

OPĆI UVJETI PROVOĐENJA JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

Addiko Bank d.d.

Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb

OIB 14036333877

E-mail: info.hr@addiko.com

Internetska stranica: www.addiko.hr

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

U skladu sa Zakonom 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 Hrvatska narodna banka.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i potrošača, korisnika platne usluge u svojstvu platitelja ili primatelja plaćanja (u daljnjem tekstu: Korisnik).

1. Pojmovnik:

BIC (Bank Identifier Code) - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator banke;

Datum primitka je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i započne s postupkom izvršenja platne transakcije, u skladu s Terminskim planom Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača;

Domaća valuta je valuta EUR (euro);

Država članica je država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru;

Europski gospodarski prostor obuhvaća sve države članice Europske unije te Norvešku, Island i Lihtenštajn;

IBAN (International Bank Account Number) - međunarodni broj bankovnog računa;

Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO) je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji;

Jednokratna platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi transakcijskim računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

Krajnji primatelj je fizička ili pravna osoba, različita od primatelja plaćanja, za čiji račun primatelj plaćanja prima novčana sredstva koja su bila predmet jednokratne platne transakcije;

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;

Nacionalna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja koji se nalaze u Republici Hrvatskoj ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalazi u Republici Hrvatskoj;

Nalog za plaćanje je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja daje Banci, a kojom se traži izvršenje jednokratne platne transakcije;

PIN je osobni tajni identifikacijski broj kojim korisnik platne kartice autorizira platne transakcije na temelju platne kartice;

Platitelj je fizička osoba koja daje nalog za plaćanje;

Platna usluga u skladu s ovim Općim uvjetima je usluga Banke Korisniku koja omogućava izvršenje jednokratne platne transakcije;

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;

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;

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

SEPA (Single Euro Payments Area) je jedinstveno područje plaćanja u eurima unutar kojeg se sve platne transakcije u eurima izvršavaju pod istim jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, a koje obuhvaća Europski gospodarski prostor (EEA - European Economic Area) koji čine sve države članice Europske unije, Norveška, Island, i Lihtenštajn te zemlje izvan EEA na koje je prošireno područje primjene SEPA platnih shema. Važeći popis država i teritorija koji su sudionici SEPA područja dostupan je na internetskim stranicama Europskog platnog vijeća (European Payments Council - EPC) www.europeanpaymentscouncil.eu;

SEPA kreditni transfer je platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja;

SEPA instant kreditni transfer (eng. SEPA Instant Payments - SCTInst), u smislu ovih Općih uvjeta, je SEPA kreditni transfer odnosno plaćanje, koje inicira platitelj - potrošač (fizička osoba) i koje se provodi u skladu s pravilima SCTInst sheme. Ono što razlikuje instant kreditni transfer od običnog kreditnog transfera je izvršenje platne transakcije i raspoloživost sredstava primatelju plaćanja u roku od najviše 10 sekundi, računajući od trenutka kada je pružatelj platnih usluga platitelja primio nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera;

Strana valuta je svaka valuta koja nije euro;

Stvarni dužnik je dužnik koji duuguje određeni iznos novčanih sredstava (krajnjem) primatelju, a različit je od platitelja;

Terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača (u daljnjem tekstu: Terminski plan) je propisani plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje;

Treća država je država koja nije država članica;

Vremenski žig - vremenska oznaka kojom pružatelj platnih usluga (PPU) platitelja na zaprimljenom nalogu za plaćanje kojim platitelj inicira SEPA instant kreditni transfer, označava početak tijeka vremena za izvršenje platne transakcije;

2. Područje primjene

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na izvršenje sljedećih jednokratnih platnih transakcija:

1. uplatu gotovog novca na račun primatelja plaćanja koji se vodi u Banci te uplatu gotovog novca na račun same Banke, na temelju naloga za plaćanje u papirnatom obliku kojeg je Korisnik, u svojstvu platitelja, predao na izvršenje u poslovnici Banke ili u poslovnici Financijske agencije,
2. prijenos novčanih sredstava koje je Banka primila od Korisnika u gotovom novcu na račun primatelja plaćanja koji se vodi kod drugog pružatelja platnih usluga, različitog od Banke, na temelju naloga za plaćanje u papirnatom obliku kojeg je Korisnik u svojstvu platitelja predao na izvršenje u poslovnici Banke,
3. isplatu gotovog novca na bankomatima Banke uz korištenje platne kartice koju je Korisniku izdao drugi pružatelj platnih usluga, a ne Banka.

