

Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane

Superviziju i nadzor poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. 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. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, račun: 2402006-1031262160, BIC/SWIFT: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica Banke erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Banka je pružatelj platnih usluga, koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.
- 1.2. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih 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 slično). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.
- 1.3. **Distributivni kanali** – u smislu ovih Općih uvjeta predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali mogu značiti: poslovnice Banke, internetska stranica Banke erstebank.hr (dalje u tekstu: Internetska stranica), mobilno i internetsko *on-line* bankarstvo George, bankomati, Aplikacija KEKS Pay i slično.
- 1.4. **Kartica** – platni instrument koji korisniku kartice omogućuje plaćanje proizvoda i usluga bilo na prihvatnom uređaju ili na daljinu te 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.
- 1.5. **Jedinstvena identifikacijska oznaka** – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje jednom korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti da bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvoga korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN.
- 1.6. **Klijent** – fizička osoba (potrošač) koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.7. **Nalog za plaćanje** – instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnose svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu. Prema obliku plaćanja Nalozi za plaćanje su nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos. Nalog za uplatu i isplatu može se zadati u poslovnici sukladno Terminskom planu i/ili na bankomatu.
- 1.8. **Platni instrument** – personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga, kojima se koristi za zadavanje Naloga za plaćanje.
- 1.9. **Platna transakcija** – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.
- 1.10. **Kreditni transfer** – platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija nakon što je pružatelj platnih usluga, kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, teretio platiteljev račun za plaćanje, a na temelju Naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.
- 1.11. **Instant kreditni transfer prekogranični i nacionalni u eurima (Instant plaćanje)** – Kreditni transfer koji se izvršava u skladu s pravilima SCTInst sheme. Klijenti Banke mogu isključivo primati Instant kreditne transfere na Račun, ne i zadati Nalog za plaćanje za Instant kreditne transfere. Ima sljedeća obilježja:
 - banka Platitelja i banka Primatelja plaćanja sudionice su SCTInst sheme
 - platna usluga dostupna je 24 sata dnevno, sedam dana tjedno i sve kalendarske dane u godini,
 - izvršenje Instant kreditnog transfera odnosno raspoloživost sredstava Primatelju plaćanja provodi se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Vremenske oznake,

- primitak Instant kreditnih transfera moguć je samo na transakcijske Račune Klijenta u smislu odredbe članka 1.18. ovih Općih uvjeta.
- 1.12. **Vremenska oznaka** – trenutak koji označuje vrijeme primitka naloga za plaćanje za Instant kreditni transfer, odnosno početak tijeka ciljanog vremena od 10 sekundi za završetak izvršenja platne transakcije Instant kreditnog transfera.
 - 1.13. **Nacionalna platna transakcija** – Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga, koji se nalazi u Republici Hrvatskoj.
 - 1.14. **Prekogranična platna transakcija** – 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 u drugoj Državi članici.
 - 1.15. **Međunarodna platna transakcija** – 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 u Trećoj državi.
 - 1.16. **Država članica** – država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru¹.
 - 1.17. **Treća država** – svaka država koja nije Država članica.
 - 1.18. **Račun** – transakcijski račun koji Banka, na temelju Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje Platnih transakcija. Transakcijski računi su, u smislu ovih Općih uvjeta, tekući račun, žiroračun, račun po viđenju i Računi posebne namjene. Štedni računi građana / fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, poput štedne knjižice ili štednog depozita po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.
 - 1.19. **Računi posebne namjene** – namjenski transakcijski računi koji se otvaraju na temelju posebnog propisa, kao što su računi za financiranje izborne promidžbe, računi za političko djelovanje, Računi posebne namjene za obnovu od potresa i drugi.
 - 1.20. **Račun posebne namjene za obnovu od potresa** – strogo namjenski transakcijski račun koji Banka otvara na temelju potpisanog Ugovora i Pristupnice, a u skladu sa Zakonom o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (dalje u tekstu: Zakon o obnovi).
 - 1.21. **Pozitivan saldo** – pozitivno stanje novčanih sredstava svih valuta na Računu, koje ne uključuje dopušteno prekoračenje.
 - 1.22. **Raspoloživo stanje na Računu** – pozitivno stanje novčanih sredstava svih valuta na Računu, uvećano za iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Dopušteno prekoračenje po tekućem računu ne može se koristiti za podmirenje obveza na temelju naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od Financijske agencije (dalje u tekstu: FINA) u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i na temelju drugih propisa po kojima se provodi ovrha na Računima.
 - 1.23. **Ugovor** – ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice, Ugovor o tekućem računu, Ugovor o računu po viđenju) ili okvirni ugovor o prepaid računu.
 - 1.24. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta korisnika Platne usluge / Platnog instrumenta ili valjanosti korištenja određenog Platnog instrumenta, uključujući provjeru personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika Platne usluge / Platnog instrumenta.
 - 1.25. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.
 - 1.26. **Terminski plan** – posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
 - 1.27. **Datum valute** – referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).
 - 1.28. **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira Platna transakcija.
 - 1.29. **Poslovnica** – organizacijska jedinica Banke u Sektoru građanstva.
 - 1.30. **Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (primjerice, Opći uvjeti korištenja usluge *on-line* bankarstva George za građane, Opći uvjeti korištenja aplikacije KEKS Pay ili Opći uvjeti korištenja KEKS računa).
 - 1.31. **Ovlaštenik** – fizička osoba koju je ovlastio Klijent ili je ovlaštena na temelju zakona raspolagati sredstvima na Računu u okviru raspoloživog stanja. Ovlaštenik može biti, primjerice, opunomoćenik, zakonski zastupnik ili skrbnik.

- 1.32. **Jedinstveni registar računa** – elektronička baza podataka koju vodi FINA, a koja sadrži račune poslovnih subjekata, građana, Republike Hrvatske, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te račune Hrvatske narodne banke, račune banaka, stambenih štedionica i kreditnih unija.
- 1.33. **SEPA** –SEPA je jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. *The Single Euro Payments Area*), odnosno područje u kojemu platitelji zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga gospodarskog prostora¹, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojemu se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima.
- 1.34. **Osnovna SDD Shema** – jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i smjernica za provedbu izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu. Shema se primjenjuje na platitelje potrošače.
- 1.35. **SCTInst shema** – jedinstveni skup pravila, praksa, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje Instant kreditnih transfera u eurima. Pravila SCTInst sheme dostupna su na Internetskoj stranici www.sepa.hr.
- 1.36. **SEPA izravno terećenje** – platna usluga za terećenje transakcijskog računa Klijenta kao platitelja, kad Platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je Klijent dao primatelju plaćanja.
- 1.37. **SEPA kreditni transfer** – nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom pružatelj platnih usluga, kod kojeg se vodi platiteljev transakcijski račun, a na temelju instrukcije koju daje platitelj, odobrava transakcijski račun primatelja plaćanja za iznos novčanih sredstava prenesen Platnom transakcijom ili nizom platnih transakcija na teret platiteljeva transakcijskog računa.
- 1.38. **Suglasnost** – Klijentovo ovlaštenje primatelju plaćanja poslovnom subjektu za zadavanje naloga za SEPA izravno terećenje na teret tekućeg i/ili žiroračuna Klijenta.
- 1.39. **Poslovni subjekt** – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i slično) i fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te ostali nepotrošači koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.
- 1.40. **Punomoć za prebacivanje računa** – dokument na temelju kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja.
- 1.41. **Tečajna lista** – popis raspoloživih valuta Banke.
- 1.42. **Primatelj** – u smislu ovih Općih uvjeta je pravna ili fizička osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet Platne transakcije.
- 1.43. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Klijentu pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.44. **Pružatelj usluge informiranja o računu** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Klijentu pruža Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.45. **Drugi pružatelj platnih usluga** – Pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Pružatelj usluge informiranja o Računu i pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju Kartice.
- 1.46. **Usluga iniciranja plaćanja** – usluga zadavanja Naloga za plaćanje na zahtjev Klijenta s njegova Računa, a preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja kojem je Korisnik za to dao izričitu suglasnost. Ovu uslugu Klijent može koristiti samo ako mu je Račun dostupan online.
- 1.47. **Usluga informiranja o računu** – *on-line* elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Klijentovih Računa, a preko Pružatelja usluge informiranja o računu kojem je Klijent dao izričitu suglasnost. Klijent može koristiti ovu uslugu samo ako mu je Račun dostupan *on-line*.
- 1.48. **Kontakt adresa** – adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa Klijenta s Bankom). Ako Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.
- 1.49. **Redovna mjesečna primanja** – plaća, mirovina ili drugo novčano primanje koje se Klijentu uplaćuje po osnovi i u vezi radnog odnosa.
- 1.50. **Aplikacija KEKS Pay** – programsko rješenje za mobilne uređaje na Android i iOS platformi, namijenjeno da ga koriste Klijenti i druge fizičke osobe, čije korištenje je uređeno posebnim Općim uvjetima korištenja Aplikacije KEKS Pay.
- 1.51. **On-line** – mogućnost povezivanja preko javno dostupne komunikacijske mreže (primjerice, interneta) radi korištenja određene usluge.

¹ Europski gospodarski prostor obuhvaća države potpisnice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru (članice Europske unije, Island, Lihtenštajn i Norvešku).

- 1.52. **Trajni nosač podataka** – 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.
- 1.53. **Prepaid račun** – račun elektroničkog novca (primjerice, KEKS račun), sa ili bez izdane debitne kartice, čije su otvaranje i vođenje regulirani Posebnim općim uvjetima. Prepaid račun nije transakcijski račun.
- 1.54. **Okvirni ugovor o Prepaid računu** – okvirni ugovor o platnim uslugama, kojim se reguliraju otvaranje i vođenje Prepaid računa (primjerice, Okvirni ugovor o KEKS računu).
- 1.55. **Pristupnica** – u smislu ovih Općih uvjeta je dokument kojim Klijent podnosi Banci zahtjev za Račun, odnosno podaci koje Klijent unosi u *on-line* bankarstvo George ili aplikaciju KEKS Pay pri podnošenju zahtjeva za otvaranje Računa kroz te kanale.
- 1.56. **Poseban račun** – račun koji Banka otvara Klijentu u skladu s pozitivnim propisima, na temelju naloga FINA-e za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe.
- 1.57. **Sankcionirana osoba / Osoba koja podliježe sankcijama** – svaki pojedinac ili entitet (a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih osoba, ili pojedinaca ili osoba, entiteta ili skupina koje podliježu sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama, (b) koji posluje, osnovan je ili ima sjedište ili prebivalište/boravište u Sankcioniranoj državi, (c) koji je inače predmet Sankcija i (d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.
- 1.58. **Sankcije** – sve ekonomske ili financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje u skladu s potrebama izriče, nameće ili provodi Tijelo nadležno za sankcije (zakoni, pravila i propisi koji se na njih odnose nazivaju se "propisi o sankcijama").
- 1.59. **Sankcionirana država** – u svakom trenutku zemlja ili teritorij koji je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih sankcija ili su obuhvaćeni Izjavom o sklonosti preuzimanja rizika u Erste & Steiermärkische Bank d.d., a nisu predmet Sankcija koje su odredila Tijela nadležna za sankcije.
- 1.60. **Tijelo nadležno za sankcije** – (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) Europska unija (EU), (c) Sjedinjene Američke Države (SAD), (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, institucija, agencija koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo uključujući, bez ograničenja, i Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC).
- 1.61. **Sankcijske liste** – bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba koje podliježu Sankcijama, a koju održava bilo koje Tijelo nadležno za sankcije.
- 1.62. **Erste grupa** – grupa kreditnih institucija u smislu Zakona o kreditnim institucijama, a koju čine Erste&Steiermärkische Bank d.d. kao matična kreditna institucija i druge financijske institucije.
- 1.63. **Izjava o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d.** – akt kojim se definira postupanje Banke u poslovanju s klijentima, jurisdikcijama, industrijama i ostalim situacijama u skladu s ciljanim apetitom Banke prema riziku, uz osigurano ogovarajuće praćenje profila rizika koje podrazumijeva integrirano i sveobuhvatno upravljanje identificiranim rizicima.
- 1.64. **Platni sustav** – bilo koji sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i/ili namiru platnih transakcija preko kojeg Banka obavlja platni promet.
- 1.65. **Kvalificirani elektronički potpis** – napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise.
- 1.66. **Napredan elektronički potpis** – elektronički potpis koji omogućava identificiranje potpisnika te je na nedvojben način povezan s potpisnikom. Napredni elektronički potpis izrađen je korištenjem podataka za izradu elektroničkog potpisa koje potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom i povezan je s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka.
- 1.67. **Digitalna identifikacija** – proces identifikacije Klijenta koji se provodi putem KEKS Paya, a sastoji se od skeniranja osobne iskaznice, usporedbe snimke lica s osobnom iskaznicom i provjere da se radi o Klijentu u tom trenutku.
- 1.68. **Kreditna kartica** - personalizirani platni instrument koji izdaje Banka u skladu s Bančnim Općim uvjetima okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane, koji nije vezan uz Račun.

