

## OPĆI UVJETI VOĐENJA TRANSAKCIJSKOG RAČUNA I PRUŽANJA USLUGA PLATNOG PROMETA ZA POTROŠAČA

**Izdavatelj** ovih Općih uvjeta je:

Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.,

Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb,

OIB 14036333877

E-mail: bank@hypo.hr , info.hr@hypo-alpe-adria.hr

Internetska stranica: <http://www.hypo-alpe-adria.hr>

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatske narodne Banke.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i vlasnika transakcijskog računa (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg / žiroračuna i pružanje usluga platnog prometa ( u daljnjem tekstu: Ugovor).

Banka prilikom pružanja usluga platnog prometa Korisniku sudjeluje u svojstvu pružatelja platnih usluga, a Korisnik u svojstvu platitelja i/ ili primatelja platnih usluga.

### 1. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**potrošač** je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

**rezident** je fizička osoba, hrvatski državljanin koji ima prebivalište u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana;

**nerезидент** je fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njezinom državljanstvu;

**opunomoćenik** je punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba koju Korisnik transakcijskog računa pisanim putem ovlasti za raspolaganje sredstvima na računu;

**zastupnik** je zakonski zastupnik ili skrbnik u okviru punomoći ili ovlaštenja danog odlukom nadležnog tijela, a zastupa Korisnika koji nema poslovnu sposobnost ili je ograničene poslovne sposobnosti;

**platitelj** je fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje;

**primatelj** plaćanja je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije;

**transakcijski račun** je tekući račun ili žiroračun (u daljnjem tekstu: Račun) kojega za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;

**tekući račun** je poslovni Račun po kojemu platne transakcije ne podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza;

**žiroračun** je račun po kojemu platne transakcije podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza;

**platna usluga** je usluga Banke Korisniku koja omogućava: polaganje gotovog novca na Račun, podizanje gotovog novca s Računa, izvršenje pojedinačnih i niza platnih transakcija iz sredstava na računu ili iz dopuštenog prekoračenja. Platna usluga uključuje izvršenje platne transakcije izravnog terećenja, uključujući jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom i prijenos sredstava na račun primatelja.

**bankovna usluga** u smislu ovih Općih uvjeta je usluga otvaranja i vođenja svih vrsta bankovnih proizvoda te naplata naknada za vođenje, ugovaranje i izvršenje usluga, te obračun i pripis kamata;

**platna transakcija** je polaganje, podizanje, prijenos novčanih sredstava ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

**nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj;

**međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države;

**prekogranična platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga

(primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;

**država članica** je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

**treća država** je do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja država koja nije država članica;

**domaća valuta** je valuta HRK (kuna);

**strana valuta** je valuta država članica i trećih država;

**nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojoj Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;

**izravno terećenje** je platna usluga za terećenje Računa pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja;

**platni instrument** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje Korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, kao što su platne kartice i HYPOnet;

**terminski plan** je propisani plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje;

**platna kartica** je sredstvo koje omogućuje njezinom korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i /ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju; sukladno ovim Općim uvjetima platne kartice su debitne kartice Visa Electron i Maestro (u daljnjem tekstu: platna kartica);

**PIN** je osobni identifikacijski broj-zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;

**skimming** je proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka korisnika kartice i Banke;

**sigurnosni kod** je troznamenasti broj zapisan na poleđini potpisne trake koji se koristi prvenstveno za iniciranje platnih transakcija bez prisustva kartice (Internet i kataloška prodaja);

**datum valute** je dan kada Banka odobri ili tereti račun i uzima se u obzir kod obračuna kamata;

**jedinstvena identifikacijska oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (primjerice broj računa ili IBAN);

**IBAN** (International Bank Account Number – Međunarodni broj bankovnog računa);

**BIC** (Bank Identifier Code) – identifikacijska oznaka banke;

**datum primitka** je datum, kada Banka primi nalog za plaćanje i počne s postupkom izvršenja platne transakcije, sukladno Terminskom planu;

**dopušteno prekoračenje** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na temelju Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanju usluga platnog prometa ili temeljem Ugovora o posebno ugovorenom dopuštenom prekoračenju po tekućem računu;

**raspoloživa novčana sredstva na računu** su sva pozitivna novčana sredstva svih valuta na računu;

**raspoloživa novčana sredstva za platne transakcije i bankovne usluge** su sva pozitivna novčana sredstva svih valuta na računu uvećana za iznos dopuštenog prekoračenja;

**referentna kamatna stopa** je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati;

## **2. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

**2.1.** Sve informacije i podatke prikupljene pri pružanju usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo Korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama

**2.2.** Korisnik izrijeком dopušta Banci da prikuplja informacije o njegovim osobnim i ostalim podacima, pokretnoj i nepokretnoj imovini, obavezama, dionicama i vrijednosnim papirima, brojevima računa u bankama i ostalim financijskim institucijama, boravištu, OIB-u i ostalim podacima koje Korisnik nije osobno dostavio Banci, a neophodni su zbog postizanja svrhe ovih Općih uvjeta te ostalih bankovnih usluga

## **3. UGOVARANJE, OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA**

**3.1.** Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa Banka utvrđuje identitet Korisnika uvidom u važeću identifikacijsku ispravu i traži potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), uz pravo zadržavanja preslike identifikacijskih isprava i potvrde o OIB-u. Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe kojega izdaje nadležno državno, domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica ili putovnica ili osobna iskaznica stranca, odnosno po potrebi druga javna isprava) .

Ukoliko Banka otvara Račun Korisniku koji nije nazočan, isti se otvara temeljem punomoći i na osnovu preslike važećih identifikacijskih dokumenata koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo sukladno posebnim propisima. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od tri mjeseca ako se Račun otvara nerezidentu, odnosno šest mjeseci ako se račun otvara rezidentu.

