



Na temelju Statuta Nava banke d.d., Uprava Banke na sjednici održanoj dana 17. prosinca 2010. odobrila je slijedeće:

OPĆE UVJETE POSLOVANJA ZA PLATNI PROMET S GRAĐANIMA

I OPĆE ODREDBE

1. Općim uvjetima poslovanja za platni promet s građanima (dalje u tekstu: Opći uvjeti), Nava banka d.d. (dalje u tekstu: Banka), uređuje uvjete pod kojima Banka, kao pružatelj usluga platnog prometa, pruža navedene usluge fizičkim osobama – potrošačima, način pružanja tih usluga te s njima povezana međusobna prava i obveze.
2. Opći uvjeti donose se i izrađuju u pisanom obliku i dostupni su klijentima i ostalim interesentima. Objavljuju se isticanjem u poslovnim prostorijama Banke u kojima ona radi s klijentima i/ili na internet stranicama Banke, www.navabanka.hr.
3. Superviziju i nadzor poslovanja Banke obavlja Hrvatska narodna banka u skladu s propisima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija.

II ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

“**Potrošač**” – fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja;

“**Korisnik (platnih usluga)**” – potrošač koji s Bankom ima sklopljen ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja ili primatelja plaćanja;

“**Platna transakcija**” – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

“**Nalog za plaćanje**” – instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi Banci, odnosno svom pružatelju usluga platnog prometa, a kojom se traži izvršenje platne transakcije. Nalog za plaćanje može biti: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos;

“**Platitelj**” – fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje ili daje suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje;

“**Primatelj plaćanja**” – fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;

“**VBDI**” – vodeći broj, identifikacijski broj koji dodjeljuje Hrvatska narodna banka prema posebnom propisu;

“**Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)**” – 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 platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta JIO je:

- a) za nacionalne platne transakcije: vodeći broj banke u smislu pozitivnih propisa i broj računa primatelja, ako je račun primatelja transakcijski račun
- b) za međunarodne platne transakcije: IBAN (Međunarodni broj bankovnog računa)

“**Nacionalna platna transakcija**” – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu;



“**Međunarodna platna transakcija**” – 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;

“**Interna platna transakcija**” – platna transakcija koju izvršava Banka kao pružatelj usluga platnog prometa i platitelja i primatelja plaćanja;

“**Transakcijski račun**” – račun koji Banka, temeljem ugovora o otvaranju i vođenju računa i ovih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. U smislu ovih Općih uvjeta transakcijski računi su tekući računi, žiro računi, devizni računi;

“**Ugovor**” – ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa;

“**Okvirni ugovor**” čine: ovi Opći uvjeti i pripadajući Posebni opći uvjeti za pojedinu vrstu računa ili za pojedinu uslugu, trenutno važeće Odluke o naknadama odnosno kamatnim stopama Banke, Terminski plan i Ugovor;

“**Terminski plan**” – posebni akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija;

“**Platni instrument**” – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i njegovog pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;

“**Saldo**” – raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu;

“**Raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu**” – saldo uvećan za iznos eventualno odobrenog dopuštenog prekoračenja;

“**Tarifa Banke**” – naknade Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama - građanima;

“**PIN**” – osobni tajni identifikacijski broj korisnika kojeg mu dodjeljuje Banka, a koji služi za identifikaciju korisnika i autorizaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN – om.

III OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

1. Banka otvara određeni transakcijski račun pod uvjetom da je zaprimila slijedeću dokumentaciju:
 - ispravno popunjen/u Zahtjev/Pristupnicu za otvaranje računa,
 - dokumentaciju koja omogućuje identifikaciju Korisnika i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i drugih važećih propisa,
 - podatke potrebne za vođenje registra računa, te
 - drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtijeva Banka.Banka i Korisnik na temelju Zahtjeva/Pristupnice i uredne dokumentacije za otvaranje računa sklapaju Ugovor, s tim da Banka zadržava pravo odbiti otvaranje računa Korisniku bez navođenja posebnog obrazloženja.
2. Banka vodi transakcijske račune u kunama i u svim vodećim stranim valutama koje su objavljene na važećoj tečajnoj listi Hrvatske narodne banke (EUR, USD, CHF, GBP, CAD, AUD), u skladu s važećom poslovnom politikom Banke.
3. Banka će Korisniku platnih usluga pružati usluge polaganja i podizanja gotovog novca, prijenosa novčanih sredstava i druge platne usluge u okviru raspoloživog salda na računu, u skladu s odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcijskog računa, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja s građanima. Banka će u slučaju zaprimanja naloga nadležnog tijela za izvršenje osnove za plaćanje u smislu posebnog zakona koji uređuje postupak ovrhe na novčanim sredstvima sa računa Korisnika, naplatu izvršiti iz salda na njegovom transakcijskom računu.



4. Sredstvima na računu raspolaže vlasnik računa koji može, u pisanoj formi, opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na računu, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja s građanima.
Vlasnik računa je dužan punomoćnike upoznati sa sadržajem Općih uvjeta. Smatra se da je punomoćnik prihvatio Opće uvjete u trenutku poduzimanja prve radnje u svrhu raspolaganja sredstvima s transakcijskog računa po kojem je opunomoćen. Banka ne odgovara za radnje punomoćnika, kako prema Banci, tako i prema vlasniku računa. Za sve propuste i radnje punomoćnika odgovoran je isključivo vlasnik računa.
5. Korisnik može s Bankom ugovoriti jednu ili više dodatnih usluga koje su vezane uz transakcijski račun, ako za to ispunjava posebne uvjete određene za svaku pojedinu dodatnu uslugu (npr. usluge elektroničkog bankarstva NavaNET, okvirni kredit i sl.)

IV ZAPRIMANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

1. Banka će izvršiti platnu transakciju kada zaprimi nalog za plaćanje putem svojih distribucijskih kanala, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa, odredbama posebnih ugovora za dodatne usluge koje Banka vezano za te račune pruža Korisniku i ovih Općih uvjeta. Banka će zaprimiti nalog za plaćanje ako je ispravan, čitak i autoriziran na ugovoreni način, te ako ne postoje razlozi za njegovo odbijanje.
2. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja. Krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje na pojedinom kanalu Banke definirano je Terminskim planom koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.
3. Ako je Korisnik posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, vremenom primitka naloga smatrat će se dan ugovoren za početak izvršenja naloga, a ako je taj dan neradni dan, prvi slijedeći radni dan.

V IZVRŠENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

1. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni slijedeći uvjeti:
 - ako je nalog za plaćanje ispravan,
 - ako na transakcijskom računu postoji pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga i naknade, ili ako Korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj transakcijski račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i naknade, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije,
 - ako je za nalog za plaćanje dana suglasnost na ugovoreni način.

Ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji sadrži minimalno slijedeće elemente:

NALOG ZA UPLATU: naziv (ime) platitelja, naziv (ime) i broj računa primatelja, oznaka valute i iznos.

NALOG ZA ISPLATU: naziv (ime) i broj računa platitelja, naziv (ime) primatelja, oznaka valute i iznos.

NALOG ZA PRIJENOS: naziv (ime) i broj računa platitelja, JIO primatelja, naziv (ime) i adresa primatelja, oznaka valute i iznos.

Obvezni elementi naloga plaćanja:

INTERNA PLATNA TRANSAKCIJA: VBDI - račun primatelja gdje je račun primatelja transakcijski račun fizičke osobe ili poslovnog subjekta, broj depozita fizičke osobe ili broj kreditne partije fizičke osobe.

NACIONALNE PLATNE TRANSAKCIJE:

- VBDI-račun primatelja ili IBAN primatelja (ako je primatelj transakcijski račun)

- VBDI-račun banke primatelja, a broj depozita ili kreditne partije u podacima Poziva na broj odobrenja (ako primatelj nije transakcijski račun)

MEDUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE: IBAN primatelja i SWIFT adresa pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja.

