedeće podatke:

Nalog za plaćanje mora najmanje sadržavati sljedeće elemente:

- Ime i prezime/naziv, adresa/sjedište platitelja
- Broj računa primatelja plaćanja/jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja plaćanja
- Ime i prezime/naziv, adresa/sjedište primatelja plaćanja
- Oznaka valute
- Iznos
- Opis plaćanja
- Datum podnošenja
- Suglasnost/potpis

Banka će od Klijenta zatražiti i druge podatke ako je na to obvezuju propisi.

Ako Korisnik preda Banci nepravilnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku na nalogu za plaćanje, odnosno bilo koji drugi obvezni element naloga, Banka nije odgovorna za neuredno izvršenje ili neizvršenje platne transakcije. Ako Korisnik, osim jedinstvene identifikacijske oznake, da Banci i druge informacije o primatelju plaćanja, odnosno platitelju, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Korisnik, neovisno o ostalim informacijama o primatelju, odnosno platitelju.

Korisnik je suglasan da Banka iznimno ima pravo dodati podatke koje Korisnik nije unio u instrukciju, a nužni su za popunjavanje obveznih elemenata međubankovne poruke potrebne za izvršenje naloga, te se takvo dodavanje ni u kojem slučaju neće smatrati izmjenom instrukcije Korisnika.

Smatra se da je Banka izvršila nalog za plaćanje u trenutku odobrenja računa pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili računa primatelja plaćanja u Banci.

3.3. Suglasnost za platnu transakciju

Jednokratna platna transakcija se smatra autoriziranom ako je Klijent dao suglasnost za njezino izvršenje.

Način davanja suglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije ovisi o kanalu kojim je Banka zaprimila nalog kojim je određena jednokratna platna transakcija:

- a) za izvršenje naloga predanog u poslovnici Banke Korisnik daje suglasnost potpisom odgovarajućeg obrasca koji sadrži informacije o transakciji i predajom iznosa gotovog novca potrebnog za provedbu naloga u cijelosti uvećanog za naknadu koju Banka naplaćuje za izvršenje, što se jednako primjenjuje i u slučaju obavljanja platne transakcije kod pravne osobe koja obavlja poslove platnog prometa u ime i za račun Banke.
- b) za izvršenje naloga iniciranog na bankomatu/POS-u korisnik daje suglasnost korištenjem kartice te unošenjem PIN-a ili potpisom.

Autorizacijom naloga Klijent daje suglasnost za izvršenje platne transakcije prema uvjetima koji su mu prezentirani neposredno prije davanja suglasnosti i ovim Općim uvjetima, Terminskim planom, visini naknada, primjeni kupoprodajnih tečajja i drugim aktima prema zahtjevu Korisnika čime je i sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Banke i Korisnika.

3.4. Opoziv naloga za plaćanje

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotov novac potreban za njegovo izvršenje, a prije nego što je započela sam proces njegova izvršenja. Nalog predan korištenjem kartice na bankomatu/POS-u ili drugom samoposlužnom uređaju ne može se opozvati nakon što je autoriziran.

Ukoliko se nalog sukladno Terminskom planu izvršava odmah po primitku Korisnik ga ne može opozvati nakon što ga preda Banci na izvršenje. Svaka platna transakcija izvršena nakon opoziva, smatra se neautorizirana platna transakcija.

U iznimnim slučajevima Korisnik može u poslovnici Banke zatražiti opoziv naloga za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena. Korisnik može inicirati opoziv unutar 10 bankovnih radnih dana od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva. Banka će inicirati opoziv već izvršenog naloga ukoliko Korisnik kao razlog opoziva navede jedan od sljedeća tri razloga za opoziv:

- duplo slanje,
- tehnički problemi koji rezultiraju pogrešnim nalogom,
- prijevarno iniciranje naloga.

Banka ne jamči povrat sredstava.

Banka može odbiti zahtjev Korisnika za opoziv naloga ako ocjeni da nalog koji je predmet opoziva ne zadovoljava jedan od prethodno navedenih razloga za opoziv.

3.5. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje, ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje odnosno ako nalog za plaćanje ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje i/ili nije uredno popunjen, ako nisu osigurana novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade, ako nisu osigurana sredstva u valuti na koju glasi nalog za plaćanje, uz iznimku plaćanja obveza prema Banci, ako postoje zakonski razlozi za to (kao što su primjerice propisi o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, FATCA i CRS obvezama Banke) i kada je zatvoren račun.

Banka će Korisnika pri samom podnošenju naloga za plaćanje obavijestiti o razlozima odbijanja izvršenja naloga za plaćanje.

Ako je izvršenje naloga odbijeno smatra se kao da takav nalog nije niti primljen u Banci.

3.6. Provedba platne transakcije i informiranje Korisnika

Naloga za plaćanje Banka izvršava sukladno vremenu njihovih primitka, a u rokovima određenim Terminskim planom uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.

