



Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana



Sadržaj:

1. Područje primjene	3
2. Definicije pojmova.....	3
3. Otvaranje transakcijskog računa	5
4. Raspolaganje sredstvima i platna kartica	6
5. Vođenje transakcijskog računa i prekoračenje	7
6. Kamate i naknade po transakcijskim računima.....	8
7. Zaprimanje naloga za plaćanje	8
8. Usluga prebacivanja	9
9. SEPA izravno terećenje.....	10
10. Informiranje potrošača.....	14
11. Zaštita osobnih podataka	15
12. Ostale odredbe.....	17
13. Rješavanje prigovora i sporova	17



Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana

1. Područje primjene

Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na ugovorni odnos između Imex banke d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i potrošača - fizičke osobe koji će poslovati po transakcijskom računu (u daljnjem tekstu: Korisnik računa), te na prava i obveze osoba koje zastupaju Korisnika računa (zakonski zastupnik, opunomoćenik). Ovim Općim uvjetima također se utvrđuju način obavljanja platnih usluga za vlasnika računa, ukamaćivanje sredstava na transakcijskim računima, naknade i troškovi u svezi s provedbom usluga plaćanja, načini i rokovi informiranja vlasnika računa, odgovornost Banke i valjanost Općih uvjeta. Ovi Opći uvjeti zajedno s priložima i eventualnim drugim općim uvjetima za dodatne usluge smatraju se sastavnim dijelom ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa.

2. Definicije pojmova

Banka: izdavatelj ovih Općih uvjeta je Imex banka d.d. sa sjedištem u Splitu, Tolstojeva 6

Matični broj: 0971359

OIB: 99326633206

IBAN: HR4024920081011111116

SWIFT: IMXX HR 22

Telefon: +385 021 406 100

Fax: +385 021 345 588

Info telefon: 072 24 24 23

E-mail: info@imexbanka.hr

Banka prenositelj (stara banka) je pružatelj platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa.

Banka primatelj (nova banka) je pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja računa.

Datum valute je 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).

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

Kamatna stopa koja se zaračunava na nedopušteno prekoračenje po tekućem računu i druga dospjela nenaplaćena potraživanja od građana u skladu je sa trenutno važećom zakonskom zateznom kamatom.

Nedopušteno prekoračenje po tekućem računu smatra se korištenje sredstava iznad stvarnog pokrića sredstava po računu, odnosno korištenje sredstava na tekućem računu iznad odobrenog iznosa prekoračenja te korištenje sredstava poslije odobrenog roka korištenja kredita.

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji uz ove Opće uvjete čine: ugovor o transakcijskom računu, Opći uvjeti za jednokratne platne transakcije, Terminski plan zaprimanja i izvršenja platnih transakcija

potrošača, Odluka o naknadama u poslovanju s građanstvom i Odluka o kamatnim stopama na oročenu štednju građana u dijelu kojim se definiraju kamatne stope po transakcijskim računima, koji su za korisnike dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke te eventualno drugi opći uvjeti za usluge koje ugovaraju Banka i Potrošač.

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

Primatelj plaćanja je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

Potrošač je fizička osoba koja sa Bankom zaključuje pravni posao i djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Prekoračenje je korištenje kratkoročnih kredita koje banke odobravaju svojim klijentima. To znači da kreditno sposobna osoba može po zahtjevu koristiti određene iznose novčanih sredstava iznad razine svojih redovnih mjesečnih primanja do određenog iznosa. Pružatelj računa i potrošač unaprijed ugovaraju da potrošač smije pozajmiti novac kada na računu više nema novčanih sredstava. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti te hoće li se potrošaču obračunati naknade i kamate.

Platitelj je potrošač koji ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa.

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

Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja je obrazac temeljem kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja.

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.

Raspoloživa sredstva na računu je trenutno stanje novčanih sredstava na transakcijskom Računu uvećano za iznos prekoračenja.

Radni dan je dan određen Bančinim Terminskim planom zaprimanja i izvršenja naloga za plaćanje potrošača.