Predajom Banci ili Financijskoj agenciji naloga za plaćanje kojim se traži izvršenje jednokratne platne transakcije odnosno korištenjem na bankomatu Banke platne kartice koju je Korisniku izdao drugi pružatelj platnih usluga, a ne Banka, smatrat će se da je Korisnik upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom i Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. te da je pristao na njihovu primjenu.

Jednokratne platne transakcije za koje je ovim Općim uvjetima predviđeno da se mogu obavljati u poslovnicama Financijske agencije, Financijska agencija obavlja u ime i za račun Banke pod istim uvjetima kao i Banka, osim u slučaju kada je ovim Općim uvjetima određeno drugačije.

Radi izbjegavanja eventualnih dvojbi, ovi Opći uvjeti se ne primjenjuju na izvršenje platnih transakcija koje Banka obavlja na temelju i u okviru Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg / žiroračuna i pružanja usluga platnog prometa kojeg je Banka, u svojstvu pružatelja platnih usluga, eventualno sklopila s Korisnikom.

3. Primanje i izvršavanje naloga za plaćanje

3.1. Banka će izvršiti pojedinačni nalog za plaćanje kada Korisnik isti, u pisanom obliku, osobno podnese u poslovnici Banke. Korisnik je dužan na zahtjev Banke identificirati se važećom identifikacijskom ispravom čiju presliku Banka može zadržati. Banka je ovlaštena odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako utvrdi ili posumnja da Korisnik nema potrebnu poslovnu sposobnost.

3.2. Korisnik je na zahtjev Banke dužan prije izvršenja platne transakcije dati Banci sve podatke i isprave koje ga Banka zatraži u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, primjene međunarodnih mjera ograničavanja te sankcija koje primjenjuje nadležna tijela Sjedinjenih Američkih Država, uključujući Američki ured za kontrolu strane imovine („OFAC“).

3.3. Korisnik je dužan osigurati gotovinska novčana sredstva za izvršenje naloga za plaćanje i plaćanje naknada koje Banka zaračunava u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

3.4. Nalog za plaćanje može biti iniciran u domaćoj ili stranoj valuti koja kotira na važećoj tečajnoj listi Banke, a njime se može inicirati izvršenje nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije, u skladu s važećim zakonskim propisima.

3.5. Elementi naloga za plaćanje određeni su važećim propisima, a uvjetovani su platnim sustavom kojim se nalog izvršava te ovim Općim uvjetima.

Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog za plaćanje zaprimljen izravno u poslovnici Banke, nalog za plaćanje mora sadržavati sljedeće podatke:

- ime i prezime te adresu platitelja;
- ime, prezime i adresu odnosno naziv i sjedište primatelja plaćanja;
- IBAN ili broj računa primatelja plaćanja;
- iznos i valutu plaćanja;

- datum izvršenja
- suglasnost za izvršenje (potpis platitelja)
- opis plaćanja.

te uvjetne podatke, ovisno o primatelju plaćanja:

- poziv na broj primatelja;
- naziv banke primatelja plaćanja /BIC/;

3.6. Ako Korisnik ne navede model i poziv na broj platitelja i/ili model i poziv na broj primatelja na nalogu za plaćanje kojima se inicira izvršenje nacionalne ili prekogranične platne transakcije u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena ta polja popuniti na sljedeći način:

-HR99 na nalogu na nacionalnih platnih transakcija,
-NOT PROVIDED na nalogu prekograničnih platnih transakcija.

3.7. Banka može, za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne elemente koje treba sadržavati nalog za plaćanje kojim se inicira prekogranična i međunarodna platna transakcija te nacionalna platna transakcija u stranoj valuti:

- ime /naziv/ primatelja,
- adresa, sjedište primatelja,
- BIC ili naziv i adresa banke primatelja.

