

## OPĆI UVJETI VOĐENJA TRANSAKCIJSKIH RAČUNA I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### I. UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA

#### Uvodne odredbe

#### Članak 1.

Pružatelj usluga platnog prometa je:

Naziv: Croatia banka d.d., (u daljnjem tekstu: Banka)  
Adresa: Roberta Frangeša Mihanovića 9, HR-10110 Zagreb, Republika Hrvatska  
OIB:32247795989,  
Matični broj: 03467988  
SWIFT (BIC) :CROAHR2X,  
IBAN Banke je HR03245800310000009027,  
Internet stranica: [www.croatiabanka.hr](http://www.croatiabanka.hr).

Kontakt podaci:

- e-mail adresa: [info@croatiabanka.hr](mailto:info@croatiabanka.hr)
- pošta: Croatia banka d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, HR-10110 Zagreb
- telefaks: +385 1 23 91 158
- telefon: 0800 57 57

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.

Hrvatska narodna banka nadležna je za superviziju poslovanja Banke kao pružatelja usluga platnog prometa te provjeru njenog postupanja sukladno Zakonu o platnom prometu, NN 66/2018 (dalje u tekstu: Zakon) i drugim propisima.

#### Članak 2.

Ovim Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze Banke, kao pružatelja platnih usluga i poslovnih subjekata kao korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu:

Poslovni subjekt), kod otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskih računa (u daljnjem tekstu: Račun) poslovnih subjekata te pružanja platnih usluga.

Ovi Opći uvjeti odnose se na cjelokupni nacionalni, prekogranični i međunarodni platni promet koji obavlja Banka s Poslovnim subjektima, a njima se uređuju uvjeti sklapanja i prestanka Ugovora o otvaranju i vođenju računa za obavljanje platnog prometa (u daljnjem tekstu: Ugovor), vođenje računa, rokovi povezani s provedbom platnih transakcija, ukamaćivanje sredstava na transakcijskim računima, naknade i troškovi glede provedbe usluga plaćanja, primjeni tečajeva kod preračunavanja valuta, načini i rokovi za obavješćivanje Poslovnog subjekta, opseg podataka koji se zahtijevaju od Poslovnog subjekta, odgovornost Banke i valjanost ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti su posebni opći uvjeti u odnosu na Opće uvjete poslovanja Banke, a na poslovni odnos Poslovnog subjekta i Banke uz njih primjenjuju se Opći uvjeti korištenja CROBANet Internet bankarstva za poslovne subjekte, Pravilnik o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, Odluka o kamatnim stopama na proizvode Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, Odluka o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima te Terminski plan izvršavanja platnih usluga, koje Banka objavljuje na svojim internetskim stranicama te u svim poslovnicama Banke.

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

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Poslovnog subjekta koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Poslovni subjekt ne ugovore drugačije.

Ovi Opći uvjeti dostupni su na Internet stranici Banke [www.croatiabanka.hr](http://www.croatiabanka.hr) kao i u svim poslovnim jedinicama Banke u kojima se obavljaju usluge platnog prometa, a čije su lokacije također objavljene na Internet stranici Banke.

## Definicije pojmova

### Članak 3.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju slijedeće značenje:

#### Rezident je:

- pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, osim njenih podružnica u inozemstvu,
- tijelo državne vlasti sa sjedištem u Republici Hrvatskoj,
- tijelo državne uprave sa sjedištem u Republici Hrvatskoj,
- podružnica stranih trgovačkih društava i trgovaca pojedinaca upisana u registar koji se vodi kod nadležnog tijela državne vlasti ili uprave u Republici Hrvatskoj,
- diplomatsko, konzularno i drugo predstavništvo Republike Hrvatske u inozemstvu koje se financira iz proračuna i

- fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem u Republici Hrvatskoj koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te ostale osobe koje nisu potrošači;

**Nerezident je:**

- pravna osoba sa sjedištem u drugoj stranoj državi, osim njenih podružnica u Republici Hrvatskoj,
- predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj ako strana pravna osoba ima sjedište izvan Države članice,
- trgovac pojedinac, obrtnik i druga fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem izvan Republike Hrvatske koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost za koju je registrirana,
- strana diplomatska i konzularna predstavništva u Republici Hrvatskoj te druge izvanteritorijalne organizacije i tijela koja na osnovi dvostranih ili mnogostranih međunarodnih ugovora, koje je ratificirala Republika Hrvatska djeluju na teritoriju Republike Hrvatske,
- podružnica rezidentnog trgovačkog društva koja posluje u inozemstvu,
- strana udruga te druga strana organizacija;

U slučaju da za vrijeme važenja ovih Općih uvjeta dođe do promjene propisa kojima se drugačije regulira status i/ili pojam rezidenta/nerezidenta ili pojam potrošača/nepotrošača, na status i pojam rezidenta/nerezidenta ili pojam potrošača/nepotrošača primjenjivat će se odredbe tih propisa.

**Financijska agencija (FINA)** je posrednik kao treća strana u obavljanju usluga platnog prometa u ime i za račun Banke na temelju zaključenog ugovornog odnosa;

**Država članica** jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

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

**Autentifikacija** platne transakcije je postupak kojim Banka provjerava identitet korisnika platnih usluga ili valjanost korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja;

**Datum valute** je referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja);

**Batch booking** je način terećenja računa platitelja koji određuje da li se račun platitelja tereti za ukupni iznos grupe naloga ili za pojedinačne naloge;

**Korisnik platnih usluga** jest fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva ;

**Korisnik CROBAnet Internet bankarstva** je osoba koju ovlaštenu zastupnik Poslovnog subjekta ovlasti za korištenje CROBAnet Internet bankarstva;

**IBAN** (International Bank Account Number) ili međunarodni broj bankovnog računa je broj transakcijskog računa otvoren prema međunarodnoj normi ISO 13616. IBAN je jedinstvena identifikacijska oznaka računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima ;

**Kreditni transfer** je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija, na teret platiteljevog računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju daje platitelj;

**Izravno terećenje** je platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja;

**Trajni nalog** znači ugovorni odnos između Banke i platitelja, prema kojem platitelj daje pisanu suglasnost Banci da u njegovo ime i za njegov račun obavlja plaćanja sukladno ugovorenim uvjetima;

**Nacionalna platna transakcija** jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj 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;

**Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija 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. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima;

**Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija 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;

**Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje pojedinačne ili niza platnih transakcija;

**Okvirni kredit** (dozvoljeno prekoračenje) je dopušteni negativni saldo na transakcijskom računu u iznosu koji su Poslovni subjekt i Banka ugovorili posebnim ugovorom;

**Platitelj** jest 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;

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

**Poslovni subjekti** u smislu ovih Općih uvjeta su pravne osobe, tijela državne vlasti, tijela državne uprave, jedinice lokalne samouprave, jedinice područne (regionalne) samouprave i fizičke osobe koja obavljaju registriranu djelatnost u skladu s propisima, odnosno korisnici platnih usluga;

**Transakcijski račun**, u smislu ovih Općih uvjeta, je multivalutni račun za plaćanje koji u svojim evidencijama vodi Banka za poslovne subjekte, rezidente i nerezidente, u kunama i drugim valutama, a koji se koristi za izvršavanje platnih i ostalih transakcija i na kojem se evidentiraju novčani primici, novčani izdaci i saldo u kunama i /ili stranoj valuti.

