

## Opći uvjeti transakcijskog i depozitnog poslovanja fizičkih osoba

### UVODNE ODREDBE

Općim uvjetima transakcijskog i depozitnog poslovanja fizičkih osoba (dalje u tekstu: Opći uvjeti), Partner banka d.d. Zagreb, uređuje osnovna pravila poslovanja s fizičkim osobama potrošačima, odnosno klijentima kako su u nastavku definirani po transakcijskim i depozitnim računima te vezanim uslugama i servisima Banke.

### DEFINICIJE POJMOVA

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka** (Pružatelj računa) - PARTNER BANKA d.d. ZAGREB

- ▶ sjedište: Vončinina 2, 10000 Zagreb, Hrvatska
- ▶ OIB: 71221608291
- ▶ MB: 03726177
- ▶ MBS: 080003730 registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu
- ▶ IBAN: HR9424080021000002870
- ▶ SWIFT: PAZGHR2X
- ▶ web: [www.paba.hr](http://www.paba.hr)
- ▶ e-mail: [info@paba.hr](mailto:info@paba.hr)
- ▶ telefon: +385 1 4602 222
- ▶ telefaks: +385 1 4602 200

Poslovnice Banke navedene su na web stranici Banke.

Hrvatska narodna banka ovlaštena je za nadzor nad poslovanjem Banke. Banka se nalazi na popisu banaka i štedionica objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke od koje posjeduje odobrenje za rad.

Službeni jezik Banke je hrvatski jezik koji se koristi u dokumentaciji između Banke i Klijenta.

**Potrošač** - fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja

**Klijent** - fizička osoba – vlasnik Transakcijskog računa Potrošač, rezident ili nerezident, a u ovim Općim uvjetima Klijentom se u određenim okolnostima smatraju i opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik, s kojima Banka sklapa ugovore odnosno kojima Banka pruža bankovne i/ili financijske usluge, koja se koristi uslugama Banke u transakcijskom i

depozitnom poslovanju i za korištenje tih usluga s Bankom zaključi ugovor

**Rezident** - fizička osoba koja u RH ima prebivalište ili uobičajeno boravište. Uobičajeno boravište ima u onome mjestu u kojem se zadržava pod okolnostima na temelju kojih se može zaključiti da on u tome mjestu ili na tom području ne boravi samo privremeno. Uobičajenim boravištem se smatra stalan ili vremenski povezan boravak u trajanju od najmanje 183 dana u jednoj ili u dvije kalendarske godine. Za određivanje uobičajenog boravišta nisu važni kratkotrajni prekidi boravka koji ne traju dulje od jedne godine. Rezident je i fizička osoba koja u RH nema prebivalište ni boravište, a zaposlen je u državnoj službi RH i po toj osnovi prima plaću što je vidljivo iz potvrde koju je priložio

**Nerezident** - može biti fizička osoba koja je državljanin RH ili stranac, ali koja u RH nema prebivalište/uobičajeno boravište i nije zaposlen u državnoj službi RH. Nerezident može biti rezident EGP, rezident treće države ili osoba bez državljanstva

**Prebivalište** - porezni obveznik ima prebivalište ondje gdje ima stan u vlasništvu ili posjedu neprekidno najmanje 183 dana u jednoj ili dvije kalendarske godine

**Uobičajeno boravište** - stalan ili vremenski povezan boravak u trajanju od najmanje 183 dana u jednoj ili u dvije kalendarske godine. Za određivanje uobičajenog boravišta nisu važni kratkotrajni prekidi boravka koji ne traju dulje od jedne godine odnosno osoba ima Uobičajeno boravište u onome mjestu u kojem se zadržava pod okolnostima na temelju kojih se može zaključiti da on/ona u tome mjestu ili na tom području ne boravi samo privremeno.

**Porezni status** - utvrđuje se temeljem prebivališta/boravišta

**Osobni status** - regulira se državljanstvom (ili odsustvom istog)

**Opunomoćenik** - fizička osoba koja je ovlaštena od strane Klijenta raspolagati sredstvima na računu u okviru raspoloživog stanja i ima pravo uvida u sve promete po računu neovisno o datumu davanja punomoći za raspolaganje sredstvima po računu za cijelo vrijeme trajanja ugovora o Transakcijskom računu ili do otkazivanja punomoći

**Platitelj** - fizička osoba koja ima račun za plaćanje i s tog računa daje Nalog za plaćanje ili suglasnost za plaćanje ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja zadaje nalog za plaćanje

**Primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet Platne transakcije

**Korisnik Platnih usluga (PSU)** - fizička osoba koja s Bankom ima Okvirni ugovor i koja se koristi Platnom uslugom u svojstvu Platitelja ili Primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva

**Terminski plan** - akt Banke kojim se definira vrijeme primitka i vrijeme izvršenja Naloga za plaćanje

**Okvirni ugovor** - ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i uzastopnih platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje, a čine ga: ovi Opći uvjeti, Naknade u poslovanju s fizičkim osobama, kamatne stope u poslovanju s fizičkim osobama, načela utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa i naknada, Terminski plan Banke, Informacija o zaštiti osobnih podataka, Informacija o računu, Politika upravljanja prigovorima, pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju multivalutnog tekućeg računa i/ili žiro računa i/ili ugovori za druge račune te potpisani zahtjevi za pojedinačne usluge

**SEPA** - jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) u kojem pravne i fizičke osobe mogu zadavati i primati plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, bez obzira na to gdje se nalaze i radi li se o nacionalnim ili prekograničnim Platnim transakcijama

**EURONKSInst platni sustav** - platni sustav za izvršenje nacionalnih platnih naloga u eurima u gotovo realnom vremenu, kontinuirano, 24 sata dnevno, svaki kalendarski dan

**TIPS** - platni sustav za izvršenje nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih naloga u eurima u gotovo realnom vremenu, kontinuirano, 24 sata dnevno, svaki kalendarski dan

**Depozit** - novčani polog po viđenju ili oročen u eurima ili stranoj valuti

**Transakcijski račun** - multivalutni tekući i žiro račun i/ili račun za posebne namjene Klijenta, otvoren u Banci koji se koristi za izvršavanje i evidentiranje Platnih transakcija u eurima i stranim valutama

**Depozitni račun** - štedni račun u eurima i oročeni Depozit

**Platna usluga** - polaganje i podizanje gotovog novca s Transakcijskog računa, vođenje Transakcijskog računa, usluge izvršavanja platnih transakcija u korist ili na teret Transakcijskog računa uključujući prijenos sredstava na Transakcijski račun, izvršavanja platnih transakcija u kojima su sredstva osigurana kreditnom linijom za vlasnika, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, izvršenje kreditnih transfera uključujući trajne naloge, izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvaćanje platnih transakcija, usluge iniciranja plaćanja, usluge informiranja o računu

**Platni instrument** - svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Klijenta i Banke kojima se Klijent koristi za zadavanje naloga za plaćanje

**Platni instrument na temelju kartica** - svaki platni instrument uključujući karticu, mobilni telefon, računalo ili bilo koji drugi tehnološki uređaj s odgovarajućom aplikacijom za plaćanje, koji platitelju omogućuje iniciranje platne transakcije na temelju kartica, a koja nije kreditni transfer ili izravno terećenje kako su određeni Uredbom EU br. 260/2012

**Platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao Primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja; Platne transakcije mogu biti nacionalne, prekogranične i međunarodne

**Jednokratna Platna transakcija** - transakcija koju u poslovnicu Banke inicira osoba koja nije Klijent Banke uređena je posebnim Općim uvjetima poslovanja za jednokratne Platne transakcije

**Kreditni transfer** - platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj

**Kreditni transfer nacionalni u eurima** – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača, odnosno nalogom za plaćanje prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima

**Kreditni transfer u inozemstvo u eurima** – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača, odnosno nalogom za plaćanje prenosi novčana sredstva s računa

potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima

**Kreditni transfer u inozemstvo u valuti različitoj od eura** – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača, odnosno nalogom za plaćanje prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura

**Izravno terećenje** - platna usluga kojom se tereti Platitelj račun za plaćanje, pri čemu platnu transakciju inicira Primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti Platitelja dane svom pružatelju Platnih usluga, Primatelju plaćanja ili Pružatelju platnih usluga koji je primatelj plaćanja (PPU primatelja)

**Država članica** - država članica EU te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru

**Treća država** - svaka strana država koja nije država članica

**Nacionalna Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i Pružatelj platnih usluga koji se nalazi u Republici Hrvatskoj

**Prekogranična Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i Pružatelj platnih usluga koji se nalazi u drugoj državi članici

**Međunarodna Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i pružatelj Platnih usluga koji se nalazi u trećoj državi

**Tečajna lista** - lista tečajeva Banke

**Referentni tečaj** - tečaj koji se primjenjuje za obračun Platne transakcije, a koji potječe iz javno dostupnog izvora i objavljen je na tečajnoj listi Banke

**Referentni kartični tečaj** - tečaj koji se primjenjuje za obračun kartične transakcije definiran od strane kartične kuće MasterCard International, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja Transakcijskog računa

**IBAN** - (International Bank Account Number) međunarodni broj bankovnog računa, jedinstveni identifikator računa Klijenta

**Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** - jedinstvena kombinacija brojeva, slova i/ili simbola koju pružatelj Platnih usluga odredi Korisniku Platnih usluga, a koju Korisnik Platne usluge mora navesti na Nalogu za plaćanje kako bi se jednoznačno odredio drugi Korisnik Platnih usluga i/ili Transakcijski račun drugog Korisnika Platnih usluga u Platnoj transakciji

**BIC** - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator kreditne institucije koji je određen prema međunarodnoj normi, a koristi se kod izvršavanja Platnih transakcija

**Nalog za plaćanje** - instrukcija koju Platitelj ili Primatelj plaćanja podnosi Banci, a kojom traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve elemente za provedbu. Prema obliku plaćanja Nalozi za plaćanje jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu, nalog za prijenos

**Trajni nalog** - platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s instrukcijom Klijenta izvršava redovite prijenose fiksnih i/ili odredivih iznosa novčanih sredstava s računa potrošača na drugi račun

**Stanje** - iznos proknjiženih sredstava na računu

**Raspoloživo stanje** - iznos sredstava u svim valutama na Transakcijskom računu kojim može raspolagati Klijent, a čine ga Stanje uvećano za prekoračenje (ako je isto odobreno po računu) te umanjeno za autorizacije kartičnih transakcija i neopozive Naloga za plaćanje

**Prekoračenje** - iznos sredstava koji je Banka odobrila i stavila na raspolaganje Klijentu temeljem Ugovora po multivalutnom tekućem računu i koje se odobrava na zahtjev Klijenta. Svako prekoračenje iznad iznosa dopuštenog prekoračenja smatra se značajnim i Klijent ulazi u nedopušteno prekoračenje. Prekoračenje se ne može koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnove za plaćanja zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i temeljem druge relevantne regulative temeljem kojih se provodi ovrha po računima Klijenta, osim uz posebnu suglasnost Banke i Klijenta

**Debitna kartica** - platni instrument, kartica koja se izdaje Klijentu (osim skrbniku/zakonskom zastupniku) u svrhu i raspolaganja sredstvima po multivalutnom tekućem računu na prodajnim mjestima (bankomati, EFT-POS uređaji i Internet trgovci)

**Broj kartice** - broj od 16 znamenaka naveden na Debitnoj kartici, a na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Debitne kartice

**Elektronička plaćanja** - platni nalozi inicirani i autorizirani putem P@RTNERnet i **partner.mobile**

**Biometrijska autentifikacija** - postupak utvrđivanja identiteta Klijenta temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Klijent pristupa mobilnom bankarstvu i autorizira platne transakcije

**PIN** - broj poznat isključivo Klijentu koji ga koristi za autorizaciju Platnih usluga, PIN je isključivi dokaz

identiteta Klijenta koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a

#### **Autentifikacijski uređaji:**

1. **Hard token** - elektronički uređaj koji omogućuje autentifikaciju i autorizaciju Klijenta, čime se potvrđuje autentičnost elektroničkog dokumenta ili poruke odnosno naloga od strane Klijenta. Validan unos OTP-a odnosno response-a na nalogu Banci potvrđuje da je nalog zadan i potpisan od strane Klijenta i dokazuje integritet naloga

#### **Soft tokeni:**

2. **HID Approve token** - samostalna mobilna aplikacija uz dvofaktorsku autentifikaciju za:
  - ▶ prijavu i potpisivanje na P@RTNEnet-u
  - ▶ prijavu i potpisivanje putem TPP-ova
  - ▶ potpisivanje kod Internet trgovca uz push notifikaciju
3. **partner.mobile token** - soft token integriran u mobilnom bankarstvu **partner.mobile** uz dvofaktorsku autentifikaciju za:
  - ▶ prijavu i potpisivanje na **partner.mobile**
  - ▶ prijavu i potpisivanje na P@RTNEnet-u uz push notifikaciju
  - ▶ prijavu i potpisivanje putem TPP-ova uz push notifikaciju
  - ▶ potpisivanje kod Internet trgovca uz push notifikaciju

Soft tokeni nude mogućnost korištenja biometrije na mobilnom uređaju, pri čemu Banka ne pohranjuje biometrijske podatke Klijenta te je Klijent osobno odgovoran za korištenje istih u svrhu autentifikacije i autorizacije

**Beskontaktna Platna transakcija** – Platna transakcija koja se provodi na mjestima koja omogućuju beskontaktno plaćanje ako je Klijent isto odabrao (može zatražiti i isključivo kontaktnu karticu bez funkcije beskontaktnog plaćanja) i kod kojih se suglasnost za plaćanje daje prinošenjem Debitne kartice EFT-POS terminalu ili Bankomatu, a u iznosu definiranom prema pravilima kartičnih kuća. U Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 40 eura. Za transakcije u iznosu 40 eura odnosno više, od maksimalno definiranog iznosa ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema pravilima kartične kuće (do 50 eura u inozemstvu), suglasnost za izvršenje Platne transakcije se daje unosom i potvrdom PIN-om

**Bankomat** - uređaj koji primarno omogućuje automatsku isplatu i/ili uplatu gotovine

**EFT-POS terminal** - elektronički uređaj na prodajnom mjestu za provođenje Platne transakcije

**Internet trgovac** - trgovac ili trgovina koji nudi proizvode ili usluge putem Interneta

**Dnevni limiti** - dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija isplate gotovine na bankomatima po Debitnoj kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos Platnih transakcija na prodajnim mjestima po Debitnoj kartici

**Podizanje gotovog novca debitnom karticom na bankomatu i/ili EFT-POS-u** – potrošač podiže gotov novac sa svog računa, na bankomatu i/ili EFT-POS-u u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu debitnom karticom

**Kartična transakcija** - Platna transakcija provedena putem Debitne kartice odnosno putem Internet trgovca

**CVC2** - verifikacijski kod kartice otisnut na poleđini kartice

**Aktivacija** - postupak prilikom kojeg Klijent prihvaća Opće uvjete i postaje korisnik MasterCard SecureCode™ usluge

**3D usluga sigurnog plaćanja** – usluga kuće MasterCard SecureCode™ namijenjena sigurnom plaćanju roba i usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Debitne kartice, a preduvjet za njeno korištenje su važeća Debitna kartica i dostavljen broj mobilnog telefona u Banku te aktiviran PABA HID Approve Token

**Zaporka** – zaporka definirana od strane Klijenta za PABA Token ili jednokratna SMS Zaporka od 6 znakova s vremenski ograničenim trajanjem dostavljena putem SMS-a na broj mobilnog telefona Klijenta koji je evidentiran u Banci, a koji služi za jednokratnu identifikaciju Klijenta u svrhu autorizacije transakcije prilikom kupnje kod Internet trgovaca

**Osjetljivi podaci o plaćanju** - podaci kojima se može koristiti za izvršenje prijevare, uključujući personalizirane sigurnosne vjerodajnice; ime vlasnika računa i broj računa nisu osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu iniciranja plaćanja i uslugu informiranja o računu

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije

**Pouzdana (stroga) autentifikacija klijenta (SCA) (dalje u tekstu: autentifikacija)** - postupak kojim se pružatelju platnih usluga omogućava da provjeri

identitet korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenog platnog instrumenta, koji se temelji na uporabi dva ili više elemenata koji ulaze u kategorije znanja, vlasništva i svojstvenosti; nešto što je poznato samo korisniku (npr. statična zaporka, šifra, PIN); nešto što posjeduje samo korisnik (npr. token, soft token u mobilnom uređaju); nešto što korisnik jest (npr. otisak prsta, karakteristike lica). Dodatno, odabrani elementi moraju biti međusobno neovisni u smislu da narušavanje jednog elementa ne umanjuje pouzdanost drugog elementa. Postupak pouzdane autentifikacije štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka

**Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP)** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka a koji pruža Klijentu informaciju o računu temeljem upisa u registar nadležnog tijela u RH ili matičnoj državi članici

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP)** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka a koji pruža Klijentu uslugu iniciranja plaćanja temeljem upisa u registar nadležnog tijela u RH ili matičnoj državi članici

**Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice (PIISP)** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice i postavlja upit Banci o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu

**Usluga iniciranja plaćanja (PIS)** - usluga zadavanja Naloga za plaćanje na zahtjev Klijenta s njegova Transakcijskog računa a preko PISP-a kojem je Klijent za to dao izričitu suglasnost

**Usluga informiranja o računu (AIS)** - usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Klijentovih računa preko AISP-a o računu kojem je Klijent dao izričitu suglasnost za to

**Usluga potvrde raspoloživosti sredstava (PIIS)** – odgovor Banke s “da” ili “ne” na upit pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice (PIISP) o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu

**Pružatelj platnih usluga koji vodi račun (ASPSP)** - pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi račun za plaćanje, za potrebe ovih Općih uvjeta Banka

**Vođenje računa** – Banka otvara i vodi račun Klijenta kako bi ga on mogao koristiti za svrhe navedene u definiciji Klijenta

**Referencija plaćanja** - broj koji Banka dodjeljuje Platnoj transakciji i koji Klijentu omogućava identifikaciju Platne transakcije

**Radni dan** - svaki dan od ponedjeljka do petka, osim subote, nedjelje, blagdana i praznika u RH

**Radni dan za platne naloge u eurima** – svaki dan od ponedjeljka do petka, osim subote, nedjelje i neradnih dana: 1. siječanj, Veliki petak, Uskrсни ponedjeljak, 01. svibanj, 25. i 26. prosinac

**Kalendarski dan** – svaki dan, uključujući subote i nedjelje, blagdane i praznike u RH

**Datum valute** - datum na koji Banka odobrava (datum valute odobrenja) ili tereti (datum valute terećenja) Transakcijski račun te koji se uzima u obzir prilikom obračuna kamate na novčana sredstva knjižena na Transakcijskom računu

**Pružatelj platnih usluga koji obavlja prijenos ili PPU prenositelj** - pružatelj platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za prebacivanje

**Pružatelj platnih usluga koji je primatelj ili PPU primatelj** - pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za prebacivanje

**Usluga prebacivanja** - prijenos s PPU prenositelja na PPU primatelja informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje i/ili prijenosa dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod PPU prenositelja

**Punomoć za prebacivanje** - izričito ovlaštenje PPU prenositelju i PPU primatelju za provođenje svake pojedine radnje za provedbu usluge prebacivanja. Opseg usluge prebacivanja i datuma početka izvršavanja usluga definira Klijent sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu i ovim Općim uvjetima

**FATCA** (Foreign Account Tax Compliance Act) – zakon o izvršenju poreznih obveza obzirom na račune u inozemnim financijskim institucijama Sjedinjenih Američkih Država

**CRS** (Common Reporting Standard) – od 01.01.2016. na snagu je stupila direktiva 2014/107/EU koja je osnova za provedbu Globalnog standarda izvještavanja u EU. Temeljem CRS-a nadležna državna tijela dobivaju informacije od svojih kreditnih i financijskih institucija koje zatim na godišnjoj razini automatski razmjenjuju s nadležnim tijelima ostalih država

## IDENTIFIKACIJA KLIJENTA

Klijent je dužan prije zasnivanja poslovnog odnosa identificirati se važećom osobnom iskaznicom

izdanom od strane članica EU ili putovnicom te omogućiti Banci korištenje osobnih podataka navedenih u ispravama, a ovisno o vrsti usluge predočiti na zahtjev Banke dodatne osobne podatke i isprave, odnosno popuniti potrebne obrasce sukladno zahtjevima Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te relevantne regulative. Banka zadržava u svom spisu presliku osobne isprave i drugu dokumentaciju na temelju koje je identificirala Klijenta.

Isprave, obavijesti ili neku drugu dokumentaciju koju Klijent dostavlja na stranom jeziku, na zahtjev Banke treba dostaviti u ovjerenom prijevodu na hrvatskom jeziku.

Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao *off-shore* zone ili nekooperativne jurisdikcije koju izrađuje odnosno ažurira Ured za sprječavanje pranja novca.

Za potrebu uspostave poslovnog odnosa između Klijenta i Banke kao i potrebe ispunjenja regulatornih obveza, Klijent je osobito dužan dati podatke: ime i prezime, osobni identifikacijski broj (dalje u tekstu: OIB), adresu prebivališta ili adresu boravišta kao i druge osobne podatke za potrebe Jedinstvenog registra računa, i u druge svrhe u skladu s relevantnom regulativom. Osobni podaci Klijenta u Banci o adresi prebivališta odnosno boravišta moraju biti identični podacima o adresi prebivališta odnosno boravišta evidentiranim na identifikacijskoj ispravi. Ako se naknadno uvede potreba za dostavljanjem dodatnih podataka, Klijent ih je obvezan pravodobno dostaviti Banci.

Ako važeća identifikacijska isprava ne sadrži sve podatke potrebne za vođenje i ažuriranje podataka u Jedinstvenom registru računa i/ili ako Banka posumnja u istinitost i/ili vjerodostojnost prikupljenih podataka, Banka može zatražiti od Klijenta i drugu dokumentaciju i podatke potrebne za utvrđivanje njegovog identiteta.

Svu dokumentaciju koju Klijent dostavlja Banci mora biti po obliku i sadržaju u skladu s postavljenim zahtjevima Banke i Banka ima isključivo pravo procjene valjanosti predmetne dokumentacije.

## **TRANSAKCIJSKI RAČUN**

### **Otvaranje Transakcijskog računa**

Kada Klijent prvi put zasniva poslovni odnos s Bankom, Banka provodi dubinsku analizu Klijenta koja podrazumijeva prikupljanje podataka o Klijentu pri čemu je Klijent dužan popuniti i potpisati obrazac Banke u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Banka otvara Transakcijski račun temeljem ispravno popunjenih obrazaca za otvaranje Transakcijskog računa, dokumentacije koja omogućava identifikaciju Klijenta i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu, kao i druge dokumentacije koje zahtjeva Banka u skladu s regulativom te nakon provedene dubinske analize sklapa s Klijentom ugovor.

Banka otvara Transakcijski račun osobi koja osigurava redoviti ili povremeni priljev.

Podaci o poslovanju po Transakcijskom računa su bankovna tajna i Banka će iste dati samo Klijentu, njegovom Opunomoćeniku te drugim osobama kojima je dužna dati podatke temeljem regulative.

Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o promjenama osobnih podataka te drugih podataka koje je dao Banci. Na zahtjev Banke Klijent je dužan dostaviti i dodatne podatke, a Klijent snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem ove njegove obveze.

Banka je dužna budućem Klijentu predočiti odnosno učiniti dostupnim sve bitne uvjete Okvirnog ugovora iz kojih su jasno vidljiva prava i obveze ugovornih strana. Banka će Klijentu na njegov izričiti zahtjev postavljen tijekom trajanja Okvirnog ugovora dati na papiru ili nekom drugom trajnom mediju odredbe Okvirnog ugovora. Prije sklapanja ugovora, a na zahtjev Klijenta, Banka će uručiti Klijentu nacrt ugovora.

Transakcijski račun je moguće ugovoriti kao samostalnu uslugu Banke, a pojedinačne naknade su regulirane Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.

Banka će po nalogu Financijske agencije (dalje u tekstu: FINA) otvarati Transakcijske račune za primanja izuzeta od ovrhe sukladno Pravilniku o postupanju s primanjima i naknadama izuzetih od ovrhe (dalje u tekstu: zaštićeni račun). Na zaštićenom računu Banka provodi isključivo uplate Platitelja navedenih u nalogu FINA-e. Banka je dužna odmah po primitku naloga FINA-e, otvoriti zaštićeni račun Klijentu koji je ujedno ovršenik te kada prestanu razlozi za postojanje zaštićenog računa, također na osnovu naloga FINA-e, zatvoriti isti. Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima samo izvršitelj i ne odgovara Klijentu za štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga FINA-e odnosno drugog nadležnog tijela.

Banka ima pravo bez posebnog obrazloženja odbiti zahtjev za otvaranje Transakcijskog računa, ako je u saznanju da je podnositelj zahtjeva neuredno

poslova po ranije otvorenom računu, drugim računima u Banci ili u drugim bankama te Banka u tom slučaju ne snosi nikakvu odgovornost za takvo postupanje. Klijent je dužan potpisivati dokumente na identičan način i to na način na koji je potpisana isprava temeljem koje je identificiran.

### Uplate na Transakcijski račun

#### Uplate na multivalutni tekući račun

Sredstva na multivalutnom tekućem računu mogu biti:

- ▶ plaća
- ▶ mirovina
- ▶ stipendija
- ▶ naknada
- ▶ druga primanja
- ▶ prijenos sredstava s Depozitnih, kreditnih i ostalih računa
- ▶ uplate gotovine

#### Uplate na žiro računu

Sredstva na žiro račun mogu biti:

- ▶ davanja u najam odnosno zakup nekretnina i pokretnina
- ▶ autorskih prava, patenata i tehničkih unapređenja
- ▶ honorarnog odnosno dopunskog rada
- ▶ rada po ugovoru o djelu
- ▶ imovine i imovinskih prava
- ▶ drugih priljeva

### Ograničenja uplata po Transakcijskom računu

Gotovinsku uplatu na Transakcijski račun osim Klijenta mogu obaviti i druge fizičke osobe. Prilikom gotovinske uplate sredstava Banka je dužna utvrditi identitet platitelja.

Banka prima uplate u devizama, osim kovanica, za koje su utvrđeni tečajevi na tečajnoj listi Banke.

Zbog rizika od krivotvorenih novčanica, pri uplati efektivnih novčanica u američkim dolarima u apoenima od 20,00 USD (dvadeset američkih dolara) i većim te za ostale valute, u slučajevima za koje se ocijeni da je to potrebno, Banka vodi evidenciju serijskih brojeva svake novčanice koje Klijent potvrđuje svojim potpisom.

### Raspodaganje sredstvima po Transakcijskom računu

Banka će učiniti raspoloživim sredstva na Klijentovom računu u skladu s Terminskim planom te nakon primitka svih potrebnih podataka za odobrenje Klijentovog Transakcijskog računa. Ako Banka zaprimi sredstva u korist Transakcijskog računa na neradni dan, Banka će Klijentu omogućiti

raspodaganje sredstvima prvi slijedeći radni dan, a odobriti će račun s datumom valute koji odgovara datumu odobrenja računa Banke. Instant priljev odobrava se na Transakcijskom računu Primatelja odmah po odobrenju računa Banke svaki kalendarski dan.

Mogućnost raspolaganja sredstvima po Transakcijskom računu ima Klijent do visine raspoloživog stanja na Transakcijskom računu.

Raspodaganje sredstvima na Transakcijskom računu moguće je ostvariti:

- ▶ u poslovnica Banke uz predočenje identifikacijskog dokumenta (osobna iskaznica ili putovnica)
- ▶ P@RTNERnet-om
- ▶ Partner.mobile-om
- ▶ putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) redirect metodom

Raspodaganje sredstvima na multivalutnom tekućem računu dodatno je moguće ostvariti Debitnom karticom:

- ▶ korištenjem bankomata
- ▶ plaćanjem robe ili usluga korištenjem EFT-POS uređaja
- ▶ putem Internet trgovaca uz aktivnu 3D secure uslugu

Za transakcije po multivalutnom tekućem računu putem Debitne kartice, neovisno je li transakcija obavljena u zemlji ili inozemstvu teretiti će se multivalutni tekući račun u ukupnom iznosu svih eurskih i deviznih sredstava i to na način da se tereti u eurima uvećan za iznos prekoračenja, a za nedostajuća sredstva teretit će se pojedina valuta, redosljedom od najvećeg stanja izraženog u eurskoj protuvrijednosti po kupovnom tečaju Banke za devize (na dan knjiženja) prema najmanjem.

Druge osnove za terećenje Transakcijskog računa:

- ▶ nalozi FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovhrhe na novčanim sredstvima, odluke sudova i drugih nadležnih tijela
- ▶ ugovorna ovlast odnosno suglasnost dana Banci

U slučaju terećenja Transakcijskog računa po osnovi naloga FINA-e Banka će uskratiti Klijentovo pravo na korištenje prekoračenja po Transakcijskom računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za prisilnu naplatu osim ako je na zahtjev Klijenta Banka isto odobrila.

U slučaju da Banka ima potraživanja prema Klijentu iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta izrijeком daje svoju suglasnost da Banka u slučaju neispunjenja obveza naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim

kamatama, naknadama, troškovima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih računa u Banci. Ako Banka izvršava plaćanje s Transakcijskog računa Klijenta, a na istom nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će teretiti isti u ukupnom iznosu svih eurskih i deviznih sredstava i to na način da se tereti u eurima uvećan za iznos prekoračenja, a za nedostajuća sredstva će provesti konverziju i teretiti pojedinu valutu, redosljedom od najvećeg stanja, izraženog u eurskoj protuvrijednosti po kupovnom tečaju Banke za devize (na dan knjiženja), prema najmanjem.

### **Blokada i prisilna naplata po Transakcijskom računu**

U slučaju smrti Klijenta, a po saznanju o istom, Banka će izvršiti blokadu Transakcijskog računa te će isplatiti sredstva s Transakcijskog računa nasljednicima temeljem pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju ili druge odluke nadležnog tijela kojom se odlučuje o sredstvima na Transakcijskom računu. Ako postoji dugovanje po Transakcijskom računu nasljednici iz pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju su dužni, nakon smrti Klijenta, podmiriti ista.

Banka će blokirati Transakcijski račun na temelju naloga FINA-e, odnosno odluke drugih nadležnih tijela temeljem kojih je Banka sukladno regulativi dužna izvršiti blokadu te u slučaju prijave Klijenta o gubitku, nestanku ili krađi Debitne kartice.

U slučaju naloga FINA-e Banka će provesti naplatu, pljenidbu ili zabranu raspolaganja do iznosa koji je naveden u nalogu FINA-e, odnosno do iznosa Stanja umanjeno za autorizacije kartičnih transakcija i neopozive Naloga za plaćanje.

Banka može blokirati i držati blokiranim transakcijski račun u situacijama koje ugrožavaju sigurnost platnog instrumenta te u situacijama u kojima se sumnja na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare. Banka će obavijestiti Klijenta u slučaju sumnje na prijevaru, stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti putem ranije ugovorenih pouzdanih kanala komunikacije.

### **Prekoračenje po multivalutnom tekućem računu**

Prekoračenje je kredit koji Banka omogućava Klijentima, koji putem multivalutnog tekućeg računa primaju redovita primanja, korištenje sredstava iznad pozitivnog stanja.

Klijent može zatražiti ukidanje prekoračenja u slučaju da želi ukinuti korištenje prekoračenja koje mu je Banka stavila na raspolaganje.

Iznosi i uvjeti kojima se odobravaju prekoračenja utvrđuju se odlukom Banke. Banka ima diskreciono

pravo ne odobriti prekoračenje bez posebnog obrazloženja Klijentu.

Banka će klijenta obavijestiti o prekoračenju po promjeni istog na ugovoreni način.

Banka može odobreni, a neiskorišteni iznos prekoračenja bez obrazloženja bezuvjetno opozvati, kao i djelomičan iznos prekoračenja, na osnovi vlastite procjene. O iznosu i uvjetima prekoračenja te eventualnom opozivu neiskorištenog iznosa ili dijela iznosa prekoračenja, Banka će Klijenta pismeno obavijestiti najmanje trideset dana prije datuma na koji će prekoračenje opozvati odnosno datuma na koji će prethodno prekoračenje biti umanjeno te omogućiti Klijentu otplatu opozvanog a iskorištenog dijela prekoračenja i to u dvanaest mjesečnih obroka primjenom kamatne stope koja je važeća za prekoračenje po multivalutnom tekućem računu.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent se odriče bilo kakvih prigovora u vezi s ukidanjem ili smanjenjem visine prekoračenja.

Prekoračenje se ne može koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi na novčanim sredstvima.

Po multivalutnom tekućem računu koji je otvoren na ime maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom, Banka ne odobrava prekoračenje.

### **Nedopušteno prekoračenje**

Nedopuštenim prekoračenjem smatra se ukupno negativno stanje multivalutnog tekućeg računa koje prelazi iznos Raspoloživog stanja.

Na iznos nedopuštenog prekoračenja, Banka obračunava zateznu kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate.

