



Veneto banka d.d.

OPĆI UVJETI IZRAVNOG TEREĆENJA ZA POTROŠAČE

JAVNO

svibanj, 2017.

Vlasnik internog akta:	Odjel platnog prometa				
Odgovorna osoba:	Suzana Vuković				
Status:	USVOJENO	Klasifikacija:	JAVNO	Oznaka internog akta:	U-387/2017
Dokument dostaviti:	svima				
Datum donošenja:	19.05.2017.				
Datum primjene:	05.06.2017.				
Povijest izmjena:	Verzija	Datum	Autor	Promjene	
	1.0.	19.05.2017.	Suzana Vuković	Inicijalna verzija	

Sadržaj:

1.	OPĆE ODREDBE	4
2.	POJMOVI	4
3.	OPIS POSTOJEĆE USLUGE IZRAVNOG TEREĆENJA	5
4.	OPIS USLUGE SEPA IZRAVNO TEREĆENJE (SDD)	8
4.1.	SUGLASNOST	8
4.2.	PROVOĐENJE NALOGA SEPA IZRAVNOG TEREĆENJA (SDD NALOGA)	8
4.3.	ODBIJANJE SDD NALOGA NA ZAHTJEV PLATITELJA (REFUSAL)	9
4.4.	POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA PO IZVRŠENOM SDD NALOGU (REFUND)	10
4.5.	PRIBAVLJANJE KOPIJE SUGLASNOSTI	11
4.6.	OBAVJEŠTAVANJE	11
4.7.	POSEBNI UVJETI IZVRŠENJA	11
4.7.1.	GENERALNA ZABRANA IZVRŠENJA SVIH SEPA IZRAVNIH TEREĆENJA	12
4.7.2.	BIJELA LISTA	12
4.7.3.	CRNA LIŠTA	12
4.7.4.	OGRANIČENJE PREMA IZNOSU I/ILI DINAMICI IZVRŠENJA	12
5.	PRELAZAK NA SEPA IZRAVNO TEREĆENJE	13
6.	ISKLUČENJE ODGOVORNOSTI	14
7.	RJEŠAVANJE SPOROVA	14
8.	ZAVRŠNE ODREDBE	14

Temeljem odredbi Statuta Veneto banke d.d. Zagreb, Draškovićeve 58 (u daljnjem tekstu: Banka), Uprava Banke donosi:

Opće uvjete izravnog terećenja za potrošače

1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima izravnog terećenja za potrošače (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) određuju se prava i obveze u području pružanja i korištenja platne usluge izravnog terećenja između Veneto banke d.d. (pružatelja) i platitelja (fizičke osobe, potrošača), informiranje platitelja o uvjetima za pružanje usluga i pruženim platnim uslugama, posebni uvjeti izvršenja izravnih terećenja, te druga prava i obveze koje proizlaze iz Zakona o platnom prometu (u daljnjem tekstu: Zakon).

Pružatelj usluga platnog prometa u ovim Općim uvjetima je:

- VENETO BANKA d.d., Zagreb, Draškovićeve 58 (u daljnjem tekstu: Banka),
- BIC (SWIFT): CCBZHR2X,
- web adresa: www.venetobanka.hr,
- upisana u registar RH Trgovački sud u Zagrebu, MBS:080003326, OIB:81712716992,
- Hrvatska narodna banka ovlaštena je za nadzor pružatelja usluga platnog prometa.

Uz ove Opće uvjete, na transakcije izravnog terećenja potrošača primjenjuju se:

- Terminski plan Veneto banke d.d.
- Odluka o naknadama Veneto banke d.d.

Opći uvjeti iskazani su u pisanom obliku i dostupni su klijentima putem poslovne mreže i drugih distribucijskih kanala Banke.

Na odnose između Banke kao pružatelja platnih usluga i platitelja u transakcijama izravnih terećenja koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o platnom prometu i drugih zakona kojim se uređuju obvezni odnosi.

2. POJMOVI

Platitelj je fizička osoba – potrošač koji ima otvoren transakcijski račun u Banci i dao je Suglasnost primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga.

Primatelj plaćanja je pravna osoba – nepotrošač koji ima račun za plaćanje za koji su namijenjena novčana sredstva iz SDD naloga. Primatelj plaćanja mora biti registriran i aktivan u Registru SEPA identifikatora primatelja koji vodi FINA.

Vlasnik računa je osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun.

