

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) jest Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), BIC/SWIFT oznaka: ZABHR2X, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu rješenjem broj Tt-95/1-2 od 17. 3. 1995., MBS 080000014, OIB 92963223473, zaba@unicreditgroup.zaba.hr. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka.

## 1. PODRUČJE PRIMJENE

1. Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na ugovorni odnos između Zagrebačke banke d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i potrošača – fizičke osobe koja će poslovati po transakcijskom računu (u daljnjem tekstu: korisnik računa) te na prava i obveze osoba koje zastupaju korisnika računa (zakonski zastupnik, opunomoćenik). Ovi Opći uvjeti poslovanja dopunjuju posebne ugovorne pogodbe utvrđene između Banke i navedenih osoba.

2. Ovi Opći uvjeti poslovanja odnose se na cjelokupni platni promet u zemlji i platni promet s inozemstvom korisnika računa, rezidenata i nerezidenata u kunama i stranim sredstvima plaćanja koji za njihov račun obavlja Banka.

3. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja Zagrebačke banke d.d. usvojenim 6. 7. 1999. godine te njihovim izmjenama i dopunama usvojenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i korisnika računa.

## 2. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

1. Transakcijski račun ili račun – tekući račun, žiroračun i račun za posebne namjene koje za korisnika računa otvara i vodi Banka za provedbu platnih transakcija te u druge svrhe povezane s obavljanjem bankarskih i nebankarskih usluga za korisnika računa. Banka vodi račun u domaćoj valuti ili u pojedinim stranim valutama po kojem evidentira obavljene platni promet zasebno za svaku valutu računa.

2. Korisnik platnih usluga – fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja.

3. Platitelj – fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje.

4. Primatelj plaćanja – fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

5. Potrošač – fizička osoba koja u transakcijama obuhvaćenim ugovorima o platnim uslugama i Općim uvjetima poslovanja djeluje izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

6. Korisnik kartice – potrošač kojem Banka izda karticu, a koji u transakcijama koje su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja djeluje izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

7. Referentni tečaj – tečaj koji se primjenjuje kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

8. Jedinствена identifikacijska oznaka – kombinacija slova, brojki ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (npr. vodeći broj kreditne institucije i broj računa korisnika platnih usluga, IBAN).

9. IBAN (*International Bank Account Number*, hrv. međunarodni broj bankovnog računa) – međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima.

10. BIC (*Business Identifier Code*) – jedinstveni međunarodni poslovni identifikator kreditne institucije koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a primjenjuje se kod izvršavanja platnih transakcija.

11. Platna usluga – polog gotovine na transakcijski račun, podizanje gotovine s transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa, uključujući izravno terećenje i trajne naloge, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, direktnih kanala ili sličnog sredstva.

12. Platna transakcija – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja neovisno o obvezama nastalim iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

13. Nacionalna platna transakcija – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj.

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, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice.

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, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

16. Država članica – država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

17. Treća država – do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja država koja nije država članica.

18. Nalog za plaćanje – instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

19. Trajni nalog – ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje jedne ili niza platnih transakcija.

20. Izravno terećenje – platna usluga za terećenje računa, pri čemu je platna transakcija inicirana od primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti/naloga korisnika računa danog Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

21. Instrument raspolaganja – svako sredstvo ili više postupaka, odnosno oboje, koji su ugovoreni između korisnika računa i Banke i povezani su samo s tim korisnikom računa sa svrhom da ga upotrijebi za izvršenje naloga za plaćanje (kartica računa, trajni nalozi, nalozi za gotovinsku isplatu, bankomat, internetsko bankarstvo, bankarstvo putem mobilnog uređaja i sl.).

22. PIN – osobna tajna lozinka koja služi za identifikaciju korisnika kartice i/ili verifikaciju obavljanja platnih transakcija te verifikaciju ugovaranja ostalih proizvoda i usluga. PIN je isključivi i nedvojben dokaz identiteta korisnika kartice koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a čiji uvjeti zahtijevaju takvu verifikaciju.

23. Ugovoreno dopušteno prekoračenje – iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku računa na temelju ugovora sklopljenog u pismenom ili elektroničkom obliku.

24. Prešutno prihvaćeno prekoračenje – iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku računa putem obavijesti, a koji korisnik računa nije odbio podnošenjem pismene izjave u poslovnicu Banke.

25. Raspoloživa sredstva na računu – trenutno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu uvećano za iznos dopuštenog i/ili prešutno prihvaćenog prekoračenja.

26. Nedopušteno prekoračenje – negativno stanje na računu, odnosno dugovanje korisnika računa koje visinom prekoračuje iznos raspoloživih sredstava na računu.

27. Obročno plaćanje karticom – način plaćanja na pojedinim prodajnim mjestima koji Banka može odobriti korisniku kartice. Kod obročnog plaćanja račun se za iznos izvršene platne transakcije tereti u jednakim mjesečnim obrocima.

28. Kartica – platni instrument koji korisniku kartice omogućuje obavljanje platnih transakcija i/ili korištenje drugim uslugama Banke na prihvatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, a koji može biti u obliku plastične kartice ili u nekom drugom obliku. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja pod karticom se smatraju Maestro i Visa Electron kartica.

29. Prihvatno mjesto jest fizičko ili grafičko korisničko sučelje na prodajnom ili isplatnom mjestu koje preuzima kartične podatke potrebne za provođenje platne transakcije (POS uređaj, bankomat, samoposlužni uređaj, e-commerce i drugo). Prihvatno je mjesto u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja i prodajno mjesto koje prihvaća karticu ili podatke s kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja roba i usluga koje su naručene odnosno kupljene putem telefonske ili kataloške prodaje.

30. *Online* pružatelj platnih usluga – osoba koja pruža platne usluge uz prihvatanje kartice na svojem prihvatnom mjestu na internetu.

31. Korisnički račun – potvrda koju korisnik kartice dobije pri plaćanju roba i usluga ili pri isplati gotovine na isplatnim mjestima.

32. Beskontaktna platna transakcija – platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktnu platnu transakciju i kod koje se suglasnost za izvršenje

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

transakcije daje prinošenjem kartice, koja je u obliku plastične kartice ili u drugom obliku, POS uređaju ili bankomatu. Ovisno o iznosu platne transakcije, a u skladu s pravilima kartičnih kuća, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu, ili prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu i unosom PIN-a.

33. Dnevni limit za platne transakcije – maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos do kojeg korisnik kartice može upotrebljavati karticu koja glasi na njegovo ime u jednom kalendarskom danu za isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima i/ili za plaćanje roba i usluga u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu, uključujući plaćanje roba i usluga pri upotrebi kartice na internetu. Navedeni limit odnosi se i na beskontaktnu platnu transakciju. Dnevni limit za platnu transakciju određuje Banka.

## 3. OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKIH RAČUNA

### I. Otvaranje transakcijskog računa

1. Transakcijski račun (u daljnjem tekstu: račun) otvara se na temelju ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa sklopljenog između Banke i korisnika računa – poslovno sposobne fizičke osobe, ili između Banke i maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom zastupane od zakonskog zastupnika. Račun će Banka otvoriti na zahtjev poslovno sposobne fizičke osobe uz obveznu identifikaciju propisanim identifikacijskim osobnim dokumentima. Račun za maloljetne poslovno nesposobne osobe i osobe pod skrbništvom Banka će otvoriti na zahtjev zakonskog zastupnika takve osobe uz obveznu identifikaciju zakonskog zastupnika te preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status maloljetnosti i skrbništva (rodni list, pravomoćno rješenje Centra za socijalnu skrb). Kad se račun otvara maloljetnoj osobi, kao zakonski zastupnik maloljetne osobe otvaranje i vođenje računa može ugovoriti jedan roditelj ili to mogu oba roditelja maloljetne osobe. Ako je otvaranje i vođenje računa ugovorio samo jedan roditelj kao zakonski zastupnik, i drugi roditelj ima pravo uvida u poslovanje po računu, odnosno može zatražiti od Banke da ga se evidentira kao zakonskog zastupnika maloljetne osobe radi raspolaganja sredstvima na računu. U tom slučaju suglasnost drugog roditelja nije potrebna. Račun za maloljetne poslovno sposobne osobe Banka će otvoriti na zahtjev maloljetne poslovno sposobne osobe uz

obveznu identifikaciju te preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status poslovne sposobnosti (primjerice, odluke suda o stjecanju poslovne sposobnosti, dokaza o sklapanju braka, za starije od 16 godina dokaza o roditeljstvu, za starije od 15 godina ugovor o radu). Banka svakom klijentu može prema vlastitoj procjeni odbiti otvaranje računa.

2. Zakonski zastupnik obvezuje se voditi evidenciju prometa i stanja na računu za maloljetne poslovno nesposobne osobe i osobe pod skrbništvom u skladu s propisanim uvjetima te ne smije raspolagati sredstvima na računu koja premašuju mjesečni iznos potreban za uzdržavanje, odnosno iznos odobren od nadležnog Centra za socijalnu skrb. Zakonski zastupnik odgovara za sve obveze nastale po računu za maloljetne poslovno nesposobne osobe i osobe pod skrbništvom bez obzira na visinu i način nastanka obveza te bez obzira na mjesto, oblik ili instrument raspolaganja sredstvima na računu.

