

## 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 08000014, OIB 92963223473, zaba@unicreditgroup.zaba.hr. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka.

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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:

2.1. Transakcijski račun ili račun – račun za plaćanje, i to tekući račun, žiroračun i račun za posebne namjene. U smislu ovih Općih uvjeta transakcijski račun ili račun je i osnovni račun koji Banka otvara i vodi sukladno važećim

propisima o računu za plaćanje potrošača (u daljnjem tekstu: Osnovni račun).

2.2. Vođenje računa – Banka (pružatelj računa) upravlja računom kako bi se potrošač (u daljnjem tekstu: korisnik računa) mogao njime koristiti 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 obavljeni platni promet zasebno za svaku valutu računa.

2.3. Korisnik računa – potrošač na čije ime Banka otvara i vodi transakcijski račun.

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

2.5. Ugovor o računu – ugovor između korisnika računa i Banke kojim se uređuju međusobni odnosi u vezi s korištenjem jednim od transakcijskih računa koji su u ponudi Banke te korištenjem ostalim bankovnim te nebankovnim uslugama i pogodnostima koje Banka uz korištenje transakcijskim računom ponudi korisniku računa.

2.6. Ugovor o transakcijskom poslovanju – ugovor između poslovno sposobnog korisnika računa i Banke kojim se uređuju međusobni odnosi u vezi s korištenjem većim brojem transakcijskih računa koji su u ponudi Banke te korištenjem ostalim bankovnim te nebankovnim uslugama i pogodnostima koje Banka ponudi korisniku računa.

2.7. Paket usluga – kombinacija više usluga koje korisnik računa aktivira ili namjerava aktivirati u sklopu Ugovora o transakcijskom poslovanju, a koje su sadržane u paketu usluga s jedinstvenom naknadom koja je niža od zbroja naknada za korištenje pojedinačnim uslugama iz paketa usluga. Ponude sadržaja paketa usluga nalaze se na *web*-stranci Banke te u svim poslovnicama Banke. Sadržaj paketa usluga s nižom jedinstvenom naknadom može sadržavati i

usluge koje nisu obuhvaćene Ugovorom o transakcijskom poslovanju, nego se ugovaraju odvojeno od Ugovora o transakcijskom poslovanju.

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

2.9. 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.

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

2.11. 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.

2.12. 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.

2.13. Jedinstvena identifikacijska oznaka – broj transakcijskog računa ili druga jedinstvena identifikacijska oznaka koju Banka 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.

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

2.15. 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. BIC Banke naveden je u informacijama o Banci u uvodnom dijelu ovih Općih uvjeta poslovanja.

2.16. 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.

2.17. Platna transakcija – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

2.18. Kreditni transfer – platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija 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.

2.18.1. Kreditni transfer – *nacionalni u kunama* – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s nalogom za plaćanje / instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u kunama.

2.18.2. Kreditni transfer – *nacionalni u eurima* – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s nalogom za plaćanje / instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun u eurima.

2.18.3. Kreditni transfer – *u inozemstvo u eurima* – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s nalogom za plaćanje / instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun izvan Republike Hrvatske u eurima.

2.18.4. Kreditni transfer – *u inozemstvo u valuti različitoj od eura* – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s nalogom za plaćanje / instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

2.19. Nacionalna platna transakcija – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka kao platitelj i/ili primatelj pružatelj platnih usluga i drugi pružatelj platnih usluga ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

2.20. Prekogranična platna transakcija – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka kao platitelj ili primatelj pružatelj platnih usluga, a drugi pružatelj platnih usluga nalazi se u drugoj državi članici.

2.21. Međunarodna platna transakcija – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka kao platitelj ili primatelj pružatelj platnih usluga, a drugi pružatelj platnih usluga nalazi se u trećoj državi.

2.22. Država članica – država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

2.23. Treća država – svaka država koja nije država članica.

2.24. Nalog za plaćanje – instrukcija koju daje platitelj ili primatelj plaćanja, a kojom se traži izvršenje platne transakcije (kreditnog transfera) na teret računa platitelja.

2.25. Trajni nalog – platna usluga kojom pružatelj računa u skladu s instrukcijom korisnik računa izvršava redovite prijenose fiksnih iznosa novčanih sredstava s računa potrošača na drugi račun.

2.26. Izravno terećenje – platna usluga za terećenje računa, pri čemu korisnik računa dopušta drugoj osobi (primatelju plaćanja) da pružatelju računa naloži prijenos sredstava s računa korisnika računa na račun primatelja plaćanja. Pružatelj računa potom prenosi novac primatelju plaćanja na datum ili datume koji/koje su korisnik računa i primatelj plaćanja međusobno ugovorili. Iznos se može mijenjati.

2.27. SEPA izravno terećenje – korisnik računa dopušta drugoj osobi (primatelju plaćanja) da pružatelju računa naloži prijenos sredstava s računa korisnika računa na račun primatelja plaćanja. Pružatelj računa potom prenosi novac primatelju plaćanja na datum ili datume koji/koje su korisnik računa i primatelj plaćanja međusobno ugovorili. Iznos se može mijenjati. Ta usluga provodi se u skladu s Osnovnom HRK SDD shemom.

2.28. Osnovna HRK SDD shema – jedinstven skup pravila, prakse, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje SEPA izravnih terećenja u kunama u Republici Hrvatskoj dogovoren unutar bankovne zajednice Republike Hrvatske.

2.29. Platni instrument – personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i Banke kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje.

2.30. PIN (*Personal Identification Number*) – personalizirana sigurnosna vjerodajnica – osobna tajna lozinka koja služi za identifikaciju korisnika kartice i/ili autorizaciju platnih transakcija te ugovaranje ostalih proizvoda i usluga. PIN je nedvojben dokaz identiteta korisnika kartice koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a čiji uvjeti zahtijevaju takvu verifikaciju.

2.31. Prekoračenje – pružatelj računa i korisnik računa unaprijed ugovaraju da korisnik računa smije pozajmiti novac kad na računu više nema novčanih sredstava. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti te hoće li se korisniku računa obračunati naknade i kamate.

2.32. Prešutno prekoračenje – iznos novčanih sredstva koji Banka prešutno stavlja na raspolaganje korisniku računa, a koji prelazi pozitivno stanje na računu korisnika računa.

2.33. Raspoloživa sredstva na računu – trenutno stanje novčanih sredstava na računu uvećano za iznos prešutno prihvaćenog prekoračenja.

2.34. Nedopušteno prekoračenje – dugovanje korisnika računa koje visinom prekoračuje iznos raspoloživih sredstava na računu.

2.35. 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.

2.36. Direktni kanali – sredstva i oblici elektroničke komunikacije koji omogućuju korištenje i/ili ugovaranje pojedinih bankovnih i nebankovnih usluga bez istodobne fizičke nazočnosti korisnika računa i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samoposlužnih uređaja (bankomati, uređaj za polog kovanica) i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje korisniku te usluge SMS bankarstva, telefonskog bankarstva, *on-line* bankarstva i drugih oblika daljinske komunikacije koje Banka omogući korisniku računa.

2.37. Podizanje gotovog novca *debitnom karticom na bankomatu* – korisnik računa podiže gotov novac sa svojeg računa na bankomatu u

Republici Hrvatskoj i u inozemstvu debitnom karticom.

2.38. *On-line* bankarstvo – pružatelj računa korisniku računa omogućuje korištenje uslugama povezanim s računom za plaćanje putem interneta (internetskog bankarstva [e-zaba]) ili mobilne aplikacije (bankarstva putem mobilnih uređaja [m-zaba]).

2.39. m-zaba aplikacija – aplikacija koja se instalira na mobilni uređaj i omogućuje korištenje većim brojem različitih usluga koje su dostupne isključivo korisniku računa koji je ugovorio i aktivirao korištenje bankarstvom putem mobilnog uređaja te dodatnim uslugama koje su dostupne svima koji na svoj mobilni uređaj preuzmu m-zaba aplikaciju bez potrebe ugovaranja m-zabe, kao što je primjerice mogućnost identifikacije korisnika računa i sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju u elektroničkom obliku;

2.40. Token – platni instrument, sredstvo za identifikaciju korisnika računa i autorizaciju njegovih transakcija koje generira jednokratne lozinke kojima se korisnik računa identificira, odnosno kojima autorizira platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije na način koji je predviđen Općim uvjetima poslovanja Banke za korištenje direktnih kanala od strane potrošača.

2.41. Elektronički potpis – podaci u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koje potpisnik upotrebljava za potpisivanje.

2.42. Napredan elektronički potpis – elektronički potpis koji pouzdano jamči identitet potpisnika i koji je povezan isključivo s potpisnikom, nedvojbeno identificira potpisnika, nastaje upotrebom sredstava kojima potpisnik može samostalno upravljati i koja su isključivo pod nadzorom potpisnika, sadržava izravnu povezanost s podacima na koje se odnosi, i to na način koji nedvojbeno omogućuje uvid u bilo koju izmjenu izvornih podataka.

2.43. Pouzdana autentifikacija – postupak provjere identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući provjeru upotrebe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika platnih usluga, na osnovi upotrebe bar dvaju elementa koji su međusobno neovisni od

kojih je jedan uvijek platni instrument, a drugi može biti vlastoručni potpis, PIN ili druga personalizirana sigurnosna vjerodajnica u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i Općim uvjetima poslovanja za upotrebu direktnih kanala od strane potrošača.

2.44. Kartica – platna 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 debitne kartice Maestro i Visa Electron kartica.

2.45. 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.

2.46. Virtualna kartica – platni instrument na temelju kartice čiji je izdavatelj Banka koji korisniku kartice koji je istodobno i korisnik m-zabe omogućuje da pomoću m-zaba aplikacije koju je prethodno instalirao i aktivirao na mobilnom uređaju, u skladu s Općim uvjetima poslovanja za upotrebu direktnih kanala od strane potrošača, obavlja karticom beskontaktnu platnu transakciju na prihvatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja prihvaćaju beskontaktna plaćanja. Banka prema diskrecijskoj odluci omogućuje i ukida funkciju virtualne kartice bilo kojoj kartici čiji je izdavatelj, bez obveze davanja obavijesti i obrazloženja korisniku.

2.47. *On-line* pružatelj platnih usluga – osoba koja pruža platne usluge uz prihvatanje kartice na svojem prihvatnom mjestu na internetu-

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

2.49. 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 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 platnih shema, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu, ili prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu i unosom PIN-a.

2.50. 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 platne transakcije određuje Banka.