Izravno terećenje (eng. Direct debit – DD) je prijenos s računa za plaćanje Platitelja, koje zadaje Primatelj plaćanja, preko svojeg pružatelja platnih usluga.

Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga na teret transakcijskog računa platitelja.

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

Datum izvršenja je datum terećenja transakcijskog računa platitelja.

Međubankovni radni dan je dan kada su banke otvorene za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka primatelja i banka platitelja posluju preko platnog sustava.

SEPA izravno terećenje (eng. SEPA Direct Debit - SDD) je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

Osnovna HRK SDD Shema je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u RH, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu.

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.

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

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

Trošak povrata je kamata i naknada koju obračunava banka platitelja.

3. OPIS POSTOJEĆE USLUGE IZRAVNOG TEREĆENJA

Izravno terećenje/trajni nalog/ovlašteno povlačenje je platna usluga za terećenje računa platitelja, pri čemu je platnu transakciju inicirao primatelj plaćanja na osnovu suglasnosti/ugovora koju je platitelj dao banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

U daljnjem tekstu platna usluga koja je predmet ove točke 3. ovih Općih uvjeta izravnog terećenja za potrošače naziva se isključivo izravno terećenje neovisno o tome kako se prije nazivala i na koji način je komunicirana potrošačima. Sukladno tome se i dokument temeljem kojeg se izvršava terećenje računa i koji platitelj daje banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja u daljnjem tekstu naziva Suglasnost.

Sva izravna terećenja koja su ugovorena ili za koja su Suglasnosti dane prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta izravnog terećenja za potrošače izvršavaju se prema ovim Općim uvjetima od datuma stupanja istih na snagu.

Sudionici u usluzi izravno terećenje su platitelj potrošač – vlasnik računa na teret kojeg se izvršava izravno terećenje, primatelj plaćanja poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Izravno terećenje izvršava se na teret transakcijskog računa platitelja u korist primatelja plaćanja s kojima banka primatelja ima zaključen bilateralni sporazum i to samo po računima platitelja u toj banci.

Popis primatelja plaćanja s kojima Banka ima ugovorenu uslugu izravno terećenje dostupan je potrošačima u poslovnicama Banke, na internetskom bankarstvu i na web-u banke.

Platitelj Suglasnost za terećenje računa daje banci ili primatelju plaćanja ako banka i primatelj plaćanja imaju tako ugovorenu uslugu.

Dane Suglasnosti arhiviraju se u banci ili kod primatelja plaćanja ovisno o tome kako je banka ugovorila s primateljem plaćanja, sukladno zakonskim rokovima.

Naplata naknada potrošačima regulirana je ugovornim odnosom Banke i potrošača temeljem Suglasnosti, odnosno Odlukom o naknadama Veneto banke d.d..

Suglasnost se u banci ili kod primatelja plaćanja popunjava temeljem informacije dobivene od platitelja. U Suglasnosti se popunjavaju svi elementi koji su potrebni za provođenje naloga izravnog terećenja. Platitelj je suglasan da banka primatelju plaćanja na ugovoreni način prenese sve elemente naloga koji je formiran temeljem dane Suglasnosti.

Pri ugovaranju platne usluge izravno terećenje potrošaču se daju informacije:

- a. da datum i iznos izravnog terećenja definira primatelj plaćanja,
- b. da se nalog izravnog terećenja provodi u okviru osiguranog pokrića na računu dostatnog za izvršenje naloga i naknade za plaćanje,
- c. da se nalog izravnog terećenja provodi sukladno Terminskom planu Veneto banka d.d.,
- d. o potrebi praćenja izvršenja izravnog terećenja u prometu po računu putem izvadaka, internetskog ili mobilnog bankarstva te u poslovnicama Banke.

Ako na dan dospijeća nije osigurano pokriće na računu za cjelokupan iznos plaćanja i naknade (ako se ista naplaćuje) ili postoje neki drugi razlozi za odbijanje izvršenja izravnog terećenja isto se neće izvršiti. Platitelj kontrolom stanja i prometa svog računa ima informaciju o neizvršenom nalogu izravnog terećenja. Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način.

U slučaju da se nalog izravnog terećenja ne izvrši 13 mjeseci uzastopno, smatra se da potrošač nije ostvario prava iz Suglasnosti. Neostvarivanje prava iz Suglasnosti podrazumijeva da primatelj plaćanja nije banci dostavio nalog za naplatu u iznosu većem od nule te sukladno tome banka može uslugu izravnog terećenja deaktivirati.