Banka temeljem Pristupnice za tekući račun/žiroračun ( u daljnjem tekstu: Pristupnica ) i Ugovora Korisniku otvara Račun na kojemu se vode novčana sredstva. Potpisani primjerak Ugovora, ovi Opći uvjeti i kopija Pristupnice uručuju se Korisniku.

Korisnik može u Banci otvoriti jedan ili više tekućih računa i/ili jedan žiroračun na kojemu se uz domaću valutu mogu voditi sve strane valute koje su istaknute na tečajnoj listi Hypo-Alpe-Adria-Bank d.d. (u daljnjem tekstu: tečajna lista) i za koje su utvrđeni tečajevi za devize i za efektivu.

Banka može odbiti otvaranje Računa i nije dužna obrazlagati razloge odbijanja otvaranja Računa. Korisnik može početi poslovati preko Računa isti radni dan nakon sklapanja Ugovora.

**3.2.** Za maloljetnu osobu do 18 godina starosti odnosno za osobu koja nije poslovno sposobna, otvaranje Računa traži zakonski zastupnik odnosno skrbnik po rješenju Centra za socijalnu skrb.

**3.3.** Banka se obvezuje da će Korisniku voditi Račun, obavljati uslugu platnog prometa i ostale bankovne usluge sukladno ovim Općim uvjetima, Ugovoru i postojećoj zakonskoj regulativi.

Korisnik može raspolagati novčanim sredstvima na Računu neograničeno u okviru raspoloživih novčanih sredstava odnosno raspoloživih novčanih sredstava za platne transakcije i bankovne usluge.

Korisnik može obavljati gotovinske platne transakcije u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnici Banke. Gotovinske transakcije u iznosima koji su određeni Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma za Korisnika može obavljati druga fizička osoba isključivo kada je u svojstvu opunomoćenika, uz uvjet identifikacije.

Korisnik može obavljati kupoprodaju valuta po važećem tečaju Banke navedenom na tečajnoj listi.

### **3.4. Punomoć**

**3.4.1.** Korisnik može prilikom otvaranja Računa ili naknadno opunomoćiti jednu do najviše pet osoba za raspolaganje novčanim sredstvima na Računu putem punomoći izdane u Banci ili izvan Banke. Ako je punomoć izdana izvan Banke, ona može biti jednokratna ili stalna, a potpis Korisnika mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Ovjeru stranog nadležnog tijela potrebno je prevesti na hrvatski jezik od strane ovlaštenog sudskog tumača i prevoditelja.

**3.4.2.** Opunomoćenik može obavljati platne transakcije u ime i za račun Korisnika u skladu s propisima, ali ne može imati veća prava od Korisnika. Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje novčanim sredstvima na Računu, ili na drugi način raspolagati novčanim sredstvima (založno pravo i sl.), tražiti promjene podataka o Korisniku ili zatvaranje računa osim ako to u punomoći nije izrijekom navedeno.

Odgovornost za platne transakcije opunomoćenika po Računu snosi Korisnik računa.

Korisnik je dužan opunomoćenika na svom računu upoznati s ovim Općim uvjetima.

**3.4.3** Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane Korisnika ili pisanim otkazom opunomoćenika, zatvaranjem računa, smrću Korisnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Korisnika ili opunomoćenika, otkazom Ugovora ili zatvaranjem Računa. Ukoliko je izjava o opozivu odnosno otkazu načinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu ili otkazu proizvodi pravni učinak prema Banci od njezina primitka u Banku te povratom potpisne ili platne kartice i neiskorištenih čekovnih blanketa.

### **3.5. Zastupanje**

Zastupnik može poslovati po Računu sukladno zakonskim propisima, odlukama nadležnih tijela i odobrenju Centra za socijalnu skrb. Zastupnik ne može ugovoriti dopušteno prekoračenje po Računu. Za raspolaganje novčanim sredstvima na Računu Zastupnik ne može opunomoćiti treću osobu, osim u slučaju dopuštenim zakonom.

Pravo raspolaganja zastupnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja nadležnog tijela, njegovom smrću, smrću zastupane osobe, stjecanjem poslovne sposobnosti zastupane osobe.

### **3.6. Nasljeđivanje novčanih sredstava**

Novčanim sredstvima umrlog Korisnika mogu raspolagati jedino nasljednici na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge zakonom propisane isprave.

Banka onemogućava raspolaganje novčanim sredstvima na Računu odmah po primitku obavijesti o smrti Korisnika do pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Ako postoje dugovanja po Računu ili nekom drugom računu u Banci nakon smrti Korisnika, nasljednici su ih dužni podmiriti iz naslijeđenih sredstava. Iznimno, Banka može isplatiti određeni iznos raspoloživih sredstava prije predočenoga pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge zakonom propisane isprave, isključivo za podmirenje pogrebnih troškova preminulog Korisnika. Banka će platiti pogrebne troškove u korist pogrebnog društva temeljem predočenoga originalnog predračuna ili će isplatiti osobi koja je te troškove platila temeljem podnesenoga originalnog računa pogrebnog društva, uz predočenje osmrtnice ili izvoda iz matične knjige umrlih.

### 3.7. Ovjera stranog nadležnog tijela

Isprava pisana na stranom jeziku, kao i ovjera isprave od stranog nadležnog tijela, obavezno se prevodi na hrvatski jezik od ovlaštenog sudskog tumača i prevoditelja.

Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off shore ili nekooperativne jurisdikcije čiji popis izrađuje Ured za sprječavanje pranja novca Republike Hrvatske.

## 4. PRUŽANJE USLUGE PLATNOG PROMETA KORISNIKU

Banka će za Korisnika obavljati platne transakcije u domaćoj i/ili stranoj valuti putem nacionalnog ili prekograničnog odnosno međunarodnog platnog prometa, sukladno važećim zakonskim propisima.