3. Prije sklapanja ugovora Banka će klijentu na njegov zahtjev uručiti nacrt ugovora o transakcijskom računu.

4. U poslovanju s Bankom korisnik računa Banci će dostaviti podatke o osobnom identifikacijskom broju (OIB-u). Korisnik računa obavezan je predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenje Registra transakcijskih računa u skladu sa zakonskim propisima i internim pravilima Banke.

5. Korisnik računa obavezan je bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama svojeg imena, adrese, broja mobitela, telefona, telefaksa, e-adrese te drugih podataka koje je dao zbog razmjene informacija s Bankom. Korisnik računa snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te njegove obveze priopćavanja promjene podataka.

6. Banka vodi Registar transakcijskih računa koji su otvoreni u Banci. Podatke u Registar računa Banka upisuje iz dokumentacije priložene pri otvaranju transakcijskog računa i iz zaprimljene dokumentacije o promjeni pojedinih podataka.

7. Banka dostavlja obavijest o izdavanju kartice i PIN-a te, ovisno o vrsti kartice, i karticu na adresu korisnika računa. Ako kartica nije dostavljena na adresu korisnika računa, Banka će ga informirati o načinu preuzimanja kartice (na određenom mjestu u Banci, kod osobnog bankara i sl.). Banka zadržava pravo da ime i prezime korisnika računa otisnuto na kartici bude skraćeno, odnosno različito od podataka otisnutih u osobnim dokumentima korisnika računa,

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

i to isključivo zbog standardizacije i postavki dizajna kartice koje definiraju kartične kuće i Banka, a na što korisnik računa pristaje.

Nakon primitka kartice korisnik računa obavezan je karticu aktivirati na način opisan u pismu dobivenom uz karticu i potpisati karticu na predviđenom mjestu na njezinoj poleđini. U protivnom preuzima odgovornost za štetu koja bi mogla nastati neovlaštenom upotrebom kartice.

## II. Punomoć po računu

1. Korisnik računa odnosno njegov zakonski zastupnik u njegovo ime može pri otvaranju računa ili naknadno pred zaposlenikom Banke opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih osoba za raspolaganje sredstvima na računu (u daljnjem tekstu: opunomoćenik). U tom slučaju zaposlenik Banke identificira korisnika računa i opunomoćenika te je stoga zbog urednog izdavanja punomoći nužna prisutnost i korisnika računa i opunomoćenika pred zaposlenikom Banke.

2. Korisnik računa odnosno njegov zakonski zastupnik u njegovo ime može i javnobilježnički ovjerenom punomoći, tj. ovjerom kod nadležnih institucija, opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih osoba za raspolaganje sredstvima na računu.

3. Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati opunomoćenik određuje Banka.

4. Smatra se da je opunomoćenik prihvatio Opće uvjete poslovanja u trenutku davanja pismene izjave o prihvaćanju Općih uvjeta poslovanja ili poduzimanjem prve radnje povezane s transakcijskim računom po kojem je opunomoćen.

5. U pogledu raspolaganja sredstvima na računu opunomoćenik ima jednaka prava i obveze kao i korisnik računa. Opunomoćenik odgovara Banci za raspolaganja na računu koja su poduzeta vlastitim radnjama solidarno s korisnikom računa.

6. Opunomoćenik koji je dobio punomoć na način opisan u točki 1. ovog odjeljka „Punomoć po računu“ ima pravo uvida u sve promete po računu, neovisno o datumu davanja punomoći za raspolaganje sredstvima po računu.

7. Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima po računu, u ime i za račun korisnika računa ugovarati bankarske i nebankarske usluge povezane s računom ni otkazati korištenje računa te bankarskih i nebankarskih usluga povezanih s računom osim ako za to ne postoji posebna

punomoć/ovlaštenje korisnika računa, odnosno njegova zakonskog zastupnika.

8. Punomoć prestaje vrijediti na temelju pismenog opoziva korisnika računa odnosno njegova zakonskog zastupnika izjavljenog u njegovo ime ili pismenog otkaza od opunomoćenika, kao i prestankom ugovora o računu. Opunomoćenik je prestankom punomoći obavezan bez odgode vratiti Banci karticu računa, a za slučaj prestanka ugovora o računu u svakom slučaju prije njegova prestanka.

9. Skrbnik maloljetne odnosno poslovno nesposobne osobe ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima na računu.

## III. Raspolaganje sredstvima na računu i upotreba kartice

1. Korisnik računa raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja. Banka određuje dnevni limit za platne transakcije, o čemu obavještava korisnika kartice na internetskoj stranici Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr) te u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima. Na zahtjev korisnika računa Banka može promijeniti dnevni limit za platne transakcije. Banka korisniku kartice na njegov zahtjev može odobriti više dnevne limite od limita koje ona odredi. Izdavanjem kartice Banka korisniku kartice omogućuje beskontaktna plaćanja. Ako korisnik kartice ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje dnevnog limita za beskontaktna platne transakcije podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanjem dnevnog limita za beskontaktna platne transakcije korisnik kartice nastavlja upotrebljavati izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je korisnik kartice ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja korisnik kartice odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na POS uređaju, o čemu se obavezuje informirati prihvatno mjesto.

2. Raspolaganje karticom moguće je u Republici Hrvatskoj i inozemstvu. U interesu zaštite imovinskih interesa klijenata Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe kartice u pojedinim državama u kojima prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.



# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

3. Raspolaganje sredstvima na računu u poslovnici Banke obavlja se putem kartice i identifikacijom korisnika računa. Uz karticu se dodjeljuje i PIN uz koji se ona upotrebljava na pojedinim mjestima raspolaganja sredstvima na računu. Korisnik kartice mora zapamtiti PIN, a pismenu obavijest o PIN-u odmah uništiti. PIN je poznat isključivo korisniku kartice i ne smije biti dostupan trećim osobama. Korisnik kartice ne smije odavati PIN niti ga zapisati na karticu ili na druge dokumente odnosno memorirati u mobilnom uređaju, računalu ili drugom elektroničkom mediju. Korisnik kartice obavezan je poduzeti sve ostale razumne mjere zaštite tajnosti PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice koje čine broj kartice, datum isteka valjanosti kartice i sigurnosni kôd otisnut na poledini kartice.

4. Kartica je neprenosiva i može ju upotrebljavati samo osoba na čije je ime izdana. Kartica se izdaje na ime korisnika računa, zakonskog zastupnika ili opunomoćenika. Korisnik kartice odmah nakon primitka mora ju potpisati, ne smije ju predati drugoj osobi ili namjerno otuđiti te time učiniti mogućom njezinu neovlaštenu upotrebu. Imatelj kartice na vlastitu odgovornost dopušta da na prodajnom mjestu karticu odnesu iz imateljeva vidnoga polja. Za moguću zlorabu kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

5. Korisnik računa, zakonski zastupnik ili opunomoćenik (u daljnjem tekstu: klijenti) ni na koji način ne smiju prekoračiti raspoloživa sredstva na računu. Ako bi po računu došlo do nedopuštenog prekoračenja, klijenti su obavezni odmah uplatiti potreban iznos za pokriće tako nastalog duga uvećan za pripadajuće kamate, troškove i naknade. Tražbine po osnovi nedopuštenog prekoračenja na računu Banka može naplatiti prijebijem sa svih transakcijskih i depozitnih računa koje korisnik računa ima otvorene u Banci. Banka raspoložuje s tom ovlašću za namirenje i u odnosu na račune opunomoćenika te zakonskog zastupnika korisnika računa pod pretpostavkama iz ovih Općih uvjeta poslovanja. U slučaju naplate prijebijem kunskih tražbina Banke s računa koji se vode u stranoj valuti konverzija će se obaviti uz primjenu kupovnog tečaja za devize s dnevne tečajne liste Banke na dan prijebija. U slučaju naplate prijebijem tražbina Banke u stranoj valuti s računa koji se vode u domaćoj valuti konverzija će se obaviti uz primjenu prodajnog tečaja za devize s dnevne tečajne liste Banke na dan prijebija. U slučaju naplate prijebijem tražbina Banke u jednoj

stranoj valuti s računa koji se vodi u drugoj stranoj valuti primjenjuju se kupovni tečaj za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te prodajni tečaj za stranu valutu koju Banka prodaje tako da kune konvertira u tu drugu stranu valutu primjenjujući tečaj s dnevne tečajne liste Banke na dan prijebija. Banka će o izvršenom prijebiju obavijestiti korisnika računa dinamikom i na način kako je navedeno u glavi 7. Ostalo, pod V. Izvješćavanje.

6. Klijenti su obavezni voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na računu kako bi i u slučaju tehničke nedostupnosti pravodobnih informacija od Banke samostalno mogli pratiti raspoloživost sredstava na računu.

7. Korisnik računa ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog odobrenja korisnika računa otklanjati očite omaške Banke nastale u poslovanju zbog kojih bi stanje na računu odstupalo od stvarno zadanih naloga za plaćanje u korist i na teret računa. Banka će o učinjenoj pogreški i o izvršenom terećenju/uplati obavijestiti korisnika računa dinamikom i na način kako je navedeno u glavi 7. Ostalo, pod V. Izvješćavanje. Korisnik platnih usluga čiji se račun tereti/odobrava može u svako doba zatražiti objašnjenje za evidentirano terećenje/uplatu na svojem računu.

