

Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korištenja usluge prebacivanja

| Informacije o kreditnoj instituciji | |
|-------------------------------------|--|
| Naziv kreditne institucije | Agram banka d.d. |
| Adresa | Zagreb, Ulica grada Vukovara 74 |
| Broj telefona | 01/6167-303 |
| Broj telefaksa | 01/6116-466 |
| E-mail | info.FO@agranbanka.hr |
| Internetska stranica | www.agranbanka.hr |

| Opis glavnih značajki usluge | |
|---|---|
| Naziv | Usluga prebacivanja računa za plaćanje iz jedne banke u drugu unutar Republike Hrvatske prema Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (u daljnjem tekstu Zakon). |
| Vrsta računa za plaćanje | Transakcijski računi |
| Popis usluga koje su predmet prebacivanja | Ponavljajući dolazni kreditni transferi Trajni nalozi Izravna terećenja |
| KORAK 1 Podnošenje punomoći potrošača za prebacivanje | <p>Potrošač u banci koja je primatelj:</p> <ol style="list-style-type: none"> otvara transakcijski račun (ako već nema otvoren), potpisuje Punomoć potrošača za prebacivanja (dalje u tekstu: Punomoć) u minimalno dva primjerka. <p>Punomoć je dokument na temelju kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja računa.</p> <p>Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu s banke koja obavlja prijenos na banku koja je primatelj:</p> <ol style="list-style-type: none"> informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu i/ili dijela ili cijelog pozitivnog stanja s jednog transakcijskog računa na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja istog kod banke koja obavlja prijenos; informacija o datumu od kada se trajni nalozi za kreditne transfere i izravna terećenja mogu početi izvršavati - najraniji datum koji potrošač može odrediti u Punomoći. <p>Za svaki transakcijski račun u banci koja je primatelj, na koji se provodi prebacivanje iz banke koja obavlja prijenos, potrošač potpisuje zasebnu Punomoć.</p> <p>Potrošač sam odlučuje o opsegu usluga prebacivanja i to navodi u Punomoći.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>KORAK 2 Obveza banke koja je Primatelj</p> | <p>Banka koja je primatelj u roku od 2 radna dana od primitka Punomoći potrošača dostavlja banci koja obavlja prijenos sve potrebne informacije iz Punomoći (po potrebi i Punomoć) za provedbu usluge prijenosa.</p> |
| <p>KORAK 3 Obveza banke koja obavlja prijenos</p> | <p>Banka koja obavlja prijenos u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja svih potrebnih informacija iz Punomoći za provedbu usluge prijenosa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. šalje banci koja je primatelj Popis usluga koje su predmet prebacivanja (prilog 1. Punomoći), 2. šalje potrošaču Popis usluga koje se prenose, ako ga je potrošač zatražio u Punomoći, 3. postupa s izravnim terećenjima, trajnim nalogima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima na način naveden u Punomoći, 4. prenosi dio ili cijeli iznos pozitivnog stanja navedenog u Punomoći, 5. zatvara transakcijski račun u skladu s Punomoći ako su za to stvoreni preduvjeti, 6. kontaktira potrošača ako na računu koji se zatvara ima nepodmirenih potraživanja ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa. |
| <p>KORAK 4 Obveza banke koja je primatelj</p> | <p>U roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja Popisa usluga koje se prenose iz banke koja obavlja prijenos, ako su ispunjeni svi uvjeti za prebacivanje, u skladu s Punomoći:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. omogućava izvršenje izravnih terećenja, 2. otvara trajne naloge i omogućava izvršenje istih. <p>Banka koja je primatelj nema obvezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim klijentima.</p> <p>Na zahtjev potrošača dostavlja pisanu obavijest i kopiju Punomoći za obavješćivanje o podacima o novom računu za plaćanje isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primateljima izravnih terećenja, te o datumu na koji će se izravna terećenja početi izvršavati s tog računa ili uručuje potrošaču potvrde o broju transakcijskog računa, ako je potrošač naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja.</p> <p>Banka koja je primatelj šalje pisane obavijesti i kopiju Punomoći za obavješćivanje o podacima o novom računu za plaćanje, no ne preuzima odgovornost da će primatelji pisama postupiti prema u skladu s navedenim.</p> |
| <p>Obveze potrošača</p> | <p>Potrošač snosi odgovornost za pravovremeno slanje potvrda o broju transakcijskog računa primateljima izravnih terećenja i isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, ako je naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja.</p> <p>Potrošač ima obvezu kontrolom svog računa pratiti izvršenje usluga koje su bile predmet prebacivanja.</p> |
| <p>Rok za prebacivanje</p> | <p>12 radnih dana od dana podnošenja Punomoći.</p> |
| <p>Ostalo</p> | |
| <p>Podaci koje treba dostaviti potrošač</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Važeći identifikacijski dokument 2. OIB 3. Podatak o IBAN broju transakcijskog računa koji je predmet prebacivanja 4. Podatke o uslugama koje su predmet prebacivanja |
| <p>Odustajanje od usluge prebacivanja transakcijskog računa</p> | <p>Potrošač može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 dana od datuma potpisivanja Punomoći.</p> <p>Zahtjev za odustajanje potrošač podnosi isključivo u banci koja je primatelj. Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje banka koja je primatelj ne garantira potrošaču da će proces prebacivanja biti zaustavljen.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Protekom roka za odustajanje potrošač mora pokrenuti novi postupak prebacivanja transakcijskog računa ili osobno riješiti problem u svakoj banci.</p> |
| Terminski plan | <p>Banka koja je primatelj šalje sve potrebne informacije iz Punomoći za prebacivanje (po potrebi i Punomoć) banci koja obavlja prijenos u roku od 2 radna dana od datuma zaprimanja Punomoći.</p> <p>Banka koja obavlja prijenos šalje popis usluga koje se prenose novoj banci u roku od 5 radnih dana od primitka Punomoći.</p> <p>Banka koja je primatelj poduzima potrebne radnje navedene u Punomoći i prema zaprimljenom Popisu u roku od 5 radnih dana od primitka Popisa.</p> <p>Radni dan je svaki dan od ponedjeljka do petka izuzev blagdana i neradnih dana.</p> |
| Način podnošenja prigovora/rješavanje sporova | <p>Potrošač podnosi prigovor na jedan od slijedećih načina:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. predajom pisanog prigovora Banci, 2. dostavom pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci, 3. pokretanjem postupka mirenja, odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora. <p>Banka će odgovoriti potrošaču na uredno zaprimljeni prigovor najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog zaprimanja.</p> |
| Kontakt za uslugu prebacivanja | <p>Info telefon: 0800 24 24 00, e-mail: info.FO@agranbanka.hr</p> |
| Troškovi vezani uz uslugu prebacivanja transakcijskog računa | |
| Naknade | <p>Za korištenje usluge prebacivanja ne naplaćuje se dodatna naknada.</p> <p>Naknada za zaprimanje Zahtjeva za odustajanjem od usluge prebacivanja iznosi = 6,64 eura.</p> <p>Naknade za aktiviranje izravnih terećenja i trajnih naloga, naknada za zatvaranje transakcijskih računa te naknade platnog prometa (npr. prijenos pozitivnog stanja) potrošač plaća u skladu s važećim Tarifama naknada banke koja je primatelj i banke koja obavlja prijenos.</p> |