U slučaju nedopuštenog prekoračenja po multivalutnom tekućem računu, Klijent je obvezan odmah uplatiti iznos koji je svojom visinom dovoljan za pokriće nedopuštenog prekoračenja, pripadajuće zatezne kamate kao i ostale troškove naknada sukladno Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.

Klijentu koji se ne pridržava obveza iz Okvirnog ugovora i postupa suprotno regulativi i aktima Banke, Banka će ograničiti pravo iz Okvirnog ugovora te se naplatiti sa svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. Banka je ovlaštena onemogućiti Klijentu poslovanje po svim računima, poduzeti mjere prisilne naplate i otkazati ugovore o Transakcijskim računima.



## Ovlasti Banke za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu

Banka je ovlaštena bez suglasnosti Klijenta izvršiti plaćanje, odnosno izvršiti konverziju sredstava i izvršiti plaćanje na temelju naloga za izvršenje osnove za plaćanje koje dostavi FINA sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i relevantnoj regulativi.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent daje suglasnost da Banka pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenja Transakcijskog računa, izvršeno bez naloga Klijenta, a koje je posljedica pogreške Banke ili njezinih vanjskih izvršitelja, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem.

Banka može, bez suglasnosti Klijenta, izvršiti prijeboj dospjelih potraživanja koje ima od Klijenta s bilo kojeg računa Klijenta u Banci. Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent prihvaća da Banka može naplatiti naknadu za odustajanje od najavljene isplate sredstava sukladno Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama, a bez posebne dodatne suglasnosti Klijenta te za potreban iznos teretiti Klijentov Transakcijski račun u Banci.

## Zatvaranje Transakcijskog računa

Zatvaranje (saldiranje) Transakcijskog računa, po nalogu Klijenta temeljem zahtjeva za zatvaranje Transakcijskog računa, provest će se kada su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ▶ vraćene su sve Debitne kartice Klijenta
- ▶ podmirene su sve obveze po Transakcijskom računu, kao i po ostalim preuzetim ugovornim obvezama prema Banci
- ▶ vraćen je hard token, ako je isti izdan

Transakcijski račun će se po predaji zahtjeva odmah interno blokirati, a zatvoriti najkasnije sedam dana nakon ispunjenja uvjeta, odnosno po knjiženju svih transakcija po autorizacijama.

Banka može jednostrano, bez naloga Klijenta otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor i zatvoriti Transakcijski račun ako stanje na Transakcijskom računu ne prelazi iznos od 20,00 eura (ili protuvrijednosti strane valute preračunate po srednjem tečaju Banke na dan zatvaranja) i ako po Transakcijskom računu nije bilo prometa (uplata ili isplata, osim pripisa kamata i drugih sistemskih transakcija) u periodu dužem od 12 mjeseci i o istome obavijestiti Klijenta.

Banka može zatvoriti Transakcijski račun i u slučaju neurednog poslovanja po Transakcijskom računu, odnosno ako postoje nenamirena potraživanja Banke za naknade po Transakcijskom računu te u

slučaju nepridržavanja Okvirnog ugovora od strane Klijenta.

## USLUGA PREBACIVANJA

Banka Klijentu na njegov zahtjev pruža uslugu prebacivanja sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ako se oba pružatelja platnih usluga nalaze na području Republike Hrvatske i ako PPU primatelj već vodi račun za plaćanje ili Klijentu može otvoriti taj račun u istoj valuti u kojoj je račun koji vodi PPU prenositelj. Usluga prebacivanja pruža se sukladno Punomoći za prebacivanje. Usluga prebacivanja započinje kada PPU primatelj primi Punomoć za prebacivanje i kada Klijent otvori Transakcijski račun u istoj valuti u kojoj je račun koji vodi PPU prenositelj ako isti već ranije nije otvoren. Banka će izvršavati uslugu prebacivanja kao PPU primatelj i kao PPU prenositelj. U slučaju prebacivanja računa u drugu banku Klijent je dužan podmiriti sve dospjele obveze najkasnije do dana koji je na Punomoći za prebacivanje naveden kao datum zatvaranja. Datum naveden u Punomoći za prebacivanje smatra se datumom kojim su otkazane usluge navedene u istoj.

Banka će Klijentu koji želi otvoriti ili već ima otvoren račun za plaćanje u drugoj državi članici, na njegov zahtjev besplatno dostaviti popis sa svim podacima o aktivnim trajnim naložima za kreditne transfere za koja je Klijent dao suglasnost Banci, dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima za koja je Klijent dao suglasnost primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni s računa za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci, prenijeti iznos pozitivnog stanja koji odredi Klijent s njegova Transakcijskog računa na račun za plaćanje koji ima kod pružatelja platnih usluga u drugoj državi članici pod uvjetom da zahtjev sadržava sve podatke koji omogućuju identifikaciju novog pružatelja platnih usluga i računa za plaćanje kod tog pružatelja platnih usluga i/ili će zatvoriti račun za plaćanje. Ne dovodeći u pitanje odredbe Okvirnog ugovora između Banke i Klijenta i odredbe relevantne regulative, kojom je uređen platni promet o otkaznom roku Okvirnog ugovora ako ne postoje nepodmirene obveze, Banka je dužna izvršiti zatražene radnje u roku koji odredi Klijent. Rok za prijenos pozitivnog stanja iz ovog stavka ne može biti raniji od šestoga radnog dana od primitka zahtjeva Klijenta.

## PLATNI PROMET

### Nalog za plaćanje

Preko Transakcijskog računa mogu se obavljati pojedinačne Platne transakcije koje su neovisne jedna o drugoj te Platne transakcije temeljem Okvirnog ugovora odnosno posebnih ugovora kojima se unaprijed ugovara izvršenje niza budućih Platnih transakcija (primjerice: ugovor o trajnom nalogu).

Klijent može nalog za plaćanje dostaviti u Banku kako slijedi:

- ▶ u papirnatom obliku u poslovnicu Banke
- ▶ u elektroničkom obliku putem P@RTNERnet-a i partner.mobile-a
- ▶ u elektroničkom obliku putem PISP-a

Svi nalozi za plaćanje neovisno o kanalu i načinu dostave moraju biti ispravno i uredno popunjeni.

### Dozvoljeni nalozi za plaćanje

Nalogom za plaćanje Klijent daje instrukciju Banci za terećenje njegovog Transakcijskog računa radi izvršenja platne transakcije.

Klijent po Transakcijskom računu smije nalogom za plaćanje izvršiti:

- ▶ prijenos sredstava u eurima i stranim valutama na drugi račun u Banci i izvan Banke pravnim i/ili fizičkim osobama
- ▶ kupoprodaju deviza

### Elementi Naloga za plaćanje

Nalog za plaćanje mora biti predan u skladu s regulativom i uputama Banke koje reguliraju način popunjavanja naloga za plaćanje.

Klijent je dužan u Nalogu za plaćanje Banci dati sljedeće podatke:

- ▶ IBAN Platitelja
- ▶ ime i prezime i adresa Platitelja
- ▶ IBAN Primatelja plaćanja za Nacionalne i Prekogranične Platne transakcije odnosno IBAN Primatelja ili Jedinstvena identifikacijska oznaka Primatelja plaćanja i BIC ili naziv i adresa banke Primatelja plaćanja za Prekogranične Platne transakcije u valuti različitoj od EUR i za Međunarodne Platne transakcije
- ▶ ime i prezime (naziv) Primatelja
- ▶ iznos i oznaku valute plaćanja
- ▶ datum valute
- ▶ ovjera/suglasnost Klijenta

### Vrste Naloga za plaćanje

Prema obliku plaćanja Nalozi za plaćanje jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos.

Gotovinski nalozi za plaćanje jesu nalog za uplatu i nalog za isplatu, a bezgotovinski nalog za plaćanje je nalog za prijenos.

### Nalog za uplatu gotovine

Za uplatu gotovine na Transakcijski račun koristi se nalog za uplatu.

### Nalog za isplatu gotovine

Za isplatu gotovine s Transakcijskog računa koristi se nalog za isplatu. Svi nalozi za isplatu izvršavaju se do iznosa raspoloživog stanja.

### Nalog za prijenos

Nalog za prijenos može biti: kreditni transfer interni, kreditni transfer nacionalni, kreditni transfer prekogranični i kreditni transfer međunarodni.

Klijent može inicirati nalog za prijenos on-line bankarstvom P@RTNERnet, partner.mobile, u Banci ili putem PISP-a.

### Kreditni transfer interni

Kreditni transfer interni je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja kod Banke odobrava za platnu transakciju terećenja računa za plaćanje Klijenta od strane Banke, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje Klijent.

### Kreditni transfer nacionalni

Kreditni transfer nacionalni je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja kod pružatelja platnih usluga koji se nalazi u Republici Hrvatskoj odobrava za platnu transakciju terećenja računa za plaćanje Klijenta od strane Banke, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje Klijent.

### Kreditni transfer nacionalni – instant

Kreditni transfer nacionalni - instant je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja kod pružatelja platnih usluga koji se nalazi u Republici Hrvatskoj i koji je sudionik EuroNKSInst platnog sustava odobrava za platnu transakciju terećenja računa za plaćanje Klijenta od strane Banke, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje Klijent.

Kreditni transfer nacionalni – instant izvršava se u gotovo realnom vremenu, svaki kalendarski dan, a maksimalni iznos instant kreditnog transfera je 100.000 eura.

### Kreditni transfer u inozemstvo prekogranični

Kreditni transfer u inozemstvo prekogranični je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja kod pružatelja platnih usluga koji se nalazi u drugoj državi članici odobrava za platnu transakciju terećenja računa za plaćanje Klijenta od strane

Banke, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje Klijent.

### **Kreditni transfer u inozemstvo prekogranični – instant**

Kreditni transfer u inozemstvo prekogranični - instant je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja kod pružatelja platnih usluga koji se nalazi u drugoj državi članici i koji je sudionik SCT Inst sheme odobrava za platnu transakciju terećenja računa za plaćanje Klijenta od strane Banke, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje Klijent.

Kreditni transfer prekogranični – instant izvršava se u gotovo realnom vremenu, svaki kalendarski dan, a maksimalni iznos instant kreditnog transfera je 100.000 eura.

### **Kreditni transfer u inozemstvo međunarodni**

Kreditni transfer u inozemstvo međunarodni je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja kod pružatelja platnih usluga koji se nalazi u trećoj državi odobrava za platnu transakciju terećenja računa za plaćanje Klijenta od strane Banke, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje Klijent.

### **Kreditni transfer u inozemstvo međunarodni - instant**

Kreditni transfer u inozemstvo međunarodni - instant je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja kod pružatelja platnih usluga koji se nalazi u trećoj državi i koji je sudionik SCT Inst sheme odobrava za platnu transakciju terećenja računa za plaćanje Klijenta od strane Banke, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje Klijent.

Kreditni transfer međunarodni – instant izvršava se u gotovo realnom vremenu, svaki kalendarski dan, a maksimalni iznos instant kreditnog transfera je 100.000 eura.

### **Trajni nalog**

Trajni nalog zadaje Platitelj Banci davanjem pisane suglasnost Banci za buduće izvršenje niza Platnih transakcija:

- ▶ na unaprijed utvrđene datume i iznose
- ▶ uslijed priljeva po Transakcijskom računu za prijenos dnevnog stanja Transakcijskog računa na drugi transakcijski račun

Prilikom ugovaranja Trajnog naloga Klijent se obvezuje:

- ▶ da će na svom Transakcijskom računu osigurati sredstva za izvršenje svih trajnih naloga i pripadajuće naknade najmanje dan prije datuma valute

- ▶ da će promjenu uvjeta ili opoziv trajnog naloga dostaviti najkasnije jedan Radni dan prije datuma valute slijedećeg naloga za plaćanje temeljem Trajnog naloga
- ▶ da će Banci platiti naknadu za provedene naloge za plaćanje temeljem Trajnog naloga

Banka neće izvršiti plaćanje po ugovoru o Trajnom nalogu:

- ▶ ako na Transakcijskom računu nema sredstva za izvršenje dospjelih obveza odnosno za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja
- ▶ ako je Transakcijski račun blokiran

Ugovor o trajnom nalogu prestaje važiti:

- ▶ ako Banka ili Klijent otkažu ugovor o trajnom nalogu
- ▶ raskidom ako Klijent nije osigurao sredstva na Transakcijskom računu za dva uzastopna plaćanja
- ▶ raskidom ako je na Transakcijskom račun stavljen blokada za raspolaganje sredstvima
- ▶ istekom roka na koji je ugovoren ili izvršenjem trajnog naloga u cijelosti
- ▶ smrću Klijenta

Opoziv Trajnog naloga Platitelj zadaje Banci pisanim putem, a može se opozvati najkasnije do kraja Radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršavanja Naloga za plaćanje. U tom slučaju Platitelj ujedno opoziva i svaki budući Nalog za plaćanje iz odnosnog niza Platnih transakcija te će se opoziv jedne Platne transakcije smatrat otkazom ugovora o Trajnom nalogu.

Banka može jednostrano raskinuti ugovor o trajnom nalogu bez otkaznog roka ako po procjeni Banke za to postoje opravdani razlozi.

Banka može otkazati ugovor o trajnom nalogu bez navođenja razloga uz otkazni rok od dva mjeseca.

### **Ispravnost i autorizacija**

Nalog za plaćanje, neovisno o kanalu i načinu dostave, je ispravan ako sadrži sve propisane podatke za njegovo izvršenje i ako su ti podaci pravilno popunjeni.

Smatra se da je Klijent dao suglasnost za izvršenje transakcije:

- ▶ u trenutku podnošenja i potpisa Naloga za plaćanje u poslovnici Banke
- ▶ unošenjem PIN-a na bankomatu ili na prodajnom mjestu putem EFT-POS uređaja
- ▶ prinošenjem kartice bankomatu ili EFT-POS uređaju za beskontaktna plaćanja uz ili bez unosa PIN-a ovisno o iznosu plaćanja

- ▶ unosom zaporke u svrhu autorizacije transakcije prilikom kupnje kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D secure code uslugu
- ▶ potpisom Naloga za plaćanje putem P@RTNERnet-a i partner. mobile-a kroz sustav autentifikacije i autorizacije Banke
- ▶ potpisom Naloga za plaćanje iniciranih putem PISP-a kroz sustav autentifikacije i autorizacije Banke.

Banka će izvršiti Nalog za plaćanje ako su zadovoljeni slijedeći uvjeti:

- ▶ Nalog za plaćanje sadrži obvezne elemente
- ▶ osigurano je pokriće za izvršenje cjelokupnog Naloga za plaćanje do isteka roka iz Terminskog plana na datum valute
- ▶ osigurano je pokriće za naknade Banke do isteka roka iz Terminskog plana na datum valute
- ▶ dana je suglasnost za izvršenje na ugovoreni način
- ▶ Banka nema opravdani razlog sumnjati u autorizaciju
- ▶ ne postoje regulatorne prepreke za izvršenje

Ako Klijent preda Banci neispravan IBAN odnosno Jedinственu identifikacijsku oznaku Primatelja na nalogu za plaćanje, Banka ne snosi odgovornost za nepravilno izvršenje te Platne transakcije.

Ako Klijent osim IBAN-a odnosno Jedinственe identifikacijske oznake dostavi Banci i druge podatke u odnosu na Primatelja, Banka je odgovorna za izvršenje Platne transakcije isključivo sukladno IBAN-u odnosno Jedinственoj identifikacijskoj oznaci, koju je Klijent dostavio Banci.

Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtjeva od Banke popunjavanje naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.

Sve informacije o Platnoj transakciji Banka će Klijentu dati na potvrdu o transakciji.

### **Zaprimanje i izvršavanje Naloga za plaćanje**

Nalog za plaćanje smatra se zaprimljenim kada je isti Banka zaprimila zajedno sa suglasnosti za Platnu transakciju te je Platna transakcija evidentirana u sustavu Banke.

Iznimno, Naloge za plaćanje u najavi koji imaju suglasnost za Platnu transakciju, a podneseni su na šalteru Banke, putem P@RTNERnet-a, putem partner.mobile ili putem PISP-a Banka smatra zaprimljenim s danom nastupanja datuma valute za izvršenje Naloga za plaćanje.

Sve zaprimljene Naloge za plaćanje Banka izvršava u skladu s Terminskim planom.

Nalog za plaćanje u eurima provodi se na Radni dan za platne naloge u eurima osim međunarodnih platnih naloga u eurima za koje je banka primatelja/platitelja dostupna za izvršenje platnog naloga isključivo na Radni dan. Nalog za plaćanje u stranoj valuti provodi se na Radni dan.

Interni i instant Nalog za plaćanje provodi se svaki kalendarski dan u skladu s Terminskim planom.