**Raspoloživo stanje** predstavlja stanje na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i sredstva odobrenog okvirnog kredita i umanjeno za primljene naloge za plaćanje zadane u tom danu do vremena utvrđivanja raspoloživog stanja; Raspoloživo stanje za izvršenje naloga prisilne naplate predstavlja pozitivan saldo računa zatečen u trenutku blokade računa od strane FINA-e, kao i sve naknadne uplate na račun.

**Platna transakcija** je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koju 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;

**Suglasnost za provedbu platne transakcije** je ovlaštenje koje Banci dostavlja Poslovni subjekt u papirnatom ili elektroničkom obliku za provedbu platne transakcije na teret njegovog računa po njegovom nalogu ili na temelju suglasnosti koju inicira primatelj plaćanja;

**Platne usluge** uključuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca s transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa, izvršavanja izravnih terećenja, izvršavanje transakcija trajnim nalogom, izvršavanje platnih transakcija putem kartica, izvršavanje platnih transakcija kod kojih su sredstva pokrivena kreditnom linijom (okvirni kredit), sve postupke koji su potrebni za vođenje transakcijskog računa, usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata i novčane pošiljke, usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu;

**Platni instrument** je 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;

**Nalog prisilne naplate** provodi se u FINA-i na teret računa poslovnog subjekta, a na temelju osnova naplate kao su; rješenja o ovrsi, zadužnica, nalog Ministarstva financija za naplatu po jamstvima, nalog za pljenidbe i druge osnove prisilne naplate nadležnih tijela;

**Sredstvo za komuniciranje na daljinu** je svako sredstvo koje se, bez istodobne fizičke nazočnosti pružatelja i korisnika platnih usluga, može upotrijebiti za sklapanje ugovora o platnim uslugama bez istodobne fizičke nazočnosti pružatelja i korisnika platnih usluga;

**Radni dan** jest dan na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, te svi ostali sudionici u platnoj transakciji, kako bi se platna transakcija mogla izvršiti;

**SEPA** jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. *Single Euro Payments Area*) jest područje na kojemu potrošači, poslovni subjekti i tijela javne vlasti mogu uplaćivati i primati plaćanja u eurima pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, neovisno o njihovoj lokaciji. Područje SEPA-e na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta obuhvaća 34 države: sve članice EU-a te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako i San Marino.

**SEPA kreditni transfer** jest platna transakcija kojom banke i 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.

**Usluga iniciranja plaćanja** jest usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja

**Usluga informiranja o računu** jest online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga

**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](http://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.

**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;



## Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

### Članak 4.

Informacije i podaci vezani uz pružanje platnih usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka može ove podatke poslati samo Poslovnom subjektu, trećim osobama za koje je Poslovni subjekt dao suglasnost Banci i u skladu sa zakonom, nadležnim institucijama, na njihov zahtjev.

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka posluje u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (dalje u tekstu: GDPR) . Banka štiti osobne podatke sukladno GDPR-u. Sve propisane informacije o zaštiti osobnih podataka sadržane su u Politici obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. koja je javno dostupna na Internet stranicama Banke <http://www.croatiabanka.hr>

Prihvatom ovih Općih uvjeta i potpisom Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa svojim pravima, načinima obrade osobnih podataka i zaštite istih sukladno GDPR-u te da se svi podaci i dokumentacija koja je dostavljena Banci prilikom otvaranja transakcijskog računa kao i podaci koje Banka sazna u izvršavanju platnih usluga te osobni podaci koje Banka prikuplja temeljem zakona i propisa mogu dalje obrađivati, pohranjivati i koristiti u svrhu izvršavanja platnih usluga i obavljanja redovnih poslova Banke.

Poslovni subjekt odriče se prava pokretanja bilo kakvog sudskog postupka, pritužbi i podnošenja zahtjeva za naknadu moguće štete nastale uslijed korištenja navedenih podataka ili dostave istih prethodno navedenim subjektima.

Potpisom Ugovora Korisnik daje izričitu suglasnost Banci da može poduzimati sve radnje vezano na obradu i razmjenu podataka navedenih u Ugovoru kao i onih prikupljenih temeljem propisa, uključujući i podatak o OIB-u, a što obuhvaća pravo Banke na prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka u svrhu izvršavanje ugovora vezanih uz poslovni odnos s Bankom, te u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu provođenja obveza iz FATCA regulative (utvrđivanje SAD subjekata te izvještavanje o istima sukladno važećim propisima) i CRS regulative (provođenje prikupljanja i razmjene podataka regulirano propisima Europske unije u području oporezivanja obveznim za države članice Europske unije), u svrhu otkrivanja i istraživanja prijevара i zlouporaba u platnom prometu te u svrhu rješavanja prigovora, kao i prosljeđivati iste pravnoj osobi odgovarajućeg oblika organiziranja, koju mogu osnovati banke s ciljem prikupljanja i pružanja podataka o ukupnom iznosu, vrstama i urednosti izvršavanja obveza fizičkih i pravnih osoba, nastalih po bilo kojoj osnovi, sve sukladno s Uredbom (EU) 2016/679 europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka, Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i ostalim relevantnim zakonima i propisima.

## II. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

### Otvaranje transakcijskog računa

#### Članak 5.

Pravni odnos između Banke i Poslovnog subjekta nastaje danom potpisa Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka će Poslovnom subjektu učiniti dostupnim ove Opće uvjete u prostorijama Banke (podružnice/poslovnice), na internetskim stranicama Banke ili dostaviti ih na adresu Poslovnog subjekta na njegov posebni zahtjev.

