

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

**BKS Bank**

**OPĆI UVJETI ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA I  
OTVARANJE RAČUNA ZA PLAĆANJE GRAĐANA**

**Rijeka, rujan 2019.**

## 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 pružanje platnih usluga i otvaranje okvirnog računa za plaćanje građana (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju otvaranje i vođenje računa za plaćanje (transakcijskog računa), obavljanje platnih transakcija (nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih) te međusobna prava i obveze BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka) i Vlasnika računa (u daljnjem tekstu: Vlasnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje i pružanju platnih usluga (u daljnjem tekstu Okvirni ugovor).

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

### **Pojmovno određenje**

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

U smislu ovih Općih uvjeta temeljni pojmovi imaju sljedeće značenje:

**Račun za plaćanje (Transakcijski račun građana)** – je račun (tekući ili žiro račun) kojeg Banka otvara i vodi na zahtjev korisnika platnih usluga, a koji se koristi za pružanje usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga (u daljnjem tekstu: Račun). Banka korisniku platnih usluga može otvoriti tekući ili žiro račun.

**Tekući račun** – račun za plaćanje koji banka otvara na zahtjev potrošača u svrhu primanja redovitih ili povremenih uplata i obavljanja isplata u granicama raspoloživih sredstava na računu. Pritom se u raspoloživa sredstva uključuje i iznos okvirnoga kredita (dopuštenog prekoračenja - minusa po računu) ako je dodatno ugovoren.

**Žiro račun** – namijenjen je potrošačima (korisnicima platnih usluga) koji ostvaruju prihode od samostalnog rada (honorar, ugovor o djelu, stipendija, autorske naknade, davanje u zakup nekretnina i/ili pokretnina).

**PPU** – pružatelj platnih usluga.

**Korisnik platnih usluga** – u smislu ovih Općih uvjeta je domaća ili strana fizička osoba – potrošač, koja djeluju izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja i koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja, a koja s Bankom sklapa Okvirni ugovor.

**Građani** – domaće i strane fizičke osobe. Domaća fizička osoba (rezident) je ona koja u RH ima prebivalište ili u RH boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana u godini, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihove uže obitelji. Sve druge fizičke osobe smatraju se stranim fizičkim osobama (nerezident).

**Potrošač** – fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

**Vlasnik računa** – je punoljetna i poslovno sposobna osoba s kojom Banka sklapa Okvirni ugovor, slijedom čega Korisnik stječe svojstvo Vlasnika računa (dalje u tekstu: Vlasnik, a u Okvirnom ugovoru: Klijent). Vlasnik računa može biti i maloljetna osoba te štićenik u kojem slučaju zakonski zastupnik odnosno skrbnik maloljetne osobe odnosno štićenika sklapaju s Bankom Okvirni ugovor u ime i za račun Vlasnika računa.

**Okvirni ugovor (Okvirni ugovor o otvaranju i vođenju računa za plaćanje te pružanju platnih usluga)**, – ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i uzastopnih platnih transakcija, te sadrži uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje (ranije nazivan: Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i pružanju platnih usluga). Sastavni dio Okvirnog ugovora kojeg Banka sklapa s Korisnikom su: ovi Opći uvjeti, Odluka o kamatnim stopama sa stanovništvom, Tarifa za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom, Terminski plan izvršenja platnih transakcija, limiti korištenja debitne kartice, Zahtjev za otvaranje i vođenje Računa, te Zahtjev za izdavanje debitne kartice, BKS mBanka - pristupnica i BKS MyNet – pristupnica ako su predani Banci.

**Zakonski zastupnik** – roditelj maloljetnog djeteta ili njegov skrbnik.

**Skrbnik** – fizička osoba imenovana odlukom nadležnog tijela RH da skrbi o interesima štićenika.

**Ovlaštenik (opunomoćenik)** – punoljetna i poslovno sposobna fizička osoba ovlaštena (opunomoćena) od Vlasnika računa za raspolaganje sredstvima na računu.

**BKS libero račun** – štedni račun kojeg Banka otvara punoljetnoj i poslovno sposobnoj fizičkoj osobi rezidentu, vlasniku redovnog tekućeg računa. Sredstvima na BKS libero računu može raspolagati Vlasnik tekućeg računa temeljem Naloga za prijenos koji se mogu zadavati isključivo u elektroničkom obliku putem BKS mBanke i/ili BKS MyNeta. Na BKS libero računu je moguće deponirati sredstva u valuti HRK i/ili EUR.

**Ugovor o otvaranju i vođenju BKS libero računa** – Ugovor kojeg Banka sklapa s vlasnikom tekućeg računa, a čiji su sastavni dio: ovi Opći uvjeti, Odluka o kamatnim stopama sa stanovništvom, Tarifa za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom, Terminski plan izvršenja platnih transakcija, te Zahtjev za otvaranje BKS libero računa.

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

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** – je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka određuje jednom Korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

**IBAN** – Međunarodni broj bankovnog računa (International Bank Account Number), predstavlja jedinstvenu identifikacijska oznaka u platnom prometu.

**Platne usluge** – usluge koje omogućavaju polaganje/podizanje gotovog novca s Računa, postupci koji su potrebni za vođenje Računa; usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod korisnikova pružatelja platnih usluga ili kod drugog pružatelja platnih usluga (uključujući transakcije u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga), i to:

- a) izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
- b) izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva ili
- c) izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge; usluge izdavanja platnih instrumenata, i/ili prihvaćanja platnih transakcija; usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu.

**Usluga iniciranja plaćanja** – usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga (pružatelj usluge iniciranja plaćanja iz članka 4. točke 7. Zakona o platnom prometu, engl. PISP= Payment Initiation Service Provider).

**Usluga informiranja o računu** – online elektronička usluga kojom pružatelj te usluge daje konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga.

**Pružatelj usluge informiranja o računu** – pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost pružanja platne usluge informiranja o računu iz članka 4., točka 8. Zakona o platnom prometu (engl. AISP= Account Information Service Provider) .

**Registrirani pružatelj usluge informiranja o računu** – pravna ili fizička osoba koju je nadležno tijelo matične države članice upisalo u odgovarajući registar radi pružanja isključivo platne usluge informiranja o računu.

**Platitelj** – fizička osoba koja ima račun za plaćanje i/ili daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje na postoji, fizička osoba koja zadaje nalog za plaćanje.

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

**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.

**Nalog za plaćanje** – instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

**Prekoračenje (dopušteno)** – iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Vlasniku temeljem posebnog Ugovora o prekoračenju na računu za plaćanje. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti kada na računu više nema novčanih sredstava, te pripadajuće naknade i kamate.

**Raspoloživo stanje** – sredstva na Računu kojima Vlasnik može raspolagati, a čine ga pozitivno stanje na Računu i dopušteno prekoračenje.

**Osnove za plaćanje** – rješenja o ovrsi, rješenja o osiguranju, zadužnice, nalozi ministarstva za naplatu po aktiviranim jamstvima, nalog za pljenidbu u postupku prisilnog izvršenja pravomoćno izrečene novčane kazne u kaznenom i prekršajnom postupku i svaka druga odluka nadležnog tijela kojom se u cijelosti ili djelomice prihvaća prijedlog za provedbu ovrhe.

**Izravno terećenje** – platna usluga kojom se tereti Račun, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

**Trajni nalog** – nalog kojim Vlasnik unaprijed daje suglasnost Banci da tereti njegov Račun u korist određenog primatelja plaćanja, za točno određeni iznos, uz definiranu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja na određeno vrijeme.

**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.

**Nacionalna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platiteljev 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 izvršavanja platnih transakcija.

**Platni sustav** – sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i/ili namiru platnih transakcija.

**Platni instrument** – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između i korisnika platnih usluga i Banke, kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje, (kao što su BKS MyNet, BKS mBanka i platne kartice).

**Platna kartica** – sredstvo koje omogućuje njenom korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme.

**PIN** – osobni identifikacijski broj koji Banka daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije, a pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platnog instrumenta.

**Platna transakcija s udaljenosti** – elektronička platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja kojim se može koristiti za komunikaciju na daljinu.

**Online bankarstvo** – mogućnost korištenja usluga povezanih s računom za plaćanje povezivanjem putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, radi korištenja određene usluge.

**MyNet online** – usluge internet bankarstva koje omogućuju korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta.

**Korisnik MyNet online usluge** – punoljetna fizička osoba rezident RH koja u Banci ima otvoren transakcijski račun, i kojoj je Banka odobrila korištenje usluga BKS MyNeta (u daljnjem tekstu Korisnik).

**BKS mBanka** – usluge internet bankarstva koje omogućuju korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem mobilne aplikacije.

**Korisnik BKS mBanka usluge** – punoljetna fizička osoba rezident u RH koja u Banci ima otvoren račun za plaćanje, i kojoj je Banka odobrila korištenje usluga BKS mBanke (u daljnjem tekstu Korisnik).

**Elektronička platna transakcija** – platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja, a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona.

**Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

**Pouzdana autentifikacija klijenta** – autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

**Autorizacija** – postupak potvrđivanja volje Korisnika usluge u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, sklapanja određenih ugovora ili u drugu svrhu koja je podržana u okviru određene usluge. Autorizacijom Korisnik usluge prihvaća uvjete koji su mu prezentirani prije autorizacije. Mogućnosti i način autorizacije ovise o karakteristikama pojedine usluge, a definirani su u ovim Općim uvjetima i ugovorom o korištenju pojedine usluge.

**Autentifikacijski/ autorizacijski uređaji** – uređaji, aplikacije ili metode za autentifikaciju i autorizaciju su: BKS mToken - softverski token (SW token) - personalizirana aplikacija instalirana na mobilni telefonski uređaj koja se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije i hardverski token (HW token) – personalizirani kriptografski hardverski uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije.

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije i autorizacije, što mogu biti: podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje te kartice, a osobito, svaki za sebe ili povezano: ime i prezime Korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poledini ili prednjem dijelu kartice, datum važenja kartice, PIN, jednokratna zaporka i potpis Korisnika kartice na kartici, jedinstveni korisnički broj koji Banka dodjeljuje Korisniku usluge online bankarstva i druge vjerodajnice ovisno o kanalu korištenja i/ili platnom instrumentu.

**Aktivacijski ključ** – šesnaesteroznamenasti broj koji prilikom aktivacije mobilne usluge dodjeljuje Banka.

**Korisničko ime** – identifikacijski broj Korisnika koji dodjeljuje Banka.

**Lozinka** – tajni identifikacijski broj koji je poznat isključivo Korisniku.

**Datum valute** – referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).

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

**Kamate na štednju građana koje podliježu poreznoj obvezi** – kamate na kunsku i deviznu štednju po viđenju predstavljaju primitke građana koji čine dohodak od kapitala koji podliježe poreznoj obvezi odnosno oporezivanju po stopi propisanoj zakonskim propisima uvećano za pripadajući prirez sukladno mjestu gdje građanin ima prebivalište, ukoliko stopa kamata za depozite po viđenju propisana Odlukom o kamatnim stopama Banke za stanovništvo iznosi više od stope propisane zakonskim propisima koja predstavlja izuzeće od oporezivanja.

**FATCA (Foreign Account TAX Compliance Act) status** – ima osoba kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu i primjenjuje navedeni američki porezni zakon o inozemnim računima, usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com).

**CRS (Common Reporting Standard = Globalni standard izvještavanja) status** – ima osoba kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje Direktiva 2014/107/EU, koja je temelj za provedbu CRS-a u Europskoj uniji ili sporazum s drugom državom pristupnicom CRS-a o financijskim računima i financijskoj imovini klijenata. Temeljem CRS-a nadležna porezna tijela država, od svojih financijskih institucija, dobivaju informacije o financijskim računima klijenata nerezidenata koje će razmjenjivati s nadležnim tijelima drugih država na godišnjoj razini.