Banka ne odgovara za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje Naloga za plaćanje kojemu je uzrok provedba mjera sukladno regulativi o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i regulativi o međunarodnim mjerama ograničavanja odnosno embargo mjerama.

### **Odbijanje Naloga za plaćanje**

Banka može odbiti Nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje, odnosno ako ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje Naloga za plaćanje, ako su isti nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni te ako postoji regulatorna zapreka za izvršenje istog ili Banka posumnja na mogućnost povrede odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma. Klijenta će Banka obavijestiti o razlozima odbijanja istog, ako je to moguće (osim u slučajevima kada je to zabranjeno na osnovi relevantne regulative) te o postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja naloga. Obavijest Banka stavlja na raspolaganje Klijentu na ugovoreni način najkasnije u roku koji je određen za izvršenje Naloga za plaćanje u Terminskom planu.

U slučaju odbijanja Naloga za plaćanje kojeg je Klijent inicirao preko PISP-a, Banka će informaciju o odbijanju Naloga za plaćanje, razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja staviti na raspolaganje PISP-u preko kojeg je Klijent inicirao odbijeni Nalog za plaćanje.

Ako je izvršenje naloga za plaćanje odbijeno, smatra se da isti nije niti zaprimljen.

### **Neopozivost Naloga za plaćanje**

Klijent ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon što je isti zaprimljen u Banci.

Ako je Platna transakcija inicirana preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Platitelj ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost dao Pružatelju usluga iniciranja plaćanja. Opoziv Naloga za plaćanje iniciranog preko PISP-a Platitelj može provesti isključivo preko PISP-a.

**Opoziv**

SEPA Kreditni transfer i Kreditni transfer po SEPA pravilima Klijent može opozvati nakon izvršenja Platne transakcije najkasnije u roku 13 mjeseci od dana izvršenja iste, u slučaju:

- ▶ duplo poslanog Kreditnog transfera
- ▶ tehničkog problema koji je rezultirao pogrešnim Kreditnim transferom
- ▶ lažno iniciranog Kreditnog transfera

Za opoziv Klijent predaje Banci zahtjev za opoziv te Banka isti izvršava sukladno SEPA pravilima za opoziv.

U slučaju prihvaćanja opoziva od strane pružatelja Platnih usluga Primatelja plaćanja, Banka će odobriti račun Klijenta za vraćeni iznos. Vraćeni iznos može biti umanjen za naknadu pružatelja Platnih usluga Primatelja plaćanja za opoziv.

U slučaju neprihvatanja zahtjeva za opoziv od strane pružatelja Platnih usluga Primatelja plaćanja Banka će obavijestiti Klijenta.

**Povrat izvršenog naloga za plaćanje**

U slučaju da pružatelj Platnih usluga Primatelja plaćanja nije mogao iz opravdanog razloga odobriti račun Primatelja izvršit će povrat već namirenog naloga za plaćanje. Banka će odmah nakon primitka povrata odobriti Transakcijski račun Klijenta za iznos povrata.

**Zahtjev za opoziv Naloga za plaćanje**

Kad Banka zaprimi zahtjev za opoziv sredstava od druge banke, Banka će zatražiti pisanu suglasnost Klijenta nakon čega će Banka:

- ▶ u slučaju pozitivnog odgovora Klijenta, provesti obrnuti nalog od naloga za koji je zatražen opoziv
- ▶ u slučaju negativnog odgovora Klijenta, obavijestiti banku od koje je zaprimila zahtjev za opoziv o negativnom odgovoru Klijenta

**Odgovornosti Banke i povrat iznosa Platne transakcije**

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju Klijent ima pravo sukladno odlukama Banke.

Banka ne odgovara za štetu nastalu tijekom blokade računa u situacijama koje ugrožavaju sigurnost platnog instrumenta te u situacijama u kojima se sumnja na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije i obračunate naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ▶ ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati,
- ▶ ako je izvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz druge za Banku obvezujuće regulative,
- ▶ ako je izvršenje Platne transakcije posljedica prijave od strane Klijenta,
- ▶ ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na nalogu za plaćanje,
- ▶ ako Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u regulatornom roku.

**Priljev**

Banka će odobriti Transakcijski račun Klijenta koji je Primatelj plaćanja odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke uz uvjet primitka svih potrebnih podataka za odobrenje istog računa.

Ako je račun Banke odobren za priljev na neradni dan ili izvan radnog vremena Banke, smatra se da je Banka primila priljev prvi sljedeći radni dan.

Instant priljev odobrava se na Transakcijskom računu Klijenta koji je Primatelj odmah po odobrenju računa Banke svaki kalendarski dan. Banka će odobriti Transakcijski račun Klijenta koji je Primatelj plaćanja u valuti priljeva.

**KARTIČNO POSLOVANJE****Debitna kartica**

Debitna kartica je međunarodno valjana kartica koja se izdaje Klijentu (osim skrbniku/zakonskom zastupniku) za raspolaganje sredstvima na multivalutnom tekućem računu.

Debitna kartica je neprenosiva i smije ju upotrebljavati samo osoba na čije je ime izdana. Debitna kartica se izdaje na ime Klijenta. Klijent odmah nakon primitka Debitne kartice mora istu potpisati, ne smije ju predati drugoj osobi ili namjerno otuđiti te time učiniti mogućom njezinu neovlaštenu upotrebu. Klijent na vlastitu odgovornost dopušta da njegova Debitna kartica na prodajnom mjestu bude odnesena iz njegovog vidnoga polja. Za moguću zloupotrebu kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

Debitna kartica je elektronska, plastična kartica s chip-om, a vrijedi do roka naznačenog na prednjoj strani Debitne kartice.

Debitna kartica koristi se:

1. kao identifikacijski dokument uz osobnu ispravu i potpis u poslovnica Banka za:
  - ▶ podizanje gotovine
  - ▶ interni prijenos
  - ▶ druge promjene po Transakcijskom računu
2. kao transakcijski dokument uz/bez PIN-a u zemlji i inozemstvu za:
  - ▶ podizanja gotovine na bankomatima
  - ▶ podizanja gotovine i plaćanje na EFT-POS terminalima
3. kao transakcijski dokument uz SecureCode™ na Internetu za:
  - ▶ plaćanje Internet trgovcima

Za korištenje bankomata i EFT-POS terminala Klijentu Banka izdaje tajni PIN. Banka jamči tajnost PIN-a i nedostupnost saznanja o njemu unutar bankarskog sustava.

Debitne kartice koje Klijent ne podigne u roku od 90 dana Banka će komisijski uništiti o čemu će se sastaviti zapisnik.

Klijent snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štetu nastale neovlaštenim, zlonamjernim i prijevaram korištenjem Debitne kartice.

Banka izdaje Debitnu karticu s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Debitne kartice imaju oznaku beskontaktnog plaćanja. Debitnu karticu s beskontaktnom funkcionalnošću je moguće koristiti na svim prodajnim mjestima koja imaju istu oznaku i podržavaju beskontaktno plaćanje, odnosno bankomatima koji podržavaju beskontaktnu funkcionalnost. Klijent može zatražiti isključivo kontaktnu karticu bez funkcije beskontaktnog plaćanja.

### Postupak izdavanja kartice i PINa

Klijent ugovara izdavanje Debitne kartice potpisom Ugovora o otvaranju i vođenju Transakcijskog računa odnosno davanjem punomoći po multivalutnom tekućem računu.

Banka će naručiti izradu Debitne kartice i PIN-a Klijentima po multivalutnom tekućem računu po ugovaranju izdavanja i po isteku Debitne kartice.

Klijent je obavezan svakog Opunomoćenika upoznati sa sadržajem Okvirnog ugovora.

Klijent će Debitnu karticu preuzeti u poslovnici Banke, a PIN će dobiti poštom.

Klijent je dužan odmah nakon preuzimanja Debitne kartice istu potpisati te je jedini koji smije koristiti Debitnu karticu.

Debitna kartica glasi na Klijentovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Klijent.

### Korištenje kartice

Kartica predstavlja platni instrument u vlasništvu Banke i koristi se:

- ▶ za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima
- ▶ za isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima
- ▶ za plaćanje putem Interneta Internet trgovcima

Klijent može koristiti Debitnu karticu do visine raspoloživih sredstava na Transakcijskom računu, a u granicama dnevnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Klijenta.

Isključivom i nedvojbenom potvrdom identiteta Klijenta prilikom korištenja Kartice smatra se:

- ▶ unos PIN-a na bankomatu
- ▶ unos PIN-a ili potpis na EFT-POS terminalu
- ▶ unos SecureCode™ na Internetu kod Internet trgovca

### MasterCard SecureCode™ usluga

MasterCard SecureCode™ usluga je usluga MasterCarda i Banke koja pruža dodatnu zaštitu prilikom plaćanja putem Interneta.

Postupak ugovaranja MasterCard SecureCode™ usluge provodi se prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju MasterCard SecureCode™ uslugu. U trenutku kada Klijent potvrdi plaćanje robe i/ili usluge, Banka provjerava je li Klijent aktiviran te ako nije ponudi mu mogućnost aktivacije. Klijent ima mogućnost izbora želi li ili ne želi započeti postupak aktivacije. Prilikom aktivacije Banka će zatražiti određene podatke pomoću kojih će utvrditi stvarni identitet Klijenta. Ako se utvrdi da pruženi podaci ne odgovaraju stvarnom stanju, Banka može odbiti aktiviranje MasterCard SecureCode™ usluge. Završetkom postupka aktivacije, Klijent prihvaća ove Opće uvjete.

Završetkom postupka aktivacije, Klijent ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija proizašlih iz postupka registracije. Klijent je dužan odgovorno koristiti autentifikacijske uređaje i obvezuje se koristiti isključivo vlastite biometrijske podatke (vlastiti otisak prsta, vlastite karakteristike lica) te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale

neovlaštenim korištenjem istih. Banka ne pohranjuje biometrijske podatke Klijenta.

Klijent je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o gubitku i/ili neovlaštenoj upotrebi autentifikacijskog uređaja te o drugim oblicima zlouporabe sustava, kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Općim uvjetima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed greške Klijenta. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost MasterCard SecureCode™ usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet trgovca ili kao posljedica više sile.

### Naplata troškova

Transakcije učinjene Debitnom karticom umanjuju raspoloživo stanje na Transakcijskom računu odmah po izvršenju transakcije.

Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih Debitnih kartica izdanih po Transakcijskom račun.

Naplata svih transakcija učinjenih Debitnom karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u eurima. Za sve troškove učinjene Debitnom karticom u devizama, MasterCard radi konverziju - iznos transakcije u izvornoj valuti preračunava u iznos u valuti namire odnosno u valutu euro po svojem Referentnom kartičnom tečaju na datum transakcije, a zatim tako dobiveni iznos namire Erste Group Card Processor d.o.o. (dalje u tekstu: EGCP) prosljeđuje na naplatu. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog kartičnog tečaja od strane MasterCard International, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu i u istoj valuti.

### Rok važenja kartice i obnavljanje kartice

Debitna kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od 4 (četiri) godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Debitnoj kartici.

Debitna kartica se automatski obnavlja maksimalno na rok važenja od 4 (četiri) godine ako Klijent nije zatvorio Transakcijski račun i redovno ispunjava svoje obveze sukladno Okvirnom ugovoru i drugim aktima Banke.

Obnovljena Debitna kartica ima isti PIN kao i Debitna kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji serijski broj Debitne kartice. Izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće Debitne kartice.

Debitna kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Klijent dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.

Klijent može i prije isteka roka važenja Debitne kartice zahtijevati novu Debitnu karticu (u slučaju oštećenja Debitne kartice, promjene imena i prezimena Klijent ili iz nekog drugog razloga), a Banka će mu uz novu Debitnu karticu s drugim brojem Debitne kartice izdati i novi PIN.

### Gubitak i krađa kartica

U slučaju gubitka ili krađe Debitne kartice, Klijent je dužan o tome u najkraćem roku obavijestiti EGCP radi sprečavanja zlouporabe na broj telefona EGCP centra +385 1 3078 699 te je telefonsku prijavu dužan bez odgađanja potvrditi Banci e-mailom na [karticno@paba.hr](mailto:karticno@paba.hr) ili u pisanom obliku osobno u najbližoj poslovnicu Banke ili iznimno poštom.

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

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Debitne kartice, Banka će na zahtjev Klijentu izdati zamjensku Debitnu karticu i PIN. Banka će Klijentu zaračunati troškove zamjene kartice.

Ako Klijent nakon prijave nestanka pronađe Debitnu karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku. Klijent može deblokirati pronađenu Debitnu karticu osobno u poslovnicu Banke, ako prethodno Banka već nije izdala zamjensku Debitnu karticu u skladu s prethodnim stavkom.

Klijent odgovara i nakon prijave izgubljene ili ukradene Debitne kartice u punom iznosu, ako su učinili dostupnim drugoj osobi Debitnu karticu, ako istu nisu odmah po primitku potpisali, ako su dopustili da se na prodajnom mjestu Debitna kartica odnese iz njihova vidna polja, ako su učinili PIN dostupnim drugoj osobi ili osobama te ako nisu odmah prijavili gubitak ili krađu Debitne kartice odnosno ako su na bilo koji drugi način postupali prijeverno, s namjerom ili zbog krajnje nepažnje.

### Blokada korištenja kartice

Banka ima pravo u svako doba privremeno blokirati korištenje Debitne kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- ▶ ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN
- ▶ ako je Transakcijski račun vezan uz Debitnu karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokirana
- ▶ po saznanju Banke u slučaju smrti Klijenta
- ▶ kada je prijavljena krađa ili gubitak Debitne kartice

- ▶ u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana, bez prethodnog upozorenja.

Korištenje Debitne kartice može se deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci za blokadu Debitne kartice.

Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Debitne kartice ako Klijent po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora i/ili relevantne regulative.

Blokadom Debitnih kartica ne prestaje odgovornost Klijenta za transakcije nastale za vrijeme korištenja Debitne kartice.

### Odgovornosti Klijenta

U svrhu sigurnosti, Klijent je obavezan:

- ▶ postupati s Debitnom karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te čuvati tajnost svog PIN-a
- ▶ PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Debitnom karticom
- ▶ u slučaju da posumnja da je netko upoznat s PIN-om, izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a
- ▶ u slučaju sumnje na korištenje Debitnom kartice s kompromitiranim PIN-om, odmah obavijestiti Banku kako bi se kartica pravovremeno blokirala
- ▶ prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani PIN
- ▶ brinuti da se svi postupci s Debitnom karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod nadzorom
- ▶ koristiti isključivo vlastite biometrijske podatke (vlastiti otisak prsta, vlastite karakteristike lica) na autentifikacijskim uređajima pri kupnji kod Internet trgovaca

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Debitne kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Klijenta.

Klijent se obvezuje da Debitnu karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Klijent nalazi u trenutku transakcije. Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Debitnim karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta snosi Klijent.

### Reklamacije

Reklamacije koje proizlaze iz korištenja Debitne kartice, Klijent rješava pisanom prijavom Banci najkasnije 30 dana od nastanka sporne transakcije.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Klijent.

Reklamacija troška plaćenog Debitnom karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška, no u slučaju dokazanih i priznatih reklamacija, odobriti će se povrat iznosa sporne transakcije na Transakcijski račun.

Reklamacije u vezi s kvalitetom robe ili usluga kupljenih Debitnom karticom te eventualne greške i nesporazume s trgovcem Klijent rješava isključivo s trgovcem.

Klijent snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih Debitnih kartica u vezi s Transakcijskim računom.

### ON-LINE P@RTNERNET BANKARSTVO

#### Ugovaranje P@RTNERnet-a

Korištenje usluge on-line bankarstva (dalje u tekstu: P@RTNERnet) ugovara se temeljem zahtjeva Klijenta za P@RTNERnet.

Prije ugovaranja P@RTNERnet-a Klijent je dužan upoznati se s ovim Općim uvjetima. Klijent potpisom zahtjeva ovjerava točnost navedenih podataka te potvrđuje da je upoznat i suglasan sa svim odredbama ovih Općih uvjeta.

Korisničke upute za korištenje tokena/soft tokena i prijavu na P@RTNERnet Banka Klijentu daje po ugovaranju usluge, a Korisničku uputu za korištenje P@RTNERnet-a Banka Korisniku čini raspoloživim putem P@RTNERnet-a po prijavi na isto.

