

**OPĆI UVJETI
OBAVLJANJA USLUGA PLATNOG PROMETA
ZA KORISNIKE PLATNIH USLUGA -
POTROŠAČE**

Zagreb, prosinac 2010. godine



KREDITNA BANKA ZAGREB d.d

Ulica grada Vukovara 74, Zagreb

Na temelju odredbi Zakona o platnom prometu („Narodne novine“ broj 133/2009, u nastavku teksta: Zakon) i članka 15. točka 1. i točka 4. Statuta Kreditne banke Zagreb d.d. (u nastavku teksta: Banka) od 23.06.2010. godine Uprava Banke na svojoj 51. sjednici održanoj dana 14.12.2010. godine donosi sljedeći akt

OPĆI UVJETI OBAVLJANJA USLUGA PLATNOG PROMETA ZA KORISNIKE PLATNIH USLUGA - POTROŠAČE

1. UVOD

Članak 1.

- (1) Općim uvjetima obavljanja usluga platnog prometa za Korisnike platnih usluga – potrošače (u nastavku teksta: Opći uvjeti), u skladu sa Zakonom o platnom prometu (NN 133/2009) i pratećim podzakonskim propisima pružatelj platnih usluga:

KREDITNA BANKA ZAGREB d.d.;

Sjedište: 10 000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74.;

OIB: 70663193635;

SWIFT/BIC: KREZHR2X;

Žiro račun 2481000-1011111116;

Internet stranica www.kbz.hr;

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu – MBS: 080003981;

MB: 00560286;

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

Služba za korisnike: 0800 200 400;

Popis poslovnica/ispostava, zajedno sa adresama za komuniciranje nalazi se na Internet stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje sa Korisnicima;

(u daljnjem tekstu: Banka),

uređuje međusobna prava i obveze vezano za obavljanje usluga platnog prometa za Korisnike platnih usluga – potrošače (u nastavku teksta: Korisnik) te obavljanje poslova međunarodnog platnog prometa.

2. POJMOVNO ODREĐENJE

Članak 2.

(1) Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

1. **Korisnik platnih usluga-potrošač** – jest fizička osoba, platitelj ili primatelj plaćanja, koja sklapa pravni posao s Bankom u ulozi i u svrhu koja nije namijenjena njezinoj poslovnoj djelatnosti, niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;
2. **Platitelj** – jest 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;
3. **Primatelj plaćanja** – jest fizička osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
4. **Transakcijski račun** – jest tekući ili žiro račun kojeg za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane sa obavljanjem usluge Banke;
5. **Tekući račun** – jest račun po kojemu platne transakcije ne podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza;
6. **Žiro račun** – jest račun po kojemu platne transakcije podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza;
7. **Kunski račun** – jest novčani depozit po viđenju koji Banka prima, a Korisnik polaže s namjerom štednje na neodređeno vrijeme i sa kojeg vrši uplate, isplate i prijenos sredstava u domaćoj valuti;
8. **Platna transakcija** - jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Korisnik kao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
9. **Nacionalna platna transakcija** – jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i 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;
10. **Međunarodna platna transakcija** – jest 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;
11. **Prekogranična platna transakcija** – jest 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 sa člankom 5. Zakona o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;
12. **Država članica** – jest država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;
13. **Treća država** – jest do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj Uniji svaka strana država, a nakon pristupanja država koja nije država članica;

14. **Platni instrument** – jest svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i Banke koje Korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje (token, internet bankarstvo, kartica...);
15. **Platna kartica** – jest sredstvo koje omogućuje njezinom Korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga, bilo preko prihvatnog uređaja, bilo na daljinu, i koje omogućuje podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju;
16. **Nalog za plaćanje** – jest instrukcija koju Korisnik podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;
17. **Trajni nalog** - podrazumijeva ugovorni odnos između Korisnika i Banke, prema kojem Korisnik daje ovlasti Banci da u njegovo ime i za njegov transakcijski račun obavlja redovita plaćanja, u jednakim ili različitim iznosima sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja;
18. **Izravno terećenje** – jest platna usluga za terećenje računa, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja;
19. **Radni dan** – jest dan na koji Banka posluje, kako bi se platna transakcija mogla izvršiti;
20. **Datum valute platne transakcije** – je datum kada je terećen račun pružatelja usluge platitelja ili odobren račun pružatelja usluge primatelja;
21. **Referentna kamatna stopa** – je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koje će se primjenjivati;
22. **PIN** – je osobni identifikacijski broj (zaporka) pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;
23. **IBAN** – jest međunarodni broj bankovnog računa (International Bank Account Number);
24. **BIC** – jest identifikacijska oznaka Banke (Bank Identifier Code).

3. PLATNE USLUGE

Članak 3.

- (1) Platni promet obuhvaća platne usluge koje Banka obavlja kao svoju djelatnost i to:
- 1.) usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje transakcijskog računa za plaćanje;
 - 2.) usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s transakcijskog računa za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje transakcijskog računa za plaćanje;
 - 3.) usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na transakcijske račune za plaćanje kod Korisnikovog pružatelja platnih usluga ili kod drugog pružatelja platnih usluga;
 - 4.) usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za Korisnika platnih usluga:
 - a) izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja,
 - b) izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva,
 - c) izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge.
 - 5.) usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata;

6.) usluge novčanih pošiljaka;

7.) usluge izvršenja platnih transakcija kad se suglasnost platitelja za izvršenje platne transakcije daje nekim telekomunikacijskim sredstvom, digitalnim ili informatičko-tehnološkim uređajem, a plaćanje se obavlja telekomunikacijskom ili mrežnom operatoru ili operatoru informatičko - tehnološkog sustava, koji djeluje isključivo kao posrednik između Korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga.

4. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Članak 4.

- (1) 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.
- (2) Korisnik izrijeком dopušta Banci da prikuplja informacije o njegovim osobnim i ostalim podacima, koje Korisnik nije osobno dostavio Banci, a neophodni su radi postizanja svrhe bankovnih usluga.
- (3) Banka može provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара u platnom prometu, a ujedno u svrhe provedbe zakonskih propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

5. INFORMIRANJE I UGOVORANJE

5.1. Informiranje prije zaključenja Ugovora

Članak 5.

- (1) Banka sa Korisnikom zaključuje Ugovor o tekućem računu, Ugovor o žiro računu ili Ugovor o kunkskom računu (u nastavku teksta: Ugovor).

Članak 6.

- (1) Prije nego što će Banka s Korisnikom zaključiti Ugovor dužna mu je dati sljedeće informacije:
 - a) O tvrtci, nazivu i adresi Bake, odnosno njene poslovnice;
 - a) o svim adresama za komuniciranje uključujući i adrese elektroničke pošte;
 - b) podatke o tijelu nadležnom za nadzor, o registru institucija za platni promet koji vodi Hrvatska narodna banka i o registracijskom broju;
 - c) opis glavnih karakteristika platne usluge koja će se pružiti;
 - d) o obvezi davanja jedinstvene identifikacijske oznake;
 - e) o obliku i načinu davanja i opoziva suglasnosti za izvršenje platne transakcije;
 - f) o vremenu primitka naloga za plaćanje;
 - g) o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge koja će se pružiti;

- h) o naknadama, kamatnim stopama i tečaju;
- i) o načinu odvijanja komunikacije;
- j) o načinu i učestalosti davanja informacija;
- k) o odgovornosti platitelja za neautorizirane platne transakcije;
- l) o načinu i roku u kojem Korisnik treba obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji;
- m) o odgovornosti Banke za izvršenje platnih transakcija;
- n) o trajanju, izmjenama i dopunama i otkazu ugovora;
- o) o pravnoj zaštiti.

Članak 7.

- (1) Obvezu davanja informacija iz članka 6. Banka je dužna izvršiti na način da su iste dostupne na internetskim stranicama (www.kbz.hr) te u svim poslovnicama/ispostavama Banke.

5.2. Izmjene i dopune Ugovora

Članak 8.

- (1) Banka je dužna predložiti izmjene i dopune Ugovora iz članka 5. Općih uvjeta, izmjene i dopune Općih uvjeta, kao i svih drugih akata koji reguliraju poslove platnog prometa, najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune. Ako Korisnik do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatra se da ih je prihvatio.
- (2) O izmjenama kamatnih stopa ili tečajeva koji proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja, Banka je dužna obavijestiti Korisnika najkasnije 15 dana prije primjene.
- (3) Izmjene kamatne stope ili tečaja koje su povoljnije za Korisnika, mogu se primijeniti bez njegovog obavještanja.
- (4) Promjene kamatne stope ili tečaja koji se koriste pri izvršenju platnih transakcija, primjenjuju se i izračunavaju na način koji ne dovodi Korisnike platnih usluga u različiti položaj.
- (5) Sve informacije moraju biti dostupne na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

5.3. Otkaz Ugovora

Članak 9.

- (1) Korisnik može u svakom trenutku otkazati Ugovor bez obzira na to da li je zaključen na određeno ili na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od jednog mjeseca. Za slučaj da Korisnik Ugovor koji je zaključen na određeno vrijeme dulje od 12 mjeseci ili na neodređeno vrijeme otkazuje prije isteka 12 mjeseci, Banka će naplatiti naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.
- (2) Ako je Ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija Banke, Korisnik isti može otkazati u roku od 14 dana od dana zaključenja, u kojem slučaju se ne naplaćuje naknada.
- (3) Banka može Korisniku otkazati Ugovor zaključen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 mjeseca. Zatečena sredstva na računu dostupna su Korisniku i nakon isteka otkaznog roka.
- (4) U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik je obavezan u cijelosti izvršiti prema Banci sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora.
- (5) Korisnik, zakonski zastupnik/skrbnik i opunomoćenik dužni su Banci vratiti platne kartice, čekovne blankete, token kao i druge isprave, dokumente i uređaje vezane uz poslovanje po računu.
- (6) U slučaju otkaza Ugovora sve naknade za platne usluge koje terete račun, a naplaćuju se periodično, sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, naplatiti će se razmjerno

vremenu trajanja Ugovora.

5.4. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije

Članak 10.

- (1) Kada pojedinu platnu transakciju inicira izravno platitelj, Banka je dužna na njegov zahtjev dati sljedeće informacije o toj platnoj transakciji:
 - a) o maksimalnom roku izvršenja;
 - b) o svim naknadama koje snosi platitelj, i o iznosu svake naknade.

5.5. Informacije za platitelja o pojedinim platnim transakcijama

Članak 11.

- (1) Banka je dužna bez odgađanja nakon terećenja računa za plaćanje platitelja za iznos pojedine platne transakcije ili ako se platitelj za tu platnu transakciju ne koristi računom, nakon primitka naloga za plaćanje platitelju dati sljedeće informacije:
 - a) referenciju koja omogućuje platitelju identifikaciju svake platne transakcije;
 - b) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje platitelja, ili u valuti koja je korištena na nalogu za plaćanje;
 - c) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća platitelj;
 - d) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj, te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute;
 - e) datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.
- (2) Banka je dužna na zahtjev platitelja dostaviti informacije iz stavka 1 u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade.