### 4.1. Primitak naloga za plaćanje

Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje na način:

#### neposredno od Korisnika/ opunomoćenika/:

- u elektronskom obliku putem HYPOneta
- osobno u svakoj poslovnici Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog),

#### neposredno od zastupnika:

- osobno u svakoj poslovnici Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje

#### posredno preko primatelja plaćanja:

- pojedinačni nalog za plaćanje ili u pisanom obliku niz platnih transakcija (trajni nalog).

Izvršavanje platne transakcije ili niza platnih transakcija moguće je ugovoriti:

- na određeni dan ili
- na kraju određenog razdoblja ili
- na dan kada stavi na raspolaganje novčana sredstva na Računu.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika, ukoliko nije drugačije ugovoreno, ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja.

Dan kada Banka primi nalog za plaćanje posredno od strane ili preko primatelja plaćanja smatra se ugovornim danom za započinjanje izvršavanja platne transakcije i provjere uvjeta za izvršenje.

Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, sukladno Terminskom planu, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

### 4.2. Podaci na nalogu za plaćanje

Sukladno važećim zakonskim propisima i ovim Općim uvjetima nalozi za plaćanje trebaju sadržavati:

#### obavezne podatke o primatelju:

- jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja /broj računa primatelja ili IBAN/
- naziv/ ime i prezime/ primatelja, podatke o sjedištu/prebivalištu
- iznos i oznaku valute platne transakcije

#### uvjetne podatke:

- poziv na broj
- naziv banke/ BIC/ primatelja
- opis plaćanja
- oznaku strane ili domaće valute određene za terećenje u visini platne transakcije
- traženi datum izvršenja plaćanja
- periodičnost izvršenja
- rok važenja.

Banka može tražiti od Korisnika i druge podatke ili dokumente.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netočno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik dao pogrešnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja.

#### 4.3. Suglasnost za platnu transakciju

Suglasnost za platnu transakciju Korisnik / opunomoćenik / zastupnik daje prije izvršenja platne transakcije. Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je Korisnik / opunomoćenik / zastupnik:

- putem HYPOneta nalog za plaćanje potpisao i poslao u sustav Banke,
- osobno uručeni nalog za plaćanje potpisao i predao djelatniku Banke,
- s Bankom ili s primateljem plaćanja ugovorio, potpisao nalog za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija,
- inicirao platnom karticom i autorizirao PIN om ili potvrdio istu svojim potpisom
- dao ili unio podatke o platnoj kartici, valjanosti platne kartice i sigurnosni kod.

#### 4.4. Opoziv naloga za plaćanje

Korisnik /opunomoćenik/ zastupnik može opozvati suglasnost koju je dao za platnu transakciju:

- za neposredno predan nalog za plaćanje putem HYPOneta ili osobno u poslovnici Banke do datuma izvršenja
- za u Banci ugovoren niz platnih transakcija u svako doba (raskid trajnog naloga), a nalog za plaćanje iz niza platnih transakcija, najkasnije do datuma izvršenja (plaćanje trajnog naloga)
- preko primatelja plaćanja pojedinačnu platnu transakciju prije potvrde PIN-om ili potpisom, a nakon toga isključivo uz suglasnost primatelja plaćanja
- preko primatelja plaćanja ugovoreni niz platnih transakcija u svako doba u Banci (raskid trajnog naloga), a platnu transakciju iz niza platnih transakcija do datuma izvršenja plaćanja (plaćanje trajnog naloga).

Opozivom pojedinačnog naloga za plaćanje koji je dio niza platnih transakcija smatra se da je Korisnik opozvao sve buduće naloge iz niza platnih transakcija.

Korisnik / opunomoćenik/zastupnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena. Platnu transakciju posredno preko primatelja plaćanja ne može opozvati nakon što je dao suglasnost primatelju plaćanja.

Svaka platna transakcija izvršena nakon opoziva, smatra se neautoriziranom platnom transakcijom.

#### 4.5. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka će odbiti platnu transakciju odnosno odbit će potvrditi pojedinačni nalog za plaćanje i/ili nalog za

plaćanje koji je dio iz niza platnih transakcija ako prethodnom kontrolom utvrdi da:

- na računu nisu osigurana raspoloživa novčana sredstva ili raspoloživa novčana sredstva za platne transakcije i bankovne usluge, odnosno ako nisu osigurana novčana sredstva u valuti na koju glasi nalog za plaćanje, uz iznimku plaćanja kredita u Banci
- ako sadržaj naloga za plaćanje nije u skladu s točkom 4.2. ovih Općih uvjeta.
- ako je Račun blokiran zbog zakonskih ili drugih razloga.

Ukoliko Banka odbije nalog za plaćanje preuzet za izvršenje na određeni dan ili odbije nalog koji je dio niza platnih transakcija, o odbijanju naloga za plaćanje informirat će Korisnika na ugovoreni način.

Sve odbijene naloge Banka smatra kao da ih nije ni primila.

#### 4.6. Izvršenje platne transakcije

Naloge za plaćanje Banka izvršava s obzirom na vrijeme primitka naloga za plaćanje u rokovima određenim Terminskim planom (za nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije), uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.

Nakon izvršene platne transakcije za Korisnika, Banka će Korisniku dati na raspolaganje Potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji terećenja i/ili odobrenja Računa, koja sadrži:

- opis transakcije
- broj referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- informaciju o platitelju/primatelju,
- iznos i valutu platne transakcije
- iznos i valutu terećenja računa,
- iznos naknade,
- tečaj koji je primijenjen ako je obavljeno preračunavanje
- datum valute terećenja ili odobrenja računa.

#### 4.7. Polaganje gotovine na račun

Kada Korisnik polaže gotov novac na Račun za plaćanje u jednoj od valuta u kojoj se Račun vodi, Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti račun s datumom valute na dan vremena primitka.

