

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

### 1. UVODNE ODREDBE

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

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje Banka na temelju ugovora povjeri trećoj strani.

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.

1.2. 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

**Transakcijski račun** – jest račun za plaćanje koji na ime jednog ili više korisnika platnih usluga vodi jedan pružatelj platnih usluga. To je multivalutni račun poslovnog subjekta na kojem Banka evidentira transakcije u kunama i drugim valutama

**Platna usluga** – uključuje otvaranje i vođenja računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist računa, uključujući i izravno terećenje, trajne naloge te izvršenje platnih transakcija korištenjem kartica, direktnih kanala ili drugih ugovorenih usluga Banke

**Platitelj** – poslovni subjekt ili fizička osoba koja ima račun za plaćanje te daje nalog ili suglasnost za plaćanje

**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.

## 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.

2.2. Banka kao povjerljive čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku s kojima raspolaže. Korisnik je upoznat s time da se osobni podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obveza iz ugovornih odnosa po Računu. Banka s navedenim podacima postupa u skladu s Informacijama o obradi osobnih podataka od strane Banke.

## 3. PRIMJENA

3.1. Ovim Općim uvjetima Banka propisuje pravne okvire kojima uređuje osnovna pravila poslovanja s poslovnim subjektima u okviru djelatnosti za koje je registrirana, posebice u kreditno-garantnom i depozitnom poslovanju, a koje obavlja u svojoj poslovnoj mreži putem svojih distribucijskih kanala.

3.2. Ovi Opći uvjeti vrijede i za poslovne odnose nastale kod drugih pravnih ili fizičkih osoba kada iste zastupaju Banku, odnosno kada prema danim ovlastima u ime i za račun Banke pružaju određene poslovne usluge.

3.3. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio pojedinačnog ugovora sklopljenog s poslovnim subjektom, a na pojedine poslovne odnose primjenjuju se i drugi odgovarajući akti Banke. U slučaju kolizije pojedinačnih ugovora, ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe pojedinačnih ugovora, zatim akti Banke te, naposljetku, ovi Opći uvjeti.

3.4. Ovi Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u svakoj poslovnicu/ispostavi Banke te na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

3.5. Poslovni subjekt, podnošenjem bilo kojeg zahtjeva Banci, obavljanjem bilo koje transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom, potvrđuje da je upoznat i suglasan sa sadržajem ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke koji reguliraju poslovanje Banke u odnosu na

proizvod ili uslugu kojima se poslovni subjekt koristi ili koje je zatražio te da prihvaća prava i obveze koje mu temeljem istih pripadaju.

## 4. OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

### 4.1. Dokumentacija

4.1.1. Prilikom ugovaranja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke, poslovni subjekt je dužan dostaviti dokumentaciju sukladno zahtjevu Banke. Poslovni subjekt izriječno ovlašćuje Banku da se pouzda u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost podataka iz dokumentacije koja joj je dostavljena ili u originalu, ili u preslici, ili osobno, ili poštom, putem telefaksa ili elektroničke pošte te Banka neće biti odgovorna ni za kakvu štetu koja bi poslovnim subjektu mogla nastati u postupanju Banke u dobroj vjeri, pouzdajući se u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost takvih podataka. Banka ima isključivo pravo procjene valjanosti dostavljene joj dokumentacije.

4.1.2. Za otvaranje transakcijskog računa, Banka sklapa Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju usluga platnog prometa za korisnike platnih usluga - nepotrošače (u daljnjem tekstu: Ugovor) s poslovnim subjektom nakon čega poslovni subjekt stječe svojstvo korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu: Korisnik).

4.1.3. Korisnik kod Banke može otvoriti više računa za bilo koju svoju poslovnu namjenu koja je u skladu s propisima.

4.1.4. Predajom dokumentacije radi ugovaranja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke, poslovni subjekt daje suglasnost Banci da prikuplja i analizira podatke za potrebe procjene kreditne sposobnosti poslovnog subjekta, procjene rizičnosti, kontrole izloženosti i upravljanja rizicima koje u odobravanju i praćenju proizvoda i usluga u svom poslovanju Banka provodi.

4.1.5. Dokumentacija i obavijesti koje poslovni subjekt posjeduje na stranom jeziku, dostavlja se Banci u prijevodu na hrvatski jezik, ovjerenom od ovlaštenog sudskog prevoditelja.

4.1.6. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim propisima i internim aktima Banke, Banka je dužna, prilikom ugovaranja ili obavljanja pojedine bankovne ili druge financijske usluge, najprije utvrditi identitet poslovnog subjekta.

4.1.7. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu poslovnog subjekta, a poslovni subjekt dužan joj je to omogućiti. U slučaju da poslovni subjekt ne dostavi podatke koji bi Banci

omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s poslovnim subjektom ili provesti transakciju.

## 4.2. Vođenje računa i raspolaganje sredstvima na računu

4.2.1. Banka vodi račun u kunama i stranim valutama. Vođenje računa u pojedinim stranim valutama je diskrecijsko pravo Banke u skladu s poslovnom politikom Banke. Korisnik može odrediti jednu ili više fizičkih osoba koje imaju ovlast raspolaganja sredstvima na računu i/ili imaju druge ovlasti u vezi s obavljanjem platnih usluga po računu (u daljnjem tekstu: ovlaštenik/ovlaštenici/potpisnik).