#### Odobranje i uspostava P@RTNERnet-a

Po odobrenju Zahtjeva Banka Klijentu predaje podatke za soft token (aplikacija koja omogućuje autentifikaciju i autorizaciju prilikom korištenja P@RTNERnet-a) odnosno token (elektronički uređaj koji omogućuje autentifikaciju i autorizaciju prilikom korištenja P@RTNERnet-a) uređaj (dalje u tekstu: token) i omotnicu u kojoj se nalazi inicijalni PIN. Uslugu Klijent može koristiti prvi sljedeći radni dan nakon primitka inicijalnog PIN-a. Prilikom prvog korištenja P@RTNERnet-a Klijent je obavezan promijeniti inicijalni PIN. Postupak promjene PIN-a opisan je u korisničkoj uputi.

Ako Klijent posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba o tome je dužan obavijestiti Banku ili samostalno promijeniti PIN prema korisničkoj uputi.



## Otkazivanje P@RTNERnet-a

Klijent može u svakom trenutku otkazati P@RTNERnet podnošenjem zahtjeva za otkazivanje P@RTNERnet-a. Prilikom otkaza P@RTNERnet-a Klijent je dužan vratiti sve izdane token uređaje Banci.

## Minimalni tehnički uvjeti

Klijent je dužan osigurati minimalne tehničke uvjete za korištenje P@RTNERnet-a:

- ▶ pristup Internetu
- ▶ web preglednik Mozilla Firefox ili Chrome

Klijent je odgovoran za sve elektroničke uređaje i programsku podršku na strani Klijenta koji su mu neophodni za korištenje P@RTNERnet-a.

Ako Klijent zatraži pomoć radnika Banke pri instalaciji ili korištenju P@RTNERnet-a Banka se ne može smatrati odgovornom za moguću nastalu štetu.

## P@RTNERnet funkcionalnosti

Nalog zaprimljen putem P@RTNERnet-a autorizira se korištenjem tehnologije za identifikaciju i autorizaciju.

P@RTNERnet omogućava:

- ▶ Autentifikaciju (proces utvrđivanja i provjere identiteta subjekta - Klijenta)
- ▶ Autorizaciju (proces utvrđivanja prava subjekta na pristup određenim objektima) pomoću tokena
- ▶ unos i potpis Naloga za plaćanje
- ▶ unos i potpis naloga za kupoprodaju
- ▶ unos i potpis naloga za otvaranje oročene štednje
- ▶ unos i potpis naloga uplate na otvorenu oročenu štednju
- ▶ uvid u informacije o statusu naloga
- ▶ uvid u promet i stanje računa

## Provođenje naloga

Klijent je odgovoran kako za točnost i ispravnost podataka naloga, tako i za zloupotrebu P@RTNERnet-a u vlastitom okruženju te snosi eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih Općih uvjeta.

Klijent može raspolagati samo sredstvima na Transakcijskom računu u Banci do visine raspoloživog stanja.

Svi nalozi koje Klijent ispostavi korištenjem P@RTNERnet-a i digitalno potpiše pomoću tokena izjednačeni su s nalogima koji su vlastoručno potpisani.

U trenutku kada Klijent potpiše nalog elektroničkim putem i Banka potvrdi njegovo preuzimanje dodjelom referencije, smatra se da je nalog preuzet.

Banka će izvršavati uredno popunjene naloge u skladu s Okvirnim ugovorom.

Banka ne snosi odgovornost kada nije moguće izvršiti naloge točno i na vrijeme ili kada je nalog odbijen u sustavu platnog prometa, a zbog pogreške Klijenta.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti, Banka će Klijenta obavijestiti o odbijanju istog putem P@RTNERnet-a.

Za naloge kupoprodaje Banka će primijeniti važeću tečajnu listu na datum valute naloga.

## Ograničenje u korištenju P@RTNERnet-a

Banka može odbiti zahtjev za korištenje P@RTNERnet-a Klijenta, bez obveze obrazloženja.

Banka će privremeno blokirati, odnosno otkazati korištenje P@RTNERnet-a Klijentu ako posumnja ili utvrdi da postoji mogućnost zloupotrebe korištenja P@RTNERnet-a.

Banka ne preuzima odgovornost za moguću štetu nastalu u slučaju kada Klijent ne može koristiti P@RTNERnet zbog smetnji i prekida u telekomunikacijskoj mreži, grešaka koje nastanu pri prijenosu podataka kroz telekomunikacijsku mrežu ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu P@RTNERnet-a izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Ugovorni odnos za korištenje P@RTNERnet-a između Banke i Klijenta sklapa se na neodređeno vrijeme. U slučaju raskida Ugovora Transakcijskom računu za koji je ugovoreno korištenje P@RTNERnet-a prestaje važiti i usluga P@RTNERnet.

## Odgovornost Klijenta prilikom korištenja P@RTNERnet-a

Klijent je dužan s najvećom pažnjom čuvati token i tajnost PIN-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe. Klijent je dužan koristiti token na način opisan korisničkom uputom.

Svu štetu nastalu neodgovarajućim korištenjem P@RTNERnet-a kao i njegovom zloupotrebom od strane treće osobe ili nepridržavanjem ovih Općih uvjeta, snosi Klijent. Ako Klijent izgubi token uređaj ili im on bude ukraden, Klijent je dužan o tome odmah obavijestiti Banku prema korisničkoj uputi. Po primitku obavijesti o gubitku ili krađi token uređaja, Banka će Klijentu odmah blokirati pristup

P@RTNERnet-u. Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu do trenutka blokiranja pristupa P@RTNERnet-u.

U slučaju krađe, gubitka ili uništenja token uređaja, Klijentu se na njegov zahtjev izdaje novi token. Za dodatni token naplaćuje se naknada. Iznos naknade utvrđen je u Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama. Naknada se naplaćuje s Transakcijskog računa po kojem je ugovoren

### **P@RTNERnet USLUGE PREKO DRUGIH PRUŽATELJA PLATNIH USLUGA**

Vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenici se mogu koristiti uslugom iniciranja plaćanja koju pruža PISP i uslugom informiranja o računu koju pruža AISP. U slučaju pokušaja neovlaštenog pristupa ili prijevernog pristupa od strane PISP-a i/ili AISP-a Banka može onemogućiti pristup takvom PISP-u i/ili AISP-u i o tome obavijestiti vlasnika Transakcijskog računa. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika i PISP-a i/ili AISP-a.

Obveze i odgovornosti opunomoćenika prilikom korištenja usluga AIS ili PIS jednake su obvezama i odgovornostima vlasnika Transakcijskog računa.

#### **Usluga iniciranja plaćanja (PIS)**

Vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik može inicirati Platnu transakciju na teret svojeg Transakcijskog računa putem PISP-a. Prilikom iniciranja Platne transakcije PISP preusmjerava vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika na sučelje Banke u svrhu provođenja autentifikacije. Banka čini PISP-u dostupne informacije o Nalogu za plaćanje koje su istovjetne informacijama koje vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik dobiva izravno od Banke prilikom provođenja Naloga putem P@RTNERnet-a.

Banka jednako postupa s Nalozima za plaćanje zadanim preko PISP-a kao i s Nalozima za plaćanje zadanim izravno putem P@RTNERnet-a.

Povlačenje suglasnosti kod PISP-a nema utjecaja na izvršenje prethodno autoriziranog Naloga za plaćanje.

#### **Usluga informiranja o računu (AIS)**

Vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama o stanju i prometu na Transakcijskom računu. Nakon davanja suglasnosti AISP-u, vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik se preusmjerava na sučelje Banke u svrhu provođenja autentifikacije. Nakon provođenja autentifikacije

vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika, Banka omogućava AISP-u pristup zatraženim informacijama isključivo u okviru odobrenja iz suglasnosti koje je vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik dao AISP-u. Vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik putem AISP-a može pristupiti informacijama o stanju i prometu Transakcijskog računu u istom ili manjem opsegu informacija koje su mu dostupne izravno putem P@RTNERnet-a. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika kada prvi puta pristupa Transakcijskom računu preko AISP-a te svaki put kada to Banka zatraži. AISP može pristupiti informacijama o Transakcijskom računu bez aktivnog sudjelovanja vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika najviše 4 puta tijekom 24 sata.

Suglasnost koju vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje AISP-u isključivo je ugovorni odnos između Klijenta i AISP-a, uključujući i svaku izmjenu i/ili opoziv suglasnosti.

Vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik može s AISP-om ugovoriti način, uvjete, opseg i učestalost postavljanja upita o informacijama o Transakcijskom računu Banci. Vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik može putem P@RTNERnet-a poništiti autorizaciju suglasnosti dane AISP-u za pristup informacijama o stanju i prometu na Transakcijskom računu.

#### **Potvrda raspoloživosti sredstava**

##### **Potvrda raspoloživosti sredstava na upit PISP-a**

Banka odgovara na upit PISP-a o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu kod iniciranja Platne transakcije na teret Transakcijskog računa putem PISP-a.

##### **Potvrda raspoloživosti sredstava na upit PIISP-a**

Korištenje usluge potvrde raspoloživosti sredstava pružatelju platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice podrazumijeva davanje dviju suglasnosti, od kojih jednu suglasnost vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje PIISP-u, a drugu suglasnost daje Banci.

Suglasnost koju vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje Banci je izričita suglasnost Banci da odgovara na upit određenog PIISP-a o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu s „da“ ili „ne“, a vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje i potpisuje suglasnost kroz sustav autentifikacije i autorizacije Banke (P@RTNERnet).

Potpisom Suglasnosti za davanje informacije o raspoloživosti sredstava na Računu putem P@RTNERnet-a, vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje izričitu suglasnost Banci da odgovara na upite određenog PIISP-a te je suglasan da Banka odgovara na upite o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu sve do opoziva ili prestanka suglasnosti.

Suglasnost Banci mora biti dana prije prvog upita o raspoloživosti sredstava PIISP-a, a vrijedi do opoziva od strane vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika. Suglasnost dana Banci može se opozvati putem P@RTNERnet-a. Banka neće odgovarati na upit PIISP-a o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu od trenutka opoziva suglasnosti.

Suglasnost prestaje važiti i u slučaju kada Transakcijski račun iz suglasnosti prestane biti online dostupan, uključujući i raskid Ugovora o transakcijskom računu iz bilo kojeg razloga predviđenog ovim Općim uvjetima.

Banka odgovara na upit PIISP-a o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu isključivo ako je vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik prethodno dao Banci suglasnost odgovarati na upite tog PIISP-a. Banka neće odgovoriti na upite PIISP-a ako bilo koji podatak iz upita PIISP-a nedvojbeno ne odgovara podatku iz suglasnosti koju je vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik dao Banci. Vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik se prihvatom ovih Općih uvjeta obvezuje da će s PIISP-om ugovoriti postavljanje upita o raspoloživosti sredstava isključivo u slučaju kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao PIISP. Također, prihvatom ovih Općih uvjeta, vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik je upoznat s time da izvršenje inicirane platne transakcije ovisi o raspoloživom pokriću na Transakcijskom računu na datum valute za izvršenje neovisno o odgovoru Banke na upit o raspoloživosti sredstava PIISP-a.

Banka će izvijestiti vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika o svim PIISP-ovima koji su postavili upit o raspoloživosti sredstava na Transakcijskom računu vlasnika i/ili opunomoćenika na njegov zahtjev.

Suglasnost koju vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje PIISP-u je dio ugovornog odnosa vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika i PIISP-a. Predmet ovih Općih uvjeta je isključivo suglasnost koji vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje Banci i ista je dio ugovornog

odnosa vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenika i Banke. Sve aktivnosti koje se odnose na suglasnost koju vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik daje PIISP-u, vlasnik Transakcijskog računa i/ili opunomoćenik obavlja isključivo prema PIISP-u.

## ON-LINE PARTNER.MOBILE BANKARSTVO

**partner.mobile** je kanal digitalnog bankarstva koji Klijentu omogućava obavljanje bankovnih i drugih financijskih usluga uključujući i uslugu soft tokena **partner.mobile** token.

### UGOVARANJE **partner.mobile**

U cilju ugovaranja korištenja usluge **partner.mobile** Klijent je dužan ispuniti zahtjev za korištenje **partner.mobile**.

Prije ugovaranja **partner.mobile** Klijent je dužan upoznati se s ovim Općim uvjetima.

Korisničke upute Banka Klijentu čini dostupnim po ugovaranju usluge kroz aplikaciju **partner.mobile**.

### Aktivacija **partner.mobile**

Po zaprimanju zahtjeva Banka izdaje Korisnički ID u poslovnici, a putem SMS poruke šalje kôd pozivnice. Aplikacija **partner.mobile** dostupna je za preuzimanje na Apple App Store-u i Google Play Store-u. Nakon preuzimanja i pokretanja aplikacije, potrebno je definirati PIN za pristup aplikaciji.

PIN se koristi za pristup aplikaciji **partner.mobile** i autorizaciju platnih transakcija.

Ako Klijent posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, o tome je dužan obavijestiti Banku ili samostalno promijeniti PIN prema Korisničkoj uputi.

Ako mobilni uređaj podržava biometriju, moguće je odabrati i mogućnost prijave putem biometrije. U tom slučaju potrebno je koristiti isključivo vlastite biometrijske podatke (vlastiti otisak prsta, vlastite karakteristike lica) za autentifikacijske parametre. Aktivacijom biometrijske potvrde identiteta svako biometrijsko obilježje pohranjeno u mobilnom uređaju Klijenta može se koristiti za potvrdu identiteta. Ne preporuča se aktivirati biometrijsku potvrdu ako su na mobilnom uređaju Klijenta pohranjeni biometrijski podaci drugih osoba (ako je drugim osobama dopušteno upotrebljavati biometrijske podatke za otključavanje mobilnog uređaja Klijenta). Svaka potvrda identiteta nastala biometrijskim metodama pohranjenim u mobilnom uređaju Klijenta smatra se potvrdom identiteta Klijenta.

Banka ne pohranjuje biometrijske podatke Klijenta.

Aktivaciju **partner.mobile** potrebno je provesti odmah po primitku kôda pozivnice, a najkasnije u roku od 2 sata od zaprimanja Korisničkog ID-a i kôda pozivnice.

Ako aktivacija nije provedena u navedenom roku, potrebno je zatražiti reaktivaciju pozivom s prijavljenog broja mobitela na broj Vaše poslovnice.

### Minimalni tehnički uvjeti

Klijent je dužan osigurati minimalne tehničke uvjete za korištenje **partner.mobile**:

1. pristup Internetu
2. mobilni uređaj s minimalnim verzijama:
  - ▶ Android 6.0
  - ▶ iOS 13.0
3. mobilni uređaj koji podržava servise push notifikacije:
  - ▶ Android: Google Cloud Messaging (GCM)
  - ▶ iOS: Apple Push Notification Service (APNS)
4. aktivan broj mobitela koji može zaprimati SMS poruke

Klijent je odgovoran za kompletan hardware i software koji mu je neophodan za korištenje usluge **partner.mobile**. Posebice se to odnosi na redovno nadograđivanje programske podrške i odgovorno korištenje mobitela i Interneta.

Ako Klijent zatraži pomoć radnika Banke pri instalaciji ili korištenju **partner.mobile**-a to radi na vlastitu odgovornost i Banka se ne može smatrati odgovornom za moguću nastalu štetu.

Klijent se obvezuje:

5. štiti programsku opremu i upotrebljavati je samo za ugovorene postupke što obuhvaća minimalno:
  - ▶ pažnju s mobilnim uređajem
  - ▶ čuvanje podataka za pristup
  - ▶ nadzor mobilnog uređaja
  - ▶ zaštitu osobnih podataka
6. ne zapisivati PIN-ove ni korisnička imena na papir, elektroničke ili druge medije niti ih priopćiti drugim osobama
7. za cijelo vrijeme korištenje **partner.mobile** usluge postupati u skladu s ovim Općim uvjetima i Smjernicama za sigurnost elektroničkog poslovanja objavljenim na web stranici Banke te Korisničkom uputom
8. redovito pregledavati obavijesti koje pošalje Banka
9. Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu usluge **partner.mobile** što minimalno obuhvaća:

- ▶ promjenu izgleda aplikacije
- ▶ neočekivane aktivnosti
- ▶ neočekivane promjene

10. Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi mobilnog uređaja ili PIN-a ili sumnje na neovlaštenu uporabu usluge **partner.mobile** te Banci odmah uputiti zahtjev za onemogućavanjem korištenja

### **partner.mobile** FUNKCIONALNOSTI

**partner.mobile** omogućava:

- ▶ autentifikaciju (proces utvrđivanja i provjere identiteta subjekta - Klijenta)
- ▶ autorizaciju (proces utvrđivanja prava Klijenta na pristup određenim objektima)
- ▶ unos i potpis naloga za plaćanje
- ▶ unos i potpis naloga za kupoprodaju
- ▶ unos i potpis naloga uplate na otvorenu oročenu štednju
- ▶ uvid u informacije o statusu naloga
- ▶ uvid u promet i stanje računa
- ▶ uvid u stanje štednje
- ▶ uvid u stanje kredita i dospjelo dugovanje

### Provođenje naloga

Klijent je odgovoran kako za točnost i ispravnost podataka naloga tako i za sprječavanje zlouporabe **partner.mobile** aplikacije u vlastitom okruženju te snosi eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta transakcijskog i depozitnog poslovanja fizičkih osoba.

