

Opći uvjeti poslovanja za jednokratne platne transakcije za fizičke osobe

1. UVODNE ODREDBE

Općim uvjetima poslovanja za jednokratne platne transakcije (u nastavku teksta: Opći uvjeti), utvrđeni su uvjeti pod kojima Agram banka d.d. (u nastavku teksta: Banka), kao pružatelj platnih usluga, pruža navedene usluge fizičkim osobama - potrošačima, način pružanja tih usluga i s njima povezana međusobna prava i obveze.

Donositelj ovih Općih uvjeta je:

Agram banka d.d.

Sjedište: 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74

OIB: 70663193635

MBS: 080003981

MB: 00560286

SWIFT/BIC: KREZHR2X

IBAN: HR4424810001011111116

Internetska stranica: www.agrambanka.hr

E-mail: uprava@agrambanka.hr

Info telefon: 0800 24 24 00

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

Odobrenje za rad izdano od Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor, odnosno superviziju nad poslovanjem Banke.

Popis podružnica/poslovnica nalazi se na internetskoj stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s korisnicima.

2. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi (poredani po abecednom redu) u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

Autorizacija – postupak potvrđivanja volje korisnika platnih usluga u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje ili u drugu svrhu određenom pojedinom uslugom Banke. Autorizacijom korisnik platne usluge

prihvaća Opće uvjete Banke koji su mu prezentirani prije same autorizacije. Način autorizacije ovisi o karakteristikama pojedine usluge Banke.

Bankomat - elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika i druge usluge koje bi Banka u budućnosti pružala putem navedenog uređaja. Transakcije se provode uz prisutnost kartice i identifikaciju korisnika kartice.

BIC (Bank Identifier Code) - jedinstven međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija.

Datum izvršenja platne transakcije – dan u kojem se izvršava nalog za plaćanje prema pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja u odnosu na vrijeme i dan primitka naloga za plaćanje.

Datum primitka platne transakcije - datum kad Banka primi nalog za plaćanje i počne s postupkom izvršenja platne transakcije, sukladno Terminskom planu.

Datum valute - datum odobrenja računa pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, a računa se u odnosu na datum izvršenja naloga za plaćanje.

Domaća valuta je valuta EUR.

Država članica - država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

Eksterna platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga koji posluju u Republici Hrvatskoj od kojih je jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) Banka.

IBAN (International Bank Account Number) - međunarodni identifikacijski broj računa za plaćanje kojim se jednoznačno utvrđuje

individualan račun za plaćanje u nekoj državi članici, a čije elemente uređuje Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO). Sastavljen je od najviše 34 alfanumerička znaka koji identificiraju državu, banku te klijentov račun u banci. Hrvatski IBAN se sastoji uvijek od 21 znakova, kombinacija je slova i brojeva koje Banka odredi. Korisnik ga kod plaćanja uvijek mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se koristi u platnoj transakciji.

Interna platna transakcija - platna transakcija koju izvršava Banka kao pružatelj platnih usluga i platitelja i primatelja računa.

Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO) - 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.

Jednokratna platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

JRR (Jedinstveni registar računa) – elektronična baza podataka koju vodi FINA, a koja sadrži račune građana, poslovnih subjekata Republike Hrvatske, jedinica lokalne i područne samouprave te račune banaka, stambenih štedionica, kreditnih unija i račune Hrvatske narodne banke. Nalog za jednokratnu platnu transakciju Platitelj može podnijeti u Poslovnoj mreži Banke te putem Ugovornih partnera koji obavljaju poslove platnog prometa u ime i za račun Banke.

Međunarodna platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja)

posluje u Republici Hrvatskoj u skladu s člankom 5. Zakona o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

Mjerodavni propis označuje svaki propis, smjernicu, uputu, preporuku, standard, tumačenje propisa i mišljenje dano od strane tijela koje je nadležno za nadzor nad poslovanjem banaka ili nekog drugog ovlaštenog tijela, koje Banka primjenjuje i u mjeri u kojoj ih primjenjuje u poslovanju uključujući sve njihove izmjene i dopune.

Nacionalna platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu s člankom 5. Zakona o platnom prometu.

Nalog za plaćanje - instrukcija koju korisnik podnosi Banci, odnosno svom pružatelju usluga platnog prometa, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

PIN - osobni tajni identifikacijski broj (zaporka) poznat isključivo korisniku platne kartice, pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod transakcije koja uvjetuje identifikaciju i autorizaciju PIN-om.

Platitelj - fizička osoba koja daje nalog za plaćanje ili suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje.

Platna kartica – platni instrument koji njezinu imateljku omogućuje plaćanje robe i/ili usluga i/ili podizanje gotovog novca.

Platni sustav - sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun ili namiru platnih transakcija.

POS uređaj – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili

usluga ili isplate gotovog novca; može zahtijevati autorizaciju PIN-om ili potpisom.

Potrošač - svaka fizička osoba koja kao korisnik platne usluge Banke djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Prekogranična platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u RH u skladu s člankom 5. Zakona o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima države članice.

