

Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte

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

1. Uvodne odredbe

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

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. 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: HR23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica: www.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** su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.
- 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 može značiti poslovnica Banke, internetska stranica Banke www.erstebank.hr (dalje: Internetska stranica), Erste Net-Banking, Erste mBanking, Erste FonStart, bankomati, Erste Kiosk i sl. te poslovnice i distributivni kanali FINA-e.
- 1.4. **FINA** – Financijska agencija
- 1.5. **Kartica** – platni instrument kojim se iniciraju i izvršavaju platne transakcije u okviru shema kartičnih kuća, a koji Klijentu omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo na prihvatnom uređaju, bilo na daljinu i/ili koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugim uslugama na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava. Banka je izdavatelj i vlasnik kartica.
- 1.6. **Jedinstvena identifikacijska oznaka** - jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje jednom korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvoga korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN.
- 1.7. **Klijent** - u smislu ovih Općih uvjeta je Poslovni subjekt koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama na temelju kojeg mu je otvoren Račun. Klijentu po Računu može biti izdana jedna ili više Kartica.
- 1.8. **Poslovni subjekt** – je pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) i fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te ostali nepotrošači koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta. Poslovnog subjekta zastupa njegov zakonski zastupnik ili osoba ovlaštena od strane zakonskog zastupnika.
- 1.9. **Nalog za plaćanje** jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi 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 jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu, nalog za prijenos. Nalog za plaćanje može biti zadan kao pojedinačni nalog ili zbirno kao niz pojedinačnih naloga zadanih u obliku datoteke čiji je format određen uputom Banke ili ugovorom između Klijenta i Banke.
- 1.10. **Platni instrument** – jest personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje Naloga za plaćanje.
- 1.11. **Kreditni transfer** - platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija nakon terećenja platiteljeva računa za plaćanje, od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.
- 1.12. **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 primiti 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 1.20. ovih Općih uvjeta.

- 1.13. **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.
- 1.14. **Platna transakcija** - jest 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.
- 1.15. **Nacionalna platna transakcija** - je 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 nalaze u Republici Hrvatskoj.
- 1.16. **Prekogranična platna transakcija** – je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj plaćanja) posluje prema propisima druge Države članice.
- 1.17. **Međunarodna platna transakcija** - je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj plaćanja) posluje u Trećoj državi.
- 1.18. **Država članica** – je država članica Europske unije te potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.
- 1.19. **Treća država** – je svaka država koja nije Država članica.
- 1.20. **Račun** – je svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga.
- 1.21. **Positivan saldo** – je pozitivno stanje svih valuta na Računu koje ne uključuje okvirni kredit po Računu.
- 1.22. **Raspoloživo stanje na Računu** – je pozitivno stanje svih valuta na Računu uvećano za iznos odobrenog okvirnog kredita po Računu. Okvirni kredit po Računu ne može se koristiti za podmirenje obveza na temelju naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i na temelju drugih propisa na temelju kojih se provodi ovrha na Računima, osim ako Banka i Klijent ugovore drugačije.
- 1.23. **Ugovor** – je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa. Ugovor se iznimno, u slučajevima koje odredi Banka, može sklopiti i potpisom zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa koji sadrži i uvjete korištenja računa i potpisom kojeg Klijent prihvaća ove Opće uvjete. U tom slučaju ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa čine zahtjev o otvaranju transakcijskog računa i ovi Opći uvjeti.
- 1.24. **Obavijest o otvaranju i broju računa** – obavijest koju Banka dostavlja Klijentu i obavještava ga o otvaranju odnosno aktivaciji i broju Računa.
- 1.25. **Terminski plan** – je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.26. **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira Platna transakcija.
- 1.27. **Poslovnica** – organizacijska jedinica Banke, kao i organizacijska jedinica FINA-e.
- 1.28. **Posebni opći uvjeti** – su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva za poslovne subjekte – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart i sl.).
- 1.29. **Ovlaštenik** – je fizička osoba ovlaštena za raspolaganje sredstvima po Računu kojoj je od strane Zakonskog zastupnika Klijenta dodijeljena ovlast da u ime i za račun Klijenta raspoložuje sredstvima po Računu Klijenta te koja je u skladu s pravilima Banke deponirala svoj potpis na Potpisnom kartonu Klijenta.
- 1.30. **Zakonski zastupnik Klijenta** – je osoba kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.
- 1.31. **Potpisni karton** – obrazac Banke na kojem se evidentiraju osnovni podaci o Klijentu i Ovlaštenicima po Računu Klijenta koji raspoložuje sredstvima na Računu te na kojem se deponiraju njihovi potpisi.
- 1.32. **Punomoć** – je ovlaštenje za zastupanje koje Klijent daje opunomoćeniku. Oblik i sadržaj punomoći te uvjete koje

treba ispunjavati Klijentov opunomoćenik Banka može odrediti prema svojoj procjeni koja ovisi o konkretnom slučaju za koju se punomoć daje. Punomoć može biti jednokratna ili do opoziva.

- 1.33. **Kontakt adresa Klijenta** – je adresa koju je Klijent dao prilikom ugovaranja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke ili o kojoj je naknadno pisano obavijestio Banku, kao adresu na koju želi primati pisane obavijesti Banke ako je ta adresa različita od sjedišta Klijenta.
- 1.34. **Jedinstveni registar računa** - jest elektronička baza podataka koju vodi Financijska Agencija, 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.
- 1.35. **SEPA** – jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) je područje na kojemu platitelj može zadavati i primati plaćanja u eurima pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, bez obzira radi li se o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima. SEPA područje obuhvaća sve države članice EU te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako i San Marino.
- 1.36. **SEPA plaćanja** – plaćanja u valuti EUR unutar Europske unije i područja EEA (European Economic Area) i 6 non-EEA država (Andorra, Monaco, San Marino, Švicarska, Velika Britanija, Vatikan).
- 1.37. **SEPA izravno terećenje** – platna usluga za terećenje transakcijskog računa Klijenta kao platitelja, kad platnu transakciju inicira primatelj plaćanja Poslovni subjekt na osnovi Suglasnosti koju je Klijent dao primatelju plaćanja, a provodi se kroz Osnovnu i Poslovnu SDD Shemu .
- 1.38. **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 i nepotrošače.
- 1.39. **Poslovnu 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 nepotrošače.
- 1.40. **Suglasnost** – je Klijentovo ovlaštenje primatelju plaćanja poslovnom subjektu za zadavanje naloga za SEPA izravno terećenje transakcijskog računa Klijenta.
- 1.41. **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.
- 1.42. **Online** - jest mogućnost povezivanja javno dostupnih komunikacijskih mreža, primjerice interneta, radi korištenja određene usluge.
- 1.43. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Klijentu pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela 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 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 Klijent za to dao izričitu suglasnost. Ovu uslugu Klijent može koristiti samo ako mu je Račun dostupan online.
- 1.47. **Usluga informiranja o računu** – online 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 samo ako mu je Račun dostupan online.
- 1.48. **Datum valute** - jest 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).
- 1.49. **Trajni nosač podataka** - jest svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.
- 1.50. **Autentifikacija** - je postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Klijenta ili valjanosti korištenja određenog Platnog instrumenta uključujući provjeru personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Klijenta (primjerice korištenjem kartice na bankomatu i unosom PIN-a autentificira se Transakcija).