8. Korisnik računa obavezan je zadržati sve potvrde o obavljenoj platnoj transakciji koje mu izda prihvatno mjesto ili poslovnica Banke te ih u slučaju reklamacije predočiti Banci. U slučaju da pojedino fizičko prodajno mjesto zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta propisanih od kartičnih kuća za provedene beskontaktno platne transakcije ne izda potvrdu o obavljenoj platnoj transakciji, korisnik kartice može na fizičkom prihvatnom mjestu zatražiti izdavanje potvrde o obavljenoj platnoj transakciji.

9. Kartica se može upotrebljavati za:

- bezgotovinska plaćanja pri kupnji robe i usluga na prihvatnim mjestima označenima prihvatom Maestro / Visa Electron kartice u Republici Hrvatskoj i inozemstvu. Banka može omogućiti upotrebu kartice za obročnu otplatu izvršene platne transakcije;
- Banka može omogućiti upotrebu kartice za plaćanje roba i usluga na pojedinim prihvatnim mjestima na internetu;
- isplatu gotovine na teret računa na bankomatima i drugim isplatnim mjestima koja su označena prihvatom Maestro / Visa Electron kartice u Republici Hrvatskoj i inozemstvu;

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

- identifikaciju korisnika kartice u poslovnica Banke;
- polog gotovine na kunski transakcijski račun putem uređaja za polog kovanica, na uplatnim bankomatima Banke;
- obavljanje platnih transakcija korištenjem uslugama *online* pružatelja platnih usluga koji prihvaćaju karticu;
- obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućiti korisniku kartice.

10. Kod obročnog plaćanja karticom iznos obroka zaokružuje se na dvije decimale. U slučaju da se iznos svih obroka ne može izraziti u istom mjesečnom iznosu na dvije decimale, provodi se korekcija u visini zadnjeg obroka te zadnji obrok može biti veći ili manji od ostalih.

11. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom. Korisnik kartice nema pravo zahtijevati naknadu štete zbog izmjene usluga koje se mogu obavljati karticom odnosno zbog promjena u pogledu dnevnih limita.

12. Pri upotrebi kartice na fizičkim prihvatnim mjestima korisnik kartice ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegova vidokruga, a ako to učini, čini to na vlastiti rizik, odnosno na rizik korisnika kartice koji snosi odgovornost za moguću zloupotrebu kartice pa Banka za takvu zloupotrebu ne odgovara.

13. Korisnik kartice obavezan je pridržavati se svih razumnih mjera zaštite tajnosti PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice te sigurne upotrebe kartice koje među ostalim uključuju:

- imati karticu cijelo vrijeme pod svojim neposrednim nadzorom;
- upotrebljavati karticu na način kojim će spriječiti da druge osobe saznaju njegov PIN i sigurnosna obilježja kartice kao što su broj kartice, datum isteka valjanosti kartice i sigurnosni kôd otisnut na poledini kartice, uključujući među ostalim zaklanjanje tipkovnice bankomata odnosno POS uređaja prilikom unošenja PIN-a;
- čuvati tajnost PIN-a te PIN ni u kojem slučaju ne priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu;
- sigurnosna obilježja kartice dati samo prilikom upotrebe kartice na prihvatnim mjestima na internetu ili prilikom upotrebe kartice na prihvatnim mjestima koja omogućuju katalošku odnosno telefonsku prodaju;

- prije davanja sigurnosnih obilježja kartice na prihvatnom mjestu na internetu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetskih stranica prihvatnog mjesta na kojima namjerava upotrebljavati karticu;
- izbjegavati upotrebu kartice i sigurnosnih obilježja kartice na neproverjenim internetskim stranicama te putem računala koja su javno dostupna trećim osobama;
- internetske transakcije obavljati isključivo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa.

14. Korisnik kartice samostalno s *online* pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovim uslugama. Banka ne odgovara za uvjete korištenja uslugama koje je korisnik kartice ugovorio s *online* pružateljem platnih usluga i njihovih izvršenja ni za naknade koje iz toga proizlaze. Korisnik kartice može primati novčana sredstva od strane ili putem *online* pružatelja platnih usluga. Banka ne odgovara za iznos koji je primila od *online* pružatelja platnih usluga ni za tečajevu konverzije koje je *online* pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava na račun.

15. Radi zaštite imovinskih interesa korisnika kartice Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

16. Korisnik kartice obavezan je na zahtjev prihvatnog mjesta identificirati se valjanom identifikacijskom ispravom. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe i usluga koje su plaćene karticom. Kartica se ne smije upotrebljavati na način i u svrhe koje nisu u skladu s propisima, uključujući kupnju roba ili usluga koje su zabranjene na području države u kojoj se kartica upotrebljava. Korisnik kartice u cijelosti je odgovoran za pridržavanje svih propisa i pravila koja se mogu primjenjivati pri upotrebi kartice, uključujući, ali ne ograničavajući se na pravila koja se odnose na gospodarsko poslovanje, uvoz ili izvoz roba ili usluga, porezne propise, devizne propise i propise koji uređuju provedbu ovrhe na novčanim sredstvima.

## **IV. Ugovoreno dopušteno i prešutno prihvaćeno preokračanje po računu**

1. Banka može korisniku računa odobriti i staviti na raspolaganje sredstva koja premašuju trenutnačno

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

pozitivno stanje računa, i to u iznosu i za razdoblje koje je u skladu s poslovnom politikom Banke, na osnovi ugovorenoga dopuštenog prekoračenja ili prešutno prihvaćenog prekoračenja po računu (pod zajedničkim nazivom u daljnjem tekstu: dopušteno prekoračenje). Dopusšteno prekoračenje Banka može prema vlastitoj procjeni odobriti ili odbiti u skladu sa svojim procjenama i pravilima koja određuje ona.

2. Korisnik računa ne smije po računu stvarati obveze veće od utvrđenih raspoloživih sredstava na računu.

3. Banka može u svako doba opozvati dopušteno prekoračenje ako korisnik računa postupuje u suprotnosti s ugovornim odredbama, a osobito ako se račun zaduži iznad iznosa dopuštenog prekoračenja ili ako korisnik računa u poslovanju s Bankom postupuje prijevarno.

U takvim slučajevima korisnik računa mora iznos iskorištenoga dopuštenog prekoračenja i iznos nedopuštenoga prekoračenja podmiriti te platiti pripadajuće kamate, kao i nadoknaditi nastale troškove. Banka može bezuvjetno opozvati u cijelosti ili djelomice iznos dopuštenog prekoračenja u svako doba na osnovi vlastite profesionalne procjene promjena u kreditnoj sposobnosti klijenta (primjerice, ali ne isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovitih mjesečnih priljeva na računu).

U slučaju opoziva dopuštenog prekoračenja u cijelosti ili djelomično korisnik računa mora iznos iskorištenoga dopuštenog prekoračenja podmiriti u cijelosti te platiti pripadajuće kamate. Kako svako odobrenje dopuštenog prekoračenja zahtijeva angažiranje kapitala Banke da bi ona bila u mogućnosti ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjima dopuštenog prekoračenja, ugovorne strane nekorištenje dopuštenog prekoračenja savjesno smatraju opravdanim razlogom njegovog umanjavanja ili prestanka. Zato za slučaj nekorištenja dopuštenog prekoračenja, odnosno nerealiziranja odnosnih ugovornih prava i svrhe dopuštenog prekoračenja, Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti odobriti novo manje dopušteno prekoračenje ili ne odobriti novo dopušteno prekoračenje. Banka će obavijestiti klijenta o datumu kojim je dopušteno prekoračenje prestalo postojati, odnosno o datumu kojim je prethodno dopušteno prekoračenje umanjeno. U slučaju opoziva dopuštenog prekoračenja, djelomično ili u cijelosti, Banka će o tome obavijestiti korisnika računa najmanje trideset dana prije datuma na koji će dopušteno prekoračenje prestati postojati odnosno datuma na koji će

prethodno dopušteno prekoračenje biti umanjeno te će omogućiti korisniku računa otplatu opozvanog a iskorištenog iznosa dopuštenog prekoračenja. Otplata se ne omogućuje za nedopušteno prekoračenje po računu, tj. za iznos iskorištenih sredstava iznad iznosa dopuštenog prekoračenja koje se smanjuje ili ukida. Korisnik računa može odbiti otplatu opozvanog iznosa dopuštenog prekoračenja te podmiriti opozvani, a iskorišteni iznos dopuštenog prekoračenja u cijelosti najkasnije do isteka roka na koji je prethodno dopušteno prekoračenje bilo odobreno.

Banka može odobriti dopušteno prekoračenje u iznosu višem od iznosa dopuštenog prekoračenja koje je najavila u obavijesti klijentu. Svako dopušteno prekoračenje koje je između ugovornih strana ugovoreno kao prešutno prihvaćeno prekoračenje ugovorne strane mogu u svako doba bezuvjetno opozvati, odnosno otkazati, djelomice ili u cijelosti. Banka će obavijestiti klijenta o datumu kojim je prešutno prihvaćeno dopušteno prekoračenje prestalo postojati, odnosno o datumu kojim je prethodno takvo dopušteno prekoračenje umanjeno, a klijent će o otkazu prešutno prihvaćenog prekoračenja, djelomice ili u cijelosti, obavijestiti Banku pismenim putem u bilo kojoj poslovnicu Banke.

