

## Opći uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače

### I. UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

U skladu s važećim propisima o platnom prometu ovim Općim uvjetima otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače utvrđuju se prava i obveze Pružatelja platnih usluga (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu: Korisnik).

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 200 400  
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.

#### Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

**Korisnik platnih usluga - nepotrošač** – pravna osoba i fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

**Platna transakcija** – 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.

**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 se nalaze u Republici Hrvatskoj.

**Međunarodna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u RH, a drugi u trećoj državi.

**Prekogranična platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja

platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u RH, a drugi pružatelj platnih usluga u drugoj državi članici.

**Država članica** – država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

**Treća država** – svaka država koja nije država članica.

**Platni instrument** – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje (token, internetsko bankarstvo, kartica).

**Nalog za plaćanje** – instrukcija koju Korisnik podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

**Radni dan** – dan na koji Banka posluje, kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

**Vrijeme i datum zaprimanja naloga** – trenutak kad je platitelj pružatelj platnih usluga zaprimio nalog za plaćanje.

**Datum izvršenja naloga** – radni dan kada je započelo izvršenje naloga. Datum izvršenja u odnosu na dan i vrijeme zaprimanja naloga definiran je u dokumentu Banke pod nazivom „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“.

**Datum valute platne transakcije** – datum kada je terećen račun pružatelja usluge platitelja ili odobren račun pružatelja usluge primatelja.

### II. PLATNE USLUGE

#### Članak 3.

Platni promet obuhvaća platne usluge koje Banka odnosno pružatelj platnih usluga obavlja kao svoju djelatnost i to:

- usluge koje omogućuju polaganje gotova novca na račun za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
- usluge koje omogućuju podizanje gotova novca s računa za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
- usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod Korisnikova pružatelja platnih usluga ili kod drugog pružatelja platnih usluga, i to:
  - a) izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - b) izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva ili
  - c) izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge

- usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga, i to:
  - a) izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - b) izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva ili
  - c) izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge
- usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija
- usluge novčanih pošiljaka
- usluge iniciranja plaćanja i
- usluge informiranja o računu

### III. INFORMIRANJE KORISNIKA PLATNIH USLUGA

#### Članak 4.

Informiranje korisnika platnih usluga o uvjetima za pružanje platnih usluga odvija se preko šaltera za platni promet u Banci i svim njenim poslovnica i ispostavama, te na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr) i putem besplatnog telefona broj 0800 200 400.

Informiranje korisnika platnih usluga o pruženim platnim uslugama odvija se na način koji je korisnik platnih usluga ugovorio s Bankom.

### IV. TRANSAKCIJSKI RAČUN

#### Članak 5.

Transakcijski račun jest račun za plaćanje, tekući ili žiro račun, koji se koristi za izvršavanje platnih i ostalih transakcija, a na kojem se evidentiraju novčani primici, novčani izdaci i ostvaruje saldo u kunama i stranoj valuti.

### V. OTVARANJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

#### Članak 6.

Banka otvara transakcijski račun na temelju Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa, ugovora zaključenog između korisnika platnih usluga i Banke, a kojim se reguliraju uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i uredno podnesene propisane dokumentacije i/ili na temelju pozitivnih zakonskih propisa.

Ugovor potpisuje ovlaštena osoba Banke i osoba ovlaštena za zastupanje korisnika platnih usluga kojeg Banka identificira prilikom otvaranja transakcijskih računa.

Pri otvaranju transakcijskog računa, Banka je dužna utvrditi identitet korisnika platnih usluga i svih osoba povezanih s korisnikom platnih usluga te provesti druge postupke u skladu sa zakonom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma.

Ugovor mogu potpisati i opunomoćenici korisnika platnih usluga temeljem posebne punomoći ovjerene od strane javnog bilježnika ili nadležnog tijela.

Pri otvaranju transakcijskog računa Banka je dužna pribaviti sve podatke koje je za taj transakcijski račun dužna dostavljati u skladu s propisom kojim se uređuje sadržaj jedinstvenog registra transakcijskog računa u Republici Hrvatskoj i temeljem drugih propisa RH.

Prilikom otvaranja transakcijskog računa Banka dostavlja Korisniku podatak o broju transakcijskog računa – IBAN (*International Bank Account Number*) koji služi kao jedinstvena identifikacijska oznaka u platnom prometu.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije otvoriti račun korisniku.

#### Članak 7.

Uz Zahtjev za otvaranje i vođenje transakcijskog računa, korisnik platnih usluga dostavlja i sljedeću dokumentaciju:

#### Rezidenti

(pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, osim njenih podružnica u inozemstvu, tijelo državne uprave sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, podružnice stranih trgovačkih društava i trgovaca pojedinaca upisane u registar koji se vodi kod nadležnog suda ili tijela državne uprave u Republici Hrvatskoj, diplomatska, konzularna i druga predstavništva Republike Hrvatske u inozemstvu koja se financiraju iz proračuna, te fizičke osobe sa sjedištem, odnosno prebivalištem u Republici Hrvatskoj koje djeluju unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja):