Potrošač ima mogućnost opoziva prve sljedeće transakcije izravnog terećenja u bilo kojoj poslovnici banke ne narušavajući pri tom kontinuitet daljnjeg izvršavanja usluge izravnog terećenja.

Sve reklamacije i prigovore potrošač može dostaviti osobno, poštom na adresu Banke ili putem e-maila na adresu reklamacije@venetobanka.hr.

Platitelj potrošač ima pravo povrata novčanih sredstava od svoje banke, u punom iznosu, za izvršene autorizirane platne transakcije ako su ispunjene sljedeće pretpostavke:

- Suglasnost nije dana na točan iznos platne transakcije;
- iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi platitelj uobičajeno očekivao.

To pravo se ne može ostvariti samo ako je platitelj ugovorio s bankom da nema pravo na povrat i ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno svojoj banci;
- ako je banka platitelja ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim platitelju informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospelja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene autorizirane platne transakcije koje je inicirao primatelj plaćanja, potrošač predaje u banci zahtjev za povrat autorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povratom.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma terećenja.

U roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava banka je dužna platitelju:

- 1) vratiti puni iznos platne transakcije, ili
- 2) dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

Potrošač platitelj ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja računa. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj nije dao Suglasnost za terećenje računa niti banci niti primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije potrošač predaje banci zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja.

Odmah po utvrđivanju da je transakcija izavnog terećenja neautorizirana banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije, a u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije platitelj ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtjeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti potrošača.

Rokovi zaprimanja i izvršenja naloga izravnog terećenja propisani su Terminskim planom Veneto banka d.d. koji je dostupan na internetskim stranicama Banke.

Postojeća izravna terećenja izvršavaju se po tehnologiji i sukladno ugovoru između banke i primatelja plaćanja do trenutka kada primatelj plaćanja započne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje, a najkasnije do datuma navedenog u Nacionalnom planu migracije na SEPU. Od tog datuma primjenjuju se sva prava i obveze navedene u točki 4. ovih Općih uvjeta. Ako primatelj plaćanja ne počne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje do roka definiranog u Nacionalnom planu migracije na SEPU, izravna terećenja se prestaju izvršavati te ih banka deaktivira u svom sustavu.

4. OPIS USLUGE SEPA IZRAVNO TEREĆENJE (SDD)

4.1. SUGLASNOST

Platitelj i primatelj plaćanja mogu dogovoriti da platitelj podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja.

SEPA izravno terećenje je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovu Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa platitelja.

Primatelj plaćanja za svaku Suglasnost određuje jedinstven identifikator suglasnosti, koji je jednoznačno određuje.

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.

Platitelj može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja čuva potpisane Suglasnosti te je odgovoran za upravljanje Suglasnostima.

Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih na Suglasnosti.

Primatelj plaćanja mora obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti (npr. naziv primatelja, adresa i slično).

Primatelj plaćanja je dužan otkazati Suglasnost ako je prošlo 36 mjeseci od iniciranja posljednjeg SEPA izravnog terećenja po toj Suglasnosti.

4.2. PROVOĐENJE NALOGA SEPA IZRAVNOG TEREĆENJA (SDD NALOGA)

Transakcijski račun platitelja potrošača 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.

Banka platitelja prilikom izvršenja SDD naloga ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.

Banka platitelja će izvršiti SDD nalog na datum izvršenja ako platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu.

Platitelj je obvezan najkasnije jedan dan prije datuma izvršenja SDD naloga osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka platitelja ne izvršava SDD nalog u djelomičnom iznosu.

Ako platitelj nije osigurao potrebna novčana sredstva u valuti HRK za izvršenje naloga, Banka će pokušati izvršiti nalog terećenjem ostalih valuta na platiteljevom transakcijskom računu.

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.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim SDD nalozima na ugovoreni način. Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

Platna usluga prekograničnog SEPA izravnog terećenja nije dostupna u Republici Hrvatskoj.

4.3. ODBIJANJE SDD NALOGA NA ZAHTJEV PLATITELJA (REFUSAL)

Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja je postupak koji inicira platitelj prije datuma izvršenja, tražeći od banke da se ne izvrši SDD nalog. Platitelj može najkasnije jedan kalendarski dan prije datuma izvršenja, podnijeti zahtjev za odbijanje *SDD naloga u poslovnici Banke*. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja. Zahtjev za odbijanje SDD naloga može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u banku platitelja te banka platitelja posjeduje informacije o nalogu ili nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja te banka platitelja nema informacije o nalogu.

