

BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska  
Mljekarski trg 3, Rijeka

**BKS Bank**

**OPĆI UVJETI ZA  
JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE**

**Rijeka, kolovoz 2018.**

## I. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta, odnosno pružatelj platnih usluga je:

### **BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska**

Mljekarski trg 3  
51000 Rijeka

Telefon: +385 (0) 51/ 353-555

Fax: +385 (0) 51/ 353-550

Email: [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr)

[www.bks.hr](http://www.bks.hr)

OIB: 02138784111

MBS: 040364313

SWIFT: BFKKHR22

IBAN: HR57 2488 0011 0111 1111 6, Hrvatska narodna banka Zagreb

### **Podaci o osnivaču:**

BKS Bank AG, St. Veiter Ring 43, A-9020, Austrija

Upisano u sudski registar zemaljskog suda u Klagenfurtu pod brojem FN 91810s

OIB: 95202348925

**BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska** upisana je u sudski registar Trgovačkog suda u Rijeci pod gore navedenim MBS.

Odobrenje za otvaranje podružnice u Republici Hrvatskoj izdala je dana 03.08.2016. godine nadležna ustanova – austrijsko regulatorno tijelo za nadzor financijskog tržišta (Österreichische Finanzmarktaufsicht, dalje u tekstu: FMA) koja je ujedno i najviše nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke. Temeljem notifikacije predmetnog odobrenja Hrvatska narodna banka izdala je dana 21.09.2016. godine Notifikaciju o uvjetima koji moraju biti ispunjeni u korist općeg dobra u poslovanju BKS Bank AG putem Podružnice na području RH. Pravo obavljanja nadzora nad primjenom odredbi glave II. i III. Zakona o platnom prometu u poslovanju Banke ima Hrvatska narodna Banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb, u skladu s odredbama zakona kojima je uređeno poslovanje kreditnih institucija.

### **Područje primjene**

Opći uvjeti za jednokratne platne transakcije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju prava i obveze Korisnika platne usluge i BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka) vezano uz izvršenje jednokratnih platnih transakcija.

Ovi Opći uvjeti dostupni su u tiskanom obliku u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke: <http://www.bks.hr>

### **Pojmovno određenje**

U smislu ovih Općih uvjeta temeljni pojmovi imaju sljedeće značenje:

**Korisnik platnih usluga** – potrošač ili nepotrošač koji daje nalog za plaćanje ili kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije, a koji nema otvoren račun za plaćanje u Banci odnosno ne koristi račun za izvršenje te platne transakcije (dalje u tekstu: Korisnik).

**Potrošač** – korisnik platne usluge koji je fizička osoba, a koji djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

**Nepotrošač** – korisnik platne usluge koji nije potrošač

**Platitelj** – fizička ili pravna osoba koja daje nalog ili suglasnost za plaćanje.

**Primatelj plaćanja** – fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

**Jednokratna platna transakcija** – je svako plaćanje inicirano nalogom za plaćanje koje nije pokriveno Ugovorom o otvaranju i vođenju računa za plaćanje.

**Ugovor** – je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji kojeg čine ovi Opći uvjeti, Terminski plan izvršenja platnih transakcija, Tarifa za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom koji su dostupni u poslovnica Banke i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr). i Nalog za plaćanje. Kod transakcije konverzije valute Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine ovi Opći uvjeti, važeća tečajna lista Banke i kupoprodajni nalog.

**Nalog za plaćanje** – instrukcija koju Platitelj podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje jednokratne platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu.

**Službeni osobni dokument** – osobna iskaznica ili putovnica koja služi za identifikaciju Vlasnika računa, njegova ovlaštenika, zakonskog zastupnika odnosno skrbnika.

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Klijent mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik i/ili račun za plaćanje drugog korisnika koji se upotrebljava u platnoj transakciji. Jedinstvena identifikacijska oznaka u platnom prometu je IBAN.

**IBAN** – Međunarodni broj bankovnog računa (International Bank Account Number)

**Nacionalna platna transakcija** – jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

**Prekogranična platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi prema propisima države potpisnice (Države članice)

**Međunarodna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan posluje u Republici Hrvatskoj a drugi prema propisima treće države.