**Usluga prebacivanja** (prebacivanje) – prijenos informacija o trajnim naložima, izravnim terećenjima i osobnim primanjima s banke prenositelja na banku primatelja platnih usluga, te prijenos cijelog pozitivnog stanja s jednog računa na drugi uz zatvaranje osnovnog računa.

**Banka prenositelj** (stara banka) – pružatelj platnih usluga koja prenosi informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa.

**Banka Primatelj** (nova banka) – pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa.

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

**Informativni dokument o naknadama (FiD)** – informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje koje je Banka uz pojmovnik, po stupanju na snagu članka 5. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanja računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (studenj 2018), u obvezi dati potrošaču prije nego što se potrošač obveže Okvirnim ugovorom o računu za plaćanje.

**Izvešće o naknadama (SOF)** – izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama povezane s računom za plaćanje za izvršene usluge koje je Banka, po stupanju na snagu članka 6. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanja računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (studenj 2018) u obvezi, najmanje jednom godišnje, besplatno dati ili učiniti dostupnim potrošaču.

**3D Secure kod** – jednokratna šesteroznamenasta lozinka kojom Korisnik dodatno autorizira transakciju prilikom korištenja Kartice za plaćanja putem Interneta. Lozinku Korisnik prima na svoj mobilni telefon nakon iniciranja plaćanja putem Interneta.

**Tajna riječ** – tajni podatak koji služi za identifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcija za plaćanje putem Interneta u svrhu pouzdane autentifikacije. Poznat je isključivo Korisniku koji ga osobno prijavljuje u poslovnici Banke.

## II. OTVARANJE, VOĐENJE I PREBACIVANJE RAČUNA ZA PLAĆANJE

Banka će Korisniku platnih usluga prije nego što se Korisnik platnih usluga obveže ponudom ili Okvirnim ugovorom dati prethodne informacije koje su mu potrebne da bi usporedio različite ponude radi donošenja odluke o sklapanju ugovora, a naročito informacije o Banci kao PPU-u, uvjetima korištenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama i tečaju, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim mjerama, načinu izmjena i otkaza Okvirnog



ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unaprijed kako bi Korisnik platnih usluga imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obvezu informiranja i uručenjem primjerka nacрта okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz ove točke.

Banka može temeljem sklopljenog Okvirnog ugovora Vlasniku otvoriti Račun koji ovisno o namjeni može biti:

- tekući račun
- žiro račun.

Banka može Vlasniku otvoriti jedan ili više tekućih računa i/ili jedan žiro račun na kojem se uz domaću valutu mogu voditi sve strane valute koje su istaknute na tečajnoj listi BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska (u daljnjem tekstu Tečajna lista) i za koje su utvrđeni tečajevi za devize i za efektivu.

Banka će sklopiti Okvirni ugovor i otvoriti Račun na osnovi sljedeće dokumentacije:

1. Službenog osobnog dokumenta pri čemu se uvidom u dokument, utvrđuju osobni podaci građana (ime i prezime, prebivalište ili boravište, adresa, datum i mjesto rođenja), i podaci o dokumentu na temelju kojeg je utvrđen identitet građana (identifikacijski broj i naziv, broj i naziv izdatelja službenog osobnog dokumenta). Banka zadržava presliku službenog osobnog dokumenta,
2. OIB – osobni identifikacijski broj
3. Zahtjeva za otvaranje i vođenje računa (obrazac Banke, u daljnjem tekstu Zahtjev),
4. Potpisni karton (obrazac Banke), na kojem se evidentiraju osnovni podaci o Vlasniku računa i ovlaštenicima te deponiraju njihovi potpisi (u daljnjem tekstu Potpisni karton),
5. druge dokumentacije na zahtjev Banke.

Dokumentaciju navedenu pod točkama 3. i 4. Vlasnik predaje Banci u izvorniku.

Banka može tražiti i drugu dokumentaciju odnosno informacije u svrhu provođenja mjera sprečavanja pranja novca i financiranja terorizma uključujući dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA i CRS statusa.

Vlasnik može početi poslovati preko Računa isti dan nakon sklapanja Okvirni ugovora. Banka može odbiti otvaranje Računa i nije dužna obrazlagati razloge odbijanja otvaranja Računa.

Ukoliko zakonski zastupnik otvara Račun, u ime i za račun maloljetne osobe, dužan je uz dokumentaciju predviđenu prethodnim stavkom predložiti Banci i izvod iz matične knjige rođenih kojim se dokazuje srodstvo s maloljetnom osobom ili odluku nadležnog tijela RH o imenovanju za skrbnika maloljetne osobe. Predmetni dokumenti predložuju se Banci u izvorniku s time što Banka zadržava preslike, a predložene izvornike vraća zakonskom zastupniku.

Ukoliko skrbnik otvara Račun, u ime i za račun štíćenika koji nije maloljetna osoba, dužan je uz navedenu dokumentaciju predložiti Banci u izvorniku i odluku nadležnog tijela RH o imenovanju za skrbnika s time što Banka zadržava preslike, a predloženi izvornik vraća skrbniku.

Okvirni ugovor sklapaju ovlaštene osobe Banke i Vlasnik računa, odnosno zakonski zastupnik odnosno skrbnik Vlasnika računa.

Ukoliko Korisnik nije prisutan prilikom otvaranja Računa, Banka otvara Račun na osnovi navedenih dokumenata čiju je presliku (službeni osobni dokument) odnosno potpis Korisnika na ispravi (Zahtjev, Potpisni karton, Okvirni ugovor ili druga zahtijevana isprava) ovjerio javni bilježnik u RH ili diplomatsko ili konzularno predstavništvo RH u stranoj zemlji. Ovjera ne smije biti starija od 1 (jednog) mjeseca.

Ukoliko Vlasnik računa ne zna ili ne može pisati, zaposlenik Banke to naznačuje na Okvirnom ugovoru, Potpisnom kartonu i matičnim podacima u aplikaciji Banke.

Banka neće sklopiti Okvirni ugovor s punomoćnikom na kojeg je Korisnik prenio ovlaštenje na sklapanje ugovora i otvaranje Računa.

Na temelju sklopljenog Okvirnog ugovora, Banka otvara Račun koji se upisuje u Registar računa Banke.

Vlasnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila i vodi Račun.

Vlasnik, ovlaštenik, zakonski zastupnik i skrbnik su dužni o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka (prezime, prebivalište i sl.), temeljem kojih je otvoren Račun pisanim putem obavijestiti Banku najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana nastanka promjene i dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju o tome. Banka ne odgovara za eventualne zlouporabe i druge rizike koji mogu nastati ukoliko Vlasnik računa, ovlaštenik, zakonski zastupnik ili skrbnik prekrše ovu odredbu.

Vlasnik, ovlaštenik, zakonski zastupnik i skrbnik su dužni bez odgode obavijestiti Banku o svakoj promjeni pokazatelja koji utječu na utvrđivanje njegovog FATCA i CRS statusa.

Banka će s Vlasnikom tekućeg računa sklopiti Ugovor o otvaranju BKS libero računa i otvoriti BKS libero račun koji se upisuje u Registar računa Banke na osnovi slijedeće dokumentacije:

1. Zahtjeva za otvaranje i vođenje BKS libero računa (obrazac Banke),
2. druge dokumentacije na zahtjev Banke.

Banka može tražiti i drugu dokumentaciju odnosno informacije u svrhu provođenja mjera sprečavanja pranja novca i financiranja terorizma uključujući dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA i CRS statusa. Banka može odbiti otvaranje BKS libero računa i nije dužna obrazlagati razloge odbijanja otvaranja istog. Po tekućem računu maloljetnika i osobe pod skrbništvom ne može se otvoriti BKS libero račun.

Na osnovu BKS libero računa nije moguće ugovoriti trajni nalog, pakete računa, okvirni kredit po tekućem računu, nije moguće izdati debitnu ili kreditnu karticu niti ugovoriti uslugu BKS mBanka, BKS MyNet ili BKS smsUslugu.

Vlasnik računa odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed neispunjenja odnosno neurednog ispunjenja obveze dostave podataka o nastalim promjenama.

## **Bankovna tajna i zaštita podataka**

Podaci o stanju i prometu Računa uključivo i BKS libero računa bankovna su tajna. Banka smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo Vlasniku, a nadležnim tijelima i drugim institucijama te trećim osobama sukladno zakonskim propisima.

Svi osobni podaci koje Banka prikupi u svrhu otvaranja Računa odnosno BKS libero računa kao i svi podaci iz Registra računa Banke nisu javni podaci. Banka je dužna koristiti ih u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Banka smije podatke iz Registra računa i druge podatke vezane uz Okvirni ugovor proslijediti Financijskoj agenciji (u daljnjem tekstu FINA), nadležnim tijelima i drugim institucijama (npr. Institucije za osiguranje uloga, za evidentiranje kreditnih obveza, Ministarstvo financija i sl. ) te članicama BKS Bank grupe u skladu s zakonskim propisima.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke Klijenta u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Banka obrađuje osobne podatke Klijenta u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke i članica grupe kojoj pripada Banka u zemlji i inozemstvu ukoliko je provedba ugovornog odnosa neposredno vezana uz poslovnu suradnju između Banke, Klijenta i treće strane/primatelja/izvršitelja obrade odnosno u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora u kojem je Klijent sudionik; za potrebe upravljanja rizicima unutar grupe kreditne institucije te pravnih osoba koje mogu osnovati kreditne institucije i druge pravne osobe s ciljem razmjene informacija o urednosti otplate kredita i kreditnoj sposobnosti za potrebe zaštite od kreditnog rizika; u svrhu provedbe zakonskih propisa uključivo i propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, u svrhu utvrđivanja eventualnog FATCA i CRS statusa, u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара povezanih s plaćanjem kao i u svrhu izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije.

Osobne podatke Klijenta Banka obrađuje uz privolu Klijenta u svrhu za koju je dao privolu.

Klijent je obvezan tijekom trajanja ugovornog odnosa, odmah, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka na osnovi je otvoren Račun. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama.

Banka je ovlaštena obrađivati osobne podatke Korisnika platnih usluga u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара povezanih s plaćanjem. Banka provodi obradu osobnih podataka i davanje informacija o takvoj obradi Korisniku platne usluge te daje osobne podatke trećim stranama u skladu s propisima o platnom prometu i propisima o zaštiti osobnih podataka.

Sredstva na računu za plaćanje osiguravaju se u sustavu osiguranja depozita Republike Austrije Einlagensicherung AUSTRIA GmbH (ESA). U svrhu osiguranja depozita Banka može predmetnom osiguravatelju prenijeti osobne podatke vlasnika računa i podatke vezane uz ugovorni odnos odnosno sredstva koja su predmet osiguranja. U slučaju nastupa osiguranog slučaja, deponente obeštećuje Agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka Republike Hrvatske u ime i za račun navedenog austrijskog društva. Detaljne informacije o sustavu osiguranja depozita dostupne su u Informativnom letku za deponente na [www.bks.hr](http://www.bks.hr) i u poslovnicama Banke.

## **Usluga prebacivanja računa**

Sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu Banka je dužna, na zahtjev Vlasnika računa pružiti uslugu prebacivanja ukoliko:

- se obje banke nalaze na području Republike Hrvatske i
- banka koja je primatelj (nova banka) već vodi račun za plaćanje ili može otvoriti račun kakav se već vodi u banci koja obavlja prijenos (stara banka)

Predmetom prebacivanja ne mogu biti slijedeći računi:

Temeljem Punomoći Korisnik ovlašćuje novu i staru banku da provedu sve potrebne radne potrebne za provedbu usluge prebacivanja. Opseg usluge prebacivanja također je definiran u Punomoći koju Korisnik predaje banci primatelju.

Dokumentacija i način postupanja za provedbu usluge prebacivanja definiran su Međubankovnim pravilima za uslugu prebacivanja koje predstavlja skup pravila i postupaka za prebacivanje računa temeljem punomoći potrošača, iz banke koja obavlja prijenos u banku koja je primatelj.