3.8. Vezano za troškove provođenja platne transakcije banke platitelja i banke primatelja plaćanja, Korisnik treba na nalogu za plaćanje navesti neku od sljedećih opcija:

- opciju SHA ("shared" - podijeljeni trošak - platitelj plaća troškove Banke, a primatelj plaća eventualne troškove posredničke i svoje banke) za nacionalne i prekogranične platne transakcije,
- jednu od opcija: OUR (trošak Banke i troškove posredničkih te banke primatelja snosi platitelj) ili SHA ("shared"- podijeljeni trošak - platitelj plaća troškove Banke, a primatelj plaća eventualne troškove posredničke i svoje banke) za međunarodne transakcije.

Ako Korisnik ne navede podatak o troškovnoj opciji, smatrat će se da je navedena troškovna opcija SHA.

Banka je ovlaštena izvršiti promjenu troškovne opcije u SHA na nalogu za izvršenje nacionalne ili prekogranične platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja.

Banka ima pravo dodati podatke koje Korisnik nije unio u nalog za plaćanje, a nužni su za popunjavanje obaveznih elemenata međubankovne poruke potrebne za izvršenje naloga, te se takvo dodavanje ni u kojem slučaju neće smatrati izmjenom instrukcije Korisnika.

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

3.9. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika. Ako je Banka primila nalog za plaćanje na dan koji se u skladu s Terminskim planom Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača ne smatra radnim danom za izvršenje predmetne platne transakcije ili ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon krajnjeg vremena za primitak naloga za plaćanje određenog Terminskim planom Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Banka ne prima naloge za plaćanje u kojima je kao datum izvršenja naloga naveden budući datum koji ne odgovara datumu primitka naloga za plaćanje.

Za jednokratne platne transakcije inicirane karticom na bankomatu Banke, vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije unosom PIN-a.

3.10. Primitak i izvršenje naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera

Banka će izvršiti nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- nalogom za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera se inicira platna transakcija (nacionalna, prekogranična ili međunarodna) u domaćoj valuti u korist računa koji vodi pružatelj platnih usluga iz SEPA područja

- pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja su sudionici SCTInst sheme
- nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera sadrži sve obvezne elemente naloga za plaćanje koji su određeni ovim Općim uvjetima.

Provedba naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera dostupna je tijekom radnog vremena poslovnica. Izvršenje platne transakcije odvija se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od trenutka primitka autoriziranog naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera. Trenutak primitka autoriziranog naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera evidentira se vremenskim žigom na nalogu za plaćanje.

Trenutkom primitka naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera u papirnatom obliku smatra se trenutak kada je Banka informacije o nalogu za plaćanje unijela u svoj interni sustav, a što će Banka učiniti što je prije moguće nakon što Korisnik preda Banci nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera u papirnatom obliku.

Banka će odmah nakon vremena primitka naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera provjeriti jesu li ispunjeni svi uvjeti potrebni za izvršenje SEPA instant kreditnog transfera. Pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja je dužan u roku od 10 sekundi od trenutka kada je Banka primila nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera staviti iznos platne transakcije na raspolaganje na računu primatelja plaćanja i potvrditi Banci završetak izvršenja platne transakcije. Banka će odmah nakon primitka poruke pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja platne transakcije obavijestiti Korisnika pisanim putem u poslovnici Banke da su novčana sredstva po osnovi izvršene platne transakcije stavljena na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja.

Ako Banka u roku od 10 sekundi od vremena primitka naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera ne primi poruku kojom pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja potvrđuje da su novčana sredstva stavljena na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja, Banka odmah vraća primljena sredstva Korisniku. Ako Banka iz bilo kojeg razloga naknadno primi poruku kojom pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja potvrđuje da su novčana sredstva stavljena na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja, Banka ima pravo na povrat prenesenog iznosa, koji je Korisnik obavezan vratiti Banci na njezin poziv, bez odgađanja.

