



## **OPĆI UVJETI IZVRŠENJA SEPA IZRAVNIH TEREĆENJA (OSNOVNA HRK SDD SHEMA)**

### **I. PODRUČJE PRIMJENE**

#### **Članak 1.**

Općim uvjetima izvršenja SEPA izravnih terećenja (osnovna HRK SDD shema) (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđeni su uvjeti, način provedbe te tijekom informacija za platitelja u provedbi SEPA izravnih terećenja (SDD) sukladno osnovnoj HRK SDD shemi na teret transakcijskog računa platitelja u Istarskoj kreditnoj banci Umag d.d. Umag (u daljnjem tekstu: Banka)

#### **Članak 2.**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na obavljanje platne usluge SEPA izravnih terećenja (SDD) sukladno osnovnoj HRK SDD shemi i oni nadopunjuju Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba – potrošača Banke u odnosu na navedenu platnu uslugu.

### **II. ODREĐENJE POJMOVA**

#### **Članak 3.**

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka** – izdavatelj ovih Općih uvjeta, punim nazivom ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG d.d. registrirana pri Trgovačkom sudu u Pazinu pod matičnim brojem MBS: 040001029, sa sjedištem u Umagu (52470), Ernesta Miloša 1, OIB: 65723536010, IBAN: HR77 2380 0061 0000 0000 5, SWIFT: ISKBHR2X, internetska stranica: [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr), e-mail: [callcenter@ikb.hr](mailto:callcenter@ikb.hr), info telefon za korisnike: +385 (0)52 702 400, fax +385 (0)52 702 499. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka koja je Banci izdala odobrenje za rad,

**platitelj** – fizička osoba, korisnik transakcijskog računa u Banci, koja je dala suglasnost primatelju plaćanja za korištenje platne usluge SEPA izravnih terećenja u kunama u svrhu iniciranja transakcije za prijenos sredstava sa njegova transakcijskog računa u korist primatelja plaćanja,

**primatelj plaćanja** – pravna osoba - nepotrošač koji temeljem suglasnosti platitelja putem banke primatelja inicira transakciju za prijenos sredstava sa transakcijskog računa platitelja u korist svog transakcijskog računa korištenjem platne usluge SEPA izravna terećenja u kunama,

**transakcijski račun** – transakcijski multivalutni račun (tekući račun ili žiroračun) koji Banka vodi za platitelja u svrhu provedbe platnih transakcija te obavljanja drugih usluga temeljem Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba – potrošača Banke,

**suglasnost** - ovlaštenje izdano od strane platitelja primatelju plaćanja da može zatražiti provedbu pojedinačnih ili višekratnih platnih transakcija SEPA izravnih terećenja radi prijenosa sredstava sa transakcijskog računa platitelja u korist svog transakcijskog računa,

**Identifikator suglasnosti** je jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti,

**Prethodna obavijest** je obavijest o iznosu i vremenskom rasporedu naplate koju primatelj dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa,

**R-transakcija** je platna transakcija koju banka ne može izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, povrata, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog odnosno zatvorenog računa,

**Osnovna HRK SDD shema** – poslovna i operativna pravila, prakse, standardi i provedbene smjernice obrade nacionalnih izravnih terećenja u kunama dogovoreni unutar bankovne zajednice Republike Hrvatske prema SEPA pravilima,

**Sudionik Osnovne HRK SDD sheme** je svaki pružatelj platnih usluga (PPU) koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne HRK SDD sheme,

**SEPA izravno terećenje** – nacionalna platna usluga u kunama kojom se tereti transakcijski račun platitelja na osnovi instrukcije koju daje primatelj plaćanja temeljem prethodno dane suglasnosti platitelja,

**Terminski plan** – Terminski plan zaprimanja i izvršenja naloga za plaćanje potrošača je interni akt Banke kojim se definiraju rokovi izvršavanja platnih transakcija; propisan plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje, ovisno o načinu zaprimanja naloga,

**radni dan** – dan određen Bančnim Terminskim planom zaprimanja i izvršenja naloga za plaćanje potrošača,

**datum valute** – referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa (datum valute terećenja) ili u korist računa (datum valute odobrenja),