Međubankovna pravila objavljena su na stranicama Hrvatske udruge banaka ([www.hub.hr](http://www.hub.hr)), stranicama Hrvatske gospodarske komore, na web stranicama i u poslovnicama Banke.

Na web stranicama i u poslovnicama Banke dostupni su potrebni obrasci za provedbu usluge prebacivanja računa uključivši obrazac Punomoći i Informacije za provedbu usluge prebacivanja.

### ***Olakšavanje prekograničnog otvaranja računa za plaćanje***

Banka je dužna Klijentu koji kod nje ima otvoren račun, a koji želi otvoriti ili već ima otvoren račun za plaćanje kod druge banke u državi članici, na njegov zahtjev, besplatno dostaviti

- popis sa svim podacima o aktivnim trajnim nalogima i izravnim terećenjima koje Klijent ima ugovorene u Banci
- podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji su izvršeni na Računu klijenta.

Također je dužna prenijeti iznos pozitivnog salda koji odredi Klijent s njegovog Računa na račun koji Klijent ima u drugoj banci u drugoj državi članici, te zatvoriti Račun.

Navedene radnje, vezane uz olakšavanje prekograničnog otvaranja računa za plaćanje Banka nije dužna izvršiti ako Klijent na računu ima nepodmirenih obveza prema Banci. U tom slučaju Banka će o tome obavijestiti Klijenta odmah po podnošenju zahtjeva.

## **III. OVLAŠTENJA ZA RASPOLAGANJE RAČUNOM**

### **Osobe koje mogu raspolagati sredstvima na Računu**

Sredstvima na Računu mogu raspolagati:

- Vlasnik računa, osim kad je Vlasnik računa maloljetna osoba ili osoba pod skrbništvom
- ovlaštenici
- zakonski zastupnici, ukoliko je Račun otvoren na ime maloljetne osobe
- skrbnici, ukoliko je Račun otvoren na ime osobe pod skrbništvom.

Sredstvima na BKS libero računu smije raspolagati samo Vlasnik.

### **Ovlaštenici (opunomoćenici)**

Vlasnik može odrediti do dva ovlaštenika za raspolaganje sredstvima na Računu, i dužan je pravovremeno obavijestiti Banku o svim izmjenama ovlaštenika. Za raspolaganje sredstvima na Računu maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom ne može se izdati ovlaštenje trećoj osobi.

Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na Računu se daje i opoziva isključivo u pisanom obliku, a proizvodi učinke danom kada Banka zaprimi odgovarajući dokument o davanju odnosno promjeni ovlaštenja.

Ukoliko Vlasnik daje ovlaštenje izvan Banke, takva punomoć mora biti ovjerena od strane javnog bilježnika u RH ili diplomatskog ili konzularnog predstavništva RH u stranoj zemlji. Ovjera ne smije biti starija od 1 (jednog) mjeseca.

Vlasnik je dužan ovlaštenike upoznati s njihovim pravima i obvezama u izvršavanju danih ovlasti za raspolaganje sredstvima na Računu.

Vlasnik je dužan nadzirati ovlasti korištenja koje je dao ovlaštenicima te je odgovoran Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlasti od strane ovlaštenika.

U pogledu raspolaganja sredstvima na Računu, ovlaštenik ima ista prava i obveze kao Vlasnik računa.

Vlasnik je dužan izvršiti pojedinačnu prijavu potpisa ovlaštenika na obrascu Potpisni karton, tiskanom od strane Banke.

Ovlaštenik ne može bez posebnog ovlaštenja Vlasnika:

- izmijeniti podatke o Vlasniku računa,
- izmijeniti uvjete poslovanja po Računu,
- sklopiti/ otkazati Ugovor o prekoračenju na računu za plaćanje,
- prenijeti svoja prava na treću osobu,
- otkazati Okvirni ugovor
- zatvoriti Račun.

### **Promjena ovlaštenika (opunomoćenika)**

Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na Računu prestaje temeljem:

- pisanog opoziva Vlasnika
- pisanog otkaza ovlaštenika
- prestankom poslovne sposobnosti ili smrću Vlasnika ili ovlaštenika
- otkazom Okvirnog ugovora od strane Vlasnika ili Banke te zatvaranjem Računa.

Ukoliko Vlasnik daje izjavu o opozivu te izjavu o otkazu Okvirnog ugovora izvan Banke, takva izjava mora biti ovjerena od strane javnog bilježnika u RH ili diplomatskog ili konzularnog predstavništva RH u stranoj zemlji. Ovjera ne smije biti starija od 1 (jednog) mjeseca.

Opoziv i otkaz ovlaštenja proizvode pravne učinke od dana kada ih Banka zaprimi.

U slučaju prestanka ovlaštenja, ovlaštenik je dužan vratiti Banci karticu(e) koje su mu izdane. Prestanak ovlaštenja nema učinka na transakcije koje je učinio prije nego što je Banka zaprimila odgovarajući dokument o prestanku ovlaštenja.

## **IV. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**

### **Raspolaganje sredstvima**

Sredstvima na Računu može raspolagati Vlasnik, Ovlaštenici te Zakonski skrbnik ili Skrbnik Vlasnika u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i važećim zakonskim propisima do visine raspoloživog stanja.

Raspolaganje sredstvima Računa moguće je:

- nalogom za plaćanje (za isplatu gotovine ili prijenos sredstava) ispostavljenim u papirnatom obliku ili elektroničkim putem
- platnom karticom

Sredstvima na BKS libero računu može raspolagati Vlasnik temeljem naloga za prijenos koji se mogu zadavati isključivo u elektroničkom obliku putem BKS mBanke i/ili BKS MyNeta.

## Raspoloživo stanje

Banka može s Vlasnikom računa ugovoriti korištenje sredstava preko iznosa raspoloživog stanja vlastitih sredstava na Računu odobravanjem okvirnog kredita po tekućem računu (odobreno prekoračenje), o čemu Banka i Vlasnik računa sklapaju poseban ugovor. Po Računu maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom te po BKS libero računu ne može se ugovoriti okvirni kredit.

Raspoloživo stanje Računa u smislu ovih Općih uvjeta čini stanje Računa na kraju prethodnog dana, uvećano za priljeve tekućeg dana i odobreno prekoračenje, te umanjeno za odljeve tekućeg dana.

Raspoloživo stanje postoji ako je iznos raspoloživih sredstava dovoljan za pokriće svih dnevnih terećenja Računa po zadanim nalogima za plaćanje i Osnovama za plaćanje.

Raspoloživo stanje na Računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju te odobreno dopušteno prekoračenje po Računu.

## Nedozvoljeno prekoračenje salda Računa

Vlasnik računa je obvezan voditi brigu o stanju i promjenama na Računu radi pravovremenog osiguranja sredstava za plaćanje obveza koje terete Račun te ne smije po Računu stvarati dospjele obveze veće od raspoloživih sredstava.

Nedozvoljenim prekoračenjem smatra se zaduženje Računa preko iznosa raspoloživog stanja. U slučaju nedozvoljenog prekoračenja Vlasnik računa je obvezan odmah uplatiti iznos koji je svojom visinom dovoljan za pokriće nedozvoljenog prekoračenja, pripadajuće zatezne kamate, naknade i troškova.

U slučaju nastanka nedozvoljenog prekoračenja, Banka je ovlaštena poduzeti svaku radnju koja bi otklonila nedozvoljeno prekoračenje, te kojom bi se naplatio iznos pripadajućih kamata, naknada i troškova, a osobito će:

- ukinut dozvoljeno prekoračenje na računu za plaćanje
- naplatiti potraživanja iz sredstava koja pristignu na sve Račune, a ako ona nisu dostatna i iz sredstava oročenih depozita,
- pokrenut sudski postupak za naplatu potraživanja
- otkazati Ugovor i zatvoriti Račun.

## Primitak naloga za plaćanje

Pod nalogima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi za uplatu, nalozi za isplatu i nalozi za prijenos, dani:

- a) na obrascima platnog prometa u papirnatom obliku,
- b) pismeno (ne koristeći obrazac) pod uvjetom da su sadržani svi propisani elementi,
- c) putem BKS MyNeta i BKS mBanke,
- d) faks nalozi (posebno se dogovara s Bankom),
- e) temelju posebnog Ugovora o trajnom nalogu,
- f) korištenjem usluge iniciranja plaćanja od pružatelja usluge iniciranja plaćanja,
- g) korištenjem Platne kartice

U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje u obliku nezaštićenog zapisa (fax nalozi, magnetni medij, elektronička pošta) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod dostave, preinake i/ili otkrivanja podataka. Banka također ne

odgovara za moguću štetu koja može nastati kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisani način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja naloga.

Nalog za plaćanje mora sadržavati, ovisno o vrsti transakcije koja se njime inicira, sljedeće obvezne elemente:

Nalog za uplatu	Nalog za isplatu	Nalog za prijenos
a) Naziv (ime) platitelja, b) adresa platitelja	Broj računa platitelja	a) Naziv (ime) platitelja; b) broj računa platitelja; c) adresa, broj službenog osobnog dokumenta, identifikacijski broj klijenta ili datum i mjesto rođenja,
Broj računa primatelja	Naziv (ime) primatelja plaćanja	Naziv (ime) i broj računa primatelja
Oznaka valute	Oznaka valute	Oznaka valute
Iznos	Iznos	Iznos
Datum podnošenja	Datum podnošenja	Datum izvršenja

Nalog za plaćanje mora obvezno sadržavati propisane elemente te biti nedvojbena i čitak. Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan.

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

Ako Banka primi nalog za plaćanje sukladno vremenu određenom Terminskim planom dostupnom Vlasniku u poslovnica i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) smatra se da je nalog za plaćanje zaprimljen tog radnog dana. Nakon tog vremena smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana. Ako vrijeme primitka eksternog naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Ugovorom o trajnom nalogu Banka i Korisnik mogu ugovoriti da se neko plaćanje započne izvršavati i izvršava na točno određeni dan, ili kod ugovaranja kreditnih kartica da se plaćanje izvršava na kraju određenog razdoblja (obračunski ciklus).

### **Suglasnost za izvršenje platne transakcije**

Prilikom svake transakcije, Banka vrši identifikaciju Vlasnika računa odnosno osoba ovlaštenih za raspolaganje Računom. Ta osoba ujedno ovjerava naloženu transakciju na propisani način (svojim potpisom, elektroničkim potpisom-autorizacijom, itd.).

Smatra se da je platna transakcija autorizirana ukoliko je Vlasnik/ Ovlaštenik dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina (ili je dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija):

a) u poslovnica Banke – potpisom naloga. Sve vrste naloga za plaćanje koji se dostavljaju u Banku u papirnatom obliku, nalozi za plaćanje primljeni faksom te popratni dokumenti uz magnetni medij moraju biti potpisani od strane Vlasnika računa ili Ovlaštenika pri čemu potpis mora biti istovjetan onome na identifikacijskom dokumentu kojeg predočava kod podnošenja

naloga za plaćanje, što podrazumijeva da je Vlasnik/ Ovlaštenik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije.

b) ukoliko je nalog za plaćanje zadan u elektroničkom obliku korištenjem BKS MyNet ili BKS mBanka usluge ili putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja upotrebom autentifikacijskog/ autorizacijskog sustava, Vlasnik/ Ovlaštenik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije potvrdom unesenog naloga za plaćanje i unosom ispravnom korisničkog imena, lozinke i identifikacijskog broja odnosno PIN-a.

c) ukoliko je za izvršenje platnih transakcija korištena debitna kartica, Vlasnik/ Ovlaštenik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- potvrdom unesene transakcije na ATM uređaju (bankomatu) odnosno potvrdom unosa ispravnog identifikacijskog broja PIN-a na ETFPOS uređaju;
- unošenjem podataka s kartice, uključivo personaliziranih sigurnosnih obilježja zahtijevanih na internetskom prodajnom mjestu, odnosno unošenjem korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je kartica Klijenta registrirana kao sredstvo plaćanja za kupnju putem interneta;
- na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih platnih shema ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa Korisnika ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično. Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom uručjenja kartice prodajnom mjestu ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta POS uređaju. Za beskontaktna plaćanja kartične sheme propisuju najveći iznos transakcije koju je moguće provesti bez autorizacije PIN-om. Ovi se iznosi mogu razlikovati na različitim tržištima a ovisno o pravilima kartičnih shema.

d) suglasnost za prijenos sredstava s BKS libero računa daje Vlasnik potvrdom unesenog naloga za plaćanje i unosom ispravnog korisničkog imena, lozinke i identifikacijskog broja na autentifikacijskom/ autorizacijskom uređaju na BKS MyNetu odnosno PIN-a u BKS mBanka aplikaciji. Smatra se da je prijenos sredstava autoriziran ukoliko je Vlasnik dao svoju suglasnost za izvršenje prijenosa na navedeni način.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije daje Klijent izravno ili preko pružatelja usluga iniciranja plaćanja.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije mora biti dana prije izvršenja same transakcije.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

Klijent može opozvati suglasnost koju je dao najkasnije do trenutka neopozivosti naloga za plaćanje.