4.2.2. Dodjeljivanje ovlasti za raspolaganje sredstvima na Računu, odnosno drugih ovlasti u vezi s obavljanjem platnih usluga po računu provodi se na temelju ispravno popunjenih i potpisanih obrazaca Banke koje Korisnik dostavlja Banci u svrhu evidentiranja ovlaštenika po računu kod sklapanja Ugovora i ugovora o korištenju usluga Banke koje Korisniku omogućuju poslovanje po računu te naknadno, tijekom vođenja računa i obavljanja usluga od strane Banke, u slučaju takve potrebe Korisnika. Ovlasti ovlaštenika po računu odnose se i na korištenje usluga putem pružatelja usluge informiranja o računu (AISP) i putem pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja (PISP), na način određen u Općim uvjetima Agram banke d.d.

4.2.3. Potpisnici/ovlaštenici po računu Korisnika, dužni su se potpisivati na način na koji su prijavili svoje potpise Banci. Korisnik je dužan potpisnike/ovlaštenike po svom računu upoznati s pravima i obvezama u vezi s dodijeljenim ovlaštenjima po računu te nadzirati njihovo korištenje ovlasti. Korisnik je odgovaran za štetu koju Banci prouzroči potpisnik/ovlaštenik po računu. Ovlaštenje se ne može odnositi na pravo daljnjeg izdavanja ovlasti po računu i pravo na zatvaranje računa.

4.2.4. Korisnik mijenja opseg i razinu te opoziva ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na računu u pisanom obliku, na obrascima Banke. Promjena opsega i razine ovlasti, kao i oduzimanje ovlasti imaju učinak od trenutka kada ih Banka sazna i službeno evidentira u svojim evidencijama. Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na računu primjenjuje se na raspolaganje svim sredstvima koja se nalaze na računu, bez obzira na valutu.

4.2.5. Korisnik raspolaže sredstvima na računu davanjem naloga za plaćanje u papirnatom obliku, putem Kartice, na magnetnom mediju, elektroničkim i drugim putem koristeći se ugovorenim uslugama online bankarstva Banke koji omogućuju obavljanje platnih transakcija (Agram Netbanking, AgraMbanking, i sl.) kao i na temelju drugog ugovornog odnosa s Bankom.

4.2.6. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje, koji se u Banku dostavlja u papirnatom obliku, Korisnik daje na način da iste potpisuje sukladno Banci prijavljenom potpisu ovlaštenika za potpisivanje naloga. Ako je nalog za plaćanje ovjeren pečatom, pečat na nalogu ne predstavlja element suglasnosti za izvršenje takvog naloga te ga Banka neće kontrolirati.

4.2.7. Suglasnost za izvršenje niza budućih platnih transakcija Korisnik daje trenutkom sklapanja ugovora. Način davanja suglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definiran ovim Općim uvjetima poslovanja uređen je ugovorom i eventualnim posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu.

4.2.8. Platna transakcija za čije je izvršenje suglasnost dana na prethodno opisani način, točka 4.2. ovih Općih uvjeta poslovanja, 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 izvršena platna transakcija autorizirana te da je Banka postupala s dužnom pažnjom dok se ne dokaže suprotno.

4.2.9. Korisnik ne može bez prethodne pisane suglasnosti Banke založiti ili ustupiti svakodobnu tražbinu po računu.

## 5. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

### 5.1. Izvršenje naloga

5.1.1. Nalozi za plaćanje moraju biti popunjeni u skladu s propisima, standardima u sustavima plaćanja, uputama i načinima ispunjavanja naloga za plaćanje i ovim Općim uvjetima poslovanja. Korisnik je dužan naloge predavati u formatu i na način koji odredi Banka.

5.1.2. Banka će nalog izvršiti ako su popunjeni najmanje propisani elementi naloga sukladno pozitivnim zakonskim propisima i Odluci HNB-a. Korisnik je suglasan da Banka prema IBAN-u Korisnika iz naloga, prilikom izvršenja platnih transakcija može koristiti podatke o nazivu, adresi, sjedištu, državi i OIB-u Korisnika iz evidencija Banke.

5.1.3. Ako je u nacionalnoj platnoj transakciji u valuti EUR kao banka primatelja plaćanja navedena banka koja platne transakcije obavlja putem posrednika izvan Republike Hrvatske ili ako podaci o državi platitelja i/ili primatelja u nalogu za plaćanje nisu po standardu ISO3166, Banka će platnu transakciju izvršavati kao prekograničnu platnu transakciju na koju će se primjenjivati sva pravila za izvršenje prekograničnih platnih transakcija.

5.1.4. Banka će naloge Korisnika za izvršenje platnih transakcija u kunama provoditi u okviru raspoloživog kunskog pokrića na računu, a izvršenje platnih transakcija u stranoj valuti, u okviru raspoloživog

pokrića na računu u valuti terećenja koje odredi Korisnik, odnosno u valuti plaćanja ako Korisnik nije odredio valutu terećenja.

5.1.5. Nakon primitka naloga za plaćanje Banka izvršava nalog za plaćanje sukladno dokumentu Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

5.1.6. Ako Korisnik Banci na nalogu za plaćanje dostavi neispravnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku (IBAN), Banka nije odgovorna za neuredno izvršenje platne transakcije. Ako Korisnik, osim jedinstvene identifikacijske oznake, dostavi Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Korisnik, neovisno o ostalim informacijama u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja.

5.1.7. Za provođenje mjera radi povrata novčanih sredstava iz platne transakcije uslijed neispravno predane jedinstvene identifikacijske oznake, Banka može Korisniku naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

5.1.8. Nacionalne platne transakcije u kunama za koje na računu na datum izvršenja nema pokrića, Banka će izvršavati do osiguranja pokrića ili primitka zahtjeva za opoziv od strane Korisnika. Navedene naloge Banka zadržava pravo odbiti u svakom trenutku, osim ako zakonom nije drukčije određeno.