- 1.51. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – su personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.
- 1.52. **Sustav START** – je online sustav koji u skladu s propisima omogućava elektroničko pokretanje poslovanja u Republici Hrvatskoj te u tu svrhu prikuplja autentične podatke i automatizirano ih razmjenjuje između sustava koji podržavaju pojedine aktivnosti procesa pokretanja poslovanja, registara i službenih evidencija.
- 1.53. **Sankcionirana osoba/Osoba koja podliježe sankcijama** - podrazumijeva svakog pojedinca 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.
- 1.54. **Sankcije** - podrazumijevaju 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").
- 1.55. **Sankcionirana država** - podrazumijeva u svakom trenutku zemlju 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 određenih od strane Tijela nadležnih za sankcije.
- 1.56. **Sankcijske liste** - javno dostupne liste 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.
- 1.57. **Tijelo nadležno za sankcije podrazumijeva** - (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) EU, (c) SAD, (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih, i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju 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).
- 1.58. **Izjava o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d.** – akt kojim se definira postupanje Banke u poslovanju sa klijentima, jurisdikcijama, industrijama i ostalim situacijama u skladu sa ciljanim apetitom Banke prema riziku, uz osigurano adekvatno praćenje profila rizika koje podrazumijeva integrirano i sveobuhvatno upravljanje identificiranim rizicima.
- 1.59. **Radni dan** – radni danom u smislu ovih Općih uvjeta smatra se radni dan kako je definiran Terminskim planom.
- 1.60. **Vrijeme zaprimanja naloga** - krajnji rok zaprimanja naloga za plaćanje radnim danom, a nalozi zaprimljeni nakon tog roka smatraju se zaprimljenim idući Radni dan. To vrijeme može biti skraćeno prije blagdana i državnih praznika o čemu će Banka obavijestiti Klijente.
- 1.61. **Datum izvršenja** - datum koji je klijent definirao na nalogu za plaćanje za izvršenje platne transakcije. Nalog za plaćanje će se izvršiti na naznačeni datum izvršenja ako je nalog zadan pravovremeno u skladu s Terminskim planom.
- 1.62. **Datum terećenja Računa** - datum na koji Banka tereti račun Klijenta.
- 1.63. **Datum odobrenja** – datum odobrenja računa banke primatelja plaćanja.
- 1.64. **Platni sustav** - jest 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.

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. Banka ovim Općim uvjetima također utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Računa.
- 2.2. 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 dodatne usluge koje ugovaraju Banka i Klijent
 - Naknade za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima
 - Terminski plan
 - Obavijest o otvaranju i broju računa i
 - Ugovor.

Ovi Opći uvjeti i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su na stranici Banke www.erstebank.hr i na zahtjev Klijenta u poslovnica Banke.

- 2.3. 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 izriekom nije ugovoreno drugačije.
- 2.4. Klijent sklapanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja predmetnog ugovora, upoznat s ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke kojima se regulira pojedina platna usluga Banke koju Klijent zahtijeva ili ugovara s Bankom i drugom dokumentacijom koja u skladu s člankom 2.2. ovih Općih uvjeta čini Okvirni ugovor te da se s njima u cijelosti slaže i prihvaća ih.
- 2.5. Banka može obavljanje dijela aktivnosti u obavljanju poslova platnog prometa povjeriti trećoj strani. Sve što je određeno za Banku ovim Općim uvjetima određeno je i za treću stranu kojoj je povjereno obavljanje takvih poslova.
- 2.6. U skladu s odredbama Zakona o platnom prometu isključuje se primjena sljedećih odredbi istoga:
 - Glava II OBVEZE INFORMIRANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA – izuzev članka 19. i članka 20., odnosno svih odredbi te Glave koje se odnose na obveze Drugog pružatelja platnih usluga
 - članak 34. Suglasnost i opoziv suglasnosti - stavci 7. i 8.
 - članak 48. Povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje je inicirao
 - primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja - u cijelosti (ne primjenom ovog članka isključuje se pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja)
 - članak 49. Zahtjev za povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja
 - članak 52. Neopozivost naloga za plaćanje - stavak 6.
 - članak 58. Odgovornost pružatelja platnih usluga za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj
 - članak 59. Odgovornost pružatelja platnih usluga za izvršenje platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja
 - članak 60.- Odgovornost za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem platnih transakcija u slučaju usluga iniciranja plaćanja.

3. Otvaranje Računa

- 3.1. Banka otvara Račun Klijentu pod uvjetom da Klijent preda Banci sljedeću dokumentaciju /podatke:
 - ispravno popunjene obrasce Banke za otvaranje transakcijskog računa ovjerene potpisom osobe ovlaštene za zastupanje
 - ispravne podatke preko Sustava START za otvaranje / aktivaciju transakcijskog računa kada je otvaranje Računa inicirano kroz Sustav START
 - dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Poslovnog subjekta i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i drugih važećih propisa
 - podatke potrebne za vođenje registra računa te
 - drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtjeva Banka.
- 3.2. Banka Klijentu otvara Račun ili odbija Zahtjev za otvaranje transakcijskog računa najkasnije u roku od 7 radnih dana od primitka Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa i potpune zahtijevane dokumentacije. Banka zadržava pravo odbiti otvaranje Računa Klijentu bez navođenja posebnog obrazloženja. Iznimno, Banka Klijentu aktivira Račun čije otvaranje je inicirano preko Sustava START najkasnije u roku od 18 radnih dana od primitka podataka o Klijentu preko Sustava START pod uvjetom da je Klijent u tom roku dostavio svu dokumentaciju u skladu s ovim Općim uvjetima i ispunio druge uvjete Banke za otvaranje Računa. Ujedno Banka se obvezuje po osnovi podataka zaprimljenih kroz Sustav START najkasnije u roku od 3 radna dana od primitka tih podataka rezervirati IBAN ili odbiti rezervaciju IBAN-a. Rezervacija IBAN-a ne podrazumijeva obvezu Banke na otvaranje Računa te Banka zadržava pravo odbiti otvaranje Računa u skladu s odredbama ovog članka i nakon rezervacije IBAN-a.
- 3.3. Banka i Klijent na temelju Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa ili Zahtjeva za aktivaciju transakcijskog računa i uredne dokumentacije za otvaranje računa sklapaju Ugovor. Zahtjev za aktivaciju transakcijskog računa, uz podatke navedene na samom zahtjevu, obuhvaća i podatke koje je Klijent unio u Sustav START prije iniciranja otvaranja Računa kod Banke.
- 3.4. Klijent može početi poslovati preko Računa nakon sklapanja Ugovora i Obavijesti o otvaranju i broju Računa, s time da Naloga za plaćanje može zadavati prvi sljedeći radni dan Banke nakon otvaranja Računa. Obavijest o otvaranju i broju računa dostavlja se Klijentu na e-mail adresu Klijenta evidentiranu u sustavu Banke ili slanjem na adresu sjedišta Klijenta ili preuzimanjem obavijesti od strane Klijenta u poslovnici Banke ili na drugi ugovoreni način između

Banke i Klijenta. Obavijest se smatra dostavljenom Klijentu u trenutku slanja e-maila od strane Banke odnosno trenutkom slanja poštom preporučeno odnosno preuzimanjem u poslovnicu Banke ili na drugi ugovoreni način između Banke i Klijenta. Klijent može podatak o otvaranju i broju Računa zatražiti i u poslovnicu Banke.

- 3.5. Banka otvara Račune u skladu sa zakonom i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.
- 3.6. Banka će ovisno o procjeni stupnja rizičnosti klijenta pristupiti provođenju dubinske analize Klijenta, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma. Klijent je obvezan na zahtjev Banke dostaviti podatke i dokumentaciju potrebne za provođenje dubinske analize.
- 3.7. Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti Republike Hrvatske (EUR) i valutama s Tečajne liste Banke. Iznimno, mjenjački transakcijski računi ovlaštenih mjenjača vode se isključivo u stranim valutama s Tečajne liste Banke.