2.51. Tečajna lista za Banke za kartične transakcije – posebna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih karticama i naknadama povezanih s njima i dostupna je u poslovnica Banke te na [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

2.52. Tečajna lista Banke – redovna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju transakcija, izuzev onih učinjenih karticama, osim izuzeća opisanih u točki 4.5, a dostupna je u poslovnica Banke te na [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

2.53. Radni dan – svaki dan osim subote, nedjelje i praznika u Republici Hrvatskoj određenih zakonom i ujedno je radni dan svih sudionika uključenih u izvršenje platne transakcije.

2.54. Vrijeme primitka naloga za plaćanje – trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje ili dan koji je ugovoren između Banke i korisnika računa za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje.

2.55. Datum izvršenja – dan na koji Banka tereti račun platitelja.

2.56. Datum valute odobrenja – dan na koji Banka odobrava račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili kod primitka platne transakcije, dan na koji Banka odobrava račun primatelja plaćanja.

2.57. Usluga iniciranja plaćanja – *on-line* elektronička usluga kojom korisnik platnih

usluga zadaje nalog za plaćanje na teret svojega računa, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

2.58. Usluga informiranja o računu – *on-line* elektronička usluga kojom se korisniku računa, putem pružatelja usluge informiranja o računu, pružaju informacije o jednom ili više računa koje ima kod Banke ili kod jednog ili više drugih pružatelja platnih usluga.

2.59. Korisnička uputa – svaki pisani dokument, neovisno o tome kako je nazvan, koji je dostupan na internetskim stranicama Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr) i u poslovnica Banke, koji opisuje način registracije korisnika računa za korištenje upotrebu direktnog kanala, način ugovaranja i upotrebe pojedinog direktnog kanala, bankovne i nebankovne usluge koje korisnik računa može obavljati putem jednog ili više direktnih kanala i način njihova obavljanja, odnosno koji detaljnije uređuje postupak sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije, sa svim njegovim izmjenama i dopunama.

### **3. OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKIH RAČUNA**

#### **3.1. Otvaranje transakcijskih računa**

3.1.1. Više transakcijskih računa koji su u ponudi Banke (u daljnjem tekstu: račun) ugovara se na temelju Ugovora o transakcijskom poslovanju. Otvaranje i vođenje pojedinog računa može se ugovoriti na temelju ugovora 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.

Korisnik računa obavezan je na zahtjev Banke dostaviti na zatraženi način i drugu dokumentaciju i podatke kao što su primjerice podaci za kontakt te ostali podaci i dokumentacija koju Banka zatraži u svrhu provedbe dubinske analize korisnika računa u skladu s propisima koji uređuju mjere sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu primjene međunarodnih mjera ograničavanja te u svrhu ispunjavanja obveza koje za Banku proizlaze iz poreznih

propisa kao što su Opći porezni zakon i Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza.

3.1.2. Kada se Ugovor o transakcijskom poslovanju sklapa u pismenom obliku, korisnik računa ili ovlaštena osoba obvezni su ga potpisati na jednak način kao što su to učinili na osobnom identifikacijskom dokumentu.

3.1.3. Ugovor o računu 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.

3.1.4. Ugovor o transakcijskom poslovanju može se sklopiti u poslovnicama Banke, a s poslovno sposobnim osobama i putem direktnih kanala kojima Banka u skladu s vlastitom poslovnom odlukom to omogućiti. Korisniku računa Banka može ugovornu dokumentaciju dostaviti i elektroničkim putem na e-adresu adresu koju je korisnik računa dao Banci.

3.1.5. 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 održavanje, 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 platni instrument na računu.

3.1.6. Prije sklapanja ugovora Banka će klijentu na njegov zahtjev uručiti nacrt ugovora na temelju kojih Banka otvara transakcijske račune.

3.1.7. U poslovanju s Bankom korisnik računa Banci će dostaviti podatke o osobnom identifikacijskom broju (OIB-u). Korisnik računa obvezan je predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenje Registra transakcijskih računa u skladu sa zakonskim propisima i internim pravilima Banke. Banka ima pravo zadržati preslike identifikacijskih i drugih dokumenata.

3.1.8. Korisnik računa obvezan je bez odgode 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. Prilikom promjene podataka iz identifikacijskog dokumenta klijent se obvezuje doći osobno u poslovnicu te omogućiti radniku Banke skeniranje/kopiranje identifikacijskog dokumenta ili to može u ovjerovljenom obliku od strane javnog bilježnika dostaviti poštom. Promjenu ostalih podataka klijent se također obvezuje dostaviti Banci osobno u poslovnici ili putem drugih kanala koje mu Banka omogućiti. Korisnik računa snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te njegove obveze priopćavanja promjene podataka.

3.1.9. 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.

#### **a) Ugovor o transakcijskom poslovanju**

3.1.10. Transakcijskim računima i drugim uslugama koje su ugovorene na temelju Ugovora o transakcijskom poslovanju (u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom: usluge) korisnik računa može se koristiti nakon što je aktivirao korištenje pojedinom uslugom na način koji je ugovoren Ugovorom o transakcijskom poslovanju ili određen ovim Općim uvjetima poslovanja te pod uvjetom da su za korištenje

tom Uslugom ispunjeni svi uvjeti određeni ovim Općim uvjetima poslovanja.

Prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju korisnik računa mora zatražiti aktivaciju najmanje jednog računa kojeg sam odabere, a naknadno ili istodobno sklapanjem Ugovora o transakcijskom poslovanju može zatražiti aktiviranje svih ili pojedinih preostalih usluga. Korisnik računa može upotrebljavati direktne kanale i nebankarske usluge obuhvaćene Ugovorom o transakcijskom poslovanju samo ako je aktivirao korištenje jednim ili većim brojem ugovorenih računa koje odredi Banka. Informacija o računima koje korisnik računa mora aktivirati da bi se mogao koristiti direktnim kanalima i/ili nebankarskim uslugama obuhvaćenim Ugovorom o transakcijskom poslovanju dostupna mu je na internetskim stranicama Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr) i u poslovnicama Banke.

3.1.11. Postojeći korisnici računa koji nisu sklopili Ugovor o transakcijskom poslovanju, a žele ugovoriti dodatni račun, direktne kanale i/ili nebankarske usluge mogu to učiniti sklapanjem Ugovora o transakcijskom poslovanju i aktivacijom pojedine Usluge.

3.1.12. Korisnik računa aktivira odnosno deaktivira korištenje pojedinom uslugom podnošenjem Banci zahtjeva za aktiviranje odnosno deaktiviranje korištenja predmetnom uslugom ili zahtjeva za aktiviranje odnosno deaktiviranje određenog paketa usluga (u daljnjem tekstu: zahtjev). Korisnik računa može podnijeti zahtjev neposredno u poslovnici Banke, uz provedenu identifikaciju korisnika računa valjanom identifikacijskom ispravom, ili putem direktnih kanala koji to omogućuju.

Zahtjev u ime korisnika računa može u poslovnici Banke podnijeti druga fizička osoba koju je korisnik računa na to ovlastio specijalnom punomoći na kojoj je ovjeren njegov potpis.

3.1.13. Banka će po prihvaćanju zahtjeva za aktivaciju određenog transakcijskog računa otvoriti transakcijski račun kojem će dodijeliti IBAN broj o kojem će obavijestiti korisnika računa.

3.1.14. Banka je ovlaštena odbiti zahtjev za aktiviranje korištenja određenom uslugom u sljedećim slučajevima:

a) ako korisnik računa ne ispunjava sve uvjete potrebne za korištenje zatraženom uslugom odnosno paketa usluga;

b) ako korisnik računa ne dostavi Banci sve podatke i/ili isprave potrebne da bi se mogao koristiti uslugom odnosno paketom usluga čiju je aktivaciju zatražio ili ako su dostavljeni podaci i/ili isprave netočni, nepotpuni ili nevjerodostojni;

c) ako korisnik računa postupa protivno prisilnim propisima, Ugovoru o transakcijskom poslovanju ili općim uvjetima poslovanja Banke koji se primjenjuju na Ugovor o transakcijskom poslovanju;

d) ako su ispunjeni uvjeti za otkaz Ugovora o transakcijskom poslovanju.

O odbijanju i razlozima odbijanja zahtjeva Banka će obavijestiti korisnika računa pismenim putem ili putem ugovorenog direktnog kanala koji omogućuje razmjenu obavijesti između Banke i korisnika računa u roku od najviše tri radna dana od dana primitka zahtjeva. U slučaju da Banka ne obavijesti korisnika računa o odbijanju i razlozima odbijanja zahtjeva u navedenom roku, to se neće tumačiti prihvatom i odobrenjem podnesenog zahtjeva od strane Banke. Banka nije obvezna obavijestiti korisnika računa o razlozima odbijanja zahtjeva ako bi davanje takve obavijesti bilo u suprotnosti s prisilnim propisima.

3.1.15. U slučaju pozitivnog salda na transakcijskom računu koji se želi deaktivirati korisnik računa mora istodobno s podnošenjem zahtjeva za deaktivaciju tog računa podnijeti uredan nalog za isplatu ili nalog za prijenos sredstava koja se nalaze na tom računu. U protivnom će Banka zahtjev za deaktivaciju tog računa odbiti, bez davanja posebne obavijesti korisniku računa.

Banka će zatvoriti transakcijski račun koji je deaktiviran, a u slučaju da korisnik računa ponovno aktivira istu vrstu transakcijskog računa, korisniku računa će otvoriti novi račun kojem će dodijeliti novi IBAN o kojem će ga obavijestiti putem potvrde s popisom svih usluga koje su aktivirane.

3.1.16. Kod svake promjene opsega usluga Banka će korisniku računa bez naknade izdati potvrdu s popisom svih usluga koje su aktivirane (u daljnjem tekstu: potvrda). Korisnik računa

svojim potpisom na potvrdi, odnosno davanjem suglasnosti za nju putem *on-line* bankarstva, potvrđuje da aktivirane usluge odgovaraju svim prihvaćenim zahtjevima za aktiviranje odnosno deaktiviranje usluga. Korisnik računa može zatražiti od Banke izdavanje potvrde s popisom svih aktiviranih usluga i/ili sadržajem svih ili pojedinih aktiviranih i/ili deaktiviranih usluga, za što mu Banka može naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

## **b) Sklapanje Ugovora o transakcijskom poslovanju putem m-zaba aplikacije**

3.1.17. Banka punoljetnim i poslovno sposobnim fizičkim osobama s važećom osobnom iskaznicom Republike Hrvatske može omogućiti sklapanje Ugovora o transakcijskom poslovanju korištenjem m-zaba aplikacije u skladu s ovim dijelom Općih uvjeta poslovanja i korisničkom uputom, koja je dostupna na internetskim stranicama Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr). Ugovor o transakcijskom poslovanju mogu u skladu s ovim dijelom Općih uvjeta poslovanja sklopiti postojeći i novi klijenti Banke koji se prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju identificiraju na način određen u korisničkoj uputi isključivo važećom osobnom iskaznicom izdanom od strane nadležnog tijela Republike Hrvatske na kojoj je navedeno njihovo prebivalište u Republici Hrvatskoj te koji dostave Banci sve osobne podatke koje ona zatraži.