3.11. Usluga provjere primatelja plaćanja

Banka u skladu s Uredbom (EU) 2024/886 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. ožujka 2024. o izmjeni uredaba (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366 u pogledu instant kreditnih transfera u eurima pruža Korisniku uslugu kojom se osigurava provjera primatelja plaćanja u odnosu na kojeg Korisnik, u svojstvu platitelja, namjerava inicirati SEPA kreditni transfer ili SEPA instant kreditni transfer („Usluga provjere primatelja plaćanja“). Uslugom provjere primatelja plaćanja Banka omogućava Korisniku da provjeri podudara li se IBAN iz naloga za plaćanje s nazivom primatelja plaćanja kojeg je Korisnik dostavio Banci kako bi se spriječilo izvršenje platne transakcije u korist pogrešnog primatelja. Usluga provjere primatelja plaćanja pruža se bez plaćanja naknada ili troškova od strane Korisnika.

Banka omogućava Korisniku provjeru primatelja plaćanja samo u odnosu na naloge za plaćanje u domaćoj valuti koji se izvršavaju u korist računa za plaćanje koje vodi Banka, kao i u odnosu na naloge za plaćanje u domaćoj valuti koji se izvršavaju u korist računa za plaćanje koje vode drugi pružatelji platnih usluga pod uvjetom da su pritom ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- nalogom za plaćanje inicira se SEPA kreditni transfer ili SEPA instant kreditni transfer,
- račun za plaćanje primatelja plaćanja vodi pružatelj platnih usluga sa sjedištem na SEPA području,
- pružatelj platnih usluga koji vodi račun primatelja plaćanja dostupan je za provjeru primatelja plaćanja.

Provjera primatelja plaćanja nije moguća po osnovi naloga za plaćanje u stranoj valuti.

Provjera primatelja plaćanje provodi se odmah nakon što Korisnik, u svojstvu platitelja, dostavi Banci relevantne informacije o primatelju plaćanja, a prije nego što se Korisniku ponudi mogućnost autorizacije naloga za plaćanje.

Provjera primatelja plaćanja moguća je samo u pogledu onih naloga za plaćanje koje je Banka zaprimila te koji sadrži sve podatke potrebne za izvršenje naloga za plaćanje koji su određeni ovim Općim uvjetima, uključujući IBAN i naziv primatelja plaćanja.

U slučaju kada Korisnik zada nalog za plaćanje kojim se inicira nacionalna platna transakcija u domaćoj valuti u korist primatelja plaćanja koji je poslovni subjekt, Banka će, nakon što Korisnik dostavi Banci IBAN primatelja plaćanja, popuniti nalog za plaćanje s nazivom primatelja plaćanja, na temelju podataka kojima Banka sama raspolaže, čime Banka odgovara Korisniku za podudarnost IBAN-a s nazivom primatelja plaćanja. Korisnik ne može promijeniti naziv primatelja plaćanja koji je u nalog za plaćanje unijela Banka već, u slučaju da nije suglasan s izvršenjem platne transakcije u korist navedenog primatelja plaćanja, može inicirati novi nalog za plaćanje s promijenjenim IBAN-om primatelja plaćanja, nakon čega će Banka ponoviti provjeru primatelja plaćanja i o rezultatu nove provjere obavijestiti Korisnika.

U slučajevima kada Banka nije sama unijela u naloga za plaćanje ime primatelja plaćanja, uslugu provjere primatelja plaćanja Banka obavlja slanjem zahtjeva za provjerom podudaranja identifikacijske oznake računa za plaćanje (IBAN) s imenom primatelja plaćanja pružatelju platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja.

Ako se račun za plaćanje primatelja plaćanja vodi na ime dvije ili više osoba, Korisnik treba navesti ime barem jednog primatelja plaćanja na čije se ime vodi račun za plaćanje, te će u tom slučaju Banka potvrditi Korisniku nalazi li se taj primatelj plaćanja među primateljima plaćanja na čije se ime vodi taj račun za plaćanje. U navedenom slučaju Banka može zatražiti od Korisnika i dodatne informacije koje omogućuju nedvojbenu identifikaciju primatelja plaćanja. Banka neće obavijestiti Korisnika o imenima drugih primatelja plaćanja na čije se ime vodi račun za plaćanje.