5.1.9. Prekogranične, međunarodne i nacionalne platne transakcije u valuti različitoj od valute HRK, koje na datum izvršenja nije moguće izvršiti uslijed nedostatka pokrića na računu, Banka će odbiti.

5.1.10. Naloge za izvršenje nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u valuti EUR, koje je Banka zaprimila do krajnjeg vremena primitka za njihovo izvršenje te za koje Korisnik do tog vremena nije osigurao pokriće na računu, Banka će odbiti.

5.1.11. Korisnik može podići gotovinu na bankomatima do ugovorenog dnevnog limita za isplatu gotovine. Maksimalan iznos limita određuje Banka. Gotovinske isplate na bankomatima terete transakcijski račun.

5.1.12. Korisnik može polagati gotovinu na bankomatima Banke koji imaju DNT (dnevno-noćni trezor) prema posebnom ugovoru i Uputama za korištenje DNT-a.

5.1.13. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja ovlašćuje Banku da, bez prethodnog traženja posebnog odobrenja Korisnika, može otklanjati očigledne omaške Banke nastale u poslovanju zbog kojih bi stanje na računu odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret

računa. Banka će o učinjenoj pogrešci i o izvršenom terećenju ili odobrenju računa obavijestiti Korisnika putem izvadaka po računu, dinamikom i na način kako je navedeno u ovim Općim uvjetima kao i u ugovoru s Korisnikom.

5.1.14. Kod postojanja dospjelih nepodmirenih tražbina Banke iz bilo kojeg ugovornog odnosa Banke i Korisnika, Korisnik je suglasan da Banka svoju dospjelu tražbinu može naplatiti iz sredstava na računu Korisnika te je ovlašćuje za terećenje računa u korist onog računa kod Banke na kojemu je evidentirano dugovanje Korisnika. U slučaju da na računu Korisnika nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Korisnik je suglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na njegovom računu.

5.1.15. Sredstvima na računu Korisnika Banka može raspolagati i bez suglasnosti Korisnika na temelju naloga zaprimljenih od Financijske agencije (u daljnjem tekstu: FINA), sukladno zakonskim propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima. Ako Banka mora izvršiti nalog FINA-e u određenom iznosu, u tu svrhu u ime Korisnika može otvoriti privremeni račun za provedbu ovrhe. Po prestanku potrebe, privremeni račun se zatvara bez zahtjeva ili suglasnosti Korisnika. Sredstvima na navedenom računu Korisnik ne može raspolagati te se isti ne smatra transakcijskim računom Korisnika. Banka će Korisniku na njegov zahtjev dati sve informacije u vezi s otvaranjem navedenog računa.

5.1.16. Na teret računa Banka će izvršavati i sva druga plaćanja kada na to ima pravo temeljem ugovornog odnosa s Korisnikom, odnosno kad je to njena obveza sukladno zakonskim i drugim propisima.

## 5.2. Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje

5.2.1. Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s vremenima izvršenja naloga iz tabele Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa. Vrijeme izvršenja naloga za plaćanje je vrijeme potrebno za konačno izvršenje platne transakcije, a odnosi se na razdoblje od datuma izvršenja do datuma valute odobrenja.

5.2.2. Nalog za plaćanje Korisnik može dostaviti u Banku najranije 90 (devedeset) kalendarskih dana prije datuma izvršenja. Takav nalog evidentira se i izvršava na datum izvršenja. Za naloge za plaćanje zadane unaprijed Banka nije odgovorna za promjene ovlaštenika Korisnika. Ako Banka primi nalog za plaćanje na datum izvršenja koji nije radni dan Banke ili ako primi nalog za plaćanje na datum izvršenja nakon krajnjeg vremena primitka naloga, određenog tabelom Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa, smatra se da je nalog za plaćanje primila s datumom izvršenja sljedeći radni dan.

5.2.3. Ako Banka primi nalog za plaćanje na kojem nije naveden datum izvršenja, smatra se da je datum

izvršenja naloga dan njegovog zaprimanja u Banci. U slučaju prekograničnih platnih transakcija u valuti koja nije EUR i međunarodnih platnih transakcija Banka osigurava rok izvršenja koji je određen prema Vremenu zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa u pravilu samo do prve banke koja sudjeluje u posredovanju, odnosno izvršenju naloga za plaćanje.

5.2.4. Korisnik je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje Banka zatraži kako bi provjerila je li izvršenje naloga za plaćanje protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države. Banka je ovlaštena zastati s izvršenjem naloga za plaćanje sve dok joj Korisnik ne dostavi sve zatražene podatke i traženu dokumentaciju, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje naloga odnosno nije odgovorna za izvršenje naloga sa zakašnjenjem zbog tog razloga.

5.2.5. Banka će za zaprimljeni iznos platne transakcije odobriti račun Korisnika odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke, odnosno prema tabeli Vrijeme zaprimanja i izvršenja naloga platnog prometa i nakon primitka svih potrebnih informacija za odobrenje računa. Ako su novčana sredstva odobrena na račun Banke na neradni dan, smatra se da je Banka primila novčana sredstva prvi sljedeći radni dan.

5.2.6. Banka odobrava račun Korisnika u prekograničnim i međunarodnim platnim transakcijama s datumom valute odobrenja iz naloga za plaćanje.

### 5.3. Neizvršenje naloga za plaćanje

5.3.1. Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima ako:

- za izvršenje naloga za plaćanje na računu nema pokrića na dan izvršenja naloga, osim u slučajevima naloga za provedbu ovrhe nad novčanim sredstvima, sukladno zakonu
- za izvršenje naloga Korisnik nije dao suglasnost na način ugovoren s Bankom
- podaci na nalogu nisu pravilni, čitljivi, odnosno potpuni
- nalog sadrži ispravke
- postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje
- Korisnik postupa protivno propisima ili bi izvršenje naloga bilo protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države.

