

## Opći Uvjeti poslovanja za platne usluge Elektronički računi d.o.o.

### Članak 1.

U skladu s važećim propisima o platnom prometu, ovim Općim uvjetima poslovanja za platne usluge (dalje u tekstu OU) utvrđuju se međusobna prava i obveze društva Elektronički računi d.o.o. i Korisnika platnih i vezanih neplatnih usluga u svezi s aktiviranjem, promjenama i deaktiviranjem platnih usluga, zadavanjem zahtjeva za plaćanje, izvještavanjem Korisnika o statusu zahtjeva za plaćanje i iniciranih naloga za plaćanje, informiranje o stanju i promjenama na računu, obračunom naknada, obavljanjem ostalih vezanih neplatnih usluga, kao i drugim bitnim činjenicama vezanih za pružanje usluga (dalje u tekstu Usluge).

### I. OPĆE ODREDBE

### Članak 2. Pojmovi

1 U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

**“TPP” Elektronički računi d.o.o.**

HR-10000 Zagreb, Ulica Simona Gregorčiča 8

E-mail: info@mer-banking.hr

Web stranica: www.mer-banking.hr

OIB: 42889250808

TPP je platna institucija koja posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem TPP.

TPP je upisan u registar pružatelja platnih usluga HNB-a pod registracijskim brojem: IPP414

TPP je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080888683.

**“Korisnik”**- korisnik Usluga - nepotrošač, koji može biti pravna osoba ili fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, a koja sukladno propisima o deviznom poslovanju može imati status kao rezident ili nerezident;

**“Korisnički račun”**- korisničko ime kojim se Korisnik nakon autentikacije prijavljuje na servis merBanking radi korištenja Usluga;

**“Ugovor”** - Ugovor o pružanju i uporabi platnih usluga;

“Okvirni ugovor” čine:

- Ugovor o pružanju i uporabi platnih usluga,
- Zahtjev za korištenje platnih usluga (popunjen na obrascu TPP, dalje u tekstu Zahtjev), odnosno Zahtjev za korištenje platne usluge informiranja o računu i izjava o političkoj izloženosti kod ugovaranja platne usluge informiranja o računu
- Prijava ovlaštenika za korištenje platne usluge iniciranja plaćanja (popunjena na obrascu TPP, dalje u tekstu Prijava ovlaštenika)
- Ovi Opći Uvjeti poslovanja za platne usluge (dalje u tekstu OU)
- Cjenik platnih usluga TPPa (dalje u tekstu Cjenik)
- Odluka o postavkama servisa mer**Banking**

“mer**Banking**” i sl., „servis mer**Banking**“ i sl. „mer**Banking PIS**“ i sl., „mer**Banking AIS**“ i sl., „mer**Banking PIS i AIS**“ i sl., jest sustav kojim upravlja TPP na koji su s jedne strane integrirani ERP-ovi Korisnika, a s druge sustavi Banaka, pri čemu se integracija uspostavlja kroz pozive web servisa. U mer**Banking** su ugrađene i komponente koje služe za upravljanje i nadzor nad cjelokupnim pružanjem platnih usluga;

“mer**Banking**” i sl., „servis mer**Banking**“ i sl. „mer**Banking PIS**“ i sl., „mer**Banking AIS**“ i sl., „mer**Banking PIS i AIS**“ i sl., jesu jedan ili više računalnih programa, programskih sučelja, njihov izvorni kod, grafička rješenja te sva relevantna dokumentacija vezana uz sve nabrojano. Ti računalni programi i sustavi, izvorni kod istih, njihova programska sučelja, grafička rješenja, kao i sva relevantna dokumentacija vezana uz iste, vlasništvo su TPPa, koji je isključivi nositelj autorskog prava i ostalih prava intelektualnog vlasništva u odnosu na iste. Bez izričitog pisanog odobrenja TPPa nije dopušteno reproducirati, prenositi, distribuirati, niti izmjenjivati sadržaj računalnih programa i sustava, izvornog koda istih, njihovih programskih sučelja, grafičkih rješenja kao i sve relevantne dokumentacije vezane uz iste, bilo u cijelosti bilo u dijelovima, kao ni know how (znanja i iskustva) prenesen i za koji se saznalo temeljem istih, niti na bilo koji drugi način iskorištavati navedeno; osim za potrebe povezivanja s navedenim računalnim programima i sustavima TPPa, u cilju korištenja usluga i proizvoda TPPa i/ili poslovne suradnje s TPPom.

“**Postavke servisa merBanking (dalje u tekstu Postavke servisa)**” jesu vremenski, novčani ili drugi brojčani parametri unutar servisa mer**Banking** koji utječu na raspoloživost sustava, dane i vremena u kojima Korisnik može stupiti u interakciju sa servisom mer**Banking** i obavljati u njemu pojedine aktivnosti te sl. parametri. Odluku o Postavkama servisa mer**Banking** donosi TPP i objavljuje ih na svojoj web stranici te je sastavni dio Okvirnog ugovora.

“**ERP**” (Enterpice Resource Planning) sustav, odnosno samo ERP, je integrirani poslovni informacijski sustav Korisnika, sastavljen od jedne ili više poslovnih aplikacija, u kojem Korisnik bilježi poslovne informacije, kroz koji se provode poslovni procesi i bilježe knjigovodstveni događaji, te bilježe i obavljaju sve druge bitne aktivnosti kod Korisnika, koji omogućuje dobivanje kvalitetnih informacija i analize za donošenje poslovnih odluka, a koji se integrira pozivima sustava sa servisom mer**Banking** radi korištenja Usluga. S ERP sustavom izjednačena je i svaka druga samostalna poslovna aplikacija kojom se Korisnik integrira sa servisom mer**Banking**;

“**Banka**” jest platna institucija – pružatelj platnih usluga koja vodi transakcijski račun Korisnika;

“**Platni instrument**” jest personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i njegovog pružatelja platnih usluga (npr. Banka), a kojima se Korisnik koristi za zadavanje zahtjeva za plaćanje;

“**Jedinstvena identifikacijska oznaka**” – kombinacija brojeva, slova ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje jednom korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji. Za potrebe ovih Općih uvjeta broj Transakcijskog računa smatra se Jedinstvenom identifikacijskom oznakom;

“SEPA” jest jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. The Single Euro Payments Area) odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora (na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta obuhvaća članice Europske unije, Island, Lihtenštajn i Norvešku) i zemalja Švicarska, Monako, San Marino, Andora i Vatikan pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima;

“SEPA kreditni transfer” jest platna usluga kojom banke i pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere (prijenose sredstava) u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja. Nalog za plaćanje mora zadovoljavati karakteristike SEPA kreditnog transfera da bi bio izvršen kao SEPA kreditni transfer;

“Strana valuta” jest svaka valuta različita od domaće valute (novčane jedinice Republike Hrvatske);

“Treća država” jest svaka država koja nije država članica;

“Država članica” jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru;

“FATCA” jest propis Sjedinjenih Američkih Država naziva Foreign Account Tax Compliance Act (Zakon o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama).

U skladu s FATCA regulativom (tekst propisa je dostupan na [www.irs.com](http://www.irs.com)) usmjerenom na sprječavanje američkih poreznih obveznika da izbjegnu plaćanje poreza, te u skladu s obvezama koje će preuzeti Republika Hrvatska međunarodnim ugovorom, financijske institucije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj su obveznici identifikacije SAD subjekata te izvještavanja o određenim računima i podacima na području primjene FATCA-e.

