

OPĆI UVJETI PROVOĐENJA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

Addiko Bank d.d.

Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb

OIB 14036333877

E-mail: info.hr@addiko.com

Internetska stranica: www.addiko.hr

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i potrošača, korisnika platne usluge u svojstvu platitelja ili primatelja plaćanja (u daljnjem tekstu: Korisnik).

1. Pojmovnik:

BIC (Bank Identifier Code) - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator banke;

Datum primitka je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i započne s postupkom izvršenja platne transakcije, u skladu s Terminskim planom Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača;

Domaća valuta je valuta EUR (euro);

Država članica je država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru;

Europski gospodarski prostor obuhvaća sve države članice Europske unije, Norvešku, Island i Lihtenštajn;

IBAN (International Bank Account Number) - međunarodni broj bankovnog računa;

Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO) je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji

Jednokratna platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi transakcijskim računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

Krajnji primatelj je fizička ili pravna osoba, različita od primatelja plaćanja, za čiji račun primatelj plaćanja prima novčana sredstva koja su bila predmet jednokratne platne transakcije;

Međunarodna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države;

Nacionalna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj;

Nalog za plaćanje je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja daje Banci, a kojom se traži izvršenje jednokratne platne transakcije;

PIN je osobni tajni identifikacijski broj kojim korisnik platne kartice autorizira platne transakcije na temelju platne kartice;

Platitelj je fizička osoba koja daje nalog za plaćanje;

Platna usluga u skladu s ovim Općim uvjetima je usluga Banke Korisniku koja omogućava izvršenje jednokratne platne transakcije;

Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

Prekogranična platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;

Primatelj plaćanja je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet jednokratne platne transakcije;

SEPA (Single Euro Payments Area) je jedinstveno područje plaćanja u eurima odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima unutar Europskoga gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim platnim transakcijama;

SEPA kreditni transfer je platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja;

SEPA područje je jedinstveno područje plaćanja u eurima koje obuhvaća Europski gospodarski prostor (EEA - European Economic Area) koji čine sve države članice Europske unije, Norveška, Island, Lihtenštajn te zemlje izvan Europskoga gospodarskog prostora: Švicarska, Velika Britanija, San Marino, Monako, država Vatikanskog grada, Andora i teritorije u okviru jurisdikcije SEPA sheme;

Strana valuta je svaka valuta koja nije euro;

Stvarni dužnik je dužnik koji duguje određeni iznos novčanih sredstava (krajnjem) primatelju, a različit je od platitelja;

Terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača (u daljnjem tekstu: Terminski plan) je propisani plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje;

Treća država je država koja nije država članica

2. Područje primjene

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na izvršenje sljedećih jednokratnih platnih transakcija:

1. uplatu gotovog novca na račun primatelja plaćanja koji se vodi u Banci te uplatu gotovog novca na račun same Banke, na temelju naloga za plaćanje na papiru kojeg je Korisnik u svojstvu platitelja predao na izvršenje u poslovnici Banke ili u poslovnici Financijske agencije,
2. prijenos novčanih sredstava koje je Banka primila od Korisnika u gotovom novcu na račun primatelja plaćanja koji se vodi kod drugog pružatelja platnih usluga, različitog od Banke, na temelju naloga za plaćanje na papiru kojeg je Korisnik u svojstvu platitelja predao na izvršenje u poslovnici Banke,
3. isplatu gotovog novca na bankomatima Banke uz korištenje platne kartice koju je Korisniku izdao drugi pružatelj platnih usluga, a ne Banka.

Predajom Banci ili Financijskoj agenciji naloga za plaćanje kojim se traži izvršenje jednokratne platne transakcije odnosno korištenjem na bankomatu Banke platne kartice koju je Korisniku izdao drugi pružatelj platnih usluga, a ne Banka, smatrat će se da je Korisnik upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom i Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. te da je pristao na njihovu primjenu.