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlaštene osobe Banke i osobe ovlaštene za zastupanje Poslovnog subjekta koje Banka identificira pri otvaranju Računa, odnosno punomoćnici Poslovnog subjekta temeljem posebne punomoći ovjerene od strane javnog bilježnika ili nadležnog tijela.

Banka izvršava usluge platnog prometa na zahtjev punomoćnika u skladu s specificiranim ovlaštenjima koje punomoć sadrži.

Banka otvara Račun Poslovnom subjektu temeljem Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa (u daljnjem tekstu: Zahtjev) uz priloženu pripadajuću dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualnu dodatnu dokumentaciju koju zahtijeva Banka.

Uz Zahtjev za otvaranje računa koji je temeljem zakona izuzet od ovrhe, Poslovni subjekt je dužan dostaviti izvadak iz zakona koji propisuje izuzeće od ovrhe.

Banka će obavijestiti Poslovnog subjekta o njegovom IBAN-u, datumu otvaranja Računa i drugim potrebnim podacima za početak obavljanje platnog prometa.

Banka može odbiti Zahtjev i nije obavezna objasniti razloge odbijanja Zahtjeva, ali će otvoriti račun ili ga odbiti u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja svih zatraženih dokumenata.

#### Članak 6.

Prilikom otvaranja transakcijskog računa Poslovni subjekt je dužan putem obrasca Prijava potpisa ovlaštenih osoba odrediti osobe ovlaštene za raspolaganje sredstvima na Računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po Računu.

Obrazac Zahtjeva i Prijave potpisa ovlaštenih osoba su sastavni dio Ugovora



#### Članak 7.

Prilikom otvaranja Računa na ime više korisnika, svaki Poslovni subjekt zasebno treba dostaviti dokumentaciju iz članka 5. pri čemu dostavljaju zajedničku Prijavu potpisa ovlaštenih osoba.

#### Članak 8.

Banka upravlja Računom Poslovnog subjekta te provodi platne transakcije podizanja i polaganja gotovog novca te prijenosa sredstava za nacionalne, prekogranične i međunarodne transakcije u kunama i u onim stranim valutama koje su navedene u tečajnoj listi Banke te druge platne usluge kako je određeno Ugovorom i ovim Općim uvjetima.

#### Članak 9.

Poslovni subjekt potpisom Ugovora izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, izvrši terećenje svih računa Poslovnog subjekta otvorenih kod Banke za naknadu i ostale stvarne troškove kao i za sve dospjele obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom.

### **Dokumentacija za otvaranje Računa**

#### Članak 10.

Banka otvara Račun Poslovnom subjektu na osnovu slijedeće dokumentacije:

- obrazac Zahtjeva
- identifikacijska dokumentacija u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma
- dokumentacija o podacima potrebnim za vođenje registra računa
- radi utvrđivanja statusa i izvještavanja sukladno odredbama FATCA-e, Poslovni subjekt će popuniti odgovarajuću FATCA izjavu – Dodatni podaci za utvrđivanje statusa Poslovnog subjekta i izvještavanje sukladno odredbama FATCA-e te obrasce W-9 i W-8BEN/W-8BEN-E.
- ostala dokumentacija propisana zakonom i podzakonskim propisima te internim aktima Banke.

Pored navedenih, Banka može, za svoje potrebe ili u slučaju promjene propisa, od Poslovnog subjekta zahtijevati i dostavu drugih dokumenata.

## Članak 11.

Ukoliko Poslovni subjekt, nerezident, ne obnovi propisanu dokumentaciju jednom godišnje, Banka može blokirati korištenje sredstava na Računu kao i nove priljeve sredstava na Računu nerezidenta do dostavljanja potrebne dokumentacije ili će na pisani zahtjev Poslovnog subjekta isplatiti sredstva i zatvoriti Račun.

## Članak 12.

Poslovni subjekt se obvezuje odmah izvijestiti Banku o svim promjenama nastalim u dokumentaciji iz Zahtjeva, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana nastalih promjena i o tome priložiti odgovarajuću dokumentaciju.

Poslovni subjekt snosi svu odgovornost za eventualne pogreške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u evidencijama Banke, nastalim zbog nepravovremenog obavještanja Banke o promjenama nastalim u dokumentaciji. Smatrat će se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna i kada ih službeno evidentira.

## Članak 13.

Promjenu osobe ovlaštene za zastupanje Poslovni subjekt dokazuje rješenjem o upisu promjene u odgovarajući registar. Ako se Poslovni subjekt ne upisuje u registar, promjena osobe ovlaštene za zastupanje dokazuje se odlukom osnivača, odnosno Poslovnog subjekta.

Iznimno, kod dioničkog društva (d.d.) i društva s ograničenom odgovornošću (d.o.o.), kao dokaz promjene osobe ovlaštene za zastupanje prihvatit će se prije dostavljanja rješenja o upisu u sudski registar slijedeća dokumentacija:

### 1. za dioničko društvo

- Odluka Nadzornog odbora o opozivu i imenovanju novog člana Uprave, na kojoj je potpis predsjednika Nadzornog odbora ovjeren kod javnog bilježnika i Izjava o prihvaćanju imenovanja od strane novog člana Uprave, sastavljena kod javnog bilježnika, u originalu ili preslici ovjerenoj kod javnog bilježnika
- Potvrda da je prijava za promjenu člana Uprave predana na sud

### 2. za društvo s ograničenom odgovornošću

- Odluka članova društva o opozivu i imenovanju novog direktora, na kojoj su potpisi članova društva ovjereni kod javnog bilježnika i Izjava o prihvaćanju imenovanja od strane novog direktora, sastavljena kod javnog bilježnika, u izvorniku ili preslici ovjerenoj kod javnog bilježnika
- Potvrda da je prijava za promjenu osobe ovlaštene za zastupanje predana na sud.

### III. NALOZI ZA PLAĆANJE

#### Primitak naloga za plaćanje

#### Članak 14.

Banka prima i obrađuje pravilno popunjene naloge za plaćanje Poslovnog subjekta koji se odnose na njegove Račune i u skladu s Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija. Elementi naloga za plaćanje i način njihovog popunjavanja određeni su važećim propisima.

Pravilno popunjenim nalogom za plaćanje smatra se nalog popunjen u skladu sa važećim propisima i uvjetima navedenim u dokumentu Osnovni elementi i popunjavanje naloga za plaćanje koji je dostupan na Internet stranicama Banke.

#### Članak 15.

Naloge za plaćanje Poslovni subjekt može predati Banci :

- u papirnatom obliku
- na magnetskom mediju s popratnim papirnatim zbrojnim nalogom na šalterima Banke.
- elektroničkim putem, odnosno internetskim sustavom Banke (CROBAnet Internet bankarstvo).