Suglasnost je ovlaštenje izdano od strane platitelja primatelju plaćanja da može zatražiti provedbu pojedinačnih ili višekratnih platnih transakcija SEPA izravnih terećenja radi prijena sredstava sa transakcijskog računa platitelja u korist svog transakcijskog računa.

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

Transakcijski račun je tekući račun, žiroračun i račun za posebne namjene koje za Korisnika računa otvara i vodi Banka u svrhu provedbe platnih transakcija te u druge svrhe povezane s obavljanjem bankarskih i nebankarskih usluga za Korisnika računa. Banka vodi Račun kao multivalutni račun što znači da se sredstva po istom računu mogu voditi, osim u kunama i u više stranih valuta.

Usluga prebacivanja ili prebacivanje je prijenos informacija o trajnim naložima, izravnim terećenjima i osobnim primanjima te prijenos dijela ili cijelog pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod banke prenositelja.

3. Otvaranje transakcijskog računa

Poslovni odnos između Banke i Potrošača nastupa danom zaključenja ugovora o transakcijskom računu. Prije sklapanja ugovora Banka će Potrošaču dati ili učiniti dostupnim nacrt ugovora, ove opće uvjete i druge priloge koji su sastavni dio ugovora. Račun će Banka otvoriti na zahtjev poslovno sposobne fizičke osobe uz obveznu identifikaciju propisanim identifikacijskim osobnim dokumentima.

Tekući račun se može otvoriti za maloljetnu osobu i to:

- a) maloljetna osoba starija od 15 godina koja je sklopila ugovor o radu uz predočenje ugovora o radu i osobne iskaznice
- b) maloljetna osoba koja je starija od 16 godina i zaključila je brak, pa je sud iz tih razloga za nju donio odluku o stjecanju poslovne sposobnosti, uz predočenje osobne iskaznice i originala pravomoćne odluke suda o stjecanju poslovne sposobnosti na osnovi zaključenja braka (preslika osobne iskaznice i odluke suda ostaju u arhivi Banke).
- c) za maloljetne osobe bez poslovne sposobnosti tekući račun otvara zakonski zastupnik koji je dužan uz osobnu ispravu kojom dokazuje svoj identitet predočiti i Rodni list kojim dokazuje roditeljstvo maloljetne osobe.

Za osobe pod skrbništvom, tekući račun otvara skrbnik koji je dužan uz osobnu ispravu kojom dokazuje svoj identitet predočiti i originalno pravomoćno Rješenje centra za socijalnu skrb.

Poslovno nesposobna osoba je maloljetna osoba, ali i punoljetna osoba, kojoj je iz određenih razloga oduzeta poslovna sposobnost, jer se ista zbog svojih tjelesnih i duševnih nedostataka nije sposobna brinuti o svojim pravima i obvezama. Maloljetnu poslovno nesposobnu osobu zastupa zakonski zastupnik, a punoljetnu poslovno nesposobnu osobu staratelj.

Banka svakom klijentu može prema vlastitoj procjeni odbiti otvaranje Računa.

Ugovor se zaključuje na temelju pisanog zahtjeva za otvaranje računa uz obveznu identifikaciju Potrošača, u njegovoj nazočnosti, uvidom u osobnu iskaznicu ili putovnicu uz predočenje potvrde o osobnom identifikacijskom broju (OIB). Potrošač je dužan prilikom podnošenja zahtjeva informirati Banku o razlogu otvaranja, statusu zaposlenja te očekivanim budućim priljevima u skladu s važećim zakonskim propisima i aktima Banke. Na zahtjev Banke Korisnik mora predočiti dodatne isprave i dostaviti Banci druge podatke potrebne za vođenje registra klijenata i računa. Korisnik računa (u daljnjem tekstu Korisnik), odnosno njegov zakonski zastupnik u njegovo ime, može pri otvaranju Računa ili naknadno opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih osoba za raspolaganje sredstvima na Računu



(u daljnjem tekstu: Opunomoćenik). Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik određuje Banka. U pogledu raspolaganja sredstvima na Računu Opunomoćenik ima jednaka prava i obveze kao i Korisnik. Opunomoćenik odgovara Banci za raspolaganja na Računu koja su poduzeta vlastitim radnjama, solidarno s Korisnikom računa. Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima po Računu, u ime i za račun Korisnika računa ugovarati bankarske i nebankarske usluge vezane za Račun, kao ni otkazati korištenje Računa te bankarskih i nebankarskih usluga vezanih uz Račun, osim ako za isto ne postoji posebna punomoć/ovlaštenje Korisnika računa, odnosno njegovog zakonskog zastupnika. Skrbnik maloljetne, odnosno poslovno nesposobne osobe ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima na Računu.