#### 4.8. Niz platnih transakcija /trajni nalozi

Korisnik/ opunomoćenik može ugovoriti niz platnih transakcija u Banci ili kod primatelja plaćanja s kojim Banka ima zaključen ugovor o poslovnoj suradnji (trajni nalog).

Korisnik/ opunomoćenik svojim potpisom za izvršenje niza platnih transakcija daje suglasnost, te se svaka pojedina platna transakcija koja je dio niza platnih transakcija smatra autoriziranom.

Korisnik/opunomoćenik može ugovoriti izvršenje svake pojedine platne transakcije koja je dio niza platnih transakcija:

- na određeni dan ili
- na kraju određenog razdoblja.

Iznos niza platnih transakcija može biti ugovoren:

- u jednakim iznosima
- u različitim iznosima (izravno terećenje).

Korisnik/ opunomoćenik može ugovoriti niz platnih transakcija na određeno vrijeme ili do opoziva.

Prilikom ugovaranja niza platnih transakcija Korisnik opunomoćenik se identificira važećom identifikacijskom ispravom i platnom karticom.

Korisnik je obavezan najkasnije jedan dan prije traženog datuma za plaćanje osigurati potrebna novčana sredstva na Računu, sukladno nalogu za plaćanje.

Banka će započeti s izvršenjem niza platnih transakcija prvi radni dan nakon ugovaranja odnosno zaprimanja naloga za plaćanje u skladu s ugovorenim datumom izvršenja.

Banka će izvršiti pojedini nalog koji je dio niza platnih transakcija u cijelosti, a iznimno će izvršiti djelomično nalog koji je dio niza platnih transakcija za plaćanje kredita u Banci.

U slučaju nemogućnosti izvršenja platne transakcije od strane Banke uslijed tehničkih nemogućnosti ili više sile, platna transakcija će se izvršiti odmah po ukklanjanju nemogućnosti za izvršenje.

#### **4.9. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu i datum valute**

Banka će Korisniku iznos nacionalne platne transakcije u kunama dati na raspolaganje odmah nakon što je taj iznos platne transakcije odobren na računu Banke.

Banka će Korisniku iznos nacionalne platne transakcije u stranoj valuti odnosno iznos prekogranične ili međunarodne platne transakcije dati na raspolaganje datumom valute odobrenja računa Banke.

Priljevi koji stignu u Banku, a koji glase na stranu valutu za koju je na tečajnoj listi utvrđen tečaj samo za devize, Banka će preračunati u domaću valutu primjenom kupovnog tečaja za devizu, s tečajne liste važeće na datum odobrenja računa.

## **5. PLATNI INSTRUMENTI**

### **5.1. Platne kartice**

Nakon otvaranja Računa Banka Korisniku izdaje platnu karticu (u daljnjem tekstu: osnovni korisnik platne kartice) i njegovom opunomoćeniku, ako je određen (u daljnjem tekstu: dodatni korisnik platne kartice), u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom: korisnik platne kartice.

Uz tekući račun Korisnik odabire platnu karticu

- VISA Electron kartica u obračunskoj valuti HRK (kuna) ili
- Maestro kartica u obračunskoj valuti EUR ili USD

Uz žiroračun Banka izdaje isključivo VISA Electron platnu karticu u obračunskoj valuti HRK (kuna).

Uz svaku platnu karticu obavezno se izdaje osobni identifikacijski broj (PIN).

Osnovni i dodatni korisnik preuzimaju platnu karticu u poslovnici Banke, a PIN Banka dostavlja putem pošte osnovnom korisniku platne kartice.

Korisnik platne kartice treba platnu karticu potpisati trajnom olovkom (kemijska olovka). Nepotpisana platna kartica je nevažeća, a Korisnik snosi sav rizik i posljedice za nepotpisanu platnu karticu.

Banka može donijeti odluku da uz pojedini Račun ne izdaje platnu karticu, već će izdati potpisnu karticu za raspolaganje novčanim sredstvima u poslovnici Banke.

#### **5.1.2. Obnavljanje kartice**

Platna kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na platnoj kartici i automatski se obnavlja ako se korisnik platne kartice pridržava ovih Općih uvjeta i redovito ispunjava sve svoje obveze.

Banka će platnu karticu obnoviti mjesec dana prije isteka valjanosti platne kartice. Korisnik platne kartice može obnovljenom karticom raspolagati nakon preuzimanja iste u poslovnici u kojoj je otvoren Račun.

Platnu karticu čiji je rok valjanosti istekao korisnik platne kartice treba uništiti (prerezati) i baciti.

#### **5.1.3. Korištenje kartice**

Platna kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik platne kartice čije ime je otisnuto na platnoj kartici.

Korisnik platne kartice dužan je platnu karticu brižno čuvati i štiti kao dobar gospodar, spriječiti njezin gubitak, krađu i neovlaštenu uporabu te uvid u PIN. Korisnik platne kartice dužan je PIN zapamtiti, a obavijest o PIN-u uništiti. Korisnik platne kartice PIN ne smije nikom otkriti, ne smije ga čuvati s platnom karticom ili zapisati na platnu karticu. Za sve posljedice zlorabe PIN-a odgovoran je korisnik platne kartice. Korisnik platne kartice također je

dužan osigurati da se postupci s platnom karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Platne transakcije inicirane putem telefona, radi kataloške ili telefonske prodaje te putem Interneta autorizirane su platne transakcije. Korisnik je dužan prilikom provođenja istih obratiti posebnu pažnju zbog potencijalnih zlouporaba.

Korisnik platne kartice može platnu karticu upotrijebiti za iniciranje platnih transakcija iz raspoloživih novčanih sredstava za platne transakcije i bankovne usluge u okviru posebnih limita koje određuje Banka.