Klijent može raspolagati samo sredstvima na Transakcijskom računu u Banci do visine raspoloživog stanja.

Svi nalozi koje Klijent ispostavi korištenjem **partner.mobile** ili P@RTNERnet-a i digitalno potpiše Autentifikacijskim uređajem izjednačeni su s nalogima koji su vlastoručno potpisani.

U trenutku kada Klijent potpiše nalog i Banka potvrdi njegovo preuzimanje dodjelom referencije, smatra se da je nalog preuzet.

Banka će izvršavati uredno popunjene naloge u skladu s Okvirnim ugovorom. Kreditni transfer/nalog za plaćanje u domicilnoj valuti biti će izvršen s tekućim datumom valute pod uvjetom da je banka primatelj sudionik instant platnog sustava.

Banka ne snosi odgovornost kada nije moguće izvršiti naloge točno i na vrijeme ili kada je nalog odbijen u sustavu platnog prometa, a zbog pogreške Klijenta.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti, Banka će Klijenta obavijestiti o odbijanju istog.

Prilikom zadavanja naloga Klijent ima mogućnost odabira valute pokrića za izvršenje platnog naloga i naplate naknade. Ako Klijent nije izabrao valutu pokrića za izvršenje platnog naloga i naplate naknade, pokriće za plaćanje će se izvršiti iz domicilne valute.

Za naloge kupoprodaje Banka će primijeniti važeću tečajnu listu na datum valute naloga.

Kod provođenja naloga kupoprodaje valute pri čemu su valuta koju Klijent prodaje i valuta koju Klijent kupuje različite od domicilne valute, za valutu koju Klijent prodaje primjenjuje se kupovni tečaj za devize, a za valutu koju Klijent kupuje primjenjuje se prodajni tečaj za devize s tečajne liste Banke.

### Upravljanje limitima

Klijent može upravljati limitima po računu te ih može mijenjati u okvirima definiranih limita Banke.

Limiti se primjenjuju na platne naloge u domicilnoj i stranoj valuti, a iznos plaćanja u stranoj valuti se preračunava prema srednjem tečaju HNB-a.

### OGRANIČENJE U KORIŠTENJU **partner.mobile**

Banka može odbiti zahtjev Klijenta za korištenje **partner.mobile** usluge, bez obveze obrazloženja.

Banka će privremeno blokirati, odnosno otkazati korištenje **partner.mobile** usluge Klijentu ako posumnja ili utvrdi da postoji mogućnost zloupotrebe korištenja **partner.mobile** usluge.

Banka ne preuzima odgovornost za moguću štetu nastalu u slučaju kada Klijent ne može koristiti **partner.mobile** zbog smetnji i prekida u telekomunikacijskoj mreži, grešaka koje nastanu pri prijenosu podataka kroz telekomunikacijsku mrežu ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu **partner.mobile** usluge izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Ugovorni odnos za korištenje **partner.mobile** usluge između Banke i Klijenta sklapa se na neodređeno vrijeme. U slučaju raskida Ugovora o Transakcijskom računu za koji je ugovoreno korištenje **partner.mobile** usluge prestaje važiti i usluga **partner.mobile**.

### OTKAZIVANJE **partner.mobile**

Klijent može u svakom trenutku otkazati **partner.mobile** podnošenjem zahtjeva za otkazivanje.

## ODGOVORNOST KLIJENTA PRILIKOM KORIŠTENJA **partner.mobile**

U svrhu sigurnosti, Klijent je obavezan:

- ▶ postupati s mobilnom aplikacijom i pripadnim mobilnim uređajem pažnjom dobrog gospodara
- ▶ s najvećom pažnjom čuvati tajnost autentifikacijskih parametara uključujući i brigu za sprječavanje neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe
- ▶ autentifikacijski parametri se ne smiju priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s mobilnim uređajem na kojem se koristi **partner.mobile**
- ▶ u slučaju sumnje da je netko upoznat s autentifikacijskim parametrima, Klijent je dužan izmijeniti ih u najkraćem mogućem roku
- ▶ u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje **partner.mobile**, gubitka ili krađe mobilnog telefona odmah obavijestiti Banku kako bi se **partner.mobile** uslugu pravovremeno blokiralo
- ▶ prilikom unosa autentifikacijskih parametara paziti da ih treća osoba ne vidi
- ▶ koristiti isključivo vlastite biometrijske podatke (vlastiti otisak prsta, vlastite karakteristike lica) za autentifikacijske parametre
- ▶ koristiti **partner.mobile** uslugu na način opisan Korisničkom uputom

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem **partner.mobile** usluge, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe autentifikacijskih parametara pada isključivo na teret Klijenta.

Klijent se obvezuje da **partner.mobile** neće koristiti u protuzakonite svrhe.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta i Korisničke upute snosi Klijent.

Banka se obvezuje blokirati korištenje **partner.mobile** usluge za izgubljeni ili ukradeni mobitel na zahtjev Klijenta. Klijent može zahtjev za blokadu **partner.mobile** usluge uputiti pozivom na broj 01 4602 300 ili pisanim zahtjevom u bilo kojoj poslovnicu Banke.

Banka će blokirati korištenje **partner.mobile** usluge ako procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Klijentovih podataka ili ako procijeni da korištenje **partner.mobile** usluge od strane Klijenta predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

**P@RTNERSMS****Ugovaranje P@RTNERSMS-a**

U svrhu ugovaranja korištenja usluge SMS-a (dalje u tekstu: P@RTNERSMS) Klijent je dužan ispuniti zahtjev za korištenje P@RTNERSMS-a.

Prije ispunjavanja zahtjeva za korištenje P@RTNERSMS-a Klijent je dužan upoznati se s ovim Općim uvjetima. Klijent vlastitim potpisom zahtjeva za korištenje P@RTNERSMS-a ovjerava točnost navedenih podataka te potvrđuje da je upoznat i suglasan sa svim odredbama ovih Općih uvjeta.

**Odobranje i uspostava P@RTNERSMS-a**

Po odobrenju zahtjeva za korištenje P@RTNERSMS-a Banka Klijentu aktivira uslugu u roku od 7 dana od predaje istog.

**Otkazivanje P@RTNERSMS-a**

Klijent može u svakom trenutku otkazati P@RTNERSMS podnošenjem zahtjeva za otkazivanje P@RTNERSMS.

Banka će Klijentu otkazati SMS uslugu u slučaju da Klijent zatvori račun po kojem je SMS usluga ugovorena.

Banka ima pravo otkazati korištenje P@RTNERSMS-bez navođenja razloga.

**Sigurnost korištenja P@RTNERSMS-a**

Svu štetu nastalu neodgovarajućim korištenjem P@RTNERSMS-a kao i njegovom zloupotrebom od strane treće osobe ili nepridržavanjem ovih Općih uvjeta, snosi Klijent.

**Minimalni tehnički uvjeti**

Klijent je dužan osigurati minimalne tehničke uvjete za korištenje P@RTNERSMS-a:

- ▶ mobilni uređaj koji omogućava primanje SMS-ova
- ▶ broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka

Klijent je odgovoran za sve elektroničke uređaje i programsku podršku na strani Klijenta koji su mu neophodni za korištenje P@RTNERSMS-a.

**P@RTNERSMS funkcionalnosti**

P@RTNERSMS omogućava Klijentima, primanje SMS poruka sa sljedećim informacijama:

- ▶ promjene po Transakcijskim računima
- ▶ stanje po Transakcijskim računima
- ▶ informativne poruke o novinama u poslovanju Banke

P@RTNERSMS je isključivo informativan i obavijesti primljene putem P@RTNERSMS poruka nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda.

**Blokiranje P@RTNERSMS-a**

Banka će blokirati korištenje P@RTNERSMS-a ako procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Klijentovih podataka ili ako procijeni da korištenje P@RTNERSMS-a od strane Klijenta predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

**Odgovornosti Klijenta**

Klijent se obvezuje u slučaju promjene broja mobitela ili bilo kojeg drugog podatka iz zahtjeva za korištenje P@RTNERSMS-a, odmah javiti u poslovnici Banke te u poslovnici Banke podnijeti zahtjev za promjenom P@RTNERSMS-a.

Dođe li do gubitka ili krađe mobilnog telefona, Klijent se obvezuje odmah javiti u poslovnici Banke kako bi se obustavilo P@RTNERSMS.

Banka se obvezuje postupiti po zatraženoj promjeni broja mobitela ili bilo kojeg drugog podatka iz zahtjeva za promjenom P@RTNERSMS-a u roku 3 radna dana od Klijentove predaje zahtjeva za promjenom P@RTNERSMS-a u poslovnici Banke.

Banka se obvezuje onemogućiti korištenje P@RTNERSMS-a za izgubljeni ili ukradeni mobitel u roku 3 radna dana od Klijentove obavijesti.

Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na broj mobitela te se neće smatrati odgovornom za zlouporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo broja mobitela navedenog u zahtjevu za korištenje P@RTNERSMS-a odnosno zahtjevu za promjenom P@RTNERSMS-a.

Banka nije odgovorna za zakašnjenje ili neizvršenje P@RTNERSMS-a, neposredno ili posredno, ako je isto nastupilo uslijed više sile - tu se podrazumijevaju slučajevi koji se mogu pojaviti nakon uspostave P@RTNERSMS-a, a nisu pod kontrolom ni jedne strane niti se mogu objektivno predvidjeti, a sprječavaju pružanje P@RTNERSMS-a, kao niti ako je do zakašnjenja ili neizvršenja P@RTNERSMS-a došlo zbog svih drugih razloga koji nisu direktno na strani Banke nego potječu ili su uzrokovani od trećih osoba uključujući i npr. nefunkcioniranje telekomunikacijskih usluga.

Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobitela na koji se primaju obavijesti putem P@RTNERSMS-a te nepridržavanja ovih Općih uvjeta.

## PRESTANAK VAŽENJA OKVIRNOG UGOVORA

Okvirni ugovor prestaje otkazom istog od strane Banke ili Klijenta ili smrću Klijenta.

Ako se Klijent ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora ima pravo u roku od 15 dana od dana stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora otkazati Okvirni ugovor na način da otkáže sve pojedinačne ugovore, uz otkazni rok od mjesec dana.

Banka može jednostrano, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor otkazom svakog pojedinačnog ugovora s Klijentom uz otkazni rok od dva mjeseca koji se upućuje pisanim putem na zadnju dostupnu adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke pošti.

Banka je ovlaštena u slučaju promijenjenih okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti u trenutku ugovaranja otkazati ili raskinuti okvirni ugovor ili pojedinačni ugovor bez otkaznog roka i u slučaju prestanka pružanja određenih usluga ili proizvoda Banke odnosno u slučaju da joj tehničke mogućnosti više ne omogućavaju realizaciju ugovora odnosno prolongiranje ugovora ugovoreni s automatskim prolongatom, kao i u slučaju da Klijent ne dostavi Banci tražene podatke radi provedbe ažuriranja istih ili zadovoljavanja zahtjeva regulative od strane Banke.

Razlog za jednostrani otkaz ili raskid Okvirnog ili pojedinačno Ugovora od strane Banke može biti i neostvarivanje prava iz ugovora odnosno nepostojanje prometa i/ili nepostojanje salda u iznosu od najmanje 20 EUR na računu ili depozitu u periodu od najmanje 1 godine. Klijent ima pravo raspolaganja sredstvima tako zatvorenog računa ili depozita i pripadajućom kamatom kad se sa takvim zahtjevom obrati Banci.

Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor u slučaju nepridržavanja odredaba istog od strane Klijenta.

U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obvezan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka istog.

## DEPOZITNO POSLOVANJE

### Depozit

Depozit može biti:

- ▶ po viđenju: na Transakcijskom računu, od ranije ugovoren na štednoj knjižici i na štednom računu
- ▶ oročeni: namjenski i nenamjenski

Depoziti mogu biti u:

- ▶ eurima
- ▶ u valuti i to u svim konvertibilnim valutama koje su objavljene na važećoj tečajnoj listi Banke osim valute BAM koja se ne može uplaćivati na deviznu knjižicu i oročeni depozit

Minimalni iznos oročenih Depozita propisan je odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama.

### Otvaranje Depozitnih računa

Banka otvara Depozitni račun Klijentu temeljem zahtjeva po izvršenoj identifikaciji Klijenta.

Prije sklapanja ugovora Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da je upoznat s odredbama ovih Općih uvjeta.

Oročeni Depozit moguće je otvoriti putem P@RTNERnet-a gdje Klijent svojim elektroničkim potpisom na ugovoru prihvaća primjenu važećih odredaba ovih Općih uvjeta i relevantnih odluka Banke te potvrđuje da je upoznat sa sadržajem istih i prihvaća primjenu na ugovor svih naknadnih izmjena i dopuna istih. Ugovor se smatra zaključenim, na izričit zahtjev Klijenta, trenutkom prihvata ponude Banke i stavljanjem elektroničkog potpisa na isti u skladu s odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, a Ugovor je važeći bez potpisa Banke na istom.

Klijent potvrđuje da je upoznat s rizikom promjene tečaja. Kretanje tečaja ovisi o nizu čimbenika na koje Banka nema utjecaja, kao što su ekonomski indikatori, stopa inflacije, promjene u monetarnoj politici, promjene kamatnih stopa, politički događaji i dr.

Banka ne ugovara nove depozite po viđenju, štedne knjižice niti izdaje zamjenske.

### Raspolaganje sredstvima po Depozitnom računu

#### Štedne knjižice i računi

Sredstvima na štednoj knjižici može se raspolagati isključivo dolaskom u poslovnicu Banke i predočenjem štedne knjižice i identifikacijske isprave. Isplate i uplate se u štednu knjižicu unose kronološki te se ovjeravaju potpisom ovlaštene osobe i pečatom Banke.

Klijent može raspolagati sredstvima do razine raspoloživih sredstava.

Banka može Klijenta ograničiti ili onemogućiti u raspolaganju sredstvima ako takvo postupanje Banke proizlazi iz regulative ili ugovora.

#### Oročeni Depoziti

Oročeni Depozitom može se raspolagati po isteku oročenja ili prije isteka ugovorenog roka oročenja, a

sve u skladu s ugovorom, odlukama Banke i regulativom.

### **Važeće godišnje nominalne kamatne stope**

Uvjeti za oročene Depozite definirani su odlukama Banke.

Važeće kamatne stope na godišnjoj razini, po rokovima, iznosima i vrstama valute, propisane su odlukom o kamatnim stopama i drugim relevantnima odlukama Banke.

Kamatne stope se ugovoraju kao fiksne stope.

### **Način obračuna i pripisa kamate**

Kamata se obračunava dekurzivno, primjenom konformne metode ili nekom drugom metodom propisanom regulativom, ako je tako ugovoreno.

Kamata se obračunava prema stvarnom kalendarskom broju dana za obračunski period i uključuje prvi, a isključuje zadnji dan u periodu obračuna.

Kamate na Transakcijske i štedne račune obračunava se i pripisuje mjesečno na račun.

Kamate na štedne knjižice obračunavaju se i pripisuju po isteku kalendarske godine i prilikom zatvaranja.

Kamate na oročene Depozite obračunavaju se i pripisuju glavnici po isteku oročenog Depozita ili prilikom prijevremenog otkaza. Kod ugovora s automatskim obnavljanjem može se ugovoriti pripis kamate glavnici po isteku ugovorenog roka oročenja ili prijenos kamate na račun Klijenta.

Kamate po rentnoj štednji obračunavaju se i prenose na račun zadnji dan u mjesecu i na dan isteka oročenja odnosno danom prijevremenog raskida ili na način kako je regulirano pojedinačnim ugovorom. Klijenti kamatom mogu raspolagati prvi radni dan u sljedećem mjesecu te na dan isteka oročenja odnosno prvi slijedeći radni dan.

Kamate na oročene Depozite obračunavaju se i stavljaju Klijentu na raspolaganje sukladno pojedinačnom ugovoru.

Kamata se pripisuje i isplaćuje u onoj valuti u kojoj su sredstva i deponirana.

### **Kamate**

Na sredstva na računu, Banka obračunava kamatu u visini određenoj odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama.

Na iznos iskorištenog prekoračenja Banka obračunava kamate po stopama sukladno odluci o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama.