Vlasnik/ Ovlaštenik može nalog za polaganje/ podizanje gotovog novca s/ na račun opozvati i nakon što ga je Banka primila do trenutka vlastoručnog potpisivanja naloga.

Nalog za prijenos novčanih sredstava s računa, Vlasnik/ Ovlaštenik može opozvati prije prijenosa naloga za plaćanje s računa platitelja na račun primatelja kod internih naloga (nalozi kod kojih je VBDI platitelja i primatelja 2488001) odnosno prije prijenosa naloga za plaćanje u platne sustave kod eksternih naloga (NKS, HSVP). Ukoliko se za slanje naloga koristi SWIFT tehnologija, platitelj može opozvati nalog do trenutka slanja SWIFT poruke od strane Banke. Ukoliko je nalog proslijeđen u SEPA međunarodne platne sustave, klijent može predati zahtjev za opoziv SEPA naloga unutar 10 radnih dana od datuma izvršenja naloga. Banka je dužna utvrditi da li postoji osnova za slanje opoziva primateljevom pružatelju usluga. Banka je ovlaštena naplatiti Klijentu naknadu za opoziv naloga, odnosno postupak opozivanja naloga.



Ukoliko Banka zaprimi zahtjev za opoziv od platiteljevog pružatelja usluga Banka će o zahtjevu za opoziv obavijestiti Klijenta. Klijent je dužan odgovoriti na obavijest. U slučaju suglasnosti Klijenta za povrat sredstava, Banka generira pozitivan odgovor na opoziv platiteljevom pružatelju platnih usluga. U slučaju da na računu Klijenta nema dovoljno sredstava ili je račun zatvoren, da postoje zakonski razlozi zbog kojih povrat nije moguć, da je Klijent negativno odgovorio na zahtjev ili nije uopće odgovorio, kao i u slučajevima da originalna transakcija nije nikada zaprimljena ili je već vraćena, Banka generira negativan odgovor prema platiteljevom pružatelju platnih usluga.

Nalozi za plaćanje dati u elektroničkom obliku putem BKS MyNeta mogu se opozvati samo prije nego je Vlasnik/ Ovlaštenik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Nalozi za plaćanje dati u elektroničkom obliku putem BKS mBanke mogu se opozvati samo prije nego je Vlasnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije. U slučaju kada je nalog za plaćanje unesen s budućim datumom valute moguće ga je opozvati u bilo kojem trenutku do datuma valute.

Nalozi za isplatu na bankomatu dati korištenjem debitne kartice mogu se opozvati do trenutka potvrde transakcije. Nalozi za prijenos dati preko EFTPOS uređaja korištenjem debitne kartice mogu se opozvati prije potvrde transakcije identifikacijskim brojem (PIN-om).

Vlasnik može opozvati provođenje trajnog naloga u svako doba, a najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja. Posljedica takvog opoziva jest da je svaka buduća platna transakcija iz tog niza neautorizirana.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja. Nakon tog roka nalog za plaćanje može se opozvati samo ako je tako ugovoreno između Klijenta i relevantnih pružatelja platnih usluga, za što je potrebna i suglasnost primatelja plaćanja.

Opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije Klijent daje Banci u pravilu u pisanom obliku.

### **Potvrda raspoloživosti sredstava**

PPU koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice može PPU-u koji vodi račun poslati upit o raspoloživosti na temelju kojega se daje odgovor je li iznos potreban za izvršenje platne transakcije na temelju kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice raspoloživ na računu za plaćanje Klijenta, ako je Klijent dao izričitu suglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti PPU-u koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, ako je platitelj inicirao platnu transakciju karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao PPU u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti.

PPU koji vodi račun dužan je PPU-u koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice dati odgovor "da" ili "ne" na upit iz prethodnog stavka, ako je račun platitelja dostupan online u trenutku zaprimanja upita o raspoloživosti, ako je platitelj dao izričitu suglasnost PPU-u koji vodi račun da odgovara na takve upite određenog PPU-a koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, te pod uvjetom da je ova suglasnost dana prije no što je podnesen prvi upit o raspoloživosti.

PPU koji vodi račun ne smije na temelju odgovora onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na računu za plaćanje platitelja, a PPU koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice ne smije pohranjivati dobiveni odgovor, već ga koristiti isključivo za potrebe izvršenja konkretne platne transakcije.

PPU koji vodi račun dužan je informirati platitelja na njegov zahtjev o PPU-u koji je podnio konkretan upit i o danom odgovoru.

## **Usluga iniciranja plaćanja ovlaštenih pružatelja usluge iniciranja plaćanja**

Klijent se može koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja ovlaštenog/ registriranog pružatelja usluge iniciranja plaćanja ukoliko je Klijentov račun za plaćanje dostupan online i pod uvjetom da je Klijent dao pružatelju navedene usluge svoju izričitu suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja smije pružati navedenu uslugu samo uz izričitu suglasnost Klijenta, dužan je osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Klijenta nisu dostupne drugim osobama osim Klijentu i izdavatelju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, dužan je proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima. Banka neće diskriminirati naloge za plaćanje zadane preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, osobito u smislu vremenskog rasporeda, prioriteta ili naknada u odnosu na naloge za plaćanje koje izravno upućuje Klijent, osim zbog objektivnih razloga, niti smije uvjetovati postupanje po zahtjevu pružatelja usluge informiranja o računu sklapanjem ugovora s pružateljem usluge informiranja o računu.

## **Ograničenja pristupa računu za plaćanje pružateljima platnih usluga**

Banka smije pružatelju usluge informiranja o računu ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja uskratiti pristup računu za plaćanje na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga računu za plaćanje ili njegov pristup s ciljem prijave, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije s ciljem prijave. U tom slučaju Banka će, pisanim putem obavijestiti Klijenta o namjeri i o razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje prije samog uskraćivanja pristupa. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Klijenta o uskraćivanju pristupa računu za plaćanje unaprijed, to će učiniti odmah nakon uskraćivanja pristupa, izuzev ako je davanje obavijesti o namjeri i o razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima. Banka će omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu postojati razlozi za uskraćivanje pristupa.

U slučaju opisane uskrate pristupa računu, Banka će odmah obavijestiti nadležno tijelo prema sjedištu banke i /ili Hrvatsku narodnu banku o incidentu koji se odnosi na pružatelja usluge informiranja o računu ili na pružatelja usluga iniciranja plaćanja.

## **Usluga informiranja o računu za plaćanje ovlaštenih pružatelja usluge informiranja o plaćanju**

Klijent se može koristiti platnom uslugom informiranja o računu koju pruža autorizirani/ registrirani pružatelj usluge iniciranja plaćanja ukoliko je Klijentov račun za plaćanje dostupan online.

Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pružati navedenu uslugu samo uz izričitu suglasnost Klijenta, dužan je osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Klijenta nisu dostupne drugim osobama osim Klijentu i izdavatelju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, dužan je proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima, smije pristupati samo informacijama s računa za plaćanje koje je za korištenje ove usluge odredio Klijent i informacijama o platnim transakcijama povezanim s tim računima, dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluge informiranja o računu koju je Klijent izričito zatražio, u skladu s pravilima o zaštiti podataka, te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Ime vlasnika računa i broj računa nisu osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu informiranja o računu.

Banka neće diskriminirati zahtjeve za davanje podataka koji su zaprimljeni od pružatelja usluge informiranja o računu, osim ako za to postoji objektivni razlog niti smije uvjetovati

postupanje po zahtjevu pružatelja usluge informiranja o računu sklapanjem ugovora s pružateljem usluge informiranja o računu.

### **Izvršenje naloga za plaćanje**

Banka provodi platne transakcije sukladno vremenu primitka naloga za plaćanje prema Terminskom planu, ukoliko su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je nalog za plaćanje ispunjen čitko i potpuno, bez ispravaka sa svim obveznim elementima
- ako je Vlasnik na dan izvršenja naloga za plaćanje osigurao raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog naloga za plaćanje u zatraženoj valuti, uključujući i naknade
- ako je Vlasnik na ugovoreni način dao suglasnost za izvršenje platne transakcije
- ako za izvršenje platne transakcije ne postoje zakonske prepreke.

Ukoliko je nalog za plaćanje izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom smatra se da je uredno izvršen. Ako je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede Korisnik pogrešna Banka nije odgovorna za neizvršenje odnosno neuredno izvršenje platne transakcije.

Svi pružatelji platnih usluga kao i svi posrednici pružatelja platnih usluga dužni su prenositi puni iznos platne transakcije bez umanjivanja za iznos naknade, izuzev ako primatelj plaćanja i njegov pružatelj platnih usluga ugovore da pružatelj platnih usluga naplati svoje naknade iz prenesenog iznosa prije nego što ga odobri primatelju plaćanja.

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

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju obavijestit će Vlasnika pisanim putem o odbijanju, razlozima odbijanja ako je to moguće, i postupcima za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

Nalozi koji su odbijeni smatraju se ne zaprimljenima.

Vlasnik je odgovoran za točnost i ispravnost svih podataka navedenih u nalogu za plaćanje. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja bi mogla nastati Vlasniku izvršenjem krivotvorenih ili izmijenjenih naloga.

Banka će odbiti izvršenje naloga ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje naznačeni u ovim Općim uvjetima pod naslovom Izvršenje naloga za plaćanje. U tom slučaju smatra se da je Banka odbila izvršenje zbog objektivno opravdanih razloga te ima pravo naplatiti naknadu za slanje obavijesti o neprovedenoj transakciji u skladu s Tarifom.

Banka neće odbiti izvršenje autoriziranog naloga za plaćanje bez obzira je li nalog zadao izravno platitelj ili je on zadan putem pružatelja usluga iniciranja plaćanja, osim ako pozitivnim propisima nije drugačije uređeno.

### **Ovlasti Banke za raspolaganje sredstvima na Računu**

Banka može bez posebne suglasnosti Vlasnika računa provesti ispravak grešaka nastalih u provođenju platnog prometa.

U slučaju kada je Račun u nedopuštenom prekoračenju i/ili postoje nenamirena potraživanja Banke, Banka zadržava pravo da bez ikakve daljnje suglasnosti ili privole Vlasnika računa

naplati svoja potraživanja prema Vlasniku računa iz sredstava koja pristignu na sve njegove Račune u Banci.

Vlasnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve daljnje suglasnosti ili privole, za dospjela a nenaplaćena potraživanja Banke iz bilo kojeg ugovornog odnosa Vlasnika s Bankom, izvrši terećenje svih njegovih Računa otvorenih u Banci. Vlasnik je suglasan da u tom slučaju Banka može izvršiti konverziju kunskih i/ili deviznih sredstava na svim Računima Vlasnika u valuti u kojoj Banka ima potraživanje. U slučaju naplate potraživanja prijebojem s oročenog štednog uloga, oročeni štedni ulog se može u cijelosti razročiti i sredstva prenijeti na Račun Vlasnika.

### **Gotovinske transakcije (transakcije gotovim novcem)**

Ako Vlasnik polaže gotov novac na svoj Račun u jednoj od valuta u kojoj se taj Račun vodi Banka je dužna staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka i odobriti račun s datumom valute na dan vremena primitka.

Gotovinske isplate iznad iznosa koje Banka objavljuje u poslovnicama i na svojoj web stranici, potrebno je najaviti Banci najkasnije 2 (dva) radna dana prije datuma valute, do 13 sati.

### **Transakcija konverzije valuta**

Transakcije konverzije valuta preko Računa Banka provodi po kupovnom odnosno prodajnom tečaju za devize BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska, istaknutim na tečajnoj listi važećoj na dan izvršenja transakcije.

Na transakcije kupoprodaje izvršene putem BKS MyNeta i BKS mBanke primjenjuje se kupovni odnosno prodajni tečaj BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska za devize važeći na dan izvršenja transakcije.

Na platne transakcije izvršene u inozemstvu korištenjem kartice Banka primjenjuje obračunski tečaj Mastercard Internationala koji je dostupan na Internet stranici Mastercarda.

Vlasnik računa 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.

Potpisom Okvirnog ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, Vlasnik računa potvrđuje da je upoznat s povezanosti transakcija konverzije valuta s tržišnim rizicima.

### **Raspolaganje novčanim sredstvima i datum valute**

Banka će Vlasniku iznos nacionalne platne transakcije u kunama ili stranoj valuti staviti na raspolaganje odmah nakon što je za taj iznos platne transakcije odobren račun Banke.

Kod međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija koje nisu u službenoj valuti Republike Hrvatske, Banka je dužna Vlasniku staviti na raspolaganje iznos platne transakcije odmah po primitku obavijesti o odobrenju svog računa.

Vlasnik računa je dužan bez odlaganja vratiti novčana sredstva koja su na njegov Račun uplaćena bez osnove.

## Izravna terećenja i trajni nalozi

Vlasnik s Bankom može sklopiti posebne ugovore kojima daje Banci suglasnost za izvršenje platnih transakcija koje su inicirane od strane primatelja plaćanja i to na način da Banka provodi platnu transakciju na teret Računa Vlasnika prema uvjetima koje definira Vlasnik (u daljnjem tekstu Trajni nalog) ili da provodi platne transakcije na teret Računa vlasnika prema podacima koje Banci dostavlja primatelj plaćanja (u daljnjem tekstu Izravna terećenja).

Potpisom Ugovora o trajnom nalogu Vlasnik daje suglasnost Banci da tereti njegov Račun u korist određenog primatelja plaćanja za točno određeni iznos uz definiranu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja na određeno vrijeme.

Banka će trajne naloge izvršavati u skladu s uvjetima definiranim od strane Vlasnika.

Vlasnik je dužan Banci dostaviti sljedeće podatke:

- naziv i broj računa primatelja plaćanja
- poziv na broj
- iznos plaćanja
- svrha plaćanja
- datum plaćanja
- dinamika plaćanja
- datum isteka

Ukoliko datum plaćanja nije radni dan Banka će trajni nalog provesti sljedeći radni dan osim ukoliko se radi o internom trajnom nalogu. Vlasnik je dužan osigurati sredstva na Računu dostatna za izvršenje trajnog naloga. Banka će provoditi samo trajne naloge za koje na datum plaćanja na Računu ima dovoljno sredstava za provođenje cijelog iznosa trajnog naloga uključivo i za plaćanje naknade. Ugovor o izravnom terećenju Vlasnik može sklopiti s Bankom ili preko primatelja plaćanja. Ukoliko Vlasnik suglasnost za izravno terećenje da izravno primatelju plaćanja smatra se da je ugovor sklopljen kada primatelj plaćanja dostavi Banci podatke potrebne za provođenje platne transakcije, a to su:

- iznos plaćanja
- datum plaćanja

Banka će izravna terećenja izvršavati u skladu s uvjetima dostavljenim od strane primatelja plaćanja.

Ukoliko datum plaćanja nije radni dan Banka će izravno terećenje provesti sljedeći radni dan. Vlasnik je dužan osigurati sredstva na Računu dostatna za izvršenje izravnog terećenja. Banka će provoditi samo izravna terećenja za koje na datum plaćanja na Računu ima dovoljno sredstava za provođenje cijelog iznosa izravnog terećenja i naknade za provođenje naloga.

Vlasnik može opozvati provođenje trajnog naloga najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

Vlasnik opoziva provođenje trajnog naloga otkazom Ugovora o trajnom nalogu odnosno otkazom Ugovora o izravnom terećenju kod Banke ukoliko je sklopljen s Bankom ili kod primatelja plaćanja ukoliko je sklopljen direktno s primateljem plaćanja. U takvom slučaju smatra se da je ugovor otkazan kada Banka od primatelja plaćanja primi obavijest o otkazu ugovora.

Ugovor o trajnom nalogu i ugovor o izravnom terećenju smatraju se automatski otkazanim Otkazivanjem odnosno raskidom Okvirnog ugovora i zatvaranjem Računa na teret kojeg se provodi plaćanje.

Banka može otkazati Ugovor o trajnom nalogu ili izravnom terećenju bez navođenja razloga uz otkazni rok od (2) dva mjeseca.

Po BKS libero računu nije moguće ugovoriti trajni nalog niti provoditi izravna terećenja.

## **V. PLATNI INSTRUMENTI – PLATNE KARTICE, KORIŠTENJE BKS MBANKA USLUGE I BKS MYNET USLUGE**

### **Obveze Klijenta vezane uz sve platne instrumente i personalizirane sigurnosne vjerodajnice**

Korisnik svakog platnog instrumenta i sigurnosnih personaliziranih vjerodajnica (kartica, token, PIN, lozinka i sl.) dužan je:

- istima se služiti u okviru i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora
- brižno ih čuvati i štiti kao dobar gospodar odnosno odmah nakon njihova primitka poduzeti razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica tog platnog instrumenta. To znači da je dužan: spriječiti njihov gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu te uvid u PIN i druge vjerodajnice. Korisnik je dužan upamtiti PIN i lozinke, a obavijesti o istima uništiti.
- Korisnik platnog instrumenta i sigurnosnih personaliziranih vjerodajnica ne smije iste nikom otkriti, izuzev ovlaštenom pružatelju usluge iniciranja plaćanja i ovlaštenom pružatelju usluge informiranja o računu. Za posljedice zlouporabe platnog instrumenta i sigurnosnih personaliziranih vjerodajnica odgovoran je Korisnik.
- Korisnik kartice je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, inače to čini na vlastitu odgovornost.
- Klijent je dužan, bez odgađanja obavijestiti Banku (direktno ili putem EGCP centra) o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice, ili njezinom neovlaštenom korištenju.

Banka osigurava svakodobnu raspoloživost odgovarajućih sredstava koja omogućuju primitak obavijesti o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenu korištenju, kao i zahtjeva za deblokadu platnog instrumenta na sljedeći način:

- putem telefona Banke 0800 257-257, za pozive iz inozemstva +385 51 353-555
- putem telefona EGCP centra na broj telefona +385 (0)1 4803-699,

Telefonsku obavijest o gubitku ili krađi Klijent je dužan što je moguće prije potvrditi pisanim putem.

Banka je dužna na zahtjev Klijenta koji je podnesen u roku od 18 mjeseci nakon obavijesti o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenu korištenju, kao i zahtjeva za deblokadu, Klijentu dati odgovarajuće dokaze o takvoj obavijesti odnosno zahtjevu.

### **Izdavanje debitne kartice**

Nakon otvaranja tekućeg računa, na osnovi podnesenog Zahtjeva za izdavanje kartice (dalje u tekstu: Zahtjev), Banka izdaje debitnu karticu Vlasniku računa (dalje u tekstu: osnovni Korisnik i osnovna Kartica) ili njegovom ovlašteniku (opunomoćeniku) ako je određen (u daljnjem tekstu: dodatni Korisnik i dodatna Kartica), u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom Korisnik kartice.

Zahtjev se može predati u bilo kojoj poslovnicu Banke. Potpisom i predajom Zahtjeva Banci isti postaje sastavni dio Okvirnog ugovora. Osnovni i dodatni Korisnik kartice preuzimaju Karticu i dodijeljeni PIN (osobni identifikacijski broj) u poslovnicu Banke u kojoj se vodi tekući račun Vlasnika odnosno osnovnog Korisnika, te su u obvezi Karticu potpisati na predviđeno mjesto na njenoj poleđini. Kartica koju izdaje Banka dodatnom Korisniku glasi na ime ovlaštenika (opunomoćenika), a nosi broj računa Vlasnika. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a korisnik kartice snosi sav rizik i posljedice za nepotpisanu Karticu.

Banka zadržava pravo odbiti izdavanje kartice bez obveze obrazlaganja svoje odluke.

PIN je poznat isključivo Korisniku kartice i ne smije biti dostupan trećim osobama. Korisnik kartice ne smije odavati tajnost PIN-a, niti ga zapisivati na karticu ili na druge dokumente.

Na Karticu Ovlaštenika odnose se sve odredbe Općih uvjeta, stoga je osnovni Korisnik dužan svakog opunomoćenika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta.

U slučaju prestanka važenja ovlasti za raspolaganje sredstvima na računu Vlasnika, dodatni Korisnik je dužan vratiti Banci Karticu koju mu je Banka izdala. Ukoliko Vlasnik odnosno osnovni Korisnik želi ukinuti korištenje dodatne Kartice mora o tome pisanim putem obavijestiti Banku i vratiti Banci Karticu dodatnog Korisnika.

Za sve troškove učinjene izdanim Karticama bilo da su izdane osnovnom ili dodatnom Korisniku odgovoran je Vlasnik računa.

### **Korištenje kartice**

Karticu može koristiti jedino Korisnik kartice čije je ime otisnuto na Kartici i to u granicama raspoloživog stanja na Računu Vlasnika.

Kartica se može koristiti do odobrenog limita za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i/ili inozemstvu, na Internet prodajnim mjestima i za podizanje gotovine na bankomatima/ EFTPOS-u u zemlji i/ili inozemstvu, a visinu limita (dnevnog) određuje Banka.

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije u unaprijed poznatom ili odabranom iznosu:

- putem PIN-a
- davanjem podataka o Kartici i unosom troznamenkastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice, ~~te~~ unosom 3D Secure koda i Tajne riječi.

Za sve troškove učinjene karticom u zemlji Banka će teretiti Račun Vlasnika s datumom provođenja transakcije. Za sve troškove učinjene karticom u inozemstvu vrši se konverzija strane valute u kune po tečaju Mastercard Internationala, a za nastali trošak Banka tereti Račun Vlasnika.

Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja od strane Mastercard Internationala mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu u istoj valuti.

Tečaj Mastercard-a objavljen je na Internet stranici [www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html](http://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html).

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih karticom. Korisnik kartice pri kupnji roba i usluga obavezno zadržava jednu presliku računa za svoju evidenciju te reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga karticom rješava na prodajnom mjestu.

Korisnik kartice je dužan koristiti Karticu sukladno ovim Općim uvjetima.

### **Prestanak prava korištenja karticom**

Kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se s rokom valjanosti do najviše 24 mjeseca. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici te se automatski obnavlja ako nije došlo do otkaza odnosno raskida Okvirnog ugovora i zatvaranja Računa. Kartica čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena, ne smije se naknadno koristiti već ju Korisnik kartice treba uništiti, odnosno dostaviti Banci na uništenje. Korisnik kartice koji ne želi daljnje korištenje Kartice, obavezan je najkasnije mjesec dana prije isteka roka valjanosti kartice pisanim putem o tome obavijestiti Banku, te tom prilikom vratiti Banci vratiti Karticu.