**Tarifa naknada** – interni akt Banke "Odluka o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga".

### III. SUGLASNOST

#### Članak 4.

Platitelj davanjem suglasnosti primatelju plaćanja, ugovara podmirivanje nastalih obveza primatelju plaćanja putem SEPA izravnog terećenja. Platitelj je dužan pridržavati se uvjeta sadržanih u Suglasnosti dogovorenih s primateljem plaćanja. Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja o svim promjenama podataka navedenih u suglasnosti kao i o ukidanju dane suglasnosti. Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja u slučaju promjene broja računa na teret kojeg se treba provoditi SEPA izravno terećenje. Banka prilikom provođenja platnih transakcija SEPA izravnog terećenja ne provjerava postojanje i sadržaj suglasnosti te je izuzeta iz ugovornog odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu Suglasnost jedino kod primatelja plaćanja. Banka ne izdaje Suglasnosti u ime i za račun primatelja plaćanja osim ako je eksternalizirala uslugu s primateljem plaćanja i radi u ime i za račun primatelja plaćanja.

Platitelj može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod primatelja plaćanja.

### IV. IZVRŠENJE SEPA IZRAVNOG TEREĆENJA

#### Članak 5.

Banka će izvršiti SEPA izravno terećenje na datum izvršenja, koji je naveden u platnoj transakciji SEPA izravnog terećenja, jednokratno, u punom iznosu, ako je transakcija SEPA izravnog terećenja uredno zaprimljena u Banci kroz sustav za namiru, ako na platiteljevom transakcijskom računu u kunama ima dovoljno sredstava za izvršenje transakcije u punom iznosu zajedno s pripadajućom naknadom Banke u skladu s Tarifom naknada najkasnije do 11:00 sati na dan izvršenja te uz uvjet da ne postoje ugovorene zabrane i ograničenja od strane platitelja ili zakonske zapreke za izvršenje platne transakcije SEPA izravnog

terećenja. Platitelj ugovara sa primateljem plaćanja način primanja obavijesti o datumu i iznosu izvršenja platne transakcije SEPA izravnog terećenja. Banka nije dužna obavijestiti platitelja o datum i iznosu izvršenja prije izvršenja platne transakcije SEPA izravnog terećenja, niti je dužna provjeravati postojanje kao ni valjanost Suglasnosti za izvršenje platne transakcije SEPA izravnog terećenja.

Transakcijski račun platitelja za izvršenje SDD naloga može biti račun vrste 31 (žiroračun) ili račun vrste 32 (tekući račun). Sudionici u izvršenju SDD naloga su platitelj potrošač – vlasnik računa na teret kojeg se izvršava SDD nalog, primatelj plaćanja poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja. Platitelj je obavezan najkasnije jedan dan prije datuma izvršenja SDD naloga osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Rokovi zaprimanja i izvršenja SDD naloga propisani su Terminskim planom banke koji je dostupan u poslovnicama banke te na internetskim stranicama banke. Banka platitelja neće izvrši SDD nalog u slučaju ako platitelj ne osigura potrebna novčana sredstva, ako ih osigura prekasno, ako je račun platitelja blokiran ili ukinut, ako je platitelj umro te ako je izvršenje naloga na teret računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja. U slučaju neizvršenja SDD naloga platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja. Datum izvršenja SDD naloga može biti jedino međubankovni radni dan.

### V. ZAHTJEV ZA ODBIJANJE PLATNE TRANSAKCIJE SEPA IZRAVNOG TEREĆENJA

#### Članak 6.

Platitelj može, najkasnije jedan radni dan prije datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja, zatražiti odbijanje određenog SEPA izravnog terećenja. Odbijanje se vrši na način da je platitelj dužan u poslovnici Banke ispuniti i potpisati obrazac Zahtjev za odbijanje platne transakcije (Refusal). Platitelj mora u navedenom obrascu dati najmanje sljedeće podatke koji su potrebni za odbijanje transakcije: iznos, datum izvršenja i naziv ili IBAN primatelja plaćanja. Banka ne odgovara za moguću štetu na strani platitelja ili primatelja plaćanja koja bi mogla nastati po osnovi odbijanja pojedine platne transakcije SEPA izravnog terećenja.