2. Opće odredbe

- 2.1. Ovim Općim uvjetima Banka pruža Klijentima informacije o korištenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i tečaju, komunikaciji s Bankom, zaštitnim i korektivnim mjerama, izmjenama i otkazu okvirnog ugovora o platnim uslugama te pravnoj zaštiti ako nije drukčije određeno Posebnim općim uvjetima. Banka ovim Općim uvjetima također utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Računa.

- 2.2. Banka Klijentu prilikom otvaranja Računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Općih uvjeta, uručuje i druge Akte Banke, kojima se regulira pojedina platna usluga Banke koju Klijent zahtijeva ili ugovara s Bankom (primjerice, Posebni opći uvjeti, Odluka o naknadama ili Terminski plan).
- 2.3. Prilikom svakog otvaranja Računa Klijent i Banka sklapaju Okvirni ugovor o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:
- ovi Opći uvjeti,
 - pripadajući Posebni opći uvjeti za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent,
 - Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane,
 - Opći uvjeti korištenja Erste FonStart usluge za građane,
 - Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom (dalje u tekstu: Odluka o naknadama),
 - Katalog proizvoda za fizičke osobe (samo u dijelu koji se odnosi na kamatne stope po Računima),
 - Terminski plan i
 - Ugovor.
- Ovi Opći uvjeti i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su na Internetskoj stranici i/ili u Poslovnici Banke.
- 2.4. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe ovih Općih uvjeta te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.
- 2.5. Klijent sklapanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja predmetnog ugovora, upoznat s ovim Općim uvjetima, drugim Aktima Banke i drugom dokumentacijom koja u skladu s člankom 2.3. ovih Općih uvjeta čini Okvirni ugovor te da se s njima u cijelosti slaže i prihvaća ih.
- 2.6. Ako su odredbe ugovora, kojima su Banka i Klijent do uvođenja ovih Općih uvjeta uređivali ugovorne odnose u vezi s vođenjem Računa i obavljanjem usluga plaćanja, u suprotnosti s odredbama Zakona o platnom prometu i/ili odredbama ovih Općih uvjeta, te odredbe ranije sklopljenih ugovora neće se primjenjivati te su te odredbe ugovora nadomještene odredbama ovih Općih uvjeta i drugim dokumentima koji, u skladu s člankom 2.3. ovih Općih uvjeta, čine Okvirni ugovor.
- 2.7. Ako je između Klijenta i Banke sklopljeno više Ugovora koji reguliraju otvaranje i vođenje istog transakcijskog računa, važeći je onaj Ugovor koji je zadnji sklopljen te takav zadnji Ugovor zamjenjuje i stavlja van snage ranije Ugovore.
- 2.8. Iznimno od članka 2.3. ovih Općih uvjeta, o otvaranju i vođenju Prepaid računa sklapa se poseban okvirni ugovor o platnim uslugama, na koji se primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta ako nije drukčije određeno ovim Općim uvjetima ili Posebnim općim uvjetima.

3. Otvaranje Računa

- 3.1. Banka otvara Račun Klijentu na temelju Ugovora pod uvjetom da Klijent potpiše Banci sljedeću dokumentaciju:
- ispravno popunjenu Pristupnicu,
 - dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Klijenta i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na Računu u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i drugih važećih propisa,
 - podatke potrebne za vođenje registra računa te
 - drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtijeva Banka.
- Banka otvara Račun maloljetnim osobama bez poslovne sposobnosti na zahtjev zakonskog zastupnika ili skrbnika te punoljetnim osobama bez poslovne sposobnosti na zahtjev skrbnika uz predočenje sve potrebne dokumentacije u skladu s pozitivnim zakonskim propisima.
- 3.2. Banka Klijentu otvara Račun ili odbija Pristupnicu najkasnije u roku od pet radnih dana od primitka Pristupnice i potpune zahtijevane dokumentacije. Banka zadržava pravo odbiti otvaranje Računa Klijentu bez navođenja posebnog obrazloženja.
- 3.3. Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti Republike Hrvatske (EUR) te u valutama Tečajne liste Banke.
- 3.4. Klijent može početi poslovati po Računu nakon što Banka i Klijent potpišu Ugovor, odnosno po primitku obavijesti o otvaranju Računa.
- 3.5. Banka će na temelju zahtjeva Klijenta, po otvaranju Računa, naručiti izradu Kartice u skladu s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje platnih kartica za građane, osim za Račun posebne namjene za obnovu od potresa.
- 3.6. Banka otvara Račune u skladu sa zakonom i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.
- 3.7. Sredstva na transakcijskim računima vode se kao sredstva po viđenju te ih Banka osigurava pri Hrvatskoj agenciji za osiguranje depozita.
- 3.8. Otvaranje Prepaid računa je regulirano Posebnim općim uvjetima.

4. Vođenje Računa

- 4.1. Banka će po Računu Klijentu izvršavati Platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na Računu. Iznimno od navedenog, Banka ne izvršava uslugu polaganja i podizanja gotovog novca za valute DKK, NOK i SEK. Isplata gotovog novca za navedene valute je moguća jedino u Poslovnici Banke uz konverziju u domaću valutu primjenjujući kupovni tečaj s Tečajne liste Banke.
- 4.2. Raspoloživo stanje na Računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju te dopušteno prekoračenje po tekućem računu (dalje u tekstu: Raspoloživo stanje).
- 4.3. Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati Klijent i njegovi Ovlaštenici. Raspoloživim stanjem na Računu korištenjem Aplikacije KEKS Pay mogu raspolagati samo Klijenti.
- 4.4. Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru Raspoloživog stanja na Računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drukčije.
- 4.5. Klijent može odmah prilikom otvaranja Računa, ili naknadno, ovlastiti druge osobe za raspolaganje sredstvima po njegovom Računu izdavanjem odgovarajuće pisane punomoći, koja po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima mora biti u cijelosti u skladu sa zahtjevima Banke i pozitivnim propisima. Klijent je obavezan svakog opunomoćenika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta i cjelokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor te koja je navedena u članku 2.3. ovih Općih uvjeta.
- 4.6. Izborom određene osobe za opunomoćenika Klijent jamči kako osoba koju je imenovao opunomoćenikom ispunjava zakonom propisane uvjete potrebne za imenovanje opunomoćenika te da je ta osoba od njegova povjerenja.
- 4.7. Banka ne odgovara za radnje Klijentova opunomoćenika, i prema Banci, i prema Klijentu samom. Za sve propuste i radnje Klijentova opunomoćenika odgovoran je isključivo Klijent.
- 4.8. Punomoć, odnosno opoziv punomoći sačinjene izvan Banke mora ovjeriti domaće ili strano nadležno tijelo, u skladu s pozitivnim propisima. Banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnoj punomoći starijoj od godine dana te po bilo kojoj punomoći starijoj od pet godina.
- 4.9. Punomoć po Računu prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana primitka izjave/potvrde o pisanom otkazu / opozivu od Klijenta ili Klijentova opunomoćenika, zatvaranjem Računa, dostavljanjem potvrde / dokaza o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Klijenta / Klijentova opunomoćenika, primitkom podatka o činjenici smrti Klijenta na temelju razmjene podataka s Jedinствениm registrom računa i kad Banka ukine punomoć.
- 4.10. Danom prestanka važenja dane punomoći, Klijentov opunomoćenik ne može više raspolagati sredstvima s Računa niti poduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije i dužan je odmah vratiti Karticu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže.
- 4.11. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako Klijentov opunomoćenik ne postupi u skladu s odredbama ovog članka. Banka nije u obvezi obavještavati Klijenta o radnjama i propustima Klijentova opunomoćenika.
- 4.12. Korištenje Prepaid računa regulirano je Posebnim općim uvjetima.

5. Nedopušteno prekoračenje raspolaganja sredstvima po Računu

- 5.1. Nedopušteno prekoračenje je negativno stanje na Računu koje je nastalo korištenjem sredstava na Računu izvan Raspoloživog stanja.
- 5.2. Na nedopušteno prekoračenje na Računu Banka će obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu do dana podmirenja obveze u visini zakonom propisane stope zatezne kamate i na način propisan zakonom.
- 5.3. Kamata se obračunava i naplaćuje od dana nastanka nedopuštenog prekoračenja pa do dana podmirenja dospjelih obveza primjenom proporcionalne metode propisane pozitivnim propisima.
- 5.4. Klijent izrijekom ovlašćuje Banku da u slučaju nedopuštenog prekoračenja po Računu iznos nedopuštenog prekoračenja sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama naplati sa svih Klijentovih depozita, transakcijskih računa i svih drugih računa u Banci.
- 5.5. U slučaju nedopuštenog prekoračenja Banka će Klijenta obavijestiti opomenama o dospjelom dugovanju koje je potrebno podmiriti. U slučaju da Klijent pravodobno ne podmiri dospjelo dugovanje, Banka može ukinuti Dopušteno prekoračenje po tekućem računu Klijentu s trenutačnim učinkom i bez prethodnog roka od 30 dana. Ako zbog Platne transakcije u stranoj valuti, odnosno terećenja Računa nastane nedopušteno prekoračenje po Računu, iznos te transakcije, odnosno terećenja koji prelazi Raspoloživo stanje preračunat će se u eure po prodajnom tečaju Banke.