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

**Treća država**- svaka država koja nije Država članica.

**SEPA** - jedinstveno područje plaćanja u valuti EUR (eng. Single Euro Payments Area), područje na kojem potrošači, poslovni subjekti i tijela javne vlasti mogu izvršavati i primati plaćanja u eurima pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, neovisno o njihovoj lokaciji.

**SEPA kreditni transfer** - transakcija koja zadovoljava sljedeće uvjete: valuta plaćanja EUR, opcija troška SHA, broj računa- ispravan IBAN platitelja i primatelja, zemlja platitelja i zemlja primatelja su iz SEPA područja (članice EU i EEA)

**SEPA područje** - područje koje obuhvaća članice Europske unije (EU) i Europskog gospodarskog prostora (EEA- European Economic Area)

**Terminski plan za izvršenje platnih transakcija** – (u daljnjem tekstu Terminski plan) propisani plan Banke kojim se definiraju rokovi primanja i izvršavanja platnih transakcija.

**Radni dan** – dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

## II. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

### Zadavanje i primitak naloga za plaćanje

Nalog za plaćanje (dalje u tekstu: Nalog) se zadaje u papirnatom obliku u poslovnici Banke i mora biti popunjen u skladu s propisima i uputama Banke koje reguliraju način popunjavanja Naloga.

Vrijeme primitka Naloga je trenutak kada je u aplikativnom sustavu Banke evidentirano zaprimanje naloga za plaćanje.

Ako Banka primi Nalog sukladno vremenu određenom Terminskim planom izvršenja platnih transakcija dostupnom Korisniku u poslovnicama i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) smatra se da je Nalog zaprimljen tog radnog dana. Nakon tog vremena smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

### Obvezni elementi Naloga

Nalog za plaćanje mora sadržavati minimalno sljedeće elemente:

- a) naziv (ime) platitelja
- b) adresa platitelja
- c) IBAN ili broj računa primatelja plaćanja
- d) oznaka valute
- e) iznos
- f) datum podnošenja

- naziv platitelja - valuta plaćanja - iznos

**UNIVERZALNI NALOG ZA PLAĆANJE**

PLATITELJ (naziv i adresa):	Hitno: <input type="checkbox"/>	Valuta plaćanja:	Iznos:
	IBAN ili broj računa platitelja:		
IBAN ili broj računa primatelja:		Model:	Poziv na broj platitelja:
PRIMATELJ (naziv i adresa):	Model:	Poziv na broj primatelja:	
	Šifra namjene:	Opis plaćanja:	
	Datum izvršenja:		
BIC i/ili naziv banke primatelja:	Primatej (osoba):	Fizička Pravnica:	Potpis korisnika PU
Valuta pokrivača:	Troškovna opcija:	BEV SHA OUR	Potpis korisnika PU

Obr. HUB 3 -

- datum izvršenja - IBAN ili broj računa primatelja

Banka može tražiti od Korisnika i druge podatke ili dokumente, osobito podatke neophodne za usklađenost sa Uredbom 847/2015 Europske komisije o informacijama koje su priložene nalogu za plaćanje.

### Suglasnost za izvršenje platne transakcije

Predajom Naloga koji sadrži sve obvezne elemente propisane ovim Općim uvjetima, Korisnik je dao suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije čime potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija i pripadajućim naknadama, te je na taj način između Korisnika i Banke zaključen Ugovor.

### Izvršenje Naloga

Banka će izvršiti jednokratnu platnu transakciju nakon primitka Naloga u skladu s objavljenim Terminskim planom izvršenja platnih transakcija, ako su ispunjeni slijedeći uvjeti:

- ako Nalog sadrži sve obvezne elemente
- ako je Nalog popunjen čitljivo i potpuno bez ispravaka,
- ako za izvršenje Naloga ne postoje zakonske zapreke

- ako je Korisnik osigurao novčana sredstva za plaćanje cjelokupnog Naloga u zatraženoj valuti i za naknadu Banke
- ako je Korisnik platne usluge dao suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na Nalogu. Banka neće izvršiti Nalog koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka i kada zahtijeva od Banke popunjavanje Naloga prema njegovim instrukcijama.

Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s 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 identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ako Korisnik osim jedinstvene identifikacijske oznake, Banci da 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 navedenim u odnosu na primatelja odnosno platitelja.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

Platitelj može opozvati Nalog samo prije prijenosa sredstava navedenih u nalogu za plaćanje u platne sustave (SEPA, NKS, HSVP) odnosno prije prijenosa Naloga s računa Platitelja na račun Primatelja.