Ugovor o transakcijskom poslovanju mogu u skladu s ovim dijelom Općih uvjeta poslovanja sklopiti samo oni postojeći klijenti Banke koji se koriste nekom od usluga koje odredi Banka.

Banka može u svakom trenutku te bez prethodne najave i davanja obrazloženja privremeno ili trajno onemogućiti ili ograničiti mogućnost sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije te odbiti sklopiti Ugovor o transakcijskom poslovanju na taj način s bilo kojom fizičkom osobom.

3.1.18. Fizička osoba koja želi sklopiti Ugovor o transakcijskom poslovanju putem m-zaba aplikacije mora prethodno s jedne od internetskih stranica u vlasništvu trećih osoba (tzv. „store“ kao što su npr. Apple Store ili Google Play Store) instalirati m-zaba aplikaciju na mobilni uređaj kojim će se koristiti u procesu sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju. Internetske stranice s kojih se m-zaba aplikacija može instalirati na mobilni uređaj ovise o vrsti

operativnog sustava mobilnog uređaja te su navedene u korisničkoj uputi koja je dostupna na internetskim stranicama Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr). m-zaba aplikacija mora se instalirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci pa stoga Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnim internetskim stranicama, ni za uvjete pod kojima se m-zaba aplikacija može instalirati na mobilni uređaj. Korisnik računa, odnosno osoba koja instalira m-zaba aplikaciju na mobilni uređaj, snosi sve naknade i troškove povezane s instaliranjem i upotrebom m-zaba aplikacije i svih njezinih nadogradnji.

Korisnik se obvezuje da neće mijenjati ili dekompilirati, niti omogućiti drugim osobama da mijenjaju ili dekompiliraju instaliranu m-zaba aplikaciju i bilo koji njezin dio. Instaliranom m-zaba aplikacijom korisnik se smije koristiti isključivo za osobne i nekomercijalne potrebe.

3.1.19. Mobilni uređaj koji se upotrebljava za identifikaciju korisnika i sklapanje Ugovora o transakcijskom poslovanju mora imati kameru visoke rezolucije te udovoljavati svim ostalim tehničkim zahtjevima koje Banka može odrediti i objaviti u korisničkoj uputi. Korisnik je obavezan voditi računa da m-zaba aplikaciju treba instalirati na mobilni uređaj kojim ima odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih malicioznih programa, prije instaliranja m-zaba aplikacije treba provjeriti postojanje virusa i drugih malicioznih programa na mobilnom uređaju na koji namjerava instalirati m-zaba aplikaciju te ih u slučaju postojanja ukloniti uz pomoć nekog od pouzdanih programa za uklanjanje virusa i malicioznih programa. Korisnik je obavezan pridržavati se i svih ostalih pravila sigurne upotrebe direktnih kanala koji su određeni u Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za upotrebu direktnih kanala od strane potrošača i/ili koje Banka objavi u skladu s njima.

3.1.20. Instaliranjem m-zaba aplikacije na mobilni uređaj i njezinom upotrebom za potrebe svoje identifikacije i sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i da pristaje na njihovu primjenu.

3.1.21. Prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije Banka identitet korisnika utvrđuje računalnom usporedbom fotosnimke korisnikova lica koju je



korisnik načinio mobilnim uređajem i dostavio Banci prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju s fotografijom korisnikova lica na osobnoj iskaznici koju je korisnik snimio mobilnim uređajem tijekom istog procesa. Smatrat će se da je Banka utvrdila identitet korisnika samo ako se računalnom usporedbom utvrdi da se dostavljena fotosnimka korisnikova lica u odgovarajućoj mjeri podudara s fotografijom korisnikova lica na snimljenoj osobnoj iskaznici. U slučaju da se računalnom usporedbom ne utvrdi potrebno podudaranje između fotosnimke korisnikova lica i fotografije korisnikova lica sa snimljene osobne iskaznice, Banka će korisniku onemogućiti sklapanje Ugovora o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije.

Korisnik putem m-zaba aplikacije u svrhu svoje identifikacije i sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju potvrđuje da prihvaća svaki rezultat računalne usporedbe fotosnimke svojeg lica i fotografije svojeg lica sa snimljene osobne iskaznice.

Usporedba podudarnosti korisnikova lica s pribavljene fotografije na osobnoj iskaznici i fotosnimke obavlja se uz pomoć posebne usluge – tzv. Microsoftovih kognitivnih usluga (engl. *Microsoft Cognitive Services*) – koju Banci pružaju članice grupe Microsoft (u daljnjem tekstu: Microsoft). Osnovna obilježja i uvjeti korištenja Microsoftovim kognitivnim uslugama objavljeni su na internetskim stranicama Microsofta [www.microsoft.com/cognitive-services](http://www.microsoft.com/cognitive-services). Upotrebom m-zaba aplikacije u svrhu svoje identifikacije korisnik ne uspostavlja ugovorni odnos s Microsoftom. Banka ne daje nikakva izričita ili prešutna jamstva u pogledu korištenja Microsoftovim uslugama, niti u tom pogledu predstavlja Microsoftova zastupnika ili agenta.

3.1.22. Korisnik je upoznat s time da Banka fotografije i fotosnimke koje je pribavila pomoću m-zaba aplikacije u svrhu sklapanja ugovora na njegov zahtjev, a radi njegove identifikacije može dostaviti Microsoftu kako bi uz pomoć Microsoftovih usluga utvrdila identitet korisnika, kao i da njegove osobne podatke i snimke može dostaviti i drugim osobama koje može angažirati u obavljanju poslova koji su povezani s identifikacijom fizičkih osoba na daljinu. Korisnik je upoznat s time da se navedeni podaci u te svrhe mogu iznositi i čuvati izvan Republike

Hrvatske. Korisnik je upoznat s time da Microsoft i druge osobe koje Microsoft može angažirati u svrhu unaprjeđenja svojih usluga mogu upotrebljavati dobivene podatke i snimke i u svrhu unaprjeđenja poslova koji su povezani s identifikacijom fizičkih osoba na daljinu. Banka ne odgovara za uporabu i uvjete uporabe osobnih podataka koji su u svrhu korisnikove identifikacije dostavljeni Microsoftu. Uvjeti pod kojima Microsoft obrađuje i upotrebljava osobne podatke dostupni su korisniku na internetskim stranicama Microsofta [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com). U slučaju da korisnik nije suglasan s prikupljanjem, obradom i uvjetima obrade i zaštite svojih osobnih podataka od strane Microsofta ili s iznošenjem i čuvanjem svojih osobnih podataka izvan Republike Hrvatske, korisnik se ne smije koristiti m-zaba aplikacijom u svrhu svoje identifikacije i sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju. Sve prigovore u vezi s obradom i zaštitom njegovih osobnih podataka od strane Microsofta korisnik rješava izravno s Microsoftom.

3.1.23. Korisnik je upoznat s time da Banka može čuvati snimke koje je pribavila od korisnika u svrhu njegove identifikacije te da navedene snimke može upotrijebiti u sudskim ili drugim postupcima kao dokaz da je prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju utvrdila njegov identitet.

Korisnik odgovara za točnost i potpunost svih osobnih podataka koje je dostavio Banci prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju. Korisnik je upoznat s time da Banka kao voditelj obrade osobnih podataka te podatke obrađuje na način opisan u Informacijama o obradi osobnih podataka od strane Banke dostupnim na internetskim stranicama Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

Korisnik se isključivo na vlastitu odgovornost koristi m-zaba aplikacijom u svrhu svoje identifikacije i sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju pa se stoga ne smije koristiti m-zaba aplikacijom u navedene svrhe ako bi to bilo u suprotnosti s propisima države na čijem se području nalazi.

3.1.24. Korisnik računa upoznat je i suglasan s time da se Ugovor o transakcijskom poslovanju sklada u elektroničkom obliku te da ga korisnik računa potpisuje elektroničkim potpisom, klikom na odgovarajuće polje u m-zaba aplikaciji kojim potvrđuje njegovo sklapanje. U mjeri u kojoj to nije u suprotnosti s prisilnim propisima

korisnik računa obvezuje se da neće osporavati valjanost Ugovora o transakcijskom poslovanju samo zbog toga što taj ugovor nije sklopljen u pismenom obliku, odnosno uporabom kvalificiranog elektroničkog potpisa, kao ni zbog toga što je Banka njegov identitet utvrdila računalnom usporedbom njegove fotosnimke s fotografijom lica sa snimljene osobne iskaznice.

Banka će primjerak sklopljenog Ugovora o transakcijskom poslovanju dostaviti korisniku računa na e-adresu koju je korisnik računa odredio prilikom njegova sklapanja. Banka će na navedenu e-adresu adresu dostavljati korisniku računa i izvratke o stanju i promjenama po transakcijskom računu koji je korisnik računa aktivirao prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju sve dok korisnik računa u poslovnici Banke ili putem direktnog kanala kojim mu Banka to omogućiti ne odabere drugi način dostave izvratka o stanju i promjenama po računu koji mu ponudi Banka.

Korisnik računa upoznat je i suglasan s time da se dostava elektroničkom poštom obavlja putem javne telekomunikacijske mreže i nekriptiranog e-maila koji ne jamče sigurnost, pravodobnost i tajnost u komunikaciji pa stoga sklapanjem Ugovora o transakcijskom poslovanju potvrđuje da je upoznat s rizicima i da pristaje na rizike povezane s takvim načinom komunikacije. Korisnik računa odgovara za dostupnost te snosi rizik eventualne nedostupnosti e-adrese koju je prijavio Banci. Korisnik računa suglasan je da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene e-adrese dostava smatrati izvršenom danom slanja e-maila na prijavljenu e-adresu, neovisno o tome što tako poslani e-mail nije primio.

3.1.25. S obzirom na to da se Ugovor o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije sklapa bez provedene fizičke identifikacije korisnika računa od strane Banke, poslovanje po ugovorenom računu i korištenje m-zabom korisniku računa je ograničeno sve dok ne potvrdi dodatno svoj identitet tako da ispunji jedan od sljedećih dvaju uvjeta:

- a) obavi prijenos novčanih sredstava u korist računa koji je otvoren putem m-zaba aplikacije s vlastitog računa otvorenog u drugoj banci u Republici Hrvatskoj,
- ili
- b) fizički se identificira u bilo kojoj poslovnici Banke.

Sve dok se ne ispune pretpostavke iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja korisnik računa neće davati instrukcije trećim osobama da vrše uplate u korist njegova računa otvorenog u Banci te će poduzeti sve razumne radnje da to onemogućiti.