1. rješenje o upisu u odgovarajući registar, odnosno akt nadležnog tijela o osnivanju, ako se poslovni subjekt ne upisuje u registar, ne stariji od 3 mjeseca. Korisnik platnih usluga dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju
2. Obavijest o razvrstavanju prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti od Državnog zavoda za statistiku. Korisnik platnih usluga dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju
3. prijavu potpisa, odnosno potpisni karton kojom korisnik platnih usluga određuje osobe koje imaju pravo potpisivanja platnih naloga i raspolaganja sredstvima po transakcijskom računu
4. izjavu o stvarnom vlasniku
5. kopiju osobne iskaznice ili drugog identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje, koje otvaraju transakcijski račun i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po transakcijskom računu
6. za otvaranje transakcijskog računa za poslovanje sa slobodnim carinskim zonama potrebno je dostaviti Ugovor o obavljanju gospodarske djelatnosti u slobodnoj zoni, sklopljen s osnivačem zone

### Nerezidenti

(strana pravna osoba, trgovac pojedinac, obrtnik, druga fizička osoba koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost u inozemstvu za koju je registrirana ili podružnica rezidentnoga trgovačkog društva koja posluje u inozemstvu):

1. izvod iz registra zemlje u kojoj ima registrirano sjedište, ili ako je osnovan u zemlji gdje se ne upisuje u takav registar, drugu valjanu ispravu o osnivanju u skladu s propisima zemlje sjedišta nerezidenta iz koje se vidi pravni oblik nerezidenta i vrijeme osnivanja. Original isprave ili ovjerena preslika ne smije biti starija od tri mjeseca, a uz ispravu treba dostaviti i ovjereni prijevod na hrvatskom ili engleskom jeziku. Nerezident dostavlja ispravu u navedenom obliku u Banku redovito jednom godišnje
2. prijavu potpisa kojom nerezident određuje osobe koje imaju pravo potpisivanja platnih naloga i raspolaganja sredstvima po transakcijskom računu. Prijavu potpisa koju je potpisao zakonski zastupnik nerezidenta treba ovjeriti javni bilježnik, strani trgovački sud, veleposlanstvo zemlje nerezidenta, veleposlanstvo Republike Hrvatske ili korespondentna banka. Ako je osoba registrirana za zastupanje nerezidenta ujedno ovlaštena za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu nerezidenta, te ako je svoj potpis deponirala u Banci, taj potpis ne mora ovjeriti drugo tijelo
3. posljednje godišnje financijsko izvješće o poslovanju nerezidenta u matičnoj zemlji ili u zemlji u kojoj obavlja registriranu djelatnost, koje je ovjerala revizorska kuća ili porezna uprava. Nerezident koji posluje kraće od godinu dana podnosi financijsko izvješće o poslovanju za proteklo razdoblje poslovanja u tekućoj godini. Ako nerezident nema obvezu izrađivanja financijskog izvješća u matičnoj zemlji, dostavlja dokument o plaćenom porezu
4. akt o osnivanju
5. izjavu o djelatnosti nerezidenta ako u izvodu iz registra ista nije navedena (nacionalna klasifikacija djelatnosti ili engl. *NACE codes*)
6. potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), koju izdaje Ministarstvo financija Republike Hrvatske – Porezna uprava
7. ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba i krajnjih vlasnika u slučaju da isti nisu nazočni kod utvrđivanja identiteta u Banci
8. izjavu o izvoru novčanih sredstava te dokument kojim se potkrepljuje navedeni izvor u izjavi
9. izjavu o poslovanju nerezidenta u zemlji u kojoj je registriran

### Nerezidenti

(strana diplomatska i konzularna predstavništva, predstavništvo organizacije Ujedinjenih naroda i predstavništvo međunarodne organizacije):

1. potvrdu Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija Republike Hrvatske da je predstavništvo

upisano u njihovu evidenciju Ministarstva s priloženim popisom notificiranih osoba, ne starija od tri mjeseca

2. prijavu potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu, ovjerenu od odgovorne osobe u predstavništvu
3. ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba u slučaju da isti nisu nazočni kod utvrđivanja identiteta u Banci
4. potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), koju izdaje Ministarstvo financija Republike Hrvatske – Porezna uprava

### Nerezidenti

(strane udruge, predstavništva stranih zaklada i fundacija i druge strane neprofitne organizacije koje djeluju na teritoriju Republike Hrvatske):

1. izvod iz registra koji se vodi kod nadležnog tijela Republike Hrvatske, ne stariji od tri mjeseca
2. prijavu potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu, ovjerenu od odgovorne osobe
3. ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba u slučaju da isti nisu nazočni kod utvrđivanja identiteta u Banci
4. potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), koju izdaje Ministarstvo financija Republike Hrvatske – Porezna uprava

### Nerezidenti

(međunarodne misije koje djeluju na temelju međunarodnog akta):

1. potvrdu o akreditaciji međunarodne misije pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj iz koje je vidljiv puni naziv misije i naziv međunarodnog akta na temelju kojeg misija djeluje, ne starija od tri mjeseca
2. prijavu potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu koju izdaje i ovjerava odgovorna osoba
3. ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba u slučaju da isti nisu nazočni kod utvrđivanja identiteta u Banci
4. potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), koju izdaje Ministarstvo financija Republike Hrvatske – Porezna uprava

### Nerezidenti

(predstavništvo strane pravne osobe koja obavlja gospodarsku djelatnost u inozemstvu)

1. izvod iz registra predstavništva koji se vodi pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj, ne stariji od tri mjeseca
2. prijavu potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu koju izdaje i ovjerava odgovorna osoba predstavništva
3. ovjerena preslika identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba u slučaju da isti nisu nazočni kod utvrđivanja identiteta u Banci

4. potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), koju izdaje Ministarstvo financija Republike Hrvatske – Porezna uprava

#### Članak 8.

Uz dokumentaciju iz članka 7. ovih Općih uvjeta Banka će od Korisnika zatražiti dodatnu dokumentaciju potrebnu za izradu dubinske analize Korisnika, a sve svu u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma kao i u skladu sa svojom internom politikom.