Obveza FATCA izvještavanja nastupit će kad na snagu stupi Sporazum između Vlade Republike Hrvatske i Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCE.

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

“Prekogranična platna transakcija” jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici;

„Međunarodna platna transakcija” jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi;

“Zahtjev za plaćanje” jest zahtjev Korisnika TPP-u kao svom pružatelju platnih usluga, a kojim se traži iniciranje platne transakcije kod Banke Korisnika;

“Nalog za plaćanje” jest instrukcija TPP-a Banci kojom se traži izvršenje platne transakcije;

“Pružatelj usluge informiranja o računu” jest pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost pružanja platne usluge informiranja o računu. TPP posjeduje odobrenje za pružanje ove djelatnosti.

“Pružatelj usluge iniciranja plaćanja” jest pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja. TPP posjeduje odobrenje za pružanje ove djelatnosti.

“**Usluga informiranja o računu**” jest online elektronička usluga (putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta), kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više transakcijskih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga;

“**Usluga iniciranja plaćanja**” jest platna usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga;

“**Radni dan**” je radni dan (dani osim subote, nedjelje, državnog blagdana) na koji posluje platitelj i primatelj pružatelj platnih usluga koji vode račune platitelja i primatelja te svi ostali sudionici u platnoj transakciji kako bi se platna transakcija mogla izvršiti;

“**Vrijeme i datum primitka zahtjeva**” je trenutak kada je TPP zaprimio Korisnikov zahtjev za plaćanje. Za zahtjeve koji su zaprimljeni u tekućem radnom danu do krajnjeg roka za zaprimanje zahtjeva, TPP će inicirati platne transakcije istog dana. Ako je zahtjev zaprimljen nakon tako određenog krajnjeg roka, TPP može smatrati da je zaprimljen sljedeći radni dan;

“**Vrijeme i datum primitka naloga**” je trenutak u radnom danu kada je Banka zaprimila nalog za plaćanje od TPP-a sukladno svojim terminskim rokovima, a koji utječu na radni dan u kojem započinje izvršavanje naloga;

“**Datum izvršenja naloga**” je radni dan kada je započelo izvršenje naloga i terećen je račun platitelja;

“**Datum valute platne transakcije**” je datum kada je terećen transakcijski račun pružatelja platnih usluga platitelja i/ili odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja;

“**PIN**” je osobni tajni identifikacijski broj osobe ovlaštenika Korisnika kojeg mu dodjeljuje TPP, poznat isključivo ovlašteniku i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju ovlaštenika i autorizaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om;

“**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica**” jesu personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije;

“**Autentifikacija**” je postupak provjere identiteta Korisnika, a koji uključuje provjeru personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika;

“**Pouzdana autentifikacija**” Korisnika jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jest), a koji su međusobno neovisni

„**Online**” jest mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, radi korištenja Usluga;

„**IBAN**“ („**International Bank Account Number**“) jest broj transakcijskog računa otvoren prema međunarodnoj normi ISO 13616;

„**HRK SCTInst shema**“ jest jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u kunama u RH, odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu. Pravila HRK SCTInst sheme dostupna su na internet stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr);

„**HRK SCTInst kreditni transfer (instant plaćanje)**“ – instant kreditni transfer u kunama koji ima sljedeća obilježja:

- pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja moraju biti sudionici HRK SCTInst sheme,
- usluga je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365),

- izvršenje platne transakcije i raspoloživost sredstava primatelju plaćanja odvija se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Time stampa na nalogu za plaćanje
- maksimalni iznos platne transakcije je 100.000,00 kuna

„**Zakon o platnom prometu**” je Zakon o platnom prometu objavljen u Narodnim novinama broj 66/18, uključivo njegove izmjene i dopune koje stupe na snagu za vrijeme primjene ovih Općih uvjeta;

„**Zbrojni nalog**” je mogućnost slanja više zahtjeva za plaćanje u formatu naloga za plaćanje zajedno elektronički zadanim standardiziranim formatima datoteka (npr. ZN ili pain.001 - format poruke ISO 20022 XML). TPP će podržati pojedinačna i skupna terećenja transakcijskog računa kod izvršenja Zbrojnog naloga (“bulk” – terećenje transakcijskog računa u jednom, zbirnom iznosu i odobrenja računa primatelja plaćanja u pojedinačnim iznosima), ako mu isto omogućuju Banke Korisnika i Primatelja. Korisnik kod elektroničkog zadavanja zahtjeva za plaćanje putem Zbrojnih naloga mora poštovati upute TPP i zadane standarde za korištenje usluge Zbrojnih naloga (upute objašnjavaju tehničku provedbu usluge, odbijanja naloga i formate i standarde naloga koje TPP ima pravo mijenjati ili dodavati nove formate i standarde, te izvršavanje naloga) koje su dostupne u pisanom obliku na zahtjev.

2 Značenje ostalih pojmova regulirano je u tekstu pojedinih odredaba ovih OU.

3 Sukladno odredbama Zakona o platnom prometu isključuje se primjena Glave II. Zakona o platnom prometu („Obveze informiranja korisnika platnih usluga”) na jednokratne platne transakcije kao i na okvirne ugovore i platne transakcije na temelju okvirnog ugovora.

### **Članak 3. Zaključenje okvirnog ugovora**

1 TPP otvara Korisnički račun na zahtjev korisnika, uz koji je priložena sva važećim propisima definirana dokumentacija, i zaključenog Ugovora, a nakon provedenog postupka identifikacije Korisnika, fizičke osobe koja je zakonski zastupnik Korisnika, te drugih osoba od Korisnika ovlaštenih za korištenje platnih usluga u ime i za račun Korisnika, kada je primjenjivo.

2 TPP zadržava pravo odbiti Zahtjev bez obrazloženja odluke o odbijanju zahtjeva. TPP će o navedenom odbijanju Korisniku dostaviti pisanu obavijest te na zahtjev Korisnika vratiti dokumentaciju dostavljenu u svrhu otvaranja Korisničkog računa, a preslike iste zadržati.

### **Članak 4. Identifikacija Korisnika i ugovorna dokumentacija**

1 Prije zaključenja Ugovora, TPP daje Korisniku na uvid tekst Okvirnog ugovora u svrhu upoznavanja s pravima i obvezama Korisnika i TPP koje proizlaze iz zaključenja Ugovora. Na zahtjev Korisnika, TPP će za vrijeme važenja Okvirnog ugovora bez odgađanja Korisniku dati odredbe Okvirnog ugovora.

2 Korisnik je uz Zahtjev dužan dostaviti svu dokumentaciju propisanu zakonom i podzakonskim propisima kao i posebnim propisima i aktima TPP-a kojima se regulira postupak identifikacije prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa.

Popis dokumentacije koju Korisnik treba dostaviti nalazi se na web stranicama TPPa. Pored dokumenata s popisa, TPP može, za svoje potrebe ili u slučaju promjene propisa, od Korisnika zahtijevati i dostavu drugih dokumenata.