4. Korisnik računa odriče se bilo kakvih prigovora u vezi s ukidanjem ili smanjenjem visine iznosa dopuštenog prekoračenja.

5. U slučaju provedbe ovrhe na novčanim sredstvima korisnik računa neće moći raspolagati sredstvima na računu u visini potrebnoj za provedbu ovrhe sve dok ovrha na računima u cijelosti ne bude provedena u skladu sa zakonskim propisima. Plaćanja na teret neiskorištenog iznosa dopuštenog prekoračenja izvršavat će se samo zbog plaćanja već prije nastalih novčanih obveza te zbog izvršenja prije danih naloga za plaćanje u korist kreditnih i drugih tražbina Banke.

6. O smanjenju ili o ukidanju iznosa dopuštenog prekoračenja te o datumu kojim je dopušteno prekoračenje prestalo postojati, odnosno o datumu na koji je prethodno takvo dopušteno prekoračenje umanjeno Banka će korisnika računa obavijestiti na način utvrđen u glavi 7. Ostalo, pod V. Izvještavanje, točka 2. ovih Općih uvjeta poslovanja, osim o ukidanju dopuštenog prekoračenja zbog zaduženja računa iznad iznosa dopuštenog prekoračenja i o nemogućnosti raspolaganja neiskorištenim iznosom dopuštenog prekoračenja zbog provedbe ovrhe na računu, u

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

kojim slučajevima Banka neće posebno obavještavati korisnika računa.

7. Na zahtjev korisnika računa Banka će ga besplatno obavijestiti o razlozima smanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja.

8. Korisnik računa može podnošenjem pismene izjave u bilo kojoj poslovnicu Banke odbiti dopušteno prekoračenje koje mu je Banka stavila na raspolaganje.

9. U slučaju nastanka nedopuštenog prekoračenja Banka je ovlaštena poduzeti svaku radnju koja bi otklonila nedopušteno prekoračenje i štetu za Banku te kojom bi se naplatila svota pripadajućih kamata i troškova, a osobito:

9.1. onemogućiti klijentu daljnje poslovanje po svim računima,

9.2. poduzeti mjere prinudne naplate,

9.3. otkazati ugovore o otvaranju i vođenju transakcijskih računa.

## V. Nebankarske usluge i pogodnosti

Banka može korisniku računa omogućiti korištenje nebankarskim uslugama i pogodnostima koje na temelju ugovora s Bankom treće osobe daju korisnicima računa.

Mogućnost korištenja nebankarskim pogodnostima mijenja se ovisno o: (I.) sklapanju posebnih ugovora o korištenju dodatnim nebankarskim uslugama između Banke i treće osobe i (II.) ovisno o sklapanju, mijenjanju i raskidanju ugovora o nebankarskim uslugama i pogodnostima između Banke i treće osobe, pri čemu će Banka nastojati održati standard opsega i kvalitete tih pogodnosti.

Ako je Banka korisniku računa omogućila korištenje nebankarskim uslugama i pogodnostima koje uključuju usluge Pomoć na cesti i Pomoć u kući, korisnik računa Banci prijavljuje:

- maksimalno dvije registracijske oznake vozila za koje će se pružati usluga Pomoć na cesti;

- adresu na kojoj će se pružati usluga Pomoć u kući, o čemu će Banka korisniku računa izdati potvrdu.

U slučaju promjene registracijskih oznaka vozila i adrese na kojoj će se pružati usluga Pomoć u kući korisnik računa obavijestit će Banku u poslovnicu Banke ili na jednom od kanala Banke na kojem će Banka omogućiti izvršenje navedene promjene, o čemu će Banka korisniku računa izdati potvrdu.

Korisnik računa nema pravo od Banke tražiti pružanje nebankarske usluge ili davanje nebankarske

pogodnosti, niti od Banke zahtijevati naknadu štete zbog ne pružanja nebankarskih usluga ili odbijanja davanja nebankarskih pogodnosti od strane trećih osoba.

Banka ne odgovara u slučaju da treća osoba uskrati korisniku računa nebankarsku uslugu ili pogodnost, niti je odgovorna za kvalitetu nebankarskih usluga ili pogodnosti sklopljenih na temelju ugovora s Bankom. Reklamacije u vezi s nebankarskim uslugama ili pogodnostima korisnik računa rješava s trećom osobom.

Banka ima pravo slobodno uvoditi nove te mijenjati ili ukidati postojeće nebankarske usluge i pogodnosti, i to zbog poboljšanja kvalitete usluga i pogodnosti ili promjene tržišnih uvjeta poslovanja na financijskim tržištima.

Obavijest Banke korisniku računa relevantna je za nastanak i prestanak prava na korištenje pogodnosti. Banka će korisniku računa dostaviti obavijest individualno ili skupno, u usmenom ili pismenom obliku (uključivo i u promotivnim materijalima), putem sredstava javnog priopćavanja i na druge pogodne načine.

## VI. Kamate

1. Na sredstva na računu Banka obračunava kamate prema stopama koje su promjenjive u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Banke.

2. Na iznos iskorištenoga dopuštenog prekoračenja Banka obračunava fiksnu kamatnu stopu te se ona ne mijenja tijekom pojedinoga odobrenog roka korištenja dopuštenog prekoračenja.

O visini fiksne kamatne stope za idući rok korištenja prešutno prihvaćenog prekoračenja Banka će korisnika računa obavijestiti mjesec dana prije isteka roka korištenja prešutno prihvaćenog prekoračenja. Korisnik računa može odbiti korištenje prešutno prihvaćenog prekoračenja u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

3. U slučaju prekoračenja raspoloživih sredstava na računu Banka obračunava zateznu kamatu čija je visina promjenjiva i zakonom određena.

4. Korisnik računa daje suglasnost Banci za terećenje računa za iznos obračunate kamate koju je Banka obračunala na iznos iskorištenog dopuštenog i nedopuštenog prekoračenja ili na iznos prekoračenja raspoloživih sredstava na računu.



# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

## 4. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA I OBAVJEŠTAVANJE NAKON IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE

### I. Nalozi za izvršenje platnih transakcija

1. Putem transakcijskog računa mogu se obavljati pojedinačne platne transakcije koje su neovisne jedna o drugoj i platne transakcije u okviru posebnih ugovora kojima se unaprijed ugovara izvršenje niza budućih platnih transakcija (primjerice, u okviru ugovora o trajnom nalogu).

2. Ako je na nalogu za plaćanje određen datum izvršenja unaprijed, Banka uvjete za izvršenje naloga za plaćanje provjerava na zadani datum izvršenja plaćanja. Ako korisnik računa preda Banci nepravilnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna za nepravilno izvršenje platne transakcije. Ako korisnik računa osim jedinstvene identifikacijske oznake Banci da i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo korisnik računa neovisno o ostalim informacijama u odnosu na primatelja odnosno platitelja.

3. Banka zaprima naloge za plaćanje neposredno od platitelja ili posredno od ili putem primatelja plaćanja. Naloge zaprimljene posredno od ili putem primatelja plaćanja odnosno putem pružatelja usluga primatelja plaćanja (izravno terećenje), Banka će izvršiti samo pod uvjetom da s primateljem plaćanja ima sklopljen sporazum o ugovaranju i izvršenju trajnih naloga – ovlašteno povlačenje ili izravnih terećenja. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog primljen sljedeći radni dan. Radnim danom smatra se svaki dan od ponedjeljka do petka osim blagdana u Republici Hrvatskoj. Krajnje vrijeme zaprimanja naloga za plaćanje ugovoreno je Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik računa obavezan je pratiti ishod financijskih transakcija uvidom u promet po računu.

4. Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je Banka primila elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta. Banka će za iznos autorizirane platne transakcije koja je inicirana upotrebom kartice ili podataka s kartice teretiti odnosno odobriti račun odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

5. Banka će naloge po osnovi ovrhe na novčanim sredstvima na računu izvršavati iz pozitivnog stanja na računu te iz naknadnih priljeva novčanih sredstava u skladu sa zakonskim propisima.