#### Članak 9.

Banka vodi registar svih transakcijskih računa korisnika platnih usluga koji su otvoreni u Banci. Podatke u registar transakcijskih računa Banka upisuje iz dokumentacije priložene uz Zahtjev za otvaranje i vođenje transakcijskih računa i iz dokumentacije o promjenama pojedinih podataka.

#### Članak 10.

Korisnik platnih usluga se obvezuje izvijestiti Banku o svim promjenama nastalim u dokumentaciji iz Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa u Banci kao i svim statusnim promjenama, a najkasnije u roku od 8 dana od dana nastalih promjena i o tome priložiti odgovarajuću dokumentaciju.

Smatrat će se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna i kada ih službeno evidentira.

#### Članak 11.

Promjenu osobe ovlaštene za zastupanje korisnik platnih usluga dokazuje Rješenjem o upisu promjene u odgovarajući registar. Ako se korisnik platnih usluga ne upisuje u registar, promjena osobe ovlaštene za zastupanje dokazuje se odlukom osnivača, odnosno korisnika platnih usluga.

Iznimno, kod dioničkog društva (d.d.) i društva s ograničenom odgovornošću (d.o.o.), kao dokaz promjene osobe ovlaštene za zastupanje prihvatit će se prije dostavljanja rješenja o upisu u sudski registar sljedeća dokumentacija:

- za dioničko društvo
  - odluka Nadzornog odbora o opozivu i imenovanju novog člana Uprave, na kojoj je potpis predsjednika Nadzornog odbora, ovjeren kod javnog bilježnika, i izjava o prihvaćanju imenovanja od strane novog člana Uprave, sastavljena kod javnog bilježnika, u originalu ili preslici ovjerenoj kod javnog bilježnika
  - potvrda da je prijava za promjenu člana Uprave predana na sud
- za društvo s ograničenom odgovornošću
  - odluka člana društva ili članova društva o opozivu i imenovanju nove osobe ovlaštene za zastupanje, na kojoj su potpis ili potpisi

članova društva ovjereni kod javnog bilježnika i izjava o prihvaćanju imenovanja od strane nove osobe ovlaštene za zastupanje, sastavljena kod javnog bilježnika, u izvorniku ili preslici ovjerenoj kod javnog bilježnika

- potvrda da je prijava za promjenu osobe ovlaštene za zastupanje predana na sud

## VI. OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA – NALOZI ZA PLAĆANJE

#### Članak 12.

Platne usluge obavljaju se isključivo temeljem naloga za plaćanje.

Nalog za plaćanje namijenjen je prijenosu sredstava u zemlji i inozemstvu i gotovinskom poslovanju korisnika platnih usluga.

Nalozi za plaćanje su standardizirani i to u dva oblika: obrasci HUB 3 i HUB 3A.

#### Članak 13.

Nalog za uplatu je nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije polaganja (uplata) gotovog novca.

Nalog za uplatu sadrži sljedeće elemente:

1. naziv (ime platitelja)
2. naziv (ime primatelja plaćanja)
3. broj transakcijskog računa primatelja plaćanja
4. naziv (oznaka kreditne institucije primatelja plaćanja)
5. oznaka valute
6. iznos
7. opis plaćanja
8. datum uplate

#### Članak 14.

Nalog za isplatu je nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije podizanja (isplata) gotovog novca.

Nalog za isplatu sadrži sljedeće elemente:

1. naziv (ime platitelja)
2. broj transakcijskog računa platitelja
3. naziv (ime primatelja plaćanja)
4. valuta plaćanja
5. iznos
6. opis plaćanja
7. datum isplate odnosno izvršenja
8. ovjera platitelja (potpis platitelja)
9. potpis primatelja plaćanja

#### Članak 15.

Nalog za prijenos je nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prijenosa novčanih sredstava.

Nalog za prijenos sadrži sljedeće elemente:

1. naziv (ime platitelja)
2. broj transakcijskog računa platitelja (za prekogranična i međunarodna plaćanja potrebno je popuniti i Naziv (ime) primatelja te njegovu adresu)
3. naziv (oznaka kreditne institucije platitelja)
4. naziv (ime primatelja plaćanja)
5. broj transakcijskog računa primatelja plaćanja
6. naziv (oznaka kreditne institucije primatelja plaćanja)
7. oznaka valute
8. iznos
9. datum izvršenja
10. ovjera (potpis platitelja)

## VII. ZAPRIMANJE NALOGA

### Članak 16.

Naloga za plaćanje korisnik platnog naloga može dati Banci na papirnatom nalogu, elektronskom nosaču digitalnog zapisa s popratnim papirnatim zbrojnim nalogom (pain.001), putem Agram Netbankinga, putem AgraMbankinga, Maestro Business debitnom karticom, Mastercard karticom i na bilo koji drugi način koji je ugovoren između korisnika platnog naloga i Banke, odnosno putem FINA-e, ako je tako ugovoreno.