5.6. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama

Članak 12.

- (1) Nakon izvršene pojedine platne transakcije Banka je dužna primatelju plaćanja bez odgađanja dati sljedeće informacije:
 - a) referenciju koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije i sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju u skladu sa posebnim propisom;
 - b) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja;
 - c) iznos naknada za tu platnu transakciju;
 - d) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute tečaj koji je Banka primijenila pri izvršenju platne transakcije, te iznos platne transakcije prije preračunavanja valute;
 - e) datum valute odobrenja.
- (2) Banka je dužna na zahtjev primatelja plaćanja dostaviti mu informacije iz stavka 1. u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade.

6. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

6.1. Otvaranje transakcijskog računa

Članak 13.

- (1) Transakcijski račun jest tekući ili žiro račun koji vodi Banka za Korisnika.
- (2) Banka je dužna voditi registar transakcijskih računa koje je otvorila. Podatke u registar transakcijskih računa Banka upisuje iz dokumentacije priložene pri otvaranju transakcijskog računa i iz zaprimljene dokumentacije o promjeni pojedinih podataka.
- (3) Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, Banka utvrđuje identitet Korisnika uvidom u važeću identifikacijsku ispravu i traži podatak o osobnom identifikacijskom broju (OIB), uz pravo zadržavanja preslike tih isprava.
- (4) Identifikacijski dokument je službeni dokument sa fotografijom osobe kojega izdaje nadležno državno, domaće ili strano tijelo, sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica ili putovnica ili osobna iskaznica nerezidenta, odnosno po potrebi druga).

Članak 14.

- (1) Ukoliko Banka otvara račun Korisniku koji nije prisutan, isti se otvara temeljem punomoći i na osnovu preslike važećih identifikacijskih dokumenata koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od tri mjeseca ako se račun otvara nerezidentu, odnosno šest mjeseci ako se račun otvara rezidentu.

Članak 15.

- (1) Banka Korisniku otvara račun temeljem Ugovora, Općih uvjeta i drugih akata Banke.
- (2) Prilikom otvaranja transakcijskog računa Banka dostavlja Korisniku podatke o broju transakcijskog računa (IBAN – International Bank Account Number) koji služi kao jedinstvena identifikacijska oznaka u platnom prometu.

Članak 16.

- (1) Sukladno Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma Korisnik je dužan prilikom otvaranja računa obavijestiti Banku o:
 - a) razlozima otvaranja računa;
 - b) statusu zaposlenja;
 - c) očekivanim budućim priljevima.
- (2) Osim podataka navedenih u stavku 1. Banka može od Korisnika zahtijevati i druge podatke koje Korisnik dostavlja na obrascu propisanom od strane Banke i koji je Korisnik vlastoručno potpisao.
- (3) U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize Korisnika sukladno odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos ili provesti transakciju, odnosno, prekinuti će već uspostavljeni odnos.

Članak 17.

- (1) Korisnik može otvoriti kod Banke jedan tekući račun i jedan žiro račun kao multivalutne na kojima se uz domaću valutu mogu voditi sve strane valute koje su istaknute na tečajnoj listi Banke.
- (2) Korisnik može početi poslovati preko računa isti radni dan nakon zaključenja Ugovora.
- (3) Banka se obvezuje da će Korisniku voditi račun, obavljati usluge platnog prometa i ostale bankovne usluge, sukladno Općim uvjetima, Ugovoru koji je sa njime zaključila i zakonskoj

regulativi.

- (4) Korisnik može raspolagati novčanim sredstvima na računu neograničeno u okviru raspoloživih novčanih sredstava.
- (5) Korisnik može obavljati gotovinske platne transakcije u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnici Banke.
- (6) Banka može odbiti i nije dužna obrazlagati razloge odbijanja otvaranja računa.

6.2. Otvaranje kunskog računa

Članak 18.

- (1) Banka će otvoriti račun Korisniku rezidentu odnosno nerezidentu koji je poslovno sposoban i koji sa Bankom u pisanom obliku zaključi Ugovor o kunskom računu na neodređeno vrijeme.
- (2) Poslovno sposobna osoba za otvaranje računa prilaže važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu, putovnicu ili drugu odgovarajuću ispravu), a Banka će zadržati presliku navedenog dokumenta.

Članak 19.

- (1) Sukladno Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, Korisnik je dužan prilikom otvaranja računa obavijestiti Banku o:
 - a) razlozima otvaranja računa;
 - b) statusu zaposlenja;
 - c) očekivanim budućim priljevima.
- (2) Osim podataka navedenih u stavku 1. Banka može od Korisnika zahtijevati i druge podatke, koje Korisnik dostavlja na obrascu propisanom od strane Banke i koji je Korisnik vlastoručno potpisao.
- (3) U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize Korisnika sukladno odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos ili provesti transakciju, odnosno, prekinuti će već uspostavljeni odnos.

6.3. Punomoć

Članak 20.