### II. Autorizacija platnih transakcija

1. Korisnik računa daje autorizaciju (suglasnost) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija na jedan od sljedećih načina:

a) u poslovnici Banke korisnik računa autorizira platnu transakciju na SignaturePad uređaju nakon izvršenja platne transakcije, a nakon što je izvršio uvid u izvršene platne transakcije na prethodno uručenom dokumentu i/ili na samom SignaturePad uređaju; Iznimno, ako nije moguće autorizirati platnu transakciju na SignaturePad uređaju (primjerice nestanak struje, odbijanje korisnika računa autorizacije putem SignaturePad uređaja), korisnik računa daje autorizaciju za izvršenje platne transakcije nakon izvršenja platne transakcije, potpisom ispisanog dokumenta s pregledom izvršenih transakcija. U slučaju da korisnik računa nakon uvida u pregled izvršenih platnih transakcija odbije dati suglasnost za njihovo izvršenje, Banka će odmah dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirane platne transakcije nisu bile izvršene te će vratiti naknade naplaćene u vezi s izvršenim neautoriziranim platnim transakcijama;

b) potpisom ugovora o trajnom nalogu;

c) potpisom suglasnosti / naloga za izravno terećenje: Suglasnost za izvršenje platne transakcije izravnog terećenja korisnik računa može dati i primatelju plaćanja, i to u pismenom obliku ili elektroničkim putem ako je takav servis ugovoren između Banke i primatelja plaćanja;

d) pri upotrebi Maestro kartice na POS uređaju ili bankomatu utipkavanjem PIN-a u POS uređaj ili bankomat;

e) pri upotrebi Visa Electron kartice na POS uređaju utipkavanjem PIN-a u POS uređaj ili potpisom korisničkog računa, odnosno utipkavanjem PIN-a u bankomat;

f) pri upotrebi kartice na internetu, davanjem prihvatnog mjesta na internetu i/ili online pružatelju platnih usluga sigurnosnih obilježja kartice koje zahtijeva to prihvatno mjesto, kao što su primjerice broj kartice, datum isteka valjanosti kartice i sigurnosni kôd otisnut na poledini kartice te, opcionalno, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

jednokratne lozinke (OTP) koju generira token nakon što korisnik kartice prethodno potvrdi svoj identitet unosom u token ispravnog PIN-a kojim pristupa tokenu kad prihvatno mjesto na internetu izvršenje platne transakcije uvjetuje unosom jednokratne lozinke;

g) na pojedinim fizičkim prihvatnim mjestima na kojima je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartične kuće, definirao provođenje transakcija bez utipkavanja PIN-a i bez potpisivanja korisničkog računa, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično, suglasnost za izvršenje transakcija daje se samom upotrebom kartice. Iznos do kojeg se na prodajnim mjestima koja prihvaćaju beskontaktna plaćanja autorizacija daje samom upotrebom kartice ovisi o državi u kojoj se nalazi terminal i propisima kartičnih kuća;

h) na uređajima za polog kovanica potvrđivanjem transakcije na ekranskom sučelju uređaja za polog kovanica uz prethodnu identifikaciju provlačenjem kartice na uređaju te polaganjem kovanica.

2. Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako suglasnost za izvršenje platne transakcije nije dana na jedan od načina opisanih u prethodnoj točki.

### III. Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje

1. Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje koji su zaprimljeni u okviru vremena primitka naloga u skladu sa Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga jesu:

1.1. za nacionalne platne transakcije u službenoj valuti Republike Hrvatske – isti radni dan kad je nalog primljen ako račun primatelja plaćanja vodi Banka ili druga kreditna institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili ako račun primatelja plaćanja vodi podružnica kreditne institucije iz treće države sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili Hrvatska narodna banka kad ne djeluje u svojstvu monetarne vlasti ili druge javne vlasti, a najkasnije do kraja sljedećega radnog dana ako račun primatelja plaćanja vode drugi pružatelji platnih usluga. U navedenim rokovima bit će odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili račun primatelja plaćanja u Banci, čime će se odnosni nalog smatrati provedenim;

1.2. za nacionalne platne transakcije u valuti EUR ili koje uključuju jedno preračunavanje valuta između HRK i EUR – najkasnije do kraja sljedećega radnog dana. U navedenom roku bit će odobren račun pružatelja

platnih usluga primatelja plaćanja ili račun primatelja u Banci, čime će se odnosni nalog za plaćanje smatrati provedenim;

1.3. za nacionalne platne transakcije u valuti treće države ili u valuti države članice koja valuta nije EUR – najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana od primitka naloga ako račun primatelja plaćanja vodi Banka ili drugi pružatelj platnih usluga u Republici Hrvatskoj. U navedenom roku bit će odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili račun primatelja plaćanja u Banci, čime će se odnosni nalog za plaćanje smatrati provedenim;

1.4. za prekogranične platne transakcije u valuti EUR (ili koje uključuju jedno preračunavanje valuta između HRK i EUR) ili u valuti države članice – najkasnije do kraja sljedećega radnog dana od dana zaprimanja naloga za plaćanje, osim ako je nalog zadan u papirnatom obliku. Ako je nalog za plaćanje zadan u papirnatom obliku, nalog će se izvršiti najkasnije do kraja drugoga radnog dana od dana zaprimanja naloga. U navedenim rokovima bit će odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, čime će se odnosni nalog za plaćanje smatrati provedenim;

1.5. za prekogranične platne transakcije u valuti treće države – najkasnije do kraja trećega radnog dana od dana zaprimanja naloga za plaćanje. U navedenom roku bit će odobren račun prve banke koja sudjeluje u prosljeđivanju odnosno izvršenju naloga za plaćanje u inozemstvu, čime će se odnosni nalog smatrati provedenim;

1.6. za međunarodne platne transakcije u kojima pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja posluje prema propisima treće države – najkasnije do kraja trećega radnog dana. U navedenom roku bit će odobren račun prve banke koja sudjeluje u prosljeđivanju odnosno izvršenju naloga za plaćanje u inozemstvu, čime će se odnosni nalog smatrati provedenim;

2. Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje određeno je Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja, a kojom mogu biti propisani i kraći rokovi izvršenja naloga za plaćanje od navedenih rokova u prethodnoj točki u skladu s tehničkim mogućnostima Banke.

3. Korisnik računa koji inicira nalog za plaćanje i Banka mogu ugovoriti da će se nalog za plaćanje početi izvršavati:

a) na određeni dan,

b) na dan kad platitelj osigura potrebna novčana

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

sredstva na računu (trajni nalog za prijenos priljeva).

4. Suglasnost za izvršenje zadanih naloga za plaćanje korisnik računa daje trenutkom sklapanja ugovora za izvršenje niza budućih platnih transakcija (primjerice, sklapanjem ugovora o trajnom nalogu ili davanjem suglasnosti za izravno terećenje) podnošenjem Banci svakoga pojedinačnog naloga za plaćanje uz osobnu identifikaciju ili primjenom sredstava za identifikaciju (primjerice PIN-a ili drugog sredstva za identifikaciju čiju primjenu Banka omogućuje korisniku računa).

5. Nalog za plaćanje mora imati pravilno, jasno i potpuno popunjene sve elemente potrebne za izvršenje naloga za plaćanje.

6. Osnovni podaci naloga za uplatu gotovog novca jesu:

- ime, prezime, adresa/sjedište platitelja,
- broj računa primatelja plaćanja/IBAN,
- ime i prezime (naziv), adresa/sjedište primatelja plaćanja,
- iznos i valuta plaćanja,
- potpis platitelja,
- datum uplate.

7. Osnovni podaci naloga za isplatu gotovog novca jesu:

- broj računa/IBAN koji se tereti,
- ime i prezime/naziv, adresa i sjedište primatelja isplate,
- iznos i valuta plaćanja,
- potpis primatelja isplate,
- datum isplate.

8. Osnovni podaci naloga za prijenos novčanih sredstava jesu:

- broj računa/IBAN platitelja,
- ime, prezime, adresa i sjedište platitelja,
- broj računa primatelja plaćanja/IBAN,
- BIC ili naziv i adresa banke kod koje primatelj plaćanja ima račun,
- ime i prezime/naziv, adresa i sjedište primatelja,
- iznos i valuta plaćanja,
- potpis platitelja,
- datum izvršenja.

9. Pri terećenju računa s obzirom na valutu terećenja računa primjenjuju se sljedeća pravila:

9.1. Uz valutu plaćanja/isplate korisnik računa navodi i valutu terećenja.

- Račun se tereti u izabranoj valuti terećenja.

9.2. Korisnik računa navodi samo valutu plaćanja/isplate bez navođenja valute terećenja računa

(primjerice, raspolaganjem na bankomatu, prihvatnom uređaju ili drugom mjestu prihvaća kartice ili bilo kojim drugim instrumentom raspolaganja sredstvima koji ne pruža mogućnost odabira valute terećenja računa u zemlji i inozemstvu).

- Kunski transakcijski račun tereti se isključivo u valuti HRK.

a) Za obveze koje proizlaze iz transakcija plaćanja u stranoj valuti primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:

- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, sve uz primjenu pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične kuće.

- Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

- Na jednak način provode se konverzije u slučaju transakcije uplate na karticu.

b) Za obveze koje proizlaze iz transakcija isplate gotovine u stranoj valuti primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:

- Ako valuta u kojoj je provedena isplata kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, sve uz primjenu pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične kuće.

- Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

- Devizni transakcijski račun tereti se isključivo u valuti EUR neovisno o valuti plaćanja/isplate te o valutama na računu, osim u slučajevima opisanim pod točkom 9.4 ovih Općih uvjeta poslovanja.

Način konverzije valute plaćanja/isplate u valutu EUR

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

te primjena tečajnih lista ovisi o izboru instrumenata raspolaganja i mjestu obavljanja transakcije:

- a) Za obveze koje proizlaze iz transakcija provedenih karticom u valuti EUR devizni transakcijski račun teretit će se ili odobriti u valuti EUR u jednakom iznosu u kojemu je provedena transakcija.
- b) Za obveze koje proizlaze iz transakcija plaćanja u stranoj valuti koja nije EUR primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:
  - Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije. Tako izračunan iznos u kunama konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
  - Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, sve uz primjenu pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične kuće. Tako izračunan iznos u kunama konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
  - Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.
  - Na jednak način provode se konverzije u slučaju transakcije uplate na karticu.
- c) Za obveze koje proizlaze iz transakcija isplate gotovine u stranoj valuti koja nije EUR primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:
  - Ako valuta u kojoj je provedena isplata kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije. Tako izračunan iznos u kunama konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
  - Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, sve uz primjenu pravila

konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične kuće. Tako izračunan iznos u kunama konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.
- d) Za obveze koje proizlaze iz transakcija plaćanja u kunama iznos transakcije konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije i u toj valuti teretiti devizni transakcijski račun.
  - Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.
  - Na jednak način provode se konverzije u slučaju transakcije uplate na karticu.
- e) Za obveze koje proizlaze iz transakcija isplate u valuti kuna iznos transakcije konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije i u toj valuti teretiti devizni transakcijski račun.
  - Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

Ako na deviznom transakcijskom računu nema sredstava u valuti EUR ili nema dovoljno sredstava u valuti EUR, račun se tereti u ostalim na računu raspoloživim valutama (prema padajućem broju numeričke oznake valute iz tečajne liste Banke) uz konverziju iznosa izraženog u valuti EUR u valutu HRK prema prodajnom tečaju te konverziju HRK u raspoloživu valutu na računu prema kupovnom tečaju, sve primjenom tečajne liste Banke.