Naloge nacionalnog platnog prometa u kunama, Poslovni subjekt, rezident, može predati i na šalterima Financijske Agencije (Fina).

Nalozima za plaćanje smatraju se i inicirani nalozi na temelju posebnih ugovornih odnosa između Poslovnog subjekta i Banke.

#### Članak 16.

Ovisno o distribucijskom kanalu dostave, Banka razlikuje trenutak zaprimanja platnog naloga, te provodi proces autentifikacije platne transakcije za koju je Poslovni subjekt dao suglasnost.

Nakon uspješno provedene autentifikacije, transakcija se smatra autoriziranom. Banka provodi isključivo autorizirane platne transakcije dok neautorizirane transakcije smatra da nisu ni zaprimljene.

## Članak 17.

Smatra se da je autorizacija (suglasnost) za izvršenje platne transakcije dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od slijedećih uvjeta:

- Nalog za plaćanje je predan u Banku/Finu u papirnatom obliku, uključujući i popratne dokumente uz magnetni medij, potpisan od ovlaštene osobe i ovjeren pečatom sukladno Prijavi potpisa ovlaštenih osoba
- Nalog za plaćanje je zadan putem CROBAnet Internet bankarstva od strane ovlaštene osobe za uporabu CROBAnet Internet bankarstva sukladno Općim uvjetima korištenja CROBAnet Internet bankarstva za poslovne subjekte.

Autentifikaciju Banka provodi provjerom potpisa i pečata na papirnatim nalogima te unosom MAC brojeva u e-bankarstvu.

## Članak 18.

Pri provjeri pečata i potpisa Banka provodi formalnu kontrolu deponiranih pečata i potpisa u svojoj evidenciji sa potpisom i pečatom kojima su ovjereni nalozi za plaćanje, pri čemu Banka postupa s pažnjom dobrog gospodarstvenika.

## Članak 19.

Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje:

- Kod CROBAnet Internet bankarstva, kroz internetsku aplikaciju Banke, nakon što je Poslovni subjekt autorizirao ispravan nalog,
- Kada je Banka autentificirala nalog za plaćanje, osobno dostavljen nadležnom zaposleniku Banke,
- Kada je Fina autentificirala u ime Banke, i Banka uspješno zaprimila nalog putem aplikacije za komunikaciju sa Finom, za Poslovnog subjekta koji platni promet obavljaju posredstvom treće strane, Fine.

## Članak 20.

Pri plaćanju, naplati, prijenosu dobiti, kupoprodaji nekretnina, udjela i vrijednosnih papira Poslovni subjekt je dužan poštivati zakonske propise, pri čemu Banka ne snosi odgovornost u slučaju kršenja tih propisa.

Poslovni subjekt ne dostavlja Banci dokumente temeljem kojih se vrši plaćanje (ugovori, računi, odluke i slično) te je dužan sam čuvati dokumente kojima se dokazuje obveza i određuje osnova plaćanja. Poslovni subjekt je po zahtjevu Banke ili nadležnog tijela dužan Banci ili nadležnom tijelu navedene dokumente dostaviti na uvid.

## Izvršenje naloga za plaćanje

### Članak 21.

Uvjet za izvršenje naloga je da, na dan koji je određen kao dan izvršenja naloga, na transakcijskom računu postoji u punom iznosu pokriće za plaćanje iznosa iz naloga, u valuti plaćanja ili protuvrijednosti u drugoj valuti ako se radi o nalogu za plaćanje sa pokrićem u drugoj valuti, te pokriće za naknadu po transakcijama u međunarodnom platnom prometu i drugim platnim transakcijama koje ne ispunjavaju uvjete SEPA platnog naloga

Iznimno, za naloge zadane elektroničkim putem, uvjet za izvršenje naloga je postojanje pokrića na transakcijskom računu prije isteka krajnjeg roka za zaprimanje naloga, u danu koji je određen kao dan za izvršenje naloga, a prema dokumentu Terminski plan za izvršenje platnih naloga koji je dostupan na Internet stranicama Banke.

### Članak 22.

Poslovni subjekt neposredno ovlašćuje Banku da za izvršenje naloga u stranoj valuti i za naplatu pripadajuće naknade može teretiti njegove Račune u Banci koji su navedeni na nalogu kao Računi s kojih se obavlja plaćanje.

### Članak 23.

Banka provodi provjere naloga za plaćanje za isplatu plaća Poslovnih subjekata sukladno važećim zakonskim propisima i uputama Banke za postupanja u izvršavanju kontrole. Poslovni subjekt dužan je pridržavati se svih propisanih obveza popunjavanja naloga s utvrđenim elementima i podacima te ako se nalazi na Listi neurednih platitelja, dužan je u Banku predati isti dan naloge za plaćanje doprinosa i isplatu plaće. Ako Poslovni subjekt ne ispunjava sve propisane preduvjete za isplatu plaća, Banka postupa u skladu s propisnom procedurom, odbija isplatu osim u iznimnim slučajevima i o tome izvještava nadležne institucije sukladno propisima.

### Članak 24.

Nalog mora biti potpun i svi podaci na njemu vidljivi i nedvojbeni, a bilo kakve ispravke Banka nije obvezna prihvatiti. Poslovni subjekt samostalno odgovara za ispravnost i popunjenost naloga podacima te Banka ne odgovara za štetu ukoliko nalog ne bude izvršen ili izvršen s zakašnjenjem.

## Članak 25.

Ako Poslovni subjekt dostavi Banci nepravilnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna za nepravilno izvršenje platne transakcije. Ako Poslovni subjekt, osim jedinstvene identifikacijske oznake, da Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Poslovni subjekt, neovisno o ostalim informacijama u odnosu na primatelja, odnosno platitelja.

Za provedbu aktivnosti glede povrata novčanih sredstava iz platne transakcije s nepravilno predanom jedinstvenom identifikacijskom oznakom Poslovni subjekt je dužan Banci platiti naknadu, koja se naplaćuje u skladu s Odlukom o visini naknade za usluge Banke u poslovanju s Poslovnim subjektima.

Poslovni subjekt je suglasan da Banka može izmijeniti, ispustiti i /ili dopuniti u njegovoj instrukciji naziv/ime, adresu ili identifikaciju Poslovnog subjekta temeljem IBAN-a kao jedinstvene identifikacijske oznake, a sve sukladno podacima iz Jedinstvenog registra računa (JRR) u Banci koji su upisani za taj IBAN.