6. Autorizacija i izvršenje Platne transakcije

- 6.1. Smatra se da je autorizacija (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- Klijent ili Ovlaštenik dao je Banci usmeni ili pismeni nalog za uplatu na Račun i predao gotov novac djelatniku Banke;
 - Klijent ili Ovlaštenik ovjerio je nalog za isplatu ili nalog za prienos potpisom istovjetnim potpisu na identifikacijskom dokumentu (identifikacijska isprava Klijenta/Ovlaštenika, Kartica, Ugovor) kojeg predočava kod podnošenja Naloga za plaćanje. Ako se Nalog za plaćanje sastoji od dva ili više dokumenta, Klijent ovjerava Nalog za plaćanje potpisom na dokumentu koji je sastavni dio tog Naloga za plaćanje, a koji odredi Banka;
 - Nalog za plaćanje zadaje uslugom on-line bankarstva George Klijent ili Ovlaštenik autentificiran u skladu s Općim uvjetima korištenja usluge on-line bankarstva George. Banka može u svakom trenutku zatražiti od Klijenta i dodatnu autorizaciju;
 - umetanje i korištenje Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
 - davanje, umetanje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te ovisno o sustavu (EFT-POS terminalu / samouslužnom uređaju – kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa;
 - Nalog za plaćanje je zadan i autoriziran preko Pružatelja usluga iniciranja plaćanja;
 - unos i davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na internetu te kataloškoj ili telefonskoj prodaji;
 - za izvršenje pojedinačnih trajnih naloga smatra se da je Klijent ili Ovlaštenik dao suglasnost i autorizaciju potpisivanjem posebnog ugovora kako je opisano u članku 12. ovih Općih uvjeta;
 - Klijent je potpisivanjem posebnog ugovora s Bankom ili davanjem Banci posebne suglasnosti ovlastio Banku za terećenje Računa u svrhu naplate tražbina Banke prema Klijentu po osnovi proizvoda ili usluga koje je Klijent ugovorio s Bankom (npr. u svrhu otplate kredita)
 - Klijent je dao Suglasnost u skladu s ovim Općim uvjetima za SEPA izravno terećenje.
- 6.2. Informacije prije izvršenja Platne transakcije sadržane su u ovim Općim uvjetima, Posebnim općim uvjetima za uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i Klijent ili Ovlaštenik, Terminskom planu i u Odluci o naknadama za usluge poslovanja s građanstvom.
- 6.3. Klijent ili Ovlaštenik mogu Naloga za plaćanje dostaviti u Banku na papirnatom mediju, usmeno uz zahtjev za popunjavanje Naloga za plaćanje ili uslugom *on-line* bankarstva George, koji moraju biti uredno popunjeni. Nalog za plaćanje Aplikacijom KEKS Pay može dostaviti samo Klijent. Nalog za plaćanje u odnosu na Prepaid račun dostavlja se u skladu s Posebnim općim uvjetima.
- 6.4. Klijent ne potpisuje Nalog za plaćanje (HUB3, HUB3A) kojim im se zadaje uplata, osim u slučaju kad je na zahtjev Klijenta Nalog za plaćanje strojno ispisala Banka.
- 6.5. Pod uredno popunjenim Nalogom za plaćanje podrazumijeva se Nalog za plaćanje koji je popunjen u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, ispunjen čitko i potpuno (bez ispravaka).
- 6.6. Banka izvršava autorizirane Platne transakcije po primitku uredno popunjenog Naloga za plaćanje, a u skladu s Terminskim planom izvršavanja Platnih transakcija ako su ispunjeni svi uvjeti navedeni u ovom članku:
- ako je za Platnu transakciju osigurano pokriće na Računu,
 - ako je Nalog za plaćanje ispunjen čitljivo i potpuno (bez ispravaka) te
 - ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.
- 6.7. Dijakritički znakovi - zbog usklade s pravilima formata i mogućnosti ispravne provedbe platnih naloga preko Platnog sustava preko kojeg Banka obavlja platni promet, Banka zadržava mogućnost izmjene znakova navedenih na platnom nalogu. U slučaju zaprimanja naloga koji sadrži znakove koji nisu u skladu sa znakovnom skupinom UTF-8 i/ili nisu dio latinične znakovne skupine, ovisno o tipu naloga, (č,đ,š,ž) Klijent ovlašćuje Banku da iste izmijeni u dozvoljene znakove (c,d,s,z).
- 6.8. Bez obzira na moguću prethodnu uključenost Banke u proces popunjavanja Naloga za plaćanje smatra se da je Banka zaprimila Nalog za plaćanje u trenutku kad je Nalog za plaćanje dostavljen preko ugovorenih sredstava za komunikaciju. Klijent ili Ovlaštenik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje i u slučajevima kad eventualno zahtijeva od Banke popunjavanje Naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.
- 6.9. Banka prihvaća i izvršava ispravni i uredno popunjeni Nalog za plaćanje Klijenta ili Ovlaštenika samo u slučaju kad je Nalog za plaćanje Banci dostavio Klijent ili Ovlaštenik na način kako je to ugovoreno za pojedinu platnu uslugu.
- 6.10. Ako Banka primi Nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njezin radni dan ili ako primi Nalog za plaćanje nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je Nalog za plaćanje primila sljedeći radni dan. U navedenom slučaju, ako je Nalog za plaćanje zaprimljen u Poslovnici Banke za sredstva potrebna za izvršenje zaprimljenog Naloga za plaćanje, Banka neće terećiti Račun, ali će rezervirati sredstva na Računu Klijenta kako bi osigurala izvršenje Naloga za plaćanje sljedeći radni dan. Rezerviranim sredstvima na Računu Klijent ili Ovlaštenik ne mogu raspolagati, ali mogu opozvati Nalog za plaćanje u skladu s člankom 8. ovih Općih uvjeta.

- 6.11. Nalog za plaćanje Banka izvršava isti dan ili na unaprijed određeni radni dan Banke, uz uvjet da na Računu / Prepaid računu Klijenta postoje raspoloživa novčana sredstva na dan izvršenja Naloga za plaćanje, a u skladu s Terminskim planom. Neizvršavanje Naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog stanja na Računu / Prepaid računu ne smatra se odbijanjem Naloga za plaćanje te o navedenom Banka nije u obvezi izvijestiti Klijenta ili Ovlaštenika.
- 6.12. Ako Klijent ili Ovlaštenik preda Banci neispravnu Jedinственu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja na Nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Klijentu ili Ovlašteniku niti primatelju plaćanja za nepravilno izvršenje Platne transakcije.
- 6.13. U slučaju da za izvršenje Naloga za plaćanje u valuti na koju glasi Nalog za plaćanje na Računima Klijenta navedenima za izvršenje Naloga, nema dovoljno sredstava, a Klijentov Račun glasi na više valuta, Banka će isključivo po nalogu Klijenta ili Ovlaštenika izvršiti konverziju drugih raspoloživih valuta (primjerice, Nalog za izvršenje konverzije Klijent ili Ovlaštenik zadaje pisano).
- 6.14. Banka može zaprimiti i izvršiti Nalog za plaćanje u korist i na teret Klijentovog Računa u eurima i stranoj valuti koja je na Tečajnoj listi Banke, izuzev naloga za uplate i isplate gotovog novca u valutama DKK, NOK i SEK.
- 6.15. Banka zaprima prekogranične i međunarodne Naloga za plaćanje u eurima i u stranoj valuti u korist kreditne partije Klijenta u Banci. Ako Banka zaprimi prekogranični i međunarodni Nalog za plaćanje u stranoj valuti, a u korist kreditne partije Klijenta u eurima, Banka će odobriti kreditnu partiju Klijenta prema kupovnom tečaju važećem na dan primitka Naloga.
- 6.16. Banka obustavlja izvršavanje ispravnog i uredno popunjenog Naloga za plaćanje u trenutku kad zaprimi FINA-nu ili sudsku zabranu raspolaganja sredstvima na Računu te se takvo postupanje ne smatra odbijanjem Naloga za plaćanje.
- 6.17. Banka izvršava Nalog za plaćanje u skladu s Jedinственom identifikacijskom oznakom platitelja / 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 platitelja / primatelja plaćanja iz registara Banke, koji odgovaraju navedenoj Jedinственoj identifikacijskoj oznaci. Iznimno, Banka može izmijeniti Jedinственu 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 Jedinственu identifikacijsku oznaku, a s čime je Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan. U tom slučaju, Nalog za plaćanje bit će izvršen u skladu s novom Jedinственom identifikacijskom oznakom ako su ispunjeni svi drugi uvjeti za izvršenje Naloga.
- 6.18. Ako Banka zaprimi Nalog za plaćanje u korist Računa / Prepaid računa Klijenta pogrešne Jedinствене identifikacijske oznake, Banka ima pravo odbiti transakciju i sredstva vratiti u banku od koje je Nalog zaprimljen.
- 6.19. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje. 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 Klijenta ili Ovlaštenika, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovi drugih propisa. Obavijest Banka stavlja na raspolaganje Klijentu preko jednog ili više kontakt podataka koje je Klijent dao Banci najkasnije u roku koji je određen za izvršenje Naloga za plaćanje u Terminskom planu. Banka ima pravo naplatiti naknadu za izvršenu obavijest ako je odbijanje Naloga za plaćanje po procjeni Banke bilo objektivno opravdano.
- 6.20. Za provođenje Naloga za plaćanje u određenoj valuti nužno je da na računu ima dovoljno sredstava za navedenu transakciju i pripadajuću naknadu u valuti u kojoj je zadan Nalog za plaćanje.
- 6.21. Banka je ovlaštena odbiti provesti Nalog za plaćanje i/ili Platnu transakciju po Računu Klijenta ako smatra da postoji neusklađenost takvog naloga ili transakcije s propisima ili uputama javnih tijela nadležnih za nadzor nad poslovanjem Banke ili provođenjem mjerodavnih propisa ili je Nalog za plaćanje/Platna transakcija u suprotnosti s pravilima, načelima ili politikama poslovanja Banke i društveno odgovornog poslovanja općenito (kao što su odredbe *Izjave o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d.* koji su akti objavljeni na Internetskoj stranici Banke i u poslovnica Banke). Radi izbjegavanja svake dvojbe Klijent je odgovoran osigurati da je Platna transakcija po Računu u skladu sa svim mjerodavnim propisima, što se odnosi, ali ne ograničava na propise o deviznom poslovanju te propise o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te navedenim pravilima, načelima i politikama.
- 6.22. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje i Platne transakcije te vratiti platitelju doznačena sredstva, ako bi izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije dovelo do kršenja Sankcija.
- 6.23. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje kada prema procjeni Banke postoji rizik za sigurnost Platnog instrumenta i/ili nastanka neautoriziranih Platnih transakcija, a uslijed čega bi Klijentu mogla nastati šteta. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje navedene rizike se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite

stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata te stoga Banka nije dužna Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

7. Posebnosti Platnih transakcija i otvaranja tekućeg računa u Aplikaciji KEKS Pay

- 7.1. 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.
- 7.2. 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 Klijent daje suglasnost za rezervaciju sredstava po svom Računu (pod rezervacijom sredstava podrazumijeva se umanjeње Raspoloživog stanja po Računu Klijenta za iznos iz Naloga za plaćanje). Neovisno o rezervaciji sredstava, sredstva su podložna korištenju za druge osnove za terećenje računa iz članka 10. ovih Općih uvjeta te se na njima može provesti ovrha. Ova odredba se ne primjenjuje na Prepaid račun.
- 7.3. Rok za dodavanje računa Primatelja za primanje sredstava u Aplikaciju KEKS Pay je pet dana od dana kad Klijent u Aplikaciji KEKS Pay popuni Nalog za plaćanje. Protekom navedenog roka ili odustankom Klijenta od Naloga, smatrat će se da takav Nalog za plaćanje nije ni dostavljen Banci.
- 7.4. Preduvjet za autorizaciju (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije Aplikacijom je uredno i u cijelosti popunjen Nalog za plaćanje u skladu s prethodnim stavcima ovog članka.
- 7.5. Nalog za plaćanje kojima se putem KEKS Pay aplikacije kupuje parkirna karta, mora sadržavati podatak o registarskoj oznaci vozila te grad i zonu za koje se kupuje parkirna karta.
- 7.6. Autorizacija (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije Aplikacijom KEKS Pay je dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
 - Klijent korisnik Aplikacije KEKS Pay unio je i dao personalizirana sigurnosna obilježja kartice, Verified by Visa odnosno SecureCode zaporke te ostale podatke u Aplikaciju KEKS Pay
 - Klijent, identificiran u skladu s Općim uvjetima korištenja usluge on-line bankarstva George za građane, zadao je Nalog za plaćanje Aplikacijom KEKS Pay.Banka može u svakom trenutku zatražiti od Klijenta i dodatnu autorizaciju transakcije sredstvima za identifikaciju i autorizaciju.
- 7.7. Na Naloge za plaćanje i Platne transakcije Aplikacijom KEKS Pay primjenjuju se ostale odredbe ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke koji nisu u suprotnosti s ovim člankom.
- 7.8. Klijenti koji u Aplikaciji KEKS Pay odaberu opciju ugovaranja tekućeg računa, a prethodno nisu prošli postupak odgovarajuće identifikacije prema pravilima Banke, u svrhu provjere preduvjeta za sklapanje Ugovora te zaštite podataka Klijenta prolaze postupak Digitalne identifikacije. U procesu ugovaranja tekućeg računa Klijent potvrđuje, dopunjuje i/ili ispravlja ostale potrebne podatke. Klijenti koji uspješno prođu postupak ugovaranja tekućeg računa, prije sklapanja Ugovora, prolaze postupak videoelektroničke identifikacije, u svrhu provođenja mjera dubinske analize u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Nakon videoelektroničke identifikacije, Klijent u Aplikaciji KEKS Pay potpisuje Ugovor Kvalificiranim elektroničkim potpisom.

8. Opoziv Naloga za plaćanje

- 8.1. Klijent ili Ovlaštenik mogu prije izvršenja Naloga pisano ili uslugom *on-line* bankarstva George (ako je Nalog zadan uslugom *on-line* bankarstva George ili je riječ o SEPA izravnom terećenju prije datuma izvršenja na *on-line* bankarstvu George) opozvati Nalog za plaćanje tako da opozove suglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje. Svaka Platna transakcija izvršena nakon po procjeni Banke urednog opoziva smatra se neodobrenom. Klijent ili Ovlaštenik ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon što je Nalog za plaćanje proslijeđen u međubankovne platne sustave.
- 8.2. U slučaju opoziva Naloga za plaćanje navedenog u članku 6.8. ovih Općih uvjeta, a koji je predan u Poslovnici, Banka dozvoljava njegov opoziv do kraja radnog vremena Poslovnice Banke na dan predaje Naloga za plaćanje.
- 8.3. Iznimno od članka 8.1. Klijent ili Ovlaštenik ne mogu opozvati Nalog za plaćanje:
 - kod transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje Platne transakcije ili
 - kod transakcije koja je inicirana preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja nakon što je dao suglasnost za iniciranje Platne transakcije tom pružatelju usluge, osim transakcije zadane s datumom izvršenja u budućnosti, pri čemu se takav nalog može opozvati najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga te se može opozvati samo preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.
- 8.4. Klijent može opozvati suglasnost za izvršenje niza Platnih transakcija u svako doba.