9.3. Osnovica za obračun naknade za transakcije isplate gotovine u stranoj valuti

9.3.1. Osnovica za obračun naknade koje se naplaćuju s kunskog transakcijskog računa jest iznos kartične transakcije preračunat u kune prema pravilima konverzije opisanim u točki 9.2.

9.3.2. Osnovica za obračun naknade koje se naplaćuju s deviznog transakcijskog računa jest iznos kartične transakcije preračunat u valutu EUR prema pravilima konverzije opisanim u točki 9.2.

9.4. Banka provodi zapljenu ili uskratu sredstava na novčanim sredstvima na računima po nalogu Financijske agencije. Ako se zapljena ili uskrata sredstava provodi



# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

na osnovi naloga Financijske agencije na novčanim sredstvima na deviznom transakcijskom računu u valuti HRK, Banka provodi konverziju sredstava na deviznom transakcijskom računu prema kupovnom tečaju primjenom tečajne liste Banke. Kod oslobađanja zaplijenjenih ili uskraćenih sredstava u valuti HRK Banka će oslobođena sredstva uplatiti na račun u valuti HRK bez provođenja konverzije. Eventualni ostatak sredstava nakon izvršenja naloga Financijske agencije Banka će dalje voditi u valuti HRK, a korisnik računa njime može raspolagati u poslovnici, putem internetskog bankarstva i bankarstva putem mobilnog uređaja.

## IV. Priljevi na račun

Banka će odobriti račun korisniku računa kao primatelju uplate odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke, odnosno u skladu sa Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga te nakon primitka svih potrebnih podataka za odobrenje korisnikova računa. Ako će novčana sredstva biti odobrena na račun Banke na neradni dan, smatra se da je Banka primila novčana sredstva prvi sljedeći radni dan. Banka će priljeve uplatiti isključivo na račun naveden u nalogu, neovisno o valuti priljeva.

Ako je na nalogu za plaćanje naveden broj računa koji Banka vodi u stranoj valuti, a iznos naveden u nalogu za plaćanje u HRK ili stranoj valuti u kojoj Banka ne vodi račune, Banka će odobriti račun koji se vodi u stranoj valuti u valuti EUR ako nema drugačije upute korisnika računa.

Iznimno, u slučaju priljeva uplaćenih po nalogu Financijske agencije prilikom provedbe ovrhe na računu te uplaćenih iz drugih banaka ili pružatelja platnih usluga u korist deviznoga transakcijskog računa, kad je iznos u nalogu za plaćanje naveden u valuti HRK, Banka će odobriti devizni račun u valuti HRK.

Korisnik računa može raspolagati priljevima na deviznom transakcijskom računu u valuti HRK isključivo u poslovnici, putem internetskog bankarstva i bankarstva putem mobilnog uređaja.

Ako je na nalogu za plaćanje naveden broj računa koji Banka vodi u HRK, a iznos naveden u nalogu za plaćanje u stranoj valuti, Banka će odobriti račun koji se vodi u HRK ako nema drugačije upute korisnika računa. Konverzija između različitih valuta izvršit će se na način opisan u glavi 7. Ostalo, pod VI. Tečaj, točka 2. ovih Općih uvjeta poslovanja.

## V. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

1. Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako je korisnik računa Banci zadao nalog za plaćanje koji ne sadržava sve elemente potrebne za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako su oni nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni, ako nije osigurao novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Banke, ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, ako korisnik računa na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebne za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske. Nalog za plaćanje neće se izvršiti ni ako je u međuvremenu zatvoren račun platitelja ili primatelja plaćanja.

2. Ako Banka zaprimi više naloga za plaćanje s istim datumom izvršenja, a ne bude osigurano pokrivenje izvršenje svih zadanih naloga te pripadajuće naknade, Banka će sama odrediti prioritete izvršavanja naloga. Banka pritom poštuje prioritete određene zakonom.

3. Banka će na ugovoreni način i u rokovima predviđenim za izvršenje naloga za plaćanje iz ovih Općih uvjeta poslovanja staviti korisniku računa na raspolaganje informacije o odbijanju izvršenja platnog naloga te, ako je moguće, i razloge odbijanja kao i postupak za otklanjanje pogrešaka koje su bile uzrok odbijanja, osim ako je to zakonom zabranjeno. Za obavještanje korisnika računa Banka naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge, ovisno o ugovorenom načinu obavještanja.

4. Banka je ovlaštena odbiti izvršiti nalog za plaćanje koji je iniciran upotrebom kartice ili podataka s kartice u sljedećim slučajevima:

- ako u trenutku primitka naloga za plaćanje na računu nema dovoljno pokrivenja za izvršenje naloga u cijelosti,
- ako bi se izvršenjem naloga za plaćanje prekoračili dnevni limiti,
- u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu kartice ili upotrebu kartice s namjerom prijevare,
- u slučaju upotrebe kartice protivne ovim Općim uvjetima poslovanja,
- u slučaju upotrebe kartice na prihvatnim mjestima koja se ne pridržavaju standarda u kartičnom poslovanju.

Pružatelj platnih usluga prihvatnog mjesta obavijestit će korisnika kartice o odbijanju i razlozima odbijanja

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

naloga za plaćanje. O razlozima odbijanja naloga korisnik kartice može se informirati i u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima. Korisnik kartice obavezan je zadržati za sebe te u slučaju reklamacije predložiti Banci originalni primjerak korisničkog računa, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koju dobije od prihvatnog mjesta.

Korisnik kartice obavezan je odmah nakon izvršenja platne transakcije provjeriti iznos platne transakcije naznačen na korisničkom računu. Iznimka od navedenoga odnosi se na pojedina prihvatna mjesta na kojima je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartične kuće, definirao da se korisnički račun ne izdaje automatski, primjerice za beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično.

5. Korisnik računa suglasan je da se trajni nalog / izravno terećenje neće izvršiti, niti će se pokušavati izvršavati za buduća dospijeca plaćanja ako je u trenutku dospijeca plaćanja naznačenog u ugovoru o trajnom nalogu / suglasnosti za izravno terećenje prestao postojati račun primatelja plaćanja u čiju je korist nalog trebalo izvršiti, u slučaju da nalog ne sadržava sve elemente potrebne za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako su oni nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni.

Informaciju o prestanku izvršavanja ugovora o trajnom nalogu / izravnog terećenja Banka će staviti korisniku računa na raspolaganje na način i u roku kako je to ovim Općim uvjetima poslovanja određeno za odbijanje izvršenja naloga za plaćanje.

## VI. Opoziv naloga

1. Korisnik računa može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za započinjanje izvršavanja naloga, i to na jednak način na koji daje suglasnost za izvršenje naloga (odnosno u skladu s glavom 4., pod III. Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje točka 4. ovih Općih uvjeta poslovanja).

2. Nakon proteka prethodno navedenih rokova korisnik računa može opozvati nalog za plaćanje samo na osnovi sporazuma s Bankom, i to ako nalog za plaćanje još nije izvršen. U tom slučaju Banka naplaćuje naknadu za opoziv u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge.

## 5. OTVARANJE I VOĐENJE POSEBNOG RAČUNA ZA PRIMANJE SREDSTAVA IZUZETIH OD OVRHE

1. Sukladno pozitivnim propisima, Banka na osnovi naloga Financijske agencije otvara korisniku računa poseban račun za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta od ovrhe.

2. Prilikom otvaranja računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe ne sklapaju se pojedinačni ugovori s korisnikom računa.

3. Na račun za primanje sredstava izuzetih od ovrhe Banka prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu/obavijesti Financijske agencije. Svaku uplatu izvršenu od osoba koje nisu navedene u nalogu/obavijesti Financijske agencije Banka će vratiti uplatitelju.

4. Na zahtjev korisnika računa Banka može korisniku računa izdati karticu, pri čemu se sklapa poseban ugovor kojim se ugovara način raspolaganja sredstvima na računu za primanje sredstava izuzetih od ovrhe putem kartice.

## 6. PRESTANAK UGOVORA

1. Ugovor o transakcijskom računu i ostali ugovori kojima su ugovorene usluge povezane s transakcijskim računom prestaju istekom roka ako su sklopljeni na određeno vrijeme te otkazom ugovora o računu ili smrću korisnika računa.

2. Korisnik računa može jednostrano pismenim putem otkazati ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana. Zahtjev za otkaz transakcijskih računa i usluga treba biti potpisan od korisnika računa. Za slučaj da korisnik računa otkazuje ugovor prije isteka 12 mjeseci od njegova sklapanja, Banka će naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge.