Banka će, iznimno, priznati nalog zadan putem telefaks uređaja isključivo u svrhu oročavanja depozita kada se sredstva s transakcijskog računa korisnika platnog naloga upućuju u korist transakcijskog računa Banke.

Korisnik platnog naloga neposredno ovlašćuje Banku da za izvršenje naloga platnog prometa s inozemstvom i za naplatu pripadajuće naknade može teretiti njegove transakcijske račune u Banci koji su navedeni na nalogu kao transakcijski računi s kojih se obavlja plaćanje.

Korisnik platnog naloga – nerezident Banci može dostavljati platne naloga na teret njegovog transakcijskog računa na papiru, online bankarstvom, putem SWIFT-a i putem telefaksa na pretplatnički broj Banke – služba platnog prometa. Banka ne snosi odgovornost za štetu koja može nastati višestrukim primitkom istog platnog naloga korisnika platnog naloga na telefaksu Banke i njegova posljedičnog višestrukog provođenja.

Banka ne snosi odgovornost za štetu koja može nastati krivotvorenjem, skeniranjem ili spajanjem različitih naloga u jedan nalog na strani pošiljatelja. Platni nalozi se mogu predati s datumom izvršenja naloga do 90 dana unaprijed.

Banka naloga platnog prometa zaprima i obrađuje u skladu s dokumentom „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“.

### Članak 17.

Korisnik odgovara za ispravnost i istinitost podataka navedenih u nalogu za plaćanje.

### Članak 18.

Smatrat će se da je korisnik platnog naloga – rezident dao suglasnost za plaćanje kako slijedi:

1. za nalog izdan na papiru i dostavljen na šaltere Banke ili putem FINA-e – ako je potpisan od osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu, ovjeren sukladno ovlastima dostavljenim u Banku na važećem dokumentu (Potpisni karton)
2. za nalog koji Korisnik zadaje putem online bankarstva – koji je zadan i autoriziran od osobe koju je odredio Korisnik, a temeljem posebnog zahtjeva odnosno pristupnice
3. za zbrojne naloga na memorijskom uređaju suglasnost se daje na sljedeći način:
  - a) na papiru – sukladno odredbi točke 1.
  - b) elektroničkim putem, sukladno odredbi točke 2.

Smatrat će se da je korisnik platnog naloga – nerezident dao suglasnost za plaćanje kako slijedi:

1. za nalog izdan na papiru i dostavljen u organizacijski dio Banke koji izvršava plaćanja po nalogima korisnika platnog naloga – nerezidenata, ako je potpisan od osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu

Platna transakcija za čije izvršenje je suglasnost dana na prethodno opisan način smatra se autoriziranom platnom transakcijom, te se smatra da je nalog za izvršenje tako autorizirane platne transakcije dan od strane Korisnika.

Smatra se da je Banka postupila s dužnom pažnjom i da je izvršena platna transakcija autorizirana, bez obzira na kanal kojim je transakcija inicirana, sve dok se ne dokaže suprotno.

### Članak 19.

Naloga za plaćanje na teret transakcijskog računa korisnika platnih usluga mogu dati i vjerovnici temeljem instrumenata osiguranja plaćanja, ovlaštena tijela temeljem zakonskih ovlasti i Banka temeljem zaprimljenih osnova od Financijske agencije kao i sudskih odluka, drugih ovršnih isprava, zakonskih ovlasti te ugovornih ovlasti dobivenih od korisnika platnih usluga.

## VIII. PROVOĐENJE NALOGA

### Članak 20.

Banka može provesti samo ispravno popunjen nalog za plaćanje.

Primljene ispravne naloga za plaćanje Banka će izvršavati sukladno rokovima i uz uvjete navedene u

dokumentu „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“ koji je dostupan na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr) i u poslovnicama Banke.

Nalozi zaprimljeni u tekućem radnom danu do krajnjeg roka za zaprimanje naloga (osim naloga zadanih s budućim datumom valute), izvršavaju se isti radni dan. Nalog zaprimljen nakon tako određenog krajnjeg roka, smatra se da je zaprimljen idući radni dan. Vrijeme i datum zaprimanja naloga određuje radni dan u kojem započinje izvršenje naloga.

Ukoliko Banka primi nalog u neradni dan ili nakon radnog vremena koje je određeno u dokumentu „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“, smatra se da je nalog primila sljedeći radni dan.

Banka neće provesti naloge za plaćanje koji su nečitko popunjeni, koji ne sadrže propisane podatke te koji nisu ispunjeni u skladu s Naredbom o načinu uplaćivanja prihoda transakcijskog računa, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba i onih koji nisu u skladu sa sličnim propisima. O nemogućnosti izvršenja tih naloga, Banka će obavijestiti korisnika platnih usluga.

#### Članak 21.

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova iz Ugovora i ovih Općih uvjeta u slučajevima kada Banka zbog primjene drugih propisa ne može obavljati poslove iz ovih Općih uvjeta ili zbog nastupa izvanrednih i nepredvidivih okolnosti, a koje predstavljaju objektivne smetnje u obavljanju poslova platnog prometa, a pod kojima se smatraju svi događaji i radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza, prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Financijske agencije, Target-a i/ili SWIFT-a, i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

#### Članak 22.

Kod nacionalnih platnih transakcija u kunama, nalozi zadani prije datuma valute, izvršavaju se na naznačeni dan valute. Na taj dan korisnik platnih usluga mora osigurati dostatno pokriće na transakcijskom računu. Ukoliko dan valute pada u neradni dan, smatrat će se da je valuta naloga prvi sljedeći radni dan.