Ako platitelj želi odbiti SDD nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja (banka platitelja ne raspolaže informacijom o nalogu), tada mora banci navesti sljedeće elemente naloga:

- identifikator primatelja,
- identifikator Suglasnosti,
- iznos i valuta naloga,
- točan datum izvršenja naloga.

Banka će odbiti SDD nalog koji sadrži elemente identične onima koje je platitelj naveo u zahtjevu za odbijanje.

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

4.4. POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA PO IZVRŠENOM SDD NALOGU (REFUND)

Platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu najkasnije u roku 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga. Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici banke. Platitelj nema obvezu navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog SDD naloga na njegov transakcijski račun najkasnije u roku 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Banka platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje SDD naloga.

Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu samo kod banke koja je nalog izvršila.

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

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma izvršenja SDD naloga.

Platitelj ima pravo u na povrat neautorizirane platne transakcije roku 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje računa primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj mora u poslovnici banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. 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 platitelja zahtijeva od banke primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da banka platitelja 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, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

Odmah po utvrđivanju da je SDD nalog neautoriziran banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata.

Platitelju prilikom povrata novčanih sredstava pripadaju kamate (trošak povrata) koje se obračunaju na iznos izvršenog naloga od uključivo dana izvršenja SDD naloga do uključivo dana prija dana povrata novčanih sredstava na račun platitelja, prema kamatnoj stopi za dopušteno prekoračenje.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautorizirane platne transakcije ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtijeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa) a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti potrošača.

4.5. PRIBAVLJANJE KOPIJE SUGLASNOSTI

Platitelj može od banke platitelja zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Banka platitelja 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 platitelja će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju suglasnosti od primatelja odnosno banke primatelja. Banka platitelja naplaćuje uslugu pribavljanja kopije suglasnosti sukladno Odluci o naknadama Banke.

4.6. OBAVJEŠTAVANJE

Primatelj plaćanja je dužan poslati platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između platitelja i primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

Primatelj plaćanja smije poslati SDD nalog banci primatelja tek nakon što je prethodnu obavijest poslao platitelju. Prethodna obavijest je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definiranog prema identifikatoru primatelja i identifikatoru Suglasnosti.

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).

Banka će platitelja obavijestiti o svakom izvršenom SDD nalogu putem redovitog mjesečnog izvotka po transakcijskom računu. Platitelj može u poslovnici banke zatražiti i ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži dodatne informacije o izvršenom SDD nalogu (identifikator primatelja plaćanja, jedinstveni identifikator suglasnosti, identifikacijska oznaka sheme).

4.7. POSEBNI UVJETI IZVRŠENJA

Platitelj može u poslovnici banke definirati posebne uvjete za izvršenje svakog SDD naloga. Posebni uvjeti izvršenja SDD naloga definiraju se za svaki transakcijski račun zasebno te obuhvaćaju 4 modaliteta:

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

4.7.1. 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. 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.

4.7.2. BIJELA LISTA

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste platitelj za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. 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. Ako platitelj uz primatelja plaćanja na bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. 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 dinamici 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.

4.7.3. 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 dinamici 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.

4.7.4. OGRANIČENJE PREMA IZNOSU I/ILI DINAMICI IZVRŠENJA

Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja moguće je za svakog primatelja plaćanja definirati i po identifikatoru suglasnosti. 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 dinamici izvršenja znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Dinamika izvršenja odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan SDD nalog.

Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja odnosno zasebno za svaki identifikator suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom ili crnom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

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

5. PRELAZAK NA SEPA IZRAVNO TEREĆENJE

5.1. Ova točka uređuje postupke, prava i obveze sudionika prilikom prelaska usluge izravno terećenje na uslugu SEPA izravno terećenje koje su opisane u točkama 3. i 4. ovih Općih uvjeta.

5.2. Primatelji plaćanja koji imaju ugovorenu uslugu izravno terećenje s bankama na bilateralnoj osnovi mogu izvršavati izravna terećenja po postojećoj tehnologiji najkasnije do datuma koji je definiran Nacionalnim planom migracije.