4. Vođenje računa

- 4.1. Banka će preko Računa 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. Imenovanjem određene osobe Ovlaštenikom, Klijent jamči kako isti ispunjava zakonom propisane uvjete potrebne za imenovanje Ovlaštenikom te da je ista osoba od njegova povjerenja.
- 4.3. Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati samo Ovlaštenici. Ovlaštenici ujedno mogu izvršiti i uvid u stanje Računa te zatražiti dodatne podatke vezane za Račun (npr. potvrde o prometu, izvodi i dr.). Ovlaštenici za raspolaganje sredstvima na računu navedeni su u Potpisnom kartonu deponiranom kod Banke. Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru Raspoloživog stanja na Računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije. Klijent je dužan za svaku promjenu Ovlaštenika na Potpisnom kartonu podnijeti pisani zahtjev Banci.
- 4.4. Banka ne odgovara za radnje Ovlaštenika, kako prema Banci, tako i prema Klijentu samom. Za sve propuste i radnje Ovlaštenika prema Banci odgovoran je Klijent.
- 4.5. Ako Klijent koji ukida pravo Ovlaštenika za raspolaganje sredstvima po Računu preko Naloga za plaćanje na papirnatom mediju i zahtjeva brisanje istog iz Potpisnog kartona, želi opozvati sva prava tog Ovlaštenika i po ostalim Distributivnim kanalima, dužan je to učiniti posebnim zahtjevom prema Banci. Promjena Zakonskog zastupnika Klijenta kao i promjena Ovlaštenika na Potpisnom kartonu ne znače ujedno i promjenu ovlaštenja vezanih uz dodatne platne usluge (primjerice Erste NetBanking usluga,) koje je Klijent ugovorio s Bankom, te je Klijent dužan samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlaštenja vezanih uz dodatne ugovorene platne usluge. 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. Punomoć, odnosno opoziv punomoći sačinjen izvan Banke mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela, u skladu s pozitivnim propisima. Banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnoj punomoći starijoj od godine dana.
- 4.7. Punomoć po Računu prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana Primitka izjave/potvrde o pisanom opozivu Punomoći od Klijenta ili opunomoćene osobe ili zatvaranjem Računa, dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Klijentova opunomoćenika.
- 4.8. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako opunomoćenik ne postupi u skladu s odredbama ovog članka. Banka nije u obvezi obavještavati Klijenta o radnjama i propustima opunomoćenika.
- 4.9. Klijent može od Banke zatražiti stavljanje Računa u status mirovanja. Za stavljanje Računa u status mirovanja Klijent je dužan dostaviti Zahtjev za stavljanje Računa u mirovanje i priložiti rješenje o privremenoj obustavi rada izdano od nadležnog tijela. Na Račune u mirovanju Banka ne naplaćuje naknade za održavanje Računa. Za vrijeme dok je račun u statusu mirovanja Klijent ne može zadavati Naloga za plaćanje na teret Računa (naloga za isplatu i prienos) te će korištenje svake Kartice izdane u vezi s Računom biti onemogućeno. Klijent je dužan obavijestiti Banku o prestanku obustave rada te uslijed toga zatražiti prestanak statusa mirovanja Računa.
- 4.10. Klijent je obvezan o svakoj promjeni podataka navedenih u dokumentima koji se prilažu prilikom otvaranja Računa, najkasnije u roku 8 (osam) dana od dana nastanka promjene pisano obavijestiti Banku i dostaviti odgovarajuću dokumentaciju. U slučaju da Klijent propusti obavijestiti Banku o nastaloj promjeni, Banka može sama izvršiti promjene u svojoj bazi podataka samo ako za iste sazna iz službenih registara ili drugih isprava u čiju vjerodostojnost nije imala razloga posumnjati. Banka nije ovlaštena mijenjati podatke na Potpisnom kartonu bez zahtjeva Klijenta te je odgovornost i obveza Klijenta zahtijevati promjenu odnosno ažuriranje Potpisnog kartona ako isto smatra potrebnim.

- 4.11. Ako se ne nalazi na Potpisnom kartonu ili Klijent nema važeći Potpisni karton, Zakonski zastupnik potpisuje Naloga za plaćanje u skladu sa zakonskim ovlaštenjima za zastupanje Klijenta Zakonskog zastupnika koji nije na Potpisnom kartonu, Banka identificira uvidom u važeći osobni identifikacijski dokument, te potpis Zakonskog zastupnika na Nalozima za plaćanje, u tom slučaju, Banka provjerava uvidom u takav osobni identifikacijski dokument.
- 4.12. Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da ne postoje ograničenja u postupanju Zakonskog/ih zastupnika Klijenta, a koja bi ograničavala poduzimanje radnji u ime i za račun Klijenta u izvršenju prava obveza iz Okvirnog ugovora na koje je/su Zakonski zastupnik/ci ovlašteni na temelju uvida u javno dostupne registre.
- 4.13. Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da ne postoje ograničenja u postupanju Ovlaštenika Klijenta, a koja bi ograničavala poduzimanje radnji u ime i za račun Klijenta u izvršenju prava i obveza iz Okvirnog ugovora na temelju Potpisnog kartona ili drugih punomoći Klijenta dostavljenih Banci.
- 4.14. Ovlaštenje Zakonskog zastupnika Klijenta upisanog u sudski registar utvrđuje se isključivo uvidom u sudski registar.
- 4.15. Zakonski zastupnik Klijenta poduzimanjem bilo koje radnje u ime i za račun Klijenta jamči da je za isto ovlašten te da ne postoje ograničenja za poduzimanje tih radnji.

5. Autorizacija i izvršenje Platne transakcije

- 5.1. Smatra se da je autorizacija (suglasnost) za izvršenje Platne transakcije dana ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
- uredno je popunjen i potpisan nalog za uplatu gotovine od strane Zakonskog zastupnika ili Ovlaštenika u skladu s Potpisnim kartonom ili osobe koja nije Zakonski zastupnik ili Ovlaštenik (dalje u tekstu: Donositelj naloga) te predan u Banku/FINA u papirnatom obliku
 - uredno je popunjen nalog za isplatu i nalog za prijenos te predan u Banku/FINA-u u papirnatom obliku potpisan od Ovlaštenika u skladu s Potpisnim kartonom ili Zakonskog zastupnika
 - Nalog za plaćanje je zadan i autoriziran preko usluga elektroničkog bankarstva od strane ovlaštenika usluge elektroničkog bankarstva u skladu s ugovorom o korištenju jedne ili više usluga elektroničkog bankarstva kojeg Klijent sklapa s Bankom
 - Nalog za plaćanje je zadan i autoriziran preko usluge elektroničkog bankarstva FINA-e od strane ovlaštenika usluge pri elektroničkom bankarstvu FINA-e
 - Nalog za plaćanje je zadan i autoriziran preko registriranog Drugog pružatelja usluga iniciranja plaćanja
 - isplata na Bankomatu i uplate gotovine novčanicama umetanjem i korištenjem Kartice na Bankomatu uz unos PIN-a
 - uplata kovanog novca na bankomatu za uplatu kovanica umetanjem i korištenjem Kartice na bankomatu bez unosa PIN-a
 - uplata novčanica i kovanog novca umetanjem Kartice i uz unos PIN-a u bankomat s depozitnom funkcijom (BD uređaj)
 - uplata novčanica i kovanog novca umetanjem Kartice u dnevno-noćni trezor
 - uplata novčanica i kovanog novca umetanjem Kartice u Erste Smart Cash uređaj
 - uplata novčanica i kovanog novca umetanjem Kartice i/ili uz unos korisničke oznake/PIN-a u pametni sef kod klijenta
 - davanje ili umetanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplalnog mjesta, te ovisno o sustavu (EFT-POS terminalu/samouslužnom uređaju – kartica) potvrda transakcije s unosom PIN-a ili potpisa
 - unos i davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet prodajnim mjestima, kataloške ili telefonske prodaje.
 - za izvršenje pojedinačnih trajnih naloga ili izravnih terećenja smatra se da je Klijent ili Ovlaštenik dao suglasnost i autorizaciju potpisivanjem posebnog ugovora kako je opisano u članku 10. i 11. ovih Općih uvjeta
 - Klijent je dao Suglasnost u skladu s ovim Općim uvjetima za SEPA izravno terećenje.
 - 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, naplate troškova po kreditnim karticama).

Platne transakcije uplata iz alineja 7.-12. ovog članka inicirane su plogom gotovine u uređaje navedene u tim odredbama.