Kod nacionalnih platnih transakcija u stranoj valuti, nalozi zadani prije datuma valute se izvršavaju na naznačeni dan valute za račun primatelja u Banci. Na dan zadavanja naloga, korisnik platnih usluga mora osigurati dostatno pokriće na transakcijskom računu za nalog i naknadu.

Kod međunarodnih platnih transakcija u stranoj valuti, nalozi zadani prije datuma valute se izvršavaju dva radna dana prije radnog dana naznačenog kao dan valute. Na dan zadavanja naloga, korisnik platnih usluga mora osigurati dostatno pokriće na transakcijskom računu za nalog i naknadu.

Kod prekograničnih platnih transakcija u stranoj valuti, nalozi zadani prije datuma valute se izvršavaju na naznačeni dan valute za račun primatelja u Banci. Na dan zadavanja naloga, korisnik platnih usluga mora osigurati dostatno pokriće na transakcijskom računu za nalog i naknadu.

## IX. OPOZIV NALOGA

### Članak 23.

Banka će na zahtjev korisnika platnih usluga opozvati nalog za plaćanje, ali samo ako je Korisnik nalog zadan online bankarstvom opozvao do krajnjeg vremena za primitak naloga u radnom danu koji prethodi radnom danu u kojem se nalog ima izvršiti, i to na način utvrđen uputom za pojedinu uslugu online bankarstva putem koje se nalog može zadati i opozvati. Upute za pojedinu uslugu online bankarstva dostupne su i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

Iznimno, u slučaju izravnog terećenja Korisnik može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

Nakon proteka rokova za opoziv iz ovog članka, Banka će na zahtjev Korisnika poduzeti razumne mjere u cilju opoziva naloga, sama ili u suradnji s pružateljem platnih usluga primatelja plaćanja, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke. Za opoziv naloga Banka može naplatiti naknadu, sukladno važećoj Odluci o visini naknada Banke.

Odredbe ovog članka primjenjuju se i na međunarodne i na prekogranične platne transakcije.

Banka će Korisniku naplatiti naknadu za opoziv naloga za plaćanje sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

## X. ODBIJANJE NALOGA

### Članak 24.

U slučaju da Banka odbije izvršiti platnu uslugu, dužna je obavijestiti korisnika platne usluge o odbijanju, razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

Banka neće izvršiti međunarodno plaćanje po nalogu Korisnika rezidenta u slučaju da Hrvatska narodna banka ili drugo nadležno tijelo propiše uvođenje zaštitnih mjera, za vrijeme dok su zaštitne mjere na snazi.

Na dostavljenu obavijest o odbijenom nalogu, Banka ima pravo naplatiti naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

## **XI. POGREŠNA JEDINSTVENA IDENTIFIKACIJSKA OZNAKA**

### **Članak 25.**

Ako je nalog za plaćanje izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom.

Ako je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede korisnik platnih usluga pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

Neovisno o tome što Banka nije odgovorna po stavku 2. ovog članka, dužna je na zahtjev korisnika platnih usluga poduzeti potrebne mjere radi povrata novčanih sredstava iz te platne transakcije. Banka korisniku platnih usluga naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

## **XII. PRAVA KORISNIKA PLATNIH USLUGA U SLUČAJU NEUREDNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

### **Članak 26.**

U slučaju neuredno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje s izvršenjem korisnik platnih usluga ima pravo od Banke zahtijevati uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava.

Korisnik platnih usluga gubi pravo iz stavka 1. ovog članka ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku odmah, bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 8 dana od dana terećenja, odnosno dana odobrenja.

## **XIII. PLAĆANJE U INOZEMSTVO**

### **Članak 27.**

Plaćanje u inozemstvo vrši se platnim nalogom dostavljenim u papirnatom obliku, putem online bankarstva ili drugim ugovorenim načinom.

Plaćanje po ispunjenju uvjeta postavljenih u dokumentarnim akreditivima i dokumentarnim naplatama i na druge načine, sukladno važećim propisima.

Plaćanje u inozemstvo na teret transakcijskog računa Banka obavlja na temelju propisanog i ispravno dostavljenog naloga i sukladno dokumentu „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“.

Banka se odriče bilo kakve odgovornosti ili naknade bilo kakve štete korisniku usluge zbog neizvršenja naloga, kašnjenja izvršenja ili blokade sredstava nastalih kao posljedica provođenja Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i/ili poslovne politike Banke, kao i zbog naknadnog poništenja izvršenja doznake nastalog kao posljedica provođenja sličnih politika od strane drugih pružatelja platnih usluga koji su sudjelovali u izvršenju doznake.

## **XIV. NAPLATE IZ INOZEMSTVA**

### **Članak 28.**

Naplate iz inozemstva mogu se ostvariti doznakom, dokumentarnim akreditivima i drugim oblicima bezgotovinskog plaćanja.

Račun korisnika platnih usluga odobrava se s valutom s kojom je odobren račun Banke, a sredstva na računu raspoloživa su korisniku naplate nakon odobrenja računa kod Banke, ali ne prije datuma valute naplate, koji predstavlja datum kada je inobanka ili druga domaća banka odobrila račun Banke.