U slučaju da korisnik računa ne ispunji neki od prethodno navedenih uvjeta iz ove točke Općih uvjeta poslovanja, Banka je ovlaštena po svojem izboru:

- odbiti izvršiti svaku ili bilo koju platnu transakciju u korist računa koji je korisnik računa otvorio u Banci putem m-zaba aplikacije te ne odobriti taj račun za svaki ili bilo koji iznos koji se ne prenosi s drugog računa koji je korisnik računa otvorio u drugoj banci u Republici Hrvatskoj, i/ili
- otkazati Ugovor o transakcijskom poslovanju s trenutnim učinkom, i/ili
- zahtijevati od korisnika računa naknadu eventualno pretrpljene štete,

Korisnik računa upoznat je i suglasan s prethodno navedenim pravima Banke.

U svakom slučaju korisnik računa prihvaća da će mu Banka onemogućiti raspolaganje uplaćenim sredstvima sve dok se osobno ne identificira u poslovnici Banke ili ne izvrši prijenos sredstava s vlastitog računa otvorenog u drugoj banci u Republici Hrvatskoj na transakcijski račun otvoren u Banci.

Nakon što korisnik računa ispunji bilo koji od prethodno navedenih uvjeta iz ove točke Općih uvjeta poslovanja Banka će mu omogućiti obavljanje preostalih platnih transakcija po ugovorenom transakcijskom računu koje je prethodno aktivirao, kao i korištenje m-zabom za obavljanje pojedinih preostalih transakcija i usluga koje mu Banka omogućiti u skladu s korisničkom uputom.

Banka je ovlaštena ograničiti mogućnost korištenja i/ili odrediti posebne uvjete za korištenje pojedinim ili svim preostalim uslugama koje su ugovorene Ugovorom o transakcijskom poslovanju koji je sklopljen pomoću m-zaba aplikacije, što će biti navedeno u mjerodavnim općim uvjetima poslovanja i/ili u mjerodavnim korisničkim uputama za korištenje pojedinom takvom uslugom.

3.1.26. Banka je ovlaštena otkazati Ugovor o transakcijskom poslovanju s trenutnim

učinkom u slučaju da korisnik računa ne potvrdi svoj identitet na način opisan u prethodnoj točki Općih uvjeta poslovanja u roku od 180 kalendarskih dana, računajući od dana sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju, o čemu će obavijestiti korisnika računa na e-adresu koju je korisnik računa odredio prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije. U tom slučaju korisnik računa može neposredno u poslovnici Banke zatražiti isplatu zatečenih sredstava s računa otvorenog u Banci. Banka je ovlaštena otkazati s trenutačnim učinkom Ugovor o transakcijskom poslovanju sklopljen pomoću m-zaba aplikacije i prije proteka roka iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja, u slučajevima određenima u poglavlju 6. „PRESTANAK UGOVORA“ ovih Općih uvjeta poslovanja.

Banka je ovlaštena otkazati Ugovor o transakcijskom poslovanju s trenutačnim učinkom i u slučajevima kada utvrdi neispravnost osobnih podataka koje je korisnik računa dao Banci (ime, prezime, adresa, osobni identifikacijski broj), o čemu će obavijestiti korisnika računa na e-mail adresu koju je korisnik računa odredio prilikom sklapanja Ugovora o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije.

3.1.27. Banka ne naplaćuje posebnu naknadu za identifikaciju korisnika i sklapanje Ugovora o transakcijskom poslovanju pomoću m-zaba aplikacije. Korisnik snosi sve naknade i troškove povezane s instaliranjem i korištenjem m-zaba aplikacijom, kao i troškove telekomunikacije povezane sa sklapanjem Ugovora o transakcijskom poslovanju.

3.1.28. Banka ne jamči da se Ugovor o transakcijskom poslovanju može sklopiti korištenjem m-zaba aplikacijom u svakom trenutku. Banka ne odgovara za točnost, potpunost, nepromjenjivost, pravodobnost i povjerljivost u prijenosu podataka telekomunikacijskim putem. Banka ne daje nikakva izričita ili prešutna jamstva u pogledu m-zaba aplikacije, uključujući ali ne ograničavajući se na jamstva u pogledu prikladnosti, funkcionalnosti i dostupnosti m-zaba aplikacije kao i jamstva u pogledu nepostojanja grešaka u njezinu radu. U mjeri u kojoj to nije u suprotnosti s prisilnim propisima isključena je odgovornost Banke za štete nastale u prijenosu podataka ili zbog prekida u prijenosu

podataka telekomunikacijskim putem, za štete nastale zbog grešaka, nefunkcionalnosti ili drugih nedostataka u radu m-zaba aplikacije, za štete nastale zbog virusa ili drugih malicioznih programa, uključujući viruse i maliciozne programe kojima su zaraženi korisnikov mobilni uređaj ili pojedine njegove aplikacije, kao i za štete nastale zbog instaliranja m-zaba aplikacije na mobilni uređaj, uključujući ali ne ograničavajući se na štete nastale zbog nefunkcioniranja ili nepravilnog rada mobilnog uređaja ili aplikativnih rješenja instaliranih na tom uređaju, gubitka ili uništenja podataka koji su pohranjeni na tom uređaju ili zbog nekompatibilnosti između instalirane m-zaba aplikacije i drugih programa, hardvera i aplikacija koje koristi mobilni uređaj.

### **c) Osnovni račun**

3.1.29. Osnovni račun može se ugovoriti ako su ispunjene zakonske pretpostavke za ugovaranje Osnovnog računa te uz dokumentaciju i provedenu identifikaciju kako je to navedeno u ovim Općim uvjetima poslovanja.

### **3.2. Punomoć po računu**

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

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

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

3.2.6. Opunomoćenik koji je dobio punomoć na način opisan u točki 3.2.1. ovog odjeljka „Punomoć po računu“ ima pravo uvida u sve promete po računu, neovisno o datumu davanja punomoći za raspolaganje sredstvima po računu, sve do dana otkazivanja punomoći ili prestanka ugovora na temelju kojeg je račun otvoren. Nakon otkazivanja punomoći ili prestanka ugovora na temelju kojeg je račun otvoren opunomoćenik ima pravo od Banke zatražiti samo promet po računu iniciran njegovim raspolaganjima po računu.

3.2.7. 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 računom te bankovnim i nebankovnim uslugama povezanim s računom osim ako za to ne postoji posebna punomoć/ovlaštenje korisnika računa odnosno njegova zakonskog zastupnika.

3.2.8. 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 obvezan bez odgode vratiti Banci karticu računa, a za slučaj prestanka ugovora o računu u svakom slučaju prije njegova prestanka.

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

3.2.10. Ako je korisnik računa prije sklapanja ugovora za poslovanje po transakcijskim računima i uslugama opunomoćio jednu ili više osoba za raspolaganje po računima za čije su otvaranje i vođenje sklopljeni ugovori koji su zamijenjeni novim ugovorom za poslovanje po transakcijskim računima i uslugama, korisnik računa i punomoćnici suglasni su da dane punomoći za raspolaganje sredstvima i nadalje ostaju na snazi, sve do deaktivacije, odnosno

otkazivanja i zatvaranja broja računa na koji se odnosi punomoć.

### **3.3. Raspolaganje sredstvima na računu i upotreba kartice**

3.3.1. 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, i to isključivo zbog standardizacije i postavki dizajna kartice koje definiraju kartične platne sheme i Banka, a na što korisnik računa pristaje. Nakon primitka kartice korisnik računa obvezan 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.

3.3.2. Korisnik računa raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja. Kod sklapanja ugovora bez fizičke prisutnosti korisnika računa (primjerice putem javnobilježnički ovjerene punomoći, putem korespondentne banke i sl. ), korisnik računa može raspolagati sredstvima na računu tek nakon prijena sredstava na račun s drugog računa u kreditnoj instituciji u Republici Hrvatskoj koji se vodi na njegovo ime ili nakon što se identificirao u bilo kojoj poslovnici Banke. Do tog trenutka moguće su samo uplate na račun te je omogućen uvid u stanje po računu i izvršenje naloga koje Banka provodi na temelju zakonskih ovlasti.

3.3.3. 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 beskontaktnu platnu transakciju 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 obvezuje informirati prihvatno mjesto.

3.3.4. 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.

3.3.5. 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 poleđini kartice.

3.3.6. 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 je 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 zlouporabu kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

3.3.7. 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 obvezni 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 prijebom sa svih transakcijskih i depozitnih računa koje korisnik računa ima otvorene u Banci. Banka raspolaže 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 prijebom 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 prijebaja. U slučaju naplate prijebom 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 prijebaja. U slučaju naplate prijebom 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 prijebaja. Banka će o izvršenom prijebaju obavijestiti korisnika računa dinamikom i na način kako je navedeno u točki 8.6. („Izvjestavanje“).

3.3.8. Klijenti su obvezni 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.

3.3.9. 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 točki 8.6. („Izvjestavanje“). Korisnik platnih usluga čiji se račun tereti/odobrava može u svako doba zatražiti objašnjenje za evidentirano terećenje/uplatu na svojem računu.

3.3.10. Korisnik računa obavezan je zadržati sve potvrde o obavljenoj platnoj transakciji koje mu izda prihvatno mjesto ili poslovnica Banke te ih u slučaju prigovora predložiti Banci. U slučaju da pojedino fizičko prodajno mjesto zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta propisanih od kartičnih platnih shema 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.

3.3.11. Banka može omogućiti upotrebu kartice 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;
- plaćanje roba i usluga na pojedinim prihvatnim mjestima na internetu;
- podizanje gotovog novca na bankomatu i drugim isplacnim mjestima koja su označena prihvatom Maestro / Visa Electron kartice u Republici Hrvatskoj i inozemstvu;
- identifikaciju korisnika kartice u poslovnicama Banke;
- polog gotovine na kumski transakcijski račun putem uređaja za polog kovanica, na uplatnim bankomatima Banke;
- obavljanje platnih transakcija korištenjem uslugama *on-line* pružatelja platnih usluga koji prihvaćaju karticu;
- obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućiti korisniku kartice.

3.3.12. 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.

3.3.13. 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.

3.3.14. 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 zlouporabu kartice pa Banka za takvu zlouporabu ne odgovara.

3.3.15. 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 poleđini 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 neprovjerenim 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.

Kartica se može upotrebljavati na prihvatnim mjestima na internetu, kod *on-line* pružatelja usluga ili u sklopu mobilnih aplikacija na način da servisi nude mogućnost pohrane podataka o kartici za buduća plaćanja. U tom slučaju korisničko ime i

lozinka za prijavu na *web-stranicu/on-line* servis ili pristup mobilnoj aplikaciji predstavljaju jednako osjetljiv podatak kao i podaci s kartice i PIN te se nakon svake upotrebe servisa potrebno odjaviti. Kad god je to moguće, korisnik je obavezan ukloniti podatke o kartici iz *web*-profila / mobilne aplikacije nakon upotrebe.

