

OPĆI UVJETI ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA FIZIČKIM OSOBAMA - POTROŠAČIMA

1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima za pružanje platnih usluga fizičkim osobama (potrošačima) (dalje u tekstu: Opći uvjeti) SBERBANK d.d., Zagreb, Varšavska 9 (dalje u tekstu: Banka), uređuje osnovna pravila poslovanja i poslovnog odnosa između korisnika platne usluge koji je potrošač i Banke radi obavljana platnog prometa na načelima međusobnog povjerenja, savjesnosti i poštenja te obostrane koristi kao rezultata poslovne suradnje.

Ovim Općim uvjetima detaljnije se uređuje odnos između Banke, kao kreditne institucije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja je ovlaštena pružati platne usluge, i korisnika, kao korisnika platnih usluga, odnosno predviđa se drugačije uređenje međusobnih odnosa od onog utvrđenog Zakonom o platnom prometu (NN 133/09, 136/2012) (dalje u tekstu: ZPP) u dijelu kojem je to ZPP svojim dispozitivnim odredbama omogućio.

Podaci o Banci:

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Sberbank d.d., Varšavska 9, 10000 Zagreb, BIC (SWIFT): VBCR HR 22 www.sberbank.hr, registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu - MBS 080126398, OIB 78427478595.

Kontakt podaci: e-mail adresa: info@sberbank.hr, Kontakt centar: 0800 0600

Hrvatska narodna banka nadležna je za nadzor nad poslovanjem Banke kao kreditne institucije koja pruža platne usluge.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se u Banci zajedno sa ostalim relevantnim općim aktima Banke koji posredno uređuju pružanje platnih usluga, koji uključuju: Odluku o kamatama i naknadama za fizičke osobe Sberbank d.d., Terminski plan-kunski platni promet, Terminski plan-devizni platni promet, Opće uvjete za obavljanje jednokratnih platnih transakcija, Opće uvjete Sberbank d.d. za korištenje MasterCard SecureCode, Opće uvjete za poslovanje s građanima, Opće uvjete izravnog terećenja/SEPA izravnog terećenja za potrošače, Terminski plana SEPA izravnih terećenja i Opće uvjete za poslovanje s građanima Sberbank d.d. za upotrebu digitalnog bankarstva od strane potrošača te druge akte navedene u pojedinačnom ugovoru s korisnikom platnih usluga. Navedeni akti Banke objavljuju se u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima i dostupni su klijentima i drugim interesentima. Isti akti Banke se također objavljuju i na Internet stranicama Banke www.sberbank.hr. Sve izmjene i dopune Općih uvjeta te relevantnih općih akata Banke objavljuju se na isti način.

Opći uvjeti primjenjuju se i s pojedinačnim ugovorima sklopljenim s korisnicima. U pojedinačnim ugovorima s korisnicima ugovara se primjena Općih uvjeta na odnos sa korisnikom, i to važećih Općih uvjeta i svih njihovih kasnijih izmjena i dopuna. U slučaju da je u pojedinačnom ugovoru s korisnikom utvrđeno nešto različito od odredbi Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora sklopljenog sa korisnikom.

Primjena ovih Općih uvjeta na korisnika započinje zaključenjem ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa (okvirni ugovori) te drugim relevantnim ugovorima. Banka u pravilu okvirni ugovor sa korisnikom zaključuje u pisanom obliku te korisniku uručuje najmanje jedan primjerak ugovora.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se samo na korisnike koji su potrošači.

Ovi Opći uvjeti vrijede i za poslovne odnose nastale kod drugih pravnih ili fizičkih osoba kad iste zastupaju Banku, odnosno kad iste obavljaju poslove u ime i za račun Banke, prema izdanim ovlastima i posebnom ugovoru.

3. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

Pojmovi navedeni u daljnjem tekstu Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

- **potrošač** - fizička osoba, korisnik platnih usluga Banke, koja u ugovoru o pružanju platnih usluga djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja;

- **korisnik platnih usluga** - fizička ili pravna osoba koja se kao klijent Banke koristi platnom uslugom Banke u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja
- **platitelj** - fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje u korist računa za plaćanje primatelja plaćanja
- **primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije
- **račun za plaćanje** - tekući račun, žiro račun ili račun za posebne namjene (u daljnjem tekstu Račun) koji za korisnika vodi Banka i kojeg korisnik koristi radi izvršavanja platnih transakcija u kunama i drugim valutama te za obavljanje ostalih bankovnih usluga
- **radni dan Banke** - svaki dan u tjednu osim subote i nedjelje te državnih praznika i blagdana Republike Hrvatske;
- **platni instrument** - svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika i Banke koje korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, što uključuje, ali se ne ograničava na sljedeće kartične platne instrumente - Maestro karticu (debitna kartica), MasterCard standard karticu (revolving kartica) i MasterCard standard charge karticu (charge kartica); MasterCard Sberbank Konzum karticu te na sljedeće instrumente elektroničkog bankarstva - autentikacijski token koji generira jednokratne lozinke.
- **platna usluga** - polog gotovine na transakcijski račun, podizanje gotovine s transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa uključujući trajne naloge i izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, direktnih kanala ili sličnog sredstva
- **nalog za plaćanje** - instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije
- **platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
- **nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u republici Hrvatskoj
- **prekogranična platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice
- **međunarodna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje u republici hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države
- **država članica** - država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru
- **treća država** - država koja nije članica Europske unije (EU)
- **jedinstvena identifikacijska oznaka** - kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji,
- **platni sustav** - sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i/ili namiru platnih transakcija,
- **izravno terećenje** - platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja,