U slučajevima u kojima je TPP u skladu s posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja

terorizma obvezan provesti mjere dubinske analizu stranke, mjere utvrđivanja i provjere identiteta stranke i/ili kakve druge mjere, radnje ili postupke koje bi TPP prema tim posebnim propisima bio obvezan i/ili ovlašten provesti u odnosu na Korisnika, Korisnik je dužan na zahtjev TPP-a omogućiti provođenje tih mjera i u tom smislu ustupiti TPP-u svu dokumentaciju koju je TPP ovlašten i/ili dužan od Korisnika prikupiti radi provođenja tih mjera, kao i poduzeti sve druge potrebne radnje čije je poduzimanje u skladu s tim posebnim propisima TPP ovlašten zahtijevati od Korisnika, a koje radnje primjerice mogu uključivati dostavljanje određenih podataka koje se odnose na Korisnika ili s njim povezane osobe uključujući i podatke koji se odnose na stvarnog vlasnika Korisnika, dostavljanje odgovarajućih dokaza radi provjere vjerodostojnosti tih podataka, davanje određenih izjava i dr. Ispunjenje ovih obveza TPP može od Korisnika zahtijevati kako u fazi uspostavljanja poslovnog odnosa, odnosno prije sklapanja i realizacije Ugovora, tako i u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja poslovnog odnosa ili po njegovu prestanku ako bi se pojavila potreba za time, odnosno ako bi TPP to bio ovlašten i/ili dužan učiniti prema mjerodavnim posebnim propisima.

U slučaju da bi Korisnik u bilo kojem trenutku odbio ispuniti svoje obveze propisane prethodnom odredbom OU ili na bilo koji drugi način onemogućio ili znatnije otežao TPP-u provođenje odgovarajućih mjera, radnji ili postupaka koje bi TPP bio ovlašten ili obvezan provesti u skladu s posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ili da TPP iz kojeg drugog razloga ne bi mogao provesti odgovarajuće te mjere, radnje ili postupke, TPP je ovlašten odbiti uspostaviti poslovni odnos s Korisnikom ili prekinuti već postojeći poslovni odnos s Korisnikom ili odbiti obaviti određenu transakciju ili skupinu transakcija koje se odnose na Korisnika. Isto vrijedi i u slučaju da TPP ocijeni da ne može učinkovito upravljati rizikom pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na Korisnika, kao i u slučaju da provedene mjere, radnje ili postupci sukladno propisima i/ili internim politikama i procjenama rizika TPP-a ukazuju na to da stupanj rizika pranja novca i financiranja terorizma u konkretnom slučaju to opravdava.

TPP nije odgovoran ni za kakvu štetu koja bi Korisniku nastala zbog toga što je temeljem prethodne odredbe OU odbio s njime uspostaviti ili nastaviti već uspostavljen poslovni odnos ili obaviti određenu transakciju ili skupinu transakcija za njega.

Ako je Korisnik ovlastio treću osobu da u njegovo ime i za njegov račun poduzme odgovarajuće pravne radnje vezano za otvaranje Korisničkog računa, potpis zakonskog zastupnika Korisnika na takvoj punomoći, uključivo i u odvjetničkoj punomoći, mora biti ovjeren od javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela (za slučaj da zakonski zastupnik Korisnika nije osobno prisutan pri sklapanju Okvirnog ugovora ili ako nije punomoć potpisao svojim naprednim ili kvalificiranim elektroničkim potpisom).

3 U slučaju promjene vlasničke strukture ili bilo kakvih statusnih i drugih promjena vezanih za Korisnika, Korisnik rezident je dužan u roku od 8 (osam) dana od dana promjene dostaviti TPP-u na propisani način novo rješenje nadležnog registra o odobrenju upisa navedene promjene zajedno s izvatkom iz tog registra te popuniti novi obrazac "Upitnik o stvarnim vlasnicima" Korisnika.

Za Korisnika – nerezidenta taj rok iznosi 30 dana od dana nastanka promjene i o tome mora priložiti odgovarajuću dokumentaciju.

Za istinitost sadržaja i pravodobnu dostavu obrasca „Upitnik o stvarnim vlasnicima Korisnika“, ovlaštena osoba Korisnika odgovara kazнено i materijalno.

4 TPP je ovlašten u svojim registrima podataka izvršiti promjene podataka Korisnika ako ih je zaprimio od Korisnika ili je za iste saznao iz službenih registara (npr. sudski, obrtni i sl.).

## **Članak 5. Ovlaštenici**

1 Korisnik mora, prilikom otvaranja Korisničkog računa ili naknadno, navesti zakonskog zastupnika i/ili ovlastiti jednu ili više osoba za korištenje platnih usluga (kod ugovornja platne usluge iniciranja plaćanja). Ovlaštenje se daje isključivo u pisanom obliku u Prijavi ovlaštenika.

Korisnik je odgovoran za sve osobne podatke i kontakt informacije koje je predao TPP-u, kako za sebe tako i za ovlaštenike, a koje su neophodne za ispravno i sigurno pružanje svih platnih i ostalih vezanih neplatnih usluga, te ih je dužan ažurirati i obavijestiti TPP o svakoj promjeni (npr. broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa, broj osobne iskaznice i dr.).

2 Ovlaštenik može obavljati platne transakcije u ime i za račun Korisnika u skladu s propisima pri čemu ne može imati veća prava od Korisnika. Ovlaštenik nije ovlašten, bez posebne punomoći, otkazati Okvirni ugovor i zatvoriti Korisnički račun niti prenijeti svoja ovlaštenja na treće osobe.

3 Ovlaštenje za korištenje platne usluge iniciranja plaćanja prestaje pisanim opozivom osobe ovlaštenika, pisanim odreknućem ovlaštenika, smrću ili gubitkom poslovne sposobnosti ovlaštenika kao i temeljem drugih odluka nadležnih tijela. Opoziv se može izvršiti i dostavom opoziva na obrascu TPP-a. Opoziv, odreknuće te pravomoćno rješenje o oduzimanju ili ograničenju poslovne sposobnosti ovlaštenika i eventualno druge odluke nadležnih tijela proizvode učinak prema TPP-u od trenutka kad ih je TPP zaprimio, a najkasnije sljedeći radni dan od primitka istih.

TPP ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog propuštanja Korisnika da na vrijeme obavijesti TPP o opozivu ovlaštenja za raspolaganje po računu, na način opisan u ovom članku.

4 U slučaju kad novi zakonski zastupnik Korisnika (osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika), želi opozvati ovlasti ovlaštenika ili imenovati novog, svoje ovlaštenje za zastupanje dužan je dokazati rješenjem o upisu svog imenovanja kao zakonskog zastupnika u sudski registar nadležnog trgovačkog suda ili drugi propisani registar nadležnog državnog tijela, ako važećim propisima nije drugačije definirano.

5 Korisnik je odgovoran za sve radnje i propuste ovlaštenika, te TPP ne odgovara Korisniku za štetu koja bi nastala radnjama ili propustima ovlaštenika.

6 TPP je ovlašten onemogućiti korištenje platnih usluga u slučaju razumne procjene da postoji sumnja na mogućnost prijevare ili zlouporabe od strane Korisnika, ovlaštenika ili treće osobe.

## **Članak 6. Izveščivanje, obrada i čuvanje podataka**

1 TPP čuva podatke u servisu mer**Banking**, vezano za pružanje **usluge iniciranja plaćanja (PIS usluga)** o svim zaprimljenim zahtjevima za plaćanjem, autorizacijama zahtjeva za plaćanje, promjenama statusa zahtjeva za plaćanjem, podatke o iniciranim plaćanjima, uključujući i podatke o referenciji platne transakcije i inicijalnom statusu izvršenja, podatke o naknadnim promjenama statusa iniciranih plaćanja koje dobije od Banke, te o istima izvješćuje na zahtjev Korisnika elektroničkim putem.