Podnošenjem naloga za plaćanje u pogledu kojeg Banka pruža uslugu provjere primatelja plaćanja Korisnik jamči Banci da predmetni nalog podnosi u svrhu izvršenja stvarne platne transakcije u korist primatelja plaćanja te da stoga ima legitimni interes za pribavljanje informacija o primatelju plaćanja, kao i za iniciranje zahtjeva za provjerom primatelja plaćanja. U slučaju sumnje na moguću zlouporabu usluge provjere primatelja plaćanja i/ili informacija koje Korisnik pribavlja korištenjem usluge provjere primatelja plaćanja odnosno sumnje na nezakonito postupanje Korisnika, Banka je ovlaštena uskratiti Korisniku provjeru primatelja plaćanja i odbiti izvršenje naloga za plaćanje. Smatrat će se da Korisnik zloupotrebljava uslugu provjere primatelja plaćanja ako traži provjeru podudaranja određenog IBAN-a s više različitih primatelja plaćanja.

Banka će u skladu s informacijama dobivenima od pružatelja platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja obavijestiti Korisnika o rezultatu provjere primatelja plaćanja na licu mjesta. Ovisno o rezultatu provjere primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Korisnika da li se IBAN i ime primatelja plaćanja koje je Korisnik dostavio Banci podudaraju, gotovo podudaraju ili se ne podudaraju, odnosno da li IBAN koji je naveden na nalogu za plaćanje nije poznat ili podržan od strane pružatelja platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja ili provjera primatelja plaćanja nije moguća zbog razloga koji Banci nisu poznati.

U slučaju da se IBAN i ime primatelja plaćanja koje je Banci dostavio Korisnik djelomično podudaraju, Banka će obavijestiti Korisnika o imenu primatelja plaćanja koje je povezano s tim računom za plaćanje. Korisnik može izabrati želi li unijeti u nalog za plaćanje ime primatelja plaćanja o kojem ga je obavijestila Banka ili će zanemariti predmetnu obavijest Banke i autorizirati nalog za plaćanje s imenom primatelja plaćanja koje je inicijalno unio u nalog za plaćanje. Ako Korisnik promijeni ime primatelja plaćanja na nalogu za plaćanje u skladu s primljenom obavijesti Banke, Banka će ponoviti provjeru primatelja plaćanja i o rezultatu nove provjere obavijestiti Korisnika.

Ako Korisnik inicira platnu transakciju u pogledu koje Banka ne pruža uslugu provjere primatelja plaćanja (uključujući, ali ne ograničavajući se na platne transakcije u stranoj valuti) ili pružatelj platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja nije dostupan za provjeru primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Korisnika kako za navedeno plaćanje nije dostupna provjera primatelja plaćanja. Banka će obavijestiti Korisnika i ako provjera primatelja plaćanja privremeno nije moguća zbog tehničkih razloga.

U slučaju da se IBAN i ime primatelja plaćanje koje je dostavio Korisnik ne podudaraju ili se gotovo podudaraju, kao i u slučaju da provjera primatelja plaćanja nije moguća, ili da IBAN koji je naveden na nalogu za plaćanje nije poznat ili podržan od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, odnosno da Banka od pružatelja platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja ne dobije u predviđenom roku nikakav odgovor na svoj zahtjev za provjerom podudaranja IBAN-a s imenom primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Korisnika da bi autorizacija naloga za plaćanje mogla dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kojeg je naveo Korisnik. Korisnik može izabrati želi li odustati od izvršenja platne transakcije ili inicirati novi nalog za plaćanje s promijenjenim imenom i/ili IBAN-om primatelja plaćanja, u kojem slučaju će Banka ponoviti provjeru primatelja plaćanja i o rezultatu nove provjere obavijestiti Korisnika, ili će unatoč upozorenju Banke autorizirati nalog za plaćanje s IBAN-om i imenom primatelja plaćanja koje je

inicijalno unio u nalog za plaćanje. U slučaju da Korisnik zanemari prethodno navedenu obavijest Banke te unatoč danom upozorenju autorizira predmetni nalog za plaćanje, Banka se neće smatrati odgovornom za izvršenje platne transakcije neplaniranom primatelju plaćanja na temelju pogrešnog IBAN-a te Korisnik neće imati pravo na povrat novčanih sredstava od Banke već isključivo od primatelja plaćanja kojem su sredstva pogrešno prenesena, na što Banka nema nikakav utjecaj.