U slučaju da nakon primitka doznake, a do datuma valute platne transakcije Banka ne primi pokriće iz inozemstva, odnosno ino-banka povuče i/ili izmijeni nalog ili blokira njegovu provedbu, Banka neće obraditi priljev te se s te osnove oslobađa bilo kakve odgovornosti ili obveze prema Korisniku. Banka ne odgovara Korisniku za bilo kakvu štetu s osnova tečajne razlike za provedbu naloga u valuti različitoj od originalne valute naloga, ako je takav nalog zaprimila od pružatelja platnih usluga platitelja ili je bila obvezna sama izvršiti konverziju priljeva sukladno važećim zakonskim propisima.

## **XV. TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI KORISNIKA**

### **Prisilna naplata na novčanim sredstvima**

### **Članak 29.**

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.

Banka naloge prisilne naplate primljene od FINA-e izvršava iz raspoloživih novčanih sredstava svih računa i štednih uloga, odnosno novčanih pologa Korisnika.

Temeljem naloga FINA-e Banka će blokirati račun sa svim raspoloživim novčanim sredstvima.

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.

## Redosljed izvršenja naloga određen zakonom

### Članak 30.

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

Drugi prioritet plaćanja:

- Dospjela potraživanja Banke od Korisnika.  
Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od korisnika platne usluge po drugim osnovama i transakcijskom računu u Banci, Banka ima pravo zadati platni nalog za naplatu tih potraživanja s transakcijskog računa Korisnika, a Korisnik je suglasan da nalozi Banke pri naplati ovih potraživanja imaju prioritet u odnosu na druge platne naloge Korisnika, bez obzira na vrijeme njihova zadavanja. Naplata potraživanja obavlja se sa svih valuta, a za konverziju se koristi kupovni tečaj za devize Banke.

Treći prioritet plaćanja:

- Nalozi predani od Korisnika ili neposredno od primatelja plaćanja.  
Nalozi korisnika platnih usluga predani Banci izvršavaju se sukladno vremenu primitka autoriziranog naloga u platni sustav Banke i s naznakom hitnosti izvršenja naloga. Ostali nalozi korisnika platnih usluga predani na obrascima ili memorijskom uređaju izvršavaju se sukladno vremenu potvrde ispravnosti unosa u platni sustav Banke, pri čemu se nalozi s naznakom hitnosti izvršavaju putem Hrvatskog sustava velikih plaćanja (HSVP).

Banka će, u skladu s odredbama Zakona o mjenici, odnosno drugog zakona ili propisa koji uređuje postupanje s mjenicama teretiti transakcijski račun Korisnika do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu, temeljem zaprimljene mjenice koju je izdao i akceptirao Korisnik, ako je u mjenici sadržana klauzula iz koje je razvidno da je mjenica plativa kod Banke

(domicilna klauzula) i ako Banka od imatelja mjenice primi sve potrebne podatke za unovčenje mjenice. Dokument „Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa“ primjenjuje se i na mjenice. Ako na transakcijskom računu Korisnika nema sredstava za izvršenje plaćanja po mjenici, a Korisnik nema drugih računa u Banci ili na njima nema sredstava, Banka će mjenicu vratiti imatelju. Ako na transakcijskom računu Korisnika nema dovoljno sredstava za izvršenje plaćanja po mjenici, Banka će izvršiti plaćanje do visine raspoloživog iznosa sredstava na tom računu i drugim računima Korisnika u Banci, na poleđini mjenice zabilježiti naplaćeni iznos i mjenicu vratiti imatelju.

## Prijeboj potraživanja

### Članak 31.

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.

Banka će o namirenju svoje tražbine na način iz prethodnog stavka obavijestiti Korisnika pisanim putem.

## Financijsko osiguranje

### Članak 32.

Sukladno Zakonu o financijskom osiguranju, zaključenjem ugovora s Korisnikom Banka stječe založno pravo na novčanim sredstvima na računu Korisnika radi osiguranja naplate svih dospjelih, a nepodmirenih financijskih obveza Korisnika prema Banci.

## Ispravci po računu u Banci

### Članak 33.

Banka je ovlaštena poništiti svaku pogrešno izvršenu uplatu, isplatu ili nalog za plaćanje, koja je posljedica zabune ili pogreške radnika Banke. Banka je ovlaštena samostalno izvršiti potrebne ispravke, izdati odgovarajuće naloge i provesti promjene na računu kako bi račun dovela u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

O izvršenim ispravcima Banka će Korisnika obavijestiti putem izvotka o stanju i promjenama po računu ili putem posebne obavijesti.



## **XVI. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA TRANSAKCIJSKOM RAČUNU; ODOBRENJE KREDITA - DOPUŠTENO PREKORAČENJE PO RAČUNU**

### **Članak 34.**

Korisnik može raspolagati sredstvima na transakcijskom računu (gotovinski i bezgotovinski uz propisana ograničenja) instrumentima raspolaganja sukladno zakonskim/podzakonskim propisima i aktima Banke do visine stanja na transakcijskom računu, odnosno do visine pokrivača. Pokrićem na transakcijskom računu smatra se stanje na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i za sredstva na osnovi ugovora o kreditu – okvirni kredit po računu, te umanjeno za plaćanje u tom danu do vremena utvrđivanja pokrivača.

Instrumenti raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu su: nalozi za plaćanje popunjeni na propisan način i na propisanim obrascima platnog prometa, nalozi na nosaču zapisa uz ovjereni popratni dokument, nalozi zadani online bankarstvom prema posebnom ugovoru s Bankom i drugi instrumenti sukladno važećim zakonima.