5.3.2. O odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za popravak pogrešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će obavijestiti Korisnika, osim ako drugim propisom nije drukčije određeno. Banka obavijest daje na znanje Korisniku prvom prilikom, a najkasnije u roku koji je određen za izvršenje naloga za plaćanje. O odbijenim nalogima Banka će obavijestiti Korisnika putem online servisa, u pisanom obliku ili na drugi ugovoreni način.

5.3.3. Za obavještanje i odbijanje naloga za plaćanje Banka može naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

### 5.4. Opoziv naloga za plaćanje

5.4.1. Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije na dan ugovoren kao datum izvršenja, a do trenutka izvršenja naloga za plaćanje, osim ako nije drugačije ugovoreno. Ako platitelj opoziva suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje u okviru ugovorenog trajnog naloga, takav nalog za plaćanje može opozvati najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za započinjanje izvršavanja naloga za plaćanje. U tom slučaju platitelj ujedno opoziva i svaki budući nalog iz odnosnog niza platnih transakcija, a opoziv jedne platne transakcije smatrat će se otkazom ugovora o trajnom nalogu.

5.4.2. Opoziv Banci mora biti dostavljen pisanim putem, potpisan od strane ovlaštenog potpisnika ili putem online bankarstva odnosno na način ugovoren s Bankom.

5.4.3. Za opoziv naloga Banka naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

5.4.4. Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati takav nalog za plaćanje.

## 6. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE

Pojmovi vezani na SEPA izravno terećenje imaju sljedeće značenje:

**SEPA izravno terećenje** - nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane primatelju plaćanja. Potrošač dozvoljava drugoj osobi odnosno primatelju plaćanja da pružatelju računa naloži prijenos sredstava s računa potrošača na račun primatelja plaćanja

**Osnovna HRK SDD Shema** - skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršenja izravnih terećenja u RH

**Primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje za koji su namijenjena sredstva iz SDD naloga

**SDD nalog** - nalog SEPA izravnog terećenja unutar SDD nacionalne platne usluge i to u HRK, a koji se odnosi na terećenje transakcijskog računa platitelja kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja

**Suglasnost** - platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga za SEPA izravno terećenje na teret transakcijskog računa platitelja

**Sudionik** Osnovne HRK Sheme je svaki pružatelj platnih usluga koji je prema važećim propisima ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja.

## 7. USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA, INFORMIRANJA I POTVRDA O RAČUNU I RASPOLOŽIVOSTI SREDSTAVA

7.1. Korisnik se može koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža PISP, uslugom informiranja o računu koju pruža AISP te dati Banci izričitu suglasnost za davanje potvrde CBPII-u o raspoloživosti sredstava na računu.

7.2. Ako utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa računima ili pristupa s ciljem prijevare od strane AISP-a, PISP-a i/ili CBPII-a, Banka može onemogućiti pristup takvom pružatelju platnih usluga, o čemu će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način prije takvog onemogućavanja ili neposredno nakon toga, a čim bude objektivno moguće.

7.3. Korisnik može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret svoga računa. Pouzdana autentifikacija ovlaštenika Korisnika, kao i autorizacija tako zadanih naloga za plaćanja, provest će se pod uvjetima i na način iz Općih uvjeta poslovanja Agram banke d.d. za korištenje online usluga od strane poslovnih subjekata.

7.4. Banka pruža PISP-u iste informacije o zaprimljenom nalogu za plaćanje, kao i o izvršenom nalogu za plaćanje, koje pruža i Korisniku kada kao platitelj Banci izravno podnosi na izvršenje nalog za plaćanje.

7.5. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i PISP-a. Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanim preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koje platitelj izravno podnosi Banci na izvršenje, osim kada to nije moguće iz objektivnih razloga ili više sile. Korisnik može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama o stanju i prometu po računu.

7.6. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju ovlaštenika pod uvjetima i na način iz Općih uvjeta poslovanja Agram banke d.d. za korištenje online poslovanja od strane poslovnih subjekata. Nakon provođenja pouzdane autentifikacije, Banka Korisniku

putem AISP-a omogućava pristup informacijama o stanju i prometu po računu.

7.7. Korisnik putem AISP-a može pristupiti informacijama o stanju i prometu po računu, kojima može pristupiti i izravno putem online bankarstva Banke. Banka će pouzdanu autentifikaciju ovlaštenika obavljati uvijek kada prvi put pristupa računu putem AISP-a, s time da je to ovlaštena učiniti i prilikom svakog pristupa. Temeljem provedene pouzdane autentifikacije ovlaštenika, Banka će tom ovlašteniku najviše četiri puta tijekom 24 sata od trenutka provođenja pouzdane autentifikacije putem AISP-a omogućiti pristup informacijama o stanju i prometu po računu Korisnika bez ponovnog provođenja pouzdane autentifikacije.

7.8. Suglasnost koju Korisnik daje AISP-u isključivo je dio ugovornog odnosa između Korisnika i AISP-a te svaku izmjenu ili opoziv iste Korisnik provodi na način ugovoren s AISP-om. Korisnik može s AISP-om ugovoriti način, uvjete i učestalost postavljanja upita o informacijama o računu Banci, a Banka po takvim upitima postupa sukladno Općim uvjetima poslovanja.

