

## Opći uvjeti korištenja Agram NetBanking usluge za fizičke osobe

### 1. UVODNE ODREDBE

Agram NetBanking je usluga internetskog bankarstva Agram banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) koja korisnicima, fizičkim osobama – potrošačima, omogućava obavljanje platnih transakcija, pregled transakcija i uvid u stanja računa otvorenih u Banci.

Ovim Općim uvjetima utvrđuju se prava i obveze korištenja Agram NetBanking usluge i uz ove Opće uvjete primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima.

Ovi Opći uvjeti zajedno s Pristupnicom čine Ugovor o korištenju usluge Agram NetBanking.

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](http://www.agrambanka.hr)

E-mail: [uprava@agrambanka.hr](mailto:uprava@agrambanka.hr)

Info telefon: 0800 24 24 00

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

### 2. ZNAČENJE POJMOVA

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

**Aktivacijski ključ** je 16-znamenasti niz brojeva koji služi za inicijalnu aktivaciju mtoken mobilne aplikacije.

**Autentifikacija** označava postupak kojim se Korisnik jedinstveno identificira (provjera identiteta) te prijavljuje za rad s Agram NetBankingom.

**Autorizacija** označava postupak kojim identificirani Korisnik Agram NetBankinga daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija.

**Distributivni kanali** su sredstva i oblici daljinske komunikacije koji Korisniku omogućavaju ugovaranje i korištenje pojedinih bankarskih i/ili nebankarskih usluga i/ili obavljanje drugih transakcija koje Banka omogućuje Korisniku te razmjenu informacija između Banke i Korisnika putem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istome mjestu, a obuhvaćaju usluge online bankarstva i drugih

ugovorenih direktnih kanala čije korištenje Banka omogućuje Korisniku.

**Hardverski token** (u daljnjem tekstu: **token**) je sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju u obliku elektroničkog uređaja kojeg Banka dodjeljuje Korisniku.

**Instant kreditni transfer** – nacionalni i prekogranični kreditni transfer u valuti euro (instant plaćanje) koji se izvršava u vrlo kratkom (gotovo realnom vremenu) u skladu s pravilima SCTInst sheme i ima sljedeća obilježja: banka platitelja i banka primatelja moraju biti sudionici SCTInst sheme, usluga je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365), izvršenje platne transakcije i raspoloživost sredstava primatelju plaćanja odvija se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Time stampa.

**Korisnik** je potrošač koji s Bankom ugovori korištenje Agram NetBankinga.

**Kreditni transfer** je platna usluga 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.

**Limiti za provođenje instant kreditnog transfera** – označava maksimalan iznos za izvršenje pojedinačnog instant kreditnog transfera te maksimalni ukupni dnevni iznos za izvršenje svih instant kreditnih transfera u jednom danu.

**Nalog za plaćanje** je instrukcija koju daje platitelj ili primatelj plaćanja, a kojom se traži izvršenje platne transakcije (kreditnog transfera) na teret računa platitelja.

**Platitelj** je fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje ili fizička osoba koja daje suglasnost primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga.

**Platna transakcija/usluga** je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje 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.

**Platni instrument** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i Banke koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje.

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

**Potrošač** je fizička osoba koja ugovara korištenje direktnog kanala i koristi ugovoreni direktni kanal izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

**Račun** je transakcijski multivalutni račun kojeg za korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnih transakcija i u druge svrhe povezane s obavljanjem usluge Banke. Banka vodi račun u domaćoj valuti i inozemnim valutama. Transakcijski računi u smislu ovih Općih uvjeta su:

- tekući račun (eurski i devizni)
- žiro račun (eurski i devizni).

**Rezident** je fizička osoba, hrvatski državljanin koji ima prebivalište u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju od najmanje 183 dana.

**Softverski token** (u daljnjem tekstu: **mToken**) je sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju u obliku aplikacije instalirane na mobilnom uređaju Korisnika

**Ugovor** čine Pristupnica i Opći uvjeti korištenja usluge Agram NetBankinga fizičke osobe.

**Usluga Agram NetBanking** je usluga putem koje je Korisniku omogućeno elektroničkom komunikacijom obavljanje bankovnih i drugih financijskih usluga pri čemu nije potrebna fizička nazočnost Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu.

**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.

### 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 (u nastavku: Uredba). 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.

