



OPĆI UVJETI POSLOVANJA
ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

I OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti za izvršavanje jednokratnih platnih transakcija (dalje u tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju prava i obveze korisnika platnih usluga i Banke za izvršavanje jednokratne platne transakcije te se utvrđuje način izvršenja jednokratnih platnih transakcija, informacije o rokovima za izvršenje jednokratnih platnih transakcija, naknadama, tečajevima koji se koriste kod preračunavanja valuta i ostale informacije koje je Banka dužna učiniti raspoloživima nakon primitka naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Opis pojmova upotrijebljenih u ovim Općim uvjetima:

Banka: Slatinska banka d.d.
Vladimira Nazora 2
33520 Slatina
Hrvatska
tel. +385 33 637 000
fax. +385 33 637 009
e-mail: slatinska-banka@slatinska-banka.hr
internet: www.slatinska-banka.hr
SWIFT (BIC): SBSLHR2X
Račun: 2412009-1039990928.
IBAN: HR23 2412 0091 0399 9092 8

Banka je upisana kod Trgovačkog suda u Bjelovaru pod matičnim brojem upisa 01000576, OIB: 42252496579. Sve poslovne jedinice Banke navedene su na internet stranici Banke www.slatinska-banka.hr. Banka se nalazi na popisu banaka objavljenom na stranici Hrvatske narodne banke čije odobrenje za rad posjeduje i koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

Korisnik platne usluge je potrošač koji daje nalog za plaćanje ili kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije, a koji nema otvoren transakcijski račun u Banci odnosno ne koristi transakcijski račun za korištenje te platne transakcije.

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

Jednokratna platna transakcija je nalog za uplatu, nalog za isplatu ili nalog za prijenos.

Jedinstvena identifikacijska oznaka je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u jednokratnoj platnoj transakciji - IBAN.

Ugovor je ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji (u daljnjem tekstu: ugovor) koji čine ovi Opći uvjeti, terminski plan izvršenja platnih transakcija, naknade u poslovanju Banke s fizičkim osobama, a koji su dostupni u poslovnim jedinicama Banka i na službenoj web stranici Banke.

Nalog za plaćanje (u daljnjem tekstu: nalog) je instrukcija kojom Korisnik platne usluge od Banke traži izvršenje jednokratne platne transakcije.

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

Prekogranična platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici.

Međunarodna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi. u **Država članica** jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

Treća država je svaka strana država koja nije država članica Europske unije.

Terminski plan izvršenja platnih transakcija je dokument kojim je određeno vrijeme primitka, datum izvršenja i datum valute naloga za plaćanje.

Vrijeme primitka je trenutak kada je Banka primila nalog za plaćanje. Vrijednost navedena u stupcu Vrijeme primitka označava krajnji rok za zaprimanje naloga za plaćanje za izvršenje u istom radnom danu. Za naloge koji budu zaprimljeni nakon krajnjeg vremena za zaprimanje naloga za plaćanje za izvršenje u istom danu, svi rokovi se računaju od sljedećeg radnog dana. Sljedeći radni dan biti će datum izvršenja naloga i datum od kojeg će se računati datum valute izvršenja naloga za plaćanje u korist primatelja plaćanja

Datum izvršenja je dan u kojem se izvršava nalog za plaćanje prema pružatelju platnih usluga-Banci primatelja plaćanja u odnosu na vrijeme i dan primitka naloga za plaćanje.

Datum valute je datum odobrenja računa primatelja, a računa se u odnosu na datum izvršenja naloga za plaćanje.

II NALOG ZA PLAĆANJE

Nalog se zadaje u papirnatom obliku u poslovnoj jedinici Banke.

Korisnik usluge predajom naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije potvrđuje da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskim planom izvršenja platnih transakcija te izvodom iz odluke o tarifi Banke kojima je reguliran obračun naknada u svezi jednokratnih platnih transakcija, kao i da ih u cijelosti prihvaća.

Banka će nalog izvršiti ukoliko su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Da je nalog zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima i Terminskom planu primitka i izvršenja platnih transakcija
- Ukoliko nalog sadržava popunjene sve obvezne elemente
- Ukoliko neki od elemenata nisu ispravljani, precrtani, brisani ili na neki drugi način mijenjani. Dozvoljava se mogućnost primitaka naloga u poslovnim jedinicama Banke s unaprijed otisnutim datumom valute koji je različit od tekućeg datuma u kojem se nalog provodi te se omogućava da se na takvim nalogima prekriži otisnuti datum uz naznaku tekućeg datuma i obveznu ovjeru klijenta uz prekriženi podatak.
- Ukoliko je platitelj osigurao dostatna novčana sredstva za izvršenje naloga uključujući iznose bančnih naknada
- Ukoliko je platitelj dao suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije predajom Banci ispunjenog naloga
- Ukoliko ne postoje zakonske prepreke za provođenje naloga.