Ako Banka ne postupi u skladu s obvezama iz ovog poglavlja Općih uvjeta, a to rezultira neuredno izvršenom platnom transakcijom, Banka na zahtjev Korisnika bez odgađanja vraća Korisniku iznos neuredno izvršene platne transakcije.

3.11. Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s podacima na nalogu za plaćanje i 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 jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja, osim u slučaju kada je neizvršena ili pogrešno izvršena platna transakcija izravna posljedica propusta Banke u pogledu pružanja usluge provjere primatelja plaćanja. Ako Korisnik, osim jedinstvene identifikacijske oznake, Banci priopći i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Korisnik, neovisno o ostalim informacijama u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja.

3.12. Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je Korisnik dao suglasnost za njezino izvršenje. Način davanja suglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije ovisi o kanalu kojim je Banka zaprimila nalog za plaćanje:

- suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje koji su predani u poslovnici Banke ili poslovnici Financijske agencije platitelj daje potpisom i osobnim uručenjem naloga za plaćanje djelatniku Banke ili djelatniku Financijske agencije. Nalog za plaćanje Korisnik može potpisati i na potpisnom uređaju u poslovnici Banke. Banka ili Financijska agencija će pritom izvršiti identifikaciju Korisnika uvidom u njegovu važeću identifikacijsku ispravu;
- suglasnost za izvršenje platne transakcije koja je iniciran korištenjem platne kartice na bankomatu Banke, Korisnik daje korištenjem kartice te unošenjem PIN-a.

Autorizacijom naloga za plaćanje Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije prema uvjetima koji su mu prezentirani neposredno prije davanja suglasnosti.

3.13. Nakon predaje Banci potpisanog naloga za plaćanje i gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje osim uz suglasnost Banke te pod uvjetom da Banka u međuvremenu nije započela s izvršenjem naloga. U tom slučaju, Korisnik može zatražiti opoziv naloga za plaćanje samo osobno u poslovnici Banke, odnosno osobno u poslovnici Financijske agencije u kojoj je predmetni nalog predao na izvršenje. Suglasnost za izvršenje platne transakcije na temelju platne kartice Korisnik ne može opozvati nakon unosa PIN-a.

3.14. Banka ima pravo odbiti izvršiti platnu transakciju ako sadržaj pojedinačnog naloga za plaćanje nije u skladu s ovim Općim uvjetima ili ako postoje zakonske zapreke za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako bi njegovo izvršenje bilo protivno propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili sankcijama koje primjenjuju nadležna tijela Sjedinjenih Američkih Država, uključujući OFAC, internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnih tijela. Banka će platitelja pri samom podnošenju naloga za plaćanje obavijestiti o razlozima odbijanja naloga za plaćanje, ako je to moguće, te o postupcima za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja naloga.

3.15. Korisnik može u poslovnici Banke zatražiti opoziv naloga za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena. Korisnik je upoznat s time da zahtjev za opoziv naloga za plaćanje ne mora rezultirati time da će Korisniku biti vraćen iznos platne transakcije, bilo u cijelosti ili djelomično. Za SEPA kreditne transfere i SEPA instant kreditne transfere, Korisnik može inicirati opoziv:

a) unutar 10 međubankovnih radnih dana od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva navodeći jedan od razloga opoziva:

- Duplo slanje,
- Tehnički problemi,

b) unutar 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva, navodeći jedan od razloga za opoziv:

- Pogrešan iznos,
- Pogrešan IBAN primatelja,
- Na zahtjev platitelja,
- Lažno iniciran platni nalog.

Banka će inicirati opoziv već izvršenog naloga ako Korisnik kao razlog opoziva navede jedan od gore navedenih razloga. Banka može odbiti zahtjev Korisnika za opoziv naloga ako ocijeni da nalog koji je predmet opoziva ne zadovoljava jedan od prethodno navedenih razloga za opoziv. Prilikom iniciranja zahtjeva za opoziv s razlogom opoziva pogrešan IBAN primatelja, Korisnik može zatražiti dodatne informacije o primatelju plaćanja, u slučaju negativnog odgovora Banka će proslijediti pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja zahtjev za opoziv.