2 TPP pohranjuje izvorni izvadak o stanju i promjenama ukoliko će mu biti dostavljen od strane Banke u kojoj Korisnik ima otvoren transakcijski račun(e), te ga dostavlja Korisniku elektroničkim putem na njegov zahtjev u

sklopu pružanja **usluge informiranja o računu (AIS usluga)**.

3 TPP dohvaća u skladu s datim autorizacijama i bez posebne naknadne autorizacije Korisnika dohvaća ažurne podatke o stanju i transakcijama na računu(ima) koje Korisnik ima otvoren kod Banke, te ih dostavlja Korisniku elektroničkim putem na njegov zahtjev u sklopu pružanja **usluge informiranja o računu (AIS usluga)**. TPP smije pristupati samo informacijama s računa Korisnika koje je odredio korisnik i informacijama o platnim transakcijama povezanim samo s tim računima.

4 TPP uz posebnu naknadnu autorizaciju Korisnika kod Banke dohvaća ažurne podatke o stanju i transakcijama na računu(ima), te ih dostavlja Korisniku elektroničkim putem na njegov zahtjev.

5 TPP pohranjuje dokumentaciju vezanu za identifikaciju Korisnika, identificiranje zakonskih zastupnika i ovlaštenika prilikom pružanja PIS usluge, te sve druge informacije sa dokumenata koji su dio odnosno prilog Okvirnog ugovora ili ih je dostavio Korisnik TPP-u za vrijeme izvršenja Okvirnog ugovora.

6 TPP čuva i druge informacije nužne za pružanje Usluga.

7 TPP neće povjeravati drugoj instituciji obavljanje poslova platnog prometa iz ovih OU.

8 TPP je dužan osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Korisnika nisu dostupne drugim osobama osim Korisniku i izdavatelju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, i dužan je proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.

9 TPP je dužan osigurati da se sve ostale informacije o Korisniku, dobivene pri pružanju usluge iniciranja plaćanja, pružaju samo primatelju plaćanja i samo uz suglasnost Korisnika.

10 Ako Korisnik želi koristiti **uslugu informiranja o računu (AIS usluga)**, potrebno je da Korisnik da posebne prethodne autorizacije Banci u kojoj ima otvoren transakcijski račun, i da iste obnavlja u skladu s rokovima koje je odredila Banka. TPP smije pristupati samo informacijama s transakcijskog računa Korisnika koje je za korištenje ove usluge odredio Korisnik i informacijama o platnim transakcijama povezanim s tim računima, dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluge informiranja o računu koju je Korisnik izričito zatražio, u skladu s pravilima o zaštiti podataka, te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Ime vlasnika računa i broj računa nisu osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu informiranja o računu. TPP je ovlašten odrediti rok čuvanja podataka o računima i povezanim platnim transakcijama koji su prikupljeni radi pružanja usluge informiranja o računu, a koji ne može biti kraći od tri kalendarska mjeseca, nakon čega može obrisati prikupljene podatke. TPP je ovlašten čuvati iste podatke i nakon proteka roka, u sklopu pružanja ugovorene neplatne usluge arhiviranja podataka o stanjima, transakcijama i izvatcima.

12 TPP koristi procedure i tehnologije koji na najbolji način osiguravaju privatnost Korisnika. TPP prikuplja i obrađuje osobne podatke Korisnika koji su nužni za pružanje usluga, kao i druge podatke vezane uz pružanje usluga, sukladno važećim propisima iz područja zaštite podataka. Korisnik u svakom trenutku ima pravo na pristup, izmjenu ili dopunu, brisanje („pravo na zaborav“), ograničavanje obrade, prenosivost osobnih podataka, kao i pravo na podnošenje prigovora TPPu i/ili nadzornom tijelu (Agenciji za zaštitu osobnih podataka – AZOP) te pravo na povlačenje dane privole. Osobni podaci Korisnika čuvaju se samo toliko dugo koliko je razumno potrebno za svrhu za koju su prikupljeni, odnosno, u slučajevima kada je rok čuvanja podataka utvrđen zakonom, čuvaju se kroz zakonom propisani period (npr. računovodstvena i arhivska građa). TPP poduzima odgovarajuće mjere kako bi se osiguralo da su osobni podaci za namjeravanu svrhu točni, potpuni i aktualni, te poduzima odgovarajuće sigurnosne mjere za zaštitu osobnih podataka Korisnika od gubitka, zlouporabe, neovlaštenog pristupa, otkrivanja, izmjene ili uništavanja.

Podaci su dostupni samo osobama kojima je to nužno za obavljanje posla, a svi djelatnici TPPa obvezali su se na povjerljivost podataka.

Svi drugi izvršitelji (podizvršitelji) obrade koje TPP koristi su se obvezali na primjenu potrebnih organizacijskih



i tehničkih mjera zaštite podataka. TPP koristi usluge drugih izvršitelja (podizvršitelja) obrade te im prenosi isključivo e-mail adrese Korisnika u svrhu slanja e-mail obavijesti. Drugi izvršitelji (podizvršitelji) primjenjuju sve potrebne organizacijske i tehničke mjere zaštite podataka.

Osobe mlađe od 16 godina ne bi smjele davati nikakve osobne podatke na stranicama bez dopuštenja roditelja ili skrbnika. TPP nikada neće svjesno prikupljati osobne podatke od maloljetnih osoba. Za sve upite vezane uz zaštitu osobnih podataka Korisnik se može obratiti službeniku za zaštitu podataka na 042 208 260 ili [gdpr@moj-eracun.hr](mailto:gdpr@moj-eracun.hr)

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

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

14 TPP zadržava pravo odbiti zahtjev Korisnika za otvaranje Korisničkog računa i/ili uspostavu poslovne suradnje ako Korisnik odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje takvog ugovora/poslovne suradnje i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza TPPa.

## **Članak 7.** **Sigurnosna politika TPPa**

1 Sigurnosna politika TPPa definira skup standarda, procedura, enkripcijskih programskih rješenja i algoritama koji osiguravaju sigurno funkcioniranje Usluga i kvalitetnu zaštitu podataka.

2 Svi podaci Korisnika koji se unose i/ili prolaze kroz sustav TPPa neovisno o tome unose li se automatski ili ručno, predstavljaju poslovnu tajnu te se štite na način opisan u sigurnosnoj politici TPPa.

3 TPP omogućava da kroz sustav TPPa Korisnik sve podatke razmjenjuje putem enkriptiranih komunikacijskih kanala (npr. TLS protokol), da ih stoga neovlaštena osoba ne može čitati.

4 Svi podaci Korisnika koji prolaze kroz sustav TPPa pohranjeni su s redundantnim kopijama na najmanje dvije geografske lokacije.

## **Članak 8.** **Neplatne usluge**

Neplatne usluge vezane za izvršavanje platnih usluga iz ovih OU su:

- arhiviranje podataka o zahtjevima za plaćanje, iniciranim plaćanjima te informacija o stanjima i transakcijama po računu Korisnika, uključujući i izvorne izvratke o stanju i promjenama na računu koje mu je eventualno učinila dostupna Banka u kojoj Korisnik ima otvoren račun(e)
- druge neplatne usluge koje će TPP u budućnosti ponuditi, a Korisnik moći prihvatiti

## **Članak 9. Naknade**

1 Za korištenje Usluga TPP može Korisniku obračunati naknade temeljem Okvirnog ugovora, a u skladu s Cjenikom. Naknade za pojedine vrste platnih usluga i vezanih neplatnih usluga su promjenjive, a trenutno važeće naknade dostupne su na web stranicama TPPa.