Platitelj je odgovoran za točnost i potpunost podataka upisanih na nalogu.

Zaprimljene Naloge Banka izvršava u skladu s Terminskim planom.

Ako Banka primi Nalog nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme zaprimanja Naloga smatrat će se da je Nalog primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Korisnika platne usluge.

Nalog za plaćanje sadržava sljedeće osnovne elemente:

1. Naziv (ime) platitelja i adresa
2. Broj računa platitelja/jedinstvena identifikacijska oznaka -IBAN platitelja
3. Naziv (ime) primatelja plaćanja i adresa
4. Broj računa primatelja plaćanja/jedinstvena identifikacijska oznaka-IBAN primatelja
5. Oznaku valute plaćanja
6. Iznos
7. Opis plaćanja
8. Poziv na broj platitelja
9. Poziv na broj primatelja*
10. Datum izvršenja
11. Šifru namjene plaćanja.

Nalog za plaćanje mora najmanje sadržavati popunjene elemente iz točaka 1., 4., 5., 6. i 7. i 10.

Banka može, osim osnovnih elemenata naloga za plaćanje, za potrebe izvršenja istih, odrediti i dodatne elemente naloga za plaćanje.

Model i/ili poziv na broj primatelja plaćanja obvezni su element Naloga za prijenos u nacionalnim platnim transakcijama i to:

- za nacionalne platne transakcije u kunama, kod naloga za prijenos kojima se uplaćuju prihodi proračuna i izvanproračunskih fondova, obvezni elementi Naloga su model i poziv na broj, sukladno Naredbi o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba u godini na koju se plaćanje odnosi;
- za ostale nacionalne platne transakcije u kunama i eurima, u nalogu za prijenos obvezni su model i poziv na broj ukoliko ga je odredio primatelj plaćanja. Konstrukcija i poziv na broj na nalogu mora biti navedena sukladno „Jedinstvenom pregledu osnovnih modela „poziva na broj“, s opisom modela, sadržajem i objašnjenjem za njihovu primjenu, te načinom izračuna kontrolnog broja“.

U slučaju da primatelj plaćanja:

- odredi poziv na broj primatelja, a ne odredi model, obvezno se popunjava model HR00.
- ne odredi poziv na broj primatelja, obvezno se popunjava model HR99.

Vlasnik je dužan vratiti novčana sredstva koja su na njegov račun uplaćena bez pravne osnove.

Nalog za plaćanje koji glasi na poslovnog subjekta u korist transakcijskog računa primatelja, a nije naveden IBAN platitelja, nije dozvoljeno provoditi, dakle gotovinski nalozi za plaćanje (prijenos) koji glase na platitelja poslovnog subjekta (ne na fizičku osobu) nije dozvoljeno provoditi.

Gotovinske uplate na transakcijske račune građana tipa 35 koji se otvaraju po nalogu FINA-e za primanja izuzeta od ovrhe nisu dozvoljene.

Prijenos se ne obavlja s računa klijenta u banci

U slučaju prijena novčanih sredstava koji se ne obavlja s računa, Banka će obaviti dubinsku analizu stranke (platitelja) samo ako je iznos:

- > 1000 EUR odnosno protuvrijednost u drugoj valuti ili
- se prijenos obavlja u više transakcija koje su međusobno očigledno povezane** a ukupni iznos je > 1000 EUR odnosno protuvrijednost u drugoj valuti ili
- prilikom izvršavanja povremene* transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u iznosu > 1000 EUR odnosno protuvrijednost u drugoj valuti u smislu članka 3. točke 9. Uredbe (EU) 2015/847.

U tom slučaju Banka će prilikom obavljanja povremene gotovinske transakcije, prilikom obavljanja dubinske analize, obavezno prikupiti sljedeće podatke o platitelju ukoliko isti nije već postojeći klijent banke (za kojeg je banka provela dubinsku analizu) :

- prezime i ime
- adresa: ulica i k. b, mjesto, država
- OIB
- datum rođenja
- mjesto rođenja(opcionalno)
- naziv i broj identifikacijske isprave
- naziv i državu izdatelja
- državljanstvo/državljanstva.