U slučaju prekoračenja raspoloživih sredstava na Transakcijskom računu Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu čija je stopa promjenjiva i utvrđena regulativom, a obračunava se proporcionalnom metodom.

### **Porez i prirez na kamatu**

Na obračunatu kamatu na Depozite Banka obračunava, obustavlja i plaća predujam poreza na dohodak od kamata na Depozite sukladno regulativi. Banka kamatu na Depozit umanjenu za iznos poreza i prireza isplaćuje/pripisuje sukladno ugovoru.

Klijent je dužan Banci dostaviti adresu iz porezne kartice te bez daljnjih odlaganja obavijestiti Banku o svakoj promjeni iste. Banka neće biti odgovorna ako uslijed nepotpunih i netočnih podataka prirez uplati gradu ili općini kojima isti ne pripada.

Nerezidenti mogu temeljem Ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja što ih je država njihove rezidentnosti potpisala s Republikom Hrvatskom, podnijeti Banci zahtjev za neoporezivanje primitaka od kamata na Depozite, odnosno za oporezivanje po stopi iz Ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja. Zahtjev se podnosi na propisanom obrascu koji je dostupan na Internet stranicama Porezne uprave. Podnositelj zahtjeva dužan je popunjen i ovjeren obrazac dostaviti Banci prije pripisa odnosno isplate kamate.

### **Uvjeti za promjenu kamatne stope**

Uvjeti po kojima se mogu mijenjati kamatne stope regulirani su Načelima za utvrđivanje promjenjivih kamatnih stopa i naknada u kreditno-depozitnom poslovanju s fizičkim osobama, koji se zajedno s ovim Općim uvjetima smatraju sastavnim dijelom svakog pojedinog ugovora koji se sklapa između Klijenta i Banke.

### **Efektivna kamatna stopa**

Efektivna kamatna stopa odražava ukupan prinos na Depozit, a izračunava se sukladno regulativi Hrvatske narodne banke i definirana je ugovorom.

### **Rokovi oročenja i obnavljanje**

Rokovi isteka oročenih Depozita definiraju se ugovorom, a temelje se na stvarnim danima u mjesecu i stvarnim danima u godini.

Rok oročenja Depozita ugovara se kao fiksni rok, jednokratno (bez obnavljanja) ili s automatskim obnavljanjem (prolongatom).

Po isteku ugovorenog jednokratnog roka oročenja, glavnica i dospjela kamata prenose se na račun Klijenta i stavljaju na raspolaganje Klijentu, pod



uvjetima i na način propisan ugovorom, odlukama Banke i regulativom.

Kod ugovora s automatskim obnavljanjem, ako Klijent tri dana prije isteka roka oročenja ne otkáže daljnje oročenje, ugovor će se automatski obnoviti na istovjetan rok uz kamatnu stopu i uvjete koji vrijede na dan obnavljanja ako je takav oblik oročenja i dalje proizvod Banke, a pod uvjetom da Klijent nema nepodmirenih dospjelih obveza prema Banci s bilo kojeg osnova i da regulativa ne propisuje drugačije. Datum obnavljanja oročenja istovjetan je datumu isteka prethodnog oročenja.

### **Raskid i otkaz ugovora**

Oročeni Depoziti mogu se raskinuti prije isteka ugovorenog roka oročenja, na pisani zahtjev Klijenta.

Na oročeni Depozit koji je raskinut u skladu s prethodnim stavkom Banka obračunava i pripisuje kamatu za razdoblje od dana uplate odnosno od zadnjeg prolongata do dana raskida, prema važećim kamatnim stopama Banke u trenutku raskida, uvažavajući prvu nižu ročnost koja je ispunjena vremenom koliko je oročeni Depozit trajao ako drugačije nije regulirano pojedinačnim ugovorom odnosno vrstom oročenja te naplaćuje naknadu za prijevremeno razročenje ako je takva naknada predviđena ugovorom.

Ugovor o oročenoj rentnoj štednji ne može se na zahtjev Klijenta raskinuti prije isteka ugovorenog roka oročenja.

Banka je ovlaštena na otkaz ili raskid ugovora o oročenoj štednji pod uvjetima koji su ovim Općim uvjetima utvrđeni kao razlog za otkaz Okvirnog ugovora.

### **Zatvaranje i blokada Depozitnih računa**

Po primitku zahtjeva za zatvaranje Banka je dužna zatvoriti Depozitni račun, obračunati i pripisati pripadajuću kamatu, naplatiti sve troškove vezane uz zatvaranje Depozitnog računa u skladu s odlukama Banke, a ostatak isplatiti ili prenijeti na drugi račun ovisno o zahtjevu Klijenta.

Banka blokira sredstva na Depozitnom računu nakon saznanja o smrti Klijenta, gubitku, nestanku ili krađi štedne knjižice te na temelju sudskih rješenja.

U slučaju da je sudskim rješenjem naloženo Banci prijenos sredstava na poseban račun, Banka je ovlaštena bez ikakve obveze obavještavanja Klijenta o tome prestati obračunavati kamatu na oročena sredstva te ista razročiti i prenijeti na poseban račun do drugačije odluke suda. U tom slučaju Banka ne može odgovarati za štetu Klijentu zbog postupanja po odluci suda.

Banka vrši blokadu Depozitnog računa te pripadajućih platnih instrumenata temeljem naloga nadležnog tijela za provedbu prisilnih osnova plaćanja te odluka drugih nadzornih i nadležnih tijela, bez posebne suglasnosti Klijenta. Ako Banka temeljem zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje provodi pljenidbu tražbine po Depozitnom računu pljenidba će se provesti do iznosa koji je potreban za namirenje tražbine ovrhovoditelja.

Za vrijeme blokade Depozitnog računa Klijenti ne mogu raspolagati sredstvima na Depozitnom računu.

Banka zatvara Depozitni račun na pisani zahtjev Klijenta i po odluci suda. Nakon smrti Klijenta, Depozitnim računom mogu raspolagati samo nasljednici temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Nakon smrti Klijenta, Banka isplaćuje oročena sredstva po isteku roka oročenja, a prije isteka roka na pisani zahtjev svih nasljednika.

### **Namjenski oročeni Depoziti**

Za namjenski oročene štedne uloge koji služe kao instrument osiguranja kredita Banka obračunava kamatu utvrđenu odlukom Banke.

Smatra se da su namjenski oročeni Depoziti založeni u korist Banke temeljem odredbi Zakona o financijskom osiguranju te ih Banka može s prvenstvenim pravom namirenja koristiti u svrhu zatvaranja svih obveza koje Klijent ima temeljem posebnog ugovora te ostalih obveza prema Banci.

### **Zloupotreba i neovlašteno korištenje Depozita**

Ako je štedna knjižica ukradena, oštećena, uništena ili zbog nekog drugog načina nije moguće temeljem nje raspolagati Depozitom, Klijent je dužan odmah obavijestiti o istome Banku te pokrenuti postupak amortizacije pred nadležnim sudom.

U slučaju naknadnog pronalaska štedne knjižice, Klijent je dužan istu bez odgađanja dostaviti Banci radi njezinog poništenja.

Banka ne odgovara za štete koje mogu nastati gubitkom/ili zloupotrebom štedne knjižice ili nekog drugog instrumenta kojim je moguće raspolagati sredstvima na Depozitnom računu.

Klijent snosi rizik neovlaštenog raspolaganja sredstvima do proteka 24 sata nakon što je Banku pisanim putem obavijestio o gubitku, krađi i/ili drugom obliku neovlaštenog raspolaganja sredstvima na Depozitnom računu.

## INFORMACIJE O OSIGURANJU DEPOZITA

Novčani polozi osiguravaju se kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita do visine koju propiše nadležno Ministarstvo.

Banka će prije sklapanja ugovora koji podliježe obvezi osiguranja prema regulativi koja uređuje osiguranje Depozita Klijentima staviti na raspolaganje informacije o sustavu osiguranja Depozita u obliku i sadržaju određenom regulativom. Informacije o sustavu osiguranja Depozita dostupne su Klijentima u svim poslovnicama Banke i na [www.paba.hr](http://www.paba.hr).

## OBAVJEŠTAVANJE

Banka Klijentu čini dostupnim sve obvezne i relevantne informacije u poslovnicama Banke i na web stranici [www.paba.hr](http://www.paba.hr). Promjena će se smatrati priopćenom s danom kad promjena bude izložena u svim poslovnicama Banke i na [www.paba.hr](http://www.paba.hr).

Banka besplatno obavještava Klijenta:

- ▶ o stanju po računima najmanje jedanput godišnje na ugovoreni način
- ▶ o stanju i prometu po računu (dalje u tekstu: izvadak) mjesečno ako je Klijent tako izričito ugovorio, poštom ili na drugi način
- ▶ o svim obračunatim naknadama i kamatama za usluge povezanim s Transakcijskim računom jedanput godišnje na ugovoreni način

Sadržaj izvotka:

- ▶ referenciju koja omogućuje identifikaciju Platne transakcije
- ▶ Jedinstvenu identifikacijsku oznaku Platitelja odnosno Primatelja
- ▶ iznos i valutu Platne transakcije
- ▶ iznos naknada pojedinačno i kamata
- ▶ tečaj - ako Platna transakcija uključuje konverziju valuta
- ▶ datum valute Platne transakcije
- ▶ datum knjiženja Platne transakcije

Ako se obavijest dostavlja poštom, smatra se dostavljenom ako je poslana na zadnju adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku.

U slučaju neuspjele dostave (nije na adresi/odselio, nije preuzeo pošiljku) dvije uzastopne obavijesti smatrati će se da je Klijent odustao od takvog načina dostave te će mu isti učiniti dostupnim u poslovnicama Banke.

Obavijesti se smatraju dostavljenim i prihvaćenim ako ih Klijent nije osporio unutar roka od 30 dana od dana izdavanja. Klijent je dužan bez odgađanja izvjestiti o izostanku obavijesti. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih

obavijesti, ako je o tome Klijent nije bez odgađanja izvjestio.

U slučaju da Banci nisu poznate potrebne informacije o identitetu Klijenta (promjena adrese ili osobnog imena), odnosno uopće joj nije poznat identitet Klijenta (u slučaju smrti Klijenta, a do utvrđivanja nasljednika i sl.) smatrat će se da je Banka ispunila svoju obvezu obavještavanja omogućavanjem uručenja obavijesti u poslovnici Banke, uz uvjet da osoba koja tvrdi da je Klijent može na nedvojbena način dokazati da je Klijent Banke.

Na zahtjev Klijenta Banka može izdati duplikat izvotka po računu, a za izdavanje duplikata izvadaka starijih od godine dana naplaćuje se naknada sukladno Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.

O promjenama visine kamatnih stopa po Transakcijskim računima Banka obavještava Klijenta najmanje 2 mjeseca prije početka njihove primjene, osim kada je promjena u korist Klijenta, a o promjenama visine kamatnih stopa po Depozitnim računima Banka obavještava Klijenta najmanje 15 dana prije početka njihove primjene.

Ako su ugovorene promjenjive kamatne stope na Depozit, Banka će obavijestiti Klijenta o promjeni istih najmanje 15 dana prije nego što se one počnu primjenjivati, pisanim putem ili na drugi prikladan način.

U slučaju nedopuštenog prekoračenja po tekućem računu Banka će dostaviti Klijentu:

- ▶ obavijest o prekoračenju
- ▶ opomena za plaćanje
- ▶ opomenu pred utuženje

## NAKNADE, TROŠKOVI I TEČAJ

Za izvršenje platnih i ostalih usluga i servisa Banka Klijentu obračunava i naplaćuje naknade i stvarne troškove sukladno Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama koje predstavljaju sastavni dio Okvirnog ugovora.

Banka kod nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u valutama država članica prenosi puni iznos platne transakcije bez umanjivanja za iznos naknade. Banka može naplatiti svoje naknade iz prenesenog iznosa prilikom odobrenja Klijentovog računa. U tom slučaju Banka je dužna u informaciji o izvršenoj platnoj transakciji koju daje Klijentu prikazati odvojeno iznos platne transakcije i iznos naplaćenih naknada.

Prilikom naplate naknada Transakcijski račun tereti se u eurima, a za nedostajuća sredstva ostale valute, redosljedom od najvećeg stanja, izraženog u eurskoj

protuvrijednosti po kupovnom tečaju Banke za devize, prema najmanjem.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent ovlašćuje Banku da može za naknade i troškove teretiti njegov račun, bez njegove dodatne suglasnosti.

Banka će izvršiti naplatu s računa Klijenta u korist nadležnog tijela, u skladu s nalogom nadležnog tijela i regulativom.

Banka obračunava i naplaćuje naknade za obavljanje Platnih transakcija Debitnim karticama u zemlji i inozemstvu istovremeno s datumom knjiženja provedene transakcije.

Naknada za provedbu naloga obračunava se i naplaćuje istovremeno s izvršavanjem naloga terećenjem Transakcijskog računa. U slučaju da na Transakcijskom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naloga i naknade, nalog neće biti proveden.

Naknada za token uređaj koji nije vraćen prilikom ukidanja P@RTNERnet-a naplaćuje se s Transakcijskog računa po kojem je usluga ukinuta. Iznos naknade utvrđen je u odluci o Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.

Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Klijenta ugovoreni su u neto iznosu. Klijent je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju regulative takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

Prilikom izvršavanja Platnih transakcija koje uključuju preračunavanje valute kao i kod nedostajućih sredstava po kartičnom poslovanju, primjenjuju se sljedeći tečajevi:

- ▶ na eurska plaćanja koja se podmiruju iz deviznih sredstava s Transakcijskog računa primjenjuje se kupovni tečaj Banke za devize,
- ▶ na devizna plaćanja koja se podmiruju iz eurskih sredstava s Transakcijskog računa primjenjuje se prodajni tečaj Banke za devize.

Banka je dužna bez odgađanja, nakon terećenja Transakcijskog računa Klijentu dati:

- ▶ referenciju koja omogućuje platitelju identifikaciju svake platne transakcije
- ▶ ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja
- ▶ iznos Platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje platitelja
- ▶ ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju i iznos svake pojedine naknade koje plaća platitelj

- ▶ ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute
- ▶ datum valute terećenja.

## POSEBNE ODREDBE

### Poslovanje s maloljetnim osobama i osobama pod skrbništvom

Banka će otvoriti račun maloljetnoj osobi koja je sukladno relevantnoj regulativi stekla poslovnu sposobnost, odnosno osobi djelomične poslovne sposobnosti prije punoljetnosti uz predočenje dokaza o stjecanju poslovne sposobnosti prije punoljetnosti. Maloljetna osoba koja je stekla poslovnu sposobnost prije punoljetnosti (sklapanjem braka ili na temelju odluke suda o stjecanju poslovne sposobnosti, odnosno maloljetna osoba starija od 16 godina koji je postao roditelj) može samostalno sklopiti Ugovor uz predočenje osobne isprave i potvrde o stjecanju poslovne sposobnosti prije punoljetnosti. Maloljetna osoba koja je sklopila ugovor o radu (nakon navršene 15 godine života), može samostalno sklopiti ugovor, uz predočenje Ugovora o radu i osobne isprave. Ove maloljetne osobe tretirati će se kao punoljetne osobe.

Maloljetnoj osobi, koja nije stekla poslovnu sposobnost za sklapanje ugovora, račun može otvoriti zakonski zastupnik uz predočenje osobne isprave kojom dokazuje svoj identitet i predočenje originalnog rodnog lista kojim dokazuje srodstvo s maloljetnom osobom, isključivo za uplate nagrada, stipendija, mirovina, zarada ostvarenih putem učeničkih servisa te ostalih primanja kao i uplate dječje štednje. Za maloljetne osobe koje nisu stekle poslovnu sposobnost prije punoljetnosti te punoljetne osobe kojima je odlukom suda oduzeta ili ograničena poslovna sposobnost račun je ovlašten otvoriti zakonski zastupnik maloljetne osobe, odnosno skrbnik osobe kojoj je poslovna sposobnost oduzeta ili ograničena.

Prilikom otvaranja računa osobi pod skrbništvom, skrbnik je dužan uz osobnu ispravu kojom dokazuje svoj identitet predočiti originalno pravomoćno Rješenje Centra za socijalnu skrb u kojem se dokazuje status skrbnika i u kojem se navode sve dozvoljene radnje koje skrbnik može obaviti.

Maloljetnoj osobi se ne izdaje Debitna kartica, osim u slučaju kada ima zakonsko pravo samostalno otvoriti Transakcijski račun. Debitna kartica ne izdaje se niti osobi pod skrbništvom niti skrbniku kao niti zakonskom zastupniku.