- 5.2. Ako Klijent Naloga za plaćanje koje podnosi u papirnatom obliku ovjeri pečatom, takva ovjera pečatom ne predstavlja dio autorizacije Platne transakcije i Banka ga ne kontrolira.
- 5.3. 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, Terminalnom planu, u Naknadama za usluge u poslovanju s poslovnim subjektima.

- 5.4. Klijent ili Ovlaštenik mogu uredno popunjene Naloge za plaćanje dostaviti u Banku (na papirnatom mediju na blagajni, preko usluga elektroničkog bankarstva ili Pružatelja usluga iniciranja plaćanja) ili u FINA-u (na papirnatom mediju, datotekama u xml formatu ili elektroničkim kanalima FINA-e).
- 5.5. 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)
 - autoriziran.
- 5.6. Bez obzira na moguću prethodnu uključenost Banke u proces popunjavanja Naloga za plaćanje smatra se da je Banka zaprimila Nalog za plaćanje u trenutku kada je isti dostavljen preko ugovorenih sredstava za komunikaciju. Klijent/ Ovlaštenik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtjeva od Banke popunjavanje Naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama. U slučaju da na Nalogu za plaćanje nije naveden datum izvršenja, smatra se da je željeni datum izvršenja jednak datumu zaprimanja naloga.
- 5.7. Banka prihvaća i izvršava ispravni i uredno popunjeni Nalog za plaćanje Klijenta samo u slučaju kada je isti dostavljen Banci od strane Klijenta na način kako je to ugovoreno za pojedinu platnu uslugu te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje i ako je Nalog u skladu s načelima ili politikama poslovanja Banke.
- 5.8. Ako Banka zaprimi Nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njezin radni dan ili nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je Nalog za plaćanje zaprimila prvi sljedeći radni dan.
- 5.9. Uredno popunjeni Nalog za plaćanje Banka izvršava na dan zaprimanja ili na unaprijed određeni radni dan, u skladu s Terminskim planom uz uvjet da na Računu Klijenta postoje raspoloživa novčana sredstva na dan izvršenja Naloga za plaćanje te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.
- 5.10. U slučaju da se Nalog za plaćanje zadan preko usluga elektroničkog bankarstva ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na Računu, plaćanje će se pokušati provesti sljedećih 15 (petnaest) dana, osim grupe naloga s opcijom zbirnog terećenja (batch booking) koji se izvršavaju samo na datum valute. Za Naloge za plaćanje koji se zadaju preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja u slučaju nedovoljnih sredstava na Računu, Pružatelj usluge iniciranja plaćanja definira način provođenja naloga, na način da se transakcija odbija na dan izvršavanja ili se pokušava provesti sljedećih 15 (petnaest) dana, osim grupe naloga s opcijom zbirnog terećenja (batch booking) koji se izvršavaju samo na datum valute.
- 5.11. Klijent odabire valutu pokrića Naloga za plaćanje, ako ista nije popunjena, smatra se da je valuta pokrića Naloga za plaćanje jednaka valuti plaćanja.
- 5.12. Nalozi za plaćanje koji se zadaju preko usluga elektroničkog bankarstva ili elektroničkim kanalima FINE i preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja mogu se zadavati pojedinačno ili zbirno. Ako se takvi nalozi zadaju zbirno (datoteka), mogu se zadati samo u xml formatu u skladu s uputom za Klijente: Standard ISO 20022 xml za iniciranje poruka kreditnog transfera (pain.001.001.03., osim ako nije izrijekom drugačije ugovoreno između Klijenta i Banke. Xml datoteka može sadržavati jednu ili više grupa naloga za plaćanje. Grupe naloga za plaćanje mogu biti:
- s opcijom pojedinačnog terećenja i/ili
 - s opcijom zbirnog terećenja (batch booking) samo za nacionalna plaćanja u eurima.

Grupa naloga za plaćanje s opcijom zbirnog terećenja (batch booking) se izvršava samo u slučaju kad su svi nalozi iz grupe naloga za plaćanje ispravni i kad postoji pokriće za cijelu grupu, u protivnom se ista odbija.

Ako Klijent ne izabere opciju zbirnog terećenja (batch booking), na izvodu prometa po računu bit će vidljiv cjelokupan sadržaj svakog pojedinačnog Naloga za plaćanje.

Ako se grupa naloga za plaćanje s opcijom zbirnog terećenja odnosi na isplatu osobnih primanja Banka će primijeniti ugovorenu naknadu kao i osigurati prepoznavanje naloga za isplatu osobnih primanja uključujući i pristup podacima u skladu s ovlaštenjima, ako je u datoteci grupa naloga za plaćanje označena sljedećim parametrima: polje 2.3 - Batch Booking (Način terećenja računa platitelja) – obavezan podatak je true, polje 2.14 – Category Purpose (Kategorija namjene)/Code (Kod) – obavezan podatak SALA, polje 2.127 – Purpose (Šifra namjene)/Code (Kod) – obavezan podatak SALA, u polju 2.116 <Id> IBAN primatelja je transakcijski račun fizičke osobe (prepoznat po drugom dijelu IBAN-a koji započinje sa 31, 32 ili 35).

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).

- 5.13. Neizvršavanje Naloga za plaćanje, trajnih naloga i SEPA izravnih terećenja zbog nepostojanja Raspoloživog stanja na Računu ne smatra se odbijanjem Naloga za plaćanje te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.
- 5.14. Ako Klijent ili Ovlaštenik preda Banci neispravnu Jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja na Nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Klijentu niti primatelju plaćanja za nepravilno izvršenje Platne transakcije.
- 5.15. Banka izvršava nalog za plaćanje u skladu s Jedinstvenom 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 Jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci. Iznimno, Banka može izmijeniti Jedinstvenu identifikacijsku oznaku navedenu u Nalogu za plaćanje ako Primatelj plaćanja na temelju posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji s Bankom, odredi svoju novu Jedinstvenu identifikacijsku oznaku, a s čime je Klijent prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan. U tom slučaju, Nalog za plaćanje će biti izvršen u skladu s novom Jedinstvenom identifikacijskom oznakom ako su ispunjeni svi drugi uvjeti za izvršenje naloga.
- 5.16. U slučaju da za izvršenje Naloga za plaćanje u stranoj/nacionalnoj valuti na koju glasi Nalog za plaćanje, na Računima Klijenta navedenima za pokriće Naloga, nema dovoljno sredstava, Nalog se neće izvršiti. Klijent može sam inicirati izmjenu valute pokrića Naloga za plaćanje zadanog ugovorenim elektroničkim kanalom ili dostaviti nalog Banci za izvršenje promjene valute bez obzira na kanal iniciranja Naloga za plaćanje.
- 5.17. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje istog. O odbijanju izvršenja Naloga za plaćanje, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje pogrešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će obavijestiti Klijenta osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovi drugih propisa. Obavijest Banka stavlja na raspolaganje Klijentu preko jednog ili više kontakt podataka navedenih u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili Zahtjevu za aktivaciju transakcijskog računa ili na drugi izričito ugovoreni način. Banka ima pravo naplatiti naknadu za izvršenu obavijest ako je odbijanje Naloga za plaćanje po procjeni Banke bilo objektivno opravdano.
- 5.18. Ako nalog za uplatu donosi Donositelj naloga, isti potpisuje takav nalog, neovisno o tome da li je nalog već potpisan od strane ovlaštenih osoba za zastupanje Klijenta ili Ovlaštenika i Banka ga identificira u skladu s propisima.
- 5.19. Banka je ovlaštena odbiti provesti Nalog za plaćanje i/ili Platnu transakciju po Računu Klijenta ako smatra da postoji neusklađenost u postupanju po propisima ili uputama javnih tijela nadležnih za nadzor nad poslovanjem Banke ili provođenjem mjerodavnih propisa ili je Nalog za plaćanje i/ili Platna transakcija u suprotnosti s pravilima, načelima ili politikama poslovanja Banke (kao što je Izjava o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d. objavljena na internet stranici 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.
- 5.20. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje i Platne transakcije i vratiti Klijentu doznačena sredstva, ako bi izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije dovelo do kršenja Sankcija.
- 5.21. Klijent je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje ga zatraži Banka kako 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.
- 5.22. 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 navedenih u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili Zahtjevu za aktivaciju transakcijskog računa ili na drugi izričito ugovoreni način.
- 5.23. Banka će Klijenta kontaktirati u vrijeme primjereno kanalu kojim kontaktira Klijenta. Banka ne snosi odgovornost zbog zakašnjenja u provedbi Platne transakcije uslijed nemogućnosti kontaktiranja Klijenta u skladu s prethodne dvije točke ovih Općih uvjeta.

