

**OPĆI UVJETI ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA  
POSLOVNIM SUBJEKTIMA  
SBERBANK D.D.  
U PRIMJENI OD 31.12.2020.**

## OPĆE ODREDBE

### Predmet i primjena

#### Članak 1.

Općim uvjetima za pružanje platnih usluga poslovnim subjektima (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 i Banke radi obavljanja 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 drukčije uređenje međusobnih odnosa od onog utvrđenog Zakonom o platnom prometu (NN 66/2018) 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](http://www.sberbank.hr), registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu - MBS 080126398, OIB 78427478595.

#### Kontakt podaci:

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.

#### Članak 2.

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

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa ostalim relevantnim općim aktima Banke koji posredno uređuju pružanje platnih usluga, koji uključuju, ali se ne ograničavaju na Odluku o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte, Terminski plan – kunski platni promet, Terminski plan – devizni platni promet, Opće uvjete Sberbank d.d. za izdavanje i korištenje Mastercard Business kartice, Opće uvjete Sberbank d.d. za korištenje Maestro Business kartice po poslovnom računu, Opće uvjete Sberbank d.d. za korištenje MastercardIdentity Check te Opće uvjete Sberbank d.d. za upotrebu digitalnog bankarstva za Poslovne subjekte. 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 internetskim

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 sa Korisnicima ugovara se primjena Općih uvjeta na odnos sa Korisnikom, i to važećih Općih uvjeta i svih njihovih kasnijih izmjena i dopuna.

### Članak 3.

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- **Identifikacija/Autentifikacija** - označava postupke kojima Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za identifikaciju/autentifikaciju utvrđuje identitet Korisnika ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta.
- **Datum valute** - je referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja);
- **Direktni kanali** - su sredstva i oblici elektroničke komunikacije koji omogućavaju korištenje i/ili ugovaranje pojedinih bankovnih i nebankovnih usluga bez istodobne fizičke nazočnosti ovlaštene osobe Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samoposlužnih uređaja (dnevno-noćni trezor DNT), uređaj za zaprimanje naloga za plaćanje na papiru, i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku, te usluge SMS bankarstva, digitalnog bankarstva i drugih oblika daljinske komunikacije koje Banka omogućiti Korisniku;
- **Digitalno bankarstvo** - skupni naziv za usluge i sredstva daljinske komunikacije koja omogućuje ugovaranje i upotrebu bankarskih 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. 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 a navedeni su u Korisničkim uputama, dostupnima na internetskoj stranici Banke, unutar internetskog i mobilnog bankarstva te u poslovnica Banke. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku ili ovlašteniku putem digitalnog bankarstva jednako valjani su u okviru odnosa Banke i Korisnika kao i papirnati ispisi i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis podataka na papiru;
- **Država članica** - je država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru;
- **Izravno terećenje** - je platna usluga kojom se tereti platitelj račun za plaćanje, pri čemu platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane svom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja;
- **Jedinstvena identifikacijska oznaka** - je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi 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,

- **Korisnik platnih usluga** - je poslovni subjekt koji je s Bankom sklopio jedan ili više ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga i koristi platne usluge u svojstvu platitelja i /ili primatelja plaćanja;
- **Kreditni transfer** - je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj;
- **Međunarodna platna transakcija** - je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) se nalazi u trećoj državi;
- **Nacionalna platna transakcija** - je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj;
- **Nalog za plaćanje** - je instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;
- **Novčana sredstva** - su novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje institucija za elektronički novac te novčana potraživanja prema Banci (knjižni novac);
- **Okvirni ugovor** - je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i uzastopnih 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 transakcijskog računa i pripadajuća dokumentacija;
  - ovi Opći uvjeti;
- **Personalizirana sigurnosna obilježja (vjerodajnica)** -jesu tajni identifikacijski brojevi poznati samo Korisniku, a njima se smatraju Korisnički PIN, Korisnički broj (User ID) ,aktivacijski ključ i identifikacijski ključ;;
- **Platitelj** - je poslovni subjekt ili fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, poslovni subjekt ili fizička osoba koja zadaje nalog za plaćanje;
- **Platna transakcija** - je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
- **Platni instrument** - je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje korisnik primjenjuje za zadavanje naloga za plaćanje i autoriziranje platnih transakcija;
- **Platni sustav** - je sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i/ili namiru platnih transakcija;
- **Platna usluga** - uključuje 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;;