3.3.16. Korisnik kartice samostalno s *on-line* pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovim uslugama te tečajne konverzije koje se mogu primjenjivati kod plaćanja. Banka ne odgovara za uvjete korištenja uslugama koje je korisnik kartice ugovorio s *on-line* pružateljem platnih usluga i njihovih izvršenja ni za naknade koje iz toga proizlaze. Korisnik kartice može primiti novčana sredstva od strane ili putem *on-line* pružatelja platnih usluga. Banka ne odgovara za iznos koji je primila od *on-line* pružatelja platnih usluga ni za tečajne konverzije koje je *on-line* pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

3.3.17. Zbog 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.

3.3.18. 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.

#### 3.4. Prešutno prekoračenje

3.4.1. Banka može korisniku računa prešutno pružiti mogućnost upotrebe sredstava koja premašuju trenutna stanja računa.

Ako Banka pruži korisniku računa mogućnost korištenja prešutnog prekoračenja, Banka će korisnika računa o navedenom informirati putem obavijesti koja će sadržavati iznos dostupnog prešutnog prekoračenja, rok do kojeg je moguće korištenje prešutnog prekoračenja, informaciju o visini kamatne stope u slučaju korištenja prešutnog prekoračenja, efektivnu kamatnu stopu i naknade koje će se primjenjivati kao i uvjete njihove promjene. Banka ima pravo prešutno povećati ili smanjiti iznos prešutnog prekoračenja prema vlastitoj procjeni i u skladu s izračunom kreditne sposobnosti klijenta sukladno internim pravilima Banke.

3.4.2. U slučaju da korisnik računa iskoristi veći iznos od dostupnog iznosa prešutnog prekoračenja o kojem je bio obaviješten, Banka će o toj činjenici na ugovoreni način obavijestiti korisnika računa te mu onemogućiti daljnje korištenje prešutnog prekoračenja. Svako korištenje prešutnog prekoračenja iznad dostupnog smatrat se znatnim prešutnim prekoračenjem, odnosno nedopuštenim prekoračenjem.

3.4.3. Korisnik računa može pismenim putem u poslovnici Banke odbiti mogućnost korištenja prešutnog prekoračenja koje mu je Banka stavila na raspolaganje, do određenog datuma ili trajno. Korisnik računa može u bilo kojem trenutku pismenim putem u poslovnici Banke opozvati dano ograničenje korištenja prešutnog prekoračenja.

3.4.4. Banka može u svako doba, prema vlastitoj procjeni, bez navođenja razloga i bez prethodne obavijesti korisniku računa, a osobito u slučaju nedopuštenog prekoračenja ili prijevernog postupanja korisnika računa prema Banci opozvati daljnje korištenje prešutnog prekoračenja, u cijelosti ili djelomično, u kojem slučaju opozvani, a do tada iskorišteni iznos prešutnog prekoračenja uvećan za kamatu, naknade i ostale troškove dospijeva na naplatu. Banka može, prema vlastitoj procjeni, korisniku računa odobriti obročnu otplatu tako dospjelog nepodmirenog iznosa prešutnog prekoračenja s primjenom kamatne stope koja se obračunava na prešutno prekoračenje, a koju korisnik računa može odbiti te odmah podmiriti dospjeli iznos prešutnog prekoračenja u cijelosti.

Ako Banka donese odluku o mogućnosti obročne otplate duga, o tome će obavijestiti korisnika

računa te u slučaju da korisnik računa ne odbije takvu mogućnost obročne otplate, odnosno ne podmiri dug u cijelosti ili ne ugovori drugačiji način otplate duga, korisnik računa obavezan je dug otplaćivati u obrocima navedenim u obavijesti bez potrebe dolaska u poslovnici Banke.

3.4.5. Banka će obavijestiti korisnika računa o datumu s kojim je prešutno prekoračenje opozvano, odnosno o datumu s kojim će biti izvršena korekcija (povećanje ili smanjenje) visine iznosa prešutnog prekoračenja.

3.4.6. Sve obavijesti o davanju mogućnosti korištenja, prešutnom povećanju, smanjenju, ili opozivanju prešutnog prekoračenja Banka će korisniku računa bez odgode dostaviti putem *on-line* bankarstva, a ako korisnik računa nema ugovorenu uslugu *on-line* bankarstva, Banka će takve obavijesti dostaviti putem mjesečnih izvadaka o stanju i promjenama po računu na prijavljenu adresu za dostavu obavijesti (adresu prebivališta ili drugu adresu o kojoj je korisnik računa izvijestio Banku kao adresu za primanje bankovnih obavijesti). Korisnik računa upoznat je s mogućnošću da će mu se u slučaju dostave obavijesti putem mjesečnih izvadaka na adresu, a s obzirom na ugovorenu dinamiku dostavljanja izvadaka o stanju i promjenama po računu prešutno prekoračenje staviti na raspolaganje prije dostave obavijesti o istome.

3.4.7. Korisnik računa može u svakom trenutku nakon početka korištenja prešutnog prekoračenja odbiti njegovo daljnje korištenje, djelomice ili u cijelosti, i to pismenim putem u bilo kojoj poslovnici Banke u kojem slučaju iskorišteni iznos prešutnog prekoračenja u cijelosti dopijeva na naplatu te se korisnik računa obvezuje takav iznos bez odgode otplatiti Banci.

3.4.8. Banka neće omogućiti korisniku računa obročnu otplatu nedopuštenog prekoračenja.

3.4.9. 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:

- onemogućiti klijentu daljnje poslovanje po svim računima otvorenim u Banci;
- poduzeti mjere prinudne naplate;

- otkazati ugovore o otvaranju i vođenju svih transakcijskih računa otvorenih u Banci.

3.4.10. 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 prešutnog 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.

### 3.5. Nebankarske usluge i pogodnosti

3.5.1. Banka može korisniku računa, neovisno o tome ima li korisnik računa ima sklopljen s Bankom Ugovor o transakcijskom poslovanju ili ugovor o otvaranju pojedinačnog 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.

3.5.2. Ako je Banka korisniku računa omogućila korištenje nebankarskim uslugama i pogodnostima koje uključuju uslugu 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 poslovnici Banke ili na nekom od kanala Banke na kojem će Banka omogućiti izvršenje navedene promjene, o čemu će Banka korisniku računa izdati potvrdu.

3.5.3. 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. Prigovore u vezi s nebankarskim uslugama ili pogodnostima korisnik računa rješava s trećom osobom.

3.5.4. 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 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.

### **3.6. Kamate**

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

3.6.2. Na iznos iskorištenoga prešutnog prekoračenja Banka obračunava fiksnu kamatnu stopu te se ona ne mijenja tijekom pojedinoga odobrenog roka korištenja prešutnog prekoračenja. O visini fiksne kamatne stope za idući rok korištenja prešutnog prekoračenja Banka će korisnika računa obavijestiti dva mjeseca prije isteka roka korištenja prešutnog prekoračenja.

3.6.3. U slučaju prekoračenja raspoloživih sredstava na računu Banka sukladno zakonskim propisima obračunava zateznu kamatu čija je visina promjenjiva i zakonom određena.

3.6.4. Korisnik računa daje suglasnost Banci za terećenje računa za iznos obračunate kamate koju je Banka obračunala na iznos iskorištenog prešutnog i nedopuštenog prekoračenja.

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

### **4.1. Nalozi za izvršenje platnih transakcija**

4.1.1. 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).

4.1.2. 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.

4.1.3. Iznimno, na temelju upute i ovlaštenja primatelja plaćanja Banka može izvršiti nalog za plaćanje / trajni nalog / nalog za izravno terećenje u korist drugog računa istog primatelja plaćanja i/ili s drugim pozivom na broj ili modelom plaćanja. Korisnik računa suglasan je da se plaćanje izvršeno na prethodno opisan način smatra uredno izvršenim plaćanjem od strane Banke. Banka će o promjeni broja računa primatelja plaćanja / poziva na broj / modela plaćanja prethodno obavijestiti korisnike računa putem svoje *web*-stranice *zaba.hr*.

4.1.4. 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 (naloge za izravno terećenje) Banka će izvršiti samo pod uvjetom da s primateljem plaćanja ima sklopljen sporazum o izvršenju izravnih terećenja. Korisnik računa i njegov opunomoćenik mogu dogovoriti da korisnik računa podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravno terećenje. Uvjeti za izvršenje platne usluge izravnog terećenja i SEPA izravnog terećenja ugovoreni su Općim uvjetima poslovanja za potrošače za uslugu izravnog terećenja / SEPA izravnog terećenja, koji se

primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja.

Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog primljen sljedeći radni dan. 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.

4.1.5. 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.

4.1.6. 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.

4.1.7. Ako je u kreditnom transferu – *nacionalni u eurima* – kao banka primatelja plaćanja navedena banka koja platne transakcije obavlja putem posrednika izvan Republike Hrvatske, ili ako podaci o državi platitelja i/ili primatelja u nalogu za plaćanje nisu prema standardu ISO3166, Banka će platnu transakciju izvršavati kao prekograničnu platnu transakciju na koju će se primjenjivati sva pravila za izvršenje prekograničnih platnih transakcija.

4.1.8. U poslovnici Banke po svojem izboru korisnik računa može dnevno podići novčana sredstva u iznosu većem od 40.000,00 (četrdeset tisuća) kuna, odnosno u iznosu većem od 5.000,00 (pet tisuća) EUR, a za ostale strane valute neovisno o iznosu samo ako to najavi jedan (1) radni dan prije isplate, najkasnije do 14:00 sati.

## 4.2. Autorizacija platnih transakcija

4.2.1. 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 zbog nestanka struje, odbijanja autorizacije korisnika računa 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 ili davanjem punomoći za uslugu prebacivanja opisanu u točki 7. ovih Općih uvjeta;

c) potpisom suglasnosti / naloga za izravno terećenje ili davanjem punomoći za uslugu prebacivanja opisanu u točki 7. ovih Općih uvjeta;

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 prihvatnom mjestu na internetu i/ili *on-line* 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 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 primatelj plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartične platne sheme definirao provođenje transakcija bez utipkavanja PIN-a i bez potpisivanja korisničkog računa, primjerice za 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 platnih shema.

h) za izvršenje platne transakcije koja je inicirana upotrebom virtualne kartice prinošenjem mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-zaba aplikacija s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom POS uređaju ili bankomatu koji prihvaćaju beskontaktnu karticu ili potpisom korisničkog računa / utipkavanjem PIN-a kartice u POS uređaj ili bankomat, ovisno o iznosu transakcije;

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

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

### 4.3. Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje

4.3.1. Vrijeme primitka i datum izvršenja naloga za plaćanje određeno je Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

4.3.2. 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 sredstva na računu (trajni nalog za prijenos priljeva).