3.2. Prilikom prikupljanja osobnih podataka od klijenata, bilo da se radi direktnim putem prilikom njegovog kontakta ili iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe,

primjerice opće informacije o Banci kao voditelju obrade, cilju i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, periodu čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (npr. pristup informacijama, brisanje - zaborav, ispravak, prigovor, ograničenje obrade, prenosivost podataka i dr.), putem obrasca Informacije o obradi podataka (tzv. IOOP) dostupnog na [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr) te u prostorijama poslovnice Banke.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka:

- adresa: Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb, Hrvatska
- e-mail adresa: [dpo@agrambanka.hr](mailto:dpo@agrambanka.hr)

3.3. Ako se obrada temelji na privoli kao pravnoj osnovi, Banka tijekom trajanja određene privole ispitaniku daje pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Prije davanja privole, ispitanika se o tome obavješćuje. O pristupu i načinu povlačenja privole Banka pristupa krajnje jednostavno kao i prilikom njezinog davanja. Banka privolu definira isključivo kao dobrovoljni pristanak ispitanika na pružanje i obradu njegovih osobnih podataka, a s određenim izvršenjem.

3.4. Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke klijenata u svrhu obavljanja ugovornih i/ili zakonskih obveza Banke te radi povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstvo financija.

3.5. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje

računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstvo financija, Poreznu upravu.

3.6. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu klijenta, a klijent joj je dužan to omogućiti. U slučaju da klijent odbije dati podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s klijentom ili provesti transakciju.

3.7. Banka ima pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

3.8. Sve informacije i podatke prikupljene pri pružanju usluga po Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka može podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i drugim važećim zakonima.

## 4. UGOVARANJE USLUGE

4.1. Korisnik Agram NetBanking usluge može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren tekući i/ili žiro račun (u nastavku teksta: Korisnik).

4.2. Korisnik ugovara korištenje Agram NetBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtjev za korištenjem Agram NetBanking usluga. Korisnik svojim potpisom potvrđuje točnost navedenih podataka.

4.3. Korisnik usluge dužan je popuniti i potpisati Pristupnicu za korištenje usluge Agram NetBanking te izvornik predati u najbližu poslovnicu Banke ili poslati poštom.

4.4. Predajom potpisane Pristupnice Korisnik izjavljuje da je upoznat i da prihvaća Opće uvjete korištenja Agram NetBanking usluge za fizičke osobe koji su sastavni dio ugovornog odnosa, koji nastaje prihvatom Pristupnice Korisnika od strane Banke.

4.5. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge Agram NetBanking.

## 5. OPSEG USLUGE

5.1. Putem Agram NetBanking usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća

potpisom Pristupnice za korištenje Agram NetBanking usluge.

5.2. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge Agram NetBanking.

## 6. KORIŠTENJE USLUGE

6.1. Korištenje usluge Agram NetBanking ugovara se na neodređeno vrijeme.

6.2. Vlasnik računa i opunomoćena osoba koje su navedene u Pristupnici svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka, a vlasnik računa svojim potpisom jamči za davanje ovlaštenja opunomoćenoj osobi.

6.3. Sve financijske transakcije koje su izvršene ovom uslugom uz primjenu propisane korisničke identifikacije, izjednačene su s vlastoručnim potpisivanjem i obvezuju Korisnika.

6.4. Banka jamči Korisniku tajnost izdavanja zaporke, a prilikom prve prijave Korisniku se preporučuje izmjena inicijalne zaporke preuzete od Banke.

## 7. ODGOVORNOST

7.1. Korisnik je dužan čuvati tajnost korisničke identifikacije i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

7.2. Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti Banku o gubitku mobilnog uređaja s aktiviranom uslugom Agram NetBanking, krađi, zloupotrebi, svakom neautoriziranom korištenju njegove identifikacije kao korisnika usluge, sumnji na neovlaštenu uporabu usluge Agram NetBanking, kao i o svakom drugom obliku zloupotrebe ako ga uoči te odmah uputiti Banci zahtjev za onemogućavanje korištenja istih.

7.3. Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu s Agram NetBanking uslugom.

7.4. Korisnik se obvezuje za korištenje usluge Agram NetBanking pribaviti, koristiti i održavati odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu koja je u skladu s tehničkim zahtjevima propisanim uputama za Agram NetBanking.

7.5. Korisnik je dužan brižno čuvati platne instrumente, korisnička imena, zaporke, kodove, PIN-ove i ostale identifikatore te ih štititi od krađe, gubitka, oštećenja ili zloupotrebe. Sav rizik od nesavjesnog rukovanja snosi Korisnik.

7.6. Korisnik se obvezuje da će sve poslove koje obavlja putem usluge Agram NetBanking obavljati sukladno zakonskim i ostalim propisima.

7.7. Korisnik je dužan redovito pregledavati obavijesti koje mu šalje Banka.

7.8. Korisnik je dužan obavijestiti Banku o promjenama osobnih informacija neophodnih za neometano i sigurno korištenje usluge Agram NetBanking usluge. Ako Korisnik to ne učini, Banka će smatrati relevantne zadnje podatke koje je Korisnik dostavio u Banku te Banka ne može biti pozvana na odgovornost za nastalu štetu zbog neažurnih podataka.

7.9. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o neautoriziranoj upotrebi njegove korisničke identifikacije i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna.