- (1) Prilikom otvaranja računa ili naknadno, Korisnik može opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na računu putem punomoći izdane u Banci. Punomoć može biti jednokratna, privremena ili trajna. Obzirom na pravo raspolaganja sredstvima na računu, punomoć može biti opća ili posebna.
- (2) Ako je punomoć izdana izvan Banke, potpis Korisnika mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima.
- (3) Datum ovjere punomoći ne smije biti stariji od 14 dana u trenutku predaje iste u Banku.
- (4) Iznimno, Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja je uvrštena na popis zemalja navedenih kao Off-Shore ili nekooperativne jurisdikcije, a koji popis izrađuje Ured za sprečavanje pranja novca u Republici Hrvatskoj.
- (5) Opunomoćenik može obavljati transakcije u ime i za račun Korisnika u skladu sa propisima, ali ne može imati veća prava od Korisnika.
- (6) Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima i tražiti zatvaranje računa, osim ako je to u punomoći izrijekom navedeno.

Članak 21.

- (1) Trajna punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane Korisnika, zatvaranjem računa, smrću Korisnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Korisnika ili opunomoćenika, otkazom ili raskidom Ugovora, ili zatvaranjem računa. Ako je izjava o opozivu, odnosno otkazu sačinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu odnosno o otkazu proizvodi pravni učinak od dana primitka u Banci.

6.4. Zastupanje**Članak 22.**

- (1) Za maloljetnu osobu i osobu koja nije poslovno sposobna otvaranje računa traži zakonski zastupnik, odnosno skrbnik po rješenju centra za socijalnu skrb.
- (2) Zakonski zastupnik može poslovati po računu sukladno zakonskim propisima, odlukama nadležnih tijela, aktima Banke i odobrenju centra za socijalnu skrb.
- (3) Zakonski zastupnik ne može ugovoriti okvirni kredit po računu, niti može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje računom.
- (4) Pravo raspolaganja zakonskog zastupnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja nadležnog tijela, njegovom smrću, smrću zastupane osobe, i stjecanjem poslovne sposobnosti zastupane osobe.
- (5) Stavak 1. ne odnosi se na maloljetnu osobu koja je po posebnim propisima stekla poslovnu sposobnost prije navršene osamnaeste godine života.

6.5. Nasljeđivanje novčanih sredstava**Članak 23.**

- (1) Novčanim sredstvima umrlog Korisnika mogu raspolagati jedino nasljednici na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
- (2) Banka onemogućava raspolaganje novčanim sredstvima na računu odmah po primitku obavijestiti o smrti Korisnika pa do pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
- (3) Na upit suda ili javnog bilježnika o stanju sredstava na računu za potrebe vođenja ostavinskog postupka, Banka je dužna odgovoriti odmah po primitku upita.
- (4) Ako postoji dugovanja po računu ili nekom drugom računu u Banci nakon smrti Korisnika, nasljednici su dužni podmiriti dugovanje iz naslijeđenih sredstava.
- (5) Iznimno, Banka može isplatiti određeni iznos novčanih sredstava prije pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju isključivo za podmirenje pogrebnih troškova preminulog Korisnika.
- (6) Banka će platiti pogrebne troškove u korist pogrebnog društva temeljem predloženog originalnog predračuna ili će isplatiti osobi koja je te troškove platila temeljem podnesenog originalnog računa pogrebnog društva, uz predodženu osmrtnicu ili izvoda iz matične knjige umrlih.

7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU**Članak 24.**

- (1) Raspolaganje sredstvima na računu obavlja se u skladu sa:
 - a) Pravilnikom o poslovanju tekućim i žiro računima građana;
 - b) Pravilnikom o poslovanju kunskim računima.

Članak 25.

- (1) Korisnik raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja – platne kartice.

7.1. Platna kartica**Članak 26.**

- (1) Nakon otvaranja računa Banka Korisniku može izdati platnu karticu. Ako je Korisnik odredio opunomoćenika, Korisnik je osnovni Korisnik, a opunomoćenik je dodatni Korisnik.
- (2) Po otvaranju tekućeg računa Korisniku se izdaje debitna Maestro kartica, ako će Korisnik ostvarivati redovne mjesečne priljeve po tekućem računu.
- (3) Korisniku se može, na njegov zahtjev izdati kreditna EuroCard/MasterCard kartica sa odgodom plaćanja sukladno Općim uvjetima Banke za izdavanje i korištenje standardne osobne kreditne kartice EuroCard/MasterCard.
- (4) Korisniku se može, na njegov zahtjev izdati kreditna EuroCard/MasterCARD kartica vezana za revolving kredit (kredit okvirnog iznosa bez roka dospijeca sa automatskim obnavljanjem).
- (5) Uz svaku platnu karticu obvezno se izdaje osobni identifikacijski broj (PIN).
- (6) Korisnik platne kartice treba platnu karticu potpisati trajnom olovkom. Korisnik snosi sav rizik i posljedice za nepotpisanu platnu karticu.

7.2. Obnavljanje platne kartice**Članak 27.**

- (1) Platna kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na platnoj kartici i automatski se obnavlja ako se Korisnik pridržava Općih uvjeta i redovito ispunjava sve svoje obveze.
- (2) Korisnik platne kartice može obnovljenom karticom raspolagati nakon preuzimanja iste u poslovnici u kojoj je otvoren račun.

7.3. Korištenje platne kartice**Članak 28.**

- (1) Korisnik je platnu karticu dužan pažljivo čuvati i poduzimati sve moguće radnje radi sprečavanja njezinog gubitka, krađe neovlaštene uporabe, te uvida u PIN.
- (2) Korisnik je odgovoran za sve posljedice zlouporabe PIN-a.

Članak 29.