Jednokratne platne transakcije za koje je ovim Općim uvjetima predviđeno da se mogu obavljati u poslovnicama Financijske agencije, Financijska agencija obavlja u ime i za račun Banke pod istim uvjetima kao i Banka, osim u slučaju kada je ovim Općim uvjetima određeno drugačije.

Radi izbjegavanja eventualnih dvojbi, ovi Opći uvjeti se ne primjenjuju na izvršenje platnih transakcija koje Banka obavlja na temelju i u okviru Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg / žiroračuna i pružanja usluga platnog prometa kojeg je Banka, u svojstvu pružatelja platnih usluga, eventualno sklopila s Korisnikom.

3. Primanje i izvršavanje naloga za plaćanje

3.1. Banka će izvršiti pojedinačni nalog za plaćanje kada Korisnik isti, u pisanom obliku, osobno podnese u poslovnici Banke. Korisnik je dužan na zahtjev Banke identificirati se važećom identifikacijskom ispravom čiju presliku Banka može zadržati. Banka je ovlaštena odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako utvrdi ili posumnja da Korisnik nema potrebnu poslovnu sposobnost.

3.2. Korisnik je na zahtjev Banke dužan prije izvršenja platne transakcije dati Banci sve podatke i isprave koje ga Banka zatraži u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, primjene međunarodnih mjera ograničavanja te sankcija koje primjenjuje nadležna tijela Sjedinjenih Američkih Država, uključujući Američki ured za kontrolu strane imovine („OFAC“).

3.3. Korisnik je dužan osigurati gotovinska novčana sredstva za izvršenje naloga za plaćanje i plaćanje naknada koje Banka zaračunava u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

3.4. Nalog za plaćanje može biti iniciran u domaćoj ili stranoj valuti koja kotira na važećoj tečajnoj listi Banke, a njime se može inicirati izvršenje nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije, u skladu s važećim zakonskim propisima.

3.5. Elementi naloga za plaćanje određeni su važećim propisima, a uvjetovani su kanalom zaprimanja naloga odnosno platnim sustavom kojim se nalog izvršava te ovim Općim uvjetima.

Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog za plaćanje zaprimljen izravno u poslovnici Banke, nalog za plaćanje mora sadržavati sljedeće podatke:

- ime i prezime te adresu platitelja;
- ime, prezime i adresu odnosno naziv i sjedište primatelja plaćanja;
- IBAN ili broj računa primatelja plaćanja;
- iznos i valutu plaćanja;
- datum izvršenja
- suglasnost za izvršenje (potpis platitelja).

te uvjetne podatke, ovisno o primatelju plaćanja:

- poziv na broj primatelja;
- naziv banke primatelja plaćanja /BIC/;
- opis plaćanja.

3.6. Ako Korisnik ne navede model i poziv na broj platitelja i/ili model i poziv na broj primatelja na nalogima za plaćanje kojima se inicira izvršenje nacionalne ili prekogranične platne transakcije u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena ta polja popuniti na sljedeći način:

-HR99 na nalogima nacionalnih platnih transakcija,
-NOT PROVIDED na nalogima prekograničnih platnih transakcija.

3.7. Banka može za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne elemente koje treba sadržavati nalog za plaćanje kojim se inicira prekogranična i međunarodna platna transakcija te nacionalna platna transakcija u stranoj valuti kao što je BIC ili naziv i puna adresa banke primatelja plaćanja.

3.8. Vežano za troškove provođenja platne transakcije banke platitelja i banke primatelja plaćanja, Korisnik treba na nalogu za plaćanje navesti neku od sljedećih opcija:

- opciju SHA ("shared" - podijeljeni trošak - platitelj plaća troškove Banke, a primatelj plaća eventualne troškove posredničke i svoje banke) za nacionalne i prekogranične platne transakcije,

- jednu od opcija: OUR (trošak Banke i troškove posredničkih te banke primatelja snosi platitelj) ili SHA ("shared"- podijeljeni trošak - platitelj plaća troškove Banke, a primatelj plaća eventualne troškove posredničke i svoje banke) za međunarodne transakcije.