### 7.9. Potvrda raspoloživosti sredstava

7.9.1. Banka odgovara na upit CBPII-a o raspoloživosti sredstava na računu isključivo ako je Korisnik prethodno dao Banci suglasnost odgovarati na upite tog CBPII-a. Banka ne mora odgovoriti na upite CBPII-a ako, bilo zbog podataka koje dostavlja CBPII, bilo zbog podataka na suglasnosti koju je Korisnik dao Banci, nije u mogućnosti provjeriti i nedvojbeno utvrditi da je Korisnik Banci dao suglasnost koja se odnosi upravo na toga CBPII-a.

7.9.2. Korištenje usluge iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta poslovanja podrazumijeva davanje dviju suglasnosti, od kojih se jedna daje CBPII-u, dok se druga daje Banci. Suglasnost koju Korisnik daje Banci za odgovaranje na upite CBPII-a vrijedi do opoziva takve suglasnosti od strane Korisnika. Suglasnost Banci daje zakonski zastupnik Korisnika ili opunomoćenik temeljem specijalne punomoći na kojoj je javni bilježnik ovjerio potpis zakonskog zastupnika. Suglasnost u svakom slučaju prestaje važiti ako račun u odnosu na koji je dana prestaje biti dostupan online, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučaj prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga predviđenog ovim Općim uvjetima poslovanja.

7.9.3. Suglasnost koju Korisnik daje CBPII-u dio je ugovornog odnosa njega i CBPII-a, dok je predmet ovih Općih uvjeta poslovanja suglasnost koju Korisnik daje Banci te je ista dio ugovornog odnosa Korisnika i Banke. Sve aktivnosti vezane uz suglasnost koja se daje CBPII-u, a koje se odnose na postavljanje upita Banci o raspoloživosti sredstava po računu, Korisnik poduzima isključivo prema CBPII-u. Korisnik prihvatom ovih Općih uvjeta poslovanja obvezuje se da će sBPII-om

ugovoriti postavljanje upita Banci isključivo u slučaju kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao CBPII. Korisnik je upoznat s time da izvršenje platne transakcije ovisi o ispunjenju uvjeta za izvršenje iz ovih Općih uvjeta poslovanja na Datum izvršenja, neovisno o dobivenom odgovoru na upit o raspoloživosti po računu. Na zahtjev Korisnika Banka će obavijestiti Korisnika o svim CBPII-ovima koji su postavili upit iz ovog članka Općih uvjeta poslovanja i o danim odgovorima.

## 8. POSLOVANJE S KARTICOM VEZANOM NA TRANSAKCIJSKI RAČUN

- Korisnik kartice može biti svaki poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun te koji zatraži izdavanje kartice, dostavom Banci popunjenog obrasca Banke predviđenog za tu svrhu. Poslovni subjekt može zatražiti izdavanje kartice i istodobno s podnošenjem zahtjeva za otvaranje računa.
- Korisnik mora odrediti jednog ili više krajnjih korisnika kartice, kojima mora pojedinačno odabrati jednu vrstu ovlaštenja ili više vrsta ovlaštenja u korištenju karticom između onih ovlaštenja koje mu ponudi Banka. Odabir, promjena i opoziv ovlaštenja krajnjih korisnika kartice te, u mjeri u kojoj to Banka omogućuje, određivanje, promjena i opoziv dnevnih limita temelje se na dostavi ispravno popunjenih obrazaca Banke.
- Odluku o izdavanju kartice donosi Banka prema slobodnoj procjeni, bez obveze davanja obrazloženja. Smatra se da je sklopljen ugovor za korištenje kartice u trenutku kad Banka odobri Korisnikov zahtjev za izdavanje kartice i Korisniku kartice izda karticu.
- Krajnji korisnik kartice obavezan je primljenu karticu potpisati na predviđenom mjestu na njezinoj poleđini. Nepotpisana kartica ne smije se koristiti. Korisnik kartice snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane kartice. Uz Karticu se dodjeljuje PIN koji se odvojeno od kartice dostavlja poštom na adresu krajnjeg korisnika kartice navedenu u obrascu zahtjeva kojim je korisnik kartice odredio njegova ovlaštenja u korištenju kartice. PIN je poznat isključivo krajnjem korisniku kartice i ne smije biti dostupan trećim osobama.
- Kartica glasi na Korisnika kartice i krajnjeg korisnika kartice čije je ime otisnuto na kartici i koji ju jedini može koristiti. Vlasnik kartice jest Banka.

### 8.1. Korištenje kartice

8.1.1. Karticu je moguće koristiti na prihvatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja nose oznaku prihvata one kartice koja je izdana korisniku kartice za:

- bezgotovinska plaćanja pri kupnji robe i usluga na Prihvatnim mjestima
- isplatu gotovine na teret računa na bankomatima i drugim isplatom mjestima

- identifikaciju krajnjeg korisnika kartice pri isplati gotovine na teret računa u poslovnicama Banke
- obavljanje platnih transakcija korištenjem uslugama online pružatelja platnih usluga koji prihvaćaju karticu
- obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućuje Korisniku kartice.

8.1.2. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom te odrediti, promijeniti ili ukinuti ograničenja u pogledu dnevnih limita, o čemu će obavijestiti Korisnika kartice putem internetske stranice Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr) te u prostorijama banke.

8.1.3. Smatrat će se da je Korisnik kartice prihvatio navedene izmjene ako u roku od 15 dana od dana njihove objave pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, a u protivnom će se smatrati da je otkazao sve ugovore o korištenju kartice.

8.1.4. Korisnik kartice nema pravo zahtijevati naknadu štete zbog izmjene usluga koje se mogu obavljati karticom odnosno zbog promjena u pogledu dnevnih limita. Banka Korisniku kartice na njegov zahtjev može odobriti veće dnevne limite od limita koje ona odredi.