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

## VI. UGOVARANJE ZABRANA I OGRANIČENJA ZA SEPA IZRAVNA TEREĆENJA

### Članak 7.

Platitelj može s Bankom ugovoriti zabranu ili ograničenja izvršenja SEPA izravnih terećenja sa svog transakcijskog računa. Vrste zabrana i ograničenja koje platitelj može ugovoriti su:

1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja
2. Bijela lista
3. Crna lista
4. Ograničenje prema iznosu i/ili roku izvršenja

#### Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Platitelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja tako da aktivira generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja sa određenog transakcijskog računa. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja. Generalna zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoje aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a platitelj želi aktivirati generalnu zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

#### Bijela lista

Platitelj može definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi. Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili roku izvršenja. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna crna lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati bijelu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

#### Crna lista

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja

koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi. Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili roku izvršenja. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i generalnom zabranom izvršenja svih Osnovnih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna bijela lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati crnu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

#### Ograničenje prema iznosu i/ili roku izvršenja

Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili roku izvršenja. Ograničenje prema iznosu i/ili roku izvršenja moguće je za svakog primatelja plaćanja.

Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

Ograničenje prema roku izvršenja znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo u odabranom periodu. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom roku aktivno ograničenje roka.

Ograničenje prema iznosu i/ili roku izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s crnom listom.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje platitelj zada u poslovnici Banke vrijede od sljedećeg kalendarskog dana. Banka naplaćuje unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja sukladno Tarifi naknada.

### Članak 8.

Ugovaranje te povlačenje zabrane vrši se na način da platitelj u poslovnici Banke ispuni i potpiše obrazac Zahtjeva za ugovaranje zabrana i ograničenja za SEPA izravna terećenja. Zabrane i ograničenja se primjenjuju od sljedećeg dana od kada su dati te vrijede do trenutka opoziva od strane platitelja.

## VII. POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA

### Članak 9.

Platitelj može zatražiti povrat novčanih sredstava prenesenih s njegova transakcijskog računa na temelju autorizirane platne transakcije SEPA izravnog terećenja najkasnije u roku 8 tjedana od datuma izvršenja te transakcije. Autorizirana platna transakcija je transakcija za koju postoji valjana suglasnost platitelja koja je dana primatelju plaćanja za izvršenje transakcije. Platitelj ima pravo na povrat novčanih sredstava prenesenih s njegova transakcijskog računa na temelju autorizirane platne transakcije SEPA izravnog terećenja od Banke u roku 10 dana od dana primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Pod primitkom zahtjeva za povrat novčanih sredstava smatra se trenutak kada platitelj preda Banci ispunjeni i potpisani obrazac Zahtjeva za povrat platne transakcije (Refund). Platitelj u ovom slučaju nema pravo na povrat plaćenih naknada ili na kamate na vraćeni iznos.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

### Članak 10.

Platitelj može zatražiti povrat novčanih sredstava prenesenih s njegova transakcijskog računa na temelju neautorizirane platne transakcije SEPA izravnog terećenja najkasnije u roku od 13 mjeseci nakon datuma izvršenja. Neautorizirana platna transakcija je transakcija za koju ne postoji valjana suglasnost platitelja odnosno kada suglasnost nije dana primatelju plaćanja za izvršenje transakcije. Platitelj ima pravo na povrat novčanih sredstava po neautoriziranoj platnoj transakciji SEPA izravnog terećenja od Banke pod uvjetom da se u provedenom postupku ispitivanja dostupnih dokaza utvrdi da se uistinu radilo o neautoriziranoj platnoj transakciji SEPA izravnog terećenja najkasnije sljedeći radni dan od trenutka pozitivnog rješavanja njegova zahtjeva. Zahtjev za povrat novčanih sredstava platitelj podnosi na način da preda Banci ispunjeni i potpisani obrazac Zahtjev za povrat platne transakcije (Refund).

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije Banka će od banke primatelja plaćanja zatražiti dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka će u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti zahtjev za povrat novčanih sredstava odbiti. U slučaju da Banka primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza

sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim SDD nalogom, Banka će prihvatiti zahtjev za povrat novčanih sredstava.

Platitelj može od Banke zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Banka će po zaprimanju zahtjevu proslijediti zahtjev banci primatelja da od primatelja plaćanja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

Proces pribavljanja kopije Suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju Suglasnosti od primatelja odnosno banke primatelja. Banka može naplatiti uslugu pribavljanja kopije Suglasnosti sukladno Tarifi naknada.