Ako Korisnik ne navede podatak o troškovnoj opciji, smatrat će se da je navedena troškovna opcija SHA.

Banka je ovlaštena izvršiti promjenu troškovne opcije u SHA na nalogima za izvršenje nacionalne ili prekogranične platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

3.9. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon krajnjeg vremena za primitak naloga za plaćanje određenog Termiskim planom Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Banka ne prima naloge za plaćanje u kojima je kao datum izvršenja naloga naveden budući datum koji ne odgovara datumu primitka naloga za plaćanje.

Za jednokratne platne transakcije inicirane karticom na bankomatu Banke, vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije unosom PIN-a.

3.10. Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s podacima na nalogu za plaćanje i jedinstvenom identifikacijskom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom. Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netočno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik dao pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ako Korisnik, osim jedinstvene identifikacijske oznake, Banci priopći i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Korisnik, neovisno o ostalim informacijama u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja.

3.11. Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je Korisnik dao suglasnost za njezino izvršenje.

Način davanja suglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije ovisi o kanalu kojim je Banka zaprimila nalog za plaćanje:

- suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje koji su predani u poslovnici Banke platitelj daje potpisom i osobnim uručanjem naloga za plaćanje djelatniku Banke. Banka će pritom izvršiti identifikaciju Korisnika uvidom u njegovu važeću identifikacijsku ispravu;
- suglasnost za izvršenje platne transakcije koja je iniciran korištenjem platne kartice na bankomatu Banke, Korisnik daje korištenjem kartice te unošenjem PIN-a.

Autorizacijom naloga za plaćanje Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije prema uvjetima koji su mu prezentirani neposredno prije davanja suglasnosti.

3.12. Nakon predaje Banci potpisanog naloga za plaćanje i gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje osim uz suglasnost Banke te pod uvjetom da Banka u međuvremenu nije započela s izvršenjem naloga. U tom slučaju, Korisnik može zatražiti opoziv naloga za plaćanje samo osobno u poslovnici Banke, odnosno osobno u poslovnici Financijske agencije u kojoj je predmetni nalog predao na izvršenje. Suglasnost za izvršenje platne transakcije na temelju platne kartice Korisnik ne može opozvati nakon unosa PIN-a.

3.13. Banka ima pravo odbiti izvršiti platnu transakciju ako sadržaj pojedinačnog naloga za plaćanje nije u skladu s ovim Općim uvjetima ili ako postoje zakonske zapreke za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako bi njegovo izvršenje bilo protivno propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili sankcijama koje primjenjuju nadležna tijela Sjedinjenih Američkih Država, uključujući OFAC, internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnih tijela. Banka će platitelja pri samom podnošenju naloga za plaćanje obavijestiti o razlozima odbijanja naloga za plaćanje, ako je to moguće, te o postupcima za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja naloga.

3.14. Korisnik može u poslovnici Banke zatražiti opoziv naloga za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena. Za SEPA kreditne transfere i SEPA instant kreditne transfere, Korisnik može inicirati opoziv:

a) unutar 10 međubankovnih radnih dana od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva navodeći jedan od razloga opoziva:

- Duplo slanje,
- Tehnički problemi,

b) unutar 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva, navodeći jedan od razloga za opoziv:

- Pogrešan iznos,
- Pogrešan IBAN primatelja,
- Na zahtjev platitelja,
- Lažno iniciran platni nalog.

Banka će inicirati opoziv već izvršenog naloga ako Korisnik kao razlog opoziva navede jedan od gore navedenih razloga. Banka može odbiti zahtjev Korisnika za opoziv naloga ako ocijeni da nalog koji je predmet opoziva ne zadovoljava jedan od prethodno navedenih razloga za opoziv. Prilikom iniciranja zahtjeva za opoziv s razlogom opoziva pogrešan IBAN primatelja, Korisnik može zatražiti dodatne informacije o primatelju plaćanja u slučaju negativnog odgovora. Banka će proslijediti pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja zahtjev za opoziv.