4. Raspolaganje sredstvima i platna kartica

Korisnik računa raspolože sredstvima na Računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja: Maestro debitnom platnom karticom uz autorizaciju PIN-om, uz identifikacijski dokument prilikom gotovinske uplate i isplate na šalterima Banke, putem potpisne kartice računa uz identifikacijski dokument za gotovinske transakcije inicirane na šalteru Banke, putem naloga za plaćanje kao instrumenta bezgotovinskog odobrenja i terećenja računa uz predočenje identifikacijskog dokumenta, On-line bankarstvom uz upotrebu osobne lozinke i autentifikacijskog uređaja te eventualnim dodatnim ugovornim uslugama koje Korisnik zatraži od Banke. Pod raspoloživim stanjem računa smatra se stanje na računu u HRK i u stranim valutama koje su navedene na tečajnoj listi Banke uvećano za iznos neiskorištenoga ugovorenog dozvoljenog prekoračenja iz prethodnog dana, uvećano za priljev sredstava tijekom dana, te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđivanja raspoloživog stanja. Raspoloživo stanje računa na EFTPOS terminalima i na bankomatima formira se zbrajanjem stanja na računu u HRK uvećano za iznos neiskorištenoga ugovorenog dozvoljenog prekoračenja (izraženog u HRK) iz prethodnog dana, uvećano za priljev sredstava tijekom dana, te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđivanja raspoloživog stanja i uvećano za stanje po računu u valutama EUR i USD izraženo po kupovnom tečaju s tečajne liste Banke. Ostalim valutama se ne može raspolagati putem platnih kartica na EFTPOS terminalima i bankomatima.

Ako nije ugovorena primjena posebnog tečaja, za konverziju između navedenih 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,

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

Redosljed raspolaganja sredstvima na Računu putem EFTPOS terminala i bankomata je sljedeći: iznos u HRK uvećan za iznos neiskorištenog ugovorenog dopuštenog prekoračenja, iznos u valuti EUR te iznos u valuti USD. Kod transakcija na EFTPOS terminalima i bankomatima u Republici Hrvatskoj sredstva u valuti EUR i USD se konvertiraju u kune po kupovnom tečaju s tečajne liste Banke. Kod transakcija na EFTPOS terminalima i bankomatima u inozemstvu sredstva u valuti EUR i USD se konvertiraju u kune po kupovnom tečaju s tečajne liste Banke te u valutu zemlje u kojoj se vrši plaćanje po tečaju pripadajuće kartične kuće. Klijenti su obvezni voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na Računu kako bi i u slučaju tehničke nedostupnosti pravodobnih Bančinih informacija samostalno mogli



pratiti raspoloživost sredstava na Računu. Ukoliko je za raspolaganje sredstvima na računu potreban potpis Korisnika, Korisnik se mora potpisati istovjetno kao i na kartici. Maestro platna kartica je neprenosiva debitna kartica i može je upotrebljavati samo osoba na čije ime je izdana. Bankovnu karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi, do isteka roka valjanosti kartice. Korisnik bankovne kartice smije koristiti karticu samo u okviru salda/raspoloživog iznosa po transakcijskom računu.