### Članak 11.

U slučaju kada se radi o povratu novčanih sredstava prenesenih sa platiteljeva transakcijskog računa na temelju neautorizirane platne transakcije SEPA izravnog terećenja platitelj ima pravo na „naknadu za povrat“ te povrat svih naplaćenih naknada temeljem izvršene neautorizirane platne transakcije. Naknadu za povrat čini kamata koja se obračunava za broj kalendarskih dana od dana izvršenja platne transakcije SEPA izravnog terećenja do dana prije izvršenog povrata novčanih sredstava, uključujući i ta dva dana po stopi koju Banka obračunava na stanje transakcijskog računa.

### Članak 12.

Platitelj može od Banke zatražiti povrat novčanih sredstava prenesenih s njegova transakcijskog računa na temelju platne transakcije SEPA izravnog terećenja samo za one platne transakcije SEPA izravnog terećenja izvršene sa transakcijskog računa platitelja otvorenog u Banci. Za platne transakcije SEPA izravnog terećenja koji su izvršeni sa transakcijskog računa platitelja kojeg ne vodi Banka platitelj se mora obratiti sa zahtjevom za povrat novčanih sredstava banci koja vodi transakcijski račun s kojeg je izvršena platna transakcija SEPA izravnog terećenja. U slučaju prebacivanja transakcijskog računa platitelja između banaka temeljem Zakona o računu za plaćanje potrošača platitelj može zatražiti povrat novčanih sredstava isključivo u banci koja je izvršila platnu transakciju SEPA izravnog terećenja za koju platitelj traži povrat novčanih sredstava.

### Članak 13.

Banka je u potpunosti ovlaštena zahtijevati od banke primatelja plaćanja povrat novčanih sredstava koje je na temelju njegova zahtjeva vratila platitelju. Izlazak banke primatelja plaćanja iz Osnovne HRK SDD sheme ne ukida obvezu banke primatelja plaćanja da izvrši povrat novčanih sredstava Banci za izvršene povrate platitelju.

#### Članak 14.

Ukoliko platitelj zatvori transakcijski račun s kojeg je izvršena platna transakcija SEPA izravnog terećenja, te nakon toga podnese zahtjev za povrat novčanih sredstava, povrat novčanih sredstava izvršiti će se na drugi otvoreni račun platitelja u Banci. Ukoliko platitelj nema ni jedan otvoreni račun u Banci, povrat novčanih sredstava izvršiti će se tako da će se iznos povrata isplatiti platitelju u gotovini na blagajni u poslovnicu Banke.

### VIII. NAKNADE

#### Članak 15.

Platitelj je dužan Banci platiti naknade i stvarne troškove za obavljanje platnih transakcija i drugih usluga uređenih ovim Općim uvjetima, sukladno važećoj Tarifi naknada Banke, koja je dostupna na internetskoj stranici Banke i u svim poslovnica Banke.

### IX. OBAVJEŠTAVANJE

#### Članak 16.

Platitelj se obavještava o datum izvršenja i iznosu platne transakcije SEPA izravnog terećenja prethodnom obavijesti dostavljenom od strane primatelja plaćanja. Banka će platitelju učiniti dostupnim podatke o izvršenim i neizvršenim platnim transakcijama SEPA izravnog terećenja u poslovnicu, putem usluge mobilnog bankarstva i Internet bankarstva ovisno o ugovorenom načinu. Podaci o izvršenim platnim transakcijama SEPA izravnog terećenja platitelju će biti pruženi i u izvatku prometa po računu. Ukoliko ne postoji ugovoreni način Banka će platitelju dostavljati obavijesti poštom na posljednje poznatu adresu.

Platitelj može kod svoje banke dobiti informaciju o SDD nalogu i prije datuma izvršenja, ako banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u banku platitelja).

### X. ZAŠTITA POVJERLJIVIH INFORMACIJA I SUGLASNOST ZA KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA

#### Članak 17.

Podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga platitelju, smatraju se bankovnom tajnom, a Banka ih smije davati na pisani zahtjev samo platitelju, nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom.

