

## OPĆI UVJETI SEPA IZRAVNOG TEREĆENJA ZA POTROŠAČE

### 1. Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima Sberbank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) propisuje međusobna prava i obveze između Banke i Korisnika platne usluge vezano na poslovanje Sepa izravno terećenje (u daljnjem tekstu: SDD). Ovi Opći uvjeti reguliraju zajedničke elemente SDD između Banke i Platitelja sukladno Pravilima Osnove HRK SDD sheme.

Ovi Opći uvjeti uređuju:

- Način i postupke te rokove osiguranja podataka za SDD
- Način obračuna naknada
- Način i rokove povrata sredstava
- Način i rokove rješavanja reklamacija

Za sve što nije posebno uređeno ovim Općim uvjetima, primjenjuju se Opći uvjeti za pružanje platnih usluga građanima ( potrošačima ), Odluka o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke, Terminski plan Banke za obavljanje SDD. U slučaju neusklađenosti između ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta za pružanje platnih usluga građanima ( potrošačima ), važeće su odredbe ovih Općih uvjeta.

Opći uvjeti primjenjuju se u skladu sa ZPP-om te drugim važećim propisima koji uređuju platni promet.

Ovi Opći uvjeti te drugi relevantni opći akti Banke objavljuju se u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima i dostupni su klijentima i drugim interesentima. Opći uvjeti te relevantni opći akti Banke se također objavljuju i na Internet stranicama Banke [www.sberbank.hr](http://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 sa 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.

Podatci o Banci:

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

Kontakt podatci:

e-mail adresa: [info@sberbank.hr](mailto: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. Definicije

Navedeni pojmovi, korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka Platitelja:** banka koja vodi transakcijski račun Platitelja.

**Banka Primatelja plaćanja:** je banka koja vodi račun Primatelja plaćanja SEPA izravnog terećenja (SDD).

**Datum izvršenja** je datum terećenja transakcijskog računa platitelja.

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

**Korisnik:** je u smislu ovih Općih uvjeta potrošač koji se koristi platnom uslugom u svojstvu Platitelja izravnih terećenja.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Trošak povrata** je kamata i naknada koju obračunava banka platitelja.

### 3. SEPA izravno terećenje (SDD)

SEPA izravno terećenje (engl. „Sepa Direct Debit“ ili skraćeno SDD) je platna usluga, koja se izvršava u skladu s jednom od dviju važećih shema - Osnovna HRK SDD shema (engl. „CORE“) i Poslovna HRK SDD shema ( engl. „Business to business“ ili skraćeno „B2B“).

Pravilima Osnovne i Poslovne HRK SDD sheme opisuju se poslovna i operativna pravila, prakse, standardi i provedbene smjernice obrade nacionalnih izravnih terećenja u kunama dogovorenih unutar bankovne zajednice Republike Hrvatske prema SEPA pravilima.

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

Osnovna shema se primjenjuje na Platitelje potrošače, dok se Poslovna shema primjenjuje na Platitelje nepotrošače.

SDD je namijenjen plaćanju ponavljajućih i jednokratnih naloga u kunama. SDD se izvršava na osnovu pisane suglasnosti zaključene između Primatelja plaćanja i Platitelja.

Bitne značajke Osnovne HRK SDD sheme:

- Osnovna HRK SDD shema je namijenjena izvršavanju SDD na teret računa potrošača;
- Suglasnost za SDD zaključuju Primatelj plaćanja i Platitelj;
- Primatelj plaćanja je dužan prethodno obavijestiti Platitelja o namjeri terećenja računa sukladno ugovorenom roku s Platiteljem;
- Osnovna HRK SDD shema namijenjena je izvršenju ponavljajućih i jednokratnih naloga SDD;
- Osnovna HRK SDD shema ne ograničava maksimalni iznos pojedinog SDD;
- Izvršenje SDD je moguće svaki bankovni radni dan sukladno Terminskom planu Banke za obavljanje SDD;

- Postupci povezani s odbijanjem SDD se izvršavaju u skladu s shemom SDD;
- Povrati sredstava već izvršenih SDD u Osnovnoj HRK SDD shemi su mogući sukladno Pravilima Osnovne HRK SDD sheme.

### **3.1. Suglasnost**

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

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

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

Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu Suglasnost jedino kod primatelja plaćanja. Banka ne izdaje Suglasnosti u ime i za račun primatelja plaćanja osim ako je eksternalizirala uslugu s primateljem plaćanja i radi u ime i za račun primatelja plaćanja.

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

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

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

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

### **3.2. Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog)**

Transakcijski račun platitelja potrošača za izvršenje SDD naloga može biti transakcijski račun vrste 31 (žiro račun) ili račun vrste 32 (tekući račun).

Sudionici u izvršenju SDD naloga su platitelj potrošač – vlasnik računa na teret kojeg se izvršava SDD nalog, primatelj plaćanja poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

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

Banka platitelja će izvršiti SDD nalog na datum izvršenja ako platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu. Banka platitelja naplaćuje naknadu za izvršenje SDD naloga sukladno Odluci o kamatama i naknadama Banke.

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

Ako platitelj nije osigurao potrebna novčana sredstva u valuti HRK za izvršenje naloga, Banka će pokušati izvršiti nalog terećenjem ostalih valuta na platiteljevom transakcijskom računu po kupovnom tečaju za devize Banke važećem na dan izvršenja SDD naloga.

Rokovi zaprimanja i izvršenja SDD naloga propisani su Terminskim planom Banke za obavljanje SDD-a koji je dostupan u poslovnicama banke te na internetskim stranicama banke.