4.3.3. Suglasnost za izvršenje zadanih naloga za plaćanje korisnik računa daje trenutkom sklapanja ugovora za izvršenje niza budućih platnih transakcija davanjem suglasnosti za izravno terećenje / SEPA izravno terećenje ili 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 omogući korisniku računa).

### 4.4. Podaci naloga za plaćanje

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

4.4.2 Korisnik je suglasan da je zbog izvršenja kreditnih transfera – *nacionalni u kunama*, kreditnih transfera – *nacionalni u eurima* ili kreditnih transfera – *u inozemstvu u eurima* – kod kojih na nalogu nije naveden podatak o modelu i/ili pozivu na broj platitelja/primatelja plaćanja Banka navedene podatke ovlaštena popuniti u skladu s propisanim standardima u sustavima plaćanja.

Platitelj ujedno ovlašćuje Banku da upiše i podatke o adresi/sjedištu i državi platitelja koje Banka ima evidentirane u svom sustavu, ako ih u nalogu za plaćanje platitelj nije naveo. Podatke o adresi/sjedištu i državi platitelja Banka čuva u svojoj evidenciji isključivo na temelju dobivenih podataka od platitelja kao korisnika računa.

4.4.3. Osnovni podaci naloga za uplatu gotovog novca jesu:

- ime, prezime, adresa/sjedište platitelja
- IBAN primatelja plaćanja
- ime i prezime (naziv), adresa/sjedište primatelja plaćanja
- oznaka valute plaćanja i iznos plaćanja
- opis plaćanja
- datum izvršenja
- potpis platitelja.

4.4.4. Osnovni podaci naloga za isplatu gotovog novca jesu:

- IBAN platitelja
- naziv primatelja
- oznaka valute plaćanja i iznos plaćanja
- opis plaćanja
- datum izvršenja
- potpis primatelja isplate.

4.4.5. Osnovni podaci naloga za prijenos novčanih sredstava jesu:

- IBAN platitelja
- ime, prezime, adresa i sjedište platitelja
- IBAN/broj računa primatelja plaćanja
- BIC ili naziv i adresa banke kod koje primatelj plaćanja ima račun (kod prekograničnih plaćanja u valuti različitoj od EUR i kod međunarodnih plaćanja)
- ime i prezime/naziv, adresa i sjedište primatelja
- oznaka valute plaćanja i iznos plaćanja
- oznaka valute pokrića (kad je različita od valute plaćanja)
- troškovna opcija (kod međunarodnih plaćanja)
- opis plaćanja
- datum izvršenja
- potpis platitelja.

#### 4.5. Pravila konverzije valuta pri terećenju računa

4.5.1. Uz valutu plaćanja/isplate u poslovnici ili putem *on-line* bankarstva korisnik računa navodi i valutu terećenja. Račun se tereti u izabranoj valuti terećenja.

4.5.2. Pravila konverzije valuta pri terećenju kunskog transakcijskog računa: račun koji je terećen uporabom kartice tereti se isključivo u valuti HRK.

Pri terećenju računa uporabom kartice primjenjuju se sljedeća pravila:

a) Za obveze koje proizlaze iz transakcija plaćanja u stranoj valuti provedenih karticom 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 koji vrijedi 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 iz originalnog iznosa transakcije u kune primjenom izravnog međuvalutarnog odnosa tih valuta kartične platne sheme ako takav odnos postoji. U suprotnom, primjenom pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične platne sheme iznos transakcije

konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune.

- 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 podizanja gotovog novca u stranoj valuti provedenih karticom primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:

- Ako valuta u kojoj je provedena transakcija podizanja gotovog novca 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 koji vrijedi na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Ako valuta u kojoj je provedena transakcija podizanja gotovog novca 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 platne sheme.

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

- Prilikom podizanja gotovog novca karticom u valuti EUR na bankomatima Zagrebačke banke u Republici Hrvatskoj s kunskog transakcijskog računa iznos transakcije konvertirat će se iz valute EUR u HRK prema prodajnom tečaju Banke za devize na dan transakcije.

- Devizni transakcijski račun za kartične transakcije tereti se isključivo u valuti EUR neovisno o valuti plaćanja/isplate te o valutama na računu, osim u slučajevima opisanim pod točkom 4.5.4. ovih Općih uvjeta poslovanja.

Način konverzije valute plaćanja/isplate u valutu EUR 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 provedenih karticom 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 koji vrijedi 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 koji vrijedi 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 platne sheme. Tako izračunan iznos u kunama konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije koji vrijedi 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 podizanja gotovog novca provedenih karticom u stranoj valuti koja nije EUR primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:

- Ako valuta u kojoj je provedena transakcija podizanja gotovog novca 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 koji vrijedi 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 koji vrijedi na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Ako valuta u kojoj je provedena transakcija podizanja gotovog novca 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 platne sheme. Tako izračunan iznos u kunama konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije koji vrijedi 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 provedenih karticom u kunama iznos transakcije konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije koji vrijedi 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 podizanja gotovog novca provedenih karticom u valuti kuna iznos transakcije konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije koji vrijedi 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.

4.5.3. Osnovica za obračun naknade za transakcije podizanja gotovog novca provedenih karticom u stranoj valuti izračunava se na sljedeći način:

a) Osnovica za obračun naknada koje se naplaćuju s kunskog transakcijskog računa jest iznos kartične transakcije preračunat u kune

prema pravilima konverzije opisanim u točki 4.5.2.

b) Osnovica za obračun naknada koje se naplaćuju s deviznog transakcijskog računa jest iznos kartične transakcije preračunat u valutu EUR prema pravilima konverzije opisanim u točki 4.5.2.

c) Naknada za podizanje gotovog novca Karticom u valuti EUR na bankomatima Zagrebačke banke u Republici Hrvatskoj s deviznog transakcijskog računa konvertirat će se iz valute HRK u EUR prema kupovnom tečaju Banke za devize na dan transakcije.

4.5.4. Banka provodi zapljenu ili uskratu sredstava na novčanim sredstvima na računima po nalogu Financijske agencije. Ako se zapljena ili uskrata sredstava provodi 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 *on-line* bankarstva.

#### **4.6. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu**

Korisnik računa ima pravo koristiti se platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluge iniciranja plaćanja te uslugom informiranja o računu koju pruža pružatelj usluge informiranja o računu ako je korisnik računa ujedno korisnik *on-line* bankarstva.

Banka će do primjene regulatornih tehničkih standarda o autentifikaciji i komunikaciji koje kao delegirani akt donosi Europska komisija na temelju članka 98. stavka 4. Direktive (EU) 2015/2366 postupati prema zahtjevu za informacijama / nalogu za plaćanje iz prethodnog stavka na jednak način kao da informacije traži / nalog zadaje sam korisnik računa.

#### **4.7. Priljevi na račun**

4.7.1. 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 stranoj valuti u kojoj Banka ne vodi račune, Banka će odobriti račun koji se vodi u stranoj valuti u valuti EUR.

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.

4.7.2. Korisnik računa može raspolagati priljevima na deviznom transakcijskom računu u valuti HRK isključivo u poslovnici putem *on-line* bankarstva.

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.

4.7.3. Konverzija između različitih valuta izvršit će se na način opisan u točki 8.7. (Tečaj) ovih Općih uvjeta poslovanja.

#### **4.8. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje**

4.8.1. Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako je korisnik računa u poslovnici ili putem *on-line* bankarstva 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 kršenja 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.

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

4.8.3. 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.

4.8.4. 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 pokrića 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 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 obvezan je zadržati za sebe te u slučaju prigovora predočiti Banci originalni primjerak korisničkog računa, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koju dobije od prihvatnog mjesta.

Korisnik kartice obvezan 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 platne sheme, definirao da se korisnički račun ne

izdaje automatski, primjerice za beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično.

4.8.5. Korisnik računa suglasan je da se trajni nalog / izravno terećenje/ SEPA 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, dospijeca plaćanja na temelju dane suglasnosti za izravno terećenje /S EPA 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.

Izvršenje trajnih naloga i izravnih terećenja prestaje danom navedenim u Punomoći za prebacivanje (opisano u točki 7. ovih Općih uvjeta), o čemu Banka neće posebno izvještavati korisnika računa.

SEPA izravno terećenje izvršava se i nadalje sukladno nalogu primatelja plaćanja. Korisnik računa opoziva suglasnosti za SEPA izravno terećenje kod primatelja plaćanja. Korisnik računa može promijeniti broj transakcijskog računa navedenog na suglasnosti isključivo kod primatelja plaćanja ili može dati banci specijalnu punomoć za odašiljanje primatelju plaćanja takve obavijesti.

#### **4.9. Opoziv naloga**

4.9.1. Korisnik računa može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za započinjanje izvršavanja naloga u skladu s točkom 4.3. Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje ovih Općih uvjeta poslovanja.

4.9.2. 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.

4.9.3. Ako je platna transakcija inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

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

5.1. 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.

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

5.3. 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.

5.4. 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**

6.1. Ugovor o transakcijskom poslovanju, ugovor o transakcijskom računu i ostali ugovori kojima su ugovorene usluge povezane s transakcijskim računom prestaju istekom roka ako su sklopljeni na određeno vrijeme, otkazom ugovora, smrću korisnika računa ili prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga u skladu s točkom 7. ovih Općih uvjeta poslovanja.

6.2. Korisnik računa može otkazati i pojedinu uslugu iz Ugovora o transakcijskom poslovanju u kojem slučaju se ostale ugovorene usluge i dalje koriste u skladu s Ugovorom o transakcijskom poslovanju i ovim Općim uvjetima poslovanja.

6.3. Pojedina usluga iz Ugovora o transakcijskom poslovanju smatra se otkazanom prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga u skladu s točkom 7. ovih Općih uvjeta poslovanja.

6.4. 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 te predan u bilo koju poslovnicu Banke ili dostavljen poštom na adresu Banke. Zahtjev za otkaz transakcijskih računa i usluga korisnik računa može dostaviti i elektroničkom poštom s adrese koju je prethodno Banci dao na raspolaganje kao svoj osobni podatak ili sredstvo komunikacije.

6.5. Za slučaj da korisnik računa otkazuje ugovor prije isteka šest (6) mjeseci od njegova sklapanja, Banka može naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge, osim u slučaju da korisnik računa otkazuje ugovor zbog neprihvatanja izmjena ovih Općih uvjeta poslovanja.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. Banka može jednostrano otkazati paket usluga uz otkazni rok od petnaest dana. Otkazom paketa sve ugovorene usluge i računi korisniku računa i dalje su na raspolaganju u skladu s ugovorima kojima su ugovorene te ovim Općim uvjetima poslovanja, a naknada za korištenje pojedinom uslugom naplaćuje se u skladu s Odlukom o tarifi naknada za svaku pojedinu uslugu/račun

6.9. Banka ima pravo otkazati ugovor koji je sklopljen 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.

6.10. U slučaju prestanka ugovora korisnik računa obvezan 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, platne instrumente, token i druge isprave, dokumente i uređaje povezane s poslovanjem po računu.