8.1.5. Pri korištenju kartice na fizičkim Prihvatnim mjestima krajnji korisnik kartice ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegova vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik, odnosno na rizik Korisnika kartice koji snosi odgovornost za moguću zloupotrebu kartice pa Banka za takvu zloupotrebu ne odgovara.

8.1.6. Krajnji korisnik kartice obavezan je pridržavati se svih razumnih mjera zaštite tajnosti PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice koje čine broj kartice, datum isteka valjanosti kartice i sigurnosni kôd otisnut na poleđini kartice te mjera sigurnog korištenja kartice koje, među ostalim, uključuju:

- posjedovanje kartice cijelo vrijeme pod svojim izravnim nadzorom
- korištenje kartice na način kojim će spriječiti da druge osobe saznaju njegov PIN i sigurnosna obilježja kartice, uključujući, među ostalim, zaklanjanje tipkovnice bankomata, odnosno POS-a prilikom unošenja PIN-a
- pamćenje PIN-a, te uništenje pisane obavijesti o PIN-u odmah nakon primitka
- čuvanje tajnost PIN-a te PIN ni u kojem slučaju ne priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudne organe i Prihvatna mjesta na internetu
- izbjegavanja zapisivanja i memoriranja PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice na papiru, magnetnom ili drugom mediju, odnosno u računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju kao i ne zapisivati PIN na kartici
- sigurnosna obilježja kartice dati samo prilikom korištenja kartice na Prihvatnim mjestima na

internetu ili na prihvatnim mjestima koja omogućuju katalošku odnosno telefonsku prodaju

- prije davanja sigurnosnih obilježja kartice Prihvatnom mjestu na internetu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetskih stranica Prihvatnog mjesta na kojima se namjerava koristiti karticu
- izbjegavanje korištenja kartice i sigurnosnih obilježja kartice na neprovjerenim internetskim stranicama te putem računala koja su javno dostupna trećim osobama
- internetske transakcije obavljati isključivo putem računala ili drugih uređaja koji imaju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa
- istodobno s prestankom svih ovlaštenja za korištenje kartice prerezanu karticu vratiti Banci.

8.1.7. Kartica se može upotrebljavati na prihvatnim mjestima na internetu, kod online pružatelja usluga ili u sklopu mobilnih aplikacija na način da servisi nude mogućnost pohrane podataka o kartici za buduća plaćanja. U tom slučaju korisničko ime i lozinka za prijavu na web stranicu/online servis ili pristup mobilnoj aplikaciji predstavljaju jednako osjetljiv podatak kao i podaci s kartice i PIN te se nakon svakog korištenja servisa potrebno odjaviti. Kad god je to moguće, korisnik je dužan ukloniti podatke o kartici iz web profila/mobilne aplikacije nakon korištenja.

8.1.8. Korisnik kartice odnosno krajnji korisnik kartice daju suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija na jedan od sljedećih načina:

- pri korištenju kartice na POS-u ili bankomatu utipkavanjem PIN-a u POS terminal ili bankomat
- pri korištenju kartice na internetu davanjem Prihvatnom mjestu na internetu i/ili online pružatelju platnih usluga sigurnosnih obilježja kartice koje zahtijeva to Prihvatno mjesto, kao što su primjerice broj kartice, datum isteka valjanosti kartice i sigurnosni kôd otisnut na poledini kartice te, opcionalno, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke (OTP/APPLI1) koju generira token nakon što krajnji korisnik kartice prethodno potvrdi svoj identitet unosom u token ispravnog PIN-a kojim pristupa tokenu u slučaju kada Prihvatno mjesto na internetu izvršenje platne transakcije uvjetuje unosom jednokratne lozinke
- na pojedinim fizičkim Prihvatnim mjestima na kojima je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartične platne sheme definirao provođenje transakcija bez utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično, suglasnost za izvršenje transakcija daje se samim korištenjem kartice
- postupanjem s karticom na način kojim uređaj za polog kovanica ili drugi samoposlužni uređaj

uvjetuje korištenje kartice i autorizaciju platnih transakcija.

8.1.9. Suglasnost za izvršenje platne transakcije koja je dana na neki od prethodno navedenih načina ne može se opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora između Korisnika kartice odnosno krajnjeg korisnika kartice te Banke i/ili Prihvatnog mjesta. Za takav opoziv Banka može naplatiti naknadu.

8.1.10. Suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija ili suglasnost za izravno terećenje kartice koju je dao prihvatnom mjestu Korisnik kartice može opozvati samo u dogovoru s prihvatnim mjestom.

8.1.11. Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od Prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje.

8.1.12. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada je Banka primila elektroničke podatke o platnoj transakciji od Prihvatnog mjesta. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana korištenjem kartice ili podataka s kartice teretiti odnosno odobriti račun Korisnika kartice odmah nakon primitka naloga za plaćanje, Osim u slučajevima opisanim pod „Odbijanje naloga za plaćanje“ ovih Općih uvjeta poslovanja, Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje koji je iniciran korištenjem kartice ili podataka s kartice ako suglasnost za izvršenje platne transakcije nije dana na jedan od načina opisanih u ovim Općim uvjetima poslovanja.

8.1.13. Banka je ovlaštena odbiti izvršiti nalog za plaćanje koji je iniciran korištenjem kartice ili podataka s Kartice i u sljedećim slučajevima:

- ako u trenutku primitka naloga za plaćanje na računu nema dovoljno pokrića za izvršenje naloga u cijelosti
- ako bi se izvršenjem naloga za plaćanje prekoračio dnevni limit ili ukupni dnevni limit
- u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu kartice ili upotrebu kartice s namjerom prijevare
- u slučaju upotrebe kartice protivno ovim Općim uvjetima poslovanja
- u slučaju korištenja kartice na Prihvatnim mjestima koja se ne pridržavaju standarda u kartičnom poslovanju.