Maestro platna kartica se izdaje na ime Korisnika računa, zakonskog zastupnika ili Opunomoćenika. Korisnik kartice odmah nakon primitka mora istu potpisati, ne smije je predati drugoj osobi ili je namjerno otuđiti te time učiniti mogućom njenu neovlaštenu upotrebu. Imatelj Kartice na vlastitu odgovornost dopušta da na prodajnom mjestu Karticu odnesu iz imateljeva vidnoga polja. Za moguću zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara. U cilju dodatne sigurnosti korisnika bankovne kartice Banka, a u okviru salda/raspoloživog iznosa na računu, propisuje maksimalne dnevne limite za korištenje bankovne kartice za plaćanja i isplatu gotovine te, u okviru istih, i maksimalni dnevni limit za isplatu gotovine na bankomatima. O dnevnim limitima Banka obavještava Klijenta na ugovoreni način. O stanju i prometima po transakcijskim računima Banka će Klijenta izvijestiti najmanje jednom mjesečno dostavom izvotka na ugovoreni način.

5. Vođenje transakcijskog računa i prekoračenje

Banka vodi Račun kao multivalutni račun u domaćoj i stranim valutama koje su navedene na tečajnoj listi Banke. Pozitivno stanje na računu je novčani depozit po viđenju kod Banke. Banka može Korisniku računa odobriti i staviti na raspolaganje sredstva koja premašuju trenutno pozitivno stanje Računa, i to u iznosu i za razdoblje koje je u skladu s poslovnom politikom Banke, temeljem ugovorenog prekoračenja. Visinu prekoračenja Banka samostalno utvrđuje. Pored gornjeg limita prekoračenja, utvrđuje rok i način vraćanja sredstava, visinu kamatne stope, način i rokove obračuna i plaćanja redovne i zatezne kamate. Klijent zadržava diskrecijsko pravo ne prihvatiti ponudu Banke glede mogućnosti korištenja odobrenog prekoračenja, kao i eventualno drugih pogodnosti Banke vezanih za tekući račun. Banka može opozvati odobreni, a neiskorišteni iznos prekoračenja po tekućem računu, odnosno može otkazati prekoračenje i tražiti otplatu odobrenog iskorištenog prekoračenja u cijelosti ako na tekući račun Korisnika izostanu 3 priljeva uzastopno, a temeljem kojih je račun otvoren, ukoliko Korisnik računa prekorači odobreni iznos kredita, ukoliko Korisnik računa za vrijeme korištenja kredita postane insolventan ili Banka zaprimi prijedlog za ovrhu, odnosno nalog FINA-e za provedbu ovrhe na njegovom računu, ili ne poštuje bilo koju drugu ugovorenu obvezu po Ugovoru o prekoračenju. U slučaju provedbe ovrhe nad novčanim sredstvima Korisnik računa neće moći raspolagati sredstvima na računu u visini potrebnoj za provedbu ovrhe, sve dok ovrha na računima u cijelosti ne bude provedena sukladno sa zakonskim propisima. Banka pisanim putem obavještava potrošača o umanjenju ili ukidanju prekoračenja po tekućem računu najmanje 30 dana prije dana efektivnog umanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja, osim u slučaju umanjenja ili otkaza zbog prekoračenja ili zbog zaprimanja naloga za izvršenje osnove za plaćanje zbog ovrhe temeljem zahtjeva FINE.



6. Kamate i naknade po transakcijskim računima

Kamatne stope po transakcijskim računima mogu biti:

- pasivne koje se obračunavaju na pozitivan saldo,
- aktivne koje se obračunavaju na iskorišteno prekoračenje po tekućem računu,
- zatezne koje se obračunavaju na nedopušteno prekoračenje.

Na iznos iskorištenog prekoračenja Banka obračunava fiksnu kamatnu stopu, te se ista ne mijenja tijekom pojedinog odobrenog roka korištenja dopuštenog prekoračenja osim po sili zakona (gornje ograničenje EKS-a).

U slučaju prekoračenja raspoloživih sredstava na računu Banka obračunava zateznu kamatu čija je visina promjenjiva i zakonom određena. Klijent plaća Banci naknade za vođenje računa, naknadu za izvršenje naloga za plaćanje kao i druge naknade i troškove koje proizlaze iz ugovornog odnosa kao i sve naknade vezane za obavljanje usluga platnog prometa sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s građanstvom.