- **trajni nalog** - ugovorni odnos između platitelja i Banke o platnim uslugama kojim platitelj daje nalog Banci za terećenje platiteljevog računa u korist određenog primatelja plaćanja, za točno određeni iznos, uz određenu dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme;
- **IBAN (International Bank Account Number)** - međunarodni broj bankovnog računa
- **BIC (Business Identifier Code)** - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija
- **transakcijski račun** - tekući račun, žiroračun odnosno račun za posebne namjene (u daljnjem tekstu: Račun) kojega za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;
- **raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu** - stanje novčanih sredstava svih valuta na transakcijskom računu uvećano za iznos dozvoljenog prekoračenja
- **terminski plan** - dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa
- **referentni tečaj** - tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti
- **platna kartica/kartica** - platni instrument koji korisniku kartice omogućuje izvršenje plaćanja robe i/ili usluga preko prodajnog mjesta i/ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju
- **PIN (Personal Identification Number)** - osobni identifikacijski broj koji korisniku dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om. Korisnik kartice nije nikada dužan svoj PIN priopćiti nikome (ni djelatnicima policije, Banke itd.).
- **sigurnosni kod ili troznamenasti kontrolni broj** - troznamenasti broj otisnut na poledini kartice koji se koristi prvenstveno za iniciranje platnih transakcija bez prisustva kartice
- **SEPA (Single Euro Payments Area)** - jedinstveno područje plaćanja u eurima, odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanjima u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, 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
- **Europski gospodarski prostor** - obuhvaća države potpisnice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru (članice Europske unije, Island, Lihtenštajn, Norveška)
- **SEPA kreditni transfer** - platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja
- **HRK SCT platna shema** - jedinstveni skup pravila, praksa, standardi i provedbenih smjernica, dogovoreni unutar bankovne zajednice za izvršavanje kreditnih transfera u Republici Hrvatskoj, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koj/koji podupire njegovu primjenu. Uspostavom HRK SCT sheme bankovna zajednica u Republici Hrvatskoj pružiti će usluge kreditnih transfera u kunama prema istim poslovnim pravilima, operativnim procedurama i tehničkim standardima prema kojima se izvršavaju SEPA kreditni transferi u eurima
- **PPU** - pružatelj platnih usluga
- **maksimalno vrijeme izvršenja kreditnih transfera u kunama** - vrijeme u kojem račun PPU primatelja plaćanja treba biti odobren za iznos platne transakcije jest istog radnog dana kad je primljen ispravan nalog za plaćanje, u skladu s vremenom primitka naloga kako je određeno ZPP-om
- **stvarni dužnik** - dužnik u čije ime platitelj obavlja plaćanje
- **opoziv** - opoziv plaćanja koji može inicirati platitelj ili PPU platitelja
- **odbijanje** - neprihvatanje kreditnog transfera koji može inicirati PPU platitelja ili PPU primatelja plaćanja
- **povrat** - povrat sredstava PPU primatelja plaćanja koji može inicirati PPU platitelja ili PPU primatelja plaćanja

- **referenca platne transakcije** - broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira platna transakcija
- **kreditni transfer** - nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju daje platitelj
- **BBAN** - identifikacijski broj računa za plaćanje kojim se jednoznačno utvrđuje individualni račun za plaćanje kod pružatelja platnih usluga u nekoj državi članici i koji se može koristiti samo za nacionalne platne transakcije, a taj se isti račun za plaćanje za prekogranične platne transakcije utvrđuje pomoću IBAN-a
- **naplata** - dio transakcije izravnog terećenja koji započinje njezinim iniciranjem od strane primatelja plaćanja sve do njezina završetka u obliku uobičajenog terećenja platiteljeva računa za plaćanje.
- **ovlaštenje** (engl. mandate) - izražavanje suglasnosti i davanje odobrenja koje platitelj daje primatelju plaćanja i (izravno, ili neizravno preko primatelja plaćanja) platiteljevu pružatelju platnih usluga, da bi se primatelju plaćanja omogućilo iniciranje naplate za terećenje platiteljeva naznačenog računa za plaćanje te da bi se omogućilo da platiteljev pružatelj platnih usluga postupi prema takvim instrukcijama.
- **platna shema** – jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i/ili provedbenih smjernica, dogovorena između pružatelja platnih usluga za obavljanje platnih transakcija u Uniji i u državama članicama, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu.
- **identifikacija/autentifikacija** - postupci kojima Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za autentifikaciju i autorizaciju utvrđuje identitet korisnika.
- **autorizacija ili potpisivanje naloga** - postupak odnosno niz povezanih postupaka kojima identificirani korisnik daje suglasnost za izvršenje jedne ili više financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojima ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga te potvrđuje prihvata dokumenata
- **/m-token (token)** - sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju korisnika, autorizaciju transakcija i potpisivanje, a predstavlja elektronički uređaj ili aplikativno rješenje ustupljeno korisniku koje generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju korisnika pojedine usluge digitalnog bankarstva i/ili drugih usluga koje Banka korisniku omogućuje, odnosno kojima korisnik autorizira financijske ili nefinancijske transakcije odnosno zaključuje ugovore o bankarskim i nebankarskim uslugama.
- **digitalno bankarstvo** - skupni naziv za usluge i sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju ugovaranje i upotrebu bankarskih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga i informacije s tim u vezi (u daljnjem tekstu: digitalno bankarstvo) putem elektroničkih načina komuniciranja, bez nužne istodobne fizičke nazočnosti korisnika i zaposlenika Banke na istome mjestu, a obuhvaćaju internetsko i mobilno bankarstvo te druge vrste usluga i servisa koje Banka stavi na raspolaganje korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa. Popis, opseg i način upotrebe pojedinih usluga navedeni su u pojedinačnim ugovorima i/ili korisničkim uputama, dostupnima na internetskoj stranici banke, unutar internetskog bankarstva te u poslovnicama Banke. Digitalno bankarstvo zatvoren je sustav. Podaci koje Banka prosljeđuje korisniku ili ovlašteniku putem digitalnog bankarstva jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i korisnika kao i papirni ispisi koje Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev korisnika ovjeriti ispis podataka na papiru.
- **personalizirana sigurnosna obilježja** - tajni identifikacijski brojevi ili drugi znakovi poznati samo korisniku, a njima se smatraju inicijalni PIN, PIN, Korisnički broj (User ID), aktivacijski ključ i lozinka.
- **potpis elektroničkim putem** - skup podataka u elektroničkom obliku koji je pridružen ili logički povezan s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji pouzdano jamči identitet korisnika i vjerodostojnost potpisanog elektroničkog dokumenta, naloga ili ugovora.