3. Korisnik računa može, ne navodeći za to razloge, otkazati ugovor u roku od 14 radnih dana od dana sklapanja ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija Banke i u tom se slučaju naknada iz prethodne točke ne naplaćuje.

4. Banka može jednostrano otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od dva mjeseca. Dan dostave otkaznog pisma jest dan njegova slanja na adresu korisnika računa koju je korisnik računa dostavio Banci kao adresu svojeg prebivališta. Zatečena sredstva na računu dostupna su korisniku računa i nakon isteka otkaznog roka.

5. Banka ima pravo raskinuti ugovor koji je sklopljen

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

na neodređeno vrijeme i bez otkaznog roka:

- ako korisnik računa krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Općih uvjeta poslovanja;
- ako je korisnik računa pri sklapanju ugovora o otvaranju i vođenju računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučujuće za pravilno i zakonito pružanje usluge;
- ako korisnik računa poslovanjem po računu narušava ugled Banke;
- ako korisnik računa postupa suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske i moralu društva;
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa;
- ako korisnik računa na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i općim aktima Banke;
- ako korisnik računa ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom te ako nastanu druge okolnosti ili ako prijeti nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da korisnik računa neće uredno ispunjavati obveze po računu;
- u drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju računa, ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovim Općim uvjetima poslovanja.

U navedenim slučajevima ugovor prestaje s danom slanja otkaznog pisma na adresu korisnika računa koju je korisnik računa dostavio Banci kao adresu svojeg prebivališta. Zatečena sredstva na računu dostupna su korisniku računa i nakon prestanka ugovora.

6. U slučaju prestanka ugovora korisnik računa obavezan je u cijelosti izvršiti sve obveze iz ugovora nastale do dana prestanka ugovora. Korisnik računa, zakonski zastupnik i opunomoćenik obvezni su Banci vratiti karticu računa, čekovne blankete, instrumente plaćanja, token i druge isprave, dokumente i uređaje povezane s poslovanjem po računu.

7. U slučaju otkaza ugovora sve naknade koje terete račun, a naplaćuju se periodično u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge, naplatit će se razmjerno vremenu trajanja ugovora.

8. Banka određuje postupak zatvaranja računa nakon prestanka ugovora.

## 7. OSTALO

### I. Naknade i troškovi

1. Troškovi koji nastanu u vođenju računa i naknade za vođenje računa i pružanje s time povezanih usluga naplaćuju se u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik računa ovlašćuje Banku da za te troškove i naknade može bez bilo kakve naknadne suglasnosti ili privole teretiti njegov račun. Mjesečna naknada po računima naplaćuje se na dan kad je račun/usluga ugovorena, uz iznimku za račune ugovorene 31. u mjesecu, zbog različitog broja dana u mjesecu. Ako je račun/usluga ugovorena zadnji dan u mjesecu koji je imao 31 dan, a sljedeći mjesec ima 30 dana (ili u veljači 28./29.), naknada će se nadalje naplaćivati na isti datum kao u prethodnom mjesecu, neovisno o tome na koji datum pada zadnji dan u idućim mjesecima.

2. Visina naknada i troškova i uvjeti za njihovu primjenu promjenjivi su u skladu s navedenom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

3. Banka je ovlaštena izvršiti naplatu naknade s računa u korist mjerodavnog tijela prema posebnim zakonskim i podzakonskim propisima (primjerice, naplata naknade za provedbu ovrhe na novčanim sredstvima u korist Financijske agencije).

### II. Gubitak, krađa, oštećenje, uništenje, zlouporaba te istek valjanosti isprava

1. Banka određuje uvjete izdavanja, redovitog ili izvanrednog isteka valjanosti (zbog gubitka, krađe, oštećenja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene kartice računa. Korisnik se obvezuje aktivirati i upotrebljavati posljednju izdanu karticu neovisno o razlogu izdavanja, a postojeću, prethodno izdanu karticu, poništiti, odnosno prerezati preko čipa i magnetske trake.

2. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štete nastale njegovom neovlaštenom, zlonamjernom i prijevornom uporabom kartice.

3. U slučaju gubitka ili krađe kartice korisnik kartice (korisnik računa, opunomoćenik, zakonski zastupnik) obavezan je odmah nakon saznanja prijaviti gubitak, krađu, zlouporabu kartice, PIN-a ili drugih podataka s kartice, odnosno saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala PIN ili druge podatke s kartice, od 0 do 24 sata dežurnoj službi Banke na telefon 01/3789

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

789 ili na drugi broj telefona koji će biti dostupan na internetskoj stranici Banke te prijavu i pismeno potvrditi u poslovnici Banke. U slučaju beskontaktnih plaćanja, a ovisno o iznosu platne transakcije, suglasnost za izvršenje transakcije daje se samom upotrebom kartice, odnosno klijent se ne identificira PIN-om ni potpisom, što je dodatni rizik u slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe kartice, a sukladno pravilima kartičnih kuća maksimalni iznosi za takva plaćanja definirani su na razini pojedine države.

4. Za troškove proizašle upotrebom kartice korisnika kod kojih se transakcija potvrđuje PIN-om, neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene kartice, u cijelosti odgovaraju korisnik računa, odnosno njegov zakonski zastupnik te opunomoćenik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje korisnika kartice, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja.

5. Korisnik kartice (odnosno njegov zakonski zastupnik te opunomoćenik) odgovara za sve troškove nastale neovlaštenom upotrebom kartice, PIN-a ili podataka s kartice nakon podnošenja prijave Banci iz prethodne točke ovih Općih uvjeta poslovanja ako je korisnik kartice postupao prijeverno.

6. Za troškove nastale neovlaštenom upotrebom kartice, PIN-a ili podataka s kartice od strane treće osobe, ako korisnik kartice nije svojom nepažnjom ili postupanjem protivno ovim Općim uvjetima poslovanja pridonio krađi kartice, PIN-a ili podataka s kartice, korisnik kartice (korisnik računa, odnosno njegov zakonski zastupnik te opunomoćenik) do trenutka prijave odgovara do iznosa od 1125 kn. Iznimka od navedenoga jest ako Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe, npr. primjenom skimminga. U tom slučaju korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale neovlaštenom upotrebom ukradenog PIN-a ili podataka s kartice.

7. Korisnik kartice suglasan je da je Banka ovlaštena snimati telefonske prijave okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavljaju osnovu za blokadu kartice, a tonski zapis upotrijebiti u svrhu rješavanja reklamacija korisnika kartice te kao dokaz u sudskom postupku.

8. U slučaju zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu kartice, PIN-a ili podataka s kartice korisnik kartice obavezan je na zahtjev Banke sudjelovati u istrazi i

suglasan je da Banka poduzme sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ako se utvrdi da nije došlo do neovlaštene upotrebe ni do zloupotrebe kartice, PIN-a ili podataka s kartice od strane treće osobe, korisnik kartice obavezan je podmiriti sve troškove Banke i troškove istrage, uključujući i naknadu zbog neutemeljene reklamacije u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge.

9. Ako se kartica pronađe nakon prijave njezina nestanka, ne smije se upotrebljavati. U tom je slučaju korisnik kartice obavezan odmah obavijestiti Banku. U protivnom korisnik kartice snosi sve troškove i štetu nastalu upotrebom pronađene kartice.

10. Nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi kartice Banka će izdati i dostaviti korisniku kartice novu karticu i novi PIN. U slučaju primitka zahtjeva za izdavanje nove kartice, npr. zbog njezina oštećenja ili izmjene podataka na kartici, Banka će izdati i dostaviti korisniku kartice novu karticu, bez promjene PIN-a. Korisnik računa obavezan je platiti naknadu za izdavanje nove kartice u iznosu koji je utvrđen u Odluci o tarifi naknada za usluge Banke. Korisnik računa ne snosi trošak izdavanja nove kartice u slučaju krađe podataka s kartice ili PIN-a od strane treće osobe, osim ako korisnik kartice nije svojom nepažnjom ili postupanjem protivno ovim Općim uvjetima poslovanja pridonio njihovoj krađi.

### III. Blokada kartice

1. Banka će blokirati karticu ako korisnik računa podnese Banci pismeni zahtjev za blokadu kartice i/ili prijavi Banci gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice i/ili njezina PIN-a i/ili drugih podataka s kartice, odnosno prijavi Banci da je neovlaštena osoba saznala ili postoji sumnja da je saznala PIN i/ili druge podatke s kartice.

2. Banka je ovlaštena blokirati karticu i bez prijave korisnika računa:

- ako korisnik kartice postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja ili prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i korisnika kartice, uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa;
- ako postoji sumnja na neovlaštenu upotrebu kartice ili upotrebu kartice s namjerom prijevare, odnosno sumnja na zloupotrebu kartice;
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih



# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

propisa, ako korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i upotrebu kartice te nastavak zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i općim aktima Banke;

- ako korisnik kartice nakon primitka pismene opomene Banke nije podmirio obveze prema Banci nastale upotrebom kartice ili po drugoj osnovi;
- u slučaju uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a u POS ili bankomat.

