

*Opći uvjeti provođenja jednokratne platne transakcije,  
u primjeni od 27.10.2014.*

---

## Opći uvjeti provođenja jednokratne platne transakcije

**Izdavatelj** ovih Općih uvjeta je:

Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavenska avenija 6,  
10 000 Zagreb, OIB 14036333877

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

Internetska stranica: 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 Hrvatska narodna banka.

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

### 1. Pojedini pojmovi korišteni ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**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, sukladno Terminskom planu;

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

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

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

**jedinstvena identifikacijska oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju platitelj jednokratne platne transakcije mora navesti kako bi se jasno odredio primatelj ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (primjerice broj računa kreditne partije ili broj platne kartice, broj depozitnog računa ili IBAN);

**jednokratna platna transakcija** je polaganje ili podizanje novčanih sredstva od strane platitelja ili primatelja plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

**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 ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj;

**nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;

**platitelj** je fizička osoba koja daje nalog za plaćanje jednokratne platne transakcije;

**platna usluga** sukladno 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** je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet jednokratne platne transakcije;

*Opći uvjeti provođenja jednokratne platne transakcije,  
u primjeni od 27.10.2014.*

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

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

**treća država** je država koja nije članica.

## 2. Primanje i izvršavanje naloga za plaćanje

**Jednokratna platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.**

**2.1.** Banka će izvršiti pojedinačni nalog za plaćanje kada Korisnik isti, u pisanom obliku, osobno podnese u poslovnici Banke. Korisnik je dužan osigurati gotovinska novčana sredstva za plaćanje naloga i naknada koje Banka zaračunava u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Nalog za plaćanje može biti iniciran u domaćoj ili stranoj valuti, a plaćanje se može obaviti u nacionalnom, prekograničnom ili međunarodnom platnom prometu, sukladno važećim zakonskim propisima.

Elementi naloga za plaćanje određeni su važećim zakonskim propisima, a uvjetovani su kanalom zaprimanja naloga odnosno sustavom izvršenja te sukladno ovim Općim uvjetima.

Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog za plaćanje, zaprimljen izravno u poslovnici Banke, Korisnik treba dati / ispisati sljedeće **podatke**:

- ime i prezime te adresu platitelja;
- ime i prezime ili (naziv) i adresu primatelja;
- jedinstvenu identifikacijsku oznaku /broj računa primatelja (transakcijskog računa);
- iznos i datum plaćanja;
- suglasnost za izvršenje (potpis platitelja).

**te uvjetne podatke ovisno o primatelju:**

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

Banka može tražiti od Korisnika i druge podatke ili dokumente. Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

**2.2.** Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje određenog Terminskim planom, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Smatra se da je Banka izvršila nalog za plaćanje u trenutku odobrenja računa pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili računa primatelja plaćanja u Banci.

Za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu/POS-u, vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka provela postupak autentifikacije.

**2.3.** 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. Ako Korisnik, osim jedinstvene identifikacijske oznake, Banci ustupi 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, odnosno platitelja.

**2.4.** 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 kojim je određena jednokratna platna transakcija:

- za izvršenje naloga u poslovnici Banke platitelj daje suglasnost potpisom i uručjenjem naloga za plaćanje djelatniku Banke. Banka će izvršiti identifikaciju Korisnika sukladno važećim zakonskim propisima;
- za izvršenje naloga iniciranog na bankomatu, samoposlužnom uređaju ili POS-u, korisnik daje suglasnost

*Opći uvjeti provođenja jednokratne platne transakcije,  
u primjeni od 27.10.2014.*

korištenjem kartice te unošenjem PIN-a ili potpisom.

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

**2.5.** Korisnik može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije no što je započeo proces njegova izvršenja. Nalog predan korištenjem kartice na bankomatu ili na samoposlužnom uređaju odnosno na POS-u ne može se opozvati nakon što je autoriziran.

**2.6.** Banka ima pravo odbiti platnu transakciju ako sadržaj pojedinačnog naloga za plaćanje nije u skladu s ovim Općim uvjetima ili ako postoje zakonske zapreke za izvršenje naloga, odnosno ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te internim aktima Banke donesenim na temelju tih propis ili odluci nadležnih tijela. Banka će platitelja pri samom podnošenju naloga za plaćanje obavijestiti o razlozima odbijanja izvršenja naloga za plaćanje.