- **sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju** - sredstvo ili aplikativno rješenje koje osigurava identifikaciju korisnika za pristup pojedinim uslugama i servisima koje Banka korisniku omogućiti, ugovaranje i promjenu usluga te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri upotrebi digitalnog bankarstva. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju može biti različito, ovisno o usluzi/servisu (token i moguća druga sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju koje Banka stavi korisniku na raspolaganje
- **trajni nosač podataka/trajni medij** - svaki instrument koji korisniku omogućuje spremanje podataka naslovljenih osobno na njega, tako da su dostupni za kasniju upotrebu toliko dugo koliko je potrebno za namjene tih podataka i koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka kao što je npr. papirni oblik obavijesti ili elektronički pohranjen oblik obavijesti.
- **POS/EFTPOS uređaj** - elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava
- **prebacivanje** – usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu s PPU – prenositelja na PPU – primatelja informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima, ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi račun za plaćanje uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod PPU – prenositelja.
- **PPU – prenositelj** - pružatelj platnih usluga koji obavlja prijenos informacija potrebnih za prebacivanje
- **PPU – primatelj** – pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za prijenos
- **punomoć za prebacivanje (Punomoć)** – dokument temeljem kojeg potrošač (korisnik računa za plaćanje) ovlašćuje banku koja je primatelj (PPU primatelj) i banku koja je prenositelj (PPU prenositelj) da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja

4. OKVIRNI UGOVOR

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje, a čine ga:

- ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa ili drugi ugovor kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija,
- zahtjev za otvaranje računa ili za pružanje usluga platnih transakcija, u skladu s prethodno navedenom podtočkom, te dokumentacija koju klijent prilaže uz taj zahtjev
- Opći uvjeti izravnog terećenja/SEPA izravnog terećenja za potrošače
- ovi Opći uvjeti.

4.1. Izmjene okvirnog ugovora

Banka je dužna predložiti Korisniku izmjene okvirnog ugovora i prethodnih općih informacija u vezi s njim najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

Smatrati će se da je korisnik prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Korisnik ima pravo otkazati okvirni ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja mogu se provesti odmah, bez prethodne obavijesti. O takvim izmjenama kamatnih stopa ili tečaja Banka će obavještavati klijenta zajedno sa obavijesti o prometu po njegovom transakcijskom računu za predmetno razdoblje i o saldu na računu.

4.2. Otkaz okvirnog ugovora

Korisnik može otkazati okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa uz otkazni rok od 8 dana od dana kada Banka od korisnika zaprimi pisani zahtjev za otkaz.

Banka može otkazati ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa uz otkazni rok od 2 mjeseca od dana kada Banka pošalje korisniku pisanu obavijest o otkazu.

Ukoliko korisnik otkaže okvirni ugovor prije proteka roka od 12 mjeseci od dana zaključenja tog ugovora, Banka je ovlaštena korisniku obračunati i naplatiti naknade sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe.

Banka može raskinuti okvirni ugovor u svakom trenutku ukoliko korisnik ne ispunjava svoje obveze iz okvirnog ugovora.

5. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

5.1. Transkacijski račun/dopušteno prekoračenje

Vlasnik računa i njegovi opunomoćenici mogu raspolagati sredstvima na računu u skladu s važećim propisima i pravilima Banke. Prilikom obavljanja transakcija po računima, vlasnici računa i opunomoćenici identificiraju se važećim ispravama i koje su propisane pravilima Banke, te potpisom transakcijskog naloga.

Banka je ovlaštena odobriti Vlasniku računa prekoračenje po tekućem računu u kunama. Vlasnik računa njegovi ovlaštenici, odnosno zakonski zastupnici/skrbnici mogu raspolagati sredstvima transakcijskih računa u granicama raspoloživih sredstava odnosno do visine odobrenog dopuštenog prekoračenja uključujući i do iznosa eventualno odobrene obročne otplate putem kartice po tekućem računu u kunama, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i uvjetima poslovanja Banke.

Banka može na temelju ugovora o tekućem računu i/ili ugovora o dopuštenom prekoračenju odobriti vlasniku tekućeg računa obročnu otplatu karticom tekućeg računa. Obročno plaćanje Banka odobrava određivanjem limita o kojem obavještava vlasnika tekućeg računa na ugovoreni način. Banka limit određuje i mijenja ovisno o primanjima i urednosti vlasnika tekućeg računa pri izvršavanju obveza prema Banci, a isti može biti različit od iznosa dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Vlasnik tekućeg računa u slučaju obročnog plaćanja ne smije prekoračiti iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu.

Banka može na temelju ugovora o tekućem računu i/ili ugovora o dopuštenom prekoračenju odobriti vlasniku tekućeg računa podizanje novca na bankomatu na rate karticom tekućeg računa. Podizanje novca na bankomatu na rate Banka odobrava unutar limita određenog za obročnu otplatu karticom tekućeg računa. Vlasnik tekućeg računa kod podizanja novca na bankomatu na rate ne smije prekoračiti iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu.

Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) dopušteno prekoračenje i/ili obročnu otplatu karticom po tekućem računu u kunama ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava preuzete ugovorne obveze i/ili u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja utječu na visinu dopuštenog prekoračenja i/ili ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po transakcijskom računu Vlasnika računa ili ako je došlo do pogoršanja financijske situacije Vlasnika računa odnosno ako se Vlasnik računa ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

U slučaju otkaza dopuštenog prekoračenja, sve tražbine Banke iz Ugovora o dopuštenom/dozvoljenom prekoračenju i u vezi s tim Ugovorom (troškovi, kamate, glavnica) dospijevaju na dan otkazivanja. Dan otkazivanja Banka će navesti na pisanoj obavijesti o otkazu koju će Banka poslati klijentu preporučenom poštom na adresu iz zaglavlja predmetnog Ugovora ili na adresu o kojoj je klijent nakon zaključenja tog Ugovora pisanim putem preporučenom poštom obavijestio Banku.

U slučaju ukidanja usluge obročnog plaćanja karticom tekućeg računa, obroci će dospijevati kako je određeno korištenjem kartice tekućeg računa na prodajnom mjestu. U slučaju ukidanja dopuštenog prekoračenja i/ili otkazivanja ugovora o dopuštenom prekoračenju po tekućem računu, a uslijed neurednog izvršavanja obveza po istome, svi obroci određeni korištenjem kartice, dopijevaju u cijelosti odjednom u istom trenutku kao i obveze po ugovoru o dopuštenom prekoračenju. Usluga obročnog plaćanja može se ukinuti i na zahtjev vlasnika tekućeg računa.

Vlasnik računa dužan je voditi evidenciju prometa i stanja na svojim računima otvorenim u Banci te ne smije po računima stvarati veće obveze od iznosa raspoloživih sredstava na tim računima

5.2. Raspoloživost sredstava

Ako korisnik polaže gotov novac na svoj transakcijski račun u valuti u kojoj se taj račun vodi, Banka je dužna staviti mu novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti taj račun s datumom valute na taj dan.

Banka je dužna staviti na raspolaganje korisniku iznos njemu upućene platne transakcije odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke.

6. USLUGA PREBACIVANJA RAČUNA

6.1. Pružanje usluge prebacivanja računa

Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu s PPU – prenositelja na PPU – primatelja informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima, ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi račun za plaćanje uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod PPU – prenositelja.

Banka pruža uslugu prebacivanja na zahtjev korisnika ako se PPU- primatelj nalazi na području Republike Hrvatske i ako PPU – primatelj već vodi račun za plaćanje ili korisniku može otvoriti račun za plaćanje u istoj valuti u kojoj račun vodi Banka.

Opseg usluge prebacivanja određuje potrošač u punomoći koju predaje PPU – primatelju.

6.2. Punomoć potrošača za prebacivanje

Nakon što PPU – primatelj zaprimi punomoć za prebacivanje započinje uslugu prebacivanja. Ako su dva ili više potrošača imatelji istog računa za plaćanje, punomoć moraju dati svi imatelji.

Punomoć mora biti u pisanom obliku, a PPU – primatelj dužan je potrošaču dati ili učiniti dostupnim primjerak potpisane punomoći.

Punomoć za prebacivanje mora sadržavati:

- Izričito ovlaštenje PPU- prenositelju za provođenje svake pojedine radnje koju PPU – primatelj, po izboru korisnika, zahtijeva od PPU – prenositelja;
- Izričito ovlaštenje PPU – primatelju za provođenje svake pojedine radnje koju izabere korisnik;
- Datum od kojeg se trajni nalozi za kreditne transfere i izravna terećenja moraju početi izvršavati s računa za plaćanje koji korisnik želi otvoriti ili koji već ima kod PPU – primatelja. Datum ne smije biti raniji od šestoga radnog dana od kada je PPU – primatelj zaprimio tražene podatke od PPU – prenositelja.

Punomoć mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, a PPU – primatelj i PPU – prenositelj i korisnik imaju mogućnost ugovoriti istodobno i primjenu drugog jezika.

6.3. Zahtjev PPU-primatelja prema PPU-prenositelju

PPU – primatelj dužan je u roku od dva radna dana od primitka punomoći učiniti slijedeće:

- Proslijediti PPU – primatelju, a potrošaču ako je on to izričito zatražio, popis postojećih trajnih naloga za kreditne transfere sa svim podacima iz tih naloga te dostupne podatke o suglasnostima za izravna terećenja koja se prebacuju;
- Proslijediti PPU – primatelju, a potrošaču ako je on to izričito zatražio, dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje se suglasnost daje primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni na računu za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci;
- Prestane prihvaćati izravna terećenja navedena u punomoći od datuma navedenog u punomoći ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje izravnih terećenja na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Prestane prihvaćati dolazne kreditne transfere navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći ako je korisnik zatvorio račun za plaćanje i ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje dolaznih kreditnih transfera na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Obustavi trajne naloge navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći;

- Prenese iznos pozitivnog stanja naveden u punomoći na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja na datum naveden na punomoći;
- Zatvori račun za plaćanje kod PPU – prenositelja na datum naveden u punomoći.

6.4. Obveze PPU – prenositelja

Po primitku zahtjeva u skladu s punomoći PPU- prenositelj obavlja slijedeće:

- Šalje PPU – primatelju u roku 5 radnih dana popis postojećih trajnih naloga za kreditne transfere sa svim podacima iz tih naloga te dostupne podatke o suglasnostima za izravna terećenja koja se prebacuju i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje se suglasnost daje primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni na računu za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci;
- Prestaje prihvaćati izravna terećenja računa za plaćanje koji korisnik ima kod njega od datuma navedenog u punomoći ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje izravnih terećenja na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Prestaje prihvaćati dolazne kreditne transfere navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći ako je korisnik zatvorio račun za plaćanje i ako PPU – prenositelj nema uspostavljen sustav za automatsko preusmjeravanje dolaznih kreditnih transfera na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja;
- Obustavlja trajne naloge navedene u punomoći od datuma navedenog u punomoći;
- Prenosi iznos pozitivnog stanja naveden u punomoći na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU – primatelja na datum naveden na punomoći;
- Zatvara račun za plaćanje (ako korisnik traži zatvaranje računa) naveden u punomoći na datum naveden u punomoći ako korisnik nema nepodmirenih obveza prema PPU – prenositelju po tom računu i ako su obavljene sve prethodno navedene radnje.

Ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza koje sprječavaju zatvaranje tog računa PPU – prenositelj o tome će odmah obavijestiti korisnika.

6.5. Ostale obveze PPU – primatelja

PPU – primatelj po primitku popisa postojećih trajnih naloga za kreditne transfere sa svim podacima iz tih naloga te dostupne podatke o suglasnostima za izravna terećenja koja se prebacuju i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje se suglasnost daje primatelju plaćanja ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni na računu za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci, u skladu sa punomoći, u roku od 5 radnih dana obavlja slijedeće:

- Uspostavlja trajne naloge za kreditne transfere koje je zatražio korisnik i počinje ih izvršavati od datuma navedenog u punomoći;
- Obavlja sve potrebne pripremne radnje za prihvaćanje izravnih terećenja te ih počinje prihvaćati od datuma navedenog u punomoći;
- Obavještava platitelje koji zadaju ponavljajuće dolazne kreditne transfere na račune za plaćanje navedene u punomoći o podacima o računu za plaćanje otvorenom kod PPU – primatelja te prosljeđuje kopiju punomoći platiteljima. Ako PPU – primatelj nema sve potrebne podatke za obavijest, zatražiti će od korisnika ili PPU – prenositelja podatke koji nedostaju. Korisnik može sam dati platiteljima podatke umjesto da za to ovlasti PPU – primatelja i u tom slučaju će PPU – primatelj u roku od 5 radnih dana dostaviti korisniku pisanu obavijest sa svim potrebnim podacima;
- Obavještava primatelja plaćanja koji se izravnim terećenjem namiruje s računa za plaćanje navedene u punomoći o računu za plaćanje otvorenom kod PPU – primatelja i o datumu od kada će se izravna terećenja početi izvršavati s tog računa za plaćanje. Ako PPU – primatelj nema sve potrebne podatke za obavijest, zatražiti će od korisnika ili PPU – prenositelja podatke koji nedostaju. Korisnik može sam dati primateljima plaćanja podatke umjesto da za to ovlasti PPU – primatelja i u tom slučaju će PPU – primatelj u roku od 5 radnih dana dostaviti korisniku pisanu obavijest sa svim potrebnim podacima.

6.6. Prekogranično otvaranje računa za plaćanje

Banka će korisniku računa za plaćanje koji želi otvoriti račun za plaćanje kod PPU u drugoj državi članici, na zahtjev korisnika i:

- Besplatno dostaviti popis svih aktivnih trajnih naloga za kreditne transfere i popis svih aktivnih ovlaštenja za izravna terećenja za koje je korisnik dao suglasnost Banci i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koje je korisnik dao suglasnost primatelju plaćanje ili PPU primatelja plaćanja, a koji su izvršeni s računa za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci. Prenijeti iznos pozitivnog stanja koji odredi korisnik s njegova računa za plaćanje na račun za plaćanje koji korisnik ima kod PPU u drugoj državi članici pod uvjetom da zahtjev sadržava sve podatke koji omogućuju identifikaciju novog PPU i računa za plaćanje kod tog PPU ili
- Zatvoriti račun za plaćanje.

Navedene radnje PPU će izvršiti u roku koji odredi korisnik, a koji ne može biti raniji od šestoga radnog dana od primitka zahtjeva potrošača. PPU neće izvršiti zatražene radnje ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza prema PPU te će o tome odmah obavijestiti korisnika.

7. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

7.1. Platne transakcije

Banka obavlja platne transakcije u domaćoj i/ili stranoj valuti putem nacionalnog, prekograničnog ili međunarodnog platnog prometa sukladno važećim zakonskim propisima.

Platna transakcija izvršava se nalogom za plaćanje. Banka će izvršiti platnu transakciju kad zaprimi nalog za plaćanje, sukladno ovim Općim uvjetima.

Nalozima za plaćanje su: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos.

7.2. Primitak naloga za plaćanje

Banka zaprima naloge za plaćanje putem svojih distribucijskih kanala, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa, odredbama posebnih ugovora i uvjeta za dodatne usluge koje Banka za te račune pruža korisniku.

Banka će zaprimiti nalog za plaćanje ako je ispravan, čitak i autoriziran na ugovoreni način te ako ne postoje razlozi za njegovo odbijanje.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje poslan neposredno od strane korisnika ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen slijedećeg radnog dana.

Primitak naloga za plaćanje utvrđuje se sukladno ugovoru zaključenom između korisnika i Banke, sporazumu korisnika i Banke, Terminskom planu Banke za izvršenje platnih transakcija te sukladno drugim općim aktima Banke.

7.3. Autorizacija (suglasnost) platnih transakcija

Platna transakcija se smatra autoriziranom ako je korisnik, kao platitelj, dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije moraju biti dani na jedan od slijedećih načina:

- potpisom naloga platne transakcije u poslovnici Banke;
- potpisom ugovora o trajnom nalogu/izravnom terećenju;
- unosom PIN-a pri korištenju Maestro kartice na bankomatu ili POS/EFTPOS uređaju (iznimke mogu biti EFT POS uređaji koji zbog zahtijevane brzine provođenja transakcija ne traže autorizaciju PIN-om niti potpisom, npr. plaćanje cestarine na autocestama. Banka će svaku takvu transakciju ukoliko je napravljena sa karticom korisnika, a za koju do trenutka autorizacije nije prijavljena krađa smatrati autoriziranom od strane korisnika);
- unosom personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice zahtijevanih na prodajnim mjestima bez fizičkog prisustva trgovca (Internet, kataloška i telefonska prodaja);
- unosom zaporke koju je korisnik definirao tijekom registracije u MasterCard Secure Code uslugu banke, a koja se koristi na prodajnim mjestima bez fizičkog prisustva trgovca;