6. Opoziv Naloga za plaćanje

- 6.1. Klijent ili Ovlaštenik ili Zakonski zastupnik Klijenta mogu opozvati Nalog za plaćanje najkasnije jedan dan prije Datuma izvršenja Naloga za plaćanje. Nalog za plaćanje zadan na Datum izvršenja Naloga za plaćanje ne može se opozvati.

Klijent ili Ovlaštenik ili Zakonski zastupnik ne može opozvati Nalog za plaćanje:

- koji je inicirao primatelj plaćanja ili je iniciran preko primatelja plaćanja nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje Platne transakcije
- koji je iniciran preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja nakon što je dao suglasnost za iniciranje Platne transakcije tom pružatelju usluge.

Iznimno, Nalog za plaćanje iniciran preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja s datumom izvršenja u budućnosti može se opozvati najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga isključivo preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Nalog za plaćanje Klijent ili Ovlaštenik ili Zakonski zastupnik mogu opozvati predajom pisanog zahtjeva za opoziv u Poslovnici u radnom vremenu Poslovnice kao i putem usluge elektroničkog bankarstva te preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

7. Raspodavanje sredstvima na Računu

- 7.1. Klijent može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na Računu kad je iznos Platne transakcije odobren na Računu u skladu s rokovima izvršenja Platnih transakcija koji su određeni i u Terminskom planu Banke i kad Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Klijentova Računa.
- 7.2. 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 sljedeći radni dan izuzev za nalog Instant kreditnog transfera koji su dostupni za transakcijske Račune 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana.
- 7.3. Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent daje suglasnost da Banka pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenje Računa izvršeno bez naloga Klijenta, a koje je posljedica pogreške Banke ili njezinih vanjskih izvršitelja, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka Klijenta obavještava na ugovoreni način, preko izvoda prometa po Računu. Dodatno, Klijent može na zahtjev, dobiti informacije u Poslovnici.
- 7.4. Klijent nije ovlašten bez prethodne pisane suglasnosti Banke založiti Račun u korist treće osobe.

8. Druge osnove za terećenje računa

- 8.1. 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 i drugim podzakonskim aktima. Banka na temelju navedenih osnova terećenje Računa Klijenta provodi bez njegove prethodne suglasnosti.
- 8.2. 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 koja su sredstva povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi.
- 8.3. Ako Banka izvršava plaćanje s Računa Klijenta u skladu s prethodnim stavkom ovog članka, a na Računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na Računu Klijenta prema tečajnoj listi Banke važećoj na dan konverzije.
- 8.4. Nalog FINA-e- Banka provodi samo iz Pozitivnog salda na Računu Klijenta te naknadnih priljeva novčanih sredstava. Ako se nalog provodi na sredstvima u stranoj valuti, Klijent 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. Banka će sa zaplijenjenim sredstvima na računu izdvojenih sredstava postupiti u skladu s nalogom FINA-e.
- 8.5. U slučaju terećenja Računa po osnovi naloga FINA-e Banka će uskratiti Klijentu pravo na korištenje okvirnog kredita po transakcijskom Računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za plaćanje ako između Klijenta i Banke izrijekom nije ugovoreno drugačije.
- 8.6. Banka ne odgovara za štetu u slučaju pogrešno ispostavljenog naloga FINA-e za provedbu osnove za plaćanje.

9. Dodatne platne usluge

- 9.1. Dodatne platne usluge su:
- usluge elektroničkog bankarstva
 - SEPA izravno terećenje
 - trajni nalog
 - Kartica
 - ostale usluge propisane Aktima Banke.
- 9.2. Glavne karakteristike kao i uvjeti korištenja dodatnih platnih usluga se definiraju u Posebnimopćim uvjetima i/ili u pojedinačnim ugovorima za te usluge.

10. Poslovanje s trajnim nalogima

- 10.1. Klijent može ovlastiti Banku da na teret njegovog Računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da:
- provodi Platnu transakciju u korist primatelja plaćanja prema uvjetima koje definira Klijent (račun primatelja plaćanja, iznos plaćanja, razdoblje trajanja, dinamika plaćanja) (u daljnjem tekstu: Trajni nalog)
 - u slučaju bilo kakve promjene po uvjetima koje je Klijent definirao Trajnim nalogom Klijent je obavezan o istima obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje Trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj Klijent nije obavijestio Banku.
- 10.2. Banka će izvršavati Trajne naloge u skladu s uvjetima definiranim od strane Klijenta. Ako zadan i dan za plaćanje Trajnog naloga nije radni dan, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na Računu najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava Trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja. U slučaju da se Trajni nalog s definiranim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na Računu, plaćanje će se pokušati provesti sljedećih 20 (dvadeset) dana.
- 10.3. Trajni nalog prestaje važiti na definirani datum ili po otkazu od strane Klijenta.
- 10.4. Trajni nalog se automatski raskida zatvaranjem Računa na teret kojeg se provodi plaćanje.
- 10.5. Banka može jednostrano raskinuti Trajni nalog bez otkaznog roka ako se Klijent po procjeni Banke ne pridržava ovih Općih uvjeta, neuredno podmiruje svoje obveze ili ako Klijentovo poslovanje, po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.
- 10.6. Banka može otkazati Trajni nalog s otkaznim rokom od 30 dana, bez navođenja razloga.

11. SEPA izravna terećenja

- 11.1. Klijent može dati Suglasnost primatelju plaćanja poslovnom subjektu da na teret Klijentovog Računa inicira naloge SEPA izravnog terećenja. SEPA izravno terećenje jest nacionalna i prekogranična platna usluga u eurima koja se može ugovoriti samo na teret Računa.
- 11.2. Suglasnost za izravno terećenje jest dokument na temelju kojeg Klijent ovlašćuje primatelja plaćanja koji je Poslovni subjekt da inicira Banci naloge za terećenje Klijentovog Računa te ovlašćuje Banku da tereti taj 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.
- 11.3. Primatelj plaćanja Poslovni subjekt definira datum izvršavanja i iznos pojedinog naloga za izravno terećenje. Klijent je odgovoran za praćenje i provjeru izvršavanja naloga za terećenje koji se izvršavaju po SEPA izravnim terećenjima.
- 11.4. Izvršavanje SEPA izravnog terećenja, odnosno važenje Suglasnosti prestaje na temelju barem jednog od navedenih razloga: povlačenjem Suglasnosti kod primatelja plaćanja poslovnog subjekta i obavještanjem Banke o povlačenju iste, zatvaranjem Računa u Banci na teret kojeg se SEPA izravno terećenje provodi, definiranjem zabrane provođenja SEPA izravnih terećenja po Računu.
- 11.5. Autoriziranom transakcijom po SEPA izravnom terećenju smatra se svaka transakcija provedena u skladu s važećom Suglasnosti. Klijent platitelj je dužan osigurati sredstva na Računu najkasnije do 11:00 sati na definirani datum izvršenja, a sredstva za prekogranična izravna terećenja moraju biti osigurana najkasnije do 7:00h na definirani datum izvršenja. Datum izvršenja SEPA izravnog terećenja je datum terećenja računa Klijenta.
- 11.6. Banka izvršava autoriziranu transakciju po SEPA izravnom terećenju po primitku naloga za terećenje od strane primatelja plaćanja, a u skladu s Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija, ako je za nalog raspoloživo stanje na računu, ako isto nije u suprotnosti s odredbama ovih Općih uvjeta i ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.