Banka će obavijestiti Korisnika samo u slučaju zaprimanja pozitivnog odgovora od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja. Ako Banka u roku od 15 međubankovnih radnih dana od dana slanja zahtjeva za opoziv ne zaprimi odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, smatrat će se da je odgovor negativan. Ako Banka unutar 15 međubankovnih radnih dana, računajući od dana primitka zahtjeva Korisnika za opoziv naloga, ne primi odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Korisnik može inicirati upit o statusu zahtjeva za opoziv. Banka će proslijediti pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja upit o statusu zahtjeva za opoziv.

Ako Banka u roku od 15 međubankovnih radnih dana od dana slanja upita o statusu zahtjeva za opoziv ne zaprimi odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, smatrat će se da je odgovor negativan. Banka obavještava Korisnika o pozitivnom ili negativnom odgovoru samo u poslovnici Banke, i to na zahtjev Korisnika.

3.16. Prilikom obavljanja platnih transakcija za koje je potrebno izvršiti konverziju valuta koriste se važeći tečajevi Banke i to kupovni odnosno prodajni tečaj za efektivu za onu stranu valutu koja se kupuje odnosno prodaje.

Iznos dobiven konverzijom valuta zaokružuje se na dvije decimale. Ako nije ugovorena primjena drugog tečaja, primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku konverzije, i to:

- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta preračunava u stranu valutu,
- kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta preračunava u domaću valutu,
- u slučaju da se jedna strana valuta preračunava u drugu stranu valutu, prva strana valuta se preračunava u domaću valutu po kupovnom tečaju Banke za tu stranu valutu, a potom se dobiveni iznos u domaćoj valuti preračunava u drugu stranu valutu po prodajnom tečaju Banke za tu stranu valutu.

Tečajna lista Banke dostupna je na internetskim stranicama Banke te u svakoj poslovnici Banke.

4. Naknade

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije odmah po izvršenju pojedine platne transakcije. Visina naknada određena je Odlukom o naknadama za usluge Banke. Na izvršenje gotovinskih uplata u poslovnicama Banke primjenjuju se tarifne stavke iz Odluke o naknadama za usluge Banke koje se odnose na izvršenje gotovinskih kreditnih transfera. Za izvršenje gotovinskih uplata u poslovnicama Financijske agencije, a u korist računa primatelja plaćanja koji se vode u Banci, Financijska agencija i Banka ne naplaćuju naknadu.

5. Informiranje Korisnika

5.1. Banka će Korisniku prije iniciranja jednokratne platne transakcije učiniti raspoloživim u poslovnici i na internetskim stranicama Banke ove Opće uvjete, Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank, Terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača i važeću tečajnu listu Banke.

Na zahtjev Korisnika, Banka će Korisniku ovu dokumentaciju dostaviti na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Objavom ovih Općih uvjeta, Izvatka iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Terminskog plana Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača i važeće tečajne liste Banke na internetskim stranicama Banke i/ili u poslovnicama Banke, smatrat će se da je Banka dala odnosno učinila raspoloživim Korisniku sve informacije potrebne za izvršenje platne transakcije, uključujući informaciju o tome koje podatke Korisnik treba dati u

svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje, o maksimalnom roku izvršenja platne transakcije, o iznosu svake pojedine naknade i tečaju, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valuta.

Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o maksimalnom roku izvršenja međunarodne platne transakcije, kao niti o maksimalnom roku izvršenja nacionalne ili prekogranične platne transakcije koja se ne izvršava u valuti države članice.

5.2. Banka će nakon izvršene platne transakcije dati platitelju, bez naknade, sljedeće informacije o platnoj transakciji:

- broj referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- iznos i valutu platne transakcije;
- iznos naknade;
- tečaj koji je primijenjen ako je obavljeno preračunavanje;
- datum primitka naloga.
- informaciju o platitelju/ primatelju plaćanja,

Ovjereni primjerak dokumenta s navedenim informacijama Banka će dati Korisniku na njegov zahtjev.