Nakon prikupljanja svih navedenih podataka Banka će obavezno priložiti sljedeće podatke o platitelju a koji moraju biti priloženi prilikom prijena novčanih sredstava:

- (a) ime platitelja;
- (b) adresu platitelja, broj službenog osobnog dokumenta, osobni identifikacijski broj ili datum i mjesto rođenja.

Za sve ne klijente Banka obavezno radi provjeru kroz SafeWatch Profiling aplikaciju i radi ocjenu rizičnosti klijenta.

„Povremena transakcija“ jest transakcija koja se ne obavlja u okviru uspostavljenoga poslovnog odnosa. Prilikom obavljanja povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u iznosu > 1000 EUR odnosno protuvrijednost u drugoj valuti platitelj i osoba na koju glasi nalog moraju biti ista osoba.

Prijenos se obavlja s računa klijenta u banci

U slučaju prenošenja novčanih sredstava s računa, provjera identiteta može se smatrati obavljenom:

- ako je provjera identiteta platitelja izvršena prilikom otvaranja računa,
- ako je za platitelja naknadno provedena dubinska analiza sukladno Zakonu.

Ako je transakcija elektronički prijenos novca - odljev iz Banke u iznosu > 1 000 EUR odnosno protuvrijednost u drugoj valuti ili se prijenos obavlja u više transakcija koje su međusobno očigledno povezane (isti platitelj) a ukupan je iznos > 1 000 EUR odnosno protuvrijednost u drugoj valuti, Banka mora:

- osigurati da su u prijenosima novčanih sredstava priloženi svi podaci o platitelju
- verificirati informacije o platitelju na temelju dokumenata
- osigurati da su prijenosima novčanih sredstava priloženi potrebni podaci o primatelju

Isto tako Banka mora prije prenošenja novčanih sredstava provjeriti točnost informacija na temelju dokumenata, podataka ili informacija pribavljenih iz pouzdanog i neovisnog izvora.

Verifikacija novčanih sredstava je obavljena kada:

- je identitet platitelja provjeren u skladu s čl. 13. Direktive 2015/849
- se na platitelja primjenjuje čl. 14. st.5. Direktive 2015/849

Banke će odbiti izvršenje transakcije odnosno prijenos novčanih sredstava koji ne sadrži potpune podatke o platitelju odnosno ako nemože izvrši dubinsku analizu stranke prilikom izvršavanja povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u iznosu >1 000 EUR odnosno protuvrijednost u drugoj valuti.

Autorizacija platnih transakcija

Platna transakcija smatra se autoriziranom:

- 1) ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili
- 2) ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje

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

Ako suglasnost za izvršenje platne transakcije nije dana u propisanom obliku, smatrat će se da platna transakcija nije autorizirana.

Odbijanje Naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga. U tom slučaju, smatrat će se da nalog nije niti zaprimljen, a Banka će o odbijenom nalogu obavijestiti platitelja odmah po primitku naloga.

Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete za provođenje ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.



Opoziv naloga za plaćanje

Korisnik platne usluge ne može opozvati nalog kojega je predao Banci na izvršenje, ako se nalog sukladno Terminskom planu izvršava odmah po primitku.

Ukoliko je Nalog predan Banci na izvršenje nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme zaprimanja Naloga, Korisnik platne usluge koji je zadao Nalog, može opozvati nalog do kraja tog radnog dana ukoliko predoči Banci izvornik Naloga i identifikacijski dokument.

Uvjeti i maksimalni rok izvršenja Naloga

Banka će izvršiti Nalog u skladu s objavljenim Terminskim planom, ako su osigurana sredstva za izvršenje cjelokupnog Naloga u zatraženoj valuti i za pripadajuću naknadu te ako za izvršenje ne postoje zakonske prepreke.

Sve informacije o platnoj transakciji, Banka će Korisniku platne usluge dati na ovjeri o provedenoj transakciji koja se nalazi na nalogu.

Ukoliko korisnik platne usluge navede pogrešan broj računa/jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja odnosno bilo koji obvezni element naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje naloga.

Ako je Korisnik platne usluge osim broja računa/jedinstvene identifikacijske oznake Banci dao i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje naloga u skladu s brojem računa/jedinstvenom identifiakicjskom oznakom, koju je naveo Korisnik platne usluge.

Korisnik platne usluge koji nije potrošač suglasan je da u nacionalnim platnim transakcijama u stranoj valuti i u međunarodnim platnim transakcijama posrednici pružatelja Banke nisu dužni prenositi puni iznos platne transakcije bez umanjivanja iznosa naknade.

