

## 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: HR442481000101111116  
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. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

2.1. Osobne podatke koji su predmet obrade Banka kao voditelj obrade obrađuje na način i u opsegu kako je to definirano u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine, te relevantnim odredbama drugih mjerodavnih zakona i propisa u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke, vezano za ovaj ugovorni odnos. Banka je ovlaštena navedene podatke koristiti u skladu s propisima koji uređuju bankarsko poslovanje, što uključuje i prosljeđivanje podataka na zahtjev nadležnih institucija, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima radi realizacije svih prava i obveza iz ovog ugovornog odnosa.

### 3. UGOVARANJE USLUGE

3.1. Korisnik Agram NetBanking usluge može postati građanin koji u Banci ima otvoren tekući, žiro ili a vista račun (u nastavku teksta: Korisnik).

3.2. Korisnik ugovara korištenje Agram NetBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtjev za korištenjem Agram NetBanking usluga.

Korisnik svojim potpisom potvrđuje točnost navedenih podataka.

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

3.4. 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.

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

### 4. OPSEG USLUGE

4.1. Putem Agram NetBanking usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Pristupnice za korištenje Agram NetBanking usluge.

4.2. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge Agram NetBankinga.

### 5. KORIŠTENJE USLUGE

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

5.2. Sve osobe navedene u Pristupnici svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka, a ovlaštena osoba svojim potpisom i ovjerom jamči za davanje ovlaštenja ovlaštenim korisnicima na vlastitu odgovornost.

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

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

### 6. ODGOVORNOSTI

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

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

6.3. 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.

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

6.5. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

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

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. Rok u kome Korisnik može reklamirati transakciju zadanu putem Agram NetBanking-a ističe 8. (osmog) dana nakon zadavanja transakcije.

## 7. OBAVJEŠTAVANJE

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

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

## 8. NAKNADA

8.1. 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 poslovnica/ispostavama Banke i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

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

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

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

## 9. OTKAZ/RASKID USLUGE

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

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

## 10. PRIGOVORI KLIJENTA - POTROŠAČA I RJEŠAVANJE SPOROVA

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

10.2. Prigovor Korisnik podnosi Banci u pisanom obliku:

- osobnom predajom odgovarajućoj organizacijskoj jedinici ili poslovnicu 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 telefaks broj: +385 (1) 6116 466.

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

10.4. 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.

10.5. 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.

## **11. ZAKONSKI PROPISI**

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

## **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

12.1. 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.

12.2. 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 internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

12.3. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

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

12.5. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. 1. 2019. godine.

12.6. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta izvan snage se stavljaju Opći uvjeti korištenja Agram NetBanking usluge za fizičke osobe koji su u primjeni od 25. 5. 2018. godine.