Banka ima pravo dodati podatke koje Poslovni subjekt 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 poslovnog subjekta.

## **Rokovi izvršavanja platnih naloga**

## Članak 26.

Nalog za plaćanje koji je Banka zaprimila nakon roka propisanog Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija, smatra se zaprimljenim slijedećeg radnog dana. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen slijedećeg radnog dana.

## Članak 27.

Primljene naloge za plaćanje Banka će izvršavati sukladno rokovima i uz uvjete navedene u dokumentu Terminski plan izvršavanja platnih transakcija sa svim njegovim izmjenama i dopunama.



Banka se oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojem je uzrok provedba mjera sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama te međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.

#### Članak 28.

Platni nalozi u papirnatom obliku se mogu predavati s datumom izvršenja naloga do 14 (četrnaest) dana unaprijed, a u elektroničkom obliku do 60 (šezdeset ) dana unaprijed. Kod predaje naloga sa datumom izvršenja unaprijed, vremenom primitka smatra se traženi datum izvršenja te se transakcija na taj dan ujedno smatra i autoriziranom.

Poslovni subjekt mora osigurati dostatno pokriće na transakcijskom računu, za izvršenje naloga zadanih unaprijed, prije isteka krajnjeg roka za zaprimanje naloga u danu koji je označen kao datum izvršenja.

#### **Ostale osnove za terećenje Računa**

#### Članak 29.

Banka provodi naloge na teret Računa Poslovnog subjekta temeljem naloga prisilne naplate primljenih od strane FINA-e, ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i svim njegovim budućim izmjenama i dopunama, Banka obavlja i platne usluge izravnog terećenja i trajnog naloga po Računu Poslovnog subjekta, u skladu sa zakonskim propisima.

#### Članak 30.

Banka će teretiti iz raspoloživog stanja Račun Poslovnog subjekta, mjeničnog dužnika temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane sastojke te ukoliko donositelj mjenice preda Banci sve podatke potrebne za postupanje po mjenici. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeca nema pokrića na Računu Poslovnog subjekta, Banka vraća podnositelju.

#### Članak 31.

Banka ima pravo teretiti iz raspoloživog stanja sve račune Poslovnog subjekta u svima valutama u svrhu namirenja iznosa pokrića koji nedostaje, za iznos svakog priljeva iz

inozemstva ili iz druge domaće banke, koji Banka obradi i proknjiži u korist računa klijenta, a za koji utvrdi da nije dobila pokriće na svom računu kod druge banke.

#### Članak 32.

Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od Poslovnog subjekta po drugim osnovama i računima u Banci, Banka ima pravo zadati nalog za plaćanje tih potraživanja na teret Računa Poslovnog subjekta, a Poslovni subjekt je suglasan da nalozi Banke pri naplati ovih potraživanja imaju prioritet u odnosu na druge naloge za plaćanje Poslovnog subjekta bez obzira na vrijeme njihova zadavanja, a u skladu sa zakonskim prioritetima.

Banka za naplatu dospjelih potraživanja za usluge platnog prometa može iskoristiti i sve instrumente osiguranja plaćanja i vrijednosne papire Poslovnog subjekta deponiranih u Banci, na način koji je u skladu s propisima i sklopljenim Ugovorom. Naplata potraživanja obavlja se iz raspoloživog stanja računa sa svih valuta, a za konverziju se koristi kupovni tečaj za devize Banke na dan konverzije.

#### **Odbijanje naloga za plaćanje**

#### Članak 33.

Banka može odbiti provesti naloge za plaćanje koji su nečitko popunjeni, koji ne sadrže propisane podatke, za koje nije osigurano pokriće za izvršenje na Računu te koji nisu ispunjeni u skladu s Naredbom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba izdanu od Ministra Financija i koji su suprotni pravilima propisanim ovim Općim uvjetima.

Banka ima pravo odbiti izvršenje naloga ukoliko procijeni da bi provođenje takvog naloga bilo u suprotnosti s drugim propisima.

#### Članak 34.

Banka će odbiti provesti Poslovnom subjektu nalog u stranoj valuti koji je neispravan ili za čije izvršenje Poslovni subjekt nije osigurao pokriće u roku od 3 (tri) dana od dana zaprimanja naloga.

#### Članak 35.

O nemogućnosti izvršenja odbijenih naloga, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja Banka će izvijestiti Poslovnog subjekta

kroz jedan od komunikacijskih kanala, kao što su telefon, telefaks, e-mail, izvadak ili e-bankarstvo, navodeći razloge odbijanja te postupke za ispravljanje eventualnih pogrešaka koje su dovele do odbijanja Takve obavijesti Banka naplaćuje sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

#### Članak 36.

Nalog, čije izvršenje je odbijeno, smatra se da nije ni primljen.

#### Članak 37.

Banka ne snosi odgovornost za nepravodobno izvršenje naloga zbog više sile, kao što je prekid telekomunikacijskih veza, nestanak električne energije, prekid rada sustava za izvršenje međubankovnih transakcija, kao i drugih sličnih razloga na koje Banka ne može utjecati.

### **Povlačenje i opoziv naloga za plaćanje**

#### Članak 38.

Banka će povući platni nalog, na pisani zahtjev Poslovnog subjekta, ako je zahtjev za povlačenje platnog naloga primljen u Banku do kraja radnog dana koji prethodi radnom danu koji je na platnom nalogu označen kao datum za izvršenje naloga za plaćanje.

#### Članak 39.

Za ostale naloge, koji nisu obuhvaćeni uvjetom iz prethodnog članka, Banka će, na pisani zahtjev Poslovnog subjekta, pokušati u granicama svojih mogućnosti, sama ili u suradnji sa bankom primatelja plaćanja, povući ili pokušati opozvati platnu transakciju. Banka ne jamči povrat sredstava.

#### Članak 40.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Poslovni subjekt ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijena naloga za plaćanje ili nakon što je

primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Iznimno, u slučaju izravnog terećenja Poslovni subjekt može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja računa.

#### Članak 41.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

### **Odgovornost Banke i povrat platnih transakcija**

#### Članak 42.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili izvršenje neautorizirane platne transakcije, vratit će iznos takve platne transakcije i sve obračunate naknade i kamate vezane uz tu transakciju, Poslovnom subjektu.