2. Banka utvrđuje ispunjenje uvjeta za izvršenje naloga u trenutku zaprimanja naloga. Ako je na nalogu određen datum izvršenja unaprijed, Banka uvjete za izvršenje naloga za plaćanje provjerava na naznačeni datum izvršenja.



3. Banka pridržava pravo od Korisnika tražiti dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma ili internih akata Banke donesenih na temelju tih propisa.
4. Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje istog. O odbijanju i, ako je moguće, o razlozima odbijanja te o postupcima za ispravljanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Banka odmah obavještava Korisnika, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga za plaćanje. Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete za izvršenje, ako bi njegova provedba bila protivna propisima ili aktima Banke koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.
5. Banka može Korisniku naplatiti naknadu za obavješavanje o odbijanju naloga za plaćanje ako je razlog odbijanja nedovoljno stanje na transakcijskom računu ili nalog za plaćanje nije bio ispunjen u skladu s ovim Općim uvjetima.

Ispravnost naloga za plaćanje

Korisnik odgovara za potpunost i točnost podataka navedenih na nalogu za plaćanje. Banka neće zaprimiti nalog za plaćanje ako do trenutka zaprimanja prepozna neispravnost nekog od njegovih elemenata ili postojanje razloga za dodatnu provjeru, a vezano uz propise i akte Banke koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

Ako Banka izvrši nalog za plaćanje u skladu s navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno.

Ako Korisnik navede pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netočan bitan dio naloga za plaćanje, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravodobnost izvršenja.

Ako je na nalogu za plaćanje navedena jedinstvena identifikacijska oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, Banka će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uvjeti za njegovo izvršenje. Banka u navedenim slučajevima odgovara samo za izvršenje platne transakcije u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom.

Pokriće na računu

Platitelj je dužan osigurati pokriće na transakcijskom računu u iznosu koji odgovara iznosu navedenom u nalogu, uvećano za iznos eventualne naknade, i to na dan određen kao dan izvršenja naloga, u protivnom će Banka odbiti izvršenje naloga, osim ako za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoreno drugačije.

Korisnik i Banka mogu ugovoriti da se nalozima za plaćanje izvršavaju prema redoslijedu koji odredi Korisnik. U protivnom Banka ih izvršava prema vremenu primitka, poštujući rokove izvršenja i prioritet određen zakonom.

Suglasnost

Platna transakcija smatra se autoriziranom ako je prije njenog izvršenja ispunjen jedan od slijedećih uvjeta: - Korisnik je dao Banci usmeni ili pisani nalog za uplatu na određeni račun i predao gotovinu djelatniku Banke,

- Korisnik je ovjerio nalog za isplatu ili nalog za prijenos potpisom istovjetnim potpisu na identifikacijskom dokumentu određenog računa (kartica, ugovor) kojeg predočava kod podnošenja naloga za plaćanje,

- nalog za plaćanje je zadan putem usluge elektroničkog bankarstva identifikacijom Korisnika upotrebom Korisničkog imena korisnika i odgovarajućeg PIN-a.

Način davanja suglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definiran ovim Općim uvjetima uređen je ugovorom i eventualnim posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu.



VI OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

1. Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do trenutka primitka naloga od strane Banke i/ili izvršenja naloga u platnim sustavima, odnosno, kad je platitelj s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga prema točki IV 3. ovih Općih uvjeta, najkasnije do krajnjeg vremena zaprimanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.
2. Ako je transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja, platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja, odnosno do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za započinjanje izvršavanja naloga.
3. Opoziv naloga za plaćanje Korisnik može učiniti u pisanoj formi ili na način koji je ugovorom za pojedinu posebnu uslugu određen za autorizaciju naloga.
4. Ako Korisnik izjavi opoziv naloga nakon proteka rokova iz točaka VI 1. i 2., Banka će poduzeti razumne mjere za sprječavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke. Banka pri tome može naplatiti opoziv naloga, sukladno važećoj Tarifi Banke.