Opoziv (storno naloga) Platitelj vlastoručno potpisuje na nalogu.

### **Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje**

Banka može odbiti izvršenje Naloga ako nisu ispunjeni svi uvjeti propisanim ovim Općim uvjetima za izvršenje istog. O odbijanju izvršenja Naloga za plaćanje, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje pogrešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će obavijestiti Platitelja odmah po primitku Naloga, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovi drugih propisa. Ako je izvršenje Naloga odbijeno, smatra se da isti nije niti zaprimljen.

### **Transakcije konverzije valuta**

Transakcije konverzije valute Banka provodi po kupovnom odnosno prodajnom tečaju za efektivu BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska važećim na dan izvršenja transakcije, a objavljenom u poslovnicama i na Internet stranici banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr). Korisnik vlastoručnim potpisom Kupoprodajnog naloga daje suglasnost za izvršenje transakcije konverzije valute čime potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima i važećom tečajnom listom Banke, te je na taj način između Korisnika i Banke zaključen Ugovor.

Transakcije kupoprodaje mogu se opozvati samo prije nego je data suglasnost za izvršenje iste.

Platitelj je suglasan i potvrđuje da nikakvu (usmenu ili pisanu) komunikaciju s Bankom i njenim zaposlenicima ne smatra savjetom ili preporukom za sklapanje transakcije konverzije valuta pri čemu se razumije da se informacije i objašnjenja vezana uz uvjete neće smatrati savjetom ili preporukom. Nikakva komunikacija (usmena ili pisana) od strane Banke i njenih zaposlenika ne može se smatrati izričitim ili prešutnim jamstvom, bilo koje vrste, s obzirom na očekivane rezultate navedene transakcije.

### **III. INFORMIRANJE**

Informacije koje je Banka dužna učiniti raspoloživim Korisniku prije sklapanja Ugovora i izvršenja jednokratne platne transakcije sadržane su u ovim Općim Uvjetima, Terminkom planu izvršenja platnih transakcija i u Tarifi za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom. Navedeni dokumenti dostupni su u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr)

Informacije koje je Banka dužna učiniti raspoloživim Korisniku nakon primitka Naloga sadržane su na potvrdi o transakciji.

Banka će Korisniku učiniti raspoloživima u poslovnicama Banke u papirnatom obliku i sve druge informacije koje je dužna dati sukladno zakonskim propisima koji reguliraju platni promet.

### **IV. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE ZA NEIZVRŠENE ILI NEUREDNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

Korisnik podnosi reklamacije na predviđenim obrascima osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska, Mljekarski trg 3, 51 000 Rijeka ili na elektronsku adresu [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr), s naznakom da se radi o reklamaciji.

Reklamacija treba sadržavati detaljan opis događaja kao i dokaz opravdanosti iste. Ukoliko je dostavljena dokumentacija nepotpuna, Banka može zatražiti dopunu dokumentacije, koju Vlasnik treba dostaviti u roku od 8 (osam) dana.

Ako Vlasnik smatra da je Banka postupila protivno Uredbi 924/2009 EZ ili Uredbi 260/2012 EU, može uputiti pritužbu i Hrvatskoj narodnoj Banci.

Banka će Vlasniku u pisanom obliku dostaviti odgovor na podnesenu reklamaciju.

Korisnik platnih usluga gubi prava s osnove neizvršenja, neurednog izvršenja i zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije ako o neizvršenju, neurednom izvršenju odnosno o zakašnjenju s izvršenjem platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja odnosno dana odobrenja njegova računa za plaćanje.

Podnoseći reklamaciju Korisnik je dužan Banci dostaviti sve podatke potrebne za utvrđivanje opravdanosti reklamacije. U slučaju podnošenja nepotpune reklamacije Banka će pozvati Korisnika da u roku od 8 (osam) dana od dana predaje poziva na poštu, nadopuni podnesenu reklamaciju. Ukoliko Korisnik to ne učini u navedenom roku Banka će smatrati da je odustao od reklamacije.