- (1) Platne transakcije inicirane putem telefona radi kataloške ili telefonske prodaje te putem interneta, autorizirane su platne transakcije. Korisnik je dužan prilikom provođenja istih obratiti posebnu pažnju zbog potencijalnih zlouporaba.
- (2) Korisnik platnu Karticu može upotrijebiti za iniciranje platnih transakcija iz raspoloživih novčanih sredstava za platne transakcije i bankovne usluge u okviru poslovnih limita koje određuje Banka.
- (3) Korisnik platnu karticu ne smije koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju robe i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.
- (4) Korisnik autorizacijom daje Banci suglasnost za platne transakcije inicirane platnom karticom. Sve platne transakcije inicirane platnom karticom s pripadajućim naknadama i troškovima naplaćuju se na teret računa Korisnika.

7.4. Ograničenje korištenja platne kartice

Članak 30.

- (1) Banke će Korisniku blokirati platnu karticu u slučaju neovlaštenog korištenja ili korištenja s namjerom prijevare.
- (2) O blokadi Banka Korisnika obavještava prije blokade telefonski, putem elektronske pošte ili u pisanom obliku. Ako obavijest Korisniku nije moguće proslijediti prije blokade, Banka će je proslijediti nakon izvršene blokade.
- (3) Banka će obaviti preventivnu blokadu platne kartice, ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu ili krađu podataka sa platne kartice. U tom slučaju Banka izrađuje Korisniku novu platnu karticu i ne tereti ga za troškove izdavanja iste.

7.5. Gubitak i krađa platne kartice

Članak 31.

- (1) Korisnik platne kartice obavezan je odmah prijaviti gubitak odnosno krađu platne kartice najbližoj poslovnici Banke putem telefona, te prijavu potvrditi u pisanom obliku što je prije moguće, radi sprječavanja daljnje zlouporabe.
- (2) Krađu platne kartice Korisnik prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.
- (3) Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a Korisniku platne kartice, na njegov zahtjev, izdati će se zamjenska platna kartica.
- (4) Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi Korisnik u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

8. PRUŽANJE USLUGA PLATNOG PROMETA

Članak 32.

- (1) Banka će za Korisnika obavljati platne transakcije u domaćoj i/ili stranoj valuti putem nacionalnog ili prekograničnog odnosno međunarodnog platnog prometa, sukladno važećim zakonskim propisima.

8.1. Primitak naloga za plaćanje

Članak 33.

- (1) Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje na način:
neposredno od Korisnika (opunomoćenika);
 - u elektronskom obliku putem KBZ Netbanking;
 - osobno u svakoj poslovnici Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog).**neposredno od zastupnika:**
 - osobno u svakoj poslovnici/ispostavi Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje;**posredno preko primatelja plaćanja:**
 - pojedinačni nalog za plaćanje ili u pisanom obliku niz platnih transakcija (trajni nalog).

Članak 34.

- (1) Korisnik s Bankom može ugovoriti da se pojedinačna platna transakcija ili niz platnih transakcija počinje izvršavati:
 - na određeni dan ili
 - na kraju određenog razdoblja ili
 - na dan kada stavi na raspolaganje novčana sredstva na Račun.
- (2) Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika, ukoliko nije drugačije ugovoreno, ili posredno preko primatelja plaćanja.
- (3) Dan kada Banka primi nalog za plaćanje posredno od strane ili preko primatelja plaćanja smatra se ugovornim danom za započinjanje izvršavanja platne transakcije i provjere uvjeta za izvršenje.
- (4) Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, sukladno tabeli „Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga“, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

8.2. Podaci na nalogu za plaćanje**Članak 35.**

- (1) Sukladno važećim zakonskim propisima i Općim uvjetima nalozi za plaćanje trebaju sadržavati :
 - obvezne podatke o primatelju:**
 - jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja /broj računa primatelja ili IBAN/;
 - naziv/Ime i prezime/primatelja, podaci o prebivalištu;
 - iznos i oznaka valute platne transakcije.
 - uvjetne podatke:**
 - poziv na broj;
 - naziv banke/BIC/ primatelja;
 - opis plaćanja;
 - oznaka valute određene za terećenje u visini platne transakcije
 - traženi datum izvršenja plaćanja;
 - periodičnost izvršenja;
 - rok važenja.
- (2) Banka može tražiti od Korisnika i druge podatke ili dokumente.

Članak 36.

- (1) Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.
- (2) Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom i smatrati će da je istu uredno izvršila u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom.
- (3) Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netočno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik dao pogrešnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja.

8.3. Suglasnost za platnu transakciju

Članak 37.

- (1) Suglasnost za platnu transakciju Korisnik /opunomoćenik/ zastupnik daje prije izvršenja platne transakcije.
- (2) Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je Korisnik /opunomoćenik/ zastupnik:
 - putem KBZ Netbanking-a nalog za plaćanje potpisao i poslao u sustav Banke;
 - osobno uručeni nalog za plaćanje potpisao i predao radniku Banke;
 - s Bankom ili s primateljem plaćanja ugovorio i potpisao nalog za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija;
 - inicirao nalog platnom karticom i autorizirao PIN-om ili potvrdio isti svojim potpisom;
 - dao ili unio podatke o platnoj kartici, valjanosti platne kartice i sigurnosni kod.

8.4. Opoziv naloga za plaćanje

Članak 38.

- (1) Korisnik /opunomoćenik/zakonski zastupnik može opozvati suglasnost koju je dao za platnu transakciju:
 - za neposredno predan nalog za plaćanje putem KBZ Netbanking-a ili osobno u poslovnici Banke do datuma izvršenja;
 - za u Banci ugovoren niz platnih transakcija 8 dana prije dospijeca prve iduće pojedinačne platne transakcije (otkaz trajnog naloga), a nalog za plaćanje pojedinačne platne transakcije iz niza platnih transakcija najkasnije 8 dana do datuma izvršenja (plaćanja);
 - preko primatelja plaćanja pojedinačnu platnu transakciju prije potvrde PIN-om ili potpisom, a nakon toga isključivo uz suglasnost primatelja plaćanja;

Članak 39.