#### Članak 43.

Banka je oslobođena odgovornosti povrata iznosa neautoriziranih platnih transakcija:

- Ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica izuzetnih i nepredviđenih okolnosti na kojima Banka, usprkos svim naporima, nema kontrolu
- Ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica prijevornog postupanja Poslovnog subjekta ili ako Poslovni subjekt namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne izvrši svoje obveze vezano uz platne instrumente
- Ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica ukradenog, izgubljenog ili zlorabljelog platnog instrumenta (ako korisnik nije zaštitio osobne sigurnosne elemente platnog instrumenta) u dijelu koji pokriva Poslovni subjekt
- Ako Poslovni subjekt nije odmah, ili najkasnije u roku predviđenom za reklamacije, obavijestio Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji, a kada je otkrio da je došlo do iste
- Ako je Poslovni subjekt Banci predao krivotvoren, preinačen ili duplicirani platni nalog
- Ako obveza za izvršenje platne transakcije proizlazi iz propisa koji obavezuju Banku.

#### Članak 44.

U slučaju da se ustanovi da Banka nije izvršila ili je pogrešno izvršila platnu transakciju, Poslovni subjekt može uputiti zahtjev za ispravljanje pogreške Banke. Banka će uložiti maksimalan napor kako bi se greška što prije ispravila.

## Raspolaganje sredstvima

### Članak 45.

Poslovni subjekt može raspolagati sredstvima na transakcijskom računu (gotovinski i bezgotovinski uz propisana ograničenja) do visine raspoloživog stanja.

Banka će odobriti Račun Poslovnog subjekta za pristigla novčana sredstva u skladu s rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija, odnosno kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Računa Poslovnog subjekta.

### Članak 46.

Datum valute terećenja Računa za plaćanje Poslovnog subjekta kao platitelja ne može biti datum prije trenutka terećenja Računa za iznos platne transakcije.

### Članak 47.

Obrada priljeva vrši se isključivo u korist ispravno navedenog broja računa ili IBAN-a.

### Članak 48.

Banka je ovlaštena provoditi ispravke pogrešnih terećenja i odobrenja Računa Poslovnog subjekta bez posebne njegove suglasnosti.

### Članak 49.

Banka izvršava ispravni nalog u korist Računa u Banci u skladu s propisima.

### Članak 50.

Nalozi za plaćanje izvršavaju se prema vremenu potvrde ispravnosti unosa u platni sustav Banke i naznake hitnosti izvršenja naloga, a sukladno Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija.

#### IV. KAMATE, NAKNADE I MJENJAČKI TEČAJEVI

##### Članak 51.

Na stanje sredstava na Računu, Banka obračunava kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama na proizvode Banke u poslovanju s Poslovnim subjektima, kao i svim njezinim naknadnim izmjenama i dopunama.

O svim izmjenama kamatnih stopa Banka će izvijestiti Poslovnog subjekta sukladno promjeni Odluke o kamatnim stopama na proizvode Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

##### Članak 52.

Nerezidenti, pravne osobe sa sjedištem u inozemstvu, na kamate što ih ostvare u Republici Hrvatskoj plaćaju porez na dobit po odbitku (withholding tax) po propisanoj stopi ili prema stopi iz ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ako je između Republike Hrvatske i države čiji je rezident pravna osoba sklopljen i primjenjuje se ugovor o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja.

Nerezidenti pravne osobe sa sjedištem u inozemstvu radi primjene ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja dužni su Banci dokazati svoju rezidentnost na način utvrđen hrvatskim poreznim propisima.

Prema hrvatskim poreznim propisima, za slučajeve da je odredbama ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ugovoreno da kamata nije podložna plaćanju poreza na dobit po odbitku, nerezident svoju rezidentnost dokazuje Banci Potvrdom o rezidentnosti što ju izdaju porezne vlasti njegove države.

Za slučajeve kada je odredbama ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ugovoreno da je kamata podložna plaćanju poreza na dobit po odbitku, ali po stopi manjoj od propisane, nerezident je dužan popuniti i Banci dostaviti obrazac Ministarstva financija Republike Hrvatske – Porezne uprave "Zahtjev za umanjenje porezne obveze", na kojem obrascu će porezne vlasti države njegove rezidentnosti potvrditi njegovu rezidentnost.

Potvrdu o rezidentnosti odnosno obrazac "Zahtjev za umanjenje porezne obveze" nerezident je dužan dostaviti Banci prije pripisa odnosno isplate kamata, a ako je pripis odnosno isplata kamata učestala tijekom godine dužan je Potvrdu o rezidentnosti, odnosno "Zahtjev za umanjenje porezne obveze" dostaviti Banci prije prvog pripisa odnosno isplate kamata, a potom jednom godišnje, odnosno, svakih 12 (dvanaest) mjeseci



#### Članak 53.

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge prema Odluka o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s pravnim osobama.

Važeće naknade Banke za usluge platnog prometa dostupne su Poslovnom subjektu na internetskim stranicama Banke te u poslovnicama Banke.

#### Članak 54.

Banka visinu naknade izražava u kunama ili valuti ovisno o vrsti platne usluge za koju se provodi obračun. Naknade izražene u valuti obračunavaju se i naplaćuju u kunskoj protuvrijednosti.

#### Članak 55.

Za usluge platnog prometa Banka provodi mjesečni obračun naknada na početku mjeseca za prethodni mjesec.

Pored mjesečnog obračuna i naplate naknada, Banka može naplatiti naknade i pojedinačno kod izvršenja deviznih i određenih kunskih transakcija.

#### Članak 56.

Obračunate naknade za izvršene usluge Banke, Banka naplaćuje u razdoblju od 15. do 20. dana u mjesecu za prethodni mjesec s računa Poslovnog subjekta. Poslovni subjekt je obvezan osigurati pokriće na Računu za naplatu obračunate naknade. Nakon isteka toga roka Banka je ovlaštena obračunati zatezne kamate na sva dospjela dugovanja počevši od dana dospijeca pa do dana naplate dugovanja.

#### Članak 57.

Naknadu po deviznom priljevu Banka će naplatiti umanjeanjem deviznog priljeva.

#### Članak 58.

U slučaju pokrića u kunama za prekograničnu, međunarodnu i nacionalnu platnu transakciju u stranoj valuti, za obračun protuvrijednosti iznosa plaćanja i naknade Banke koristi se prodajni tečaj za devize Banke na dan izvršenja plaćanja.

## Članak 59.

Ako 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 Bančin kupovni tečaj za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te Bančin prodajni tečaj za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

Tečajna lista Banke dostupna je na internetskim stranicama Banke te u svakoj poslovnicu Banke.