Primatelj plaćanja - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

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

Sankcionirana osoba / Osoba koja podliježe sankcijama – svaki pojedinac ili entitet

- a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih osoba, ili pojedinaca ili osoba, entiteta ili skupina koje podliježu sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama,
- b) koji posluje, osnovan je ili ima sjedište ili prebivalište/boravište u sankcioniranoj državi,
- c) koji je inače predmet sankcija i
- d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.

Sankcije – označuju gospodarske, financijske, trgovinske ili druge mjere ograničenja koje Banka primjenjuje u poslovanju koje, među ostalim, uključuju potpun ili djelomičan prekid gospodarskih odnosa, zabranu pružanja pojedinih ili svih usluga, ograničenja raspolaganja imovinom te druga slična ograničenja određena:

- pravnim aktima Ujedinjenih naroda ili drugih međunarodnih organizacija, koji obvezuju Republiku Hrvatsku, ili

- propisima Republike Hrvatske ili odlukama Vlade Republike Hrvatske ili drugih nadležnih tijela Republike Hrvatske, ili
- propisima Europske unije ili odlukama Vijeća Europske unije, Europske komisije ili drugih nadležnih tijela Europske unije, ili
- propisima Sjedinjenih Američkih Država (SAD) ili odlukama državnih tijela SAD-a, uključujući Ured za kontrolu strane imovine američkog Ministarstva financija (OFAC), ili
- propisima Ujedinjenog Kraljevstva (UK) ili odlukama državnih tijela UK-a, uključujući Ured za 6/36 provedbu financijskih sankcija (Office of Financial Sanctions Implementation – OFSI).

Sankcionirana država – svaka država ili područje koje je pod sankcijama ili protiv čije su vlade ili druge vladajuće strukture, odnosno tijela izvršne vlasti usmjerene sankcije; lista država i područja protiv kojih je uveden opsežan paket zabrana i država protiv kojih je uveden uži paket zabrana.

Tijelo nadležno za sankcije –

- (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda,
- (b) Europska unija (EU),
- (c) Sjedinjene Američke Države (SAD),
- (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih i
- (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, institucija, agencija koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo uključujući, bez ograničenja, i Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC).

Sankcijske liste – bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba koje podliježu sankcijama, a koju održava bilo koje Tijelo nadležno za sankcije.

Strana valuta - valuta članica EU i trećih država.

Tečaj - tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a kojeg Banka čini dostupnim ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa/Terminski plan – dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga za plaćanje.

Treća država - država koja nije država članica.

Usluga provjere primatelja plaćanja/Verification of Payee (VOP) - usluga provjere primatelja plaćanja koja omogućuje da se prije izvršenja platnog naloga provjeri podudara li se uneseno ime i prezime odnosno naziv primatelja s brojem bankovnog računa (IBAN) navedenim u nalogu za plaćanje.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje – trenutak kada je Banka primila nalog za plaćanje.

3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

3.1. U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. 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) Banka kao voditelj obrade osobnih podataka pruža potrošaču informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka. Politika zaštite osobnih podataka temeljni je akt Banke usklađen s Općom uredbom o zaštiti podataka, a opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja osobnih podataka, načine njihove obrade, rokove čuvanja osobnih podataka, kao i prava ispitanika i obveze Banke kao voditelja obrade. Politika zaštite osobnih podataka Banke javno je dostupna na internet stranicama Banke www.agrambanka.hr

4. INFORMIRANJE I UGOVORANJE

4.1. Jednokratna platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.

4.2. Elementi naloga za plaćanje određeni su važećim propisima, a uvjetovani su kanalom zaprimanja naloga odnosno platnim sustavom kojim se nalog izvršava te ovim Općim uvjetima. Da bi Banka mogla izvršiti nalog za plaćanje, moraju biti ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog za plaćanje je zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima i dokumentu Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa,
- Banka je identificirala platitelja na način propisan mjerodavnim propisima,
- nalog za plaćanje sadržava sve obvezne elemente nužne za njegovo provođenje,
- elementi naloga za plaćanje nisu ispravljani, brisani ili na neki drugi način mijenjani te su jasno čitljivi,
- platitelj je dao suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije u skladu s ovim Općim uvjetima,
- ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga za plaćanje.

4.3. Ispravni nalog za plaćanje mora minimalno sadržavati sljedeće podatke:

- ime i prezime i adresu platitelja,
- ime i prezime/naziv i adresa/sjedište primatelja plaćanja,
- IBAN primatelja plaćanja,
- iznos i valutu plaćanja,
- datum izvršenja,
- opis plaćanja,

4.4. Banka će odmah nakon primitka naloga za jednokratnu platnu transakciju dati platitelju, bez naknade, sljedeće informacije o jednokratnoj platnoj transakciji:

- broj reference koja omogućuje identifikaciju jednokratne platne transakcije,
- iznos i valutu jednokratne platne transakcije,
- iznos naknade,
- tečaj koji je primijenjen ako je obavljeno preračunavanje,
- datum primitka naloga,

4.4.1. Platitelj svoju suglasnost vezano na pružene informacije iz točke 4.4. i primjene ovih Općih uvjeta daje autorizacijom naloga.

