

## OPĆI UVJETI ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Ovim Općim uvjetima za jednokratne platne transakcije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se način i uvjeti po kojima će CROATIA BANKA d.d., Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), kao pružatelj usluga platnog prometa, provesti jednokratnu platnu transakciju korisniku platne usluge (u daljnjem tekstu i Korisnik).

Podaci o Banci: CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb, OIB 32247795989, matični broj 03467988, SWIFT (BIC) adresa Banke je CROHR2X, IBAN Banke: HR0324850031000009027, a internetske stranice su na adresi <http://www.croatiabanka.hr>

Kontakt podaci:

- e-mail adresa: [info@croatiabanka.hr](mailto:info@croatiabanka.hr)
- pošta: CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, HR-10110 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 s fizičkim osobama i nadopunjuju iste te se primjenjuju prije istih u dijelu koji je ovim Općim 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 te provedbi drugih usluga koje Banka može ponuditi na ovom uređaju;
- 2) **Datum primitka** je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i počne s postupkom izvršenja platne transakcije, sukladno Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija;
- 3) **Država članica** jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;
- 4) **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 koji Banka daje svojim klijentima;
- 5) **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 platne kartice ili IBAN);
- 6) **Jednokratna platna transakcija** je svako provođenje platne transakcije Korisnika 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;

- 7) **Korisnik platne usluge**/Korisnik je fizička osoba potrošač koja s Bankom sklopi ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja;
- 8) **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;
- 9) **Nacionalna platna transakcija** jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj. Banka izvršava nacionalne platne transakcije u eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima;
- 10) **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;
- 11) **Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;
- 12) **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);
- 13) **PIN** označava personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu koju čini osobni tajni identifikacijski broj Korisnika platne usluge kojeg mu, uz instrument raspolaganja, dodjeljuje izdavatelj kartice, poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om;
- 14) **Platitelj** je fizička osoba koja zadaje nalog za plaćanje i koja nema otvoren transakcijski račun u Banci odnosno nema uspostavljen poslovni odnos s Bankom;
- 15) **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);
- 16) **Platni instrument** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i pružatelja platnih usluga, koje Korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, kao što su primjerice platne kartice;
- 17) **Potrošač** je fizička osoba koja kao Korisnik platne usluge Banke djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja;
- 18) **Primatelj plaćanja** je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstava koja su bila predmet platne transakcije;

19) **Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji** (u daljnjem tekstu: Ugovor) sačinjavaju ovi Opći uvjeti i akti Banke koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima i to: Odluka o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima, Terminski plan izvršavanja platnih transakcija, Pravilnik o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama. Navedene dokumente Banka objavljuje u svim poslovnicama i komercijalnim centrima Banke i na svojoj Internet stranici uključujući i sve buduće izmjene i dopune;

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

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

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

23) **FATCA ili Foreign Account Tax Compliance Act** je zakon Sjedinjenih Američkih Država (u daljnjem tekstu: SAD) o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune SAD subjekata u stranim financijskim institucijama s ciljem unapređenja porezne discipline i smanjenja porezne evazije u SAD. Svojim odredbama FATCA nameće obvezu detekcije, praćenja i dostave podataka o SAD klijentima /subjektima i njihovim računima u Banci- Poreznoj upravi Republike Hrvatske, koja iste dostavlja američkoj Poreznoj upravi (engl. U.S. Internal Revenue Service, u daljnjem tekstu: IRS).

24) **CRS ili Common Reporting Standard** je propis Direktive vijeća Europske Unije i OECD (Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj engl. Organisation for Economic Cooperation and Development) koji propisuje prikupljanje, analizu i razmjenu podataka u području oporezivanja za sve države članice EU ili druge jurisdikcije za koje su financijske institucije temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza dužne dostavljati podatke.

25) **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 pojedinaca 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.

26) **Radni dan** je dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

27) **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.

28) **Autentifikacija** je postupak koji pružatelju platne usluge omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta. Ako autentifikacija obuhvaća uporabu dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jest) koji su međusobno neovisni, radi se o pouzdanoj autentifikaciji.