Ukoliko je osnovni Korisnik kartice neuredan u podmirivanju svojih obveza po izdanim Karticama i/ili on osobno odnosno dodatni Korisnik kartice koriste Karticu na način protivan ovim Općim uvjetima, Banka ima pravo otkazati odnosno raskinuti Okvirni ugovor.

Pravo korištenja Karticom u svakom slučaju prestaje zatvaranjem/ blokadom Računa Vlasnika, po bilo kojem osnovu.

### **Gubitak, krađa ili oštećenje kartice**

Gubitak ili krađu Kartice Korisnik kartice je dužan bez odgode prijaviti Banci na broj telefona 0800 257-257, za pozive iz inozemstva +385 51 353-555 ili EGCP centru na broj telefona +385 (0)1 4803-699, a telefonsku obavijest o gubitku ili krađi odmah potvrditi i pisano. Nakon primitka obavijesti o nestanku kartice, Banka/ EGCP vrši blokadu Kartice te Korisniku kartice na njegov pisani zahtjev izdaje novu Karticu.

Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave gubitka ili krađe pronađe Karticu, istu ne smije koristiti već je Karticu osobno dužan vratiti Banci u bilo kojoj poslovnici Banke.

Oštećenu Karticu Korisnik kartice je dužan osobno vratiti Banci u bilo kojoj poslovnici Banke. Oštećenu Karticu Banka će poništiti i na pisani zahtjev Korisnika kartice izdati novu.

Sve troškove koji nastanu gubitkom, krađom ili oštećenjem Kartice snosi Korisnik kartice kao vlasnik tekućeg računa.

### **BKS mBanka i BKS MyNet usluge**

Korištenje BKS mBanka i BKS MyNet usluge smatra se ugovorenim pod uvjetom da Korisnik ima otvoren račun za plaćanje i potpiše i preda Banci BKS mBanka odnosno BKS MyNet – pristupnicu (u daljnjem tekstu Pristupnica). Banka će u roku od 8 (osam) radnih dana aktivirati korištenje usluge. Pristupnica predana Banci postaje sastavni dio Okvirnog ugovora.

Banka nije obvezna prihvatiti Pristupnicu za korištenje BKS mBanka ili BKS MyNet usluge niti navoditi razloge neprihvatanja.

Potpisom i predajom Banci Pristupnice Korisnik izjavljuje da prihvaća opseg i sadržaj BKS mBanka i BKS MyNet usluge određen od strane Banke, kao i sve kasnije izmijene i/ili proširenja određena od strane Banke. Banka pridržava pravo izmjene obujma i sadržaja BKS mBanka i BKS MyNet usluge o čemu obavještava Korisnika izlažući izmjene u poslovnicama Banke i objavom na web stranici Banke.

Korisnik može ovlastiti jednu ili više fizičkih osoba za korištenje BKS MyNet usluge. Navedene osobe moraju prethodno u Banci imati svojstvo Ovlaštenika (opunomoćenika) po Računu Korisnika. Na Ovlaštenika kojeg je Korisnik ovlastio za korištenje BKS MyNet usluge primjenjuju se sve odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na platne instrumente, i s kojima ga je dužan upoznati Vlasnik računa.

### **Sigurnost i korištenje BKS mBanka i BKS MyNet usluga**

Sigurnost aplikacije BKS mBanka jamči činjenica da pristup svim funkcionalnostima i financijskim podacima u aplikaciji nije moguć bez PIN-a kojeg zna samo korisnik i generiranog One Time Password (OTP). PIN broj, podaci o korisniku, njegovim transakcijama i računima kao i svi financijski podaci u aplikaciji ne pohranjuju se na mobilnom uređaju ni u kojem obliku.



Klijent ima pravo koristiti platne usluge iniciranja plaćanja ili usluge informiranja o računu autoriziranog/ registriranog pružatelja takvih usluga.

U slučaju neaktivnosti korisnika nakon 5 minuta pokreće se automatska odjava klijentske aplikacije.

Za korištenje BKS MyNet usluge koristi se autentifikacijski/ autorizacijski uređaj koji osiguravaju autorizirani pristup uslugama te digitalno potpisivanje financijskih transakcija.

Korisnik se obvezuje brižno čuvati autentifikacijski/ autorizacijski uređaj i tajnost korisničkog imena i lozinke, poduzeti sve razumne mjere za njihovu zaštitu te kako bi onemogućio da u njihov posjed stupe treće osobe odnosno kako bi onemogućio neovlašteni pristup, otuđivanje ili nepravilnu uporabu. Ukoliko Korisnik posumnja da je netko saznao njegovu lozinku može ju u svakom trenutku promijeniti. Rizik zlouporabe autentifikacijskih/ autorizacijskih uređaja snosi Korisnik.

Korisnik je dužan koristiti autentifikacijski/ autorizacijski uređaj na način propisan korisničkim uputama dostavljenim Korisniku i objavljenim na web stranici Banke.

### **Gubitak ili krađa mobilnog uređaja**

Ukoliko Korisnik izgubi mobilni uređaj ili posumnja na zlouporabu dužan je što prije o tome putem telefona i e-maila obavijestiti Banku. Ako Banka primi obavijest o gubitku ili krađi mobilnog uređaja u uredovno vrijeme blokirati će pristup BKS mBanka usluzi i BKSmTokenu. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, krađe ili svakog drugog neovlaštenog ili neodgovarajućeg korištenja mobilnog uređaja.

### **Gubitak, krađa ili oštećenje autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja**

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, krađe ili svakog drugog neovlaštenog ili neodgovarajućeg korištenja. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o zlouporabi autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja ili lozinke ili o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna.

U slučaju gubitka ili krađe autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja Korisnik je dužan što prije o tome putem telefona i e-maila obavijestiti Banku. Ako Banka primi obavijest o gubitku ili krađi uređaja u uredovno vrijeme blokirati će pristup BKS MyNet usluzi. Ukoliko su navedeni događaji nastupili izvan uredovnog vremena Banke Korisnik je dužan sam blokirati pristup BKS MyNet usluzi na način da (4) četiri puta uzastopno unese prilikom pokušaja logiranja na BKS MyNet krivi (izmišljeni) sigurnosni kod. Deblokadu i izdavanje novog autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja Banka će naplatiti prema važećoj Tarifi za usluge Banke.

U slučaju potrebe zamjene autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja koja je nastala kao posljedica neadekvatnog korištenja od strane Korisnika, Banka izdaje novu autentifikacijski/ autorizacijski uređaj koji će naplatiti prema važećoj Tarifi za usluge Banke.

Ako je potreba zamjene autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja nastala kao posljedica tehničkog kvara koji nije uzrokovan neadekvatnim korištenjem Korisnika, Banka neće naplatiti izdavanje novog uređaja.

## **Prestanak korištenja BKS mBanka i BKS MyNet usluge**

Ukoliko su Banci podmirene sve obveze nastale s osnova korištenja BKS mBanka ili BKS MyNet usluga, Korisnik ima pravo obavijestiti Banku da ne želi daljnje korištenje usluga, predajom pisanog zahtjeva u poslovnici Banke.

U slučaju kada Korisnik koristi BKS mBanka ili BKS MyNet uslugu protivno ovim Općim uvjetima Banka ima pravo otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor .

Pravo korištenja BKS mBanka i BKS MyNet usluge u svakom slučaju prestaje zatvaranjem/ blokadom Računa Vlasnika po bilo kojem osnovu.

HW token je vlasništvo Banke i Korisnik ga je dužan vratiti Banci prilikom predaje pisanog zahtjeva o prestanku daljnjeg korištenja BKS MyNet usluge. Ukoliko Korisnik ne vrati Banci HW token ili ga vrati oštećenog ili neispravnog dužan je Banci podmiriti naknadu propisanu važećom Tarifom za usluge Banke.

## **Blokada platnih instrumenata**

Banka je ovlaštena blokirati platni instrument u slučajevima:

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost platnog instrumenta
- kada sumnja na neovlašteno korištenje platnog instrumenta ili njegovo korištenje s namjerom prijevare
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Vlasniku po bilo kojem osnovu u Banci
- ako postoje razlozi na temelju kojih Banka može opravdano zaključiti da je u odnosu na Vlasnika značajno povećan rizik da Vlasnik neće moći ispuniti svoje obveze plaćanja po bilo kojem osnovu u Banci
- na zahtjev Vlasnika.

O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta Banka će, osim ukoliko blokira platni instrument na zahtjev Vlasnika, obavijestiti Vlasnika pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu odnosno putem e-maila, ukoliko je to moguće, prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade. Banka nije dužna obavještavati Vlasnika ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani zamijeniti novim, nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu. Deblokadu i izdavanje novog autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja Banka će naplatiti prema važećoj Tarifi za usluge Banke.

## **VI. DRUGI TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI VLASNIKA**

### **Prisilna naplata na novčanim sredstvima**

Banka provodi naloge na teret Računa uključivo i na teret BKS libero računa Vlasnika temeljem naloga prisilne naplate primljenih od strane Financijske agencije (FINA), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem važećeg zakona kojim se regulira ovrha na novčanim sredstvima.

Banka naloge primljene od FINE izvršava iz raspoloživih novčanih sredstava svih Računa, BKS libero računa i štednih uloga odnosno novčanih pologa Vlasnika.

Temeljem naloga FINE Banka će blokirati račun sa svim raspoloživim novčanim sredstvima.

## **Predane mjenice**

Banka je ovlaštena teretiti Račun Vlasnika uključivo i BKS libero račun temeljem predane mjenice, ako postoji naznaka na mjenici da je naplativa u Banci te ukoliko Banka od donositelja mjenice primi sve podatke potrebne za unovčenje mjenice. Banka vraća podnositelju mjenicu za čije izvršenje na datum dospjeća nema pokrića na Računu Vlasnika.

## **Ispravci po Računu u Banci**

Banka je ovlaštena poništiti svaku pogrešno izvršenu uplatu, isplatu ili nalog za plaćanje, koji su posljedica zabune ili pogreške djelatnika Banke. Banka je ovlaštena samostalno izvršiti potrebne ispravke, izdati odgovarajuće naloge i provesti promjene na Računu kako bi dovela Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila izvršena. O izvršenim ispravcima Banka će Vlasnika obavijestiti putem Izvatka o stanju i prometu po računu. Banka ima ista ovlaštenja i u pogledu BKS libero računa.

## **Ovlasti Banke za raspolaganje sredstvima na Računu i prijeboj potraživanja**

Banka stječe založno pravo na novčanim sredstvima na svim Računima Vlasnika radi osiguranja naplate svojih dospjelih, a nepodmirenih financijskih obveza Vlasnika prema Banci.

Vlasnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku, da bez ikakve daljnje suglasnosti ili odobrenja, za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja Banke iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, izvrši terećenje svih Računa Vlasnika otvorenih u Banci.

Banka može izvršiti prijeboj međusobno dospjelih potraživanja koja ima prema Vlasniku s bilo kojeg Računa Vlasnika otvorenog u Banci.

U slučaju naplate dospjelog nepodmirenog potraživanja Banke prijebojem iz oročenog depozita, Banka može isti razročiti i prije isteka oročenja te preostala sredstva prenijeti na Račun.

Vlasnik je suglasan da u naprijed navedenim slučajevima Banka može izvršiti konverziju kunskih/ deviznih sredstava na svim Računima Vlasnika u valutu u kojoj Banka ima potraživanje po važećem prodajnom/ kupovnom tečaju BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska na dan konverzije.

Naprijed iznijete ovlasti Banke u pogledu raspolaganja sredstvima na Računima odnose se i na raspolaganje sredstvima na BKS libero računima građana.

