



## **Opći uvjeti jednokratnih platnih transakcija građana**



Sadržaj:

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 1. Područje primjene .....               | 3  |
| 2. Definicije pojmova.....               | 3  |
| 3. Nalog za plaćanje.....                | 6  |
| 4. Suglasnost.....                       | 7  |
| 5. Izvršenje naloga .....                | 7  |
| 6. Tečaj kod preračunavanje valuta ..... | 8  |
| 7. Odbijanje naloga .....                | 8  |
| 8. Opoziv naloga .....                   | 8  |
| 9. Zaštita osobnih podataka .....        | 8  |
| 10. Informiranje potrošača.....          | 10 |
| 11. Rješavanje prigovora i sporova ..... | 11 |



Temeljem članka 31. Statuta IMEX BANKE d.d. SPLIT (u daljnjem tekstu: Banka), Uprava Banke dana 24.10.2025. godine donosi

## Opće uvjete jednokratnih platnih transakcija građana

### 1. Područje primjene

Općim uvjetima jednokratnih platnih transakcija građana (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), uređuju se uvjeti pod kojima Banka, kao pružatelj usluga platnog prometa, pruža navedene usluge građanima – potrošačima, način pružanja tih usluga i s njima povezana međusobna prava i obveze. Ovi Opći uvjeti zajedno s prilogima i eventualnim drugim općim uvjetima za dodatne usluge smatraju se sastavnim dijelom ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa.

Klijent predajom naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije potvrđuje da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskim planom izvršenja jednokratnih platnih transakcija te izvodom iz odluka Banke kojima je reguliran obračun naknada u svezi jednokratnih platnih transakcija, a koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja, kao i da ih u cijelosti prihvaća.

### 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).

**Država članica** je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

**IBAN** (International Bank Account Number) je međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. Jedinstveni je to identifikator broja računa klijenta u banci i jedan od osnovnih uvjeta za obradu platnih naloga.

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

**Instant kreditni transfer (instant plaćanje)** je nalog za plaćanje u eurima koji se izvršava u

vrlo kratkom vremenu u skladu s pravilima SCTinst sheme te ima slijedeća obilježja:

Banka platitelja i primatelja moraju biti sudionici SCTinst sheme, platna usluga zaprimanja instant plaćanja dostupna je 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365), izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju provodi se unutar svega nekoliko sekundi.

**Jednokratna platna transakcija** je polaganje ili podizanje novčanih sredstava od strane platitelja/primatelja plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje korisniku, a koju korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik i/ili račun za plaćanje drugog korisnika koji se upotrebljava u Jednokratnoj platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN sukladno pozitivnim propisima.

**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.

**Korisnik platnih usluga** je potrošač koji s Bankom sklopi ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja.

**Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj podnosi Banci, odnosno svom pružatelju usluga platnog prometa, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

**Nacionalna platna transakcija** u smislu ovih Općih uvjeta je Jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga Primatelja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

**Prekogranična platna transakcija** u smislu ovih Općih uvjeta je Jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (Primatelja plaćanja ili Platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili Primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge Države članice.

**Međunarodna platna transakcija** u smislu ovih Općih uvjeta je Jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (Primatelja plaćanja ili Platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (Platitelja ili Primatelja plaćanja) posluje prema propisima Treće države.

**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 SDD shema** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i smjernica za provedbu izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu. Shema se primjenjuje na platitelje potrošače.

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

**Paket besplatnih usluga** je paket usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima svoja redovita primanja (plaću, mirovinu, stipendiju, naknadu plaće za vrijeme privremene nesposobnosti za rad, novčanu naknadu za vrijeme nezaposlenosti te sva druga redovita primanja koja se isplaćuju na račun za plaćanje sukladno propisima kojima se uređuju radni odnosi).

**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.

**Primatelj** u smislu ovih Općih uvjeta je pravna ili fizička osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije.

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

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

**Provjera primatelja plaćanja VOP (eng.Verification of Payee)** je usluga koja platitelju omogućava provjeru odgovara li uneseno ime i prezime/naziv primatelja vlasniku IBAN-a 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 trenutačno 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 prijenosa sredstava sa transakcijskog računa platitelja u korist svog transakcijskog računa.