Banka platitelja neće izvršiti SDD nalog u slučaju ako platitelj ne osigura potrebna novčana sredstva, ako ih osigura prekasno, ako je račun platitelja blokiran ili ukinut, ako je platitelj umro te ako je izvršenje naloga na teret računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja. U slučaju neizvršenja SDD naloga platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja.

Datum izvršenja SDD naloga može biti jedino međubankovni radni dan.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim SDD nalozima na ugovoreni način.

Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

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

### **3.3. Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal)**

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

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

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

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

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

### **3.4. Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (engl. „Refund“)**

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

Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog SDD naloga na njegov transakcijski račun najkasnije u roku 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Povrat novčanih sredstava se izvršava u valuti HRK bez obzira u kojoj valuti je terećen transakcijski račun prilikom izvršenja SDD naloga i platitelj nema pravo na potraživanje kamata za navedeno razdoblje. Banka platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje SDD naloga.

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

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

#### **- Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu za slučaj neautorizirane platne transakcije**

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

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj mora u poslovnicu banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije banka platitelja zahtijeva od banke primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti će odbiti zahtjev za povrat novčanih sredstava. U slučaju da banka platitelja primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim SDD nalogom, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

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

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

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

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

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

### **3.5. Pribavljanje kopije suglasnosti**

Platitelj može od banke platitelja zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Banka platitelja će po zaprimanju zahtjevu proslijediti zahtjev banci primatelja da od primatelja plaćanja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

Proces pribavljanja kopije suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka platitelja će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju suglasnosti od primatelja odnosno banke primatelja. Banka platitelja naplaćuje uslugu pribavljanja kopije suglasnosti sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke.

### **3.6. Posebni uvjeti izvršenja**

Platitelj može u poslovnici banke u svakom trenutku definirati posebne uvjete za izvršenje svakog SDD naloga

- Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja;
- Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „crna lista“);
- Terećenje svog transakcijskog računa za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „bijela lista“);
- Ograničenje naplate SDD naloga po određenoj suglasnosti na određeni iznos.

**Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja** - platitelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja tako da aktivira generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja. Generalna zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoje aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a platitelj želi aktivirati generalnu zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

**Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „crna lista“)** - platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi. Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu izvršenja. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i

generalnom zabranom izvršenja svih Osnovnih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna bijela lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati crnu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

**Terećenje svog transakcijskog računa za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „bijela lista)** - platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste platitelj za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi. Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna crna lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati bijelu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

**Ograničenje naplate SDD naloga po određenoj suglasnosti na određeni iznos** - platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu izvršenja. Ograničenje prema iznosu izvršenja moguće je za svakog primatelja plaćanja definirati i po identifikatoru suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

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

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

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

### **3.7. Pokriće za izvršenje SDD naloga**

Platitelj je dužan na dan obračuna za izvršenje SDD naloga osigurati pokriće u visini naloga uvećano za naknadu Banke za izvršenje SDD naloga, a u protivnom nalog neće biti izvršen.

## **4. Obavještavanje**

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

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

Platitelj može kod svoje banke dobiti informaciju o SDD nalogu i prije datuma izvršenja, ako banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u banku platitelja).

Banka će platitelja obavijestiti o svakom izvršenom i/ili neizvršenom SDD nalogu na ugovoreni način. Platitelj može u poslovnici banke zatražiti i ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži

dodatne informacije o izvršenom SDD nalogu (identifikator primatelja plaćanja, jedinstveni identifikator suglasnosti, identifikacijska oznaka sheme).

## **5. Naknade**

Banka će Korisniku za usluge SDD i obavljanje platnih transakcija zaračunavati naknade i troškove u skladu s važećom Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe Banke.

## **6. Rješavanje prigovora**

Banka će rješavati prigovore Korisnika sukladno svojim pravilima i važećem zakonodavstvu. Sve prigovore s osnove neautoriziranih, neizvršenih ili neuredno izvršenih SDD naloga Korisnik podnosi Banci sukladno odredbama Općih uvjeta za pružanje platnih usluga građanima ( potrošačima ).

Prigovore vezane uz SEPA izravna terećenja proizašle iz odnosa Platitelja i Primatelja plaćanja, Platitelj i Primatelj plaćanja rješavaju međusobno.

## **7. Zaštita osobnih podataka i povjerljivost informacija**

Sve informacije i podatci koji se odnose na poslovanje SDD su povjerljive prirode. Banka se obvezuje da će ih tretirati kao poslovnu tajnu, a osobne podatke potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

## **8. Odgovornosti**

Banka nije odgovorna za eventualne štete proizašle iz ugovornog odnosa Platitelja i Primatelja plaćanja.

Banka nije odgovorna za štetu koja je proizašla kao posljedica odbijenog, opozvanog i poništenog SDD naloga od strane Platitelja i/ili Primatelja plaćanja.

Banka nije odgovorna za štetu koju je pretrpio Platitelj ako je Primatelj plaćanja dostavio netočnu identifikacijsku oznaku Platitelja.

Banka nije odgovorna za izvršenje SDD naloga koje je Primatelj plaćanja inicirao nakon 36 mjeseci od zadnjeg zadavanja SDD naloga.

## **9. Prijelazne i završne odredbe**

Trenutno važeći Opći uvjeti objavljeni su na stranici Banke ([www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr)) i dostupni su u svim poslovnica Banke.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Okvirnog ugovora. Potpisom Okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je prije potpisa Okvirnog ugovora bio upoznat s Općim uvjetima i da ih u cijelosti prihvaća.

Za obavljanje usluga u skladu s ovim Općim uvjetima i za tumačenje istih primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 05.06.2017.