2 Platne usluge i vezane neplatne usluge podliježu obračunu naknade jednom mjesečno po završetku obračunskog razdoblja (završen kalendarski mjesec) i prilikom zatvaranja Korisničkog računa. Račun koji sadrži opis usluge, jediničnu naknadu koja se obračunava za pojedinu uslugu, osnovicu na koju se naknada obračunava (iznos/količina) i ukupan iznos obračunate naknade, TPP dostavlja Korisniku, a isti je plativ u roku koji odredi TPP i koji je iskazan na računu.

3 TPP zadržava pravo da obračuna Korisniku sve troškove Banke ili ostalih trećih strana, a koje bi TPPu bile obračunate radi izvršenja platnih usluga, a koje TPPu nisu bile poznate u trenutku zaključenja Ugovora tj. Okvirnog ugovora.

4 TPP pridržava pravo promjene visine naknada kao i načina njihovog obračuna i naplate, izmjenom Cjenika, uključujući i izmjenu naziva navedenih akata odnosno zamjenu drugim aktom TPP-a, o čemu će TPP obavijestiti Korisnika elektroničkim putem najmanje dva mjeseca prije stupanja na snagu takvih izmjena.

5 Smatra se da je Korisnik prihvatio izmjene i/ili dopune prethodno navedenih akata ako do datuma njihovog stupanja na snagu Korisnik ne obavijesti TPP pisanim putem da ih ne prihvaća.

## **II USLUGA INICIRANJA PLAĆANJA**

### **Članak 10. Zaprimanje zahtjeva za plaćanje, iniciranje i autorizacija plaćanja**

#### **1 Ispravnost zahtjeva za plaćanje**

TPP će inicirati plaćanje na teret transakcijskog računa Korisnika u Banci samo temeljem ispravnog zahtjeva za plaćanje kojeg je Korisnik elektroničkim putem ispostavio TPPu.

Ispravnim zahtjevom za plaćanje smatra se zahtjev koji ispunjava sljedeće parametre:

- a podaci na zahtjevu za plaćanje Korisnika moraju se dostaviti TPPu ispravno i to:
- za **Nacionalne platne transakcije prijenosa u EUR** sljedeći minimalni podaci:
  - naziv/ime i adresa, broj službenog osobnog dokumenta, identifikacijski broj, ili datum i mjesto rođenja

#### Korisnika

- IBAN Korisnika;

- iznos i valuta platnog naloga (može biti samo EUR);

- naziv/ime primatelja plaćanja;

- IBAN primatelja plaćanja;

- PNB platitelja (HR referenca) – određuje platitelj radi praćenja platne transakcije (prenosi se i ne mijenja tijekom cijelog procesa obrade naloga);

- detalji plaćanja – poziv na broj primatelja (HR referenca) i opis plaćanja;

- traženi datum izvršenja

Neobavezni podaci kod ove vrste naloga koje Korisnik može unijeti, ali ne mora (ako se unose u elektroničke naloge moraju biti ispravni prema Uputi za korisnike pain.001 dostupnoj na [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr), jer će u protivnom TPP odbiti nalog) jesu:

- šifra namjene/kategorija namjene – oznaka od četiri mjesta koja određuje namjenu (npr. za isplatu plaća);

- za **Prekogranične platne transakcije prijenosa u EUR** sljedeći minimalni podaci:

- naziv/ime i adresa, broj službenog osobnog dokumenta, identifikacijski broj, ili datum i mjesto rođenja Korisnika

- IBAN Korisnika;

- iznos i valuta platnog naloga (može biti samo EUR);

- naziv/ime primatelja plaćanja;

- IBAN primatelja plaćanja;

- BIC banke primatelja

- traženi datum izvršenja

Neobavezni podaci kod ove vrste naloga koje Korisnik može unijeti, ali ne mora (ako se unose u elektroničke naloge moraju biti ispravni prema Uputi za korisnike pain.001 dostupnoj na [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr), jer će u protivnom TPP odbiti nalog) jesu:

- šifra namjene/kategorija namjene – oznaka od četiri mjesta koja određuje namjenu

- PNB platitelja (HR ili RF referenca ili vlastita oznaka ili prazno) – određuje platitelj radi praćenja platne transakcije (prenosi se i ne mijenja tijekom cijelog procesa obrade naloga);

- detalji plaćanja – nestrukturirani (opis plaćanja) ili strukturirani (PNB primatelja (RF referenca) ili vlastita oznaka))

- za **Prekogranične platne transakcije u valuti koja nije EUR, Nacionalne platne transakcije u stranim valutama različitim od EUR i Međunarodne platne transakcije**, sljedeći minimalni podaci:

- naziv/ime i i adresa, broj službenog osobnog dokumenta, identifikacijski broj, ili datum i mjesto rođenja Korisnika

- IBAN Korisnika;

- iznos i valuta platnog naloga;

- naziv/ime i primatelja plaćanja;

- IBAN primatelja plaćanja odnosno broj računa za države koje nemaju IBAN

- BIC banke primatelja plaćanja/ako nema BIC - kompletni podaci o banci primatelja;

- Za prekogranične platne transakcije u valuti koja nije EUR, nacionalne platne transakcije u stranim valutama

različitim od EUR moguće je koristiti isključivo troškovnu opciju SHAR (SHA)

-Za međunarodne platne transakcije moguće je koristiti slijedeće troškovne opcije odnosno podatak o platitelju troškova: SHAR(SHA) ili DEBT (OUR) ili CRED (BEN) - opcije SHA (Share – dijeljenje troškova) ili opcija OUR (Our– sve troškove plaća platitelj tj. Korisnik) ili opcija BEN (Beneficiary – sve troškove plaća primatelj plaćanja)

Za slučaj da se zahtjevi za plaćanje dostavljaju putem Zbrojnog naloga, tada zahtjevi za plaćanje pored pojedinačnih minimalnih i neobveznih ali kontroliranih podataka su dužni ispuniti sve uvjete i na druge obvezne i neobvezne ali kontrolirane podatke kako proizlazi iz pojedinih uputa za sastavljanje standardiziranih formata datoteka (npr. ZN ili pain.001 - format poruke ISO 20022 XML).

- b da je zahtjev za plaćanjem u čitavom svom sadržaju u skladu s pozitivnim propisima i internim aktima TPPa i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje,
- c da je dana odgovarajuća suglasnost za iniciranje plaćanja na način utvrđen u ovim OU (autorizacija),
- d da prilikom iniciranja plaćanja Banka ne javi informaciju o nemogućnosti zaprimanja iniciranog plaćanja.

Ukoliko je poruka Banke o nemogućnosti zaprimanja iniciranog plaćanja takve prirode da se radi samo o tehničkm razlozima nemogućnosti zaprimanja iniciranog plaćanja, TPP će pokušati ponovno inicirati plaćanje nakon protoka odgovarajućeg vremena odnosno po otklanjanju tehničkih poteškoća. Ukoliko poruka o nemogućnosti upućuje na postojanje okolnosti iz kojih se može zaključiti da Banka neće zaprimiti inicirano plaćanje pri ponovnom pokušaju, TPP će o istom izvijestiti Korisnika i odbiti zaprimljeni zahtjev za plaćanjem.