6.11. 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.

6.12. Banka određuje postupak zatvaranja računa nakon prestanka ugovora.

## **7. USLUGA PREBACIVANJA NA TEMELJU VAŽEĆIH PROPISA O RAČUNU ZA PLAĆANJE**

7.1. Banka korisniku računa pruža uslugu prebacivanja pojedinih usluga po transakcijskim računima ugovorenim u drugoj banci na temelju

specijalne punomoći čiji je sadržaj određen važećim propisom, na obrascu koji Banka uručuje korisniku računu (u daljnjem tekstu: specijalna punomoć za prebacivanje).

7.2. Usluga prebacivanja sastoji se od prijenosa na Banku (u daljnjem tekstu: usluga):

- informacija o svim ili određenim trajnim nalogima, izravnim terećenjima / SEPA izravnim terećenjima i ponavljajućim uplatama koji se izvršavaju na transakcijskom računu u drugoj banci i/ili
- dijela ili cijelog pozitivnog stanja s transakcijskog računa otvorenog u drugoj banci na transakcijski račun u Banci, uz zatvaranje ili bez zatvaranja transakcijskog računa kod druge banke;
- informacija o datumu od kada se trajni nalozi ugovoreni u drugoj banci mogu početi izvršavati u Banci te kada će se izravna terećenja početi izvršavati u Banci.

7.3. Na temelju specijalne punomoći za prebacivanje u Banku pojedinih ili svih usluga po transakcijskom računu otvorenim u drugoj banci ugovara se korištenje transakcijskim računom i njegovo vođenje u Banci u slučaju da korisnik računa već nema ugovoren transakcijski račun u Banci. U tom slučaju korisnik računa ugovara otvaranje i korištenje transakcijskim računom u svemu u skladu s ovim Općim uvjetima, točkom 3. *Otvaranje i vođenje transakcijskih računa.*

7.4. U svrhu prebacivanja izvršenja trajnih naloga i izravnih terećenja / SEPA izravnih terećenja iz druge banke korisnik računa nije obvezan s Bankom posebno ugovoriti novi trajni nalog, odnosno dati novu suglasnost za izravno terećenje, nego se ima smatrati da je na temelju zakonskih odredbi davanjem specijalne punomoći za prebacivanje korisnik računa dao autorizaciju/suglasnost za izvršenje trajnih naloga i izravnih terećenja navedenih u specijalnoj punomoći za prebacivanje.

7.5. Trajni nalozi i izravna terećenja / SEPA izravna terećenja koji su predmet prebacivanja izvršavat će se u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za potrošače za uslugu izravnog terećenja / SEPA izravnog terećenja, Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga te s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Banka će započeti izvršavati trajne naloge, odnosno izravna terećenja ako je iz podataka navedenih u specijalnoj punomoći za prebacivanje i podataka zaprimljenih od banke iz koje se prebacuje usluga moguće nastaviti izvršavati istovjetnu uslugu trajnog naloga odnosno izravnog terećenja te ako je korisnik računa osigurao sredstva na računu za naplatu naknade za izvršenje predmetnih usluga. U protivnom Banka će odmah kontaktirati s korisnikom računa u svrhu posebnog ugovaranja trajnog naloga, odnosno davanja suglasnosti za izravno terećenje, a koje Banka ima u ponudi. Ako se usluga trajnog naloga, odnosno izravnog terećenja / SEPA izravnog terećenja koja je predmet prebacivanja zbog objektivnih nemogućnosti ne započne izvršavati u zakonski predviđenom roku, usluga izvršenja prvog plaćanja u Banci na ime trajnog naloga odnosno izravnog terećenja / SEPA izravnog terećenja neće biti u tom dijelu realizirana. Za nerealizirani dio usluge korisnik računa ispostavlja pojedinačni nalog za plaćanje.

Ako plaćanje neće biti izvršeno, a u specijalnoj punomoći za prebacivanje kao rok trajanja trajnog naloga odnosno izravnog terećenja naveden je broj plaćanja, ukupni broj plaćanja umanjuje se za plaćanje koje nije provedeno.

7.6. Ako je kod trajnog naloga kao iznos plaćanja u specijalnoj punomoći za prebacivanje naveden fiksni, brojčano određeni iznos, Banka izvršava plaćanje ako nalog može izvršiti u cijelosti iz raspoloživih sredstava po računu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

7.7. Raspoloživa sredstva za izvršenje plaćanja na temelju trajnog naloga moraju biti osigurana u ugovorenoj valuti terećenja računa platitelja, tj. plaćanje se neće izvršiti iz drugih valuta terećenja po računu po kojem je ugovoren trajni nalog.

7.8. Ako korisnik računa kod trajnog naloga nije unaprijed fiksno, brojčano odredio iznos plaćanja jer je kao iznos plaćanja ugovoren cijeli saldo na računu ili dio salda na računu koji premašuje stanje računa u naznačenom iznosu, plaćanje se izvršava isključivo na dan dospjeća plaćanja, i to iz pozitivnog salda na računu, umanjeno za pripadajuću naknadu prema Odluci o tarifi naknada za usluge Banke.

7.9. U slučaju zatvaranja računa u korist kojega je dana suglasnost za izravno terećenje / SEPA

izravno terećenje, korisnik računa platitelj daje suglasnost da Banka izravno terećenje izvršava u korist novog/drugog računa primatelja ili njegova pravnog slijednika ako takav račun postoji i ako Banka od primatelja plaćanja/njegova pravnog slijednika o tome dobije suglasnost.

7.10. Suglasnost za izravno terećenje korisnik računa platitelj može otkazati isključivo u Banci.

7.11. Ako korisnik računa u specijalnoj punomoći za prebacivanje naloži Banci da obavijesti primatelje izravnih terećenja / SEPA izravnog terećenja i/ ili isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera o novom broju transakcijskog računa, Banka će po tome postupiti sukladno podacima iz specijalne punomoći za prebacivanje punomoći te podacima zaprimljenim od banke iz koje se prebacuje usluga. Banka ne odgovara za postupanje, odnosno nepostupanje primatelja izravnih terećenja / SEPA izravnog terećenja i/ili isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera po ispravno odaslanom obavijesti.

Za predmetnu uslugu obavještavanja Banka naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

7.12. Korisnik računa obvezan je kontrolom računa po kojem se uspostavljaju usluge koje su predmetom usluge prebacivanja utvrditi da su se one započele izvršavati sukladno specijalnoj punomoći za prebacivanje te podacima zaprimljenim od banke iz koje se prebacuje usluga. U slučaju da korisnik računa utvrdi da usluga prebacivanja u određenim dijelovima nije realizirana, korisnik računa poduzima odgovarajuće radnje prema Banci, odnosno prema isplatiteljima dolaznih kreditnih transfera i/ili primateljima izravnih terećenja / SEPA izravnog terećenja.

7.13. Banka pruža i uslugu prebacivanja usluga po transakcijskim računima ugovorenim u Banci u druge banke. Korisnik računa obvezan je odmah podmiriti sve tražbine po računu kao i troškove koji su nastali zbog korištenja karticom računa ili drugih usluga ugovorenih uz tekući račun (uključujući i tražbine koje nisu dospjele).

Tražbine po računu koji je predmet prebacivanja trebaju biti podmirene najkasnije na dan koji je u punomoći naveden kao datum zatvaranja računa. Uplate tražbina moraju biti vidljive na računu koji se prenosi do 14 sati kako bi Banka

mogla zatvoriti račun na datum naveden u punomoći.

Ako je uplata vidljiva na računu nakon tog vremena, Banka će račun zatvoriti najkasnije idući radni dan u odnosu na dan koji je naveden u Punomoći.

Ako tražbina po računu nije podmirena na dan koji je u punomoći naveden kao datum zatvaranja računa, račun neće biti zatvoren na temelju punomoći. U tom slučaju korisnik računa može otkazati račun u skladu s točkom 6. *Prestanak Ugovora* ovih Općih uvjetima poslovanja.

Uz zatvaranje računa prestaju se izvršavati svi ugovoreni trajni nalozi kao i izravna terećenja koja su se izvršavala na teret računa koji se zatvara te se otkazuju sve usluge i proizvodi Banke koji su bili povezani sa zatvorenim računom. Zatvaranjem računa neće se izvršiti nalozi za plaćanje zadani s datumom unaprijed.

Detaljne informacije o usluzi prebacivanja dostupne su potrošačima bez naknade u poslovnicama Banke i putem internetske stranice Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr) i sastavni su dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

7.14. U slučaju prebacivanja računa u drugu banku ima se smatrati da je ugovor o otvaranju transakcijskog računa otkazan s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje koju je Banka zaprimila od druge banke. U slučaju da ne postoje uvjeti za otkaz ugovora o transakcijskom računu Banka će o tome odmah obavijestiti korisnika računa.

U slučaju prebacivanja izvršavanja trajnih naloga i izravnih terećenja u drugu Banku ima se smatrati da je ugovor o izvršavanju trajnog naloga otkazan te suglasnosti za izravno terećenje opozvane s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje koju je Banka zaprimila od druge banke.

## **8. OSTALO**

### **8.1. Naknade i troškovi**

8.1.1. 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. U slučaju nedopuštenog prekoračenja po računima korisniku računa se nakon njegova podmirenja omogućuje ponovno poslovanje po tim računima, a mjesečna naknada po računima u tom se slučaju naplaćuje na dan kad je ponovo omogućeno poslovanje po računima.

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

8.1.3. 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).

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

8.2.1. 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.

8.2.2. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štete nastale njegovom neovlaštenom, zlonamjernom i prijevarnom uporabom kartice ili drugog platnog instrumenta.

8.2.3. U slučaju gubitka ili krađe kartice korisnik kartice ili drugog platnog instrumenta (korisnik računa, opunomoćenik, zakonski zastupnik) obavezan je odmah nakon saznanja prijaviti gubitak, krađu, zlouporabu platnog instrumenta, 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 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/zlouporebe kartice, zbog čega korisnik kartice treba biti posebno oprezan u vezi s nadzorom takva platnog instrumenta i prijavom njegova gubitka/krađe/zlouporebe.

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

8.2.5. Za troškove nastale uporabom izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili drugom zlouporabom platnog instrumenta od strane treće osobe, ako korisnik računa nije svojom krajnjom nepažnjom ili postupanjem protivno ovim Općim uvjetima poslovanja pridonio krađi, gubitku ili zlouporabi platnog instrumenta, korisnik računa (odnosno njegov zakonski zastupnik te opunomoćenik) do trenutka prijave odgovara do iznosa od 375,00 kn.