Bezgotovinske naloge za plaćanje Korisnik može podnijeti na izvršenje na dan traženja izvršenja ili unaprijed. Za bezgotovinske naloge za plaćanje, za izvršenje naloga danih na nosaču zapisa, naloge za gotovinsku isplatu te naloge za obračun, mora biti dana suglasnost u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta.

Banka može, sukladno internim aktima, Korisniku odobriti korištenje sredstava preko raspoloživog salda na transakcijskom računu odobravanjem kredita – okvirni kredit po računu, o čemu Banka i Korisnik zaključuju poseban ugovor.

Sve promjene na transakcijskom računu valutiraju se danom izvršenja naloga.

### **Članak 35.**

Korisnik može sredstva na transakcijskom računu oročiti temeljem posebnog ugovora zaključenog s Bankom. Ako se sredstva oročavaju i zalažu u svrhu osiguranja tražbina Banke prema Korisniku iz nekog ugovornog odnosa, Korisnik ne može raspolagati oročenim sredstvima prije podmirenja osigurane tražbine u cijelosti.

## **XVII. IZVJEŠĆIVANJE O PROMJENAMA PO TRANSAKCIJSKOM RAČUNU**

### **Članak 36.**

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po transakcijskom računu i staviti korisniku platnih usluga na raspolaganje izvadak

o stanju i promjenama na transakcijskom računu na način predviđen u zahtjevu korisnika.

Korisnik platnih usluga može uložiti eventualnu reklamaciju na izvadak iz stavka 1. ovog članka pisanim putem najkasnije u roku od 8 dana od stavljanja izvotka na raspolaganje, odnosno od dana dostave izvotka ukoliko se isti šalje putem pošte.

Smatra se da izvadak nije osporen ukoliko korisnik platnih usluga na podatke navedene na izvotku ne uloži reklamaciju u roku 8 dana od dana dostave izvotka.

Smatra se da je Banka ispunila obvezu informiranja slanjem izvotka na posljednju poznatu adresu Korisnika dostavom poštom, elektroničkom poštom, faksom ili putem ugovorenog online bankarstva.

Banka će Korisniku dostavljati izvadak periodikom definiranom u zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa.

Za ispis izvotka Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

### **Članak 37.**

Dostavom izvadaka ili obavijesti o transakcijskom računu kao što su pošta, telefon, telefaks, SMS, elektronička pošta, korisnik platne usluge prihvaća isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema utjecaj.

### **Članak 38.**

Banka zadržava pravo izmijeniti i/ili dopuniti Uvjete. Izmjene i/ili dopune Uvjeta, što uključuje i izmjenu naziva Uvjeta ili zamjena novim uvjetima, Banka će učiniti dostupnim Korisniku u pisanom obliku ili telekomunikacijskim/elektroničkim putem kao i objaviti na internetskim stranicama Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr), najmanje 15 dana prije stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna Općih uvjeta, novih općih uvjeta ili drugih internih akata Banke na čiju se primjenu pozivaju ovi Opći uvjeti. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmijenjene uvjete ako do predloženog datuma stupanja na snagu Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

## **XVIII. KAMATE I NAKNADE**

### **Kamate**

### **Članak 39.**

Na stanje sredstava na transakcijskom računu, Banka obračunava kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke, kao i svim njezinim naknadnim izmjenama i dopunama.

Na eventualno nedopušteno prekoračenje po transakcijskom računu i neplaćene dospjele obveze Korisnika prema Banci, Banka će obračunati zateznu kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke.

Sukladno zakonskim odredbama kada su ugovorene promjenjive kamatne stope, Banka je dužna obavijestiti korisnika platnih usluga o promjeni tih stopa najmanje 15 dana prije nego što se one počnu primjenjivati.

Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja provest će se odmah bez prethodne obavijesti Korisnika.

## Naknade

### Članak 40.

Banka obračunava naknade za obavljene platne usluge i ostale usluge prema važećoj Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Banka visinu naknade izražava u kunama ili valuti ovisno o vrsti platne usluge za koju se vrši obračun. Naknade izražene u stranoj valuti naplaćuju se u stranoj valuti, odnosno u kunsjoj protuvrijednosti po prodajnom tečaju Banke na dan plaćanja.

Za obračunate i naplaćene naknade Banka korisnika platnih usluga obavještava putem izvotka transakcijskog računa i putem izdanog računa o obračunatim i naplaćenim naknadama platnog prometa. Odluka o visini naknade za usluge Banke dostupna je korisniku platnih usluga u poslovnica i ispostavama Banke, kao i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

Ako se s transakcijskog računa na kojem je obavljen promet ne može naplatiti naknada, druge obveze i troškovi za izvršenu uslugu, korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da naplatu izvrši sa svih njegovih transakcijskih računa koji se vode u Banci, a Banka za naplatu nastalih potraživanja može iskoristiti i sve instrumente osiguranja plaćanja i vrijednosne papire Korisnika deponirane u Banci, na način koji je u skladu s propisima i zaključenim ugovorom između Banke i korisnika platne usluge. Naplata potraživanja obavlja se sa svih valuta, a za konverziju se koristi kupovni tečaj za devize Banke na dan plaćanja.

Ukoliko su troškovi transfera po priljevu na teret nalogodavatelja iz inozemstva, a ino-banka ne doznači puni iznos tražene naknade u roku od 20 dana, razlika će se zaračunati korisniku priljeva.

