

KOVAČ I PARTNERI odvjetničko društvo d.o.o.
HEINZELOVA 70
10 000 ZAGREB

Služba podrške internim i eksternim klijentima
43 000, Bjelovar, Matice Hrvatske 14
Tel: 072 37 3505
podrskaklijentima@erstebank.hr

Bjelovar, 12.12.2025.

Poštovani,

vezano za Vaš zahtjev zaprimljen dana 2.12.2025. koji se odnosi na zahtjev prema Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje u tekstu: Banka) za povrat sredstava u iznosu od 55.856,63 EUR koje je Vaš klijent Nedeco Electronics Ltd. uplatio na račun br. HR6424020061101199912 dana 25.2.2025. kao i za povrat sredstava u iznosu od 113.482,71 EUR koje je Vaš klijent uplatio na račun br. HR9424020061101201603 dana 6.3.2025. te Vaš zahtjev za dostavu informacija o tome da li se predmetni uplaćeni iznosi nalaze na predmetnim računima, obavještavamo Vas da Banka posluje u skladu sa pozitivnim propisima Republike Hrvatske pri čemu u svom poslovanju djeluje i u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama (Narodne novine br. 159/13, 19/2015, 15/2018, 70/2019, 47/2020, 146/2020, 151/2022; dalje u tekstu: Zakon).

Naime, sukladno čl. 156. Zakona, Banka je kao obveznik u smislu Zakona, dužna čuvati sve podatke, činjenice i okolnosti koje je saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom kao bankovnu tajnu te radi navedenog nije u mogućnosti udovoljiti Vašem zahtjevu za dostavom informacija o tome, da li se iznosi koji su uplaćeni na račune navedene prethodno u ovom odgovoru, nalaze na tim računima ili ne.

Glede dijela Vašeg zahtjeva, a koji se odnosi na zahtjev za povratom sredstava u ukupnom iznosu od 169.339,34 EUR ovim putem želimo skrenuti pažnju na okolnost, da kod zahtjeva za povrat, nakon što Banka zaprimi zahtjev za povrat sredstava od uplatitelja ili banke uplatitelja, a kako bi bilo moguće izvršiti povrat sredstava uplatitelju, potrebno je da prethodno Banka zaprimi suglasnost za povrat od strane primatelja sredstava, te da primatelj sredstava na računu ima dostatna novčana sredstva za povrat.

Nadalje, ujedno ističemo kako u procesu povrata banka sudjeluje isključivo i samo kao posrednik između dvije stranke pri tome ne ulazeći u osnovanost povrata, ni mogućnost povrata, te svojim radnjama ne može utjecati na izvršenje povrata ukoliko primjerice, prethodno navedeni uvjeti za povrat nisu ispunjeni od strane bilo koje stranke u postupku.

Ako su vam potrebna dodatna pojašnjenja i/ili informacije slobodno nam se ponovno obratite na adresu s koje Vam se obraćamo ili nam možete uputiti žalbu na rješenje prigovora na adresu Erste&Steiermärkische bank d.d. Tim za upravljanje kvalitetom usluge, Ivana Lučića 2 ili e-mailom OdjUprKvaUsl@erstebank.hr ili možete podnijeti prigovor/pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

S poštovanjem,

Erste&Steiermärkische Bank d.d.

ERSTE & STEIERMÄRKISCHE
BANK D.D.
RIJKA 200