## **VII. INFORMIRANJE (KOMUNIKACIJA)**

Informacije koje je Banka kao pružatelj platnih usluga platitelja dužna dati nakon terećenja računa za plaćanje platitelja (Vlasnika) odnosno nakon primitka naloga za plaćanje platitelja, dostupne su platitelju (Vlasniku) bez odgađanja nakon izvršenja, na, provedenom nalogu za plaćanje čija se kopija uručuje platitelju. Korisnicima usluge on-line bankarstva informacija su dostupne (vidljive) odmah po izvršenju platne transakcije u on-line bankarstvu.

Korisnik može, prilikom sklapanja Okvirnog ugovora ili naknadno, zatražiti da mu se informacije o pojedinim izvršenim platnim transakcijama – daju ili čine raspoloživima periodično, jednom mjesečno, bez naknade, dostavom Izvatka o stanju i prometu po računu

(u daljnjem tekstu Izvadak) na ugovoreni način. Transakcije provedene putem BKS mBanka i BKS MyNet usluge sastavni su dio Izvatka.

Informacije koje je Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužna dati o pojedinim platnim transakcijama nakon njihova izvršenja, dostavljaju se odnosno čine raspoloživima primatelju plaćanja (Vlasniku) periodično, jednom mjesečno, kao sastavni dio Izvatka. Korisnicima usluge online bankarstva informacija su dostupne (vidljive) odmah po izvršenju platne transakcije putem iste.

Izvadak se dostavlja Vlasniku računa na način kako je to odredio u Zahtjevu za otvaranje i vođenje računa. Kada se Izvadak šalje poštom smatra se da je isti pravilno dostavljen, i uručen odnosno stavljen Vlasniku na raspolaganje ako je poslan na zadnju adresu o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku. U tom slučaju dostava se smatra izvršenom danom predaje Izvatka na poštu.

Vlasnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najdulje u roku od 8 (osam) dana od dana saznanja za tu transakciju. Danom saznanja za neautoriziranu, neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka stavila na raspolaganje Vlasniku Izvadak kojem je takva transakcija bila/ morala biti evidentirana. Ukoliko Izvadak čiji primitak Vlasnik očekuje u skladu s intervalima naznačenim u Zahtjevu za otvaranje i vođenje računa izostane, Vlasnik je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku. Banka ne odgovara za propuštanje navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih Izvadaka, ako o tom izostanku nije bez odgađanja izvještena. O neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji Vlasnik mora obavijestiti Banku sukladno prethodno navedenom roku, ali najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja Računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredno izvršene platne transakcije.

Banka omogućava svakodobnu raspoloživost sredstava za primitak ove obavijesti osobno u poslovnicama/ ispostavama Banke, poštom na adresu Banke ili elektroničkim putem na e-mail adresu navedenu na početku ovih Općih uvjeta ili na dostupne brojeve telefona Banke (0800 257-257 i dr. brojevi Banke).

Banka može koristiti Izvadak i za dostavu drugih obavijesti koje se tiču odnosa Banke i Vlasnika računa u svezi Računa, ali i o drugim poslovnim odnosima Banke i Vlasnika računa, te u marketinške svrhe Banke.

Banka će Vlasniku na njegov zahtjev dati odredbe Okvirnog ugovora odnosno sve informacije koje je dužna dati sukladno zakonskim propisima koji reguliraju platni promet u papirnatom obliku u poslovnicama Banke. Svi dokumenti koji čine sastavni dio Okvirnog ugovora dostupni su Vlasniku i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr), na hrvatskom jeziku. Komunikacija između Banke i Vlasnika tijekom ugovornog odnosa obavljat će se na hrvatskom jeziku.

Banka će Vlasniku, po stupanju na snagu članka 6. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanja računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (studen 2018) najmanje jednom godišnje, besplatno dati ili učiniti dostupnim Izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama povezane s računom za plaćanje za izvršene usluge (Izvješće o naknadama – SoF)

Banka će obavijestiti Korisnika platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijave ili prijetnje sigurnosti platnog instrumenta, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i način komunikacije.

Korištenjem servisa primitka Izvadaka ili obavijesti putem pošte, telefaksa, e-maila i drugo, Klijent prihvaća isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće osobe, na što Banka ne može utjecati.

## **VIII. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE**

Vlasnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i/ ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, te podnijeti reklamaciju Banci na provedbu nacionalnih i prekograničnih transakcija u valuti EUR ukoliko smatra da je Banka postupila protivno Uredbi 924/2009 EZ ili Uredbi 260/2012 EU, i to najkasnije u roku od 8 (osam) dana od datuma Izvatka u kojem je takva transakcija bila/trebala biti evidentirana.

Vlasnik 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 e-mail 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.

### **Obavijest o neautoriziranoj platnoj transakciji**

Ako Klijent ne obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji bez odgađanja nakon saznanja za njezino izvršenje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje propisane informacije o izvršenoj platnoj transakciji .

Kad je u izvršenje platne transakcije uključen pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Klijent o neautoriziranoj platnoj transakciji treba obavijestiti Banku.

### **Dokaz o autentifikaciji i izvršenju platnih transakcija**

Za platne transakcije kod kojih Vlasnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak, te po potrebi zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku.

Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će Vlasniku predložiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

### **Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije**

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti Klijentu iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način.

Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje Klijenta, Banka je dužna odmah, a najkasnije prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, osim prethodno navedenih prava, Klijent ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete.

Banka nije dužna postupiti na prethodno opisan način ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevare i ako je o navedenom razlogu obavijestio Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku i/ili nadležno tijelo prema sjedištu Banke.

### **Odgovornost za neautoriziranu platnu transakciju u slučaju usluge iniciranja plaćanja**

Ako je izvršena neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka će vratiti Klijentu iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način, neovisno o odgovornosti pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentificirana, da je platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.

Ako je pružatelj usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, dužan je Banci, na njen zahtjev, odmah naknaditi sve iznose u skladu s pravom regresa kako je definirano člankom 64. Zakona o platnom prometu.

### **Odgovornost Klijenta za neautorizirane platne transakcije**

Iznimno od navedenog u prethodnim odjeljcima, ako je izvršenje neautoriziranih platnih transakcija posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, Klijent odgovara za te transakcije, ali ukupno najviše do iznosa od 375,00 kuna.

U slučaju izvršenja neautoriziranih platnih transakcija kao posljedice korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, Klijent ne odgovara za te transakcije ako:

- a) gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije
- b) ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke, Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane
- c) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta
- d) ako Banka ne zahtijeva i/ili ne primijeni pouzdanu autentifikaciju klijenta.

Klijent u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica njegovog prijevarnog postupanja ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza u vezi s postupanjem s platnim instrumentima i personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

Klijent ne odgovara za iznos neautoriziranih platnih transakcija izvršenih nakon što je obavijestio Banku o ustavovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta, ili njegovu neovlaštenom korištenju, osim ako je postupao s namjerom prijevera.

## **Odgovornost Banke za neizvršenje, neuredno izvršenje i zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije**

### **a) Odgovornost Banke za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj**

Banka nije odgovorna za neizvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj :

- kada dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcije, a u slučaju da pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja to osporava, isto dokaže i njemu, u kojem slučaju, za neizvršenje, neuredno izvršenje odnosno zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja te je dužan iznos platne transakcije odmah staviti na raspolaganje primatelju plaćanja,
- je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede korisnik platnih usluga pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje takve platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. Neovisno o svojoj odgovornosti, Banka kao pružatelj platnih usluga platitelja, dužna je poduzeti razumne mjere radi povrata novčanih sredstava iz takve platne transakcije. Banka u svojstvu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja dužna je surađivati s platiteljevim pružateljem platnih usluga te mu dostaviti sve relevantne informacije u svrhu povrata tih novčanih sredstava.
- ako korisnik platnih usluga osim jedinstvene identifikacijske oznake da Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja u kojem slučaju Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo korisnik platnih usluga,
- kada je odgovoran Vlasnik sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i primjenjivih zakonskih propisa
- u slučaju iznimnih i nepredvidivih okolnosti (smetnji) na koje Banka nije mogao utjecati i čije se posljedice ne bi mogle 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.
- u slučaju kad je Banka bila dužna primijeniti drugi propis.

Banka odgovara Klijentu i za naknade koje je naplatila, kao i za kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

## **b) Odgovornost Banke za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem platnih transakcija u slučaju usluga iniciranja plaćanja**

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije inicirane putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka je dužna, ne dovodeći u pitanje članak 61. Zakona o platnom prometu (*Pogrešna jedinstvena identifikacijska oznaka*), vratiti platitelju iznos te platne transakcije, a ako je terećen račun za plaćanje Klijenta, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije bila izvršena.

Ako je pružatelj usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije, dužan je Banci, na njezin zahtjev, odmah naknaditi sve iznose koje je Banka isplatila platitelju te joj naknaditi i drugu pretrpljenu štetu.

## **c) Gubitak prava korisnika platnih usluga u slučaju neuredno izvršene platne transakcije i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem**

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.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, korisnik platne usluge obavijest o neizvršenju, neurednom izvršenju odnosno o zakašnjenju s izvršenjem platne transakcije šalje Banci.

## **d) Odgovornost Banke za autorizirane platne transakcije izvršene izravnim terećenjem**

Vlasnik ima pravo na povrat punog iznosa autorizirane platne transakcije, koja je već izvršena ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- autoriziranu platnu transakciju inicirao je primatelj plaćanja ili je inicirana preko njega
- ako unaprijed dana suglasnost za izvršenje platne transakcije putem izravnog terećenja nije dana za točan iznos platne transakcije
- ako iznos platne transakcije bitno premašuje iznos koji bi Vlasnik očekivao obzirom na njegove dotadašnje navike potrošnje i ostale okolnosti slučaja. Bitnim odstupanjem od uobičajenog iznosa platne transakcije smatra se ono koje je dvostruko veće od prosječnog iznosa transakcije u posljednja (3) tri mjeseca.

Vlasnik nema pravo na povrat iz prethodnog stavka, ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao izravno Banci te ako su mu Banka ili primatelj plaćanja najavili platnu transakciju najmanje (4) četiri tjedna prije njenog dospijeca.

Vlasnik je dužan Banci dostaviti sve podatke potrebne za utvrđivanje opravdanosti reklamacije i zahtjev za povrat u roku od 8 (osam) tjedana od datuma terećenja, u protivnom gubi pravo na povrat. U slučaju zahtjeva za povrat Banka ima pravo tražiti od Klijenta dokaz da suglasnost za izvršenje u vrijeme kada je dana, nije dana za točan iznos i da iznos transakcije premašuje iznos koji bi Klijent mogao razumno očekivati.

Ako Banka ustanovi da je reklamacije opravdana izvršiti će povrat novčanih sredstava u roku od 10 (deset) radnih dana od dana primitka reklamacije odnosno dati obrazloženje za odbijanje reklamacije.



## **IX. KAMATE I NAKNADE**

Na pozitivan saldo na Računu uključivo i na pozitivan saldo na BKS libero računu, Banka obračunava i plaća redovne, administrativne kamate u skladu s Pravilnikom o kamatama po kamatnoj stopi utvrđenoj važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke, ukoliko Okvirnim ugovorom nije utvrđeno drugačije.

Za iznos odobrenog prekoračenja ili eventualni iznos nedopuštenog prekoračenja Banka, obračunava i naplaćuje kamate odnosno zatezne kamate u skladu s Pravilnikom o kamatama po kamatnoj stopi utvrđenoj važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke, ukoliko ugovorom nije utvrđeno drugačije. Stope redovnih i zateznih kamata promjenjive su sukladno promjeni referentne (6M NRS1 \*za HRK uvećano za maržu) i stope zakonske zatezne kamate. Detaljnije informacije o izračunu kamate, referentnom datumu i parametru promjenjivosti dostupne su u Metodologiji utvrđivanja i promjena kamatnih stopa koja je dostupna na web stranicama Banke i u svim poslovnicama.