- (1) Korisnik /opunomoćenik/zakonski zastupnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena.
- (2) Platnu transakciju posredno preko primatelja plaćanja Korisnik ne može opozvati nakon što je dao suglasnost primatelju plaćanja.

Članak 40.

- (1) Svaka platna transakcija izvršena nakon otkaza trajnog naloga, smatra se neautoriziranom platnom transakcijom.

8.5. Odbijanje naloga za plaćanje

Članak 41.

- (1) Banka će odbiti platnu transakciju odnosno odbiti će potvrditi pojedinačni nalog za plaćanje i/ili nalog za plaćanje koji je dio iz niza platnih transakcija ako prethodnom kontrolom utvrdi da:

- na računu nisu osigurana novčana sredstva, ili novčana sredstva za platne transakcije i bankovne usluge, odnosno ako nisu osigurana novčana sredstva u valuti na koju glasi nalog za plaćanje, uz iznimku plaćanja kredita u Banci;
 - ako sadržaj naloga za plaćanje nije u skladu s člankom 35. Općih uvjeta;
 - ako je račun blokirao zbog zakonskih ili drugih razloga.
- (2) Ukoliko Banka odbije nalog za plaćanje preuzet za izvršenje na određeni dan ili odbije nalog koji je dio niza platnih transakcija zbog razloga navedenih u stavku 1. ovog članka, o odbijanju naloga za plaćanje informirati će Korisnika.

8.6. Izvršenje platne transakcije

Članak 42.

- (1) Naloga za plaćanje Banka izvršava s obzirom na vrijeme primitka naloga za plaćanje u rokovima određenim tabelom „Vrijeme primitaka i izvršenja platnih transakcija“, (za nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije), uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.
- (2) Nakon izvršene platne transakcije za Korisnika, Banka će Korisniku dati na raspolaganje Potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji terećenja i/ili odobrenja Računa, koja sadrži:
- opis transakcije,
 - broj referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
 - informaciju o platitelju/primatelju,
 - iznos i valutu platne transakcije,
 - iznos i valutu terećenja računa,
 - iznos naknade,
 - ako je obavljeno preračunavanje o tečaju koji je primijenjen,
 - datum valute terećenja ili odobrenja računa.

8.7. Polaganje gotovine na račun

Članak 43.

- (1) Kada Korisnik polaže gotov novac na Račun za plaćanje u jednoj od valuta u kojoj se Račun vodi, Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti račun s datumom valute na dan vremena primitka.

8.8. Niz platnih transakcija/trajni nalozi

Članak 44.

- (1) Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik može ugovoriti niz platnih transakcija u Banci ili kod primatelja plaćanja s kojim Banka ima zaključen Ugovor o poslovnoj suradnji (trajni nalog).
- (2) Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik svojim potpisom za izvršenje niza platnih transakcija daje suglasnost te se svaka pojedina platna transakcija koja je dio niza platnih transakcija smatra autoriziranom.
- (3) Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik može ugovoriti izvršenje svake pojedine platne transakcije koja je dio niza platnih transakcija:
- na određeni dan;
 - na kraju određenog razdoblja;

- na dan kada stavi na raspolaganje novčana sredstva na račun.
- (4) Iznos niza platnih transakcija može biti ugovoren:
- u jednakim iznosima
 - u različitim iznosima (izravno terećenje).
- (5) Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik može ugovoriti niz platnih transakcija na određeno vrijeme ili do opoziva.

Članak 45.

- (1) Prilikom ugovaranja niza platnih transakcija Korisnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik se identificira važećom identifikacijskom ispravom i platnom karticom.

Članak 46.

- (1) Korisnik je obvezan osigurati potrebna novčana sredstva na Računu, sukladno nalogu za plaćanje, odnosno tabeli „Vrijeme primitaka i izvršenja platnih transakcija“.

Članak 47.

- (1) Banka će provesti pojedinačnu platnu transakciju iz trajnog naloga na dan njegova dospijeca, a ako dan dospijeca nije radni dan, Banka će istu provesti prvog radnog dana nakon dana dospijeca.
- (2) Banka će započeti s izvršenjem niza platnih transakcija prvi radni dan nakon ugovaranja, odnosno zaprimanja naloga za plaćanje u skladu s ugovorenim datumom izvršenja.
- (3) Banka će izvršiti pojedini nalog koji je dio niza platnih transakcija u cijelosti, a iznimno će izvršiti djelomično nalog koji je dio niza platnih transakcija za plaćanje kredita u Banci.
- (4) U slučaju nemogućnosti izvršenja platne transakcije od strane Banke uslijed tehničkih nemogućnosti ili više sile, platna transakcija će se izvršiti odmah po uklanjanju nemogućnosti za izvršenje.

Članak 48.

- (1) Kada Korisnik ugovara niz platnih transakcija preko svog opunomoćenika, opunomoćenik mora imati posebnu punomoć.

Članak 49.

- (1) Ako se pojedina platna transakcija iz trajnog naloga provodi na teret deviznog računa, a u svrhu podmirenja obveza u kunama, Korisnik ovlašćuje Banku da na dan provođenja otkupi potreban iznos deviza s deviznog računa po važećem kupovnom tečaju Banke za devizu, i dobivenim kunskim sredstvima provede plaćanje.

9. TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI KLIJENTA

9.1. Prisilna naplata na novčanim sredstvima

Članak 50.

- (1) Banka provodi naloge na teret Računa Korisnika temeljem naloga prisilne naplate primljenih od strane Financijske Agencije (FINA-e), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.
- (2) Banka naloge prisilne naplate primljene od FINA-e izvršava iz raspoloživih novčanih sredstava svih računa i štednih uloga, odnosno novčanih pologa Korisnika, a u koje ne ulazi odobreni iznos okvirnog kredita po tekućem računu.
- (3) Temeljem naloga FINA-e Banka će blokirati Račun sa svim raspoloživim novčanim

sredstvima.

- (4) Ako osnova za plaćanje nije izvršena u cijelosti na novčanim sredstvima po svim Korisnikovim računima, a Korisnik u Banci ima oročena novčana sredstva, oročena novčana sredstva, uključujući i kamate, koriste se za izvršenje osnove za plaćanje po isteku Ugovora o oročenju te se smatraju priljevom na račun Korisnika.

9.2. Redoslijed izvršenja naloga određen zakonom

Članak 51.

(1) **Prvi prioritet plaćanja:**

- nalozi pljenidbe temeljem Zakona o financijskom osiguranju pri čemu se vremenom primitka smatra vrijeme primitka obavijesti o postojanju zaloga;
- nalozi Fina-e za provedbu ovrha na novčanim sredstvima.

(2) **Drugi prioritet plaćanja:**

- dospjela potraživanja Banke od Korisnika.

(3) **Treći prioritet plaćanja:**

- nalozi predati od Korisnika ili neposredno od primatelja plaćanja.

Članak 52.

- (1) Banka je ovlaštena teretiti račun Korisnika temeljem predane mjenice, ako postoji naznaka na mjenici da je naplativa u Banci, te ukoliko Banka od donositelja mjenice primi sve podatke potrebne za unovčenje mjenice.
- (2) Mjenicu za čije naplatu na datum dospijeca nema pokrića na računu Korisnika, Banka vraća donositelju.

9.3. Prijeboj potraživanja

Članak 53.

- (1) Radi naplate bilo koje dospjele, a nenaplaćene tražbine Banke prema Korisniku, Banka može izvršiti prijeboj svoje dospjele tražbine iz sredstava koja Korisnik ima na transakcijskom i/ili bilo kojem drugom depozitnom računu.

9.4. Ispravci po računu u Banci

Članak 54.

- (1) Banka je ovlaštena poništiti svaku pogrešno izvršenu uplatu, isplatu ili nalog za plaćanje, koja je posljedica zabune ili pogreške radnika Banke.
- (2) Banka je ovlaštena samostalno izvršiti potrebne ispravke, izdati odgovarajuće naloge i provesti promjene na Računu kako bi dovela Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.
- (3) O izvršenim ispravcima Banka će Korisnika obavijestiti putem izvotka o stanju i promjenama po Računu ili putem posebne obavijesti.

10. JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Članak 55.

- (1) Kada je nalog za plaćanje za jednokratnu platnu transakciju podnesen Banci putem nekog

od platnih instrumenata koji je obuhvaćen Ugovorom između Korisnika i druge banke, Banka nije obvezna dati ili učiniti raspoloživim informacije koje su već dane, ili će biti dane Korisniku od strane te druge banke.

10.1. Prethodne opće informacije za jednokratnu platnu transakciju

Članak 56.

- (1) Za jednokratne platne transakcije Banka je dužna Korisniku dati ili učiniti dostupnim sljedeće informacije:
 - a) podatke u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje;
 - b) o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge koja se pruža;
 - c) o ukupnom iznosu svih naknada koje Korisnik treba platiti Banci, i o iznosu svake pojedine naknade;
 - d) o stvarnom ili referentnom tečaju, ako ta platna transakcija uključuje preračunavanje valute.

11. KAMATNE STOPE I NAKNADE ZA USLUGE BANKE

11.1. Kamatne stope

Članak 57.

- (1) Visinu kamatnih stopa na račune u kunama i stranim sredstvima plaćanja Banka određuje Odlukom o visini kamatnih stopa Banke.
- (2) Kamatnu stopu na sredstva na tekućem, žiro računu i kunskom računu, Banka ugovara na godišnjoj razini, a kamatu obračunava primjenom proporcionalne metode, sukladno Pravilniku o obračunu kamata.
- (3) Na iskorišteni iznos okvirnog kredita, Banka ugovara kamatnu stopu na godišnjoj razini, a kamatu obračunava dekurzivno primjenom relativnog kamatnjaka, sukladno Pravilniku o obračunu kamata.

11.2. Naknade

Članak 58.

- (1) Za obavljene poslove po računima (otvaranje, vođenje, opomene, zatvaranje i slično), Banka će obračunavati i naplatiti naknadu na teret računa Korisnika, sukladno odredbama Odluke o visini naknada za usluge Banke.

12. NEAKTIVNOST RAČUNA

Članak 59.

- (1) Neaktivnim računom Banka će smatrati:
 - Račun koji u razdoblju 12 mjeseci nema prometa, osim pripisa kamata i naknada;
 - Račun sa saldnom utvrđenim Odlukom o visini naknada za usluge Banke;
 - Račun koji nije u postupku prisilne naplate.
- (2) Na neaktivan račun prilikom zatvaranja ne obračunava se naknada za zatvaranje računa, te naknada za vođenje računa.