Nakon primitka naloga za plaćanje Banka će Korisniku dati, bez naknade, slijedeće informacije o platnoj transakciji:

- referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- iznos platne transakcije u valuti koja je korištena u nalogu za plaćanje
- ukupan iznos svih naknada za platnu transakciju i iznos svake pojedinačne naknade,
- ukoliko platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja
- datum primitka naloga

Kod platnih transakcija provedenih na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju korištenjem platne kartice izdane od strane drugog pružatelja platnih usluga, Korisniku je informacije o provedenoj platnoj transakciji dužan osigurati pružatelj platnih usluga s kojim Korisnik ima sklopljen ugovor temeljem kojega mu je izdao platnu karticu.

4. NAKNADE ZA USLUGE BANKE I TEČAJ

Naknade koje Banka naplaćuje za platne transakcije i platne usluge koje obavlja utvrđene su u Odluci o visini naknada za usluge Banke, koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta. Naknade su promjenjive sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Banka ima pravo zaračunati i naplatiti od Korisnika platnih usluga naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluge.

Naknade i troškovi zaračunavaju se i naplaćuju pojedinačno po svakoj izvršenoj transakciji.

Banka će Korisnika upoznati s visinom naknade prije izvršenja naloga.

Ukoliko tečaj nije ugovoren prilikom izvršenja platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta koristi se tečaj (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na HRK koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

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

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

Tečajna lista koju Banka koristi dostupna je u svakoj poslovnici Banke i na internetskim stranicama Banke.

5. PRIGOVORI, PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost potvrde o izvršenju te bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, uložiti eventualne prigovore pisanim putem te ih dostaviti na adresu sjedišta Banke ili bilo koje poslovnice Banke, ili putem internetske stranice Banke. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s podnošenjem prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba),
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo te dokaz osnovanosti prigovora ,
- adresu za dostavu odgovora.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti pismenim putem u roku od 10 (deset) dana od dana primitka pismenog prigovora. U slučajevima kod kojih rješavanje može trajati dulje od očekivanog Banka će unutar prethodno navedenog roka obavijestiti Korisnika o razlozima odgode te okvirnom roku u kojem može očekivati konačan odgovor, koji neće biti duži od 35 dana od dana uredno zaprimljenog prigovora .

U slučaju opravdanosti prigovora Banka će u roku od 10 (deset) dana od dana primitka pismenog prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije uvećanog za pripadajuću kamatu.

Ako se utvrdi odgovornost Banke za neizvršenje i/ili neuredno i/ili zakašnjelo izvršenje naloga za plaćanje, Korisniku će bez odgađanja vratiti iznos neizvršenog, neuredno ili zakašnjelo izvršenog naloga za plaćanje i sve zaračunane naknade i kamate na koje Korisnik ima pravo.

Banka ne odgovara za iznos neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga za plaćanje te za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je nepravilno izvršenje naloga za plaćanje, odnosno neizvršenje naloga za plaćanje, posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati,
- ako je nepravilno izvršenje naloga za plaćanje, odnosno neizvršenje naloga za plaćanje posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje naloga za plaćanje posljedica prijevare Korisnika,
- ako je Banka izvršila neodobreni nalog za plaćanje, nepravilno izvršila nalog za plaćanje ili nije izvršila nalog za plaćanje na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog naloga za plaćanje koji je Banci predao Korisnik,
- ako Korisnik nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju naloga za plaćanje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje.

Korisnik može uputiti pritužbu i Hrvatskoj narodnoj banci.

Korisnik potrošač može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (poštanska adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb; web-adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku koji bi se vodio u povodu takvog prijedloga za mirenje.

Za sve sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa uređenog ovim Uvjetima ili su u vezi s njim, nadležan je stvarno nadležni sud sa sjedištem u Zagrebu

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Klijenta koristi se hrvatski jezik.

Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Djelomično ili potpuno obavljanje poslova platnog prometa, Banka može na temelju posebnog ugovora povjeriti trećoj strani, u skladu sa zakonom.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivat će se odredbe zakonskih, odnosno podzakonskih akata sve do izmjene i dopune Općih uvjeta. Za sve što nije utvrđeno Općim uvjetima, primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi, akti i upute Banke.

Klijent ima pravo u bilo kojem trenutku zahtijevati informacije o platnoj transakciji i Opće uvjete u papirnatom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka, a Banka mu ih je dužna staviti na raspolaganje, osim ako su protekli zakonski rokovi čuvanja dokumentacije o pojedinoj platnoj transakciji.

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnim jedinicama Banke i na internetskim stranicama Banke. O promjenama te o dostupnosti istih Banka obavještava Korisnike u podružnicama i poslovnicama Banke te putem svoje internetske stranice.

U ovim Općim uvjetima je izmjenjena točka 1. Općih uvjeta objavljenih 14.09.2018.godine na način da su u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osobnom računu (NN 70/2017) i Odlukom o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje (NN 42/2018) dodani pojmovi kreditni transfer, kreditni transfer – nacionalni u kunama, kreditni transfer – nacionalni u eurima, kreditni transfer – nacionalni u valuti različitoj od eura, kreditni transfer – u inozemstvo u eurima i kreditni transfer – u inozemstvo u valuti različitoj od eura.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za jednokratne platne transakcije objavljeni 14.09.2018.godine

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.11.2018. godine

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te učiniti dostupnima u papirnatom obliku u svim poslovnicama Banke.

Croatia banka d.d.