9. Raspolaganje sredstvima

- 9.1. Klijent može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na svome Računu kad je iznos Platne transakcije odobren na računu Banke i kad Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Klijentova Računa.
- 9.2. Banka će platne transakcije koje dolaze od platitelja iz druge domaće ili inozemne banke obrađivati sukladno relevantnim prisilnim propisima. U slučaju neusklađenosti sa navedenim propisima Banka je ovlaštena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje. Ako dan kad su novčana sredstva odobrena na računu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja nije radni dan tog pružatelja usluga, odobrit će se najkasnije prvi sljedeći radni dan izuzev za nalog Instant kreditnog transfera koji su dostupni za transakcijske Račune 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana.
- 9.3. Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent daje suglasnost da Banka pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenje Računa i Prepaid računa, izvršeno bez naloga Klijenta, a koje je posljedica pogreške Banke ili njezinih vanjskih izvršitelja ili prijevernog postupanja Klijenta ili trećih osoba, može u iznimnim okolnostima otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka Klijenta obavještava na ugovoreni način, na izvodu prometa po Računu/Prepaid računu. Dodatno, Klijent može na zahtjev dobiti informacije u Poslovnici ili na info telefonu Banke.

10. Druge osnove za terećenje Računa

- 10.1. Druge osnove za terećenje Računa su mjenice, ugovorna ovlast dana Banci te nalozi FINA-e u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima. Banka na temelju navedenih osnova terećenje Računa Klijenta provodi bez njegove prethodne suglasnosti.
- 10.2. Nalog FINA-e Banka provodi samo iz Pozitivnog salda na Računu Klijenta te naknadnih priljeva novčanih sredstava. Ako se ovrha provodi na sredstvima u stranoj valuti, Vlasnik je suglasan da Banka može izvršiti konverziju deviza u euro po kupovnom tečaju Banke važećem na dan otkupa te tako dobiveni eurski iznos sredstava Banka prenosi na račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe. Banka će sa zaplijenjenim sredstvima na računu izdvojenih sredstava postupiti u skladu s nalogom FINA-e.
- 10.3. U slučaju da Banka ima potraživanja prema Klijentu iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, Klijent je prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan da Banka, u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih Računa u Banci, odnosno i iz svih sredstava Klijenta koja su povjerena Banci bilo kao osiguranje tražbine Banke prema Klijentu po bilo kojoj osnovi, ili sredstva koja su povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi.
- 10.4. Ako Banka izvršava plaćanje s Računa Klijenta u skladu s prethodnom stavkom ovog članka, a na Računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na Računu Klijenta u skladu s pravilima Banke.
- 10.5. U slučaju da se Račun tereti po osnovi naloga FINA-e, Banka će uskratiti Klijentovo pravo na korištenje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za prisilnu naplatu.
- 10.6. Banka ne odgovara za štetu u slučaju pogrešno ispostavljenog naloga FINA-e za provedbu osnove za plaćanje.

11. Dodatne platne usluge

- 11.1. Klijent s Bankom može ugovoriti korištenje dodatnih platnih usluga u vezi s Računom, kao što su:
 - usluge on-line bankarstva George,
 - trajni nalog,
 - Kartica i
 - ostale usluge propisane Aktima Banke
 - te kod Banke koristiti uslugu SEPA izravnog terećenja.
- 11.2. Po računu posebne namjene za financiranje izborne promidžbe i Računu posebne namjene za obnovu od potresa nije moguće ugovaranje dodatnih platnih usluga, osim usluga *on-line* bankarstva George.
- 11.3. Banka je ovlaštena obavljati Usluge informiranja o računu uz suglasnost Klijenta. Opseg pružanja te usluge definiran je suglasnošću Klijenta.
- 11.4. Glavne karakteristike kao i uvjeti korištenja dodatnih platnih usluga se definiraju u Posebnim općim uvjetima i/ili u pojedinačnim ugovorima za te usluge.

12. Poslovanje s trajnim nalogima

- 12.1. Klijent i njegovi Ovlaštenici mogu s Bankom sklopiti posebni ugovor kojim Banku ovlašćuju da na teret Klijentovog računa (tekući račun, žiroračun, račun po viđenju i račun posebne namjene za redovno političko djelovanje) obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da provodi Platnu transakciju u korist primatelja prema uvjetima koje definira Klijent (račun primatelja plaćanja, iznos plaćanja, razdoblje trajanja, dinamika plaćanja) – u daljem tekstu: Trajni nalog. U slučaju bilo kakve promjene po uvjetima koje je Klijent definirao, Klijent je obavezan o tome obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje Trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj Klijent nije obavijestio Banku. Klijent može zadati trajni nalog i preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.
- 12.2. Banka će izvršavati Trajne naloge u skladu s uvjetima koje definira Klijent ili informacijama koje dobije od Pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Ako zadani dan za plaćanje Trajnog naloga nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu iz stavka 1 najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava Trajni nalog samo ako na računu iz stavka 1 ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja. Ako je Trajni nalog ugovoren kod Banke, a na zadani dan Klijent ne osigura dovoljno sredstava na računu iz stavka 1, plaćanje će se pokušati provesti sljedećih 20 (dvadeset) dana. Ako je Trajni nalog inicirao Pružatelj usluge iniciranja plaćanja, a Klijent ne osigura dovoljno sredstava na računu iz stavka 1, Banka će u skladu s uputom Pružatelja usluge iniciranja plaćanja takav nalog odbiti ili pokušati provesti sljedećih 20 dana.
- 12.3. Prilikom ugovaranja Trajnog naloga moguće je izabrati nekoliko opcija prijenosa sredstava: (1) određeni iznos salda, (2) trenutni saldo na zadani dan, (3) saldo iznad odabranog iznosa, (4) trenutni saldo svaki dan u mjesecu i (5) saldo iznad odabranog iznosa svaki dan. Kod svih načina prijenosa, izuzev opcije (1), nakon izvršenja Trajnog naloga na računu iz stavka 1 treba uvijek ostati raspoloživ iznos od minimalno 3,00 EUR-a.
- 12.4. Trajni nalog ugovoren preko Banke prestaje važiti na definirani datum ili po Klijentovom otkazu.
- 12.5. Ugovori o Trajnom nalogu sklopljeni između Banke i Klijenta automatski se raskidaju zatvaranjem računa iz stavka 1 na teret kojeg se provodi plaćanje. Banka može jednostrano raskinuti ugovor o Trajnom nalogu bez otkaznog roka ako po procjeni Banke za to postoje opravdani razlozi.
- 12.6. Banka može otkazati ugovor o Trajnom nalogu s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.
- 12.7. Klijent i Pružatelj usluge iniciranja plaćanja sami reguliraju ugovorni odnos u pogledu trajnih naloga koje inicira Pružatelj usluga iniciranja plaćanja.

13. SEPA izravna terećenja

- 13.1. Klijent može dati Suglasnost primatelju plaćanja Poslovnom subjektu da na teret Klijentovog Računa inicira naloge SEPA izravnog terećenja. SEPA izravno terećenje je nacionalna ili prekogranična platna usluga u eurima, koja se može ugovoriti samo na teret tekućeg i žiroračuna.
- 13.2. Suglasnost za SEPA izravno terećenje je dokument na temelju kojeg Klijent ovlašćuje primatelja plaćanja Poslovni subjekt da inicira naloge za terećenje Klijentovog računa te ovlašćuje Banku da tereti račun u skladu s tim nalogima za terećenje koje dostavlja primatelj plaćanja. Svaka suglasnost ima svoj Identifikator suglasnosti, što predstavlja jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.
- 13.3. Klijent je suglasan da Banka izvršava naloge SEPA izravnog terećenja po njegovom računu na temelju ovih Općih uvjeta bez davanja dodatne suglasnosti Banci. Banka prilikom izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.
- 13.4. Primatelj plaćanja Poslovni subjekt definira datum izvršavanja i iznos pojedinog naloga. Klijent je odgovoran za praćenje i provjeru izvršavanja naloga koji se izvršavaju po SEPA izravnim terećenjima.
- 13.5. Izvršavanje SEPA izravnog terećenja, odnosno važenje Suglasnosti prestaje na temelju barem jednog od navedenih razloga:
- povlačenjem Suglasnosti kod primatelja plaćanja Poslovnog subjekta,
 - zatvaranjem računa u Banci na teret kojeg se provodi,
 - definiranjem zabrane provođenja SEPA izravnih terećenja po računu,
 - smrću klijenta ili
 - prestankom poslovanja primatelja plaćanja Poslovnog subjekta.
- 13.6. Autoriziranom transakcijom po SEPA izravnom terećenju smatra se svaka transakcija provedena u skladu s važećom Suglasnosti.
- 13.7. Banka izvršava autoriziranu transakciju po SEPA izravnom terećenju po primitku naloga koji dostavlja primatelj plaćanja Poslovni subjekt, a u skladu s Terminskim planom izvršavanja Platnih transakcija, ako je za nalog i za naknadu definiranu Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom osigurano raspoloživo stanje

- na računu te ako navedeno nije u suprotnosti sa člancima 13.13., 13.14. i 13.15. ovih Općih uvjeta i ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.
- 13.8. Ako Klijent nema raspoloživo stanje na računu za izvršenje naloga i za plaćanje naknade za izvršenje SEPA izravnog terećenja, Banka ne izvršava nalog te može naplatiti naknadu za neizvršenje SEPA izravnog terećenja u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom.
- 13.9. Klijent ima pravo tražiti odbijanje izvršenja autoriziranog naloga po SEPA izravnom terećenju prije izvršenja transakcije za nalog koji je primatelj plaćanja dostavio u Banku podnošenjem pisanog zahtjeva u Poslovnici Banke. Banka će postupiti u skladu sa zahtjevom bez dodatnih uvjeta.
- 13.10. Neautorizirana Platna transakcija kod SEPA izravnog terećenja podrazumijeva da Klijent nije dao Suglasnost za terećenje računa primatelju plaćanja poslovnom subjektu, što Banka utvrđuje provjerom s bankom primatelja plaćanja. Neautorizirana Platna transakcija isto tako podrazumijeva da je Klijent dao Suglasnost, ali je nalog za SEPA izravno terećenje ograničen člancima 13.13., 13.14., 13.15.
- 13.11. Banka može od Klijenta tražiti podatke koje procijeni potrebnima za utvrđivanje pretpostavki za provjeru, odbijanje naloga i povrat transakcije.
- 13.12. Klijent može u Poslovnici Banke definirati posebne uvjete izvršenja SEPA izravnog terećenja kako je navedeno u člancima 13.13., 13.14. i 13.15.
- 13.13. Klijent ima pravo definirati zabranu izvršavanja svih SEPA izravnih terećenja po pojedinom transakcijskom računu potpisom zahtjeva Banci. Definiranjem ove zabrane Banka neće izvršavati zaprimljene naloge bez obzira na potpisanu Suglasnost primatelju plaćanja Poslovnom subjektu. Ovom zabranom se poništavaju sva prethodna Ograničenja po određenom SEPA izravnom terećenju te nije moguće definirati druga ograničenja kao ni Crne i Bijele liste prije povlačenja ove zabrane.
- 13.14. Klijent ima pravo definirati Crne i Bijele liste primatelja plaćanja Poslovnog subjekta prema identifikatoru primatelja plaćanja prema SEPA pravilima. Crna lista podrazumijeva popis primatelja plaćanja za koje klijent blokira sve naloge po SEPA izravnim terećenjima. Crna lista se ne može kombinirati s Bijelom listom i zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Bijela lista podrazumijeva popis primatelja plaćanja Poslovnih subjekata za koje Klijent dopušta provođenje naloga po SEPA izravnim terećenjima u skladu s ugovorenim suglasnostima kod primatelja plaćanja. Prilikom definiranja Bijele liste Klijent za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. Ako Klijent uz primatelja plaćanja na Bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, Banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. Bijela lista je važeća sve dok je Klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili razdoblju izvršenja naloga. Bijela lista se ne može kombinirati s Crnom listom i zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Za sve ostale primatelje plaćanja, koji nisu definirani na Bijeloj listi, zabranjuje se izvršavanje naloga po SEPA izravnim terećenjima.
- 13.15. Klijent može definirati Ograničenja naplate naloga po SEPA izravnom terećenju na određeni iznos i/ili razdoblje za pojedinu Suglasnost na temelju pisanog zahtjeva Banci. Definiranjem ograničenja po iznosu naloga bez definiranja razdoblja Banka će pojedini nalog izvršavati samo u slučaju da je iznos manji od iznosa definiranog ograničenjem. Definiranjem ograničenja po iznosu naloga uz definiranje razdoblja Banka će pojedini nalog izvršavati samo u definiranom razdoblju i u slučaju da je iznos pojedinog naloga manji od iznosa definiranog ograničenjem, a nakon isteka tog razdoblja nalozi će se izvršavati bez obzira na iznos.
- 13.16. Klijent u svakom trenutku ima pravo povući definirano Ograničenje na iznos i razdoblje, povući zabranu izvršavanja svih naloga ili izmijeniti Crnu i Bijelu listu po SEPA izravnim terećenjima.
- 13.17. Pisani zahtjevi za Ograničenje naplate naloga, zabranu provođenja naloga i za definiranje Crne ili Bijele liste po SEPA izravnom terećenju koje zaprimi Banka na radni dan Banke najkasnije do 12 sati, u primjeni su prvi sljedeći radni dan Banke, a zahtjevi pristigli Banci nakon tog vremena ili na neradni dan Banke smatraju se zaprimljenima sljedeći radni dan Banke te se provode na prvi radni dan Banke koji slijedi nakon navedenog dana zaprimanja.
- 13.18. Ugovaranje SEPA izravnog terećenja te definiranje Ograničenja po njima može inicirati i opunomoćena osoba na temelju specijalne punomoći ovjerene kod javnog bilježnika, ako je takvo ovlaštenje eksplicitno navedeno u specijalnoj punomoći.

14. Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

- 14.1. U skladu s pozitivnim propisima, Banka, na temelju naloga FINA-e otvara Klijentu Poseban račun za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe.
- 14.2. Prilikom otvaranja Posebnih računa ne sklapaju se pojedinačni ugovori s Klijentom.
- 14.3. Na Poseban račun Banka prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu / obavijesti FINA-e. Svaku uplatu na Poseban račun, koju su izvršile osobe koje nisu navedene u nalogu / obavijesti FINA-e, Banka će vratiti uplatitelju.

- 14.4. Novčanim sredstvima na Posebnom računu Klijent može raspolagati u Poslovnici Banke, koristeći usluge *on-line* bankarstva George te Karticom koja se izrađuje isključivo na poseban zahtjev Klijenta.
- 14.5. Uz Poseban račun uz iznimku Kartice ne mogu se ugovarati dodatne usluge iz članka 11. ovih Općih uvjeta.
- 14.6. Uz Poseban račun Klijent mora imati u Banci otvoren i redovan Račun koji ne može zatvoriti sve dok ima otvoren Poseban račun.
- 14.7. U slučaju da Klijent nema otvoren Poseban račun, a Banka prepozna da su na redovan Račun uplaćena sredstva koja su izuzeta od ovrhe, Banka će o navedenom obavijestiti Klijenta uz napomenu da će, ako u roku od osam dana ne otvori Poseban račun, postupiti po nalogu FINA-e.
- 14.8. Eventualne kamate po Posebnom računu Banka isplaćuje na redovan Račun.
- 14.9. Banka Poseban račun zatvara na temelju naloga FINA-e.

15. Otvaranje i vođenje računa posebne namjene

- 15.1. Na Račune posebnih namjena se primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta, osim ako propisima, ovim Općim uvjetima ili Ugovorom odnosno drugim sastavnim dijelovima Okvirnog ugovora o platnim uslugama nije drugačije određeno.
- 15.2. Račune posebnih namjena mogu ugovoriti fizičke osobe s prebivalištem u Republici Hrvatskoj.
- 15.3. Po Računima posebnih namjena moguće je poslovanje po punomoći.
- 15.4. Računi posebne namjene su izuzeti iz ovrhe u dijelu koji je definiran propisima (primjerice sredstva s posebnog računa za redovito godišnje financiranje izuzeta su od ovrhe, osim ovrhe u svezi s obvezom iz obavljanja političke djelatnosti), novčana pomoć koja se isplaćuje sukladno Zakonu o obnovi na Račun posebne namjene za obnovu od potresa je izuzeta iz ovrhe.
- 15.5. Iznos naknade za Račune posebne namjene definiran je Odlukom o naknadama, pri čemu naknadu za Račun posebne namjene za obnovu od potresa umjesto Klijenta podmiruje Ministarstvo.
- 15.6. Klijent po računu posebne namjene za redovno političko financiranje odnosno računu za financiranje izborne promidžbe zaprima uplate te obavlja sve transakcije koje se odnose na uplate sredstava iz proračuna za redovito godišnje financiranje odnosno financiranje izborne promidžbe te se na taj račun ne smiju ujedno primati i druge uplate koje vlasnik računa ostvaruje po drugim osnovama (primjerice, primitci od samostalne djelatnosti ili nesamostalnog rada i dr.) niti se sredstva prikupljenih donacija s tog računa smiju koristiti za bilo koju drugu svrhu.
- 15.7. Račun posebne namjene za obnovu od potresa namijenjen je isključivo za uplate Ministarstva.
- 15.8. Račun posebne namjene za obnovu od potresa je namjenski. Raspolaganje sredstvima moguće je samo uz odobrenje Ministarstva.
- 15.9. Novčanim sredstvima na Računu posebne namjene za obnovu od potresa Klijent ne može raspolagati i po istome nije moguće ugovoriti dodatne proizvode i usluge uz račun.
- 15.10. U slučaju zatvaranja Računa posebnih namjena za obnovu od potresa sredstva s tog računa se vraćaju u državni proračun Republike Hrvatske. U slučaju smrti Klijenta koji je korisnik novčane pomoći u skladu sa Zakonom o obnovi, Račun posebne namjene za obnovu od potresa se zatvara, a sredstva se mogu prenijeti na posebno otvoren namjenski račun nasljednika po nalogu Ministarstva.
- 15.11. Na Račun posebne namjene za obnovu od potresa primjenjuju se Zakon o obnovi, Odluka o donošenju Programa mjera obnove zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije, uputa Ministarstva te drugi važeći akt Ministarstva.

16. Odgovornosti Banke i povrat iznosa Platne transakcije

- 16.1. U slučaju izvršenja neautorizirane Platne transakcije Banka će izvršiti povrat te transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radog dana od zaprimanja pisane obavijesti Klijenta, zajedno s kamatama na koje klijent ima pravo u skladu s Aktima Banke, kao i svim uračunatim naknadama, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drukčije postupanje. Klijent ima pravo tražiti povrat neautorizirane Platne transakcije u roku 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Računa ili Prepaid računa. U ovom slučaju Klijent ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete ako je Banka odgovorna za neautoriziranu Platnu transakciju prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.
- 16.2. Klijent u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane Platne transakcije ako su one posljedica prijavnog postupanja Klijenta ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza u vezi s Platnim instrumentom čuvanja i/ili Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog, između ostalog, smatra se neispunjenje ugovornih obveza koje reguliraju zaštitu Platnog instrumenta i/ili Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, odnosno neispunjenje obveza iz Okvirnog ugovora.
- 16.3. Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije, obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju

platitelj ima pravo u skladu s Aktima Banke ako Klijent pisano obavijesti Banku o takvom neizvršenju ili neurednom izvršenju Platne transakcije odmah nakon što je saznao za to, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja, odnosno od dana odobrenja njegova Računa ili Prepaid računa.

- 16.4. Ako je Klijent djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat Platne transakcije, odnosno da je Platna transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, a Banka je Klijentu izvršila povrat takve transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti Račun Klijenta, kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.
- 16.5. Klijent platitelj odgovara za neautorizirane Platne transakcije do iznosa od 50 EUR ako je izvršenje takvih Platnih transakcija posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog Platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe Platnog instrumenta. U prethodno navedenom slučaju, Klijent platitelj ne odgovara:
- ako gubitak, krađu ili zlouporabu Platnog instrumenta Klijent platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane Platne transakcije;
 - ako su neautorizirane Platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika, zastupnika ili Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane;
 - ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi Platnog instrumenta;
 - ako Banka ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju Klijenta te
 - ako Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju Klijenta.
- 16.6. Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene Platne transakcije i obračunate naknade i kamate ako po procjeni Banke nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:
- ako je izvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću;
 - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
 - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica redovnog održavanja sustava Banke;
 - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica poslovnih procesa i odluka banaka posrednika i/ili pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja na koje Banka ne može utjecati niti imati prethodna saznanja;
 - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica Klijentove prijave, prijave Klijentova Ovlaštenika ili ako Klijent ili njegov Ovlaštenik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispune svoje obveze vezane uz Platni instrument;
 - ako je Banka izvršila ili neuredno izvršila Platnu transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje, koji su Banci predali Klijent ili njegov Ovlaštenik;
 - ako Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neuredno izvršenoj Platnoj transakciji, odmah kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja ili odobrenja;
 - ako Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane Platne transakcije u rokovima iz Terminskog plana Banke ili
 - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja Pružatelja platnih usluga Platitelja;
 - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica postupanja primatelja plaćanja kod Platnih transakcija koje inicira primatelj plaćanja ili preko primatelja plaćanja;
 - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije u odnosu na Klijenta koji je primatelj plaćanja, posljedica postupanja pružatelja platnih usluga platitelja;
 - u slučaju iz članka 16.2. ovih Općih uvjeta.
- 16.7. Na kašnjenje u izvršenju Platne transakcije ne primjenjuje se članak 16.3. U slučaju odgovornosti Banke za kašnjenje u izvršenju Platne transakcije obvezna je kao datum valute odobrenja računa odrediti datum koji bi za iznos te Platne transakcije bio određen kao datum valute da je Platna transakcija bila izvršena na vrijeme ako Klijent pisano obavijesti Banku o takvom kašnjenju odmah nakon što je saznao za to, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja odnosno od dana odobrenja njegova Računa ili Prepaid računa. Ako je Platna transakcija izvršena sa kašnjenjem zbog postupanja Pružatelja platnih usluga platitelja ili primatelja plaćanja, Banka ne odgovara za štetu Klijentu koji je primatelj plaćanja niti je obvezna za datum valute odobrenja računa odrediti datum koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je Platna transakcija bila izvršena na vrijeme. Ovaj članak primjenjuje se i na kašnjenje kod naloga koje je inicirao primatelj plaćanja ili koji su inicirani preko primatelja plaćanja.

- 16.8. U slučaju neizvršenih, neuredno izvršenih ili neautoriziranih Platnih transakcija koje inicira Pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Banka je obvezna dovesti Račun / Prepaid račun Klijenta u stanje kao da ta Platna transakcija nije bila izvršena ako je Klijent podnio zahtjev za povrat takve Platne transakcije Banci odmah po saznanju za takvu transakciju, a najkasnije u roku 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Računa / Prepaid računa Klijenta. Ako je riječ o neautoriziranoj Platnoj transakciji koju je inicirao Pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Banka će izvršiti povrat transakcije Klijentu na način u roku iz članka 16.1.
- 16.9. Pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, Platna transakcija bila autentificirana, da je Platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje Platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.
- 16.10. Ako je Pružatelj usluge iniciranja plaćanja odgovoran za provođenje neautorizirane Platne transakcije, neizvršenje, neuredno izvršenje ili kašnjenje s izvršenjem Platne transakcije, dužan je Banci, na njezin zahtjev, odmah naknaditi sve iznose koje je on isplatio platitelju te mu naknaditi i drugu pretrpljenu štetu.
- 16.11. Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak Naloga za plaćanje u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu. Za sve propuste i radnje Klijentova Ovlaštenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlaštenik prouzročio.
- 16.12. Banka ne odgovara za neizvršenje, odnosno neuredno izvršenje Naloga zbog 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, prestanka isporuke električne energije, nefunkcioniranja Euro NKS, FINA-e, SWIFT ili Target sustava, prekida u radu komunikacijskog kanala za autoriziranje kartičnih transakcija;
 - primjene odredbi i propisa vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kao i odredbi i propisa vezanih uz suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala;
 - poslovnih procesa i postupanja banaka posrednika / korespondentnih banaka i/ili drugih pružatelja platnih usluga, kao što su umanjenje iznosa naloga ili priljeva zbog primjene drukčijih troškovnih opcija od opcija koje primjenjuje Banka, konvertiranje iznosa naloga u valutu koja nije u originalnoj valuti u kojoj je nalog zadan i dr. te
 - drugim slučajevima više sile.
- 16.13. Klijent gubi prava s osnove neizvršenja, neurednog i kašnjenja s izvršenjem, uključujući i prava s osnove neautoriziranih Platnih transakcija, ako o neizvršenju, neurednom izvršenju, kašnjenju s izvršenjem i neautoriziranoj Platnoj transakciji ne obavijesti Banku odmah po saznanju o takvim slučajevima, odnosno najkasnije u roku 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja ili odobrenja njegovog Računa / Prepaid računa.
- 16.14. Klijent je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje ga zatraži Banka da bi provjerila je li izvršenje Naloga za plaćanje, odnosno Platne transakcije protivno deviznim propisima, propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i Sankcijama ili drugim propisima. Banka je ovlaštena zastati s izvršenjem Naloga za plaćanje, odnosno Platne transakcije sve dok joj Klijent ne dostavi sve zatražene podatke i dokumentaciju, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje, odnosno Platne transakcije. Banka može izvršiti Nalog za plaćanje ili Platnu transakciju i nakon proteka roka koji je određen ili ugovoren za izvršenje Naloga za plaćanje, odnosno Platne transakcije ako je to posljedica provjere okolnosti iz ove točke te nije odgovorna za izvršenje Naloga za plaćanje ili Platne transakcije sa zakašnjenjem zbog tog razloga.
- 16.15. Ako je za izvršenje Naloga za plaćanje ili Platne transakcije moguće otkloniti druge nedostatke ili je nužna dostava dodatnih podataka ili dokumentacije, a koji nisu regulirani prethodnom točkom, Banka u tu svrhu u razumnom roku može kontaktirati Klijenta na jedan ili više dostupnih kontakt podataka.
- 16.16. Banka će Klijenta kontaktirati u vrijeme primjereno kanalu kojim kontaktira Klijenta. Banka ne snosi odgovornost zbog zakašnjenja u provedbi Platne transakcije zbog nemogućnosti kontaktiranja Klijenta u skladu s prethodne dvije točke ovih Općih uvjeta.