- vlastoručnim potpisom za kreditne kartice prilikom korištenja na EFT POS uređajima (iznimke mogu biti EFT POS uređaji koji zbog zahtijevane brzine provođenja transakcija ne traže autorizaciju PIN-om niti potpisom, npr. plaćanje cestarine na autocestama. Banka će svaku takvu transakciju ukoliko je napravljena sa karticom korisnika, a za koju do trenutka autorizacije nije prijavljena krađa smatrati autoriziranom od strane korisnika);
- unosom PIN-a prilikom korištenja kreditne kartice na bankomatima;
- unosom zaporke koju generira /m-token (token) prilikom zadavanja platnih transakcija putem digitalnog bankarstva;
- digitalnim potpisom tajnim kriptografskim ključem (ovisno o tome da li se nalog daje Internet bankarstvom itd.);
- te u drugom obliku i na drugi način ugovoren između Banke i korisnika odnosno utvrđen općim aktima Banke, ovisno o kojem proizvodu Banke se radi.

Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako suglasnost za izvršenje platne transakcije nije dana na jedan od načina opisanih u prethodnoj točki.

7.4. Izvršenje naloga za plaćanje

Banka je dužna nalog za plaćanje korisnika izvršiti u rokovima i na način određen ZPP-om, ugovorom zaključenim između korisnika i Banke, sporazumom korisnika i Banke, Terminskim planom Banke za izvršenje platnih transakcija te sukladno drugim općim aktima Banke.

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

Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni slijedeći uvjeti:

- ako je nalog za plaćanje ispravan i sadržava sve potrebne podatke;
- ako na transakcijskom računu postoji pokriće za plaćanje cijelog iznosa iz naloga i naknade;
- ako je za nalog za plaćanje dana suglasnost na ugovoreni način.

Banka može za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne podatke koje treba sadržavati nalog za plaćanje kojim se inicira prekogranična i međunarodna platna transakcija te nacionalna platna transakcija u stranoj valuti.

Ako nije naznačena valuta transakcijskog računa (valuta pokrića) smatra se da je valuta pokrića valuta plaćanja.

Banka će, odmah nakon primitka naloga za plaćanje, dati korisniku platne usluge slijedeće informacije o platnoj transakciji:

- referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- iznos i valutu platne transakcije
- iznos i valutu terećenja računa
- iznos naknade i eventualne kamate koje plaća platitelj
- datum primitka naloga
- tečaj primjenjen pri izvršenju platnih transakcija kod kojih je potrebno preračunavanje valuta

7.5. Pogrešna jedinstvena identifikacijska oznaka

Ako je nalog za plaćanje izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom. Ako je jedinstvena identifikacijska oznaka koja je navedena pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. Ako osim jedinstvene identifikacijske oznake Banci budu navedene i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom.

7.6. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako je korisnik računa Banci zadao nalog za plaćanje koji ne sadržava sve elemente potrebne za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako su oni nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni, ako nije osigurao novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Banke, ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma te ako postoje druge zakonske zapreke za izvršenje naloga.

Nalog za plaćanje neće se izvršiti ni ako je u međuvremenu zatvoren račun platitelja ili primatelja plaćanja.

Ako Banka zaprimi više naloga za plaćanje s istim datumom izvršenja, a ne bude osigurano pokriće za izvršenje svih zadanih naloga te pripadajuće naknade, Banka će sama odrediti prioritete izvršavanja naloga. Pritom Banka poštuje prioritete određene zakonom.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje, dužna je telefonski, putem ugovorenih komunikacijskih sredstava ili na drugi odgovarajući način bez odgađanja obavijestiti korisnika o samom o odbijanju, o razlozima odbijanja i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

7.7. Opoziv naloga za plaćanje

Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do trenutka primitka naloga od strane Banke, odnosno, najkasnije do krajnjeg vremena zaprimanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Opoziv izvršenog naloga za plaćanje moguć je unutar 10 bankovnih dana od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva. Opoziv izvršenog naloga za plaćanje korisnik može učiniti u pisanoj formi ili na način koji je ugovorom za pojedinu posebnu uslugu određen za autorizaciju naloga.

Ako korisnik izjavi opoziv naloga nakon proteka rokova iz ove točke, Banka će poduzeti razumne mjere za sprječavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke.

Opoziv naloga nakon proteka rokova iz ove točke Banka može naplatiti, sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke.

Platitelj računa može podnijeti zahtjev za opoziv izvršenog naloga za plaćanje zbog:

- duplog plaćanja;
- tehničkih problema koji rezultiraju pogrešnim nalogom za plaćanje;
- prijevarnog iniciranja naloga za plaćanje.

Banka može odbiti platiteljev zahtjev za opoziv ako ocijeni da predmet opoziva ne zadovoljava jedan od prethodno navedenih razloga za opoziv.

Ako je transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Kod platnih transakcija iniciranih karticom korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizirana.

7.8. Suglasnost za ispravak greške

Banka može u iznimnim slučajevima, a radi ispravka očiglednih pogrešaka, koje su se dogodile nenamjernim propustom prilikom upisivanja (prepisivanja) podataka na nalogu/instrukciji za plaćanje, a koji je rezultira o neosnovanim odobrenjem transakcijskog računa, izvršiti terećenje tako neosnovano odobrenog računa. Sukladno tome Banka je ovlaštena bez suglasnosti vlasnika tog računa provesti ispravak grešaka nastalih u provođenju platnog prometa.

Vlasnik predmetnog računa daje suglasnost i ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, radi ispravka bančine pogreške pri izvršavanju platne transakcije koja je rezultirala neosnovanim

odobrenjem računa Vlasnika, izvrši terećenje tog neosnovano odobrenog Računa. O terećenju transakcijskog računa radi ispravaka pogrešno izvršene transakcije Banka obavještava klijenta na ugovoreni način.

8. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

8.1. Obavijest o neautoriziranim platnim transakcijama

Ako korisnik ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, pisanim putem ili neposredno u prostorima Banke u kojima se posluje s klijentima, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu po ZPP-u pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

8.2. Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije

Ako je neautorizirana platna transakcija izvršena, Banka je dužna odmah vratiti korisniku platitelju 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 korisniku platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate.

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

8.3. Odgovornost korisnika za neautorizirane platne transakcije

Iznimno korisnik platitelj odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije:

- do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko korisnik platitelj nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, odnosno
- u punom iznosu ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza u vezi s platnim instrumentom.

Iznimno, ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, korisnik platitelj ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- koje su izvršene nakon što je obavijestio Banku ili osobu koju je odredila Banka o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta.

Odredba se ne primjenjuje se u slučaju prijavnog postupanja platitelja.

8.4. Odgovornost Banke za izvršenje platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja

U slučaju platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja, Banka primatelja odgovara primatelju plaćanja za ispravan prijenos naloga za plaćanje platiteljevom pružatelju platnih usluga u skladu sa odredbama ZPP-a.

Ako primatelj pružatelj platnih usluga dokaže da je platiteljevom pružatelju platnih usluga ispravno prenio nalog za plaćanje primatelja plaćanja, za izvršenje platne transakcije odgovara platitelj pružatelj platnih usluga, i to platitelju. U tom slučaju platitelj pružatelj platnih usluga dužan je na platiteljev zahtjev za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije platitelju bez odgađanja vratiti iznos te platne transakcije, a u slučaju terećenja računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužan je, neovisno o svojoj odgovornosti, na zahtjev primatelja plaćanja odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti primatelja plaćanja.

Pružatelj platnih usluga koji je odgovoran za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije odgovara svom korisniku i za sve naknade koje mu je naplatio kao i za sve kamate koje korisniku pripadaju u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

8.5. Povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja

Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava od Banke za autorizirane platne transakcije koje su već izvršene, a koje su inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja, pod sljedećim uvjetima:

- suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i
- iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir prijašnje navike potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.

Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno Banci i
- ako je Banka ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospelja.

8.6. Zahtjev za povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja

Korisnik platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci, pisanim putem ili neposredno u prostorima Banke u kojima se posluje s klijentima, ne podnese zahtjev za povrat u roku od 8 tjedana od datuma terećenja.

Banka može od korisnika platitelja tražiti podatke za utvrđivanje pretpostavki iz čl. 7.3. ovih Općih uvjeta.

U roku od 10 radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka je dužna korisniku platitelju:

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

8.7. Odgovornost Banke za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj

Platitelj pružatelj platnih usluga odgovara platitelju za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj.

Platitelj pružatelj platnih usluga je dužan na zahtjev platitelja za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije platitelju bez odgađanja vratiti iznos te transakcije, a u slučaju terećenja s računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

Ako platitelj pružatelj platnih usluga dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa odredbama ZPP-a i nalogom za plaćanje, za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja.

U slučaju iz stavka 3. ovog članka primatelj pružatelj platnih usluga dužan je iznos platne transakcije odmah staviti na raspolaganje primatelju plaćanja, a u slučaju plaćanja na račun za plaćanje primatelja plaćanja, odobriti taj račun za odgovarajući iznos.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao platitelj, platitelj pružatelj platnih usluga je dužan, na zahtjev platitelja i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti platitelja.

Pružatelj platnih usluga koji je odgovoran za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije odgovara svom korisniku i za sve naknade koje mu je naplatio kao i za sve kamate koje korisniku pripadaju u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

8.8. Prava korisnika u slučaju neuredno izvršene platne transakcije

U slučaju neuredno izvršene platne transakcije od strane Banke, uključujući zakašnjenje s izvršenjem, korisnik ima pravo od Banke zahtijevati uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava.

Korisnik gubi navedena prava ako o neurednom izvršenju platne transakcije, pisanim putem ili neposredno u prostorima Banke u kojima se posluje s klijentima, ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 mjeseca od dana terećenja, odnosno dana odobrenja.

9. PLATNI INSTRUMENT

9.1. Obveze korisnika u vezi s platnim instrumentom

Korisnik platnog instrumenta dužan je:

- koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama okvirnog ugovora te u skladu s općim aktom Banke koji regulira izdavanje i korištenje te vrstu platnog instrumenta i
- bez odgađanja, sukladno okvirnom ugovoru i općem aktu Banke koji regulira izdavanje i korištenje te vrste platnog instrumenta, obavijestiti Banku ili osobu koju Banka odredi, o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

Korisnik je dužan neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

9.2. Ograničenja za korištenje platnih instrumenata

Banka može blokirati platni instrument korisnika iz razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog prometa,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevara ili
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka će korisnika prije blokiranja platnog instrumenta telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti korisnika prije blokiranja platnog instrumenta, učiniti će to neposredno nakon toga telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način.

Ograničenja trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom (npr. dnevni limiti potrošnje, limiti po pojedinoj transakciji, broj dopuštenih transakcija itd.) utvrđena su Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke.

10. NAKNADE, TEČAJ I KAMATE

10.1. Naknade

Banka za pružanje platnih usluga korisnicima naplaćuje naknade sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke.

Korisnik je suglasan da Banka u svakom trenutku naplati svoja dospjela potraživanja na ime naknada za pružanje platnih usluga sa transakcijskog računa odnosno drugih računa koje korisnik ima otvorene kod Banke. Banka je ovlaštena izvršiti i jednostrani prijeboj svih tražbina koje ima prema korisniku sa tražbinama koje korisnik ima prema Banci. U slučaju da na dan dospijeća naknade na računu korisnika nema dovoljno sredstava za naplatu, Banka će korisniku obračunati zateznu kamatu sukladno važećoj Odluci o kamata i naknadama za fizičke osobe Banke.