7. Zaprimanje naloga za plaćanje

Banka zaprima naloge za plaćanje neposredno od Korisnika/opunomoćenika ili posredno preko primatelja plaćanja na sljedeće načine: u poslovnici Banke, putem trajnog naloga ili naloga za izravno terećenje, na bankomatu, EFTPOS uređaju i putem ImexNet usluge (Online bankarstvo). Nalog može biti predan u papirnatom ili elektroničkom obliku. Banka će zaprimiti nalog za plaćanje ako je propisno popunjen i ako sadržava najmanje sljedeće podatke:

Nalog za uplatu

- Ime, prezime i adresa platitelja
- Jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja plaćanja
- Ime, prezime i adresa primatelja plaćanja
- Oznaka valute i iznos
- Datum uplate
- Suglasnost za izvršenje naloga

Nalog za isplatu

- Jedinstvena identifikacijska oznaka platitelja
- Ime, prezime i adresa primatelja plaćanja
- Oznaka valute i iznos
- Datum isplate
- Suglasnost za izvršenje naloga

Nalog za prijenos

- Ime, prezime i adresa platitelja
- Jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja plaćanja
- SWIFT/BIC banke primatelja (za međunarodne platne transakcije)
- Oznaka valute i iznos
- Datum izvršenja
- Suglasnost za izvršenje naloga



Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtijeva od Banke popunjavanje naloga za plaćanje prema njegovim uputama. Banka će naloge po osnovu ovrhe na novčanim sredstvima na računu izvršavati iz pozitivnog stanja na računu te iz naknadnih priljeva novčanih sredstava sukladno sa zakonskim propisima. Iznimno Banka može na zahtjev Korisnika računa dati posebno odobrenje za izvršenje naloga po osnovu ovrhe na novčanim sredstvima na računu i iz sredstava prekoračenja.

Rokovi za izvršenje naloga za plaćanje su definirani Terminskim planom zaprimanja i izvršenja platnih naloga građana - potrošača koji je javno dostupan u poslovnicama i na internet stranici Imex banke d.d. Banka obavještava korisnika o izvršenim platnim transakcijama, kao i o stanju i promjenama na računu izvatkom prometa po računu jedanput mjesečno, na ugovoreni način. Smatra se da je izvadak prometa po računu pravilno uručen ako je poslan na ugovorenu adresu za slanje izvotka prometa po računu ili ako je preuzet u poslovnici Banke ili putem usluge ImexNet za građane (On-line bankarstvo). Svako dodatno ili češće obavještavanje na zahtjev korisnika Banka će korisniku omogućiti uz odgovarajuću naknadu. U slučaju dostave obavijesti poštom, smatra se da je ista pravilno uručena ako je poslana na posljednju poznatu adresu korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji.

8. Usluga prebacivanja

Prebacivanje računa je usluga uređena temeljem Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, a odvija se na zahtjev potrošača između dvije banke koje posluju na području Republike Hrvatske. Usluga prebacivanja računa podrazumijeva prijenos informacija o svim ili određenim trajnim naložima, izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu te sredstava (dijela ili u cijelosti) koja se nalaze na tom transakcijskom računu u banci koja je prenositelj (stara banka). Usluga prebacivanja računa odnosi se isključivo na transakcijske račune (multivalutni tekući i žiro računi građana).

Ova usluga se ne može primijeniti na:

- račune koji nemaju dodijeljen IBAN broj,
- račune koji su izuzeti od ovrhe,
- blokirane račune i/ili račune na koje se uplaćuju zaštićena primanja te
- račune predizborne promidžbe, račune redovnog financiranja političkih aktivnosti, računi stambenih zgrada ili računi stečajnih upravitelja koji se vode na OIB potrošača, ili bilo koji drugi račun specifične namjene a koji se temeljem važećeg relevantnog propisa vodi na OIB-u fizičke osobe.

Po izvršenoj usluzi prebacivanja računa ne prestaje obveza klijenta za praćenjem izvršenja usluga koje su bile predmetom prebacivanja kao i obavještavanja Banke u slučaju uočavanja bilo kakvog nedostatka, bez odgode.

9. SEPA izravno terećenje

SUGLASNOST

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.

IZVRŠENJE SEPA IZRAVNOG TEREĆENJA

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 Naknadama u poslovanju s građanstvom 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 datumu 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 obvezan 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.