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

**SEPA** je jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) odnosno područje u kojemu platitelji zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga gospodarskog prostora<sup>1</sup>, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojemu se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima.

**SEPA izravno terećenje** je platna usluga kojom se tereti transakcijski račun platitelja na osnovi instrukcije koju daje primatelj plaćanja temeljem prethodno dane suglasnosti platitelja.

**SEPA kreditni transfer** je nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom pružatelj platnih usluga, kod kojeg se vodi platiteljev transakcijski račun, a na temelju instrukcije koju daje platitelj, odobrava transakcijski račun primatelja plaćanja za iznos novčanih sredstava prenesen Platnom transakcijom ili nizom platnih transakcija na teret platiteljeva transakcijskog računa.

**SCTinst shema** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u eurima. Pravila SCTinst sheme dostupna su na internet stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr).

**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 eurima i u više stranih valuta.

**Treća država** – je svaka strana država koja nije Država članica.

**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. Nalog za plaćanje

Nalog se zadaje u papirnatom obliku u poslovnici Banke. 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 uplatu sadrži sljedeće obvezne elemente:

- Naziv (ime) platitelja
- Broj računa primatelja plaćanja/jedinstvena identifikacijska oznaka
- Oznaka valute

---

<sup>1</sup> Europski gospodarski prostor obuhvaća države potpisnice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru (članice Europske unije, Island, Lihtenštajn i Norvešku).



- Iznos
- Datum podnošenja

Nalog za isplatu sadrži sljedeće obvezne elemente:

- Broj računa platitelja
- Naziv (ime) primatelja plaćanja
- Oznaka valute
- Iznos
- Datum podnošenja
- Ovjera

Nalog za prijenos sadrži sljedeće obvezne elemente:

- Naziv (ime) platitelja
- Broj računa platitelja
- Broj računa primatelja plaćanja/jedinstvena identifikacijska oznaka
- Oznaka valute
- Iznos
- Datum izvršenja
- Ovjera

#### 4. Suglasnost

Jednokratna platna transakcija smatra se autoriziranom ako je platitelj dao suglasnost za njezino izvršenje. Smatra se da je platitelj dao autorizaciju (suglasnost) za izvršenje Jednokratne platne transakcije činom predaje Naloga za plaćanje u Poslovnici Banke.

Autorizacijom naloga korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije prema uvjetima (Terminski plan izvršenja naloga i Naknade u poslovanju s građanstvom Imex banke d.d.) koji su mu prezentirani neposredno prije davanja suglasnosti i ovim Općim uvjetima, čime je sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Banke i korisnika.

#### 5. Izvršenje naloga

Banka će izvršiti ispravan i autoriziran nalog za plaćanje sukladno Terminskom planu, prema podacima navedenim u nalogu, odnosno dobivenim od platitelja, osim ako postoje uvjeti za odbijanje naloga, a naloge za uplatu i ako platitelj preda iznos gotovine potreban za izvršenje naloga i naknada za njegovo izvršenje.

Prije autorizacije kreditnog transfera banka će provesti provjeru podudarnosti IBAN-a, imena i prezimena primatelja ili naziva primatelja plaćanja.

Ukoliko platitelj ovlasti banku za izvršenje naloga za plaćanje nakon što primi rezultat provjere primatelja plaćanja, Banka ne snosi odgovornost ako izvrši plaćanje odobreno od strane platitelja, a koje sadrži netočne podatke o računu primatelja.

U slučaju djelomičnog podudaranja ili nepodudaranja ili kad provjeru primatelja nije moguće provesti, platitelj odlučuje hoće li nastaviti s plaćanjem uz uneseno ime i prezime ili naziv primatelja plaćanja ili ne te u tom slučaju snosi potpunu odgovornost za eventualne štete koje bi mogle nastati autorizacijom prema unesenom primatelju.

Odgovornost banke je isključena za moguće štete nastale autorizacijom plaćanja prema primatelju kada provjera primatelja plaćanja nije u statusu potpuno podudaranje.