Limiti za Visa Electron:  
na bankomatima

- dnevni limit 4.000,00 HRK u 3 transakcije
- 4-dnevni limit 16.000,00 HRK u 10 transakcija

sveukupno na prodajnim mjestima i bankomatima

- dnevni limit 6.000,00 HRK u 20 transakcija
- 4-dnevni limit 20.000,00 HRK u 20 transakcija

Limiti za Maestro EUR / USD  
na bankomatima

- dnevni limit 550,00 Eur /800,00 USD u 3 transakcije
- 4-dnevni limit 2.000,00 EUR/3.000,00 USD u 12 transakcija

sveukupno na prodajnim mjestima i bankomatima

- dnevni limit 800,00 EUR/ 1.200,00 USD u 20 transakcija
- 4-dnevni limit 2.750,00 EUR/ 4.000,00 USD u 20 transakcija

Korisnik platne kartice može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja na čijim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu stoji istaknuta oznaka Visa Electron / MasterCard.
- podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Visa Electron / MasterCard.

Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju robe i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.

#### 5.1.4. Obračun platnih transakcija iniciranih platnom karticom

Platne transakcije inicirane platnom karticom obračunavaju se u obračunskoj valuti pojedine platne kartice.

Platne transakcije inicirane Visa Electron platnom karticom u valuti transakcije različitoj od obračunske valute preračunavaju se u USD, a zatim u

obračunsku valutu kartice prema tečaju i pravilima međunarodnog sustava VISA International.

Platne transakcije inicirane Maestro platnom karticom u valuti transakcije različitoj od obračunske valute preračunavaju se u USD, a zatim u obračunsku valutu kartice prema tečaju i pravilima međunarodnog sustava MasterCard International.

Banka nema utjecaja na visinu tečaja kod MasterCard International i VISA International.

Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na mjesečnom izvratku. Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj Visa / MasterCard-a dostupan je javnosti na Web stranicama:

- <https://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html>
- [http://usa.visa.com/personal/using\\_visa/consumer\\_ex\\_rates\\_us.jsp](http://usa.visa.com/personal/using_visa/consumer_ex_rates_us.jsp)

Korisnik platne kartice autorizacijom daje Banci suglasnost za platne transakcije inicirane platnom karticom. Sve platne transakcije inicirane platnom karticom s pripadajućim naknadama i troškovima naplaćuju se na teret Računa Korisnika. Banka će platnu transakciju izvršiti u cijelosti sukladno raspoloživosti sredstava na Računu, na način:

- platne transakcije inicirane *Visa Electron* karticom naplatit će u obračunskoj valuti HRK. U slučaju nedostatne raspoloživosti valute HRK, platnu transakciju naplatit će preračunavanjem ostalih stranih valuta u HRK, redosljedom koji odredi Banka.
- platne transakcije inicirane *Maestro* karticom naplatit će u obračunskoj valuti platne kartice (EUR ili USD). U slučaju nedostatka obračunske valute, platnu transakciju naplatit će preračunavanjem ostalih stranih valuta u obračunsku valutu, redosljedom koji odredi Banka

Za preračunavanje ostalih valuta u obračunsku valutu Banka će primijeniti kupovni odnosno prodajni tečaj za devize s važeće tečajne liste Banke na dan obračuna.

#### 5.1.5. Ograničenje korištenja platne kartice

Banka će obaviti preventivnu blokadu platne kartice ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu kartice ili krađu podataka s kartice, primjerice Skimming. Platna kartica će korisniku u tom slučaju biti izrađena bez troškova izdavanja nove.

Banka će korisniku blokirati platnu karticu u slučaju neovlaštenog korištenja ili korištenja platnog instrumenta s namjerom prijevare.

O blokadi Banka korisnika obavještava telefonski, putem elektronske pošte ili pismeno prije blokade, ako to nije moguće izvršiti prije blokade, onda nakon izvršene blokade.

## 5.2. Korištenje HYPOneta

Usluga HYPOneta koristi se na način da se korisnik pomoću identifikacijskog uređaja prijavi u sustav. U sustav se korisnik prijavljuje na dva načina.

- prijava putem tokena:  
korisnik se u token prijavljuje PIN-om kojim se generira jednokratna zaporka. Jednokratnom zaporkom i korisničkim imenom koje korisniku dodjeljuje Banka, korisnik vrši prijavu u sustav.
- prijava putem pametne kartice:  
korisnik umetanjem pametne kartice (Smart Card) u čitač pametnih kartica i PIN-om vrši prijavu u sustav.

Nakon prijave u sustav, korisnik nalog inicira te potvrdom u sustavu „Potpiši i pošalji“ potvrđuje i potpisuje transakciju.

Korisnik HYPOneta dužan je držati na sigurnom (nikako na istom mjestu) identifikacijski uređaj i PIN – koji sam definira, te ih ne smije predati drugoj osobi. Ukoliko korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a za token opisan je u »Uputama za korištenje tokena«, te za pametnu karticu u »Uputama za preuzimanje digitalnog certifikata«). Dodatna objašnjenja korisnik može zatražiti na besplatnom telefonu 0800 14 14, odnosno na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva ili na mail: [hyponet@hypo.hr](mailto:hyponet@hypo.hr).

Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu internetskog bankarstva, uključujući i pristup Internetu.

## 5.3. Gubitak i krađa platnog instrumenta

### 5.3.1. Platne kartice

Korisnik platne kartice obavezan je odmah prijaviti gubitak odnosno krađu platne kartice najbližoj poslovnici Banke, na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva, ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake Visa/MasterCard, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnici Banke radi sprječavanja daljnje zlouporabe. Krađu platne kartice korisnik platne kartice može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji. Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a korisniku platne kartice na zahtjev izdati

zamjensku platnu karticu. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske platne kartice i /ili PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi korisnik kartice, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Ako korisnik platne kartice naknadno pronađe platnu karticu, ne smije se njome koristiti, već je dužan platnu karticu prerezati.

Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete, Banka obavještava mrežu prihvatitelja kartica u sustavu Visa/MasterCard.

Banka će u roku od 18 mjeseci Korisniku, koji podnese Zahtjev za uvid u prijavu nestanka kartice, dati na uvid odgovarajuće dokazne dokumente kojima raspolaže.

### 5.3.2. Identifikacijski uređaj

Gubitak ili krađu identifikacijskog uređaja za korištenje HYPOneta Korisnik prijavljuje Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva. Banka će troškove izdavanja novog identifikacijskog uređaja naplatiti prema važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke.

Korisnik je također odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica Korisnikovog nepravilnog rukovanja identifikacijskim uređajem.

## 6. Dopušteno prekoračenje po tekućem računu

Za izvršenje usluga platnog prometa i bankarskih usluga, Banka može Korisniku temeljem Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanje usluga platnog prometa odobriti dopušteno prekoračenje ili na temelju Ugovora o posebno ugovorenom dopuštenom prekoračenje po tekućem računu odobriti dopušteno prekoračenje. Dopušteno prekoračenje zajedno s raspoloživim saldonom u svim valutama na tekućem računu predstavlja iznos u okviru kojega Korisnik može inicirati platne transakcije i ostale bankovne usluge.

Banka ima diskrecijsko pravo ne odobriti dopušteno prekoračenje Korisniku bez posebnog obrazloženja. Korisnik je obavezan do dana isteka dopuštenog prekoračenja vratiti na Račun sva iskorištena novčana sredstva i iznos pripadajuće kamate.

### 6.1. Automatski odobreno dopušteno prekoračenje

Sukladno Okvirnom ugovoru o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanju usluga platnog prometa Banka može automatski odobriti dopušteno prekoračenje Korisniku koji na tekući račun prima redovita primanja i koji uredno posluje. Internim aktima Banka određuje primanja koja smatra redovitim.

Dopušteno prekoračenje na tekućem računu Banka odobrava u valuti HRK (kune) na rok do 6 (šest) mjeseci. Dopušteno prekoračenje se automatski



obnavlja uz uvjet redovitih primanja i urednog poslovanja. Prvo dopušteno prekoračenje Banka će odobriti na temelju prosječnog iznosa tri uzastopna priljeva koja Banka smatra redovitim, te isti zaokružiti na stotice. Prilikom obnavljanja dopuštenog prekoračenja, za osnovicu se uzima prosjek petomjesečnih redovitih priljeva. Na visinu dopuštenog prekoračenja kod obnavljanja utječu iskorištenost sredstava u prethodnom razdoblju, prosječni iznos primanja te urednost poslovanja. Iznos dopuštenog prekoračenja kod obnavljanja može biti različit od iznosa u prethodnom razdoblju. Banka će Korisnika o visini dopuštenog prekoračenja u narednom periodu obavijestiti putem mjesečnog izvotka za mjesec koji prethodi mjesecu u kojemu će se obnavljanje izvršiti.

## 6.2. Posebno ugovoreno dopušteno prekoračenje

Banka može s Korisnikom sklopiti Ugovor o posebno ugovorenom prekoračenju po tekućem računu u fiksnom iznosu, temeljem procijenjene cjelokupne kreditne sposobnosti Korisnika, neovisno o visini priljeva na tekućem računu.

Sukladno procjeni i internim aktima Banke ugovorom će se definirati visina iznosa, rok trajanja, kamatna stopa.

## 6.3. Nedopušteno prekoračenje

Nedopuštenim prekoračenjem smatra se ukupno negativno stanje računa kada ono prelazi iznos dopuštenog prekoračenja, odnosno iznos raspoloživog stanja na računu.

U slučaju nedopuštenog prekoračenja iz prethodnog stavka, Korisnik je dužan odmah po saznanju odnosno po primitku opomene uplatiti iznos nedopuštenog prekoračenja, pripadajuće kamate, troškove i naknade. Nedopušteno prekoračenje Banka može naplatiti sa svih računa i štednih uloga (novčanih pologa) koje Korisnik ima u Banci.

## 6.4. Ograničenje korištenja i ukidanje dopuštenog prekoračenja

Banka može opozvati odobreno dopušteno prekoračenje i od Korisnika u svakom trenutku zatražiti povrat iskorištenog dopuštenog prekoračenja, odnosno raskinuti Ugovor o posebno ugovorenom prekoračenju po tekućem računu.

Banka će opozvati odnosno raskinuti dopušteno prekoračenje u slučaju:

- ako se Korisnik ponaša suprotno ovim Općim uvjetima i ugovoru;
- ako stanje računa prelazi iznos dopuštenog prekoračenja, a Korisnik ne podmiri tražbinu nakon opomene,
- ako Banka sazna za okolnosti koje bi mogle dovesti u pitanje podmirjenja bančinih tražbina po dopuštenom prekoračenju

- ako je Korisnik dao neistinite podatke.

U slučaju blokade Računa zbog prisilne naplate Banka će ukinuti obnavljanje dopuštenog prekoračenja, bez obzira na redovitost priljeva, nakon dva uzastopna obnavljanja, a stanje na računu će dovesti u nedopušteno prekoračenje u visini iskorištenih novčanih sredstava.

## 7. DRUGI TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI KORISNIKA

### 7.1. Prisilna naplata na novčanim sredstvima

Banka provodi naloge na teret Računa Korisnika temeljem naloga prisilne naplate primljenih od strane Financijske agencije (Fine), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrha na novčanim sredstvima.

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

Temeljem naloga Fine Banka će blokirati Račun sa svim raspoloživim novčanim sredstvima i raspoloživim novčanim sredstvima za platne transakcije i bankovne usluge.