ZAHTEJEV ZA ODBIJANJE PLATNE TRANSAKCIJE SEPA IZRAVNOG TEREĆENJA

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 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.

UGOVARANJE ZABRANA I OGRANIČENJA ZA SEPA IZRAVNA TEREĆENJA

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 Naknadama u poslovanju s građanstvom.

Ugovaranje te povlačenje zabrane vrši se na način da platitelj u poslovnici Banke ispuni i potpiše Zahtjev 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.

POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA

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 Zahtjev 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.

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 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.

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.

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.

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.



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 poslovnici Banke.

NAKNADE

Platitelj je dužan Banci platiti naknade i stvarne troškove za obavljanje platnih transakcija i drugih usluga uređenih ovim Općim uvjetima, sukladno važećim Naknadama u poslovanju s građanstvom, koje su dostupne na internetskoj stranici Banke i u svim poslovnicama Banke.

OBAVJEŠTAVANJE

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 poslovnici, putem usluge 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).

10. Informiranje potrošača

Banka je u obvezi prilikom otvaranja računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge uz informacije iz ovih Općih uvjeta uručiti podatke o sebi kao pružatelju usluge plaćanja, o korištenju usluge plaćanja, o glavnim karakteristikama platne usluge koja će se pružiti i o podacima koji su nužni u svrhu pravilnog zadavanja naloga za plaćanje, o naknadama, tečaju i kamatnim stopama, o kanalima komunikacije između Banke i korisnika, zaštitnim i korektivnim mjerama, o promjeni i prestanku ugovora te o pravnoj zaštiti.

Banka je u obvezi Korisniku uručiti Informativni dokument o naknadama (engl. Fee Information Document – FID) s pripadajućim pojmovnikom, koji sadržava informacije o naknadama za korištenje glavnim uslugama povezanim s računom za plaćanje i omogućuje usporedbu tih troškova s troškovima drugih računa.

Banka je dužna za izvršene usluge povezane s transakcijskim računom najmanje jednom godišnje besplatno dati ili učiniti dostupnim potrošaču izvješće o svim obračunanim naknadama i kamatama na ugovoreni način. Neovisno o ugovorenom načinu davanja izvješća, Banka je dužna potrošaču, na njegov zahtjev, dostaviti izvješće o naknadama na papiru.

Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke najmanje 2 mjeseca prije nego što one stupe na snagu. Ako Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi banci



pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je suglasan s predloženim izmjenama. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati ugovor bez naknade do predloženog stupanja izmjena na snagu.

11. Zaštita osobnih podataka

Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21 000 Split, tel. 021/406-100, kao Voditelj obrade, dužna je ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti 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 korištenja ove usluge.

Informacije o obradi osobnih podataka Banka ispitaniku pruža prilikom zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge, zaključenja ugovora, 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 bančnoj Politici zaštite osobnih podataka.

Banka može osobne podatke dobiti iz različitih izvora. U većini slučajeva Banka podatke dobiva izravno od osobe na koju se osobni podaci odnose kao klijenta koji se odluči za pojedini proizvod ili uslugu Banke. Banka može upotrijebiti druge informacije o klijentu koje su dostupne putem javnih izvora (javni registri, baze podataka i putem svih drugih javnih izvora informacija).

U nastavku se navode primjeri osobnih podataka:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, OIB, mirovinski broj, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i izdavatelj osobnog dokumenta, adresa prebivališta/boravišta;

- kontakt podaci: podaci o adresi za slanje pošte, broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa;

- podaci potrebni za procjenu kreditnog rizika: status i vrsta zaposlenja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž, stupanj obrazovanja, podaci o plaći i ostalim vrstama prihoda, podaci o izdacima kućanstva, podaci o kreditnom zaduženju, podaci o računima u banci, podaci o vlasništvu nad pokretninama i nekretninama, bračno stanje, podaci o (izvan)bračnom partneru uključujući i OIB, i ostali podaci navedeni na zahtjevu za kredit.

