

## Opći uvjeti jednokratnih platnih transakcija

Superviziju i nadzor poslovanja Banke obavlja Hrvatska narodna banka u skladu s propisima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija.

### 1. Uvodne odredbe

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

- 1.1. **Banka** –izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d., sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, s matičnim brojem subjekta (MBS): 040001037, matični broj (MB): 3337367,
  - OIB: 23057039320,
  - IBAN:HR9524020061031262160,
  - SWIFT/BIC: ESBCHR22
  - internetska stranica: www.erstebank.hr,
  - info telefon: 0800 7890,
  - e-mail:erstebank@erstebank.hr
- 1.2. **Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su Platitelju dostupna putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Platitelja i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom i tome sl.).
- 1.3. **Korisnik platnih usluga** – jest fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu Platitelja ili Primatelja plaćanja.
- 1.4. **Platitelj** – u smislu ovih Općih uvjeta je pravna ili fizička osoba koja daje Nalog za plaćanje.
- 1.5. **Primatelj** – u smislu ovih Općih uvjeta je pravna ili fizička osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije.
- 1.6. **Nalog za plaćanje** – jest instrukcija koju Platitelj podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje Jednokratne platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu. Nalog za plaćanje se može sastojati od dva ili više dokumenata (primjerice HUB obrasca i obrasca Banke “Prijenos za plaćanja”).
- 1.7. **Jednokratna platna transakcija** – polaganje, prijenos ili podizanje novčanih sredstava od strane Platitelja/Primatelja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi transakcijskim računom ili platnim instrumentom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja.
- 1.8. **Jedinstvena identifikacijska oznaka** – jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje korisniku, a koju korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik i/ili račun za plaćanje drugog korisnika koji se upotrebljava u Jednokratnoj platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN sukladno pozitivnim propisima..
- 1.9. **Nacionalna platna transakcija** – u smislu ovih Općih uvjeta je Jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga Primatelja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu.
- 1.10. **Prekogranična platna transakcija** – u smislu ovih Općih uvjeta je Jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (Primatelja plaćanja ili Platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili Primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge Države članice.
- 1.11. **Međunarodna platna transakcija** – u smislu ovih Općih uvjeta je Jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (Primatelja plaćanja ili Platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (Platitelja ili Primatelja plaćanja) posluje prema propisima Treće države.
- 1.12. **Država članica** – je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

- 1.13. **Treća država** – je svaka strana država koja nije Država članica.
- 1.14. **SEPA** – jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) je područje na kojemu Platitelj može zadavati i primati plaćanja u eurima pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, bez obzira radi li se o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima. SEPA područje obuhvaća sve države članice EU te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako i San Marino.
- 1.15. **SEPA kreditni transfer** – je nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom se transakcijski račun primatelja plaćanja odobrava za iznos novčanih sredstava prenesen platnom transakcijom ili nizom platnih transakcija na teret platiteljeva transakcijskog računa od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev transakcijski račun, na osnovi instrukcije koju daje platitelj.
- 1.16. **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira Jednokratna platna transakcija.
- 1.17. **Terminski plan** – je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja svih platnih transakcija.
- 1.18. **Poslovnica** – organizacijska jedinica Banke u Sektoru građanstva.
- 1.19. **Tečajna lista** – popis raspoloživih valuta Banke.
- 1.20. **Aplikacija Keks Pay** – programsko rješenje za mobilne uređaje na Android i iOS platformi namijenjeno korištenju od strane fizičkih osoba čije korištenje je uređeno posebnim općim uvjetima korištenja Aplikacije Keks Pay
- 1.21. **Kartica** – platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo putem prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugim uslugama na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koji omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru shema kartičnih kuća. Banka je izdavatelj i vlasnik kartica.
- 1.22. **Trajni nosač podataka** – jest svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku. Svi ostali pojmovi objašnjeni su kroz Opće uvjete vođenja transakcijskih računa i obavljanja platnog prometa za građane.

## 2. Opće odredbe

- 2.1. Ovim Općim uvjetima Banka određuje način i uvjete izvođenja Jednokratne platne transakcije koju provodi za Platitelja, rokove povezane s izvršenjem Jednokratnih platnih transakcija, kamatama, naknadama i troškovima vezanim uz provođenje Jednokratne platne transakcije, način i rokove obavještanja Platitelja i odgovornost Banke.
- 2.2. Platitelj predajom Naloga za plaćanje u Poslovnici Banke ili u Aplikaciji Keks Pay potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja ugovora o izvršenju Jednokratne platne transakcije, upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom i da se s njima u cijelosti slaže i prihvaća ih.
- 2.3. Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku te su dostupni u Poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.
- 2.4. Platiteljima pravo bilo kada zahtijevati primjerak Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka kojim Banka raspolaže.
- 2.5. Jednokratnu platnu transakciju moguće je zadati samo u službenoj valuti Republike Hrvatske.

