

Opći uvjeti korištenja „Osnovnog računa“

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. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: HR23057039320, IBAN: HR9524020061031262160 račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica Banke www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr.
- 1.2. **Akti Banke** – su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvatci te su isti dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Distributivni kanali** - u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može značiti poslovnica Banke, internetska stranica Banke www.erstebank.hr (u daljnjem tekstu Internetska stranica), Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking, bankomati, Erste Kiosk i sl.
- 1.4. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač koji je s Bankom sklopio Okvirni ugovor o platnim uslugama i Ugovor o osnovnom računu.
- 1.5. **Osnovni račun** – je kunski tekući račun koji sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu omogućava pogodnosti u korištenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga na način kako je to definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta.
- 1.6. **Ugovor o osnovnom računu** – je ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa koji sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu omogućava pogodnosti u korištenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga na način kako je to definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta, a koje pogodnosti Klijent prihvaća prilikom potpisivanja Pristupnice za otvaranje Osnovnog računa (u daljnjem tekstu „Pristupnica“) ili Zahtjeva za ugovaranje Osnovnog računa (u daljnjem tekstu „Zahtjev“).
- 1.7. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač, koji predajom potpisane Pristupnice ili Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja Osnovnog računa.
- 1.8. **Opunomoćenik** – je osoba koja je na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći ovlaštena od strane Klijenta, poduzimati radnje u ime i za račun Klijenta sukladno punomoći i pravima i ograničenjima Opunomoćenika koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta.
- 1.9. **Opći uvjeti računa** – jesu Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane, koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr.
- 1.10. **Usluge elektroničkog bankarstva** – skup usluga banke koji čine usluga internetskog bankarstva Banke – Erste NetBanking usluga, usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking usluga i usluga telefonskog bankarstva – Erste FonBanking usluga.
- 1.11. **Zahtjev za zatvaranje Osnovnog računa uz zadržavanje kunskog tekućeg računa** – je Zahtjev za zatvaranje Osnovnog računa (u daljnjem tekstu „Zahtjev za zatvaranje“) koji je dostupan u poslovnicama Banke. Klijent je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati Osnovni račun, uz zadržavanje kunskog tekućeg računa kod Banke.

- 1.12. **Posebni opći uvjeti** – Posebni opći uvjeti poslovanja su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane).
- 1.13. **Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu** – zakon kojim se uređuje otvaranje i korištenje Osnovnog računa (u daljnjem tekstu „Zakon“).

2. Opće odredbe

- 2.1. Banka ovim Općim uvjetima utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Osnovnog računa.
- 2.2. U odnosu na Opće uvjete računa, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Klijenta u korištenju Osnovnog računa. Potpisom Ugovora o osnovnom računu, Pristupnice ili Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao ove Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.3. Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom odnosno Pristupnicom čine Ugovor o osnovnom računu, uz uvjet da su Zahtjev odnosno Pristupnica potpisani od strane Podnositelja zahtjeva i odobreni od strane Banke. Ugovor o osnovnom računu zajedno s Općim uvjetima računa, pripadajućim Posebnim Općim uvjetima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Općim uvjetima korištenja Erste FonStart usluge za građane, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Katalogom proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe – transakcijsko poslovanje, Terminskim planom te Ugovorom, čine sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama kojeg je Klijent sklopio s Bankom u skladu s člankom 2.3. Općih uvjeta računa (u daljnjem tekstu Okvirni ugovor o platnim uslugama).
- 2.4. Ovi Opći uvjeti dostupni su u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr

3. Sadržaj Osnovnog računa

- 3.1. Osnovni račun omogućava Klijentu sljedeće pogodnosti u korištenju navedenih bankarskih proizvoda i usluga:
- Izdavanje Visa Electron kartice kunskog tekućeg računa i PIN-a za Klijenta i Opunomoćenika, a sve bez naplate naknade za prvo izdavanje kartice i PIN-a kao i ponovno izdavanje kartice po isteku roka važenja,
 - Vođenje kunskog tekućeg računa za Klijenta, bez naplate redovne mjesečne naknade za vođenje računa,
 - Korištenje usluga elektroničkog bankarstva po izboru: Erste NetBanking i/ili Erste mBanking i/ili FonBanking, bez naplate redovne mjesečne naknade za predmetne usluge,
 - Ukupno 10 besplatnih nacionalnih platnih transakcija u HRK u poslovnici te putem NetBankinga, mBankinga i FonBankinga (uključuje izravna terećenja i trajne naloge).
- 3.2. Unutar Osnovnog računa, obvezno je otvaranje kunskog tekućeg računa i izdavanje Visa Electron kartice, uz što se veže i otvaranje Usluge/a elektroničkog bankarstva po izboru – NetBanking, mBanking i/ili FonBanking, dok se dodatni proizvodi i usluge naplaćuju sukladno važećoj Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.
- 3.3. Prijava na Usluge elektroničkog bankarstva te autorizaciju Transakcija uz korištenje Visa Electron kartice moguća je uz Erste Display karticu i/ili mToken u skladu s Općim uvjetima korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane.
- 3.4. Pored uvjeta za odobravanje ugovaranja Osnovnog računa Podnositelj zahtjeva mora ispunjavati i uvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar Osnovnog računa sukladno Općim uvjetima Banke za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.
- 3.5. Uz Osnovni račun nije moguće ugovaranje dopuštenog prekoračenja i odobrenje prešutnog prekoračenja po kunskom tekućem računu kao ni Erste Maestro plus usluge.

4. Ugovaranje i korištenje Osnovnog računa

- 4.1. Osnovni račun sukladno Zakonu mogu ugovoriti fizičke osobe koji imaju zakonito boravište u Europskoj uniji te potrošač koji nije dobio dozvolu za boravak, a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili stvarnih razloga.
- 4.2. Podnositelj zahtjeva predajom potpisanog Zahtjeva odnosno Pristupnice u poslovnici Banke od Banke zahtijeva ugovaranje Osnovnog računa. Podnositelj zahtjeva svojim potpisom na Pristupnici/Zahtjevu potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu/Pristupnici te dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu/Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 4.3. Banka, sukladno Zakonu i uvjetima svoje poslovne politike odlučuje o odobrenju ili odbijanju Zahtjeva/Pristupnice te u skladu s navedenim, ima pravo odbiti korištenje Osnovnog računa.
- 4.4. Banka može odbiti Zahtjev potrošača (ovdje Podnositelja zahtjeva) ako na području Republike Hrvatske ima već otvoren račun za plaćanje koji mu omogućuje korištenje usluga iz članka 23. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ili ako bi otvaranje Osnovnog računa dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. U slučaju odbijanja zahtjeva za otvaranje Osnovnog računa Banka će pisanim putem obavijestiti Podnositelja zahtjeva o toj odluci i razlogu odbijanja, osim ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
- 4.5. Postojeći Klijent Banke koji želi ugovoriti Osnovni račun predaje ispravno ispunjen Zahtjev u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Zahtjev najkasnije u roku 10 radnih dana od primitka Zahtjeva u poslovnici Banke i potpune zahtijevane dokumentacije.
- 4.6. Fizička osoba – potrošač, koji želi ugovoriti Osnovni račun predaje ispravno ispunjenu Pristupnicu u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Pristupnicu najkasnije u roku 10 radnih dana od primitka Pristupnice u poslovnici Banke i potpune zahtijevane dokumentacije.
- 4.7. Klijent može početi poslovati putem Osnovnog računa nakon sklapanja Ugovora osnovnom računu.

5. Naknade

- 5.1. Naknada za korištenje Osnovnog računa naplaćuje se s Računa Klijenta ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama bez dodatne suglasnosti od strane Klijenta.
- 5.2. Odluka o naknadama je objavljena na internetskoj stranici www.erstebank.hr i u poslovnicama Banke.
- 5.3. Za korištenje Osnovnog računa Klijent plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu sukladno Odluci o naknadama. Klijentu se neće naplaćivati pojedinačne naknade za pojedine proizvode i usluge koje su dio Osnovnog računa, već će mu se ugovaranjem Osnovnog računa naplaćivati jedinstvena naknada u skladu s ovim člankom Općih uvjeta. Neovisno o činjenici da li Klijent koristi sve ili samo pojedine proizvode i usluge odnosno pogodnosti i neovisno o tome da li je Klijent imao prometa po Računu, uvijek će se naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Osnovnog računa.
- 5.4. Za iznos jedinstvene mjesečne naknade tereti se Račun Klijenta zadnji dan u tekućem mjesecu za protekli mjesec.
- 5.5. Klijent može pored Osnovnog računa koristiti i druge proizvode i usluge Banke koje nisu uključene u Osnovni račun, ali uz obračun naknade sukladno Odluci o naknadama.
- 5.6. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Klijenta ugovoreni su u neto iznosu. Klijent je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa za takvo korištenja proizvoda i usluga Banke.
- 5.7. Kamata se obračunava primjenom konformne metode na bazi stvarnog broja dana u godini, osim ukoliko izrijekom nije drugačije ugovoreno. Pri obračunu se kamata zaokružuje na dvije decimalne znamenke.
- 5.8. Kamatu na kunskom tekućem računu Banka obračunava mjesečno, a pripisuje godišnje, odnosno pri zatvaranju navedenih računa.