Obrada osobnih podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Banka obrađuje osobne podatke na temelju važećih pravnih osnova:

(a) za potrebe izvršavanja ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, prikuplja i koristi osobne podatke u svrhu uspostave ugovornog odnosa te ih neće dodatno obrađivati na način koji nije u skladu s tom svrhom. Za ispitanika koji je Banci pristupio sa zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa, ali nije došlo do zasnivanja ugovornog odnosa,



osobni podaci se obrađuju dok god postoji potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa. Nakon što prestane potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa, osobni podaci se čuvaju šest (6) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprječavanja prijevare te se istekom navedenog roka brišu.

(b) radi poštivanja pravnih obveza Banke kao voditelja obrade

Temeljem ove pravne osnove osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja obveza koje za Banku propisuje pravo Republike Hrvatske i Europske unije ili drugo primjenjivo pravo, sve dok god postoji pravna obveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih pravom Republike Hrvatske i Europske unije ili drugim primjenjivim pravom.

(c) za potrebe legitimnih interesa Banke, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Obrada temeljem ove pravne osnove traje dok ispitanik ne uloži prigovor na obradu, a pritom ne postoje jači legitimni razlozi za obradu.

(d) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u određenu svrhu

Temeljem privole za obradu osobnih podataka (npr. u svrhu marketinga) podaci se obrađuju isključivo u svrhu za koju je privola izdana. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade utemeljene na privoli u razdoblju prije opoziva. Ispitanik koji se odluči opozvati privolu ne trpi štetne posljedice niti troškove zbog toga što je opozvao privolu. Nakon što se privola opozove, obrada utemeljena na privoli prestaje odmah, a osobni podaci se čuvaju za vrijeme koje je potrebno da se osobni podaci izbrišu sukladno tehničkim mogućnostima informacijskog sustava. Banka zadržava pravo odbiti ugovaranje financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade.

U nastavku se daje prikaz osnovnih prava klijenta u Banci:

1. Pravo na pristup osobnim podacima
2. Pravo na ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka
3. Pravo na brisanje
4. Pravo na ograničenje obrade
5. Pravo na prenosivost
6. Pravo na informiranost o automatiziranom donošenju odluka i izradi profila
7. Pravo uskrate suglasnosti za obradu osobnih podataka u marketinške svrhe
8. Pravo podnošenja prigovora na obradu podataka

Prava iz točke 1.-8. klijent ostvaruje podnošenjem pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke ili na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka: zop@imexbanka.hr.

Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva.

Svaki ispitanik ovlašten je podnijeti prigovor na obradu svojih osobnih podataka od strane Banke kao voditelja obrade nadzornom tijelu odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Za vrijeme poslovnog/ugovornog odnosa s klijentima se stupa u kontakt putem ugovorenih kanala: poziv, elektronička pošta (e-mail), pismeno (poštom), SMS. Osobne podatke koje Banka prikuplja dužna je čuvati tijekom cijelog razdoblja trajanja poslovnog/ugovornog odnosa i najmanje jedanaest godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni/ugovorni odnos



prestao, temeljem Zakona o kreditnim institucijama. Ako se, nakon isteka roka iz prethodne rečenice, o postojanju i/ili ostvarenju prava iz ugovornog odnosa vodi pravni postupak (parnica, ovrha, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu obrađuju i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

12. Ostale odredbe

Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke koji reguliraju poslovanje po transakcijskim računima, sa svim izmjenama i dopunama.

13. Rješavanje prigovora i sporova

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih, odnosno finansijskih usluga, te ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte.

Postupak rješavanja prigovora potrošača u Imex banci d.d. je reguliran Politikom upravljanja prigovorima potrošača, a informacije o postupku rješavanja prigovora potrošača dostupne su u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke.

Prigovori potrošača se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

- a) e-mailom na adresu pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr
- b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/345-588
- c) u pisanom obliku u poslovnici čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

Banka će odgovoriti podnosiocu prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora podnosiocem. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I, 10 000 Zagreb

e-mail: info@mirenje.hr

www.mirenje.hr,



Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr,

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: sudcasti@hgk.hr
www.hgk.hr,

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.12.2020. godine

Imex banka d.d.
OIB: 99326633206