VII RASPOLAGANJE NOVČANIM SREDSTVIMA

1. Račun Korisnika odobrava se s valutom s kojom je odobren račun Banke, a sredstva na računu raspoloživa su Korisniku naplate nakon primitka obavijesti o odobrenju računa Banke, ali ne prije datuma valute naplate, koji predstavlja datum kada je inozemna ili druga domaća banka odobrila račun Banke.
2. Ako se radi o internoj platnoj transakciji, Korisnik - primatelj plaćanja može raspolagati primljenim novčanim sredstvima na svom transakcijskom računu istoga radnog dana na koji je Banka teretila račun Korisnika - platitelja, a ako su sredstva na račun primatelja uplaćena u gotovini u poslovnici Banke, isti dan kad je Banka sredstva primila.

VIII BLOKADA TRANSAKCIJSKOG RAČUNA I PLATNIH INSTRUMENTATA

1. Banka može blokirati transakcijski račun ili platni instrument zbog razloga:
 - koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
 - koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare,
 - koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
2. Pretpostavke za blokadu računa i/ili platnog instrumenta i posljedice blokade detaljno su propisane Općim uvjetima poslovanja s građanima. Banka će, prije blokiranja platnog instrumenta, osim ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je protivno zakonu, obavijestiti platitelja o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta. Ako Banka ne bude u mogućnosti izvršiti ovu obvezu prije blokiranja, učinit će to odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

IX DRUGE OSNOVE ZA TEREĆENJE I ODOBRENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

1. Banka provodi blokadu i naplatu s transakcijskih i drugih računa Korisnika bez njegove suglasnosti temeljem naloga koje joj dostavi nadležno tijelo prema posebnom zakonu koji uređuje ovrhu na novčanim sredstvima. Banka će, u tom slučaju, nalog izvršiti iz salda sredstava na transakcijskom računu u koji se ne uključuje eventualno odobreno dopušteno prekoračenje/okvirni kredit. Ako raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu ne bude dovoljan za namirenje cijelog iznosa tražbine iz naloga, Banka će postupiti u skladu s nalogom nadležnog tijela i relevantnim propisom. Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i osobe koja je u nalogu naznačena kao vjerovnik. Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog tijela.
2. Naplata po mjenicama i čekovima obavlja se sukladno važećim propisima.
3. Ukoliko Korisnik ima prema Banci bilo kakve dospjele i neplaćene obveze, Banka zadržava pravo da te dospjele neplaćene obveze namiri iz sredstava koja Korisnik ima na transakcijskom i bilo kojem drugom računu u Banci.



X OBAVJEŠTAVANJE

1. Obveze Korisnika

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, ugovora o dodatnim uslugama i Općim uvjetima poslovanja s građanima.

Korisnik je u obvezi odmah, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, podataka o opunomoćenicima, te drugih podataka koji se odnose na transakcijski račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako ugovorom o transakcijskom računu ili ugovorom za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoren drugačiji rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Korisniku ili nekom trećem mogla nastati zbog kršenja ove obveze.

2. Obveze Banke

Banka će, nakon terećenja računa za plaćanje, učiniti dostupnim platitelju, bez naknade, slijedeće informacije o platnoj transakciji:

- referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- iznos platne transakcije,
- ukupan iznos svih naknada za platnu transakciju, iznos svake pojedine naknade i eventualne kamate koje plaća platitelj,
- ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute,
- datum valute terećenja.

Iste informacije za pojedinu platnu transakciju za iznos koje je odobren račun primatelja plaćanja Banka će, bez naknade, učiniti dostupnim primatelju plaćanja bez odgađanja, po odobrenju računa.