17. Povrat novčanih sredstava za autorizirane Platne transakcije koje je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja

- 17.1. Ako nije drukčije određeno odredbama ovih Općih uvjeta, platitelj ima pravo u roku osam tjedana od datuma terećenja Računa podnijeti zahtjev za povrat cjelokupnoga novčanog iznosa autorizirane Platne transakcije koja je već izvršena ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
- a. autoriziranu Platnu transakciju inicirao je primatelj plaćanja ili je inicirana preko njega,

- b. suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana nije dana za točan iznos Platne transakcije i
- c. iznos Platne transakcije premašuje iznos koji bi platitelj mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.

Platitelj se ne može pozivati na pravo iz ovog stavka ako je razlog za ostvarenje uvjeta iz podtočke c. ovog članka primjena referentnog tečaja ugovorenog s njegovim pružateljem platnih usluga. Banka ima pravo prije postupanja po zahtjevu iz ovog stavka tražiti dokaz o ispunjenju prethodno navedenih uvjeta.

- 17.2. Iznimno od članka 17.1. Klijent ima pravo tražiti povrat cjelokupnog novčanog iznosa autorizirane transakcije po SEPA izravnom terećenju u eurima tijekom osam tjedana od dana izvršenja transakcije. Banka će Klijentu vratiti iznos izvršene transakcije bez postavljanja pitanja o razlogu zahtjeva za povrat u roku 10 (deset) radnih dana od zaprimanja pisanog zahtjeva za povrat. Banka Klijentu neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja. Klijent gubi pravo na povrat novčanog iznosa autorizirane transakcije po SEPA izravnom terećenju ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku osam tjedana od dana izvršenja transakcije.
- 17.3. Odredbe ovog članka Općih uvjeta ne primjenjuju se na međunarodne Platne transakcije.

18. Odgovornost pružatelja platnih usluga za izvršenje Platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja

- 18.1. U slučaju Platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja odgovara za:
- a) ispravan prijenos Naloga za plaćanje platiteljevu pružatelju platnih usluga u roku ugovorenom s primateljem plaćanja, a u slučaju SEPA izravnog terećenja u roku koji omogućuje namiru platiteljeve novčane obveze na ugovoreni datum dospjeća te
 - b) postupanje u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu o datumu valute i raspoloživosti sredstva; osim u sljedećim slučajevima:
 - ako Banka dokaže da je platiteljevu pružatelju platnih usluga ispravno i u roku prenijela Nalog za plaćanje primatelja plaćanja (u kojem slučaju je odgovaran pružatelj platnih usluga platitelja);
 - osim ako je korisnik platnih usluga naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku, a Banka je provela Platnu transakciju u skladu s tom oznakom;
 - u slučaju iznimnih ili nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću;
- 18.2. U slučaju odgovornosti Banke iz članka 18.1. a), Banka će odmah ponovno dostaviti predmetni Nalog za plaćanje platiteljevu pružatelju platnih usluga.
- 18.3. U slučaju odgovornosti Banke za kašnjenje s prijenosom Naloga za plaćanje, Banka će odobriti račun za plaćanje primatelja plaćanja s datumom valute koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.
- 18.4. U slučaju odgovornosti Banke iz članka 18.1. b), Banka će osigurati da je iznos Platne transakcije na raspolaganju primatelju plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na računu Banke. Datum valute za iznos odobren na računu za plaćanje primatelja plaćanja ne smije biti kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila uredno izvršena.
- 18.5. U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužna je na zahtjev Klijenta primatelja plaćanja i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah i bez naknade poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Klijenta primatelja plaćanja.
- 18.6. Banka odgovara Klijentu za sve naknade koje mu je naplatila, kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili kašnjenja s izvršenjem Platne transakcije.
- 18.7. Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na međunarodne Platne transakcije primatelja plaćanja koji nisu potrošači.

19. Kamate, naknade, troškovi i tečajevi

- 19.1. Pregled naknada za usluge obavljanja plaćanja i ostale usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta u poslovanju s Klijentima Banka objavljuje u Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, koja predstavlja sastavni dio ovih Općih uvjeta.
- 19.2. Banka ima pravo Klijentu zaračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga po važećoj Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom. Pri određivanju visine naknada uzimaju se u obzir stvarni troškovi nužni za pružanje usluga. Stvarnim troškovima smatraju se:
- naknade i drugi troškovi koje zaračunavaju druge banke u zemlji i inozemstvu, koje su sudionici u poslu;

- troškovi telefaksa i međunarodnih telefonskih razgovora;
- troškovi poštarine i troškovi posebnog rukovanja pošiljkama te transportni troškovi;
- troškovi SWIFT-a;
- troškovi prigovora, javnobilježnički troškovi, mjenice tužbe, izvršenja i sl.;
- troškovi posebnih obrazaca u poslovanju u inozemstvu (mjenice, takse i sl.) te
- ostali troškovi koji su nastali na zahtjev Klijenta.

Troškovi vanjskih davatelja usluga u pravilu se uključuju u visinu naknade za uslugu Banke jer je najčešće riječ o velikom broju transakcija i s njima povezanih usluga koje se ne može izravno vezati uz svako izvršenje usluge i obračunati na ekonomičan način. Zbog toga se takvi troškovi planski raspoređuju na predvidivu količinu usluga i na taj se način formira visina naknade za usluge.

Naplaćene naknade i troškove Klijent može pratiti na izvodu prometa po Računu, izvješću o naknadama i putem usluge *on-line* bankarstva George, ako ima ugovorenu tu uslugu. Ako Klijent provjerom naplaćenih naknada i troškova utvrdi da su oni pogrešno naplaćeni, dužan je istaknuti prigovor na takvu naplatu.

19.3. Troškovne opcije koje Klijent može odabrati prilikom iniciranja međunarodnih i prekograničnih plaćanja su kako slijedi:

- OUR (our) troškovna opcija prema kojoj sve troškove snosi Klijent – platitelj koji je ispostavio Nalog za plaćanje (troškove Banke i posredničkih/inozemnih banaka). Odabire se za naloge međunarodnih platnih transakcija osim plaćanja u valuti USD u korist banaka u SAD.
- SHA (shared) troškovna opcija kod koje su podijeljeni troškovi, tako da Klijent - platitelj plaća troškove Banke, a primatelj plaćanja plaća troškove drugih banaka, posrednika i svoje. Odabire se za Nacionalne, Prekogranične i Međunarodne platne transakcije osim za SEPA plaćanja u valuti EUR unutar EU/EEA i 6 non EEA zemalja (Andorra, Monaco, San Marino, Švicarska, Velika Britanija, Vatikan).
- SLEV troškovna opcija kod koje su podijeljeni troškovi, tako da Klijent - platitelj plaća troškove Banke, a primatelj plaćanja plaća troškove drugih banaka, posrednika i svoje. Odabire se samo za SEPA plaćanja u valuti EUR unutar EU/EEA i 6 non EEA zemalja (Andorra, Monaco, San Marino, Švicarska, Velika Britanija, Vatikan) i uz uvjet da je banka primatelja plaćanja registrirani sudionik SEPA platnog sustava.

Troškovnu opciju OUR nije moguće odabrati za plaćanja u valuti USD u korist banaka u SAD. Za Prekogranične platne transakcije nije moguće odabrati troškovnu opciju OUR.

Banka zadržava pravo dopune ili ispravka podatka o troškovnoj opciji za naloge koje nije u mogućnosti obraditi kako ih je zaprimila sukladno zakonskoj regulativi (nepopunjena ili pogrešno popunjena troškovna opcija), SLEV za SEPA plaćanja, SHA za prekogranična plaćanja, SHA za plaćanja u valuti USD u korist banaka u SAD.

19.4. Na pozitivno stanje na Računu Banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi definiranoj u Katalogu proizvoda za fizičke osobe (dio koji se odnosi na kamatne stope po Računima).

19.5. Kamata se obračunava i pripisuje Računu na ugovoreni način.

19.6. U slučaju Platnih transakcija koje zahtijevaju promjenu valute primjenjuju se kupovni ili prodajni tečajevi za devize s dnevne Tečajne liste Banke koja je valjana u trenutku izvršenja Platne transakcije. Ako nije ugovorena primjena posebne ponude tečaja Banke, u situaciji promjene između strane valute 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 i mijenja u domaću valutu. Potom se domaća valuta uz primjenu prodajnog tečaja mijenja u željenu drugu valutu.

Tečajna lista dostupna je u svim Poslovnicama Banke te na internetskoj stranici Banke.

Otkup i prodaja efektivne u valutama DKK, NOK i SEK u poslovnicama Banke nisu moguće te Banka ne objavljuje tečajeve za efektivu.

19.7. Klijent je dužan pridržavati se svih obveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Bankom te je slijedom toga dužan podmiriti troškove koji proizlaze iz korištenja usluga i proizvoda u skladu s Aktima Banke te je obavezan Banci nadoknaditi sve troškove koji proizlaze iz odnosa (ugovornog ili izvanugovornog) s Bankom, uključujući pri tome i obvezu nadoknade svake štete koja je Banci nastala s osnova bilo kakve radnje ili propusta Klijenta. Banka će opomene vezane uz dospjelo nepodmireno dugovanje slati Klijentima na zadnju Banci poznatu adresu prebivališta/boravišta.

U slučaju provođenja naloga na temelju posebnih zakonskih ovlasti (prisilne naplate po Računu), Banka je samo izvršitelj naloga te naplaćuje naloge u skladu s posebnom zakonskom regulativom.

19.8. Članak 19.3. i 19.4. ne odnose se na Prepaid račun.

20. Multivalutna funkcionalnost za postojeće Račune i Posebne račune

- 20.1. Raspolaganje sredstvima po Računu i Posebnom računu moguće je do iznosa Raspoloživog salda. Ako su po Računu izdane odvojene Kartice za poslovanje u kunama i devizama, te se Kartice od 1.1.2023. mogu koristiti do datuma isteka navedenog na Kartici za sva sredstva na Računu neovisno o valuti. Po isteku Kartice koja se odnosila na poslovanje u kunama, izdat će se nova Kartica koja će se moći koristiti za raspolaganje sredstvima na Računu u svim valutama pošto Račun ima multivalutnu funkcionalnost, a Kartica koja se odnosila na devizno poslovanje nakon isteka neće se reizdavati. Obje Kartice od 1.1.2023. do datuma isteka imaju mogućnost korištenja dopuštenog prekoračenja po tekućem računu ako su te usluge bile ugovorene po Računu za kunsko poslovanje. Korisnicima Erste Gold i Erste Gold Plus paketa Kartica tekućeg računa za poslovanje u kunama zadržava se pogodnost podizanja gotovog novca na bankomatima u inozemstvu bez naknade, dok Kartica ugovorena za poslovanje u devizama nema tu pogodnost. Kartica izdana po Posebnom računu, za poslovanje u kunama, od 1.1.2023. može se koristiti za raspolaganje sredstvima u svim valutama budući da Posebni račun ima multivalutnu funkcionalnost.