Banka će obavijestiti platitelja o izvršenju ili ne izvršenju instant kreditnog transfera. Ukoliko Banka nije primila potvrdu o završetku izvršenja instant kreditnog transfera u roku od 10 sekundi od vremena primitka naloga za plaćanje za instant kreditni transfer ista će obavijestiti platitelja o tome jeli iznos platne transakcije stavljen na račun za plaćanje primatelja plaćanja.

## **6. Tečaj kod preračunavanja valuta**

Ukoliko izvršenje jednokratne platne transakcije zahtijeva preračunavanje valuta, Banka primjenjuje dnevnu tečajnu listu Banke koja je objavljena na njenim Internet stranicama i u svim njenim poslovnim jedinicama.

## **7. Odbijanje naloga**

Banka može odbiti nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje. Banka o odbijanju i o razlozima odbijanja te o postupcima ispravljanja grešaka koje su uzrokovale odbijanja obavještava platitelja, osim ako je zakonom ili drugim propisom drugačije određeno. Banka će obavijest o odbijanju naloga za plaćanja naplatiti platitelju sukladno važećim naknadama.

## **8. Opoziv naloga**

Platitelj može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije no što je započela proces njegova izvršenja. Platitelj može opozvati instant kreditni transfer s budućim datumom izvršenja, a najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom datumu izvršenja.

## **9. 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 bančinoj 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 izdavalac 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 prijevara 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 poslovnici Banke ili na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka: [zop@imexbanka.hr](mailto: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), pismo (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.

## 10. Informiranje potrošača

Banka će prije nego što se Platitelj obveže ponudom ili ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik i način sklapanja tog ugovora, odnosno ponude) dati ili učiniti raspoloživom Platitelju sve ključne informacije o tome koje podatke treba dati u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje ili u tu svrhu treba dati jedinstvenu identifikacijsku oznaku računa Primatelja plaćanja, o maksimalnom roku izvršenja platne transakcije, o iznosu svake pojedine naknade, o tečaju, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute te druge relevantne informacije potrebne za izvršenje pojedine platne transakcije.

Banka će, nakon primitka naloga za plaćanje, dati Platitelju, bez naknade, sljedeće informacije o platnoj transakciji: referencu koja omogućuje identifikaciju platne transakcije, iznos platne transakcije, ukupan iznos svih naknada za platnu transakciju koje snosi platitelj i iznos svake naknade, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute - tečaj koji je primijenjen pri plaćanju ili uputu na primijenjeni tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute te datum primitka naloga.

Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnicama Banke te na Internet stranici Banke [www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr) najmanje 2 (dva) mjeseca prije nego što one stupe na snagu.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta primjenjivati će se na ugovore zaključene nakon njihovog stupanja na snagu, kao i na postojeće ugovore kad Korisnik na prijedlog Banke prihvati

primjenu izmijenjenih i dopunjenih odredbi navedenih Općih uvjeta Banke na postojeći ugovor. Prijedlog za izmjenu i dopunu Općih uvjeta Banke, Banka će dostaviti Korisniku pismeno, putem e-mail poruke ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma njihovog stupanja na snagu, a koji će sadržavati sve informacije o sadržaju navedenih izmjena i dopuna općih uvjeta. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio predložene izmjene i dopune ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu nije obavijestio Banku da ih ne prihvaća. U slučaju da Korisnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati okvirni ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

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.

### **11. Rješavanje prigovora i sporova**

Platitelj mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost potvrde o izvršenoj platnoj transakciji i bez odgađanja pisanim putem podnijeti Banci prigovor ukoliko platna transakcija nije izvršena ili je neuredno izvršena.

Korisnik je dužan izvijestiti Banku o neautoriziranoj 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.

Ukoliko izvršenje jednokratne platne transakcije uzrokuje dodatne troškove zbog nedovoljnih ili netočnih podataka koje je Platitelj zadao u nalogu, Platitelj je suglasan da na poziv Banke podmiri takve troškove te je dužan Banci dati svoje osobne podatke radi naknadnog kontaktiranja od strane Banke. U protivnom, Banka nije dužna izvršiti jednokratnu platnu transakciju.

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](mailto: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 podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. 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](mailto:info@mirenje.hr)

[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr),

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://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 01.01.2026. godine.

Imex banka d.d.

OIB: 99326633206