Prikaz transakcija s navedenim informacijama Banka će dati Korisniku na njegov zahtjev u papirnatom obliku bez naplate naknade.

XI ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

1. Korisnik je dužan, neposredno nakon primitka platnog instrumenta, poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta te postupati u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja s građanima, odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa i ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi u svrhu zaštite.
2. 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 i da je platna transakcija bila pravilno zabilježena i proknjižena ili da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu s nalogom za plaćanje dovest će terećeni transakcijski račun Korisnika u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, uračunavajući u povrat i sve naknade koje je u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom naplatila, uvećano za pripadajuće kamate, a ako za plaćanje nije korišten transakcijski račun, Banka će platitelju izvršiti povrat sredstava.
3. 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 terećenja ili odobrenja, pod prijetnjom gubitka prava na povrat i drugih prava propisanih zakonom. Na platiteljev zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti Banka je dužna poduzeti razumne mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima izvijestiti platitelja.
4. Neovisno o prethodnim točkama, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ukoliko Korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja, a u punom iznosu ako je Korisnik postupao prijeparno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz točke X 1. ovih Općih uvjeta.



5. Ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljenog, ukradenog ili zlouporabljene platnog instrumenta, korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je izvršio prijavu sukladno točki X 1. ovih Općih uvjeta, osim ako je postupao prijeverno.
6. Banka ne odgovara Korisniku za povrat niti za neizvršenje platne transakcije:
 - ako je neizvršenje 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 (npr. viša sila, rat, teroristički akt, štrajk, prekid telekomunikacijskih veza, prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Financijske agencije i/ili SWIFT-a),
 - ako obveza izvršenja platne transakcije proizlazi iz zakona ili drugog propisa koji obvezuju Banku,
 - ako je Korisnik dostavio Banci na izvršenje krivotvoren nalog za plaćanje,
 - ako Korisnik nije obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neizvršenoj platnoj transakciji, odmah nakon što je ustanovio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja ili odobrenja.
7. U slučaju platnih instrumenata koji se odnose na pojedinačne platne transakcije koje ne prelaze iznos od 225,00 kn, Banka ne odgovara za neautorizirane platne transakcije ako se platni instrument koristio anonimno ili Banka, zbog drugih razloga svojstvenih tom platnom instrumentu ili kanalu zaprimanja naloga korištenjem toga platnog instrumenta, ne može dokazati da je platna transakcija bila autorizirana.
8. Ako je izvršena autorizirana platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja, platitelj ima pravo na povrat novčanih sredstava ako suglasnost za izvršenje nije dana za točan iznos platne transakcije, a iznos platne transakcije znatno premašuje iznos koji bi platitelj uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje navike prijašnje potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti slučaja. Banka je ovlaštena od platitelja tražiti podatke radi utvrđivanja navedenih pretpostavki. Platitelj nema pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od osam tjedana od datuma terećenja.

U roku od deset radnih dana od dana primitka zahtjeva za povrat Banka je dužna platitelju vratiti puni iznos platne transakcije ili dati obrazloženje za odbijanje povrata i navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja.

Platitelj nema pravo na povrat ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao izravno Banci potpisivanjem ugovora o trajnom nalogu ili na drugi način i ako mu je primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim informacije o budućoj platnoj transakciji.

Banka, pod naprijed navedenim uvjetima, odgovara platitelju za izvršenje naloga iniciranog od strane primatelja plaćanja, ako pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dokaže da je Banci ispravno prenio nalog za plaćanje i primatelju plaćanja odobrio račun i stavio sredstva na raspolaganje u zakonom propisanim rokovima.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja, Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja koji je potrošač, dužna je, neovisno o svojoj odgovornosti, a na zahtjev primatelja plaćanja, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti primatelja plaćanja.
9. U slučaju dostavljanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika putem sredstava daljinske komunikacije, Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izabranog načina dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremen prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

XII NAKNADE I TEČAJ

1. Za obavljanje usluga platnog prometa Banka će Korisniku obračunati i naplatiti naknadu, sukladno važećem zakonu i Tarifi Banke.
2. Banka u pružanju usluga platnog prometa vrši konverziju valuta iz tečajne liste Banke važećoj na dan konverzije. Tečajna lista dostupna je u poslovnici Banke te na internet stranici Banke.