5.3. Kod isplate gotovine na bankomatu Banke korištenjem kartice izdane od strane drugog pružatelja platne usluge, Korisniku je prethodne informacije vezane za platnu transakciju dužan osigurati pružatelj platnih usluga s kojim je Korisnik zaključio ugovor temeljem kojega mu je izdana platna kartica.

6. Prigovori i pritužbe Korisnika

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

6.2. Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili da se Banka ne pridržava ovih Općih uvjeta ili zakonskih odredaba koje se primjenjuju na pružanje usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta, uključujući odredbe Zakona o platnom prometu, Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) 2015/751 i Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, može podnijeti prigovor Banci na jedan od sljedećih načina:

- poslati e-mail na adresu: prigovori.hr@addiko.com;
- u poslovnici ga može predati djelatniku poslovnice Banke;
- putem pošte na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će potvrditi primitak prigovora.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom;
- način dostave odgovora (pošta, e-mail);

Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može poslati isključivo na onu adresu za kontakt koju je Korisnik prijavio Banci.

Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banka na prigovore odgovara pisanim putem u roku od 10 (deset) dana od dana primitka prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora, a pisani će odgovor Korisniku dostaviti na način na koji je zatražio. Iznimno, ako Banka ne može poslati odgovor na prigovor u roku od 10 dana iz razloga koji su izvan njezine kontrole, poslat će Korisniku u tom roku privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor, a koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora. Ako Korisnik nije suglasan s odgovorom Banke ili odlukom Banke donesenom povodom prigovora, Korisnik je ovlašten podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

6.3. Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost potvrde o izvršenju platne transakcije te bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, podnijeti Banci prigovor. Banka će u postupku rješavanja prigovora provjeriti je li platna transakcija bila provedena u skladu s ovim Općim uvjetima. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, Korisnik gubi pravo na prigovor.

6.4. U slučaju kada se radi o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji, Banka će Korisniku bez odgađanja transakciju izvršiti ili vratiti taj iznos uvećan za kamatu te izvršiti povrat naknade ako je plaćena.

Banka nije dužna vratiti platitelju iznos reklamirane transakcije ako ima opravdani razlog za sumnju u prijevare i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

6.5. Banka ne odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, odnosno za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, kao i za naknade i kamate koje iz toga proizlaze, u slučajevima:

- ako je izvršenje naloga za plaćanje posljedica prijevare Korisnika
- ako je Banka izvršila ili nije izvršila nalog za plaćanje na osnovi krivotvorenog ili protupravnog promijenjenog naloga za plaćanje;
- ako Korisnik nije odmah, bez odgađanja, obavijestio Banku o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju naloga za plaćanje, odnosno o izvršenju neautoriziranog naloga za plaćanje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana kada je nalog izvršen, odnosno, u slučaju neizvršenja naloga za plaćanje, računajući od dana kada je nalog trebao biti izvršen.

7. Pritužbeni postupci i alternativno rješavanje spora

Ako Korisnik nije suglasan s odlukom ili odgovorom Banke u vezi njegovog prigovora, ili smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi koje se primjenjuju na pružanje usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta, uključujući odredbe Zakona o platnom prometu, Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) 2015/751 i Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U svim sporovima između Korisnika i Banke koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) 2015/751, Zakona o platnom prometu i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr>, ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en.

Za prigovore iz područja platnog prometa Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja pokrenuo potrošač pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke. 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 Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave. Za 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.

8. Osiguranje osobnih podataka i povjerljivih informacija

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju usluga u skladu s 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, u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama.

9. Završne odredbe

Nalozi za plaćanje te komunikacija između Banke i Korisnika odvija se na hrvatskom jeziku.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine:

- Terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d.

O promjenama ovih Općih uvjeta, Terminskog plana banke za obavljanje platnih transakcija potrošača te Odluke o naknadama za usluge Banke, u dijelu koji se primjenjuje na izvršenje jednokratnih platnih transakcija, Banka obavještava Korisnika u poslovnicama Banke te putem internetske stranice Banke www.addiko.hr.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 14. listopada 2024. godine. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju od 5. listopada 2025. godine.

U Zagrebu, dana 24.9.2025.

Addiko Bank d.d.