Banka će obavijestiti Korisnika samo u slučaju zaprimanja pozitivnog odgovora od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja. Ako Banka u roku od 15 međubankovnih radnih dana od dana slanja zahtjeva za opoziv ne zaprimi odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, smatrat će se da je odgovor negativan. Ako Banka unutar 15 međubankovnih radnih dana, računajući od dana primitka zahtjeva Korisnika za opoziv naloga, ne primi odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Korisnik može inicirati upit o statusu zahtjeva za opoziv. Banka će proslijediti pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja upit o statusu zahtjeva za opoziv.

Ako Banka u roku od 15 međubankovnih radnih dana od dana slanja upita o statusu zahtjeva za opoziv ne zaprimi odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, smatrat će se da je odgovor negativan. Banka obavještava Korisnika o pozitivnom ili negativnom odgovoru samo u poslovnici Banke, i to na zahtjev Korisnika.

3.15. Prilikom obavljanja platnih transakcija za koje je potrebno izvršiti konverziju valuta koriste se važeći tečajevi Banke i to kupovni odnosno prodajni tečaj za efektivu za onu stranu valutu koja se kupuje odnosno prodaje.

Iznos dobiven konverzijom valuta zaokružuje se na dvije decimale. Ako nije ugovorena primjena drugog tečaja, primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku konverzije, i to:

- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta preračunava u stranu valutu,
- kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta preračunava u domaću valutu,
- u slučaju da se jedna strana valuta preračunava u drugu stranu valutu, prva strana valuta se preračunava u domaću valutu po kupovnom tečaju Banke za tu stranu valutu, a potom se dobiveni iznos u domaćoj valuti preračunava u drugu stranu valutu po prodajnom tečaju Banke za tu stranu valutu.

Tečajna lista Banke dostupna je na internetskim stranicama Banke te u svakoj poslovnici Banke.

4. Naknade

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije odmah po izvršenju pojedine platne transakcije. Visina naknada određena je Odlukom o naknadama za usluge Banke. Na izvršenje gotovinskih uplata u poslovnicama Banke primjenjuju se tarifne stavke iz Odluke o naknadama za usluge Banke koje se odnose na izvršenje gotovinskih kreditnih transfera. Za izvršenje gotovinskih uplata u poslovnicama Financijske agencije, a u korist računa primatelja plaćanja koji se vode u Banci, Financijska agencija i Banka ne naplaćuju naknadu.

5. Informiranje Korisnika

5.1. Banka će Korisniku prije iniciranja jednokratne platne transakcije učiniti raspoloživim u poslovnici i na internetskim stranicama Banke ove Opće uvjete, Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank, Terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača i važeću tečajnu listu Banke.

Na zahtjev Korisnika, Banka će Korisniku ovu dokumentaciju dostaviti na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Objavom ovih Općih uvjeta, Izvatka iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Terminskog plana Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača i važeće tečajne liste Banke na internetskim stranicama Banke i/ili u poslovnicama Banke, smatrat će se da je Banka dala odnosno učinila raspoloživim Korisniku sve informacije potrebne za izvršenje platne transakcije, uključujući informaciju o tome koje podatke Korisnik treba dati u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje, o maksimalnom roku izvršenja platne transakcije, o iznosu svake pojedine naknade i tečaju, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valuta.

Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o maksimalnom roku izvršenja međunarodne platne transakcije, kao niti o maksimalnom roku izvršenja nacionalne ili prekogranične platne transakcije koja se ne izvršava u valuti države članice.

5.2. Banka će nakon izvršene platne transakcije dati platitelju, bez naknade, sljedeće informacije o platnoj transakciji:

- broj referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- iznos i valutu platne transakcije;
- iznos naknade;
- tečaj koji je primijenjen ako je obavljeno preračunavanje;
- datum primitka naloga.
- informaciju o platitelju/ primatelju plaćanja,

Ovjereni primjerak dokumenta s navedenim informacijama Banka će dati Korisniku na njegov zahtjev.