6. Prestanak važenja Osnovnog računa

- 6.1. Zatvaranjem kunskog tekućeg računa ili prestankom Ugovora o osnovnom računu, Banka će Klijentu onemogućiti daljnje korištenje proizvoda i usluga, odnosno pogodnosti Osnovnog računa, te će trajno onemogućiti korištenje izdane Visa Electron kartice.
- 6.2. Klijent može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o osnovnom računu predajom vlastoručno potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnicu Banke.
- 6.3. Banka će otkazati Ugovor o osnovnom računu u slučaju da Klijent zatvori kunski tekući račun te u slučaju smrti Klijenta.
- 6.4. Banka može sukladno Zakonu jednostrano raskinuti Ugovor o osnovnom računu uz navođenje razloga s dvomjesečnim otkaznim rokom u sljedećim slučajevima:
 - ako se Klijent koristi Osnovnim računom u nezakonite svrhe, ili
 - ako je Klijent prilikom otvaranja računa dao netočne informacije, a na temelju točnih informacija kreditna institucija bila bi dužna odbiti zahtjev za otvaranje računa.
 Ukoliko Banka raskida Ugovor o osnovnom računu sukladno ovom članku Općih uvjeta, raskid Ugovora nastupa dostavom Klijentu pisane obavijesti o raskidu poslane preporučeno poštom ili s danom vraćanja obavijesti Banci kao pošiljatelju obavijesti.
- 6.5. Ako po Osnovnom računu nije izvršena niti jedna transakcija u razdoblju dužem od 24 mjeseca neprekidno, ili ako potrošač više nema zakonito boravište u Europskoj uniji ili ako je potrošač u Republici Hrvatskoj nakon otvaranja osnovnog računa otvorio drugi račun za plaćanje koji mu omogućuje korištenje usluga iz članka 23. stavka 1. Zakona, Banka može Klijentu poslati obavijest o postojanju razloga za raskid Ugovora o osnovnom računu i pozvati ga da taj razlog otkloni u roku 2 (dva) mjeseca od dana slanja obavijesti. Ako Klijent ne otkloni takav razlog za raskid Ugovora o osnovnom računu u navedenom roku, raskid Ugovora nastupa protekom zadnjeg dana tog roka.
- 6.6. Klijent može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine proizvode Osnovnog računa, usluge ili pogodnosti osim zatvaranja kunskog tekućeg računa.
- 6.7. U slučaju otkazivanja Osnovnog računa u tijeku tekućeg kalendarskog mjeseca, Klijentu se neće naplatiti jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Osnovnog računa za taj mjesec, ako je Osnovni račun zatvorio najkasnije dan prije zadnjeg radnog dana tekućeg kalendarskog mjeseca.
- 6.8. U slučaju otkazivanja Ugovora o osnovnom računu od strane Klijenta i sklapanja Ugovora o tekućem računu temeljem kojeg Klijent nastavlja koristiti kunski tekući račun, Banka će na zahtjev Klijenta istome izdati novu Maestro Standard karticu, izdavanje koje se naplaćuje sukladno Odluci o naknadama.

7. Postupak podnošenja prigovora

- 7.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Službu upravljanja kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili pisani prigovor predati u poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.
- 7.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljen opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.
- 7.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

- 7.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano u primjerenom roku.
- 7.5. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.

8. Završne odredbe

- 8.1. U slučaju promjene ovih Općih uvjeta Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Klijenta.
- 8.2. Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora, Banka dostavlja Klijentu na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po računu.
- 8.3. Sve izmjene Okvirnog ugovora Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 8.4. Ako Klijent nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor o osnovnom računu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama. Otkaz mora biti u pisanom obliku i potpisan vlastoručnim potpisom te zaprimljen u Banci, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Klijent prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor o osnovnom računu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama na način naveden u ovom članku.
- 8.5. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 8.6. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta 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.
- 8.7. U slučaju kolizije Ugovora o osnovnom računu za osjetljivu skupinu klijenata i općih uvjeta i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o osnovnom računu za osjetljivu skupinu klijenata pa Opći uvjeti računa, zatim ostali sastavni dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama te podredno Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima i drugi Akti Banke osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.
- 8.8. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.04.2018.