Korisnik pristaje da TPP može izmijeniti, ispustiti i/ili dopuniti u njegovom zahtjevu naziv/ime, adresu ili identifikaciju Korisnika temeljem IBANa kao jedinstvene identifikacijske oznake, a sve sukladno podacima u registrima TPPa koji su upisani za taj IBAN i tog Korisnika. TPP ima pravo, ali nije obavezan, dodati podatke koje Korisnik nije unio u zahtjevu, a nužni su za popunjavanje obaveznih elemenata bankovnog servisa za zaprimanje iniciranja plaćanja, te se takvo dodavanje ni u kom slučaju neće smatrati izmjenom zahtjeva za plaćanje Korisnika.

## **2 Način zadavanja zahtjeva za plaćanje**

Korisnik može zahtjeve za plaćanje zadavati isključivo korištenjem elektroničkih servisa koje je TPP razvio u tu svrhu i učinio raspoloživim.

TPP će na zahtjev Korisnika dostaviti ažurnu tehničku dokumentaciju za integriranje ERP-ova s elektroničkim servisima TPP-a.

## **3 Odgovornost za ispravnost i istinitost podataka**

Korisnik odgovara za ispravnost i istinitost podataka navedenih u zahtjevu za plaćanje.

Ako je Korisnik na zahtjevu za plaćanje naveo pogrešnu ili nepravilnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja, TPP nije odgovoran za nepravilno izvršenje platne transakcije.

Ako je Korisnik, pored jedinstvene identifikacijske oznake, na nalogu za plaćanje dao i druge informacije koje se odnose na primatelja plaćanja, a koji bi bili suprotni odnosno neskladni sa podacima o jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci, TPP je odgovoran za iniciranje plaćanja samo u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je označio Korisnik.

#### **4 Davanje suglasnosti za iniciranje plaćanja (autorizacija)**

Smatrat će se da je Korisnik dao suglasnost za iniciranje plaćanja kada nakon odgovarajuće autentifikacije na web stranici servisa mer**Banking** zada izravno suglasnost za prikazane mu prethodno zaprimljene zahtjeve za plaćanjem.

Zahtjev za plaćanjem za čije izvršenje je suglasnost dana na prethodno opisan način smatra se autoriziranim zahtjevom za plaćanje te se smatra da temeljem njega TPP može inicirati plaćanje u sustavu Banke kod koje Korisnik ima otvoren transakcijski račun.

Smatra se da je TPP postupio s dužnom pažnjom i da je zahtjev za plaćanjem Korisnik autorizirao, sve dok se ne dokaže suprotno.

Po izvršenoj autorizaciji, TPP ne smije mijenjati iznos, primatelja plaćanja ili bilo koji drugi podatak iz transakcije.

#### **5 Davanje suglasnosti za izvršenje platne transakcije (autorizacija) u sustavu Banke**

Po izvršenoj uspješnoj autorizaciji zahtjeva za plaćanjem u servisu mer**Banking** i iniciranja plaćanja u sustavu Banke, Korisnik će u skladu s postavkama sustava Banke i okvirnog ugovora kojeg ima sklopljenog s Bankom, morati dati suglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) u sustavu Banke.

Banka Korisnika može odrediti da za pojedina inicirana plaćanja ne traži posebnu autorizaciju od strane Korisnika već se pouzda da je TPP izvršio sigurnu autentifikaciju ovlaštenika Korisnika i autorizaciju zahtjeva za plaćanjem.

#### **6 Pružanje informacija o iniciranim platnim transakcijama**

Po uspješno autoriziranim iniciranim plaćanjima, TPP će staviti Korisniku na raspolaganje sve dostupne informacije koje će dobivati od Banke vezano za referenciju i status iniciranih platnih transakcija.

### **Članak 11. Vremena iniciranja plaćanja**

TPP će zaprimati zahtjeve za plaćanjem i suglasnosti za iniciranje plaćanja (autorizacije) u rokovima koji su određeni Odlukom o postavkama servisa koja je dostupna su na web stranicama TPPa. Za u roku primljene ispravne zahtjeve za plaćanjem za koje je data suglasnost Korisnika, TPP će inicirati plaćanja u skladu s rokovima koji su određeni Postavkama servisa.

TPP će za naloge zaprimljene do krajnjeg vremena za zaprimanje zahtjeva za plaćanjem i davanjem suglasnosti Korisnika inicirati plaćanja isti dan. Za zahtjeve za plaćanje zaprimljene odnosno odobrene nakon naznačenog vremena primitka, TPP može inicirati plaćanje sljedeći radni dan.

TPP je ovlašten izmijeniti/dopuniti Postavke servisa vezano za vremena iniciranja plaćanja te o istome obavijestiti Korisnika na isti način na koji mijenja/dopunjuje ove OU.

TPP se oslobađa odgovornosti za produljenje roka iniciranja plaćanja ili neizvršenje zahtjeva za plaćanjem kojemu je uzrok provedba mjera sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama te međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprječavanja pranja novca i financiranju terorizma. TPP može biti obvezatan prilikom iniciranja plaćanja u valuti Sjedinjenih Američkih Država (SAD) i/ili prilikom poslovanja s ugovornim stranama iz SAD-a primjenjivati posebne propise SAD-a vezano uz sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama, pod uvjetom da isti nisu u koliziji s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, te se i na provođenje tih propisa primjenjuje oslobođenje od odgovornosti TPP-a za produljenje roka izvršenja ili

neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba tih propisa.

U slučaju da TPP samostalno procijeni da postoji sumnja na prijevaru ili fiktivne podatke o adresama poslovanja ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, TPP je ovlašten zaustaviti i odgoditi izvršenje iniciranja plaćanja, posebno ako se radi o plaćanju i/ili naplati u valuti SAD-a, te zatražiti dodatne informacije i/ili dokumente koje TPP drži potrebnim za procjenu, bez potrebe posebnog obrazlaganja istih. Metode i uvjeti prema kojima TPP vrši procjenu i osigurava zaštitu svog sustava i sigurnost klijenata se konstantno usavršavaju i nadopunjuju, zbog stalnih promjena i unaprijeđena na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, te TPP ima pravo odbiti izvršenje iniciranja bilo kojeg plaćanja, kao i otkazati Okvirni ugovor bez otkaznog roka i s trenutnim učinkom, te i zatvoriti Korisnički račun, ako to smatra nužnim u slučajevima iz ovog stavka.

### **Članak 12.**

#### **Opoziv zahtjeva za plaćanjem i opoziv iniciranja plaćanja**

- 1 TPP će, na zahtjev Korisnika, opozvati zahtjev za plaćanjem za koji još nije dana suglasnost Korisnika za iniciranje plaćanja, na istoj web stranici servisa **merBanking** na kojoj Korisnik inače daje suglasnost za iniciranje plaćanja.
- 2 TPP će, na zahtjev Korisnika, opozvati inicirano plaćanje sve dok inicirano plaćanje nije autorizirano u sustavu Banke od strane Korisnika, ako je opoziv omogućen od strane Banke u kojoj je inicirano plaćanje.
- 3 TPP će prihvatiti zahtjev Korisnika za opozivom koji mora biti upućen TPPu pisanim putem, i pokušati opozvati u granicama svojih mogućnosti, ocijeni li zahtjev Korisnika opravdanim i razumnim.

### **Članak 13.**

#### **Blokada Korisničkog računa**

1 Korisnik je obvezatan bez odlaganja izvijestiti TPP o gubitku, krađi ili potencijalnoj zlouporabi i neovlaštenom korištenju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.