Iznimno, korisnik računa ne odgovara za troškove nastale uporabom izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili drugom zlouporabom platnog instrumenta:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije;
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke;
- ako Banka ne zahtijeva i ne primijeni pouzdanu autentifikaciju klijenta u slučajevima u kojima je to njezina zakonska obveza;
- ako Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe, npr. primjenom *skimminga*.

8.2.6. Za troškove proizašle uporabom platnog instrumenta kod kojih je provedena pouzdana

autentifikacija korisnika računa jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom (kod *on-line* platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke (OTP/APPLI1) koju generira token nakon što korisnik računa prethodno potvrdi svoj identitet unosom u token ispravnog PIN-a kojim pristupa tokenu), neovisno o trenutku prijave izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, u cijelosti odgovaraju korisnik računa, odnosno njegov zakonski zastupnik te opunomoćenik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje korisnika računa, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja i/ili Općih uvjeta poslovanja za korištenje direktnih kanala od strane potrošača.

8.2.7. Korisnik kartice upoznat je s time da Banka snima telefonske prijave okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavljaju osnovu za blokadu kartice, a tonski zapis može upotrijebiti u svrhu rješavanja prigovora korisnika kartice te kao dokaz u sudskom postupku.

8.2.8. U slučaju zlouporebe ili sumnje na zlouporabu platnog instrumenta korisnik računa obavezan je na zahtjev Banke sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka poduzme sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica.

8.2.9. 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 uporabom pronađene kartice.

8.2.10. 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.

### 8.3. Blokada kartice

8.3.1. Banka će blokirati karticu ako korisnik računa podnese Banci pismeni zahtjev za blokadu kartice i/ili prijavi Banci gubitak, krađu ili zlouporabu 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.

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

- ako korisnik kartice postupa 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 uporabu kartice ili uporabu kartice s namjerom prijevare, odnosno sumnja na zlouporabu kartice;

- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa, ako korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i uporabu 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.

8.3.3. 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;
- telefonski, 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.

8.3.4. 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.

### 8.4. Rok valjanosti kartice, obnova i zamjena kartice

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

8.4.2. 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.

8.4.3. Banka može samostalno, i prije isteka valjanosti postojeće kartice, prema svojoj poslovnoj odluci umjesto postojeće Maestro ili Visa Electron kartice korisniku kartice izdati drugu karticu, uključujući karticu druge kartične platne sheme, koja će kao platni instrument korisniku računa omogućiti obavljanje platnih transakcija i/ili korištenje drugim uslugama Banke u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika kartice, a s kojim datumom će je zamijeniti kartica druge kartične platne sheme.

8.4.4. Istekom roka valjanosti postojeće kartice koja nije aktivirana Banka može samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, obustaviti daljnje izdavanje obnovljene kartice. U navedenom

slučaju, na zahtjev korisnika kartice za izdavanjem obnovljene kartice unatoč činjenici da postojeća kartica nije aktivirana, Banka će korisniku kartice izdati obnovljenu karticu.

8.4.5. 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 u svrhu izvršavanja izravnih terećenja radi izvršenja niza ugovorenih budućih plaćanja na prihvatnim mjestima na internetu.

## **8.5. Potpisivanje i uručenje ugovorne dokumentacije**

Ugovorna dokumentacija (ugovori, zahtjevi, izjave, suglasnosti, potvrde, obrasci i ostala dokumentacija koja je proizašla iz ugovornog odnosa između Banke i korisnika računa) u poslovnicama Banke potpisuje se na SignaturePad uređaju naprednim elektroničkim potpisom te je kao takva sastavljena u elektroničkom obliku.

Ugovorna dokumentacija sastavljena u elektroničkom obliku uručuje se korisniku računa na e-adresu koju je dao Banci i/ili mu je dostupna putem direktnih kanala koji to omogućuju. Korisnik računa je upoznat i suglasan s time da se dostava elektroničkom poštom obavlja putem javne telekomunikacijske mreže i nekriptiranog e-maila koji ne jamče sigurnost, pravodobnost i tajnost u komunikaciji pa stoga prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja potvrđuje da je upoznat s rizicima i da pristaje na rizike povezane s takvim načinom komunikacije. Korisnik računa odgovara za dostupnost te snosi rizik eventualne nedostupnosti e-adrese koju je prijavio Banci. Korisnik računa suglasan je da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene e-adrese dostava smatrati izvršenom danom slanja e-maila na prijavljenu e-adresu, neovisno o tome što tako poslani e-mail nije primio.

Korisnik računa na zahtjev može dobiti presliku ugovorne dokumentacije u papirnatom obliku.

Na izričit zahtjev korisnika računa ili Banke ugovorna dokumentacija sastavlja se i uručuje u papirnatom obliku te se vlastoručno potpisuje.

## **8.6. Izvještavanje**

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

Ako je evidentiran promet po računu, korisnik računa i Banka suglasni su da se dostava izvotka i drugih obavijesti obavlja u poslovnicama Banke te dodatno putem *on-line* bankarstva ako korisnik računa ima ugovorenu uslugu *on-line* bankarstva i putem ostalih kanala koje mu Banka stavi na raspolaganje (npr. e-mailom), 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 poslovnicama i putem direktnih kanala.

8.6.2. 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 u papirnatom obliku na adresu korisnika računa prijavljenu u Banci bez naknade.

## **8.7. Tečaj**

8.7.1. 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.

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

8.7.2.1. kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu,

8.7.2.2. prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu,

8.7.2.3. ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

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

## 8.8. Prigovori, pritužbe i alternativno rješavanje potrošačkih sporova

8.8.1. Klijent mora bez odgode provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, ostale obračune, obavijesti o izvršenju naloga i ostala bankovna priopćenja te bez odgode, 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 na neki od sljedećih načina:

- osobno u najbližoj poslovnici Banke
- e-mailom: [zaba@unicreditgroup.zaba.hr](mailto:zaba@unicreditgroup.zaba.hr)
- putem internetske stranice: [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr)
- poštom: Zagrebačka banka d.d. Kontakt centar, Samoborska 145, 10090 Zagreb
- telefaksom: 01/6325 024.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Ako je platna transakcija bila inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, korisnik platne usluge prigovor šalje Banci pod istim uvjetima kao da je transakcija inicirana u Banci.

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.

8.8.2. Korisnik računa može uputiti i pritužbu 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 (adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb; web-adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje (Teslina 1/l, 10000 Zagreb, <https://hrvatskaudrugazamirenje.wordpress.com>) i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za

alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku koji bi se vodio u povodu takva prijedloga za mirenje.

8.8.3. Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti korisniku računa pismenim putem u roku od deset (10) dana od dana primitka pismenog prigovora. Kad rješavanje može trajati dulje od očekivanog, Banka će unutar prethodno navedenog roka obavijestiti korisnika računa o razlozima odgode te okvirnom vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor.

8.8.4. U slučaju prigovora platitelja zbog neautorizirane platne transakcije Banka će vratiti platitelju iznos te platne transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora, osim ako Banka u istome roku pismenim putem obavijesti Hrvatsku narodnu banku o sumnji u prijevaru. U slučaju da Banka obavijesti Hrvatsku narodnu banku o sumnji u prijevaru, Banka će provesti istražu radi utvrđivanja osnovanosti prigovora platitelja te će, u slučaju opravdanosti prigovora, postupiti u skladu sa zahtjevom korisnika računa i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije uvećan za pripadajuću kamatu. Banka će na jednak način postupiti i u slučaju kada je platna transakcija inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

U slučaju ostalih prigovora Banka će provesti istražu osnovanosti prigovora te će u slučaju osnovanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom platitelja i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije uvećanog za pripadajuću kamatu, osim u slučaju međunarodnih platnih transakcija kada Banka nije odgovorna za izvršenje platne transakcije.

U svakom slučaju u kojemu bi se utvrdila odgovornost Banke za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje i/ili za zakašnjelo izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neautorizirane platne transakcije korisniku računa vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele 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, i

to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon saznanja za takav propust.

8.8.5. Ako Banka u skladu s prethodnom točkom izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, 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, odnosno sve do dana naknadnog terećenja njegova kunskog ili deviznog transakcijskog računa.

8.8.6. 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 na neki od načina definiranih u članku 8.8.1. ovih Općih uvjeta 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.

8.8.7. 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 dao suglasnost bez točnog iznosa platne transakcije i ako iznos premašuje 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.

8.8.8. Banka ne odgovara za iznos neizvršene, neuredno ili zakašnjelo izvršene ili neautorizirane platne transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

8.8.8.1. ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije, neuredno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla ili unatoč svim nastojanjima ne uspije utjecati;

8.8.8.2. ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije, neuredno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa;

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

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

8.8.8.5. u slučajevima nastanka smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnje u obavljanju platnih usluga su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacijskih veza te svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnje su u obavljanju poslova platnog prometa i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava.

8.8.8.6 ako korisnik računa nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom ili zakašnjelom izvršenju ili izvršenju neautorizirane 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.



8.8.9. 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.

8.8.10. Za sve sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa uređenog ovim Općim uvjetima poslovanja ili su u vezi s istim, nadležan je stvarno nadležni sud sa sjedištem u Zagrebu. Na ugovorni odnos primjenjuje se hrvatsko materijalno pravo.

### **8.9. Osiguranje uloga**

8.9.1. 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.

8.9.2. 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 poslovnicama Banke, a više informacija o osiguranju depozita na raspolaganju je na službenim internetskim stranicama Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka.

## **9. ZAVRŠNE ODREDBE**

9.1. 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).

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

9.3. O promjenama ovih Općih uvjeta poslovanja te o njihovoj dostupnosti Banka obavještava korisnika računa putem izvotka, u poslovnicama Banke, putem internetske stranice Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr)., putem internetskog bankarstva

(e-zaba) 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.

9.4. Od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti poslovanja Banke po transakcijskim računima potrošača od 28. rujna 2018. te ih zamjenjuju ovi Opći uvjeti poslovanja.

9.5. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s:

9.5.1. Općim uvjetima poslovanja Banke od 6. srpnja 1999. godine

9.5.2. Općim uvjetima poslovanja Banke za korištenje direktnih kanala od strane potrošača

9.5.3. Općim uvjetima poslovanja Banke za potrošače za uslugu izravnog terećenja / SEPA izravnog terećenja

9.5.4. Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke

9.5.5. Odlukom o kamatnim stopama Banke

9.5.6. Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga

9.5.7. Informacijama o obradi osobnih podataka od strane Banke.

9.6. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. 11. 2018.