III TEČAJ

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta koristi se tečaj (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na HRK koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

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

- kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu,
- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga stana valuta primjenjuje se Bančin kupovni tečaj za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te Bančin prodajni tečaj za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

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

IV NAKNADE I TROŠKOVI

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

Troškovi koji nastanu pri izvršenju naloga za plaćanje naplaćuju se u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta kao i općim uvjetima korespondentnih banaka.

Banka će platitelja upoznati s visinom naknade prije izvršenja naloga.

Korisnik platne usluge koji nije potrošač suglasan je da Banka nije dužna, prije nego se isti obveže ponudom ili ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik ili način sklapanja tog ugovora), dati ili učiniti mu raspoloživim informacije o ukupnom iznosu svih naknada koje korisnik platnih usluga treba platiti svom pružatelju platnih usluga i o iznosu svake pojedine naknade. Navedeno se odnosi na nacionalne platne transakcije u stranoj valuti i na međunarodne platne transakcije te na nacionalne i prekogranične transakcije u valuti koja nije euro ili valuta države članice kao i na međunarodne platne transakcije.

V PRIGOVORI

Platitelj mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost potvrde o izvršenju. Platitelj je dužan izvijestiti Banku o neautoriziranoj ili neizvršenoj platnoj transakciji ili o neurednom ili nepravodobnom izvršenju platne transakcije odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaprimanja naloga, pod prijetnjom gubitka prava na povrat i drugih prava propisanih zakonom. Uz obavijest platitelj je dužan dostaviti Banci informacije o platnoj transakciji, radi identifikacije iste. Banka omogućava svakodobnu raspoloživost sredstava za primitak ove obavijesti osobno u poslovnim jedinicama Banke, poštom na adresu Slatinska banka d.d., Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina, elektroničkim putem na adresu prigovori-potrosaca@slatinska-banka.hr ili na broj tel. 033/637-000. Na platiteljev zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti Banka je dužna poduzeti razumne mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima izvijestiti platitelja. Ako korisnik platne usluge osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vrijeme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila provedena, da je platna transakcija autorizirana, pravilno evidentirana i proknjižena, da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak dužna je platitelju odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka platiteljeve obavijesti, izvršiti povrat iznosa transakcije, uračunavajući u povrat i sve naknade koje je u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom naplatila, uvećano za pripadajuće kamate. Ako Banka dokaže da je primatelj plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu s nalogom za plaćanje i da je platna transakcija izvršena prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci koju je naveo platitelj, nije dužna Korisniku izvršiti povrat. Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, ali ukupno najviše do iznosa od 375,00 kuna ako je izvršenje posljedica zlouporabe platnog instrumenta. Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika pružatelja platne usluge ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane.

Banka ne odgovara korisniku za povrat niti za neizvršenje platne transakcije:

- ako je neizvršenje, neuredno izvršenje ili izvršenje sa zakašnjenjem autorizirane platne transakcije ili izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredvidljivih okolnosti na koje Banka ne može ili unatoč svim naporima ne uspijeva utjecati
- ako je korisnik dostavio Banci na izvršenje krivotvoren nalog za plaćanje
- ako obveza izvršenja platne transakcije proizlazi iz zakona ili drugog propisa koji obvezuju Banku - ako korisnik nije obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neizvršenoj platnoj transakciji i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji i/ili platnoj transakciji izvršenoj sa zakašnjenjem, odmah nakon što je ustanovio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaprimanja naloga.

Platitelj može prigovor/pritužbu uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci, uz dostavu očitovanja i dokaza.

Platitelj može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra daje postupljeno protivno Uredbi (EZ) br. 924/2009 ili Uredbi (EU) br. 260/2012 odnosno suprotno odredbama ovih Općih uvjeta.

Pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci mogu uputiti i druge osobe s pravnim interesom.

Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva, dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

Ako povodom pritužbe Hrvatska narodna banka utvrdi da postoji osnovana sumnja da je Banka postupila protivno nekoj od odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 ili protivno Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa i ovih Općih uvjeta, pokrenut će protiv Banke prekršajni postupak pred Ministarstvom financija, Financijskim inspektoratom.

Hrvatska narodna banka obavijestit će podnositelja pritužbe o svom nalazu.