10.2. Tečaj

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta koristi se tečaj (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na HRK koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

Ako nije ugovorena primjena posebnog tečaja, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku izvršenja konverzije, i to:

- kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu,
- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u kune te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da kune konvertira u tu drugu stranu valutu.

Za sve transakcije učinjene platnim karticama u inozemstvu Banka će teretiti Korisnika kartice za kunsku protuvrijednost obračunske valute po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena transakcija karticom u inozemstvu u obračunsku valutu (valuta transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani MasterCard-a. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja već se ista rade na strani MasterCarda po tečajnim listama koje određuje MasterCard temeljem svojih poslovnih pravila. Banka vrši izračun kartične transakcije nastale u inozemstvu iz obračunske valute u lokalnu valutu po kako je napomenuto prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Korisnik kartice dnevne tečajeve MasterCarda može pronaći na njihovim Internet stranicama ili informaciju o istima zatražiti od Banke.

Tečajna lista Banke dostupna je na internetskim stranicama Banke te u svakoj poslovnici Banke.

10.3. Kamate

Na stanje sredstva na računu Banka obračunava kamatu sukladno ugovoru s korisnikom i sukladno Odluci o kamata i naknadama za fizičke osobe te svim njezinim izmjenama i dopunama. U slučaju nedopuštenog prekoračenja i neplaćenih dospjelih obveza Banka će obračunati zateznu kamatu sukladno Odluci o kamata i naknadama za fizičke osobe.

11. POSEBNI RAČUN ZA PRIMANJE SREDSTAVA IZUZETIH OD OVRHE I PROVEDBA OVRHE

11.1. Otvaranje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

Banka na osnovu naloga Financijske agencije otvara korisniku poseban račun za primanje sredstava izuzetih od ovrhe.

Na račun za primanje sredstava izuzetih od ovrhe Banka prima isključivo uplate od strane uplatitelja navedenih u obavijesti Financijske agencije.

Za posebne račune za primanje sredstava izuzetih od ovrhe prilikom otvaranja se ne sklapa pojedinačni ugovor sa korisnikom računa.

11.2. Provedba ovrhe

Banka provodi naplatu s transakcijskih i drugih računa korisnika bez njegove suglasnosti temeljem naloga koje joj dostavi nadležno tijelo prema posebnom zakonu koji uređuje ovrhu na novčanim sredstvima.

Banka će naloge po osnovi ovrhe na novčanim sredstvima na računu izvršavati iz pozitivnog stanja na računu te iz naknadnih priljeva novčanih sredstava u skladu sa zakonskim propisima.

12. OBAVJEŠTAVANJE

12.1. Informiranje korisnika za platne usluge koje se temelje na okvirnom ugovoru

Banka korisniku čini raspoloživim podatke o prometu po njegovom transakcijskom računu i o saldu na računu. Banka će korisniku, na njegov zahtjev, jednom mjesečno bez naknade navedene podatke za mjesec dana unazad dostaviti u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima.

Banka će korisniku za izvršene usluge povezane s računom za plaćanje najmanje jednom godišnje besplatno dati ili učiniti dostupnim podatke o svim obračunatim naknadama za svaku pojedinu uslugu i obračunatima kamatama za odnosno razdoblje.

Banka može način obavještavanja sukladno ovim Općim Uvjetima izmijeniti na zahtjev ili uz suglasnost korisnika, a koji zahtjev/suglasnost može podnijeti ili dati Banci pisanim putem i/ili elektroničkim putem (e-mail, internet bankarstvo, i dr.), i/ili na drugi odgovarajući način.

Banka će korisniku, koji je zainteresiran za zaključenje okvirnog ugovora, prije nego što zaključi okvirni ugovor uručiti odredbe istog te ove Opće uvjete u pisanom obliku. Banka je dužna korisniku, na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja okvirnog ugovora, bez odgađanja dati odredbe okvirnog ugovora i informacije iz čl. 18. ZPP-a (Prethodne informacije) na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, a dostava tih odredbi i informacija se smatra sukladno čl. 12.1. Općih uvjeta dodatnim davanjem informacija od ugovorenog.

Informacije i podaci činiti će se raspoloživim i dostavljati korisniku na hrvatskom jeziku i/ili na bilo kojem drugom jeziku ugovorenom između Banke i korisnika.

12.2. Naknade za davanje informacija

Banka ima pravo naplatiti naknadu za svako dodatno ili češće davanje informacija od onog utvrđenim ovim Općim uvjetima i/ili ugovorenog okvirnim ugovorom sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe.

13. ZAŠTITA PODATAKA

Banka i platni sustavi mogu provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolažu na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара u platnom prometu. Obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

14. SUDSKA NADLEŽNOST

Ako korisnik platnih usluga smatra da Banka ne postupa u skladu s ugovorom odnosno ovim Općim uvjetima, može Banci uputiti svoj pisani prigovor na poslovnu adresu Banke iz točke 1. ovih Općih uvjeta ili ga predati u poslovnici Banke. Banka je dužna korisniku dostaviti odgovor na prigovor najkasnije u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Korisnik može i Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u određenom roku dostavi svoje očitovanje na navode pritužbe i dokaze na koje se u očitovanju poziva. Hrvatska narodna banka obavijestit će korisnika/ podnositelja pritužbe o svome nalazu, uz uputu na mogućnost provođenja postupka mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 27.07.2017. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se izvan snage Opći uvjeti za pružanje platnih usluga građanima (potrošačima) od 01.07.2013.

Ovi Opći uvjeti primjenjivati će se na sve do sada zaključene ugovore Banke i korisnika, kao i na ugovore koji će biti zaključeni nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, a koji ugovori se odnose ili imaju veze sa pružanjem platnih usluga definiranih ZPP-om.

Zagreb, 26.07.2017.

Uprava Sberbank d.d.