Nakon što prestanu razlozi za blokadu kartice Banka može blokiranu karticu zamijeniti novom u svim prethodno navedenim slučajevima blokade kartice, osim u slučaju kad je do blokade došlo zato što korisnik kartice nije nakon pismene opomene podmirio obveze po kartici. U tom slučaju kartica se privremeno blokira i nakon što prestane razlog za blokadu kartica se deblokira i nastavlja vrijediti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

3. Banka će prije blokade kartice obavijestiti korisnika kartice o namjeri i o razlozima blokade kartice, a u slučaju nemogućnosti učinit će to odmah nakon blokade, čim bude moguće. O namjeri blokade ili izvršenoj blokadi kartice Banka će obavijestiti korisnika kartice na jedan od sljedećih načina:

- pismenim putem;
- telefonom, SMS-om ili e-mailom na broj odnosno e-adresu korisnika računa prijavljenu Banci ili
- putem ugovorenog direktnog kanala koji omogućuje razmjenu obavijesti između Banke i korisnika računa.

4. Banka nije obvezna obavijestiti korisnika kartice o namjeravanoj blokadi i o razlozima blokade kartice ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu te u slučaju blokade kartice zbog unosa pogrešnog PIN-a.

## IV. Rok valjanosti kartice i obnova kartice

1. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu označenom na kartici, a obnovljena kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca označenog na obnovljenoj kartici.

2. Obnovljena kartica izdaje se korisniku kartice najkasnije u mjesecu u kojem istječe rok valjanosti postojeće kartice. Banka može samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev korisnika kartice, ubrzati dinamiku izdavanja obnovljene kartice zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i sl.

3. Obnovom roka valjanosti kartice čiji je rok valjanosti istekao, neovisno o broju takvih obnova, zadržava se pravni identitet ugovora o upotrebi kartice te, sve dok kartica nosi isti broj, pravni identitet kartice. Sam istek roka valjanosti kartice u odnosu između Banke i korisnika kartice ne ometa kontinuiranu upotrebu kartice, primjerice izravnim terećenjem radi izvršenja niza ugovorenih budućih plaćanja na prihvatnim mjestima na internetu.

## V. Izvještavanje

1. O promjenama i stanju na računu Banka izvještava korisnika računa putem izvotka o stanju i promjenama po računima otvorenim u Banci.

2. Ako je evidentiran promet po računu, korisnik računa i Banka suglasni su da se dostava prometa računa i drugih obavijesti obavlja u poslovnica Banke te dodatno putem internetskog bankarstva ako korisnik računa ima ugovorenu uslugu internetskog bankarstva i putem ostalih kanala koje mu Banka stavi na raspolaganje, i to najmanje jednom mjesečno. Ako nije evidentiran promet po računu, informacije o stanju računa korisniku računa na raspolaganju su svaki radni dan u svim poslovnica i putem direktnih kanala komunikacije.

3. Na izričit zahtjev korisnika računa, ako je evidentiran promet po računu, Banka će jednom mjesečno dostavljati izvadak o stanju i promjenama na svim računima otvorenim u Banci na adresu korisnika računa prijavljenu u Banci ili na drugi ugovoreni način.

## VI. Tečaj

1. Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta primjenjuje se tečaj (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na HRK koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

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

- 2.1. kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu,
- 2.2. prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu,
- 2.3. ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

kune te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

3. Tečajna lista Banke i tečajna lista za kartične transakcije dostupne su na internetskim stranicama Banke te u svakoj poslovnici Banke.

## VII. Prigovori/Reklamacije

1. Klijent mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, ostale obračune, obavijesti o izvršenju naloga i ostala bankovna priopćenja te bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja računa, podnijeti eventualne prigovore pismenim putem i dostaviti ih na adresu sjedišta Banke ili bilo koje poslovnice Banke, ili putem internetske stranice Banke. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane kašnjenjem klijenta s podnošenjem prigovora.

2. Korisnik računa može prigovor/reklamaciju uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između korisnika računa i Banke nastalim u vezi s ugovornim odnosom po osnovi računa korisnik računa može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

3. Banka će na prigovor/reklamaciju odgovoriti korisniku računa u roku od sedam radnih dana od dana primitka pismenog prigovora/reklamacije. U slučaju opravdanosti prigovora/reklamacije Banka će postupiti u skladu sa zahtjevom klijenta i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije uvećanog za pripadajuću kamatu.

Ako u skladu s ovom točkom Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora/reklamacije utvrdi se odgovornost korisnika računa za provođenje transakcije koja je bila predmet prigovora/reklamacije, korisnik računa suglasan je da Banka naknadno tereti njegov kunski ili devizni transakcijski račun za iznos te transakcije koji mu je bio prijevremeno vraćen. Suglasnost korisnika računa iz ove točke vrijedi sve do konačnog rješenja pismenog prigovora/reklamacije, odnosno sve do dana naknadnog terećenja njegova kunskog ili deviznog transakcijskog računa.

U slučaju da korisnik računa smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751., može uputiti prigovor pismenim putem poslovnici Banke ili Podružnici Zaba

24 na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana njegova zaprimanja. Korisnik računa može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je Banka postupala protivno navedenim uredbama. U svim sporovima između korisnika računa i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa korisnik računa može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Prava iz ove točke korisnik računa ima od dana stupanja na snagu Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

4. Ako se utvrdi odgovornost Banke za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neodobrene platne transakcije, korisniku računa vratit će se bez odgode iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije i sve zaračunane naknade i kamate na koje korisnik računa ima pravo. Banka će račun korisnika računa dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa koje bi bilo da nije došlo do prethodno navedenih propusta Banke.

5. U slučaju platne transakcije koju odredi primatelj uplate ili korisnik računa putem primatelja uplate korisnik računa može zahtijevati cijeli iznos odobrene i pravilno izvršene platne transakcije u roku od osam tjedana od dana terećenja ako je korisnik računa dao suglasnost bez točnog iznosa platne transakcije i ako iznos prelazi opravdano očekivani iznos, uzimajući u obzir prijašnje navike potrošnje korisnika računa, iznose prijašnjih platnih transakcija, uvjete ugovora o trajnom nalogu, drugih ugovora te ostalih okolnosti slučaja. Korisnik računa mora Banci predati sve dokaze o okolnostima slučaja. Korisnik računa nema pravo na povrat u slučaju da je dao ovlaštenje/suglasnost za izvršenje platne transakcije neposredno Banci i ako mu je Banka ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim informacije o budućoj platnoj transakciji četiri tjedna prije dospijeca plaćanja.

6. Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

6.1. ako je izvršenje neodobrene platne transakcije ili nepravilno izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla ili unatoč svim nastojanjima ne uspije utjecati;

6.2. ako je izvršenje neodobrene platne transakcije ili nepravilno izvršenje platne transakcije, odnosno

# Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača

neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa;

6.3. ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica prijave korisnika računa ili ako korisnik računa slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u svezi s platnim instrumentom;

6.4. ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog platnog naloga koji je Banci predao korisnik računa;

6.5 ako korisnik računa nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom izvršenju ili izvršenju neodobrene platne transakcije kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana neizvršenja, terećenja odnosno odobrenja računa.

7. U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane korisnika računa u obliku nezaštićenog zapisa (na disketi, elektroničkom poštom, telefaksom) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka zapisa, zakašnjele dostave zapisa, preinake ili otkrivanja podataka. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisani način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka na strani je korisnika računa.

## VIII. Osiguranje uloga

1. Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka kao specijalizirana financijska institucija koja osigurava depozite u kreditnim institucijama osigurava depozite građana u svakoj kreditnoj instituciji do zakonski određenog iznosa. Osnivač je Agencije Republika Hrvatska, koja jamči za obveze Agencije.

2. Za sve depozite građana, u što su uključeni i transakcijski računi građana, jamči Republika Hrvatska do zakonom određene visine. Osnovne informacije o osiguranju depozita dostupne su u svim poslovnica Banke, a više informacija o osiguranju depozita na raspolaganju je na službenim internetskim stranicama Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka.

## IX. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom korisniku računa s

kojima raspolaže. Korisnik računa suglasan je da se osobni podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje zbog realizacije prava i obveza iz ugovornog odnosa po računu. Banka je obvezna s navedenim podacima postupati u skladu sa svojom zakonskom obvezom čuvanja tajnosti podataka za koje je saznala u poslovanju s korisnikom računa, osiguravajući u skladu sa svojim ovlastima povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu bankovne tajne na strani svih osoba kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovu upotrebu isključivo u zakonite svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati suprotnim interesima ugovornih strana.

## 8. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovi Opći uvjeti poslovanja i njihove izmjene i dopune dostupni su svim klijentima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskoj stranici Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

2. Svi ugovori sklapaju se na hrvatskome jeziku i komunikacija u vrijeme trajanja ugovornog odnosa obavlja se na hrvatskome jeziku.

3. O promjenama ovih Općih uvjeta poslovanja te o njihovoj dostupnosti Banka obavještava korisnika računa putem izvotka, u poslovnica Banke, putem internetske stranice Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr), putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije dva mjeseca prije početka njihove primjene. Smatra se da je korisnik računa suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Zaprimanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je odnosni ugovor otkazan od strane korisnika računa.

4. Od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača od 11. siječnja 2016.

5. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s:

5.1. Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. od 6. srpnja 1999. godine,

5.2. Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača,

5.3. Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke,

5.4. Odlukom o kamatnim stopama Banke,

5.5. Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga.

6. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 25. srpnja 2016.