### 7.1.1. Redoslijed izvršenja naloga određen zakonom

#### Prvi prioritet plaćanja

- Nalozi pljenidbe temeljem Zakona o financijskom osiguranju, pri čemu se vremenom primitka smatra vrijeme primitka obavijesti o postojanju zaloga
- Nalozi Fine za provedbu ovrha nad novčanim sredstvima

#### Drugi prioritet plaćanja

- Dospjela potraživanja Banke od Korisnika

#### Treći prioritet plaćanja

- Nalozi predani od korisnika ili neposredno od primatelja plaćanja

Banka je ovlaštena teretiti račun Korisnika temeljem predane mjenice, ako postoji naznaka na mjenici da je naplativa u Banci, te ukoliko Banka od donositelja mjenice primi sve podatke potrebne za unovčenje mjenice. Banka vraća podnositelju mjenice za čije izvršenje na datum dospijeća nema pokrića na računu Korisnika.

### 7.2. Prijeboj potraživanja

Banka može izvršiti prijeboj međusobno dospjelih potraživanja koja ima prema Korisniku s bilo kojeg računa, štednog uloga, odnosno novčanog pologa Korisnika. Prijeboj će izvršiti u skladu s aktima Banke

i sukladno odredbama pojedinog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika, te pozitivnim zakonskim propisima.

U slučaju naplate dospjele i nepodmirene Korisnikove tražbine prema Banci iz oročenog depozita Korisnika, Banka može isti razročiti u cijelosti ili djelomično i prije isteka roka oročenja.

### 7.3. Financijsko osiguranje

Sukladno Zakonu o financijskom osiguranju, potpisom Ugovora Banka stječe založno pravo na novčana sredstva na Računu Korisnika radi osiguranja naplate svih dospjelih, a nepodmirenih financijskih obveza Korisnika prema Banci.

### 7.4. Ispravci po Računu u Banci

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

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

## 8. INFORMIRANJE KORISNIKA

Banka će jednom mjesečno putem izvataka Korisnika obavještavati o svim izvršenim i primljenim platnim transakcijama. Za svaku platnu transakciju na računu Banka će Korisniku dati informaciju o:

- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- platitelju, kada se radi o primljenim transakcijama;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu naknade;
- tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje;
- datumu valute terećenja ili odobrenja Računa;
- stanju na Računu;
- iznosu kamate za obračunsko razdoblje.

Putem izvataka Banka će Korisnika također obavještavati o:

- svim odbijenim nalogima iz niza platnih transakcija;
- visini i datumu odobrenja dopuštenog prekoračenja;
- datumu prestanka važenja te promjeni visine iznosa;
- visini kamatne stope u obračunskom razdoblju.

Izvadak će Banka dostavljati Korisniku ili učiniti raspoloživim, u Banci, do 10. u tekućem mjesecu za prethodni mjesec, na ugovoreni način.

U slučaju dostave Izvataka poštom, smatra se da je isti pravilno uručen ako je poslan na zadnju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji.

Izvadak se smatra dostavljenim ili preuzetim u Banci ukoliko Korisnik ne ospori dostavu, odnosno preuzimanje u roku od 30 dana od datuma dostave naznačenog u prethodnom stavku.

Korisnik Banku mora obavijestiti u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima te drugim podacima koji se odnose na Račun. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

## 9. REKLAMACIJE I PRITUŽBE KORISNIKA

Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu : [info.hr@hypo-alpe-adria.hr](mailto:info.hr@hypo-alpe-adria.hr).

Banka će na zaprimljenu pritužbu u pisanom obliku odgovoriti sukladno važećim propisima. Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio.

### 9.1. Reklamacija za neautoriziranu platnu transakciju

Korisnik je dužan odmah po saznanju obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja Računa, odnosno odobrenja Računa, o čemu je Korisnik bio informiran putem izvataka, gubi pravo na prigovor.

Za platne transakcije kod kojih Korisnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak, te po potrebi zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku predložiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

U slučaju kada se uistinu radi o neautoriziranoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku bez odgađanja transakciju izvršiti ili vratiti taj iznos uvećan za kamatu te izvršiti povrat naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja Računa dovesti Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

Iznimno, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko Korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevernom slučaju korisnika platne kartice.

### 9.2. Reklamacija za autoriziranu platnu transakciju

Korisnik može zatražiti povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje su izvršene od strane ili preko primatelja plaćanja u roku od 8 tjedana od dana terećenja računa.

Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava isključivo za autoriziranu platnu transakciju koja je dio ugovorenog niza platnih transakcija kod kojih nije definiran točan iznos. Uvjet za povrat je da iznos platne transakcije bitno odstupa od iznosa koji uobičajeno očekuje, uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje i ugovorne odredbe a nije razlog primjena referentnog tečaja ugovorenog s Bankom.

Bitnim odstupanjem od uobičajenog očekivanog iznosa platne transakcije smatra se ono koje je dvostruko veće od prosječnog iznosa transakcije u posljednja tri mjeseca.

Korisnik nema pravo tražiti povrat za autoriziranu pojedinačnu platnu transakciju:

- ako je suglasnost za platnu transakciju dao izravno Banci;
- ako je raspolagao informacijom o budućoj platnoj transakciji najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je Korisnik u zahtjevu naveo. Ako Banka ustanovi da je reklamacija opravdana, vratit će u roku od deset (10) radnih dana od primitka reklamacije puni iznos platne transakcije, odnosno dati obrazloženje za odbijanje povrata.

### 9.3. Pritužbe Korisnika

Korisnik koji se ne slaže s poslovanjem Banke ili njezinim zaposlenicima prilikom obavljanja usluga sukladno s ovim Općim uvjetima odnosno dokumentom koji je izdala Banka, može uložiti pritužbu. Rok za podnošenje pritužbe je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljanja usluge.

## 10. KAMATNE STOPE I NAKNADE ZA USLUGE

Banka ukamaćuje raspoloživa novčana sredstva na Računu u visini kamatne stope koja je određena Odlukom o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe.

