

Opće informacije o usluzi Agram NetBanking

Informacije o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	Agram banka d.d.
Adresa	Zagreb, Ulica grada Vukovara 74
Broj telefona	01/6167-303
Broj telefaksa	01/6116-466
E-mail	info.FO@agrambanka.hr
Internetska stranica	www.agrambanka.hr
Tijelo nadležno za nadzor kreditne institucije	
Naziv tijela	Hrvatska narodna banka
Adresa	Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb
Internetska stranica	www.hnb.hr

Glavne značajke proizvoda	
Vrsta usluge	On-line usluga internetskog bankarstva (dalje u tekstu: Agram NetBanking) koja se koristi putem internetskog preglednika na osobnim i prijenosnim računalima.
Korisnik usluge	Punoljetna fizička osoba, rezident ili nerezident, vlasnik tekućeg ili žiro računu u Banci.
Namjena usluge	Usluga koja Korisniku omogućava daljinski pristup, upravljanje financijama i provođenje platnih transakcija 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, putem računala i bez dolaska u poslovnici.
Uvjeti ugovaranja i aktivacije	Usluga se ugovara u bilo kojoj poslovnici Banke predajom popunjene Pristupnice za korištenje Agram NetBanking usluge za fizičke osobe. Usluzi se pristupa putem službene internetske stranice Banke. Sigurna prijava u aplikaciju i autorizacija platnih naloga provode se unosom serijskog broja i identifikacijskog uređaja i jednokratne zaporke (OTP) koju generira uređaj: ▪ Softverski token (dalje u tekstu: mToken) - softverska aplikacija na mobilnom uređaju Korisnika (za sve novougovorene usluge). ▪ Hardverski token (dalje u tekstu: Token) - fizički token, uređaj za Korisnike koji su uslugu ugovorili s ovim oblikom autentifikacije.
Naknade	Mjesečna naknada za korištenje Agram NetBanking usluge iznosi 1,33 EUR sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke. Izvadak iz Odluke o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s fizičkim osobama dostupan je u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke. Banka može mijenjati naknade u poslovanju s fizičkim osobama sukladno Metodologiji za utvrđivanje strukture i visine naknada i kriterija za njihovu izmjenu.
Korištenje usluge	Transakcije se izvršavaju do visine raspoloživih sredstava na računima, uključujući i iznos odobrenog prekoračenja po tekućem računu. O izvršenim transakcijama i naplaćenim naknadama Banka Korisnika obavještava

	putem izvatka po računu, bez naknade, na ugovoreni način. Identifikacija korisnika provodi se unosom jednokratnih zaporki generiranih putem mTokena ili tokena, korištenjem osobnog PIN-a. Unos pogrešnog PIN-a tri puta zaredom u mToken aplikaciju ili na Tokenu automatski blokira pristup i rad u aplikaciji Agram NetBanking radi sprječavanja zlouporabe. Korisnik je dužan svoj identifikacijski uređaj (Token ili mobilni uređaj s mTokenom) te pripadajući osobni PIN držati u strogoj tajnosti i zaštititi ih od neovlaštenog pristupa.
mToken/Token	mToken ili Token pokreće se unosom PIN-a koji definira sam korisnik prilikom prve aktivacije uređaja ili aplikacije. Suglasnost za izvršenje platne ili druge financijske i nefinancijske transakcije (autorizacija) obavlja se potvrdom Korisnika putem mTokena/Token. Potvrda se provodi preuzimanjem ili unosom upita koji generira aplikacija Agram NetBanking u mToken/Token te unosa odgovora koji generira mToken/Token natrag u aplikaciju Agram NetBanking. Detaljan opis za instalaciju i korištenje mTokena pri prijavi u Agram NetBanking i autorizaciji transakcija može se pronaći u Korisničkoj uputi za aplikaciju mToken Agram banke na internetskim stranicama Banke: https://www.agrambanka.hr/mtoken/.
Funkcionalnosti usluge Agram NetBanking	Korisniku su na raspolaganju slijedeće funkcionalnosti: ▪ Pregled računa i poslovanja: Uvid u stanja, promet i detalje po svim računima u Agram banci, uključujući i račune po kojima je Korisnik opunomoćen ili ovlašten raspolagati. ▪ Praćenje kartica i obveza: Pregled transakcija i raspoloživih limita po platnim karticama te uvid u stanje kredita, dospjele i nedospjele rate te ostale obveze. ▪ Određivanje pojedinačnih i dnevnih limita za instant naloge. ▪ Nacionalni i prekogranični platni promet (SEPA): Provođenje transakcija i prijenos sredstava na račune unutar i izvan Banke. Transakcije je moguće zadati kao standardne ili kao instant transakcije s trenutačnim izvršenjem (realizacija unutar 10 sekundi, 24/7/365) prema bankama koje podržavaju instant plaćanja. ▪ Nalozi s odgodom izvršenja: Mogućnost zadavanja platnih naloga s unaprijed definiranim (budućim) datumom izvršenja. Korisnik prilikom zadavanja naloga može odabrati hoće li se nalog na ugovoreni dan izvršiti kao standardni ili kao instant kreditni transfer. ▪ Usluga provjere primatelja plaćanja (VOP): Automatska provjera podudarnosti imena ili naziva primatelja s IBAN-om prije same autorizacije i izvršenja naloga, s ciljem sprječavanja pogrešnih uplata i prijevara. Ova usluga pruža se za plaćanja i prijenose na račune banaka koje podržavaju tu uslugu. ▪ Plaćanja izvan SEPA područja: Zadavanje naloga za prijenos sredstava i plaćanje u stranim valutama ili na račune izvan SEPA područja (međunarodne doznake). ▪ Potvrde o plaćanju: Slanje službene potvrde o provedenoj platnoj transakciji na željenu e-mail adresu izravno iz aplikacije. ▪ Mjenjačko poslovanje: Kupnja, prodaja i konverzija strane valute prema važećoj tečajnoj listi Banke. ▪ Informacijske usluge: Uvid u ažurnu tečajnu listu Banke te pretraga i lociranje najbližih poslovnica i bankomata Banke.
Opći uvjeti poslovanja koji se primjenjuju	▪ Opći uvjeti korištenja Agram NetBanking usluge za fizičke osobe ▪ Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama–potrošačima Navedeni Opći uvjeti dostupni su u poslovnicama Banke i internetskim stranicama Banke.

Zaštita i financijska edukacija potrošača	Klijentima su dostupna savjetovališta za zaštitu potrošača, čiji popis se nalazi na službenim web stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta www.mingo.hr .
Način podnošenja prigovora	Klijent može podnijeti pisani prigovor na sljedeće načine: ▪ Osobnom predajom u najbližoj poslovnici Banke ▪ Organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora ▪ Unutarnjoj reviziji Banke ▪ Elektroničkom poštom na adresu: prigovori@agrabanka.hr ▪ Poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb ▪ Putem internetske stranice: https://www.agrabanka.hr/prigovori-i-pohvale-obrazac/ Ako je Korisnik kredita nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.
Rješavanje sporova i način pristupa izvensudskom ili alternativnom rješavanju potrošačkih sporova	Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor, rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti centrima za mirenje, odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora. Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (više informacija pronađite na internetskoj stranici: www.hgk.hr/centar-za-mirenje/). Za sve sporove koji bi proizašli iz ovog Ugovora mjerodavno je hrvatsko pravo, u tom slučaju je nadležan sud prema sjedištu Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
Datum dokumenta	30. 6. 2026.