- 11.7. Ako Banka za pojedinu transakciju SEPA izravnog terećenja ne izvrši ispravno prijenos naloga platiteljevu pružatelju platnih usluga u roku ugovorenom s primateljem plaćanja, koji omogućuje namiru platiteljeve novčane obveze na ugovoreni datum dospijea, Banka će o istome obavijestiti primatelja plaćanja te nije u obvezi ponovno dostaviti predmetni nalog platiteljevu pružatelju platnih usluga.
- 11.8. Klijent može u poslovnici Banke definirati posebne uvjete izvršenja SEPA izravnog terećenja kako je navedeno u člancima 11.9., 11.10. i 11.11.
- 11.9. 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 potpisanoj Suglasnosti primatelju plaćanja poslovnom subjektu. Ovom zabranom se poništavaju sva prethodna Ograničenja po određenom SEPA izravnom terećenju te nije moguće definirati druga ograničenja ni crne i bijele liste prije povlačenja ove zabrane.
- 11.10. 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 subjekta 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 vremenskom periodu 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.
- 11.11. Klijent može definirati Ograničenja naplate naloga po SEPA izravnom terećenju na određeni iznos i/ili vremenski period za pojedinu Suglasnost na temelju pisanog zahtjeva Banci. Definiranjem ograničenja po iznosu naloga bez definiranja vremenskog perioda Banka će pojedini nalog izvršavati samo u slučaju da je iznos manji od definiranog ograničenjem. Definiranjem ograničenja po iznosu naloga uz definiranje vremenskog perioda Banka će pojedini nalog izvršavati samo u definiranom periodu i u slučaju da je iznos pojedinog naloga manji od definiranog ograničenjem, a nakon isteka tog perioda nalozi će se izvršavati bez obzira na iznos.
- 11.12. Klijent u svakom trenutku ima pravo povući definirano Ograničenje na iznos i vremenski period, povući zabranu izvršavanja svih naloga ili izmijeniti Crnu i Bijelu listu po SEPA izravnim terećenjima.
- 11.13. Pisani Zahtjevi za Ograničenje naplate naloga, Zabranu provođenja naloga, Crne ili Bijele liste po SEPA izravnom terećenju zaprimaju se do 12 sati, a primjenjuju se najranije idući Radni dan. Zahtjevi zaprimljeni nakon 12 sati smatraju se zaprimljenim idući Radni dan.
- 11.14. Kod Poslovne SDD sheme:
- Klijent je dužan prije početka izvršavanja usluge SEPA izravnog terećenja dostaviti Suglasnost Banci u originalu na uvid
 - Klijent je suglasan da Banka izvršava naloge SEPA izravnog terećenja po njegovom Računu na temelju ovih Općih uvjeta bez davanja dodatne suglasnosti Banci, ali uz uvjet da je prethodno dostavio original Suglasnosti Banci na uvid
 - Klijent je dužan bez odgode dostaviti Banci sve promjene vezane uz važeću Suglasnost, a što se osobito odnosi, ali ne ograničava na povlačenje suglasnosti.
- 11.15. Kod Osnovne SDD sheme:
- prilikom izvršavanja naloga SEPA izravnog terećenja ne provjerava postojanje i sadržaj suglasnosti
 - 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
 - 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 11.9, 11.10. i 11.11.
 - Banka može od Klijenta tražiti podatke koje procijeni potrebnima za utvrđivanje pretpostavki za provjeru, odbijanje naloga i povrat transakcije
 - Klijent ima pravo tražiti povrat neautorizirane transakcije SEPA izravnog terećenja u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Računa
 - Klijent ima pravo tražiti povrat cjelokupnog novčanog iznosa autorizirane transakcije po SEPA izravnom tereće-

nju 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. 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.

12. Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije

- 12.1. U slučaju izvršenja neautorizirane Platne transakcije Banka će izvršiti povrat te transakcije Klijentu zajedno sa kamatama na koje Klijent ima pravo u skladu s prisilnim propisima kao i svim uračunatim naknadama, ako Klijent pisano obavijesti Banku o neautoriziranoj transakciji u roku 45 dana od dana terećenja Računa, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drugačije postupanje. Ako se radi o neautoriziranoj Platnoj transakciji iniciranoj preko Pružatelja usluga iniciranja plaćanja Banka će izvršiti povrat transakcije Klijentu u skladu s ovim člankom.
- 12.2. Klijent u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog 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 primjerice smatra se neispunjenje ugovornih obveza koje reguliraju zaštitu Platnog instrumenta i/ili Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica odnosno postupanje protivno odredbama Okvirnog ugovora.
- 12.3. U slučaju odgovornosti Banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije Banka se obvezuje vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju Klijent ima pravo u skladu s prisilnim propisima, 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 45 dana od dana terećenja odnosno od datuma odobrenja njegova Računa.
- 12.4. Klijent platitelj, odgovara za neautorizirane platne transakcije u cjelokupnom iznosu transakcije, ako je izvršenje takvih transakcija posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog Platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe Platnog instrumenta. U prethodno navedenom slučaju, Klijent platitelj ne odgovara: 1. ako gubitak, krađu ili zlouporabu Platnog instrumenta Klijent platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane Platne transakcije 2. ako su neautorizirane Platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika, zastupnika ili podružnice Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane 3. ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi Platnog instrumenta 4. ako Banka ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju Klijenta ako Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju Klijenta.
- 12.5. Ako je Klijent djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat Platne transakcije, odnosno da je 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.
- 12.6. 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, neizvršenje 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 redovnog održavanja sustava Banke;
 - 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 Klijentove prijave, prijave Ovlaštenika ili ako Klijent ili Ovlaštenik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispune svoje obveze u svezi s Platnim instrumentom i/ili Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama;
 - ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila Platnu transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje koji je Banci predao Klijent ili Ovlaštenik;
 - ako je izvršenje neautorizirane Platne transakcije posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga Platnog instrumenta ili Platnog instrumenta koji je bio zloporabljeno ako Klijent ili Ovlaštenik nisu osigurali osobne elemente zaštite Platnog instrumenta
 - ako Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj Platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetipet) dana od dana izvršenja Platne transakcije;
 - u slučaju slanja podataka ili Naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr. elektronička

pošta, telefaks), Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod dostave, preinaka i/ili otkrivanja podataka;

- ako kod neuredno izvršene Platne transakcije Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcije u rokovima iz Terminskog plana Banke;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije u odnosu na Klijenta banke koji je primatelj plaćanja, posljedica postupanja Pružatelja platnih usluga Platitelja;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja primatelja plaćanja kod platnih transakcija iniciranih od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja;
- u drugim slučajevima definiranim ovim Općim uvjetima.

Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja Platnih transakcija izvršenih na osnovi Naloga za plaćanje poslanih na gore opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

- 12.7. U slučaju, neizvršene ili neuredno izvršene Platne transakcije inicirane preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka ne odgovara za štetu Klijentu nastalu zbog postupanja Pružatelja usluge iniciranja plaćanja te se u ovim slučajevima Klijent može obratiti Pružatelju usluge iniciranja plaćanja.
- 12.8. Na zakašnjenje u izvršenju platne transakcije ne primjenjuje se članak 12.3. Ako je Banka odgovorna za zakašnjenje 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 zakašnjenju odmah nakon što je saznao za to, a najkasnije u roku 45 dana od dana terećenja odnosno od dana odobrenja Računa Klijenta. Ako je Platna transakcija izvršena sa zakašnjenjem zbog postupanja Pružatelja platnih usluga Platitelja, primatelja plaćanja, banke posrednika ili zbog Pružatelja usluga iniciranja 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 zakašnjenje kod naloga koje je inicirao primatelj plaćanja ili koji su inicirani preko primatelja plaćanja.
- 12.9. Za sve propuste i radnje Ovlaštenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlaštenik prouzročio.
- 12.10. Ako Klijent osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da Platna transakcija nije izvršena ili da nije uredno ili na vrijeme izvršena, teret dokazivanja istog je na Klijentu. Prethodno navedeno odnosi se i na Platne transakcije inicirane preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.
- 12.11. Banka ne odgovara za neizvršenje odnosno neuredno izvršenje Naloga za plaćanje, uslijed izvanrednih događaja i otežavajućih okolnosti na koje Banka nema utjecaja:
- prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari
 - politički događaji – pobune, oružani sukobi, teroristički napadi, neredi, promjene zakona ili donošenje odluka javne vlasti, bilo u zemlji ili inozemstvu
 - događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacijskih veza, prestanaka isporuke električne energije, nefunkcioniranja, Euro NKS, FINA-e, SWIFT, Target sustava, prekida u radu komunikacijskog kanala za autoriziranje kartičnih transakcija i sl.;
 - uslijed primjene odredbi i propisa vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kao i odredbi i propisa vezanih uz suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala
 - uslijed poslovnih procesa i postupanja banaka posrednika/korespondentnih banaka i/ili drugih pružatelja platnih usluga, kao što su primjerice umanjenje iznosa naloga ili priljeva uslijed primjene drugačijih troškovnih opcija od opcija koje primjenjuje Banka, konvertiranje iznosa naloga u valutu koja nije u originalnoj valuti u kojoj je nalog zadan i dr.
 - kao i u slučajevima više sile.
- 12.12. Klijent gubi prava s osnove neizvršenja, neurednog izvršenja i zakašnjenja s izvršenjem i prava s osnove neautoriziranih Platnih transakcija, ako o neizvršenju, neurednom izvršenju, zakašnjenju s izvršenjem i neautoriziranoj platnoj transakciji ne obavijesti Banku odmah po saznanju za iste, odnosno najkasnije u roku 45 dana od datuma terećenja odnosno odobrenja njegova Računa.

13. Kamate, naknade, troškovi i tečajevi

- 13.1. Pregled naknada za usluge obavljanja plaćanja i ostale usluge u poslovanju s Klijentima Banka objavljuje u dokumentu Naknade za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima kojipredstavlja sastavni dio ovih Općih uvjeta.

- 13.2. Banka ima pravo Klijentu zaračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga u skladu s važećim Naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima.
- 13.3. Na pozitivno stanje na Računu Banka ne obračunava kamatu.
- 13.4. Na negativan saldo na Računu Banka će obračunati zakonsku zateznu kamatu odnosno kamatu u skladu s Odlukom o kamatnim stopama za poslovne subjekte.
- 13.5. 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, i to:
- 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.
- 13.6. 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 izvan ugovornog) s Bankom, uključujući pri tome i obvezu nadoknade svake štete koja je Banci nastala s osnova bilo kakve radnje ili propusta Klijenta.
- 13.7. 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.
- 13.8. 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 Nalogza 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 relevantnim propisima (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.

14. Bankovna tajna

- 14.1. 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.

15. Komunikacija s Bankom i obavještavanje

- 15.1. Ako nije drugačije ugovoreno između Banke i Klijenta, ugovori o pružanju platne usluge te komunikacija tijekom ugovornog odnosa obavlja se na hrvatskom jeziku.
- 15.2. 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.

- 15.3. 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.
- 15.4. Klijent je obavezan odmah od nastanka promjene, pisano obavijestiti Banku o svim statusnim promjenama, promjenama osobnih podataka Ovlaštenika, kao i drugih podataka koji su navedeni u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili Zahtjevu za aktivaciju transakcijskog računa i to na način da Banci podnese zahtjev za izmjenu po transakcijskom računu te iste promjene potkrijepiti potrebnom dokumentacijom. Klijent odgovara za sve propuste i svaku štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama.
- 15.5. 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 postupiti u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta.
- 15.6. Banka obavještava Klijenta o izvršenim Platnim transakcijama, kao i o stanju i promjenama na Računu na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Banka će sve informacije o Platnoj transakciji dostaviti Klijentu nakon izvršenja transakcije na prvom redovnom sljedećem izvratku po Računu. Banka naplaćuje uslugu informiranja u skladu s Naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima. Smatra se da je Banka ispunila svoju obvezu informiranja slanjem izvratka na zadnju poznatu adresu (poštansku, e-mail, fax), na način kako je to ugovoreno između Klijenta i Banke. Svako dodatno ili češće obavještavanje na zahtjev Klijenta Banka može omogućiti Klijentu i to slanjem ponovljenih izvoda i na kontakt adresu klijenta, a koja može biti različita od ugovorene adrese za slanje izvoda. Ako Klijent tako ugovori, izvadak o izvršenim Platnim transakcijama i promjenama po Računu bit će Klijentu na raspolaganju u odabranoj poslovnicu FINA-e. U slučaju zatvaranja odabrane poslovnice FINA-e, Banka će dostavu izvratka preusmjeriti u drugu poslovnicu koju odredi FINA.
- 15.7. Banka obavještava Klijenta o svim ostalim promjenama na Računu u skladu s Ovršnim zakonom na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Smatra se da je Banka ispunila svoju obvezu informiranja slanjem obavijesti na zadnju poznatu adresu (poštansku, e-mail, fax) ugovorenu s Klijentom.
- 15.8. Klijent je dužan odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj Platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 45 (četrdeset i pet) dana od dana terećenja i/ili odobrenja. Klijent je dužan odmah i bez odlaganja, a najkasnije u roku od 45 (četrdeset i pet) dana od dana iniciranja Platne transakcije obavijestiti Banku o neizvršenim Platnim transakcijama.
- 15.9. 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 te ako Klijent smatra drugačije, dužan je isto i dokazati.

16. Zaštitne i korektivne mjere

- 16.1. Klijent je dužan koristiti se Platnim instrumentom u skladu sa odredbama ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke kojima se regulira izdavanje i korištenje određenog Platnog instrumenta te bez odgađanja izvijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, kradi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju. Klijent može blokirati Platni instrument pozivom na broj telefona 072 555555 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.
- 16.2. Banka ima pravo blokirati Platni instrument u sljedećim slučajevima:
- u slučaju gubitka i/ili krađe Platnog instrumenta,
 - u slučaju zaprimanja informacije o prestanku Klijenta odnosno smrti Ovlaštenika,
 - 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.
- 16.3. U slučaju blokade Platnih instrumenata od strane Banke u skladu s člankom 16.2. ovih Općih uvjeta, Banka će obavijestiti Klijenta usmeno (telefonom) ili pisano (elektronički, faxom ili poštom) prije blokade o namjeri i razlozima blokade, a ako to ne učini prije Banka će Klijenta izvijestiti odmah nakon blokade Platnog instrumenta. Iznimno, Banka neće obavijestiti Klijenta o blokadi Platnog instrumenta ako je takvo obavještavanje u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima.
- 16.4. Banka je ovlaštena Drugom pružatelju platnih usluga 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 blo-

kade Platnog instrumenta u skladu s ovim Općim uvjetima. Iznimno, Banka neće obavijestiti Klijenta u skladu s prethodno navedenim ako je takvo obavještanje u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima.

17. Izmjene Okvirnog ugovora

- 17.1. U slučaju izmjene Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora ili izmijenjeni dokument koji je sastavni dio Okvirnog ugovora, objaviti na Internet stranici Banke najmanje 15 dana prije stupanja na snagu objavljenih izmjena Okvirnog Ugovora. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 17.2. Klijent ima pravo otkazati Okvirni ugovor do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Klijent prihvatio objavljene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ako Klijent pisano obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene Okvirnog ugovora smatrati će se da je Klijent otkazao Okvirni ugovor. Za otkaz Okvirnog ugovora Banka je ovlaštena naplatiti naknadu za zatvaranje računa i otkaz Okvirnog ugovora koja je neovisna o trajanju Okvirnog ugovora.
- 17.3. Izmjene Okvirnog ugovora koje se odnose na izmjenu kamatnih stopa ili tečaja, a koje proizlaze iz ugovorne ovlasti Banke mogu se provesti odmah, bez prethodne obavijesti.