Korisnik je odgovoran i snosi štetu za autorizirane zahtjeve za plaćanjem za koje su inicirana plaćanja zlouporabom ili neovlaštenim korištenjem personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika, bez obzira na iznos platne transakcije, do trenutka prijave TPPu gubitka ili krađe ili neovlaštenog korištenja sigurnosnih vjerodajnica.

Prijava gubitka ili krađe ili neovlaštenog korištenja ili zlouporabe sigurnosnih vjerodajnica se izvršava pisanim putem ili putem Kontakt centra TPP-a.

2 TPP je ovlašten blokirati sigurnosne vjerodajnice iz prethodnog stavka zbog objektivno opravdanih razloga:

21 koji se odnose na sigurnost sigurnosnih vjerodajnica (npr. skimming),

22 koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje sigurnosnih vjerodajnica s namjerom prijave.

TPP će, ako je to moguće, o namjeri i razlozima blokade sigurnosnih vjerodajnica obavijestiti Korisnika prije same blokade telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način.

Ako TPP nije u mogućnosti o namjeri blokade obavijestiti Korisnika prije same blokade, TPP će to učiniti nakon blokade telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način.

TPP nije obvezan obavijestiti Korisnika o blokiranju platnog instrumenta ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je to protivno pozitivnim propisima RH i EU.

3 Iz razloga navedenih u stavku 2. točka 2. ovog članka, TPP je ovlašten i otkazati pisanim putem Okvirni ugovor, bez otkaznog roka. U tom slučaju, Korisnik je dužan podmiriti TPP-u sve s otkazom povezane naknade ukoliko su iste propisane Okvirnim ugovorom.

4 Banka Korisnika može TPPu kao pružatelju usluge informiranja o računu ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja uskratiti pristup transakcijskom računu Korisnika, na temelju za Banku dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije s ciljem prijevare. TPP će o takvom uskraćivanju pristupa transakcijskom računu obavijestiti Korisnika neposredno po saznanju tih činjenica telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način. TPP može u tom slučaju privremeno blokirati Korisnički račun radi onemogućavanja daljnjeg zaprimanja zahtjeva za plaćanjem ili ažurnim informacijama o stanju i transakcijama po transakcijskom računu Korisnika.

#### **Članak 14. Odbijanje zahtjeva za plaćanjem**

1 U slučaju primitka neispravnog zahtjeva za plaćanjem TPP će u zakonom propisanim rokovima izvijestiti Korisnika o odbijanju zahtjeva za plaćanjem, o razlozima odbijanja zahtjeva te o:

1.a postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja zahtjeva, ili

1.b nemogućnosti ispravljanja pogrešaka ako zahtjev za plaćanjem u čitavom svom sadržaju ili u dijelu nije u skladu s važećim propisima i internim aktima TPPa i/ili ako postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje,

1.c nemogućnosti iniciranja plaćanja ukoliko prilikom iniciranja plaćanja TPP dobije od Banke informaciju o nemogućnosti zaprimanja takovog iniciranog plaćanja.

2 Nakon što Korisnik otkloni nedostatke u zahtjevu za plaćanje te isti ispunjava parametre ispravnog zahtjeva, smatrat će se da je ispravljeni zahtjev novi zahtjev te će TPP pristupiti iniciranju plaćanja sukladno ovim OU.

### **III OSTALE ODREDBE**

#### **Članak 15. Pravo na prigovor, odgovornost**

1 Korisnik ima pravo podnijeti TPPu prigovor u pisanom obliku ako smatra da se TPP ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora ili zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga.

2 Ako Korisnik osporava da je autorizirao zahtjev za plaćanjem ili tvrdi da nije inicirano plaćanje ili da iniciranje plaćanja nije bilo uredno ili na vrijeme izvršeno, Korisnik je dužan dokazati TPPu da zahtjev za plaćanjem nije bio autentificiran i autoriziran sukladno Okvirnom ugovoru, da zahtjev za plaćanjem nije bio pravilno evidentiran ili da je na zaprimanje zahtjeva, davanje suglasnosti i/ili samo iniciranje plaćanja utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak Usluga koje je TPP pružio.

Prigovor u vezi neautoriziranog ili neispravno zaprimljenog zahtjeva za plaćanjem, Korisnik ima pravo podnijeti TPP-u odmah po saznanju za iniciranje takvog plaćanja, a najkasnije u roku od 60 dana od dana iniciranja plaćanja.

3 U slučaju da Korisnik dokaže da je izvršena neautorizirana platna transakcija, uključivo i neautorizirana platna transakcija inicirana preko TPPa i neovisno o odgovornosti TPPa, Korisnik je obvezan od svoje Banke kao pružatelja

platnih usluga koji vodi transakcijski račun tražiti da se račun dovede u stanje koje bi odgovaralo stanju toga računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

4 TPP je dužan je na zahtjev Banke kao pružatelja platne usluge koji vodi transakcijski račun dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentificirana, da je platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak Usluge koju je on pružio. Ako je TPP odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem, dužan je Banci kao pružatelju platne usluge koji vodi račun Korisnika, na njezin zahtjev, naknaditi iznos neautorizirane platne transakcije i druge iznose koje je s tog osnova Banka platila Korisniku, uključivo i iznos štete nastale radi neprimjene pouzdane autentifikacije i druge pretrpljene štete.

5 Korisnik kao platitelj odgovara za inicirane i eventualno izvršene neautorizirane platne transakcije, bez obzira na iznos, ako je iniciranje i izvršenje posljedica korištenja izgubljenih ili ukradenih sigurnosnih vjerodajnica ili posljedica druge njihove zlouporabe. Korisnik kao platitelj odgovara u cijelosti za iniciranje i eventualno izvršenje platne transakcije ako je ona posljedica njegovog prijevornog postupanja ili njegova namjerna neispunjenja jedne ili više njegovih obveza iz Okvirnog ugovora glede načina postupanja s personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza iz krajnje nepažnje.

6 TPP ima pravo tražiti naknadu štete koju je eventualno bio dužan nadoknaditi Banci ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku, kao i u slučaju namjernog neispunjenja obveza Korisnika iz Okvirnog ugovora glede načina korištenja i postupanja s personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza iz krajnje nepažnje te u slučaju kada Korisnik ne obavijesti TPP bez odgađanja o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi ili neovlaštenom korištenju sigurnosnih vjerodajnica.

7 TPP je dužan dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe koje je Korisnik naveo u prigovoru najkasnije u roku i na način koji je propisan Zakonom o platnom prometu (u trenutku objave ovih OU propisani rok je *najkasnije u roku od 10 dana od dana primitka prigovora*). Iznimno, ako TPP ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole TPPa, dužan je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana (u trenutku objave ovih OU propisani rok).

8 Korisnik može uputiti pritužbu na rad TPPa i Hrvatskoj narodnoj banci sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

9 Isključena je odgovornost TPP-a za nemogućnost pružanja Usluga tj. obavljanja poslova iz Okvirnog ugovora u slučajevima kad TPP zbog primjene drugih važećih propisa ne može obavljati poslove iz Okvirnog ugovora ili zbog nastupa izvanrednih i nepredvidivih okolnosti koje predstavljaju objektivne smetnje u obavljanju dotičnih 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, građanskog neposluha, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza, prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja platnih sustava i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati TPPu.