5.3. Banke s kojima primatelj plaćanja ima bilateralno ugovorenu uslugu izravno terećenje odmah po primitku obavijesti o prelasku primatelja na SEPA izravno terećenje obavještavaju platitelje minimalno dva mjeseca prije definiranog datuma prelaska. Obavijest koju banke šalju platiteljima sadrže i informativni letak u kojem su opisane osnovne razlike između izravnih terećenje i SEPA izravnih terećenja.

5.4. Platitelji mogu po primitku obavijesti o prelasku primatelja na SEPA izravna terećenja uslugu bez naknade otkazati u banci do datuma prelaska primatelja s postojećih izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja. Ako platitelji to ne naprave u tom roku smatrat će se da su suglasni da se izravna terećenja izvršavaju kao SEPA izravna terećenja sukladno opisanom u točki 4. ovih Općih uvjeta.

5.5. Primatelj plaćanja obvezuje se svim platiteljima poslati obavijest o prelasku s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja minimalno 4 tjedna prije definiranog datuma prelaska.

5.6. Suglasnosti koje su potrošači dali za izravna terećenja čuvaju se u banci ili kod primatelja plaćanja te nakon prelaska primatelja plaćanja s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja platitelj se za sve informacije o Suglasnosti kao i za promjene Suglasnosti obraća primatelju plaćanja.

5.7. Primatelj plaćanja nakon prelaska na SEPA izravno terećenje sve naloge izravnih terećenja izvršava isključivo kao SEPA izravna terećenja.

5.8. Suglasnosti se čuvaju sukladno zakonskim rokovima, a banka se obavezuje primatelju plaćanja poslati kopiju Suglasnosti u svrhu dokazivanja autorizacije naloga izravnog terećenja.

5.9. Potrošač/platitelj koji je ugovorio izravno terećenje prihvaćanjem ovih Općih uvjeta prihvaća i uvjete za SEPA izravno terećenje u slučaju da primatelj plaćanja donese odluku navedenu u točki 5.1., a sve sukladno Zakonu o platnom prometu članak 21.

5.10. Odnos platitelja i primatelja plaćanja regulira se sukladno općim uvjetima primatelja plaćanja.

6. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost obavljanja poslova iz ovih Općih uvjeta u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se smatraju svi događaji i radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza, prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Financijske agencije i/ili SWIFT-a, i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

7. RJEŠAVANJE SPOROVA

Svi eventualni sporovi koji bi mogli proizaći nastojat će se razriješiti sporazumno, uključujući i mogućnost izvansudskog rješavanja sporova u skladu sa Zakonom o mirenju i pred za to ovlaštenim institucijama uz nazočnost ovlaštenih osoba. Banka će primjenjivati politiku izvansudskog rješavanja sporova u onoj mjeri koliko to bude u skladu s njezinom poslovnom politikom i unutar okvira redovnog bankovnog poslovanja.

U slučaju nemogućnosti rješavanja spora mirnim putem, sporovi će se rješavati pred stvarno nadležnim sudom za Banku, prema sjedištu Banke. Za sve navedene sporove bit će mjerodavno hrvatsko pravo. Primjena drugog prava mora biti posebno ugovorena.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti i njihove izmjene i dopune dostupni su svim klijentima u svim poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke www.venetobanka.hr.

U slučaju da odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja budu izmijenjeni novim zakonskim propisima primjenjivati će se isti sve do izmjene ili dopune ovih Općih uvjeta poslovanja. Za sve što izričito nije navedeno ovim Općim uvjetima poslovanja primjenjivati će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke koji reguliraju transakcijske izravnog terećenja s fizičkim osobama sa svim izmjenama i dopunama.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnim klijentima u poslovnica Banke te putem internetske stranice Banke www.venetobanka.hr ili drugim kanalima komunikacije prije njihove primjene.

Smatra se da je klijent suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Zaprimanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je odnosni ugovor otkazan od strane klijenta.

Svi ugovori sklapaju se na hrvatskom jeziku te se komunikacija u vrijeme trajanja ugovornog odnosa odvija na hrvatskom jeziku. Izuzetno u određenim slučajevima ugovori i komunikacija mogu biti zaključeni i dvojezično na način da jedan od jezika mora biti hrvatski jezik.

Ovi Opći uvjeti poslovanja, doneseni jednoglasno, stupaju na snagu danom donošenja Odluke, a primjenjuju se od 05.06.2017. godine.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja čine:

- Odluka o kamatnim stopama Banke,
- Metodologija obračuna kamata,
- Odluka o naknadama Banke,
- Terminski plan Banke.

VENETO BANKA D.D.