Ako je otvaranje i vođenje računa ugovorio samo jedan roditelj kao zakonski zastupnik, i drugi roditelj ima pravo uvida u poslovanje po računu, odnosno može zatražiti od Banke da ga se evidentira kao zakonskog zastupnika maloljetne osobe radi raspolaganje sredstvima na računu. U tom slučaju suglasnost drugog roditelja maloljetne osobe nije potrebna, a Banka će drugog zakonskog zastupnika može tretirati kao opunomoćenika po računu.

U svakom slučaju zakonski zastupnik je dužan prilikom otvaranja računa i prilikom svakog raspolaganja sredstvima na računu obavijestiti Banku o statusu roditeljske skrbi (postoji li dogovor ili odluka kojim je raspolaganje isključivo dano jednom roditelju ili je isto ograničeno). Banka ima pravo zatražiti potvrdu o dogovoru o roditeljskoj skrbi ili izjavu o tome

Zakonski zastupnik/skrbnik poslovno nesposobne osobe ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima na računu.

Maloljetnoj osobi i osobi pod skrbništvom račun se može otvoriti u svrhu određenu regulativom, čije se raspolaganje, kao i raspolaganje dječjom štednjom, provodi sukladno mišljenju nadležnog Ministarstva.

Zakonski zastupnik/skrbnik obvezuje se voditi evidenciju prometa i stanja na računu za maloljetne, poslovno nesposobne osobe i osobe pod skrbništvom u skladu s propisanim uvjetima te ne smije raspolagati sredstvima na računu koja premašuju mjesečni iznos potreban za uzdržavanje, odnosno iznos odobren od nadležnog Suda/Centra za socijalnu skrb, s tim da je za raspolaganje zakonskog zastupnika sredstvima maloljetne osobe koja se smatraju vrjednijom imovinom, u načelu potrebna suglasnost drugog roditelja i odobrenje suda u izvanparničnom postupku. Zakonski zastupnik/skrbnik odgovara za sve obveze nastale po računu za maloljetne, poslovno nesposobne osobe i osobe pod skrbništvom, bez obzira na mjesto, oblik ili instrumente raspolaganja sredstvima na računu.

Prijenos sredstava između računa zakonskog zastupnika/skrbnika i računa osobe bez poslovne sposobnosti dozvoljeni su u domaćoj i stranoj valuti u iznosima u skladu s regulativom.

Pravo raspolaganja zakonskog zastupnika/skrbnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja Suda/Centra za socijalnu skrb, njegovom smrću, s navršених 18 godina maloljetnika odnosno stjecanjem poslovne sposobnosti.

Na raspolaganje sredstvima na Depozitnom računu maloljetne osobe i osoba djelomično ili u potpunosti lišenih poslovne sposobnosti od strane zakonskog

zastupnika/skrbnika odgovarajuće se primjenjuju odredbe Obiteljskog zakona i važeća mišljenja te preporuke nadležnog Ministarstva. Banka neće biti odgovorna za eventualnu štetu koju Klijent pretrpi zbog propusta odnosno neinformiranja od strane zakonskog zastupnika/skrbnika o njihovim pravima i obvezama.

### Davanje punomoći

Klijent može opunomoćiti jednu ili više fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima po računu. Punomoć se može dati u Banci prilikom otvaranja računa ili naknadno pred ovlaštenim radnikom Banke. Punomoć daje osobno vlasnik računa odnosno zakonski zastupnik prilikom otvaranja računa ili naknadno, u prisustvu punomoćnika, pred ovlaštenim radnikom Banke.

Punomoć sačinjena izvan Banke mora biti javnobilježnički ovjerena (ovjera potpisa vlasnika računa na punomoći) ili od strane diplomatskog ili konzularnog predstavništva RH. Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik određuje Banka.

Opunomoćenik ima pravo uvida u promete po Transakcijskom računu neovisno o datumu davanja punomoći po Transakcijskom računu sve do dana otkazivanja punomoći ili prestanka Ugovora o Transakcijskom računu.

Banka izdaje Opunomoćeniku dodatnu Debitnu karticu po računa koja glasi na ime Opunomoćenika, a nosi broj računa Klijenta te mu predaje ove Opće uvjete.

Opunomoćenik raspolaže sredstvima na računu pod istim uvjetima kao i Klijent/zakonski zastupnik, ali ne može:

- ▶ promijeniti podatke o vlasniku računa kao ni uvjete iz ugovora zaključenog s vlasnikom računa/zakonskim zastupnikom
- ▶ opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima
- ▶ zatvoriti račun, osim temeljem posebne punomoći u kojoj je to izrijekom navedeno
- ▶ zaključiti ugovor o bilo kojoj vrsti prekoračenja
- ▶ ugovoriti posebni ugovor po računu ili otkazati posebni ugovor po računu koji je s Bankom zaključio Klijent (npr. trajni nalog) osim temeljem posebne punomoći u kojoj je to izrijekom navedeno

Opunomoćenik može obavljati transakcije u ime i za račun Klijenta u skladu s regulativom, pri čemu ne može imati veća prava od vlasnika računa.

Za obveze Opunomoćenika nastale po računu, Klijent odgovara solidarno s Opunomoćenikom.

Punomoć može biti jednokratna ili stalna.

Punomoć prestaje važiti:

- ▶ pisanim opozivom Klijenta
- ▶ pisanim otkazom punomoći od strane Opunomoćenika
- ▶ smrću Klijenta
- ▶ smrću Opunomoćenika
- ▶ istekom roka na koji je punomoć izdana
- ▶ gubitkom poslovne sposobnosti Klijenta ili Opunomoćenika
- ▶ zatvaranjem računa

Danom prestanka punomoći Opunomoćenik ne može više raspolagati sredstvima na računu te je Klijent odmah dužan vratiti Debitnu karticu koja je uručena Opunomoćeniku.

Eventualnu materijalnu štetu nastalu temeljem dane punomoći snosi vlasnik računa odnosno zakonski zastupnik i Opunomoćenik solidarno. Banka nije obvezna obavještavati Klijenta o radnjama i propustima Opunomoćenika.

Podaci o stanju i prometu po računu te postojanju Opunomoćenika po istom, predstavljaju bankovnu tajnu i mogu se priopćiti samo u skladu s regulativom.

### **OBVEZE KLIJENTA**

Klijent je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka, adrese, prebivališta odnosno boravišta osobno, bez odgađanja, uz predočenje odgovarajuće isprave ili pisanim putem uz predočenje ovjerene preslike odgovarajuće isprave, a u protivnom odgovara za štetu koja nastane Banci ili trećim osobama zbog neobavješćivanja Banke o nastalim promjenama osobnih i drugih podataka. Klijent je obavezan dostaviti Banci i sve podatke koje Banka od njega naknadno zatraži u svrhu ažuriranja podataka ili ispunjavanja obveza temeljem važeće regulative koja od Banke zahtjeva određeni set ažurnih podataka o svakom Klijentu. U slučaju da Klijent u danom roku ne dostavi tražene podatke Banka ima pravo jednostrano otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor odnosno poslovni odnos s Klijentom u cijelosti, bez otkaznog roka.

Klijent je upućen i razumije kako zasnivanjem poslovnog odnosa s Bankom, Banka prikuplja, obrađuje i koristi osobne podatke Klijenta kako je definirano Informacijom o zaštiti osobnih podataka. Klijent se obvezuje koristiti Platnim instrumentom u skladu s odredbama Okvirnog ugovora kojima je regulirano izdavanje i korištenje toga platnog instrumenta i bez odgađanja obavijestiti pružatelja platnih usluga o ustanovljenom gubitku, krađi ili

zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju te je dužan odmah nakon primitka Platnog instrumenta poduzeti razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica toga platnog instrumenta. Klijenti korisnik Debitne kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste drugim osobama, tražiti da se svi postupci Debitnom karticom na prodajnom mjestu provode u njegovom prisustvu i pod njegovim nadzorom. Na mjestima gdje je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zbog brzine provođenja transakcija (do visine propisane od strane kartičnih kuća) definirao provođenje Platnih transakcija bez unosa PIN-a (primjer beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i slično) suglasnost za izvršenje transakcija daje se samom upotrebom Debitne kartice. Takav način autorizacija predstavlja dodatni rizik od zlouporabe kartice te se Klijent obvezuje na pojačan oprez u vezi nadzora tog platnog instrumenta i promptnu prijavu njegova gubika, krađe ili zlouporabe.

Klijent u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Klijenta ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka nije dužna vratiti platitelju iznos te neautorizirane platne transakcije ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu Banka obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Ako je izvršenje neautoriziranih platnih transakcija posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, Klijent odgovara za te transakcije ukupno najviše do iznosa od 50 eura osim:

- ▶ ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- ▶ ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta radnika Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane,
- ▶ ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta.

Bankovna tajna Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga Klijentima i u obavljanju poslova s

pojedinačnim Klijentom kao i svi drugi podaci koje Zakon o kreditnim institucijama i druga važeća regulativa određuje tajnim. Obveza čuvanja bankovne tajne ne postoji ako se Klijent pisano usuglasi, ako se podaci priopćavaju na zahtjev nadležnih sudova, javnih bilježnika, poreznih tijela, nadzornih tijela za potrebe supervizije ili nadzora iz područja njihove nadležnosti te u drugim slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama i regulativom.

### **ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Klijent je upoznat je s time da Banka kao voditelj obrade obrađuje njegove osobne podatke na način opisan u dokumentu „Informacija o zaštiti osobnih podataka“ koja čini sastavni dio ovih Općih uvjeta i koja je dostupna na web stranici Banke [www.paba.hr](http://www.paba.hr) i poslovnim prostorijama Banke.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhu provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprijeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstva financija.

Banka će prikupljati i obrađivati osobne podatke i u svrhu provedbe Common Reporting Standarda (CRS), odnosno standarda obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja.

Banka prikuplja osobne podatke i dostavlja ih FINA-i u svrhu vođenja JRR (Jedinstvenog registra računa) sve u skladu s važećom regulativom.

Banka će prikupljati osobne podatke i razmjenjivati ih posredstvom HROKa za potrebe procjene kreditne sposobnosti za klijente u svojstvu dužnika, sudužnika i/ili jamca, a sve u skladu s Informacijom o obradi osobnih podataka u Osnovnom sustavu registra između kreditnih i financijskih institucija objavljenoj na web stranici Banke.

### **ODGOVORNOST BANKE**

U ispunjavanju obveza proizašlih iz poslovanja Banke s Klijentom, Banka je dužna postupati s pažnjom i u skladu s pravilima struke, u dobroj vjeri pouzdajući se u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost

dokumentacije koja joj je dostavljena i nema obvezu provjeravati činjenice navedene u istoj te neće biti odgovorna za nikakvu štetu koja bi Klijentu mogla iz toga nastati.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti Klijentu iznos te neautorizirane platne transakcije umanjene za iznos za koji klijent odgovara, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti Klijenta. Klijent ima pravo tražiti povrat u roku od 13 mjeseci od dana terećenja računa. U slučaju odgovornosti Banke za provedbu neautorizirane platne transakcije Banka se obvezuje vratiti iznos transakcije, sve naknade i pripadajuće kamate. Ako Klijent osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju, a Banka sumnja da je Klijent postupao prijevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza po Okvirnom ugovoru, Banka je dužna dokazati prijevarno postupanje. U slučaju opravdane sumnje Banka nije dužna izvršiti povrat spornih sredstava već obavještava HNB u pisanom obliku o razlozima za sumnju u prijearu.

Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Vlasnika Transakcijskog računa i/ili opunomoćenici i PISP-a i/ili AISP-a.

Banka ne odgovara za izvršenje obveza ako je isto onemogućeno višom silom ili bilo kojim drugim uzrokom na koji Banka nije imala utjecaja.

Banka ima pravo ukinuti ili uskratiti proizvod ili uslugu Klijentu i nema nikakve odgovornosti za bilo kakvu štetu u tom slučaju.

Neovisno o ugovoru ili drugoj ispravi koja regulira međusobna prava i obveze između Klijenta i Banke u odnosu na pojedini proizvod ili uslugu, Banka pridržava pravo ne odobriti, ne produljiti rok korištenja ili izmjenu uvjeta korištenja pojedinog proizvoda ili usluge i u slučaju kada je prestala pružati određeni proizvod ili uslugu (u cijelosti ili samo određenom dijelu Klijenata ili proizvoda), a na temelju svoje poslovne politike ili odluke.

Ako postoji, isključivo prema procjeni Banke, bilo kakva sumnja u prijearu ili zlouporabu, pranje novca ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav takav poslovni odnos s Klijentom te je ovlaštena zatražiti pojašnjenje ili informaciju i dodatnu dokumentaciju koju može smatrati potrebnom da bi se otklonila sumnja.

Kriterij po kojem Banka procjenjuje rizike od zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke, a u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata te Banka nije dužna Klijentima pojašnjavati navedene kriterije.

Banka ne odgovara za štete koje mogu nastati gubitkom/ili zloupotrebom platnog instrumenta kojim je moguće raspolagati sredstvima na računu.

Banka ne odgovara za neprihvatanje Debitne kartice na prodajnom mjestu, ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje Debitnom karticom te ako zbog tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Klijenta.

Vlasnik računa ne snosi rizik neovlaštenog raspolaganja sredstvima od trenutka kad je Banka primila pisanu obavijest Klijenta o gubitku, krađi i/ili drugom obliku neovlaštenog raspolaganja sredstvima na računu.

Banka će privremeno onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu u slučaju smrti Klijenta, gubitka, nestanka ili krađe platnog instrumenta te na osnovi sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih tijela ili ugovora na temelju kojih je Banka sukladno regulativi dužna onemogućiti raspolaganje sredstvima.

### **PRIJEBOJ POTRAŽIVANJA**

Banka može izvršiti prijeboj dospjelih potraživanja koje ima od Klijenta s bilo kojeg računa Klijenta u Banci, u skladu s odredbama pojedinog ugovora sklopljenog između Banke i Klijenta odnosno u skladu s ovim Općim uvjetima.

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Klijent je suglasan i dopušta da se sva novčana sredstva koja su po bilo kojoj osnovi deponirana u Banci na svim računima Klijenta smatraju financijskim osiguranjem u korist Banke po bilo kojem poslovnom odnosu Klijenta s Bankom u smislu Zakona o financijskom osiguranju.

U slučaju da na Transakcijskom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade, Klijent ovlašćuje Banku da dužni iznos naknade naplati iz sredstava sa svih njegovih računa otvorenih u Banci, ako sredstva na njima nisu izuzeta od naplate, a bez pribave posebne suglasnosti Klijenta i bez obveze Banke da ga prethodno o tome obavijesti.

### **NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA I RJEŠAVANJA SPOROVA**

Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, spornu situaciju

najprije treba pokušati riješiti u izravnom usmenom obraćanju radnicima Banke.

Ako na taj način sporna situacija nije riješena Klijent može podnijeti pisani prigovori na rad radnika i/ili usluge Banke.

Način podnošenja prigovora i rješavanja sporova regulirano je i detaljno opisano u dokumentu „Politika upravljanja prigovorima“ objavljenom na web stranici Banke [www.paba.hr](http://www.paba.hr) i dostupnim u poslovnim prostorijama Banke. „Politika upravljanja prigovorima“ čini sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Prigovore koji se odnose na AIS i PIS usluge i koji proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i AISP-a odnosno PISP-a Klijent upućuje isključivo AISP-u odnosno PISP-u pod uvjetima i na način koji su međusobno ugovorili. Prigovori vezani za autorizaciju i izvršenje Naloga za plaćanje iniciranih putem PISP-a upućuju se Banci na način propisan Politikom upravljanja prigovorima.

### **ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Okvirnog ugovora i primjenjuju se zajedno s Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama, kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, Terminalnim planom Banke, Informacijom o zaštiti osobnih podataka, Politikom upravljanja prigovorima, Informacijom o računu, pojedinačnim ugovorom o otvaranju i vođenju multivalutnog tekućeg računa i/ili žiro računa i/ili ugovorima za druge račune te potpisanim zahtjevima za pojedinačne usluge.

Banka pridržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u slučaju organizacijske, informatičko-tehničke i prostorne promjene koje bi uvjetovale nužnu promjenu u poslovanju banke opisanom ovim općim uvjetima te u slučaju promjene zakonske regulative koja definira ovo područje.

U slučaju ne slaganja Klijenta s izmjenom ovih Općih uvjeta, Klijent ima pravo u roku od 15 dana od stupanja na snagu istih otkazati Okvirni ugovor sukladno odredbama o otkazu istog.

U slučaju nesklada odredbi Općih uvjeta s važećom regulativom, primjenjivat će se odredbe važeće regulative.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 24.06.2023. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti transakcijskog i depozitnog poslovanja fizičkih osoba od 01.01.2023.

**PARTNER BANKA d.d. ZAGREB**