18. Prestanak važenja Okvirnog ugovora i zatvaranje računa

- 18.1. Okvirni ugovor kao i pojedinačni ugovori za dodatne 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.
- 18.2. Klijent može otkazati Okvirni ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme podnošenjem Zahtjeva, bez pridržavanja otkaznog roka ako između Klijenta i Banke izrijekom nije ugovoreno drugačije. Banka je ovlaštena Klijentu naplatiti naknadu za otkaz Okvirnog ugovora u skladu s Naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima bez obzira je li ugovor koji se otkazuje sklopljen na određeno ili na neodređeno vrijeme, a koja je naknada neovisna o trajanju Okvirnog ugovora. Banka će zatvoriti transakcijski račun u roku od najviše 5 radnih dana od podnošenja Zahtjeva za zatvaranje transakcijskog računa, a ako su na računu dostatna sredstva za podmirenje svih nepodmirenih troškova.
- 18.3. U slučaju da postoji, prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma ili kršenja Sankcija ili postupanje protivno drugim propisima ili pravilima, načelima ili politikama poslovanja Banke, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, uključujući i konkretnu Platnu transakciju ili Nalog za plaćanje, kao i proizvoda ili bilo kakve druge transakcije te poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos sa Klijentom, ako to smatra nužnim. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonile navedene sumnje. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba ili postupanja predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata te društvenog odgovornog poslovanja Banke, te stoga Banka nije dužna Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.
- 18.4. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez pridržavanja otkaznog roka i u slučaju neostvarivanja prometa po Računima. Neostvarivanje prometa po Računima podrazumijeva izostanak prometa po Računima u periodu duljem od 18 (osamnaest) mjeseci pri čemu se naplata naknade i drugih troškova ne podrazumijeva prometom po Računu.
- 18.5. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ako Klijent po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa te ako svojim poslovanjem narušava ugled Banke.
- 18.6. U slučaju neispunjenja obaveza Klijenta definiranih Okvirnim ugovorom (primjerice obveze dostave dokumentacije/podataka u skladu s člankom 3.6. ovih Općih uvjeta) Banka zadržava pravo da, uz obveznu prethodnu obavijest Klijentu, uskrati Klijentu pružanje usluge izvršenja Naloga za plaćanje po Računu i/ili izvršenje drugih usluga iz Okvirnog ugovora do ispunjenja takvih obveza od strane Klijenta, a sve u skladu s rokom navedenom u obavijesti Banke. U slučaju da Klijent takve obveze ne ispunji ni u dodatnom roku, isto će se smatrati grubim kršenjem odredaba Okvirnog ugovora te će Banka jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka.
- 18.7. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka:
 - ako je Klijent ili Ovlaštenik Sankcionirana osoba/Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o sankcijama;
 - ako Klijent ili Ovlaštenik krše obveze iz Okvirnog ugovora o platnim uslugama o Sankcijama ili izjave Klijenta u vezi sa Sankcijama nisu točne, potpune i istinite;

- ako je protiv Klijenta ili bilo kojeg od njegovih Ovlaštenika ili rukovoditelja, zastupnika ili zaposlenika, ili bilo koje povezane osobe podnesen zahtjev / tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za donošenje sankcija;
- ako Klijent ili Ovlaštenik postupa protivno pravilima, načelima ili politikama poslovanja Banke (kao što je Izjava o sklonosti preuzimanja rizika u Erste&Steiermärkische Bank d.d. objavljena na internet stranici Banke).

U bilo kojem od navedenih slučaja iz ove točke ako je isti nastao uslijed postupanja ili statusa Ovlaštenika, Banka može ukinuti punomoć danu Ovlašteniku tako da ukine cijeli Potpisni karton Klijenta. U slučaju ukidanja Potpisnog kartona, Banka će obavijestiti Klijenta o istome kako bi Klijent dostavio Banci novi Potpisnik karton. Po ukidanju Potpisnog kartona, Ovlaštenici s istoga nemaju ovlast potpisivati naloge za plaćanje na način definiran Potpisnim kartonom.

- 18.8. Banka može jednostrano otkazati svaki Okvirni ugovor bilo da je isti sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 30 (trideset) dana.
- 18.9. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor bilo da je isti sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, po saznanju činjenice o odjavi obrta uz otkazni rok od 30 dana.
- 18.10. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje poreznog statusa klijenta u Sjedinjenim Američkim Državama (tzv. FATCA status)¹ te izjave, suglasnosti i ostalu dokumentaciju u skladu s CRS² regulativom.
- 18.11. U slučaju jednostranog raskida Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će izvjestiti Klijenta da je Okvirni ugovor raskinut i Račun/i zatvoreni osim u slučaju kada je raskid uslijedio po sili zakona.
- 18.12. Banka je ovlaštena naplatiti naknadu za zatvaranje Računa u skladu s Naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima, a koja je naknada neovisna o trajanju Okvirnog ugovora.
- 18.13. Okvirni ugovor otkazuje se pisanom izjavom upućenoj drugoj ugovornoj strani na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti.
- 18.14. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obavezan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora.
- 18.15. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora na zahtjev Klijenta, isti se obvezuje Banci naznačiti broj računa Klijenta na koji će Banka proslijediti eventualne buduće uplate. Ako Klijent nije naznačio broj računa Klijenta na koji će Banka proslijediti eventualne buduće uplate ili ako do prestanka Okvirnog ugovora dođe na temelju otkaza ili raskida izvršenog od strane Banke sve eventualne buduće uplate na zatvoren Račun Klijenta Banka je ovlaštena vratiti uplatitelju.
- 18.16. Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu Klijenta za zatvaranje Računa i otkaz Okvirnog ugovora ako Klijent ima dospjelih nepodmirenih obveza prema banci ili je u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke, a isti nije pravno prestao postojati.
- 18.17. Ako Klijent ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih Ugovora prestanak važenja jednog Ugovora neće dovesti do prestanka važenja ostalih Ugovora.

19. Postupak podnošenja prigovora

- 19.1. Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom, povrijeđeno neko pravo, može dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Tim za upravljanje kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili pisani prigovor predati u poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici koja je zadužena za rješavanje određenog tipa prigovora.
- 19.2. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije, te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. 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.
- 19.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Klijenta o mjerama i radnjama koje poduzima pisano ili na drugom Trajnom nosaču podataka.

¹ 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 www.irs.com.

² CRS (Common Reporting Standard) je zajednički standard za automatsku razmjenu informacija o financijskim računima sa ciljem oporezivanja financijske imovine povezane s drugom državom s kojom RH ima sklopljen sporazum o automatskoj izmjeni podataka. Automatska razmjena podataka u RH propisana je Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza.

- 19.4. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.
- 19.5. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između Klijenta i Banke nastalim u vezi ugovornog odnosa po osnovi računa, Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.
- 19.6. Klijent koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe(EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 može:
- uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u članku 19.1 na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, ili
 - uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.
- 19.7. Radi rješavanja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

20. Prijelazne i završne odredbe

- 20.1. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 20.2. 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 drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 20.3. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 01.10.2024., osim odredbi 1.12.,1.13.,1.41. i 7.2. koje se odnose na Instant plaćanje, a koje stupaju na snagu 07.10.2024. te zamjenjuju Opće uvjete vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za poslovne subjekte od 15.04.2024. Za Račune otvorene prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ako izrijekom između Klijenta i Banke nije ugovoreno drugačije, dostava obavijesti iz članka 17.1. ovih Općih uvjeta smatrati će se izvršenom ako je ista objavljena na internetskim stranicama Banke.
- 20.4. Na Ugovore sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.
- 20.5. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. sa Poslovnim subjektima.

Objavljeno 16.9.2024.

U primjeni od 1.10.2024.