5.3. Kod isplate gotovine na bankomatu Banke korištenjem kartice izdane od strane drugog pružatelja platne usluge, Korisniku je prethodne informacije vezane za platnu transakciju dužan osigurati pružatelj platnih usluga s kojim je Korisnik zaključio ugovor temeljem kojega mu je izdana platna kartica.

6. Prigovori i pritužbe Korisnika

6.1. Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

6.2. Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, može dostaviti prigovor na jedan od sljedećih načina:

- poslati e-mail na adresu: prigovori.hr@addiko.com;
- u poslovnici ga može predati djelatniku poslovnice Banke;
- putem pošte na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će potvrditi primitak prigovora.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom;
- način dostave odgovora (pošta, e-mail);

Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je Korisnik prijavio Banci.

Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banka na prigovore odgovara pisanim putem u roku od 10 (deset) dana od dana primitka prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora, a pisani će odgovor Korisniku dostaviti na način na koji je zatražio. Iznimno, ako Banka ne može poslati odgovor na prigovor u roku od 10 dana iz razloga koji su izvan njezine kontrole, poslat će Korisniku u tom roku privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor, a koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora. Ako Korisnik nije suglasan s odgovorom Banke ili odlukom Banke donesenom povodom prigovora, Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

6.3. Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost potvrde o izvršenju platne transakcije te bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, podnijeti Banci prigovor. Banka će u postupku rješavanja prigovora provjeriti je li platna transakcija bila provedena u skladu s ovim Općim uvjetima. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, Korisnik gubi pravo na prigovor.

6.4. U slučaju kada se radi o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji, Banka će Korisniku bez odgađanja transakciju izvršiti ili vratiti taj iznos uvećan za kamatu te izvršiti povrat naknade ako je plaćena.

Banka nije dužna vratiti platitelju iznos reklamirane transakcije ako ima opravdani razlog za sumnju u prijearu i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

6.5. Banka ne odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, odnosno za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, kao i za naknade i kamate koje iz toga proizlaze, u slučajevima:

- ako je izvršenje naloga za plaćanje posljedica prijearve Korisnika
- ako je Banka izvršila ili nije izvršila nalog za plaćanje na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog naloga za plaćanje;
- ako Korisnik nije odmah, bez odgađanja, obavijestio Banku o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju naloga za plaćanje, odnosno o izvršenju neautoriziranog naloga za plaćanje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana kada je nalog izvršen, odnosno, u slučaju neizvršenja naloga za plaćanje, računajući od dana kada je nalog trebao biti izvršen.

7. Mirno rješavanje spora

Ako Korisnik nije suglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, ili smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012, odnosno odgovorom Banke na prigovor nisu ispunjena njegova očekivanja, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U svom očitovanju na prigovor klijenta Hrvatska narodna banka može uputiti klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom. Korisnik se može obratiti i nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnim na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> .

Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

8. Osiguranje osobnih podataka i povjerljivih informacija

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju usluga u skladu s ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo Korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama.

9. Završne odredbe

Nalozi za plaćanje te komunikacija između Banke i Korisnika odvija se na hrvatskom jeziku.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine:

- Terminski plan banke za obavljanje platnih transakcija potrošača
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d.

O promjenama ovih Općih uvjeta, Terminskog plana banke za obavljanje platnih transakcija potrošača te Odluke o naknadama za usluge Banke, u dijelu koji se primjenjuje na izvršenje jednokratnih platnih transakcija, Banka obavještava Korisnika u poslovnica Banke te putem internetske stranice Banke www.addiko.hr.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 1.1.2023. godine.

Ovi Opći uvjeti se primjenjuju od 14.10.2024.godine.

U Zagrebu, dana 3.10.2024.

Addiko Bank d.d.