TPP također ne odgovara za neizvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem iniciranja plaćanja ili neuredno izvršenje iniciranja plaćanja ili izvršenje neautoriziranih platnih transakcija :

- ako je izvršenje neautorizirane transakcije i/ili zakašnjenje s iniciranjem ili izvršenjem autorizirane platne transakcije i/ili neizvršenje i/ili neuredno izvršenje iniciranja ili samo izvršenje platne transakcije posljedica



Korisnikove prijave, prijave njegovih ovlaštenika ili ako Korisnik ili njegov ovlaštenik ne ispunjavaju obveze iz ovih OU i Ugovora i/ili drugih uvjeta kojima je regulirano postupanje i poduzimanje mjera za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica;

- u dijelu za koji je odgovoran Korisnik sukladno ovim OU ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica uporabe ukradenih ili izgubljenih ili zlorabljanih sigurnosnih vjerodajnica;
- ako je izvršenje neautorizirane transakcije i/ili zakašnjenje s izvršenjem i/ili zakašnjenje s izvršenjem autorizirane platne transakcije i/ili neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidljivih okolnosti na koje TPP ne može ili unatoč svim naporima ne uspijeva utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći;

10 Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika TPPa,
- ako TPP nije zahtijevao ili primijenio postupak tražene pouzdane autentifikacije Korisnika,
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik izvršio prijavu gubitka, krađe ili sumnje na prijevarene aktivnosti sa sigurnosnim vjerodajnicama, osim ako je postupao s namjerom prijave.

11 Isključena je odgovornost TPP-a kada zbog provedbe mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, sukladno važećim propisima koji reguliraju mjere i radnje za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma te postupanje s embargom, odnosno zbog provedbe obveza koje proizlaze iz FATCA i/ili CRS regulative, odbije izvršiti ili stornira iniciranje plaćanja ili ako iz istog razloga produlji rokove za iniciranje plaćanja.

12 Korisnik je na zahtjev TPP-a uz zahtjev za plaćanjem dužan dostaviti i dodatne podatke/dokumentaciju radi provedbe mjera iz prethodnog stavka, a u slučaju odbijanja postupanja po zahtjevu TPPa, isključena je odgovornost TPP-a u slučaju da odbije izvršiti ili stornira iniciranje plaćanja ili ako iz istog razloga produlji rokove iniciranja plaćanja.

## **Članak 16.**

### **Otkaz Okvirnog ugovora, blokiranje i zatvaranje Korisničkog računa**

1 Okvirni ugovor prestaje u sljedećim slučajevima:

- otkazom TPPa ili Korisnika, na način i u rokovima predviđenim Okvirnim ugovorom;
- sporazumnim raskidom,
  - prestankom postojanja Korisnika (što uključuje i smrt Korisnika fizičke osobe koja samostalno obavlja gospodarsku djelatnost ili slobodno zanimanje);
- temeljem odluke suda ili drugog nadležnog tijela, zakona i propisa;
- istekom roka na koji je zaključen.

TPP će zatvoriti Korisnički račun s danom prestanka Okvirnog ugovora osim ako sporazumnim raskidom, zakonom, propisom ili odlukom suda ili drugog nadležnog tijela nije drugačije određeno.

2 TPP može, osim iz razloga predviđenih Ugovorom, bez prethodne obavijesti Korisniku, otkazati Okvirni ugovor i zatvoriti Korisnički račun u slučaju:

- da je TPP zaprimio nalog za zatvaranje od strane nadležnih tijela;
- prestanka obavljanja gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja od strane Korisnika fizičke osobe koja samostalno obavlja gospodarsku djelatnost ili slobodno zanimanje.

Otkaz Okvirnog ugovora iz ovog stavka TPP dostavlja Korisniku pisanim putem uz otkazni rok od 30 (trideset) dana, računajući od dana predaje obavijesti o otkazu.

TPP ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez otkaznog roka i s trenutnim učinkom, te zatvoriti Korisnički račun u slučaju:

- ako Korisnik krši odredbe Okvirnog ugovora i/ili se ne pridržava važećih propisa koji reguliraju platni promet;
- ako Korisnik ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje Korisničkog računa ili dostavi TPP-u pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito pružanje usluge;
- ako Korisnik u izvršavanju Okvirnog ugovora s TPP-om postupa protivno važećim propisima, javnom moralu ili ako narušava ugled TPP-a;
- ako Korisnik nije podmirio sve svoje obveze prema TPPu duže od 60 dana od dana izdavanja računa za izvršene Usluge.

Otkaz Okvirnog ugovora iz ovog stavka dostavlja se Korisniku pisanim putem. Otkaz nastupa danom predaje obavijesti o otkazu.

3 TPP zatvara Korisnički račun pod uvjetima iz Ugovora, ovih OU, temeljem zakona i/ili drugih propisa te odluke TPP-a.

4 TPP Korisniku može naplatiti naknadu za otkaz Okvirnog ugovora sukladno Okvirnom ugovoru tj. Cjeniku ukoliko je tako propisano Okvirnim ugovorom tj. Cjenikom u trenutku otkaza.

#### **Članak 17.**

##### **Dostupnost informacija**

1 Svi sastojci Okvirnog ugovora (Članak 2. ovih OU) dostupni su postojećim i potencijalnim Korisnicima kao prethodne informacije na web stranicama TPP-a.

2 Smatra se da je TPP davanjem na raspolaganje informacija iz prethodnog stavka ovog članka ispunio obvezu prethodnog informiranja sukladno čl.23. Zakona o platnom prometu.

#### **Članak 18.**

##### **Salvatorna klauzula**

Ako stvarno nadležni sud u Zagrebu utvrdi nevaljanost bilo koje odredbe ovih OU, tamo gdje se nevaljana odredba može tumačiti i shvatiti na način da se ustanovi djelomična valjanost i zakonitost iste, takva odredba se mora tumačiti u opsegu da se postigne takav rezultat. U svakom slučaju bilo koja nevaljana odredba ovih OU ne utječe na valjanost svih ostalih odredbi koje će ostati na snazi.

**Članak 19.**  
**Završne odredbe**

- 1 Za sve što nije regulirano Okvirnim ugovorom, primjenjivat će se važeći propisi, kao i opći i pojedinačni akti TPP-a, uključujući i njihove naknadne izmjene i dopune.
- 2 Ako nakon donošenja ovih OU važećim propisima neko od pitanja koje se regulira ovim OU bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe tih važećih propisa, sve do odgovarajućeg donošenja izmjena i dopuna ovih OU.
- 3 Nazivi pojedinih dijelova ovih OU služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.
- 4 Ovi OU sastavljeni su na hrvatskom jeziku.
- 5 Na ove OU primjenjuje se pravo Republike Hrvatske i Europske Unije.
- 6 Komunikacija između Korisnika i TPPa za vrijeme važenja Okvirnog ugovora obavljat će se na jeziku označenom u zahtjevu za korištenje usluge.
- 7 Ovi OU stupaju na snagu danom objave na web stranicama TPPa.
- 8 Ovi se OU ne primjenjuju na one ugovore koji su bili sklopljeni prije njihovog stupanja na snagu, osim u onim slučajevima u kojima je proširenje primjene ovih OU i na te ugovore provedeno u skladu s pravilima Zakona o platnom prometu o izmjeni okvirnog ugovora.

Predsjednik Uprave:

Marko Emer

Datum objave:

26.3.2024.

**MARKO**  
**EMER**

Digitally signed  
by MARKO  
EMER  
Date: 2024.03.26  
12:52:07 +01'00'