Za iznos iskorištenog dopuštenog prekoračenja ili eventualni iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava kamatu koja je određena Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa za fizičke osobe.

Obračun i pripis kamate obavlja se mjesečno, za protekli mjesec odnosno ranije prilikom zatvaranja Računa.

Ugovorena kamatna stopa je promjenjiva. Visina kamatne stope utvrđuje se odnosno mijenja sukladno Metodologiji promjene kamatnih stopa u kreditnom i depozitnom poslovanju s fizičkim osobama Banke, a Metodologija je Korisniku dostupna u poslovnoj mreži Banke i na Internet stranici Banke: /www.hypo-alpe-adria.hr.

### 10.1. Obračun kamata

Obračun kamata obavlja se za stvarni broj dana u mjesecu / stvarni broj dana u godini, na način da prvi dan ulazi u obračun, a zadnji ne ulazi u obračun.

Kamate na Računu obračunavaju se jednostavnim proporcionalnom metodom.

Obrazac za izračun kamata proporcionalnom metodom:

$$K = \frac{G * d * p}{g * 100}$$

gdje je:

K – iznos kamate

G – osnovica za obračun

d – broj dana u mjesecu

p – godišnja kamatna stopa

g – broj dana u godini

### 10.2. Naknade

Naknade koje Banka obračunava za obavljanje platnih usluga promjenjivog su karaktera.

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za vođenje Računa razmjerno periodu korištenja, te druge naknade ovisno o ugovorenim uslugama. Visina naknada određena je Odlukom o naknadama za usluge Banke. U slučaju da Korisnik na vrijeme ne

podmiri naknade i troškove, Banka ima pravo zaračunati zakonske zatezne kamate i eventualne dodatne troškove koji su nastali za Banku (primjerice slanje opomena).

Banka može korigirati visinu naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama ukoliko se promijene:

- administrativni troškovi (poštarina, ispisi dokumentacije za potrebe klijenata, telefonska komunikacija s klijentima);
- troškovi rada (uloženi rad djelatnika uključenih u radni proces);
- operativni troškovi (troškovi održavanja, dorade i razvoja informatičkih sustava);
- tržišni uvjeti (primjerice promjene naknada u konkurentskim institucijama).

## 11. NEAKTIVNOST RAČUNA

Transakcijski račun sa saldom +/- 100,00 kuna ili u protuvrijednosti druge strane valute po kojem nije bilo nijedne platne transakcije 6 mjeseci, izuzev pripisa kamate i naplate naknada, te nisu blokirani po nalogu Financijske agencije, Banka po isteku 6 mjeseci nakon pripisa kamate može proglasiti neaktivnim računom.

Po neaktivnim računima Banka može obustaviti obračun i pripis kamate, te naplatu naknada. Po neaktivnim se računima ukidaju usluge Direktnog bankarstva, trajni nalozi i blokiraju se platni instrumenti. Neaktivan račun postaje aktivnim s prvim priljevom ili uplatom odnosno prvim terećenjem i dovođenjem stanja Računa do iznosa višeg od +/- 100,00 kuna.

## 12. IZMJENA I OTKAZ UGOVORA

### 12.1. Izmjena ugovora

U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete, Korisnika će o tome obavijestiti dva mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta. Banka će Korisniku na ugovoreni način poslati prijedlog izmjena Općih uvjeta.

Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Ugovor sklopljen na temelju ovih Općih uvjeta. Otkaz Ugovora Korisnik mora predati najkasnije jedan dan prije predloženog datuma njegovog stupanja na snagu, odnosno početka važenja izmjena. Ako Korisnik u tom roku Banci ne priopći da se s izmjenama ne slaže, smatra se da je suglasan s izmjenama.

### 12.2. Otkaz Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom ugovora jedne od ugovornih strana ili istekom roka na koji je ugovoren.

U slučaju otkaza Ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana otkaza Ugovora.

### 12.2.1. Redovan otkaz

Korisnik može u suglasnosti s Bankom bilo kada pismeno otkazati ugovor uz otazni rok od mjesec dana ili kraći uz suglasnost obje strana. Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga s otkaznim rokom od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, u pisanom obliku, putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz Ugovora u Banci.

Banka može protekom razdoblja od 18 (osamnaest) mjeseci kontinuirane neaktivnosti Računa Ugovor o istom otkazati. Neaktivnost podrazumijeva stanje na Računu +/- 100,00 kuna ili protuvrijednost druge valute i izostanak bilo kakve platne transakcije.

### 12.2.2. Izvanredni otkaz

Banka Korisniku može otkazati Ugovor s petnaestodnevnom otkaznim rokom u sljedećim slučajevima:

- kada Korisnik krši odredbe ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih vođenjem Računa i provođenja platnih transakcija;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela.

## 13. MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik može Banci dostaviti osobno, poštom na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu, ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka u svom očitovanju na prigovor Klijenta može uputiti Klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovor treba biti u pisanom obliku te sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik temelji svoj prigovor. Korisnik je dužan priložiti

dokaze uz prigovor. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

Rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

#### **14. ZAVRŠNE ODREDBE**

Sastavni dijelovi ovih Općih uvjeta su:

- terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija;
- izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- izvadak iz Odluke o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe;
- izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa za fizičke osobe.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja tekućim i žiro računima građana od 09. 08. 2010. godine.

Na prethodno sklopljene Ugovore o otvaranju i vođenju tekućih računa i Ugovore o otvaranju i vođenju žiroračuna, ovi Opći uvjeti se primjenjuju od 01. 01. 2011. godine.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik.

Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na Internet stranici Banke: [www.hypo-alpe-adria.hr](http://www.hypo-alpe-adria.hr).

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.01. 2011. godine.

U Zagrebu, 14. prosinca 2010.

**Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.**