- **Poslovni subjekt** – je pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), i fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te ostali nepotrošači koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta;

- **Pouzdana autentifikacija klijenta** (*eng. Strong customer authentication – SCA*) - je metoda autorizacije platnih transakcija kojom se autentifikacija temelji na dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja, posjedovanja i svojstvenosti i rezultira generiranjem jedinstvenog kôda za autentifikaciju;;

- **Prekogranična platna transakcija** - je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) se nalazi u drugoj državi članici;

- **Primatelj plaćanja** - je poslovni subjekt ili fizička osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;

- **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** - je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja;

- **Pružatelj usluge informiranja o računu** - je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o računu;

- **Transakcijski račun** - je račun koji vodi pružatelj platnih usluga na ime jednog ili više korisnika platnih usluga kojim se koristi za izvršavanje platnih transakcija;

- **Radni dan Banke** - je svaki dan u tjednu osim subote i nedjelje te državnih praznika i blagdana Republike Hrvatske;

- **Fizički token/mobilni token**-je sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija, a predstavlja elektronički uređaj ili aplikativno rješenje ustupljeno Korisniku;

;- **Trajni nalog** - je 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;

- **Treća država** - je svaka država koja nije država članica Europske unije i nije potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom sustavu;

- **Usluga iniciranja plaćanja** - je usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga;

- **Usluga informiranja o računu** - je online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga;

- **Terminski plan** - je dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa;

- **Vrijeme i datum primitka naloga** - je trenutak u radnom danu kada je nalog za plaćanje zaprimljen u Banku. Nalozi zaprimljeni u tekućem radnom danu do krajnjeg roka za primitak naloga (osim naloga u najavi) izvršavaju se isti radni dan. Ako je nalog zaprimljen nakon tako određenog krajnjeg roka, smatra se da je zaprimljen idući radni dan;

- **Datum izvršenja naloga** - je dan na koji Banka tereti račun platitelja;
- **Datum valute platne transakcije** - je datum kada je terećen račun pružatelja usluge platitelja i/ili odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja. Datum valute u odnosu na datum izvršenja definiran je u dokumentu Terminski plan. U slučaju međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija Banka jamči rok izvršenja samo do prve banke koja sudjeluje u prosljeđivanju odnosno izvršenju naloga za plaćanje.
- **“SEPA”** - je jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payment 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) te Švicarska, Monako i San Marino, 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;
- **“FATCA”** - je 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 usmjerenom na sprječavanje američkih poreznih obveznika da izbjegnu plaćanje poreza, te u skladu s obvezama koje će preuzeti Republika Hrvatska međunarodnim ugovorom (obveza FATCA izvještavanja nastupiti će kada stupi na snagu Sporazum između Vlade Republike Hrvatske i SAD o unapređenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi Fatca-e), financijske institucije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj su obveznici identifikacije SAD subjekata te izvještavanja o određenim računima i podacima na području primjene FATCA-e.
- **“CRS ili Common Reporting Standard”** - predstavlja standard obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koji je unutar Europske unije definiran odredbama Direktive (EU) Vijeća 2014/107/EU od 09. prosinca 2014. g. o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja, a s kojom se države članice EU moraju uskladiti i primjenjivati istu od 01.01.2016. g. Navedenim propisom zahtijeva se od institucija u Republici Hrvatskoj prepoznavanje i izvještavanje poreznih vlasti Republike Hrvatske o poreznoj rezidentnosti (ili više njih) za sve klijente koji posjeduju financijsku imovinu koju drže kod institucija i razmjene podataka;
- **“Zbrojni nalog”** - je mogućnost slanja više naloga za plaćanje zajedno elektronički zadanim standardiziranim formatom datoteka. Banka će podržati pojedinačna i skupna terećenja transakcijskog računa kod izvršenja zbrojnog naloga. Korisnik kod elektroničkog zadavanja Zbrojnih naloga mora poštivati upute Banke za korištenje usluge Zbrojnih naloga (upute objašnjavaju tehničku provedbu usluge, odbijanja naloga i formate i standarde naloga koje Banka ima pravo mijenjati ili dodavati nove formate i standarde, te izvršavanje).

## Članak 4.

Primjena ovih Općih uvjeta na Korisnika započinje zaključenjem ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa (okvirni ugovor), prihvaćanjem ponude ili zaključenjem ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji te drugim relevantnim ugovorima. Banka sa Korisnikom

zaključuje ugovor u pisanom obliku te Korisniku uručuje najmanje jedan primjerak ugovora. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se samo na Korisnike koji nisu potrošači.