U slučaju kada se uistinu radi o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj jednokratnoj platnoj transakciji za koju odgovara Banka sukladno važećem zakonu kojim se regulira platni promet i odredbama ovih Općih uvjeta, Banka je dužna na zahtjev Korisnika bez odgađanja vratiti Korisniku iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, sve naplaćene naknade te platiti pripadajuće kamate.

Banka neće biti odgovorna za iznos neizvršenog ili nepravilno izvršenog Naloga, te za naknade i kamate u slučajevima:

- ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na Nalogu;
- ako je izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica prijave Korisnika;
- ako je Banka izvršila ili nije izvršila jednokratnu platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno izmijenjenog Naloga;
- ako dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja primio iznos platne transakcije sukladno Nalogu;
- ako je neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredviđenih okolnosti (smetnji) na koje Banke nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću. Smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji, radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, FINE, SWIFT-a i sl.;
- ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica obveza Banke koje proizlaze iz drugih za Banku obvezujućih propisa
- ako Korisnik nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju Naloga a najkasnije u roku određenom ovim Općim uvjetima.

## V. NAKNADE

Banka ima pravo Korisniku zaračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga po važećoj Tarifi za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom objavljenoj u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr).

Obračun i naplata jednokratnih naknada vrše se u pravilu istovremeno s izvršenjem usluga Banke.

## VI. ZAVRŠNE ODREDBE

### Pritužbeni postupci i postupci mirenja

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona kojim se regulira platni promet, a koje se odnose na obveze informiranja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u svezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga i/ili Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristup osnovnom računu, može uputiti prigovor Banci. Banka je dužna dostaviti odgovor na sve primjedbe navedene u prigovoru u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru. Iznimno, ako banka ne može dati odgovor u navedenom roku zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja i rok do kojega će korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora. U svim poslovnicama i na web-stranici Banke dostupne su upute za podnošenje prigovora na hrvatskom jeziku.

Korisnici platnih usluga imaju mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci ukoliko nisu zadovoljni rješenjem prigovora odnosno smatraju da je postupila protivno odredbama zakona kojim se regulira platni promet.



Radi rješavanja eventualnih sporova iz koji nastanu u svezi s primjenom relevantnih odredbi zakona kojim se regulira platni promet, korisnik platnih usluga može pokrenuti postupak pred jednim od tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, primjerice pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (adresa: Roosveltov trg 2, 10000 Zagreb, [www.hgk.hr/centar-za-mirenje/](http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/)). Banka kao pružatelj platnih usluga dužna je sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja sporova koje je potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom. Pravo korisnika platnih usluga na pokretanje postupka pred tijelom za alternativno rješavanje sporova ne utječe na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka.

### **Sudska nadležnost i mjerodavno pravo**

Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz ovog Ugovora, a koje ugovorne strane ne bi uspjele prethodno riješiti sporazumno, pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Rijeci. U slučaju spora primjenjuje se hrvatsko materijalno pravo.

### **Stupanje na snagu**

Dana 01.10.2016. g., kada su nastupili pravni učinci pripajanja društva BKS Bank d.d. društvu BKS Bank AG, Klagenfurt, univerzalni pravni slijednik društvo BKS Bank AG preuzelo je sva prava i obveze društva BKS Bank d.d., te nastavilo poslovanje u Republici Hrvatskoj putem svoje podružnice pod tvrtkom BKS Bank AG, Glavna podružnica Rijeka. Nastavno na navedeno, BKS Bank AG, Glavna podružnica Rijeka preuzela je ovaj akt i nastavila s primjenom njegovih odredbi od dana 1.10.2016.

Temeljem provedbe upisa izmjene tvrtke podružnice pri Trgovačkom sudu u Rijeci, BKS Bank AG, Glavna podružnica Rijeka od dana 1. srpnja 2017.g. nastavlja poslovati pod tvrtkom BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska te se predmetni Opći uvjeti s navedenim danom mijenjaju isključivo u dijelu tvrtke podružnice.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta od 28. srpnja 2018. godine, učinjene su radi usklađenja sa Zakonom o platnom prometu (NN66/2018), odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN 70/2017) i Odluke o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje, te se primjenjuju od 01.08.2018. Izmijenjeni Opći uvjeti objavljeni su u poslovnicama Banke i dostupni na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr).

U slučaju kolizije odredbi ovih Uvjeta poslovanja s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivat će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskih akata sve do izmjene i dopune ovih Uvjeta.