## 3. Autorizacija i izvršenje jednokratnih platnih transakcija

- 3.1. Smatra se da je Platitelj dao autorizaciju (suglasnost) za izvršenje Jednokratne platne transakcije činom predaje Naloga za plaćanje u Poslovnici Banke, sukladno članku 4.5. u slučaju korištenja Aplikacije Keks Pay.
- 3.2. Platitelj može dostaviti Nalog za plaćanje u Banku na papirnatom mediju i usmeno uz zahtjev za popunjavanje Naloga za plaćanje koji mora biti uredno popunjen ili putem Aplikacije Keks Pay. Nalog za plaćanje kojima se putem KEKS Pay aplikacije kupuje parkirna karta, mora sadržavati podatak o registarskoj oznaci vozila te podatak o gradu i zoni za koje se kupuje parkirna karta.
- 3.3. Informacije prije izvršenja Jednokratne platne transakcije sadržane su u ovim Općim uvjetima, Terminskom planu i u Odluci o naknadama za usluge poslovanja s građanstvom.
- 3.4. Banka izvršava Jednokratne platne transakcije po primitku u cijelosti popunjenog i urednog Naloga za plaćanje, a u skladu sa Terminskim planom ako su ispunjeni svi uvjeti navedeni u ovom članku, ako je Nalog za plaćanje ispunjen čitljivo i potpuno (bez ispravaka) te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje, te ukoliko Platitelj osigura novčana sredstva za plaćanje Naloga za plaćanje i naknada koje Banka zaračunava u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.

3.5. Kako bi Banka mogla pravilno izvršiti Nalog za plaćanje, Platelj treba dati/dostaviti sljedeće podatke:

- Ime, prezime (naziv) i adresu Platelja
- jedinstvenu identifikacijsku oznaku/broj računa Primatelja
- iznos te oznaku valute plaćanja

te ovisno o Primatelju i dodatne podatke:

- poziv na broj
- naziv banke Primatelja SWIFT/BIC
- opis plaćanja
- šifru namjena plaćanja

Banka može tražiti Platelja i druge podatke i dokumente.

- 3.6. Banka zaprima Nalog za plaćanje svaki radni dan u okviru objavljenog Terminskog plana te u skladu s radnim vremenom poslovnice Banke.
- 3.7. Platelj ne potpisuje Nalog za plaćanje (HUB3, HUB3A) kojim se zadaje uplata osim u slučaju kada je na zahtjev Platelja Nalog za plaćanje strojno ispisan od strane Banke.
- 3.8. Ako Platelj preda Banci neispravnu Jedinstvenu identifikacijsku oznaku Primatelja na Nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Platelju niti Primatelju za nepravilno izvršenje odnosno neizvršenje Jednokratne platne transakcije.
- 3.9. Platelj je odgovoran za točnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtjeva od Banke popunjavanje Naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.
- 3.10. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje istog. O odbijanju izvršenja Naloga za plaćanje, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje pogrešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će obavijestiti Platelja odmah po primitku Naloga za plaćanje, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovi drugih propisa. Ako je izvršenje Naloga za plaćanje odbijeno, smatra se da isti nije niti zaprimljen.
- 3.11. Banka izvršava nalog za plaćanje sukladno Jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci Platelja/Primatelja plaćanja koju je Klijent naveo u nalogu za plaćanje, a Klijent prihvatom ovih Općih uvjeta daje suglasnost Banci da pri izvršenju platne transakcije Banka koristi podatke o nazivu/imenu i prezimenu, sjedištu/adresi i OIB-u Platelja/Primatelja plaćanja iz registara Banke, koji odgovaraju navedenoj Jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci. Iznimno, Banka može izmijeniti Jedinstvenu identifikacijsku oznaku navedenu u Nalogu za plaćanje ako Primatelj plaćanja na temelju posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji s Bankom, odredi svoju novu Jedinstvenu identifikacijsku oznaku, a s čime je Platelj prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan. U tom slučaju, Nalog za plaćanje će biti izvršen u skladu s novom Jedinstvenom identifikacijskom oznakom ako su ispunjeni svi drugi uvjeti za izvršenje naloga.
- 3.12. Vrijeme primitka Naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka zaprimi Nalog za plaćanje neposredno od Platelja. Ukoliko 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.
- 3.13. Banka izvršava zaprimljene Naloge za plaćanje sukladno Terminskom planu.
- 3.14. Smatra se da je Banka izvršila Nalog za plaćanje u trenutku prosljeđivanja u međubankovne platne sustave odnosno odobrenja računa Primatelja plaćanja u Banci.