## V. IZVJEŠĆIVANJE I REKLAMACIJE

### Izveščivanje o stanju i prometu po Računu

## Članak 60.

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po Računu te staviti Poslovnom subjektu na raspolaganje Izvadak o stanju i prometu po Računu ( dalje u tekstu Izvadak) na način predviđen u Zahtjevu ili prema naknadnim izmjenama.

## Članak 61.

Banka će Poslovnom subjektu dostavljati Izvadak periodikom i na način definiran u Zahtjevu te će Banka za tu uslugu obračunati naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

## Članak 62.

Dodatni zahtjevi za dostavom informacija po Računu naplaćuju se sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

## Članak 63.

U slučaju blokade platnih instrumenata od strane Banke, Banka će obavijestiti Poslovnog subjekta usmeno (telefonom) ili pisanim putem (elektroničkim putem, telefaksom ili poštom) prije blokade, a ukoliko to ne učini prije Banka će Poslovnog subjekta izvijestiti odmah nakon blokade platnog instrumenta.

#### Članak 64.

Odredbe Glave II Zakona ne primjenjuju se na međusobni odnos Banke i Poslovnog subjekta koji je predmetom reguliranja ovih Općih uvjeta.

#### **Izveščivanje o obračunatim naknadama za platne usluge**

#### Članak 65.

Po mjesečnom obračunu naknada, Banka Poslovnom subjektu dostavlja fakturu, osim za naknade izvršavanja platnih transakcija kod kojih Banka naknadu obračunava unaprijed i obavještava u izvratku ili Obavijesti o priljevu iz inozemstva.

#### **Izveščivanje putem dodatnih servisa**

#### Članak 66.

SMS servis – Poslovni subjekt može putem SMS poruke provjeriti trenutno stanje računa  
Telefonski servis – Poslovni subjekt može telefonskim pozivom provjeriti trenutno stanje Računa.

#### **Reklamacije**

#### Članak 67.

Banka zaprima pritužbe i reklamacije Poslovnog subjekta na izvršene platne usluge dostavljene pisanim putem ili preko Službe za korisnike.

#### Članak 68.

Eventualne reklamacije po evidentiranim transakcijama Poslovni subjekt je dužan u pisanom obliku podnijeti Banci u roku 8 (osam) dana od dana zaprimanja izvotka.

#### Članak 69.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene autorizirane platne transakcije uslijed pogreške primateljeva pružatelja platnih usluga, Banka će na pisani zahtjev Poslovnog subjekta pokrenuti postupak reklamacije pri čemu je ovlaštena zaračunati Poslovnom subjektu naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

#### Članak 70.

Banka ne provodi povrat sredstava kod autorizirane transakcije izravnog terećenja inicirane od strane primatelja plaćanja. U tom slučaju Poslovni subjekt upućuje zahtjev za povrat izravno primatelju plaćanja. Banka može na zahtjev Poslovnog subjekta uputiti reklamaciju primatelju plaćanja.

#### Članak 71.

Poslovni subjekt nema pravo na povrat novčanih sredstava od svog pružatelja platih usluga za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, ako je osnova reklamacije isključivo iznos platne transakcije koji premašuje uobičajenu dnevnu ili mjesečnu potrošnju Poslovnog subjekta.

### **Upućivanje prigovora Banci, pritužbe nadležnim tijelima i rješavanje sporova**

#### Članak 72.

Poslovni subjekt može uputiti prigovor Banci ako smatra da je Banka u obavljanju usluga platnog prometa postupila suprotno zakonskim i ugovornim odredbama te ostalim aktima koje su dostupne Poslovnom subjektu.

Prigovor se dostavlja u Banku u pisanoj formi, a tekst mora sadržavati jasne i čitljive podatke, dokaze i obrazloženja zbog kojih se podnosi prigovor.

Prigovor se dostavlja u originalnom formatu, potpisan od ovlaštene osobe i ovjeren pečatom Poslovnog subjekta, dostavom u Banku ili slanjem putem pošte.

Banka će odgovor dostaviti na adresu Poslovnog subjekta dostavom ili putem pošte, a najkasnije u propisnom roku od 7 (sedam) radnih dana (ne dulje od deset kalendarskih dana) od dana zaprimanja prigovora s time da se datum odgovora putem pošte uzima dan predaje odgovora na šalteru u pošti.

Osim što Poslovni subjekt može dostaviti prigovor Banci, on ima pravo uputiti pritužbu nadležnom tijelu, Hrvatskoj narodnoj banci, koja će zatražiti od Banke očitovanje za navedenu pritužbu i odrediti rok očitovanja.

Hrvatska narodna banka obavijestit će podnositelja pritužbe o svom nalazu.

## VI. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

### Članak 73.

U slučaju zlouporabe, otuđenja ili gubitka personaliziranih identifikacijskih sredstava (token, pečat) ili samog platnog instrumenta, sumnje u zlouporabu tajnih poslovnih podataka ili pronevjere od strane ovlaštenih osoba Poslovnog subjekta, Poslovni subjekt je dužan kontaktirati Banku i zatražiti blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena ovlaštenim osobama Poslovnog subjekta, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično.

### Članak 74.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka zaprimanja obavijesti o gubitku ili krađi te će troškove izdavanja novih platnih instrumenata naplatiti prema trenutno važećoj Odluci o visini naknada Banke, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja platnim instrumentima.

### Članak 75.

PIN koji se dodjeljuje krajnjem korisniku internetskog bankarstva poznat je samo njemu. Ukoliko korisnik platnog instrumenta posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, dužan ga je promijeniti ili zatražiti blokadu postojećeg PIN-a i izdavanje novog.

#### Članak 76.

Korištenjem servisa primitka izvadaka ili obavijesti o Računu putem pošte, telefona, telefaksa, SMS-a, e-maila i drugo, Poslovni subjekt prihvaća isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema utjecaj.

#### Članak 77.

U slučaju promjene broja telefona, mobitela, telefaksa ili e-maila koji je Poslovni subjekt odredio za dostavu obavijesti, izvadaka i slično, Poslovni subjekt je dužan odmah obavijestiti Banku.

#### Članak 78.

Ukoliko Banka procijeni da bi slanjem obavijesti na određeni broj telefaksa, mobitela ili e-mail adresu mogla oštetiti Poslovnog subjekta, bez odgađanja će ukinuti takav servis. O ukidanju servisa Banka će naknadno obavijestiti Poslovnog subjekta.

#### Članak 79.

Krajnji korisnik dužan je neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalnih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

#### Članak 80.

Poslovni subjekt snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje platnih instrumenata.