8.1.14. Krajnji korisnik kartice obvezan je zadržati za sebe te u slučaju prigovora predočiti Banci originalni primjerak korisničkog računa, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koju dobije od Prihvatnog mjesta. Krajnji korisnik kartice obvezan je odmah nakon izvršenja platne transakcije provjeriti iznos platne transakcije naznačen na korisničkom računu.

8.1.15. Korisnik kartice samostalno s online pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete



korištenja njegovih usluga te tečajne konverzije koje mogu primjenjivati kod plaćanja. Banka ne odgovara za uvjete korištenja usluga koje je Korisnik kartice ugovorio s online pružateljem platnih usluga i njihovih izvršenja ni za naknade koje iz toga proizlaze.

8.1.16. Korisnik kartice može primati novčana sredstva od strane ili putem online pružatelja platnih usluga. Banka ne odgovara za iznos koji je primila od online pružatelja platnih usluga ni za tečajne konverzije koje je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava na karticu.

8.1.17. Radi zaštite imovinskih interesa Korisnika kartice Banka zadržava pravo isključiti mogućnost korištenja kartice u pojedinim državama te na određenim Prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim Prihvatnim mjestima na internetu, kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

8.1.18. Krajnji korisnik kartice obvezan je na zahtjev Prihvatnog mjesta identificirati se valjanom identifikacijskom ispravom.

8.1.19. Korisnik kartice i krajnji korisnik kartice obvezuju se koristiti karticu isključivo za poslovne potrebe Korisnika kartice. Svaka upotreba kartice smatrat će se za potrebe primjene Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica korištenjem kartice za poslovne potrebe Korisnika kartice.

8.1.20. Kartica se ne smije koristiti na način i u svrhe koji nisu u skladu s propisima, uključujući kupnju roba ili usluga koje su zabranjene na području države u kojoj se Kartica upotrebljava.

8.1.21. Korisnik kartice i krajnji korisnik kartice u cijelosti su odgovorni za pridržavanje svih propisa i pravila koja se mogu primjenjivati pri korištenju Kartice, uključujući, ali ne ograničavajući se na pravila koja se odnose na gospodarsko poslovanje, uvoz ili izvoz roba ili usluga, porezne propise, devizne propise i propise koji uređuju provedbu ovrhe na novčanim sredstvima.

## 8.2. Prijava izgubljene ili ukradene kartice

8.2.1. U slučaju gubitka ili krađe kartice Korisnik je dužan o tome u najkraćem roku obavijestiti Banku, radi sprečavanja zlouporabe, na telefon tvrtke EGCP d.o.o. Zagreb broj 072 600 699 ili na besplatan info telefon 0800 24 24 00 te je telefonsku prijavu dužan bez odgađanja potvrditi Banci u pisanom obliku u najbližoj poslovnicu Banke, iznimno poštom ili e-mailom. Gubitak ili krađu kartice potrebno je prijaviti i policiji i o tome izvijestiti Banku.

8.2.2. Korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.

8.2.3. Nakon što korisnik u poslovnicu Banke preda pisanu obavijest o gubitku ili krađi kartice zajedno s potpisanim i ovjerenim Zahtjevom za promjenu statusa, Banka će korisniku izdati zamjensku karticu i PIN.

8.2.4. Ako korisnik nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti naručitelja, a on Banku. Nakon što korisnik preda u poslovnicu Banke potpisan i ovjeren Zahtjev za promjenu statusa, Banka će deblokirati pronađenu karticu, ako prethodno već nije izdala zamjensku karticu.

8.2.5. Iznimno, Korisnik kartice ne odgovara za troškove ako Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podatka s kartice došlo od strane treće osobe, npr. primjenom skimminga (neovlašteno presnimavanje podataka s magnetske trake kartice i neovlašteno snimanje/bilježenje pripadajućeg PIN-a prilikom upotrebe kartice na bankomatu ili POS-u od strane treće osobe). U tom slučaju Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale neovlaštenom upotrebom ukradenog PIN-a ili podataka s kartice.

## 8.3. Rok važenja i obnavljanje kartice

8.3.1. Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od 3 (tri) godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca u godini koji je na njoj otisnut. Kartica se automatski obnavlja maksimalno na rok važenja od 3 (tri) godine ako naručitelj nije zatvorio račun, redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim aktima Banke te ako u pisanom obliku ne otkáže pravo na korištenje kartice najmanje 45 dana prije isteka roka važenja kartice.

8.3.2. Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo ne obnoviti karticu, bez obveze da naručitelju daje obrazloženje o svojoj odluci, o čemu ga je dužna obavijestiti u pisanom obliku najmanje 15 dana prije isteka roka važenja kartice. Obnovljena kartica izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena kartica ima isti PIN kao i kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji redni broj.

8.3.3. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Korisnik kartice dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.

8.3.4. Korisnik kartice može i prije isteka roka važenja kartice zahtijevati novu karticu predajom potpisanog i ovjerenog Zahtjeva za promjenu statusa u poslovnicu

Banke, a Banka će novu karticu izdati zajedno s novim PIN-om.

#### 8.4. Prestanak ugovora, blokiranje korištenja kartice

8.4.1. Korisnik može u svako doba otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju Maestro Business debitne kartice pisanom izjavom i vraćanjem kartica svih korisnika kartica Banci. Ugovor se smatra otkazanim u trenutku povrata kartica svih korisnika kartica Banci.