29) **Trajni nosač podataka** je svako sredstvo koje Korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

## 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> te u poslovnicama i komercijalnim centrima Banke.

## 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 komercijalnom centru/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 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

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 Nalog za plaćanje koji mora najmanje sadržavati slijedeće elemente:

- Ime i prezime, adresa 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 Korisnika 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 Korisnik 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 komercijalnom centru/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 Korisnik daje suglasnost korištenjem kartice te unošenjem PIN-a.

Autorizacijom naloga Korisnik 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 tečaja 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 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.

### 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 primatelja plaćanja.

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.

Banka će, prije nego što se Korisnik platnih usluga obveže ponudom ili ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik ili način sklapanja tog ugovora) dati ili učiniti raspoloživim korisniku platnih usluga na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, sve prethodne ključne informacije o tome koje mu podatke treba dati u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje i/ili treba li u tu svrhu dati i jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja odnosno platitelja, o maksimalnom roku izvršenja platne usluge, ukupnom iznosu svih naknada i o iznosu svake pojedine naknade, o tečaju, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute te druge relevantne informacije potrebne za izvršenje pojedine platne transakcije.

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.

Korisnik svoju suglasnost glede pruženih mu informacija i primjene ovih Općih uvjeta daje autorizacijom naloga.

Nakon izvršenja platne transakcije, Banka će Korisniku, odmah, bez naknade, predati primjerak dokumenta s informacijama navedenim u stavku 3. ove točke.

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 u poslovanju s građanima, koja se primjenjuje zajedno s ovim Općim uvjeta. Naknade su promjenjive sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

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 EUR 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 eure te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da eure konvertira u tu drugu stranu valutu.

Tečajna lista koju Banka koristi dostupna je u svakoj poslovnicu/komercijalnom centru 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 poslovnicu/komercijalnog centra Banke ili putem internetske stranice Banke ili putem telefaksa ili elektroničke pošte navedenih u ovom dokumentu ili osobno. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika s podnošenjem prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke Korisnika (ime i prezime),
- 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 Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će unutar prethodno navedenog roka dostaviti Korisniku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor, a 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 zaračunate 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 prijave 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 neizvršenoj i/ili neautoriziranoj platnoj transakciji i/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 Općim uvjetima ili su u vezi s njim, nadležan je stvarno nadležni sud sa sjedištem u Zagrebu.

## 6. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti su sastavni dio ugovora te Korisnik zadavanjem naloga potvrđuje da je upoznat s odredbama Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu. Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika 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 ovim Općim uvjetima, primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama i akti Banke na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju, pozitivni zakonski i podzakonski propisi te akti i upute Banke koji reguliraju jednokratne platne transakcije.



Korisnik 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 komercijalnim centrima i poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke. O promjenama te o dostupnosti istih Banka obavještava Korisnike u komercijalnim centrima i poslovnicama Banke te putem svoje internetske stranice. Korisnici imaju pravo na besplatan primjerak izmijenjenih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju. Arhiva nevažećih općih uvjeta i tarifa naknada nalazi se na Internet stranici Banke i dostupna je na zahtjev Korisnika bez naknade u pisanom obliku u komercijalnim centrima i poslovnicama Banke.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke kad postoje objektivni razlozi za izmjenu (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima, promjenama propisa, uvođenje novih proizvoda i usluga i/ili funkcionalnosti, izmjena/revizija postojećih proizvoda, usluga i funkcionalnosti Banke, pojednostavljenje i poboljšanje poslovnih funkcija i procesa, u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima i sl.).

O izmjenama ovih Općih uvjeta Banka će izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije primjene istih, s naznakom od kada se primjenjuju.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na sve pojedinačne ugovore sklopljene prije njihova stupanja na snagu. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio objavljene izmjene, ukoliko do dana primjene izmjena pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća te da je dao suglasnost za jednostranu izmjenu Općih uvjeta, da priznaje da su izmjene objektivno opravdane i da je suglasan s načinom izmjene Općih uvjeta.

U slučaju da Korisnik pisano odbije predložene izmjene Općih uvjeta, a ne otkáže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok 2 (dva mjeseca) koji počinje teći onog dana kad je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za jednokratne platne transakcije broj UZ-191/20 od 19.05.2020. godine.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. siječnja 2023. godine.

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te učiniti dostupnima u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju u svim komercijalnim centrima i poslovnicama Banke.

CROATIA BANKA d.d.