#### Članak 81.

Od trenutka zaprimanja zahtjeva za blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena ovlaštenim osobama Poslovnog subjekta, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično, Banka će u svrhu zaštite Poslovnog subjekta, postupiti prema zahtjevu, bez obzira na kanal kojim je zahtjev upućen te o postupanju obavijestiti Poslovnog subjekta prema kontakt podacima koje je Poslovni subjekt dao Banci.



#### Članak 82.

Banka će postupiti po zaprimanju obavijesti o ukidanju ovlaštenja Poslovnom subjektu u okviru radnog vremena, putem telefaksa, e-maila, poštom na adresu Banke, putem Službe za korisnike.

#### Članak 83.

U slučaju zaprimanja obavijesti o potencijalnoj pronevjeri od druge kreditne institucije ili institucije za platni promet, Banka je ovlaštena privremeno onemogućiti raspolaganje sredstvima po Računu Poslovnog subjekta.

#### Članak 84.

Zahtjeve za dodjelom novih ovlaštenja ili servisa Banka zaprima samo u originalu, ovjerene deponiranim pečatom i potpisom ovlaštenog zastupnika Poslovnog subjekta.

#### Članak 85.

Poslovni subjekt izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole blokira njegov platni instrument zbog:

- razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
- razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare, ili
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta

## VII. ZATVARANJE RAČUNA I PRESTANAK UGOVORA

### Članak 86.

Banka može otkazati Ugovor i zatvoriti račun Poslovnom subjektu pod uvjetima iz Ugovora, na temelju zakona, odnosno drugih propisa te na temelju odluke suda ili drugog nadležnog državnog tijela.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje ili otkazati poslovnu suradnju u slučaju ako Poslovni subjekt odbije dati privolu za obradu podataka potrebnih za uspostavu poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te zakonima i propisima koji reguliraju primjenu FATCA-e i CRS.

Banka ima pravo jednostrano otkazati sve ili pojedine ugovorne odnose te učiniti odnosne tražbine trenutno dospjelim ako Poslovni subjekt ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa sa Poslovnim subjektom u skladu s internim aktima Banke te ako Poslovni subjekt otežava poslovanje ili narušava ugled Banke.

### Članak 87.

Poslovni subjekt može pisanim putem zatražiti zatvaranje Računa kod Banke. Banka se obvezuje Poslovnom subjektu zatvoriti Račun u okviru otkaznog roka uz uvjet da je Poslovni subjekt podmirio sve obveze prema Banci.

### Članak 88.

Svaka ugovorna strana može jednostrano otkazati Ugovor, uz uvjet da Poslovni subjekt može jednostrano otkazati Ugovor samo ako je prethodno podmirio sve svoje dospjele i/ili nedospjele obveze prema Banci uz otkazni rok od 30 (trideset) dana.

### Članak 89.

Banka može zatvoriti Račun Poslovnog subjekta temeljem svoje odluke, o čemu će obavijestiti Poslovnog subjekta pisanim putem. U slučaju otkaza od strane Banke, otkazni rok od 30 (trideset) dana počinje teći od dana otpremanja otkaznog pisma preporučenom poštom na posljednju adresu Poslovnog subjekta koja je poznata Banci.

#### Članak 90.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor i zatvoriti Račune na kojima nije bilo prometa duže od jedne godine, a saldo Računa je u okviru internih akata Banke o pripisu i otpisu malih salda.

#### Članak 91.

Banka ima pravo trenutačno raskinuti ugovor bez otkaznog roka u slučaju da je Poslovni subjekt prekršio odredbe ovih Općih uvjeta ili bilo koji ugovor s Bankom.

#### Članak 92.

U slučaju otkaza Ugovora, Banka će Poslovnom subjektu obračunati naknadu za zatvaranje Računa, kao i sve druge naknade za pružene platne usluge do dana zatvaranja Računa.

U slučaju da se neke naknade naplaćuju unaprijed (naknade na mjesečnom, kvartalnom ili godišnjem nivou), Banka nije obavezna vratiti proporcionalni dio uplaćene naknade.

### VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 93.

Od 01.lipnja 2013. godine Banka će transakcijske račune voditi i otvarati prema IBAN konstrukciji.

Ako se transakcijski račun primatelja plaćanja vodi u Banci prema IBAN konstrukciji, a Banka zaprimi platnu transakciju u koju je račun tog primatelja plaćanja naveden prema BBAN konstrukciji, Banka će do 01.lipnja 2014. godine provoditi platnu transakciju kao da je taj račun naveden kao transakcijski račun po IBAN konstrukciji.

#### Članak 94.

Poslovni subjekt sklapanjem Ugovora potvrđuje da je prethodno, a prije sklapanja Ugovora, upoznat s Općim uvjetima, drugim aktima Banke i drugom dokumentacijom koja u skladu s člankom 2., stavak 2. Općih uvjeta čini Ugovor te da se s njima u cijelosti slaže i prihvaća ih.

#### Članak 95.

Na sve ugovore o otvaranju i vođenju računa za obavljanje platnog prometa sklopljene između Poslovnog subjekta i Banke prije stupanja na snagu Općih uvjeta, primjenjuju se ovi Opći uvjeti. Ukoliko odredbe navedenih ugovora određena pitanja reguliraju različito od Općih uvjeta, od dana njihovog stupanja na snagu primjenjivat će se isključivo odredbe Općih uvjeta, ukoliko drugačije nije posebno ugovoreno.

#### Članak 96.

Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Poslovni subjekt do uvođenja Općih uvjeta uređivali ugovorne odnose glede vođenja Računa i obavljanja platnih usluga, u suprotnosti s odredbama Zakona o platnom prometu i/ili odredbama Općih uvjeta, te odredbe ranije sklopljenih ugovora neće se primjenjivati, te su iste nadomještene odredbama Općih uvjeta i drugim dokumentima koji u skladu s člankom 2., stavak 2. Općih uvjeta čine Okvirni ugovor.

#### Članak 97.

Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti Opće uvjete. Poslovni subjekt prihvaća sve naknadne izmjene i dopune Općih uvjeta ukoliko iste pisanim putem ne ospori u roku 8 (osam) dana od dana njihove objave.

#### Članak 98.

Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski i podzakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s Poslovnim subjektima.

#### Članak 99.

Moguće sporove proizišle iz ovih Općih uvjeta, Poslovni subjekt i Banka rješavat će sporazumno. Za sporove koje nije moguće riješiti sporazumno određuje se nadležnost suda u sjedištu Banke.

#### Članak 100.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 14.09.2018.godine

Croatia banka d.d.