21. Bankovna tajna

- 21.1. Podaci o stanju i prometu sredstava na računu bankovna su tajna i Banka ih može otkriti trećima samo u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima ili uz izričitu pisanu suglasnost Klijenta.

22. Komunikacija s Bankom i obavještavanje

- 22.1. Ako nije drukčije ugovoreno između Banke i Klijenta, ugovori o pružanju platne usluge te komunikacija tijekom ugovornog odnosa obavlja se na hrvatskom jeziku.
- 22.2. Isprave i obavijesti koje Klijent dostavlja na stranom jeziku dostavlja Banci u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik. U slučaju da Klijent propusti postupiti, u skladu s navedenim, Banka može prema vlastitom izboru: (i) ne izvršiti svoju obvezu prema Klijentu; (ii) pozvati Klijenta da isprave i obavijesti na stranom jeziku dostavi u ovjerenom prijevodu na hrvatskom jeziku; (iii) dati prevesti navedene isprave i obavijesti po ovlaštenoj osobi na hrvatski jezik o trošku Klijenta.
- 22.3. Banka će na zahtjev Klijenta za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora bez odgađanja dati Klijentu primjerak Okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Klijent je obavezan odmah od nastanka promjene, pisano obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, podataka Ovlaštenika i drugih podataka koji se odnose na Račun, a koji su navedeni u Pristupnici za otvaranje Računa. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama (primjerice, promjene statusa zaposlenja, odlazak u mirovinu i slično).
- 22.4. U poslovanju s Bankom Klijent će Banci dostaviti podatke o Osobnom identifikacijskom broju (OIB). Klijent je dužan predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenje registra transakcijskih računa u skladu s pozitivnim propisima. U protivnom, Banka zadržava pravo ne sklopiti Okvirni ugovor, odnosno otkazati postojeći.
- 22.5. Banka obavještava Klijenta o izvršenim Platnim transakcijama i o promjenama na Računu na izvodu prometa po Računu jednom mjesečno na ugovoren način. Ako nije evidentiran promet po Računu, informacije o stanju Računa na raspolaganju su Klijentu svaki radni dan u svim poslovnicama Banke i uslugom *on-line* bankarstva George. Smatra se da je izvod prometa po Računu pravilno uručen Klijentu ako je poslan na ugovorenu adresu za slanje izvoda prometa po Računu ili ako je preuzet u Poslovnici ili elektronički, uslugama *on-line* bankarstva George. U slučaju da je Račun ugovoren uslugama *on-line* bankarstva George ili putem Aplikacije KEKS Pay, Banka šalje izvod prometa po Računu elektronički, na e-mail adresu koju je Klijent dao pri ugovaranju Računa odnosno e-mail adresu navedenu u profilu Aplikacije KEKS Pay. Klijent ima pravo jednom mjesečno na zahtjev dobiti izvod u papirnatom obliku. Svako dodatno ili češće obavještavanje na zahtjev Klijenta, u papirnatom obliku, Banka može omogućiti Klijentu uz odgovarajuću naknadu. Za dodatno ili češće obavještavanje, na zahtjev Klijenta, Banka će omogućiti dodatnu dostavu izvoda na ugovorenu adresu ili na adresu koja može biti različita od ugovorene, a koju je Klijent također naveo kao kontakt Banci. Zahtjev za ponovljeni izvod Klijent može zatražiti u poslovnici Banke, poštom ili elektronički.
- 22.6. Izmjena načina slanja izvoda prometa po Računu moguća je u poslovnicama Banke, *on-line* bankarstvom George i elektronički. Izmjena načina slanja izvoda prometa po Računu elektronički s ugovorene poštanske adrese na e-mail adresu Klijenta moguća je potvrdom Klijenta na jedinstvenu poveznicu koju zaprimi od Banke na e-mail adresu koju je Klijent dao Banci kao Kontakt adresu. Aktivnom potvrdom na poveznicu Klijent prihvaća izmjenu načina slanja izvoda prometa po Računu na e-mail adresu koju Banka ima evidentiranu kao Kontakt adresu. Ako Banka ima objektivne pokazatelje da su podaci o ugovorenoj adresi za slanje izvoda prometa po Računu Klijenta zbog neizvršene dostave neažurni, Banka može, sve dok Klijent ne ažurira podatke o ugovorenoj adresi, dostavu izvoda

prometa po Računu Klijentu omogućiti preuzimanjem izvoda u poslovnici Banke uz obavijest Klijentu SMS-om i/ili na ugovorenu e-mail adresu, čime ga se obavještava da mu je izvod dostupan u poslovnici Banke.

- 22.7. Klijent je dužan odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku o neuredno izvršenoj i/ili neautoriziranoj Platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja.
- 22.8. U slučaju spora između Banke i Klijenta smatrat će se da je Banka izvršila sve svoje zakonske i ugovorne obveze informiranja Klijenta ako je informiranje izvršeno na ugovoreni način, a ako Klijent smatra drukčije, dužan je to dokazati.

23. Prebacivanje računa

- 23.1. Prebacivanje računa je usluga koja se odvija između dvije banke na području Republike Hrvatske, uređena Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu koja se sastoji u prijenosu informacija o svim ili određenim trajnim nalogima, SEPA izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja na drugi transakcijski račun koji se otvara u banci koja je primatelj (nova banka), uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa u banci koja je prenositelj (stara banka). Opseg usluge prebacivanja Klijent definira u Punomoći za prebacivanje računa.
- 23.2. Uslugom prebacivanja računa obuhvaćeni su isključivo transakcijski računi: tekući račun te žiroračun. Krediti, štednja, *on-line* bankarstvo George i ostale usluge koje nisu predmet usluge prebacivanja Klijent mora dogovoriti i po potrebi ugovoriti s bankom koja je primatelj.
- 23.3. Klijent ima obvezu kontrolom svog računa pratiti izvršenje usluga koje su bile predmetom prebacivanja i bez odgode obavijestiti Banku o uočenim nedostacima.
- 23.4. Predmetom usluge prebacivanja transakcijskog računa ne mogu biti:
- računi koji nemaju IBAN,
 - računi izuzeti od ovrhe,
 - računi na kojima se vodi prisilna naplata i/ili redovni računi koji imaju vezan račun zaštićenih primanja,
 - računi predizborne promidžbe, računi redovnog financiranja političkih aktivnosti nezavisnih zastupnika i nezavisnih vijećnika izabranih na izborima, računi za financiranje referendumskih aktivnosti, računi stambenih zgrada koji se vode na OIB-u fizičke osobe koja je upravitelj zgrade i otvara račun u ime i za račun suvlasnika zgrade, računi stečajne i/ili likvidacijske mase, koji se vode na OIB stečajnog upravitelja / likvidatora, ako su stečajnoj i/ili likvidacijskoj masi brisane tvrtke ili pravnoj osobi nije dodijeljen OIB, računi za stečaj potrošača, koji se vode na OIB-u fizičke osobe koja je povjerenik potrošaču nad kojim je proglašen stečaj i za koju se otvara račun i drugi računi posebne namjene, koji se vode na OIB-u fizičke osobe.
- 23.5. Klijent može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od tri radna dana od datuma potpisivanja Punomoći. Zahtjev za odustajanje Klijent podnosi isključivo u banci koja je primatelj. Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje banka koja je primatelj ne jamči Klijentu da će proces prebacivanja biti zaustavljen. Protekom roka za odustajanje Klijent mora pokrenuti novi postupak prebacivanja transakcijskog računa ili osobno riješiti problem u svakoj banci.
- 23.6. Za uslugu prebacivanja računa Banka ne naplaćuje naknadu. Naknada za prijenos sredstava naplaćuje se u skladu s Odlukom o naknadama bez Klijentove dodatne suglasnosti.
- 23.7. Prebacivanje računa može inicirati i opunomoćena osoba na temelju specijalne punomoći ovjerene kod javnog bilježnika ako je takvo ovlaštenje eksplicitno navedeno u specijalnoj punomoći.

a) Erste banka kao banka primatelj – nova banka

- 23.8. Preduvjet prebacivanja računa je da Klijent otvori transakcijski račun u Banci.
- 23.9. Klijent na temelju Punomoći za prebacivanje računa i definiranje opsega usluge prebacivanja ovlašćuje Banku da poduzme radnje navedene u istoj, a sve u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.
- 23.10. Punomoć za prebacivanje računa se popunjava za svaki pojedini transakcijski račun. Na jedan transakcijski račun u Banci moguće je prebaciti pozitivno stanje s više računa banke koja obavlja prijenos, kao i druge usluge ugovorene po tim računima, propisane Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.
- 23.11. U slučaju prijenosa sredstava s multivalutnog računa moguće je odabrati sve valute ili se navodi svaka pojedinačna valuta koja se prenosi.

- 23.12. Banka nema obvezu uspostaviti usluge koje inače ne nudi svojim klijentima.
- 23.13. Klijent snosi odgovornost za pravodobno slanje potvrda o broju transakcijskog računa primateljima SEPA izravnih terećenja i isplateljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera ako je u Punomoći naveo da će sam obavijestiti primatelje SEPA izravnih terećenja i isplatelj ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera. Ako se Klijent nije sam obvezao obavijestiti primatelje SEPA izravnih terećenja i isplatelj ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, potvrde o broju transakcijskog računa im dostavlja Banka i to prema podacima koje je Klijent naveo u Punomoći. Ako pošiljke s potvrdama o broju transakcijskog računa bude vraćene Banci zbog nezaprimanja, Banka će o tome obavijestiti Klijenta te je Klijent obvezan u tom slučaju obavijestiti primatelje SEPA izravnih terećenja i isplatelj ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, odnosno dostaviti im potvrde o broju transakcijskog računa.
- 23.14. Potpisom Punomoći za prebacivanje računa Klijent ovlašćuje Banku da obavlja redovna ili povremena plaćanja na teret Klijentovog računa, navedena u članku 12.1. ovih Općih uvjeta.
- 23.15. Banka će izvršavati Trajne naloge u skladu s uvjetima zaprimljenim od banke koja obavlja prijenos.
- 23.16. Banka izvršava SEPA izravna terećenja s datumom navedenim u Punomoći, a SEPA izravna terećenja će izvršavati u skladu s uvjetima koje je dostavio primatelj plaćanja. Ako zadani dan za plaćanje SEPA Izravnog terećenja nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan.
- 23.17. Ako nisu ispunjeni svi potrebni uvjeti za uspostavljanje trajnih naloga, Banka će kontaktirati Klijenta u roku od pet radnih dana od primitka podataka od banke koja obavlja prijenos, a trajni nalozi će se početi izvršavati na datum koji će Banka i Klijent naknadno ugovoriti. U tom slučaju Klijent mora doći osobno u poslovnicu Banke.

b) Erste banka kao banka koja obavlja prijenos – stara banka

- 23.18. Prebacivanjem transakcijskog računa Klijent može izabrati želi li račun u Banci ostaviti otvoren ili će ga zatvoriti. Ako Klijent želi zatvaranje transakcijskog računa, ne smije imati po njemu nepodmirenih obveza te mora vratiti kartice i druge Platne instrumente.
- 23.19. Klijent može u Banci zatvoriti sve transakcijske račune, uz uvjet da je podmirio sve obveze po transakcijskim računima koje želi zatvoriti, čime prestaju važiti i Okvirni ugovori koji se odnose na te račune, pri čemu datum zatvaranja računa navodi u Punomoći. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obvezan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora. Banka ima pravo blokirati korištenje Kartice s datumom prestanka Okvirnog ugovora.
- 23.20. Transakcijski račun, koji je u prebacivanju, moguće je zatvoriti isključivo ako su izvršene sve dospjele Platne transakcije, podmirena sva potraživanja po transakcijskom računu koji je predmet prebacivanja (primjerice, dopušteno prekoračenje po tekućem računu) i ako ima dovoljno sredstava za naplatu naknade za prijenos sredstava, osim ako uplata naknade ne bude izvršena pravodobno na neki drugi način.
- 23.21. Pravo na prebacivanje i zatvaranje transakcijskih računa u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ne utječe na obveze Klijenta koje on ima po drugim pravnim poslovima sklopljenim s Bankom (primjerice, po ugovoru o kreditu). Ujedno, ako Klijent u postupku prebacivanja računa izvrši prijenos primanja uplata redovitih primanja po računima, taj postupak može izazvati posljedice po drugim pravnim poslovima s Bankom, u skladu s odredbama tih pravnih poslova (primjerice, dopušteno prekoračenje po tekućem računu).
- 23.22. Banka može kontaktirati Klijenta ako ima nepodmirenih obveza ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa kod Banke.
- 23.23. Ako upisani iznos stanja za prijenos na Punomoći premašuje preostalo stanje na računu, Banka će prenijeti pozitivno stanje zatečeno na računu na datum naveden u Punomoći. Prijenos sredstva provodi se za svaku valutu pojedinačno, a stanje za prijenos bit će umanjeno za naplaćene naknade u skladu s Odlukom o naknadama u poslovanju s građanstvom. Pri nedostatku sredstava za naplatu naknade sredstva neće biti prenesena, osim ako uplata naknade ne bude izvršena pravodobno na drugi način.
- 23.24. Ako su Trajni nalozi predmet prebacivanja, takvi ugovori se automatski raskidaju s Bankom, na datum naveden u Punomoći ili zatvaranjem Računa na teret kojeg se provodilo plaćanje po tim ugovorima, ovisno o tome koja od tih činjenica nastupi ranije. Za SEPA izravna terećenja Banka prestaje izvršavati naloge od datuma navedenog u Punomoći.
- 23.25. Uslugom prebacivanja računa omogućeno je olakšano prekogranično otvaranje računa popunjavanjem zahtjeva potrošača za olakšavanje prekograničnog otvaranja računa za plaćanje u poslovnicu Banke. Olakšano prekogranično otvaranje računa nije moguće ako Klijent po računu ima nepodmirenih obveza prema Banci.

