

## Opće informacije o Paketu besplatnih usluga

Informacije o kreditnoj instituciji	
<b>Naziv kreditne institucije</b>	Agram banka d.d.
<b>Adresa</b>	Zagreb, Ulica grada Vukovara 74
<b>Broj telefona</b>	01/6167-303
<b>Broj telefaksa</b>	01/6116-466
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info.FO@agranbanka.hr">info.FO@agranbanka.hr</a>
<b>Internetska stranica</b>	<a href="http://www.agranbanka.hr">www.agranbanka.hr</a>

Glavne značajke proizvoda	
<b>Vrsta proizvoda</b>	Paket besplatnih usluga
<b>Korisnik paketa</b>	Korisnik Paketa besplatnih usluga može biti domaća ili strana fizička osoba, koja prima redovito primanje na eurski tekući ili eurski žiro račun u Banci.
<b>Namjena paketa</b>	Paket besplatnih usluga je skup usluga koji je vezan uz platni račun na koji klijent prima redovita primanja, koji može biti eurski tekući ili eurski žiro račun, a koje klijent prihvaća potpisivanjem Zahtjeva za ugovaranje Paketa besplatnih usluga.
<b>Sadržaj paketa</b>	<p>U skladu sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (dalje u tekstu: Zakon), Banka uključuje u Paket besplatnih usluga i ne naplaćuje slijedeće usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ otvaranje, vođenje i zatvaranje jednog računa za plaćanje na koji potrošač prima redovito primanje (eurski tekući ili eurski žiro račun)</li> <li>▪ korištenje internetskog bankarstva uz mToken</li> <li>▪ polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru, osim obrade kovanog novca</li> <li>▪ podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na bankomatu Banke*</li> <li>▪ priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima</li> <li>▪ redovno izdavanje debitne kartice i njezino korištenje</li> <li>▪ usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima</li> </ul> <p>* Za umirovljenike i potrošače koji pripadaju osjetljivoj skupini iz članka 24. stavka 9. Zakona, Banka ne naplaćuje naknadu za podizanje gotovog novca s računa za plaćanje (na kojeg potrošač prima redovito primanje) na šalteru i na bankomatu Banke.</p>
<b>Uvjeti otvaranja paketa</b>	Paket besplatnih usluga ugovara se na zahtjev klijenta koji već ima otvoren platni račun u Banci na koji prima redovita primanja ili je tek otvorio platni račun na koji još nije primio redovito primanje, ali je dostavio dokumentaciju o redovitim primanjima. Zahtjev za ugovaranje Paketa besplatnih usluga klijent podnosi osobno

	<p>u poslovnici Banke.</p> <p>Ukoliko klijent podnosi zahtjev za paket besplatnih usluga po blokiranom računu ili račun bude blokirao nakon otvaranja, klijent će uslugu internetskog bankarstva moći koristiti ograničeno samo u svrhu pregleda stanja po računu.</p> <p>Banka će odbiti zahtjev za ugovaranje paketa, ako klijent ima na području Republike Hrvatske već otvoren račun za plaćanje koji sadrži paket te ako bi došlo do povrede propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma i međunarodnih propisa, o čemu će ga obavijestiti pisanim putem u roku 10 dana od dana zaprimanja zahtjeva.</p>
<b>Naknade</b>	<p>Banka ne obračunava i ne naplaćuje naknadu za korištenje paketa besplatnih usluga. Naknade za usluge koje su uključene u paket ne naplaćuju se počevši od mjeseca u kojem je paket ugovoren.</p> <p>U slučaju zatvaranja Paketa besplatnih usluga, naknade za usluge koje su uključene u paket počinju se naplaćivati prema važećoj Odluci o visini naknada za usluge Banke, počevši od prvog obračunskog datuma u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je paket zatvoren.</p>
<b>Opći uvjeti poslovanja koji se primjenjuju na paket</b>	<p>Na Paket besplatnih usluga primjenjuju se odredbe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama–potrošačima,</li> <li>▪ Opći uvjeti korištenja Agram NetBanking usluge za fizičke osobe,</li> <li>▪ Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje Visa debit kartice za fizičke osobe.</li> </ul>
<b>Trajanje ugovora o korištenju paketu</b>	<p>Ugovor o paketu sklapa se na neodređeno vrijeme, a prestaje njegovim otkazom od strane Banke ili korisnika paketa, sporazumnim raskidom te smrću korisnika paketa. Korisnik paketa može u svakom trenutku i bez naknade u pisanom obliku otkazati ugovor na način da osobno u poslovnici Banke podnese Zahtjev za zatvaranje Paketa besplatnih usluga. Banka može zatvoriti paket ako klijent prestane primati redovna primanja na račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga u razdoblju od tri uzastopna mjeseca, Banka će ga o tom obavijestiti najmanje 15 dana prije početka naplate naknada za usluge koje su dotad bile uključene u besplatni paket, na ugovoreni način.</p>
<b>Zaštita potrošača</b>	<p>Klijent može zatražiti besplatan savjet u savjetovalištim za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj. Popis savjetovališta je dostupan na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta RH.</p>
<b>Financijska edukacija potrošača</b>	<p>Klijentima su dostupna savjetovališta za zaštitu potrošača, čiji popis se nalazi na službenim web stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta <a href="http://www.mingo.hr">www.mingo.hr</a>.</p>
<b>Način podnošenja prigovora</b>	<p>Klijent može podnijeti pisani prigovor na sljedeće načine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Osobnom predajom u najbližoj poslovnici Banke</li> <li>- Organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora</li> <li>- Unutarnjoj reviziji Banke</li> <li>- Elektroničkom poštom na adrese <a href="mailto:prigovori@agrambanka.hr">prigovori@agrambanka.hr</a> i <a href="mailto:info.FO@agrambanka.hr">info.FO@agrambanka.hr</a></li> <li>- Poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb</li> <li>- Putem obrasca na internetskoj stranici: <a href="http://www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale">www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale</a></li> </ul> <p>Ako je Korisnik kredita nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.</p>

<b>Rješavanje sporova i način pristupa izvensudskom ili alternativnom rješavanju potrošačkih sporova</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje: <a href="mailto:info@mirenje.hr">info@mirenje.hr</a> i <a href="mailto:hum.mirenje@gmail.com">hum.mirenje@gmail.com</a></li><li>- Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori: <a href="mailto:mirenje@hgk.hr">mirenje@hgk.hr</a> i <a href="mailto:sudcasti@hgk.hr">sudcasti@hgk.hr</a></li></ul> <p>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.</p>
<b>Dodatne informacije</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Besplatni info telefon: 0800 24 24 00</li><li>- Internetska stranica Banke: <a href="http://www.agrambanka.hr">www.agrambanka.hr</a></li><li>- E-mail: <a href="mailto:info.FO@agrambanka.hr">info.FO@agrambanka.hr</a></li><li>- Poslovnice Banke</li></ul>
<b>Primjena</b>	<p>Opće informacije u primjeni su od 1. 1. 2026. godine i informativnog su karaktera. Banka zadržava pravo izmjene navedenih uvjeta.</p>