**2.7.** Korisnik bi trebao odmah po saznanju o neizvršenoj odnosno nepravilno izvršenoj jednokratnoj transakciji obavijestiti Banku.

**2.8.** Prilikom obavljanja platnih transakcija za koje je potrebno izvršiti konverziju valuta koriste se važeći tečajevi Banke i to kupovni odnosno prodajni one strane valute koja se kupuje odnosno predaje u odnosu na HRK.

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

- kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu,
- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

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

### **3. 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.

### **4. Informiranje Korisnika**

**4.1.** Banka će prije nego što se Korisnik obveže ponudom ili ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik i način sklapanja tog ugovora, odnosno ponude) dati ili učiniti raspoloživim Korisniku sve ključne informacije o tome koje podatke treba dati u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje ili u tu svrhu treba dati jedinstvenu identifikacijsku oznaku računa primatelja plaćanja, o maksimalnom roku izvršenja platne transakcije, o iznosu svake pojedine naknade, o tečaju, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, te druge relevantne informacije potrebne za izvršenje pojedine platne transakcije.

**4.2.** 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.

Ovjereni primjerak dokumenta sa navedenim informacijama predati će se Korisniku.

**4.3.** Kod isplate gotovine na bankomatu / POS-u 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 kartice.

### **5. Reklamacije**

Korisnik koji smatra da je Banka prekršila odredbe Zakona o platnom prometu može uputiti prigovor na koji će Banka odgovoriti u roku od (7) sedam radnih dana.

*Opći uvjeti provođenja jednokratne platne transakcije,  
u primjeni od 27.10.2014.*

Korisnik koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br.260/2012 može uputiti prigovor na koji će Banka odgovoriti u roku od (10) deset dana od dana zaprimanja.

**5.1.** Reklamacije za jednokratnu platnu transakciju Korisnik podnosi odmah bez odgađanja, u pisanom obliku osobno u svakoj poslovnici Banke ili na elektronsku adresu: [prigovori@hypo.hr](mailto:prigovori@hypo.hr). odnosno istu može poslati poštom na adresu Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10 000 Zagreb.

Banka će u postupku reklamacije provjeriti je li platna transakcija bila provedena sukladno ovim Općim uvjetima. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, Korisnik gubi pravo na prigovor.

**5.2.** Banka će na zaprimljenu reklamaciju u pisanom obliku odgovoriti sukladno važećim zakonskim propisima. Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio. U slučaju kada se radi o 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.

**5.3.** Banka ne odgovara za iznos neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga za plaćanje te za naknade i kamate u slučajevima:

- ako je izvršenje naloga za plaćanje posljedica prijave Korisnika;
- ako je Banka izvršila ili nije izvršila nalog za plaćanje na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog naloga za plaćanje;
- ako Korisnik nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju naloga za plaćanje, a najkasnije u roku 13 mjeseci od davanja suglasnosti.

## **6. Mirno rješavanje spora**

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, ili smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br.260/2012, odnosno odgovorom Banke na prigovor nisu ispunjena njegova

očekivanja, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U svom očitovanju na prigovor klijenta Hrvatska narodna banka može uputiti klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Prigovor mora 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. 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.

## **7. Osiguranje osobnih podataka i povjerljivih informacija**

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju usluga sukladno 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.

## **8. Završne odredbe**

Nalozi za plaćanje te komunikacija u vrijeme trajanja ugovornog odnosa odvija se na hrvatskom jeziku.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine:

- Terminski plan
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge.

Korisnik, prilikom davanja suglasnosti za nalog za plaćanje Banci prihvaća ove Opće uvjete s pripadajućim prilogima.

O promjenama ovih Općih uvjeta te o dostupnosti istih Banka obavještava Korisnika u poslovnicama Banke te putem internetske stranice Banke: [www.hypo-alpe-adria.hr](http://www.hypo-alpe-adria.hr).

*Opći uvjeti provođenja jednokratne platne transakcije,  
u primjeni od 27.10.2014.*

---

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaje  
važiti Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji u  
primjeni od 01.07.2013. godine.

Ovi Opći uvjeti se primjenjuju od 27.10.2014.  
godine.

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