Ako je podnositelj pritužbe potrošač, Hrvatska narodna banka uputit će ga u obavijesti na mogućnost provođenja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

**Pritužbeni postupci i postupci mirenja**

Korisnik platne usluge koji smatra da je Banka prekršila bilo koju od odredaba Zakona o platnom prometu ili Zakona o provedbi Uredbi Europske unije iz područja platnog prometa kao i Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 koje se odnose na obveze informiranja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, odnosno da se Banka ne pridržava ugovora ili ovih Općih uvjeta, može Banci uputiti prigovor. Prigovor se podnosi u pisanom obliku u poslovnim jedinicama Banke, poštom na adresu Slatinska banka d.d., Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina ili elektroničkim putem na adresu prigovori-potrosaca@slatinska-banka.hr. uz obvezan prilog naloga i potvrde o transakciji. Na prigovor je Banka dužna korisniku platnih usluga dostaviti konačan odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 dana od zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole pružatelja platnih usluga, dužna je korisniku platnih usluga u tom roku od 10 dana dostaviti privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok za dostavu konačnog odgovora korisniku platnih usluga ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Banka je dužna u konačnom odgovoru na prigovor uputiti korisnika na mogućnost pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci, a ako je korisnik platnih usluga potrošač, i na tijela nadležna za alternativno rješavanje sporova. Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podneti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Roosvetov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr, Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rešavanja spora.

VI BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom i Banka ih može otkriti samo u slučajevima i na način propisan zakonom.

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Ispitaniku informacije u skladu s Uredbom (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 (Opća uredba o zaštiti podataka).

Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima.

Podaci o Banci kao Voditelju obrade osobnih podataka: SLATINSKA BANKA d.d., Slatina, Vladimira Nazora 2, OIB: 42252496579, Tel. 033/637 000, Internet stranica: www.slatinska-banka.hr.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: szop@slatinska-banka.hr.

Pri prikupljanju osobnih podataka Banka klijentima, u skladu s navedenom Uredbom te Politikom zaštite osobnih podataka, pruža informacije koje obuhvaćaju informacije o Banci kao voditelju obrade, svrhama i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (kao što su osobni podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora, kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obveza Banke kao voditelja obrade), razdoblju čuvanja podataka, primateljima podataka te o pravima u vezi zaštite osobnih podataka.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhu provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje Ministarstva financija o njima.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje Ministarstva financija, Porezne uprave o njima.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima, ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za sklapanje ili izvršenje ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade.

Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Nadalje, osobni podaci Ispitanika mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu dostave propisanih izvještaja ili ispunjenja zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza dostave takvih podataka, te drugim primateljima u skladu s člancima 156. – 158. Zakona o kreditnim institucijama koji reguliraju bankovnu tajnu te slučajeve na koje se ne odnosi obveza Banke da čuva bankovnu tajnu.

Osobni podaci Ispitanika čuvaju se sukladno rokovima određenim Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i ostalim važećim propisima.

Vezano uz zaštitu osobnih podataka, Ispitanik ima slijedeća prava: pravo na pristup, pravo na ispravak, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podataka i pravo na prigovor. Detaljnija objašnjenja vezana uz ostvarivanje prava ispitanika navedena su u Politici zaštite osobnih podataka Banke.

Ukoliko se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, ali to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena.

Ispitanik također ima pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka - AZOP).

Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici zaštite osobnih podataka Banke koja je Ispitanicima dostupna na Internet stranici Banke www.slatinska-banka.hr, u sjedištu Banke te u poslovnim jedinicama Banke na zahtjev.

VII ZAVRŠNE ODREDBE

Sudska nadležnost i mjerodavno pravo

Ugovorne strane sporove će pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko ne postignu sporazumno rješenje, ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Banke, te primjenu prava Republike Hrvatske.

Za komunikaciju između Banke i platitelja koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i platitelj ne ugovore drugačije.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta je Terminski plan izvršenja platnih transakcija i Tarifa naknada u poslovanju Banke s građanima.

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.05.2020. godine.

Na ove Opće uvjete pribavit će se suglasnost Nadzornog odbora Banke.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti Opći uvjeti poslovanja za jednokratne platne transakcije v6.00, broj 811/2018 od 18.09.2018. godine.

Ovi Opći uvjeti objavljuju se na internet stranicama Banke www.slatinska-banka.hr i dostupni su u svim poslovnim jedinicama Banke.

O promjenama ovih Općih uvjeta te o dostupnosti istih Banka obavještava platitelje u poslovnim jedinicama Banke te putem internet stranice.