XIII PRESTANAK UGOVORA

1. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.
2. Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu Banke, otkazati ugovor, uz poštovanje otkaznog roka koji nije duži od jednog mjeseca.



Opći uvjeti poslovanja za platni promet s građanima

3. Banka može jednostrano otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 mjeseca bez navođenja razloga. Otkazni rok počinje teći s danom otpreme obavijesti.
4. U slučaju prestanka ugovora Korisnik je dužan u cijelosti podmiriti Banci sve obveze po transakcijskom računu, nastale do dana prestanka ugovora.
5. Za otkaz okvirnog ugovora koji je sklopljen na određeno vrijeme u trajanju duljem od 12 mjeseci ili na neodređeno vrijeme, Banka neće Korisniku naplatiti naknadu za zatvaranje računa ako Korisnik otkazuje ugovor nakon isteka 12 mjeseci.
Korisnik je suglasan da Banka može raskinuti ugovor u slijedećim slučajevima:
 - ako Korisnik krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcijskog računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Općih uvjeta,
 - ako je Korisnik pri sklapanju ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcijskog računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke važne za pravilno i zakonito pružanje usluge,
 - ako Korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupa protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu,
 - u drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi ili Općim uvjetima poslovanja s građanima.
6. Ako Korisnik ima s Bankom sklopljeno više ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.
7. Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa.
8. Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za dotični transakcijski račun.

XIV MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

1. Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba ugovora ili ovih Općih uvjeta, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 60 dana, osim ukoliko zakonom nije propisan drugi rok, od navedenog događaja/situacije dostaviti Banci pisani prigovor. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz njegove osnovanosti. Banka je dužna najkasnije u roku od sedam radnih dana od zaprimanja prigovora, Korisniku dostaviti odgovor na prigovor.
2. Osim prigovora iz prethodne točke, Korisnik može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci. Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u određenom roku dostavi svoje očitovanje na navode pritužbe i dokaze na koje se u očitovanju poziva. Hrvatska narodna banka obavijestit će Korisnika - podnositelja pritužbe o svome nalazu, uz uputu na mogućnost provođenja postupka mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

XV ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Općih uvjeta poslovanja s građanima br. 20101217-1/UB od 17.12.2010., a stupaju na snagu i primjenjuju se počevši od 01. siječnja 2011. godine.
2. Na Ugovore sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.
3. Banka zadržava pravo izmjeniti i dopuniti Opće uvjete. O namjeri izmjene ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i ovih Općih uvjeta, Banka je dužna izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene, u pisanom obliku putem pošte ili elektronskim putem ili na drugi ugovoreni način, dostavljanjem prijedloga izmjene. Ako Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene. Ako Korisnik u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Korisnik odbije predložene izmjene, Banka može otkazati ugovor.
4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačnim Ugovorom sklopljenim s Korisnikom. Potpisivanjem Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, da mu je dano dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je s njima u cijelosti suglasan.
5. Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku zahtijevati kopiju svog Ugovora i ovih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.



Opći uvjeti poslovanja za platni promet s građanima

6. Za slučajeve koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se pozitivni zakonski propisi, podzakonski akti ili drugi propisi. Tumačenje odredbi Općih uvjeta daje Uprava Banke.
7. Moguće sporove proizašle iz odredbi Općih uvjeta Korisnik i Banka rješavat će sporazumno, a u slučaju neuspjelog dogovora nadležan je stvarno nadležni sud u mjestu sjedišta Banke.

Potpisao u ime

Uprave NAVA BANKE d.d.

Stipan Pamuković, predsjednik