#### **4. Posebnosti Jednokratnih platnih transakcija putem aplikacije Keks Pay**

- 4.1. U cijelosti popunjen i uredan Nalog za plaćanje u Aplikaciji Keks Pay je onaj kod kojeg, uz sve ostale Potrebne elemente, Primatelj ima dodan račun za primanje novčanih sredstava u navedenoj aplikaciji.
- 4.2. Nalog za plaćanje popunjen u Aplikaciji Keks Pay kod kojeg Primatelj nema dodan račun za primanje novčanih sredstava u toj aplikaciji smatra se djelomično popunjenim te do trenutka dodavanja računa Primatelja Klijent može odustati od tog naloga. Djelomičnim popunjavanjem Naloga za plaćanje Platelj daje suglasnost za rezervaciju sredstava na svojoj Kartici (pod rezervacijom sredstava podrazumijeva se umanjeње raspoloživog stanja za iznos iz Naloga za plaćanje). Neovisno o rezervaciji sredstava ista su podložna korištenju za druge osnove za terećenje računa te se na istima može provesti ovrha.

- 4.3. Rok za dodavanje računa Primatelja za primanje sredstava u Aplikaciju Keks Pay je 5 (pet) dana od dana popunjavanja Naloga za plaćanje od strane Platitelja u Aplikaciji Keks Pay. Protekom navedenog roka ili odustankom Platitelja od naloga, smatrat će se da takav Nalog za plaćanje nije ni dostavljen Banci.
- 4.4. Preduvjet za autorizaciju (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije putem Aplikacije Keks Pay je uredno i u cijelosti popunjen Nalog za plaćanje sukladno prethodnim stavcima ovog članka.
- 4.5. Autorizacija (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije putem Aplikacije Keks Pay je dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen sljedeći uvjet :
  - Unos i davanje personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice, Verified by Visa odnosno SecureCode zaporki te ostalih podataka u aplikaciju Keks Pay od strane Platitelja korisnika aplikacije. Platitelj daje autorizaciju (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije putem aplikacije Keks Pay potvrdom te transakcije povlačenjem odgovarajuće ikone za potvrdu s lijeva na desno u aplikaciji.
- 4.6. Za Platne transakcije putem Aplikacije Keks Pay moguće je koristiti samo Diners, MasterCard, Maestro i Visa Kartice. Navedene Kartice u aplikaciji Keks Pay može koristiti samo fizička osoba kojoj je takva Kartica izdana i čije ime i prezime su otisnuti na Kartici i to samo radi raspolaganja raspoloživim novčanim sredstvima na vlastitom bankovnom računu.
- 4.7. U izvršavanju Platnih transakcije putem Kartica u aplikaciji Keks Pay sudjeluje treća strana - ERSTE GROUP CARD PROCESSOR d.o.o. (u daljnjem tekstu „EGCP“) kroz uslugu autorizacije i naplate Kartica putem Interneta. EGCP zaprima broj Kartice i ostale podatke isključivo za izvršenje transakcije. EGCP osigurava tajnost kartičnih podataka (broj Kartice, datum isteka i CVV kod). Podaci za izvršenje platne transakcije proslijeđuju se zaštićenim putem od Aplikacije Keks Pay do banke izdavatelja Kartice te se ne pohranjuju na poslužiteljima Banke.
- 4.8. Na Naloge za plaćanje i Platne transakcije putem Aplikacije Keks Pay primjenjuju se ostale odredbe ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke koje nisu u suprotnosti s ovim člankom

## 5. Opoziv Naloga za plaćanje

- 5.1. Platitelj može opozvati Nalog za plaćanje pisanim ili usmenim putem u poslovnici Banke do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani Nalog i sredstva potrebna za njegovo izvršenje, a prije no što je započeo proces njegova izvršenja, odnosno do trenutka prosljeđivanja Naloga u međubankovne platne sustave.
- 5.2. Ukoliko je platitelj nalog za plaćanje zadao putem drugog pružatelja platnih usluga, opoziv naloga za plaćanje moguće je napraviti samo putem drugog pružatelja platnih usluga.

## 6. Odgovornosti banke i povrat iznosa jednokratne platne transakcije

- 6.1. Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu u visini kamatnih stopa štednje po viđenju određenih Katalogom proizvoda za fizičke osobe važećim na dan.
- 6.2. Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije, i obračunate naknade i kamate u sljedećim slučajevima:
  - ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;
  - ako je izvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
  - ako je izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica Platiteljeve prijave;
  - ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila Platnu transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje koji je Banci predao Klijent ili njegov Ovlaštenik;
  - ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na Nalogu za plaćanje
  - ako Platitelj nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih Jednokratnih platnih transakcija, a najkasnije u zakonskom roku.
- 6.3. Banka ne odgovara za neizvršenje odnosno neuredno izvršenje Naloga uslijed sljedećih situacija:

- uslijed izvanrednih događaja i otežavajućih okolnosti na koje Banka nema utjecaja:
- prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari
- politički događaji – pobune, oružani sukobi, teroristički napadi, neredi, promjene zakona ili donošenje odluka javne vlasti, bilo u zemlji ili inozemstvu
- događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacijskih veza, nefunkcioniranja NKS, HSVP, FINA-e, SWIFT sustava uslijed primjene odredbi i propisa vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kao i odredbi i propisa vezanih uz suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala
- uslijed poslovnih procesa i odluka banaka posrednika i/ili banke Primatelja plaćanja i/ili drugih pružatelja platnih usluga na koje Banka ne može utjecati niti imati prethodna saznanja
- kao i u drugim slučajevima više sile.

## 7. Naknade, troškovi i tečajevi

- 7.1. Pregled naknada za usluge obavljanja plaćanja i ostale usluge u poslovanju s klijentima Banka objavljuje u Izvratku iz Odluke o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom koji Akt predstavlja sastavni dio ovih Općih uvjeta.
- 7.2. Banka ima pravo Platitelju zaračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga po važećoj Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.
- 7.3. Ukoliko se putem Naloga za plaćanje inicira izvršenje Jednokratne platne transakcije koja bi kod banke Primatelja plaćanja ili kod banke koja sudjeluje u prosljeđivanju Naloga za plaćanje mogla uzrokovati dodatne troškove obrade Naloga za plaćanje zbog nedovoljno točnih i/ili nedovoljno preciznih podataka koje je zadao Platitelju Nalogu za plaćanje, Platitelj je suglasan da na poziv Banke podmiri sve takve troškove. Iz tog razloga Platitelj je dužan dati Banci svoje osobne podatke kako bi ga Banka mogla naknadno kontaktirati, u protivnom Banka nije u obvezi izvršiti predmetni Nalog za plaćanje.
- 7.4. U slučaju Naloga za plaćanje koji zahtjeva promjenu valute primjenjuje se kupovni ili prodajni tečajevi za devize s dnevne Tečajne liste Banke koja je valjana u trenutku izvršenja Naloga za plaćanje. U situaciji promjene između strane i domaće valute primjenjuje se važeća Tečajna lista u trenutku izvršenja promjene:
  - kupovni tečaj s Tečajne liste koristi se za promjenu strane valute u domaću valutu
  - prodajni tečaj s Tečajne liste koristi se za promjenu domaće valute u stranu valutu
  - u situaciji promjene jedne strane valute u drugu stranu valutu, prvo se primjenjuje kupovni tečaj za stranu valutu te Banka otkupljuje prvu stranu valutu ili mijenja u domaću valutu. Potom se domaća valuta uz primjenu prodajnog tečaja mijenja u željenu drugu valutu.

## 8. Informiranje Platitelja

- 8.1. Banka će prije nego što se Platitelj obveže ponudom ili ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik i način sklapanja tog ugovora, odnosno ponude) dati ili učiniti raspoloživom Platitelju 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.
- 8.2. Banka će nakon izvršene platne transakcije dati Platitelju sljedeće informacije o platnoj transakciji:
  - Referentni broj koji omogućuje identifikaciju platne transakcije
  - iznos i valutu platne transakcije
  - iznos naknade
  - tečaj koji je primijenjen ako je obavljeno preračunavanje valute
  - datum primitka naloga

Banka nema saznanja o poslovnim procesima i odlukama banaka posrednika i/ili banke primatelja, kao ni drugih pružatelja platnih usluga.

## 9. Postupak podnošenja prigovora

- 9.1. Ukoliko Platitelj smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom, povrijeđeno njegovo pravo, može, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Tim za upravljanje kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr) ili pisani prigovor predati u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici za rješavanje određenog tipa prigovora. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.
- 9.2. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi kako je Platiteljev prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Platitelj prigovor upotpunite Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.
- 9.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Platitelja o mjerama i radnjama koje poduzima pisano ili na drugom Trajnom nosaču podataka.
- 9.4. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.
- 9.5. Platitelj prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. Ako Platitelj nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog promet, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr), kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom, kao i pred bilo kojim drugim tijelom pred kojim potrošač pokrene takav postupak.
- 9.6. Platitelj koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 i Uredbe (EU) 2015/751 može:
  - uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u članku 9.1 na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, ili
  - uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci
- 9.7. Radi rješavanja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 Platitelj može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

## 10. Prijelazne i završne odredbe

- 10.1. Na odnose, međusobna prava i obveze Platitelja i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 10.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Platitelja i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 10.3. Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine Terminski plan, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.
- 10.4. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 17. siječnja 2025. godine te zamjenjuju Opće uvjete izvršenja jednokratnih platnih transakcija od 15. studenog 2023.