4.4.2. Kod isplate gotovine na bankomatu Banke korištenjem kartice izdane od strane drugog pružatelja platne usluge, korisniku je prethodne informacije vezane uz jednokratnu platnu transakciju dužan osigurati pružatelj platnih usluga s kojim je korisnik zaključio ugovor temeljem kojega mu je izdana platna kartica.

4.5. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka može odbiti nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje navedeni u točkama 4.2. i 4.3. ovih Općih uvjeta. Banka o odbijanju i o razlozima odbijanja te o postupcima za ispravljanje grešaka koje su uzrokovale odbijanje obavještava platitelja odmah po primitku naloga, osim ako je zakonom ili drugim mjerodavnim propisom drugačije određeno.

Banka ima pravo odbiti nalog koji ispunjava uvjete navedene u točkama 4.2. i 4.3. ovih Općih uvjeta, ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma i internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnog tijela.

4.6. Opoziv naloga za plaćanje

Platitelj može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije no što je započela proces njegova izvršenja.

Nalog predan korištenjem kartice na bankomatu, samoposlužnom uređaju ili POS uređaju ne može se opozvati nakon što je autoriziran.

4.7. Naknade

Za izvršenje jednokratne platne transakcije, Banka će platitelju obračunati i naplatiti naknadu sukladno važećoj Odluci o visini naknada za usluge Banke, koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

4.8. Odgovornost

Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost potvrde o izvršenju jednokratne platne transakcije te bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije, podnijeti Banci prigovor. Banka će u postupku rješavanja

prigovora provjeriti je li jednokratna platna transakcija bila provedena u skladu s ovim Općim uvjetima i mjerodavnim pravom. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije, korisnik gubi pravo na prigovor.

U slučaju kada se radi o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj jednokratnoj platnoj transakciji, odnosno izvršenoj neautoriziranoj jednokratnoj platnoj transakciji, Banka će korisniku bez odgađanja transakciju izvršiti ili vratiti taj iznos uvećan za kamatu te izvršiti povrat naknade ako je plaćena. Banka nije dužna vratiti platitelju iznos reklamirane transakcije ako ima opravdani razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Banka ne odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu jednokratnu platnu transakciju, odnosno za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, kao i za naknade i kamate koje iz toga proizlaze, u slučajevima:

- ako je izvršenje naloga za plaćanje posljedica prijave korisnika,
- ako je Banka izvršila ili nije izvršila nalog za plaćanje na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog naloga za plaćanje,
- ako korisnik nije odmah, bez odgađanja, obavijestio Banku o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju naloga za plaćanje, odnosno o izvršenju neautoriziranog naloga za plaćanje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana kada je nalog izvršen, odnosno, u slučaju neizvršenja naloga za plaćanje, računajući od dana kada je nalog trebao biti izvršen.

4.9. Identifikacija platitelja

Prilikom provođenja jednokratne platne transakcije, Banka provodi identifikaciju i prikuplja podatke o platitelju sukladno važećim zakonskim propisima.

5. PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPAK MIRENJA

5.1. Korisnik platne usluge koji smatra da je Banka prekršila bilo koju od odredbi ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može Banci uputiti svoj prigovor pisanim putem na sljedeći način:

- osobnom predajom u poslovnici Banke,
- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora,
- poštom na adresu, Agram banka d. d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb,
- elektroničkom poštom na adresu: prigovori@agranbanka.hr

Banka je dužna po zaprimanju prigovora provjeriti i preispitati navedene tvrdnje te u zakonski propisanom roku od 10 dana dostaviti odgovor korisniku.

5.2. Ako smatrate da je Banka postupila protivno ovim Općim uvjetima ili zakonskim odredbama ili se ne očituje o Vašem prigovoru u propisanom zakonskom roku od dana uredno zaprimljenog prigovora ili ako je ocijenila da je neosnovan, odnosno ako niste uspjeli razriješiti spornu situaciju, možete podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

5.3. U svim sporovima koji nastanu u vezi primjedbe ovih Općih uvjeta ili zakonskih odredbi možete podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>). Prijedlog za mirenje može se podnijeti Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred

Centrom za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2.

5.4. Za rješavanje sporova koji bi mogli nastati između korisnika i Banke u primjeni ovih Općih uvjeta mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u sjedištu Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

6.1. Sastavni dio ovih Općih uvjeta je dokument Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa i Odluka o visini naknada za usluge Banke.

6.2. Ovi Opći uvjeti kao i sve naknadne izmjene i dopune dostupni su u poslovnicama i na internetskoj stranici Banke www.agranbanka.hr.

6.3. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i u slučajevima kada postoje objektivni razlozi za izmjenu (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima ili zakonske odredbe). O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka obavještava korisnika u poslovnicama Banke te putem internetske stranice Banke www.agranbanka.hr.

6.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 5. 10. 2025. godine.