Obračun i pripis kamate obavlja se mjesečno, za protekli mjesec odnosno ranije prilikom zatvaranja računa.

Visina kamatnih stopa mijenja se Odlukom o kamatama sukladno Metodologiji utvrđivanja i promjene kamatnih stopa, a koja je objavljena u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr).

Banka obavještava Vlasnika o svakoj promjeni kamatne stope putem dogovorenih kanala komunikacije između Banke i Vlasnika - objavom na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) i u poslovnicama Banke.

Positivan saldo na Računu uključivo i pozitivan saldo na BKS libero računu podliježe oporezivanju sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske od 01. siječnja 2015. godine ukoliko se kamata obračunava po viđenju i prelazi najmanju kamatu na štedne depozite i prelazi iznos od 0,5% godišnje.

Za usluge otvaranja, vođenja i poslovanja po Računu i BKS libero računu, Banka obračunava i naplaćuje naknade i stvarne troškove prema važećem Pravilniku o naknadama i Tarifi za usluge banke, ukoliko ugovorom nije utvrđeno drugačije.

Naknade koje Banka naplaćuje za izvršenje platnih usluga promjenjive su sukladno Metodologiji utvrđivanja iznosa i promjene naknada, a koja je objavljena u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) i evidentiraju se na Izvatku koji se dostavlja Vlasniku na način naveden u Zahtjevu za otvaranje i vođenje računa.

Obračuni i naplata periodičnih naknada (koje se obračunavaju i naplaćuju za određeno vremensko razdoblje) vrše se mjesečno, krajem mjeseca za usluge izvršene u tom mjesecu. Obračun i naplata jednokratnih naknada vrše se u pravilu unaprijed, prije izvršenja platne usluge Banke, odnosno istovremeno s izvršenjem usluga Banke.

Vlasnik snosi i sve stvarne troškove koji nastanu postupanjem Banke po nalogu Vlasnika ili bez njegova Naloga, a u njegovom interesu radi sprječavanja nastanka štete, kao i sve stvarne troškove koji nastanu radi poduzimanja nužnih radnji za zaštitu interesa Banke.

Za podizanje gotovine karticom Banke, na ATM uređajima koji nisu u vlasništvu Banke i na ATM uređajima koji nisu u vlasništvu banka iz EGCP mreže, Banka će naplatiti naknadu u visini propisanoj Tarifom naknada Banke.

Za izdavanje Informativnog dokumenta o naknadama (FiD) prije sklapanja Okvirnog ugovora i Izvješća o naknadama (SoF) jednom godišnje, po stupanju na snagu članka 5. i 6. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanja računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (studen 2018) Banka ne naplaćuje naknadu.

U slučaju da Vlasnik na vrijeme ne podmiri obračunate naknade i troškove, Banka ima pravo zaračunati zatezne kamate stopi utvrđenoj važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke, i eventualne troškove koji su nastali za Banku (primjerice troškove slanja opomena i slično).

Vlasnik računa ovlašćuje Banku da bez ikakvog daljnjeg odobrenja ili suglasnosti izvrši plaćanje/ naplatu iznosa dospjelih obračunatih pasivnih i aktivnih kamata te dospjelih obračunatih naknada za uslugu vođenja Računa, kao i ostale troškove, opomene i slično, u korist/ na teret Računa odnosno BKS libero računa.

## **X. BLOKADA I PLJENIDBA RAČUNA**

### **Privremeno ograničenje raspolaganja sredstvima na Računu**

Banka vrši blokadu Računa uključivo i blokadu BKS libero računa u sljedećim slučajevima:

- u slučaju saznanja o smrti Vlasnika računa (dostava Banci Izvoda iz matične knjige umrlih),
- na osnovu zahtjeva FINE temeljem kojeg je Banka sukladno zakonu dužna izvršiti pljenidbu sredstava na Računu,
- gubitka, krađe, ili sumnje na zlouporabu Kartice.

## **XI. IZMJENE, TRAJANJE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

### **Izmjene Okvirnog ugovora**

Banka je dužna obavijestiti Korisnika o prijedlogu izmjena Okvirnog ugovora najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma primjene tih izmjena. Banka obavještava Korisnika o predloženim izmjenama njihovom objavom u poslovnica Banke i objavom na internet stranici Banke, te dostavom obavijesti o izmjenama Okvirnog ugovora na način dogovoren za dostavu Izvatka.

Smatrat će se da je Vlasnik prihvatio izmjene Okvirnog ugovora ako do predloženog datuma njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ukoliko Vlasnik obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvaća predložene izmjene, ima pravo, bez plaćanja naknade otkazati Okvirni ugovor bez otkaznog roka.

### **Trajanje i prestanak Okvirnog ugovora te zatvaranje Računa**

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom te smrću Vlasnika računa.

Vlasnik može otkazati Okvirni ugovor svakodobno, bez otkaznog roka ukoliko je podmirio sve obveze prema Banci, i potpisao i predao Banci Izjavu o otkazu Okvirnog ugovora i zahtjev za zatvaranje računa, te ukoliko obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Okvirnog

ugovora. Banka zatvara Račun danom zaprimanja Zahtjeva. Iznimno od navedenog, Vlasnik nema pravo otkazati Okvirni ugovor u slučajevima kada po zakonu nije moguće zatvoriti Račun.

Ukoliko Vlasnik otkazuje Okvirni ugovor unutar roka od 6 (šest) mjeseci od njegova sklapanja, Banka naplaćuje naknadu sukladno Tarifi, izuzev u slučaju kada se Okvirni ugovor otkazuje zbog neprihvatanja predloženih izmjena Okvirnog ugovora, u kojem slučaju se naknada ne naplaćuje.

Banka može otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od najmanje 2 (dva) mjeseca, i to dostavom obavijesti o otkazu Vlasniku.

U slučaju prestanka važenja Okvirnog ugovora Banka naplaćuje naknadu za vođenje računa, koja je razmjerna trajanju Okvirnog ugovora.

Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka ukoliko Klijent po procjeni Banke krši odredbe ugovora, Općih uvjeta i drugih akata Banke ili pozitivnih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos, te ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke.

Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje statusa poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država sukladno FATCA i ukoliko, bez odgode, ne obavijesti Banku o promjeni pokazatelja koji utječu na utvrđivanje FATCA i CRS statusa. Ukoliko se temeljem dostavljene dokumentacije ne može isključiti status poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država, Banka može donijeti odluku da Vlasnika uputi na poslovanje u sjedištu Banke u Republici Austriji, odnosno donijeti odluku o načinu daljnje suradnje s Vlasnikom.

Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka, i zbog neostvarivanja prava iz ugovora. Pod neostvarivanjem prava iz Okvirnog ugovora podrazumijeva se slučaj kada na Računu nije bilo prometa (osim pripisa kamate) duže od 12 (dvanaest) mjeseci, a saldo Računa ne prelazi 100,00 kn (sto kuna), odnosno protuvrijednost strane valute preračunate prema srednjem tečaju HNB na dan obrade ne prelazi 100 kuna (sto kuna) Zatečeni saldo takvih Računa Banka prihoduje.

Okvirni ugovor prestaje i smrću Vlasnika računa. U tom slučaju Banka će isplatiti sredstva sa Računa temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge odluke nadležnog tijela kojom se odlučuje o sredstvima na Računu, nasljednicima iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Ako postoje dugovanja po računu nakon smrti Vlasnika ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

Otkaz odnosno raskid Okvirnog ugovora Banka vrši pisanom izjavom upućenom drugoj ugovornoj strani, a otkazni rok počinje teći odnosno raskid Okvirnog ugovora počinje proizvoditi sve pravne učinke danom predaje preporučene pošiljke na poštu. Pisanu izjavu o otkazu odnosno raskidu Okvirnog ugovora Banka dostavlja Vlasniku na zadnju adresu o kojoj je obavijestio Banku.

U slučaju kada Banka otkazuje odnosno raskida Okvirni ugovor može sva svoja potraživanja s osnova istog učiniti prijevremeno dospjelim i naplatiti na teret svih Računa Vlasnika u Banci.

U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Vlasnik i Ovlaštenik dužni su vratiti Banci izdane platne instrumente, uređaje i druge isprave i dokumente vezane uz poslovanje po Računu, te podmiriti sve obveze po Računu prema Banci i prema trećim osobama.

Prilikom zatvaranja Računa Banka obračunava kamatu i pripisuje je glavnici te vrši isplatu sredstava na Računu u valuti stanja na Računu, a ukoliko zbog apoenske strukture ili valute stanja nije moguće izvršiti takvu isplatu, odnosno ukoliko zbog male visine stanja u valuti nije

isplativo vršiti prijenos, devizna sredstva isplatit će se u kunama, korištenjem važećih tečajeva Banke.

Banka će zatvoriti Račun, u pravilu, kada utvrdi da su sve obveze po Računu, prema Banci i prema trećim osobama podmirene. Preostala sredstva s Računa će prenijeti na drugi Račun kojeg odredi Vlasnik računa ili isplatiti u gotovini.

Na trajanje, prestanak i zatvaranje BKS libero računa primjenjuje se sve naprijed navedene odredbe o trajanju, prestanku i zatvaranju Računa s time što Banka ima pravo automatski raskinuti Ugovor o otvaranju BKS libero računa ukoliko Vlasnik zatvori sve redovne tekuće račune u Banci.

## **XII. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Pritužbeni postupci i postupci mirenja/ alternativnog rješavanja potrošačkih sporova**

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 Okvirnog ugovora 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: Rooseveltov 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**

Na Okvirni ugovor se primjenjuje pravo Republike Hrvatske. Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz Okvirnog 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, svi ugovori sklopljeni s društvom BKS Bank d.d. do dana 01.10.2016.g., ostali su na snazi obvezujući za obje ugovorne strane.

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.

Dana 01.08.2017. ovi Opći uvjeti nadopunjeni su s ciljem usklađenja sa važećim odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN 70/2017) u dijelu uvođenja usluge prebacivanja računa za plaćanje.

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. Izmijenjeni Opći uvjeti objavljeni su u poslovnicama Banke i dostupni na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) od 01. kolovoza 2018. godine te stupaju na snagu danom objave.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta od 1. prosinca 2018. godine uvjetovane su prelaskom postojeće sheme zaštite depozita različitih bankarskih sektora u Republici Austriji, uključujući Einlagensicherung der Banken und Bankiers GmbH čiji je BKS Bank AG dosadašnji član, na zajednički sustav osiguranja depozita „Einlagensicherung AUSTRIA GmbH“ od 1. siječnja 2019. godine, pri čemu se radi o zakonom uvjetovanoj promjeni (ESAEG; austrijski Zakon o zaštiti depozita) koja neće imati učinka na deponente.

Obavijest o predmetnim izmjenama objavljena je u poslovnicama Banke i dostupna na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) od 1. prosinca 2018. godine. Izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu 1. siječnja 2019. godine.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta od 30. travnja 2019. godine učinjene su radi promjene nazivlja online servisa (BKS online, BKS mobile, BKS SMS usluga, BKS m-Token) te neće imati utjecaja na uvjete pružanja predmetnih usluga.

Obavijest o predmetnim izmjenama objavljena je u poslovnicama Banke i dostupna na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) od 30. travnja 2019. godine. Izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu 1. srpnja 2019. godine.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta od 15. srpnja 2019. godine učinjene su radi primjene pouzdane autentifikacije kod Internet plaćanja te primjene pouzdane autentifikacije kod autorizacije transakcija na EFTPOS uređajima kreditnim karticama izdanim nakon 15. rujna 2019.

Obavijest o predmetnim izmjenama objavljena je u poslovnicama Banke i dostupna na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) od 15. srpnja 2019. godine. Izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu 15. rujna 2019. godine.

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.