24. Zaštitne i korektivne mjere

- 24.1. Klijent je dužan koristiti se Platnim instrumentom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Posebnih općih uvjeta i drugih Akata Banke kojima se regulira izdavanje i korištenje određenog Platnog instrumenta te bez odgađanja

izvijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi Platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju. Klijent može blokirati Platni instrument pozivom na telefonski broj 072 555 555 te u skladu s Posebnim općim uvjetima koji reguliraju taj Platni instrument. Klijent je dužan odmah nakon primitka Platnog instrumenta poduzeti razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, kao i sve druge mjere zaštite definirane odredbama Okvirnog ugovora.

24.2. Banka ima pravo blokirati Platni instrument u sljedećim slučajevima:

- u slučaju gubitka i/ili krađe Platnog instrumenta,
- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Klijenta,
- ako postoje objektivni razlozi za sumnju u sigurnost Platnog instrumenta,
- ako postoji sumnja na neovlašteno korištenje ili korištenje Platnog instrumenta s namjerom prijevare,
- ako kod Platnog instrumenta s kreditnom linijom postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja te
- u slučajevima definiranim Posebnim općim uvjetima.

24.3. U slučaju da Banka blokira Platne instrumente u skladu s člankom 24.2. ovih Općih uvjeta, Banka će o namjeri i razlozima blokade obavijestiti Klijenta usmeno (telefonom) ili pisano (elektronički ili poštom) prije blokade, a ako to ne učini prije, Banka će Klijenta obavijestiti nakon blokade Platnog instrumenta. Banka u skladu s pozitivnim zakonskim propisima može blokirati Platne instrumente bez dodatnog informiranja.

24.4. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma ili kršenja Sankcija, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije ili blokirati platni instrument kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata, te stoga Banka nije dužna Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode. U slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, Banka će obavijestiti Klijenta na isti način kao i kod blokade Platnog instrumenta ako za to ne postoje zakonske zapreke.

24.5. Banka je ovlaštena Pružatelju usluge iniciranja plaćanja i Pružatelju usluge informiranja o računu uskratiti pristup Računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga Računu ili njegov pristup s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije s ciljem prijevare. Banka će obavijestiti Klijenta – platitelja – o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu na isti način kao i kod blokade Platnog instrumenta u skladu s ovim Općim uvjetima. Iznimno, Banka neće obavijestiti Klijenta u skladu s prethodno navedenim ako je takvo obavješćavanje u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima.

25. Izmjene Okvirnog ugovora

25.1. Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti Opće uvjete i Akte Banke u skladu s objektivnim okolnostima, kao što su izmjena propisa, organizacijski i tehnički razlozi, uvođenje novih proizvoda i usluga i/ili funkcionalnosti, izmjena/revizija postojećih proizvoda, usluga i funkcionalnosti Banke, pojednostavljenje i poboljšanje poslovnih funkcija i procesa, u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima i sl. Banka je dužna predložiti Klijentu izmjenu Okvirnog ugovora dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

25.2. Banka je dužna obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Okvirnog ugovora i navesti da Klijent ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Klijent prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

25.3. Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora Banka dostavlja Klijentu na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po Računu ili na jedan od sljedećih načina: na adresu prebivališta, na adresu boravišta, na kontakt adresu koju je Klijent dostavio Banci ili e-mailom.

25.4. Sve predložene 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 e-mailom.

25.5. Ako se Klijent ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada odustati od Okvirnog ugovora. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjene Okvirnog ugovora ako je pisano obavijest o neprihvatanju zaprimila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ako u navedenom razdoblju Klijent ne javi Banci da ne prihvaća promjene, smatrat će se da je s njima suglasan.

25.6. U slučaju da Klijent pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkaže Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, koji počinje teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.

26. Prestanak važenja Okvirnog ugovora

26.1. Okvirni ugovor, kao i ugovori za pojedinačne platne usluge, sklapaju se na neodređeno vrijeme, osim ako su Banka i Klijent u Okvirnom ugovoru ili u ugovoru za pojedinu dodatnu platnu uslugu ograničili vrijeme trajanja ugovora za dodatnu platnu uslugu i/ili vrijeme trajanja Okvirnog ugovora.

26.2. Klijent može u svakom trenutku otkazati Okvirni ugovor bez obzira je li sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, uz poštivanje otkaznog roka koji nije duži od mjesec dana, i to:

- u poslovnicu Banke ili
- na drugi način koji omogućava nedvojbenu identifikaciju Klijenta.

U slučaju da Klijent otkaže Okvirni ugovor, Banka će zatvoriti Račun čim se za to steknu preduvjeti (primjerice, da su sve transakcije po Računu proknjižene), a najkasnije na zadnji dan otkaznog roka od mjesec dana.

26.3. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od dva mjeseca bez navođenja razloga. Neovisno o navedenom, Banka može, kada to smatra relevantnim, specificirati razlog za otkaz Okvirnog ugovora.

26.4. Okvirni ugovor Banka otkazuje pisanom izjavom upućenom Klijentu na Kontakt adresu Klijenta, a ako Klijent nema ugovorenu Kontakt adresu, tada na adresu prebivališta ili boravišta, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na poštu ili drugoj osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga.

26.5. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka u sljedećim slučajevima:

- ako Klijent krši odredbe Okvirnog ugovora i propisa ili postupuje na drugi nedopušten način, tako da to kršenje može dovesti do toga da Banka krši propise i/ili da povećava rizik od prijevara i/ili da narušava sigurnost platnog/ih instrumenta/ata;
- ako je Klijent pri sklapanju ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog Transakcijskog ili Prepaid računa ili pri ugovaranju bilo koje posebne usluge dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke ključne za pravilno i zakonito pružanje usluge;
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa ili Banka u odnosu na Klijenta ili Ovlaštenika ne može izvršiti obveze iz navedenih propisa (primjerice, ako Banka ne može provesti propisane mjere dubinske analize Klijenta);
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke
- ako je Klijent ili Ovlaštenik Sankcionirana osoba / Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama;
- ako Klijent ili Ovlaštenik krši obveze iz Okvirnog ugovora o Sankcijama;
- ako je protiv Klijenta ili Ovlaštenika, ili bilo koje povezane osobe Klijenta, Tijelo nadležno za sankcije podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenuo istragu ili postupak u vezi ili radi primjene Sankcija;
- ako je Tijelo nadležno za sankcije protiv Klijenta ili Ovlaštenika podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenuo istragu ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija;
- ako Klijent pri izvršavanju Okvirnog ugovora s Bankom postupuje protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili ako narušava ugled Banke;
- ako Klijent postupuje protivno pravilima, načelima ili politikama poslovanja Banke i društveno odgovornog poslovanja općenito (kao što su odredbe Izjave o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d. objavljeni na Internetskoj stranici Banke);
- ako Klijent grubo ili učestalo krši odredbe Okvirnog ugovora te
- u drugim slučajevima određenim Okvirnim ugovorom ili općim uvjetima poslovanja Banke.

U navedenim slučajevima Okvirni ugovor prestaje s danom slanja obavijesti o raskidu na Kontakt adresu Klijenta, a ako Klijent nema ugovorenu Kontakt adresu, tada na adresu prebivališta ili boravišta. Zatečena sredstva na Računu dostupna su Klijentu i nakon prestanka Okvirnog ugovora.

U bilo kojem od navedenih slučajeva iz ove točke, ako je slučaj nastao zbog postupanja ili statusa Ovlaštenika, Banka može ukinuti punomoć danu Ovlašteniku. U slučaju ukidanja punomoći Ovlašteniku Banka će o tome obavijestiti Klijenta.

26.6. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obavezan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora.

- 26.7. U slučaju otkazivanja Okvirnog ugovora u tijeku tekućeg kalendarskog mjeseca, Klijentu se neće naplatiti mjesečna naknada za korištenje Računa za taj mjesec, ako je Račun zatvorio najkasnije dan prije zadnjeg radnog dana tekućeg kalendarskog mjeseca.
- 26.8. U slučaju otkazivanja Okvirnog ugovora Klijent plaća Banci naknade koje Banka zaračunava za usluge plaćanja za određeno razdoblje samo u razmjernom udjelu do prestanka Okvirnog ugovora. Ako se takve naknade plaćaju unaprijed, Banka Klijentu mora vratiti razmjerni udio plaćene naknade.
- 26.9. Banka ne smije Klijentu zaračunati posebne naknade zbog otkaza Okvirnog ugovora ako Klijent otkaže Okvirni ugovor koji je sklopljen na određeno vrijeme u trajanju duljem od šest mjeseci ili na neodređeno vrijeme, ako Klijent otkazuje Okvirni ugovor nakon isteka šest mjeseci od sklapanja Okvirnog ugovora.
- 26.10. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje statusa poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država u skladu s FATCA-om².
- 26.11. Ako Klijent ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih Ugovora, prestanak važenja jednog Ugovora neće dovesti do prestanka važenja Okvirnog ugovora.
- 26.12. Aplikacija KEKS Pay se može nastaviti koristiti i po prestanku važenja Okvirnog ugovora, ali s primjenom pravila i općih uvjeta primjenjivih na korisnike Aplikacije KEKS Pay koji nisu klijenti.
- 26.13. Nakon otkaza Okvirnog ugovora Klijent može i dalje koristiti uslugu *on-line* bankarstva George, izuzev usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.

27. Postupak podnošenja prigovora

- 27.1. Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke koje je ugovorio ili koje namjerava ugovoriti ili smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili proizvod, može dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na:
- njezinu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb, Ivana Lučića 2 ili
 - elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili
 - sredstvima mrežne komunikacije – online/web forma za prigovore dostupna na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr ili
 - pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da je riječ o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici za rješavanje određenog tipa prigovora.
- 27.2. Prigovor treba sadržavati ime i prezime klijenta, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te, ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Poželjno je da prilikom podnošenja prigovora Klijent navede svoj OIB. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.
- 27.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Klijenta o mjerama i radnjama koje poduzima pisano ili na drugom Trajnom nosaču podataka.
- 27.4. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. Ako Klijent nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internetska adresa 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.
- 27.5. Klijent, 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 27.1 na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora ili
 - uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.

Radi rješenja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

² FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) je zakon usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza. Status poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država ima osoba kod koje se utvrde indikatori zbog kojih se na tu osobu primjenjuje predmetni zakon. Tekst zakona je dostupan na irs.com.

28. Prijelazne i završne odredbe

- 28.1. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 28.2. 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 drukčije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 28.3. Izmijenjene Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 1. travnja 2025. te zamjenjuju Opće uvjete vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane od 17. siječnja 2025.
- 28.4. Za Račune otvorene prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ako izrijekom između Klijenta i Banke nije ugovoreno drukčije, dostava obavijesti iz članka 22.5. i 25.3. ovih Općih uvjeta smatrat će se izvršenom ako je obavijest stavljena na raspolaganje u Poslovnici Banke.
- 28.5. Na ugovore o otvaranju i vođenju Računa sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.
- 28.6. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.