8.4.2. Korisnik može u svakom trenutku uskratiti korištenje kartice pojedinom ili svim Korisnicima kartica dostavom Banci potpisanog i ovjerenog Zahtjeva za promjenu statusa. Banka će onemogućiti korištenje kartice s danom kada korisnik karticu vrati Banci.

8.4.3. Banka ima pravo u svakom trenutku blokirati korištenje kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN
- ako je račun uz karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran u slučaju prestanka postojanja naručitelja
- kada je prijavljena krađa ili gubitak kartice
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

8.4.4. Banka će prije svoje namjere blokiranja kartice obavijestiti naručitelja i korisnika kartice o namjeri i razlozima blokiranja kada god je to moguće, a ako nije moguće prije, obavijestit će ih odmah nakon blokiranja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

8.4.5. Korištenje kartice može se deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa u poslovnicu Banke, ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokiranja kartice. Banka može Korisniku otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju kartice bez navođenja razloga o čemu je dužna naručitelja obavijestiti u pisanom obliku najmanje 15 dana prije datuma kojeg je odredila kao datum otkaza.

8.4.6. Sve naknade kod prestanka Ugovora o izdavanju i korištenju kartice iz bilo kojih razloga, kao i kod blokade i deblokade kartice, naplaćuju se sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

#### 9. KAMATE

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

9.2. Na eventualno nedopušteno prekoračenje po transakcijskom računu i neplaćene dospelje obveze

Korisnika prema Banci, Banka će obračunati zateznu kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke.

9.3. 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.

#### 10. NAKNADE I TROŠKOVI

10.1. 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 kunskoj protuvrijednosti po prodajnom tečaju Banke na dan plaćanja. Za obračunate i naplaćene naknade Banka korisnika platnih usluga obavještava putem izvatka transakcijskog računa i putem izdanog računa o obračunatim i naplaćenim naknadama platnog prometa.

10.2. 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).

10.3. Ako se s transakcijskog računa na kojem je obavljen promet ne može naplatiti naknada i 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.

10.4. Ako 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.

10.5. Banka zadržava pravo od Korisnika naplatiti naknadu za stvarne troškove stranih i domaćih banaka u slučajevima:

- nepotpunih ili manjkavih podataka na zadanom nalogu za plaćanje
- troškova strane banke ako je kao troškovna opcija u nalogu za međunarodno plaćanje odabrana opcija na teret nalogodavatelja (OUR)
- slanja naloga za međunarodno plaćanje ili prekogranično plaćanje u valuti koja nije EUR putem posredničke banke

- primitka naloga za međunarodno plaćanje ili prekogranično plaćanje u valuti koja nije EUR putem posredničke banke, osim u slučaju kad je posrednička banka naplatila svoju naknadu umanjenjem iznosa platne transakcije.

## 11. TEČAJ

11.1. Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta primjenjuje se tečaj (kupovni ili prodajni) koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

11.2. Ako nije ugovorena primjena posebnog tečaja, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku izvršenja konverzije, i to:

- kupovni tečaj za stranu valutu s tečajne liste Banke ili koji kotira na tečajnoj listi u sustavu Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu
- prodajni tečaj za stranu valutu s tečajne liste Banke ili koji kotira na tečajnoj listi u sustavu Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu
- kupovni i prodajni tečaj za stranu valutu s tečajne liste Banke ili koji kotiraju na tečajnoj listi u sustavu Banke ako s jednom stranom valutom kupuje drugu stranu valutu.

## 12. IZVJEŠTAVANJE

12.1. Banka izvještava Korisnika o promjenama i stanju na računu putem izvotka o stanju i promjenama po računima otvorenima u Banci (u daljnjem tekstu: izvadak) koji se Korisniku dostavlja na ugovoreni način.

12.2. Izvadak se dostavlja po svakoj promjeni po računu jednom dnevno najkasnije sljedeći radni dan, osim ako je drukčije ugovoreno. Putem izvotka Banka će Korisniku dostavljati i sve druge obavijesti u slučajevima kada je to ugovoreno Ugovorom i ovim Općim uvjetima poslovanja ili kada je Korisnika potrebno obavijestiti o nastupu bilo koje okolnosti bitne za poslovanje po računu.

## 13. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga za plaćanje, kao i za ispunjavanje drugih ugovorenih obveza Banke u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnje u obavljanju platnih usluga su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnje u obavljanju poslova platnog prometa su i

nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava.

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

14.1. 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.

14.2. 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 poslovnicu 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) ili putem obrasca na internetskoj stranici Banke [www.agranbanka.hr/prigovori-i-pohvale](http://www.agranbanka.hr/prigovori-i-pohvale)

14.3. 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.

14.4. Banka može tražiti od Korisnika dopunu prigovora. Ako 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.

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju AISP, PISP i/ ili CBPII, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i tih pružatelja platnih usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na suglasnosti koje Korisnik daje navedenim pružateljima platnih usluga, Korisnik upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na način koje su međusobno ugovorili. Ako je riječ o prigovorima vezanim za autorizaciju i izvršenje platnih transakcija iniciranih putem PISP-a, isti se upućuju Banci na isti način kao i kad je riječ o prigovorima vezanim za platne transakcije inicirane na kanalima Banke.

## 15. ZATVARANJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

15.1. 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.

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

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

15.4. 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.

15.5. 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 postupi 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.

15.6. 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.

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

## 16. ZAVRŠNE ODREDBE

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

16.2. 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.

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

16.4. Sve sporove koji bi mogli nastati u poslovanju po računu Banka i vlasnik računa pokušat će riješiti sporazumno.

16.5. U slučaju da Banka i vlasnik računa ne postignu sporazum, spor će rješavati sud stvarno nadležan za Banku.

16.6. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 14. 6. 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 1. 1. 2019. godine.