7.10. Korisnik se obvezuje sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno popuniti u skladu sa zakonskim odredbama i odgovoran je za točnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik netočnih podataka i zlouporabe Agram NetBanking usluge u vlastitom okruženju.

7.11. Pri popunjavanju naloga Korisnik mora voditi računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci.

7.12. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

7.13. Banka jamči Korisniku usluga raspolaganje sredstvima na transakcijskim računima otvorenim na temelju zaključenog ugovora s Bankom do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje na tim računima, odnosno do visine utvrđene internim aktima.

7.14. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sustavu platnog prometa ili kada ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme uslijed pogreške Korisnika.

7.15. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Agram NetBanking usluge koja je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispadanju ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile.

7.16. Rok u kojem Korisnik može reklamirati transakciju zadanu putem Agram NetBankinga ističe 8. (osmog) dana nakon zadavanja transakcije.

## 8. OBAVJEŠTAVANJE

8.1. O izvršenim transakcijama i naplaćenim naknadama Banka Korisnika obavještava putem izvotka po računu koji se dostavlja na način ugovoren po svakom pojedinom računu.

8.2. Banka može putem različitih kanala distribucije obavještavati Korisnika o novim proizvodima i uslugama.

## 9. NAKNADA

9.1. Naknada za korištenja Agram NetBanking usluge naplaćuje se putem računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, koja je dostupna u svim poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr)

9.2. Korisnik daje pristanak da Banka može teretiti njegove račune bez pribave posebnog potpisa i bez obveze da ga prethodno o tome obavijesti.

9.3. Korisnik je dužan osigurati sredstva na svom transakcijskom računu kod Banke za naplatu naknade za Agram NetBanking usluge.

9.4. Visina naknada je podložna izmjenama te sukladno tomu iste će biti dostupne u poslovnicama Banke i objavljene na internetskoj stranici Banke prilikom svake izmjene.

## 10. OTKAZ/RASKID USLUGE

10.1. Vlasnik računa može otkazati korištenje usluge Agram NetBanking. Prilikom otkaza potrebno je poslati pisani zahtjev i vratiti identifikacijski token (ako se radi o hardverskom tokenu).

10.2. Banka će otkazati korištenje Agram NetBanking usluge ako Korisnik krši odredbe ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom nakon čega je Korisnik obavezan vratiti identifikacijski token (ako se radi o hardverskom tokenu).

10.3. Prestanak Ugovora o tekućem računu/žiro računu razlog je za otkaz Agram NetBanking usluge.

## 11. PRIGOVORI KLIJENTA – POTROŠAČA I RJEŠAVANJE SPOROVA

11.1. Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava ugovoreni uvjeta o pružanju usluga, može uputiti svoj prigovor Banci.

11.2. Prigovor Korisnik podnosi Banci u pisanom obliku:

- osobnom predajom odgovarajućoj organizacijskoj jedinici ili poslovnice Banke

- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- unutarnjoj reviziji Banke
- poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb ili
- na e-mail adrese: [prigovori@agrambanka.hr](mailto:prigovori@agrambanka.hr) i [info.FO@agrambanka.hr](mailto:info.FO@agrambanka.hr)
- putem obrasca na internetskoj stranici: [www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale](http://www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale)
- na faks: +385 (1) 6116 466.

11.3. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana, odnosno u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora ako se prigovor odnosi na pružanje platne usluge.

11.4. Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

11.5. Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

## 12. ZAKONSKI PROPISI

12.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s važećim zakonskim propisima - Zakonom o platnom prometu, Zakonom o deviznom poslovanju i svim važećim internim aktima Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama.

## 13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Opći uvjeti korištenja Agram NetBanking usluge za fizičke osobe dio su Pristupnice za korištenje Agram NetBanking usluge za fizičke osobe i imaju karakter Ugovora. Pristupnica je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

13.2. Sastavni dio ovih Općih uvjeta su:

- Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima o obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima,
- Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa,
- Odluka o visini naknada za usluge Banke.

13.3. Potpisom Pristupnice za korištenje usluge Agram NetBanking Korisnici potvrđuju da su upoznati s time da Banka kao voditelj obrade osobnih podataka osobne podatke obrađuje na način opisan u obrascu Informacije o obradi osobnih podataka (IOOP obrazac)

koji je dostupan u poslovnoj mreži Banke i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

13.4. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i i u slučajevima kada postoje objektivni razlozi za izmjenu (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima ili promjena zakona).

13.5. Ovi Opći uvjeti, kao i sve naknadne izmjene i dopune, dostupni su u svim poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

13.6. Ovi Opći uvjeti doneseni su dana 31.7.2025. godine i primjenjuju se od 5.10.2025. godine.

13.7. Danom primjene ovih Općih uvjeta izvan snage stavljaju se Opći uvjeti korištenja Agram NetBanking usluge za fizičke osobe, broj U-10-33/2022 koji su u primjeni od 1.1.2023. godine.