## XIX. ZATVARANJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

### Članak 41.

Banka zatvara transakcijski račun korisnika platnih usluga na njegov zahtjev pod uvjetima iz ugovora, temeljem zakona, odnosno drugih propisa, te odluke Banke.

Korisnik je dužan dostaviti Banci podatak gdje želi da mu se eventualno zatečena sredstva na računu prebace prije samog zatvaranja računa.

Kod zatvaranja računa Korisnika, Banka će prenijeti sredstva na poseban račun Banke do konačne isplate Korisniku, te ga o tome obavijestiti ukoliko Korisnik nema račun u drugoj Banci.

Banka može otkazati Ugovor ukoliko po računu nije bilo prometa duže od dvanaest mjeseci.

### Članak 42.

Banka neće zatvoriti jedini transakcijski račun korisnika platnih usluga za redovno poslovanje na teret kojeg su evidentirane neizvršene osnove za plaćanje, odnosno zatvorit će račun ako je subjekt brisan ili je nad njim pokrenut stečaj ili u drugom slučaju predviđenim pozitivnim zakonskim propisima.

### Članak 43.

Banka može zatvoriti transakcijski račun korisnika platnih usluga temeljem svoje odluke, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem.

Banka ima pravo otkazati Ugovor bez otkaznog roka i s trenutnim učinkom, te zatvoriti transakcijski račun u slučaju kada Korisnik krši odredbe ugovora i/ili se ne pridržava propisa koji reguliraju platni promet, u slučaju kada Korisnik ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje računa ili dostavi Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge, u slučaju kada Korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupa protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke, u slučaju kada Korisnik tijekom razdoblja od 90 dana i više ne izmiri obveze po osnovi plaćanja naknada za obavljanje poslova po transakcijskom računu ili u slučajevima kada Banka procijeni da bi daljnje poslovanje s Korisnikom narušilo njeno zakonito poslovanje.

Otkaz ugovora iz ovog članka Banka dostavlja Korisniku pisanim putem. Otkaz nastupa danom predaje obavijesti o otkazu preporučenom poštanskom pošiljkom pravnom subjektu koji je ovlašten prema važećim propisima za prijam, prijenos i uručenje preporučene poštanske pošiljke. Otkazno pismo dostavlja se na zadnju adresu koju je Korisnik dostavio Banci.

### Članak 44.

Korisnik platnih usluga može otkazati zaključeni ugovor, uz uvjete i na način propisan tim ugovorom.

## XX. PRAVO NA PRIGOVOR, PRITUŽBU I OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

### Članak 45.

Korisnik ima pravo podnijeti Banci prigovor u vezi s izvršavanjem naloga bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana nakon dana izvršenja platne transakcije.

Prigovor Korisnik podnosi Banci u pisanom obliku, uz navođenje identifikacijskog broja transakcije, iznosa i datuma valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa:

- osobnom predajom odgovarajućoj organizacijskoj jedinici ili 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, Odjel transakcijskog bankarstva, Služba platnog prometa
- na e-mail adresu: [prigovori@agranbanka.hr](mailto:prigovori@agranbanka.hr)
- putem obrasca na internetskoj stranici [www.agranbanka.hr/prigovori-i-pohvale](http://www.agranbanka.hr/prigovori-i-pohvale)

Banka je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja prigovora i to istim kanalom kojim je primila prigovor Korisnika.

Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojeg će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od trideset pet dana.

Banka može tražiti od Korisnika dopunu prigovora. Ukoliko Korisnik ne dopuni prigovor u roku od 10 dana od dana traženja, smatrat će se da je Korisnik odustao od prigovora.

U slučaju neurednog izvršenja ispravnog naloga Korisnika, Korisnik ima pravo od Banke zahtijevati uredno izvršenje naloga, odnosno naknadu štete.

Korisnik nema pravo tražiti povrat novčanih sredstava od Banke za izvršenu autoriziranu platnu transakciju na teret računa Korisnika, a koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja. Korisnik može tražiti povrat novčanih sredstava od primatelja plaćanja. Iniciranje platne transakcije od strane primatelja plaćanja na teret transakcijskog računa Korisnika regulira se posebnim ugovorom s Bankom.

Korisnik može uputiti pritužbu na rad Banke u provođenju platnih transakcija Hrvatskoj narodnoj banci sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

Ako su na transakcijski račun korisnika uplaćena novčana sredstva bez pravne osnove, korisnik ih je dužan vratiti platitelju.

Banka je, sukladno ovim Općim uvjetima, ovlaštena inicirati/podnijeti nalog za plaćanje na teret transakcijskog računa korisnika radi naplate bilo koje dospjele obveze korisnika prema Banci temeljem bilo kojeg ugovornog odnosa.

## XXI. ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 46.

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače, te se smatra da je korisnik platnih usluga potpisom navedenog ugovora upoznat s odredbama ovih Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu.

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

### Članak 47.

Prestala je obveza upotrebe pečata od strane korisnika platnih usluga – nepotrošača. Korisnik platnih usluga – nepotrošač može i dalje upotrebljavati pečat na dokumentima, a Banka će iste prihvaćati ali neće provjeravati valjanost odnosno vjerodostojnost istog.

### Članak 48.

Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s poslovnim subjektima – nepotrošačima.

### Članak 49.

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

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga – nepotrošače koji su u primjeni od 5. 6. 2017. godine.