- (3) Neaktivan račun iz stavka 1. ovog članka, Banka može zatvoriti uz zadržavanje salda računa, sukladno odredbama akata Banke.
- (4) Korisnik ima pravo raspolagati sredstvima iz stavka 3. ovog članka sa pripadajućom kamatom u roku 12 mjeseci od dana zatvaranja računa.

13.REKLAMACIJE KORISNIKA

Članak 60.

- (1) Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnicu/ispostavi Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Kreditna banka Zagreb d.d., 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74 ili na elektronsku adresu : gradjanstvo@kbz.hr

13.1. Reklamacija za neautoriziranu platnu transakciju

Članak 61.

- (1) Korisnik je dužan odmah po saznanju obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja Računa, odnosno odobrenja Računa, o čemu je Korisnik bio informiran putem izvotka, Korisnik gubi pravo na reklamaciju.

Članak 62.

- (1) Za platne transakcije kod kojih Korisnik osporava autorizaciju, Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te da li je na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak te, po potrebi, zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku.
- (2) Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji Banka će Korisniku predočiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji i naplatiti naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.
- (3) U slučaju kada se uistinu radi o neautoriziranoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku bez odgađanja vratiti taj iznos uvećan za kamatu, te izvršiti povrat naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja Računa dovesti Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

Članak 63.

- (1) Iznimno, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili posljedica druge zlorabe platnog instrumenta, ukoliko Korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijeverno, ili ako namjerno, ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta, odnosno Općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi, te drugih akata Banke.
- (2) Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog, ili ukradenog platnog instrumenta, ili druge zlorabe platnog instrumenta, te se ne radi o prijevernom slučaju Korisnika platne kartice.

13.2. Reklamacija za autoriziranu platnu transakciju

Članak 64.

- (1) Korisnik može zatražiti povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje su izvršene od strane ili preko primatelja plaćanja u roku od 8 tjedana od dana terećenja računa.
- (2) Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava isključivo za autoriziranu platnu transakciju koja je dio ugovorenog niza platnih transakcija, kod kojih nije definiran točan iznos. Uvjet za povrat jest da iznos platne transakcije bitno odstupa od iznosa koji Korisnik uobičajeno očekuje, uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje i ugovorne odredbe, te da nije razlog primjena referentnog tečaja ugovorenog s Bankom.
- (3) Bitnim odstupanjem od uobičajeno očekivanog iznosa platne transakcije smatra se odstupanje koje je dvostruko veće od prosječnog iznosa transakcije u posljednja 3 mjeseca.

Članak 65.

- (1) Korisnik nema pravo tražiti povrat za autoriziranu pojedinačnu platnu transakciju:
 - a) ako je suglasnost za platnu transakciju dao izravno Banci;
 - b) ako je raspolagao informacijom o budućoj platnoj transakciji najmanje 4 tjedna prije datuma dospijeca.

Članak 66.

- (1) Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je Korisnik u zahtjevu naveo. Ako Banka ustanovi da je reklamacija opravdana, vratiti će u roku od 20 radnih dana od primitka reklamacije puni iznos platne transakcije, odnosno dati obrazloženje za odbijanje povrata.

14. IZVANSUDSKI PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPAK MIRENJA

14.1 Prigovor Banci

Članak 67.

- (1) Korisnik koji smatra da se Banka u svom poslovanju ne pridržava Opći uvjeta, ili koji nije bio zadovoljan uslugom radnika prilikom obavljanja poslova platnog prometa može uložiti prigovor.
- (2) Prigovor Korisnik dostavlja u pisanom obliku osobno u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke, poštom na adresu Ulica grada Vukova 74., 10000 Zagreb ili na elektronsku adresu gradjanstvo@kbz.hr, ili na broj faksa: 01/ 6167 378, uz navođenje identifikacijskog broja transakcije, iznosa i datuma valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa.
- (3) Rok za podnošenje prigovora je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljene usluge.
- (4) Banka je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

14.2. Pritužba Hrvatskoj narodnoj banci

Članak 68.

- (1) Korisnik platne usluge i druge osobe sa pravnim interesom, uključujući udruge potrošača,

mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatraju da Banka nije izvršila obveze informiranja Korisnika platnih usluga i obveze u vezi s pružanjem platnih usluga iz Općih uvjeta, sukladno članku 56. Zakona o platnom prometu.

14.3. Izvansudsko rješavanje sporova

Članak 69.

- (1) U svim eventualnim sporovima između Korisnika platnih usluga – Potrošača i Banke koji bi mogli nastati u primjeni odredbi ovih Općih uvjeta i Zakona o platnom prometu može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, sukladno članku 57. Zakona o platnom prometu.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 70.

- (1) Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o tekućem računu, Ugovora o žiro računu i Ugovora o kunskom računu te se smatra da je Korisnik platnih usluga - Potrošač potpisom Ugovora upoznat s odredbama Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu.
- (2) Opći uvjeti kao i sve naknadne izmjene i dopune dostupni su u poslovnica/ispostavama i na internet stranicama Banke (www.kbz.hr).

Članak 71.

- (1) Na prethodno sklopljene Ugovore o tekućim računima, Ugovore o žiro računima i Ugovore o kunskim računima, ovi Opći uvjeti primjenjuju se od dana njihovog stupanja na snagu.

Članak 72.

- (1) Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s Korisnicima - Potrošačima.

Članak 73.

- (1) Opći uvjeti stupaju na snagu 01.01.2011. godine.

ZAMJENIK PREDSDJNIKA UPRAVE
mr. sc. Ivan Dropulić

U Zagrebu, 14.12.2010. godine.
Broj: U-22-51/2010.