#### Članak 18.

Banka može prikupljati i provoditi obradu osobnih podataka platitelja kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprečavanja pranja novca i financiranja terorizma, sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара ili u svrhu formiranja vlastitih evidencija. Prikupljanje i obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka i sprečavanja pranja novca i financiranja terorizma.

Na području zaštite osobnih podataka Banka primjenjuje odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka - Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne Novine 48/2018) te ostalih relevantnih propisa.

Zaštitu osobnih podataka Banka je dodatno uredila Politikom zaštite osobnih podataka, koja je javno objavljena i dostupna strankama na mrežnim stranicama Banke.

### XI. REKLAMACIJE

#### Članak 19.

Banka nije odgovorna za reklamacije koje proizlaze iz ugovornog odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

### XII. PRAVNA ZAŠTITA KORISNIKA

#### Članak 20.

Moguće sporove, nesuglasice ili prigovore u svezi s obavljanjem usluga u skladu s ovim Općim uvjetima platitelj i Banka rješavat će sporazumno.

Ako Platitelj smatra da se Banka ne pridržava odredbi ovih Općih uvjeta i važećeg Zakona o platnom prometu, dužan je što prije podnijeti Banci svoj obrazloženi pisani prigovor. Pisani prigovor se može podnijeti poštom na adresu Banke, osobno u najbližoj poslovnicu Banke ili dostaviti faksom na broj 052/702 388 odnosno elektroničkom poštom na callcentar@ikb.hr, a Banka će na taj prigovor odgovoriti Platitelju najkasnije u roku od sedam (7) radnih dana od zaprimanja prigovora.

Ukoliko je dostavljeni pisani opis događaja/situacije nepotpun, Banka može zatražiti da Platitelj upotpuni prigovor. Ukoliko Platitelj ne upotpuni prigovor u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Platitelj odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Platitelja s dopunom prigovora.



#### **Članak 21.**

Ako Platitelj smatra da je Banka postupila protivno odredbama Glave II. i III. Zakona o platnom prometu, koje se odnose na obveze informiranja Platitelja ili na prava i obveze u svezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, može uputiti pritužbu nadležnom tijelu – Hrvatskoj narodnoj banci, koja će o svom nalazu obavijestiti Platitelja koji je podnio pritužbu.

U svim sporovima između Platitelja i pružatelja platnih usluga koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu može se podnijeti prijedlog za mirenje pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

#### **Članak 22.**

Za rješavanje svih eventualnih sporova, a koje Platitelj i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležan sud prema sjedištu Banke.

### **XIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 23.**

Opći uvjeti sastavljeni su na hrvatskom jeziku te će se cjelokupna komunikacija Banke s Platiteljem tijekom trajanja ugovornog odnosa odvijati na hrvatskom jeziku.

U slučaju da Platitelj ne poznaje hrvatski jezik, prije obavljanja bilo kakve transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom dužan je poduzeti sve radnje potrebne kako bi se upoznao sa sadržajem odnosno svim pravima i obvezama koji proizlaze iz predmetne transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom. Banka neće snositi nikakvu štetu koja bi Platitelju mogla nastati iz razloga što ne poznaje hrvatski jezik.

Isprave i obavijesti na stranom jeziku Platitelj je dužan dostaviti Banci i u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik. U slučaju da su Banci dostavljene isprave i obavijesti sastavljene dvojezično, na hrvatskom i stranom jeziku, mjerodavna je isključivo hrvatska verzija teksta.

Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskim stranicama Banke i dostupni su u svim poslovnica Banke. Banka će Platitelju na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja ugovornog odnosa bez odgađanja dati primjerak okvirnog ugovora i ovih Općih uvjeta na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

#### **Članak 24.**

Na obavljanje usluga u skladu s ovim Općim uvjetima i za njihovo tumačenje primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Na pitanja koja nisu regulirana ovim Općim uvjetima na odgovarajući način će se primijeniti Pravila osnovne (core) nacionalne SDD platne sheme za kune te odredbe Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba - potrošača uz odredbe važećih zakona i propisa.

#### **Članak 25.**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa sljedećim: Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba - potrošača, Terminkim planom i Tarifom naknada za vršenje bankarskih usluga-potrošači.

#### **Članak 26.**

Ovi izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 18. lipnja 2018. godine.