Transakcijski račun je račun koji se koristi za izvršavanje platnih i ostalih transakcija, a na kojem se evidentiraju novčani primici, novčani izdaci i saldo u kunama i stranoj valuti. Banka otvara transakcijski račun na temelju pisanog zahtjeva Korisnika izdanog na standardiziranom obrascu Banke, uz koji je priložena sva zakonom i podzakonskim aktima propisana dokumentacija, zaključenog ugovora, a nakon provedenog postupka identifikacije Korisnika, fizičke osobe koja je zakonski zastupnik Korisnika, te osoba ovlaštenih za raspolaganje po transakcijskom računu te dostavljanja eventualne dodatne dokumentacije i podataka na zahtjev Banke. Popis obvezne minimalne dokumentacije nalazi se na zahtjevu za otvaranje računa.

Banka može otvoriti račun za redovno poslovanje, račun za obavljanje platnog prometa organizacijskog dijela Korisnika, račun posebne namjene i račun posebne namjene koji je temeljem zakona izuzet od ovrhe za koji Korisnik mora dostaviti izvadak iz zakona koji propisuje izuzeće.

Banka zadržava pravo odbiti zahtjev Korisnika za otvaranje transakcijskog računa bez obrazloženja odluke o odbijanju zahtjeva.

Ako Korisnik u svojem poslovanju ne koristi pečat, Banka može Korisniku otvoriti transakcijski račun samo temeljem potpisa ovlaštene osobe i bez korištenja pečata. U tom slučaju se transakcije i ostale usluge provode također bez upotrebe pečata. U slučaju da je dokumentacija za otvaranje računa ovjerena potpisom i pečatom, platni nalozi i svi drugi dokumenti Korisnika u poslovanju s Bankom trebaju također biti ovjereni i potpisom i pečatom. Ako postojeći Korisnik čiji je deponirani potpisni karton ovjeren potpisom i pečatom želi nadalje poslovati s Bankom bez uporabe pečata prilikom ovjeravanja dokumentacije, potrebno je prethodno deponirati novi potpisni karton ovjeren samo potpisom ovlaštene osobe, bez uporabe pečata. Tek nakon deponiranja takvog potpisnog kartona, bez ovjere pečatom, Banka može zaprimati i obrađivati i ostalu dokumentaciju (npr. platni nalozi, ostala ugovorna dokumentacija i sl.) bez ovjere pečatom.

Banka ne preuzima odgovornost trećih strana za neprovođenje određenih usluga u slučaju da relevantna dokumentacija Korisnika u trenutku zadavanja transakcije ili druge usluge nije bila ovjerena pečatom poslovnog subjekta.

Banka će najkasnije u roku od 10 radnih dana od primitka Zahtjeva za otvaranje i vođenje multivalutnog transakcijskog računa i potpune tražene dokumentacije odobriti ili odbiti Zahtjev. Banka nije obavezna objasniti razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

## Članak 5.

Banka za pružanje platnih usluga Korisnicima naplaćuje naknade sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte. 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 prijebaj svih tražbina koje ima prema Korisniku sa tražbinama koje Korisnik ima prema Banci. U slučaju da na dan dospjeća naknade na računu Korisnika nema dovoljno sredstava za naplatu, Banka će Korisniku obračunati zateznu kamatu sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte.

Banka jedanput mjesečno za obavljene platni promet i ostale usluge prema važećoj Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte dostavlja Korisniku račun osim za naknade koje Banka obračunava unaprijed i obavještava klijenta u izvatku.

Na stanje sredstva na računu Banka obračunava kamatu sukladno ugovoru s Korisnikom i sukladno Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte te svim njezinim izmjenama i dopunama.

U slučaju nedopuštenog prekoračenja i neplaćenih dospjelih obveza Banka će obračunati zateznu kamatu sukladno Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte.

Nerezidenti, pravne osobe sa sjedištem u inozemstvu, na kamate što ih ostvare u Republici Hrvatskoj plaćaju porez na dobit po odbitku po propisanoj stopi ili prema stopi iz ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ako je između Republike Hrvatske i države čiji je rezident pravna osoba sklopljen i primjenjuje se ugovor o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja. Nerezidenti pravne osobe sa sjedištem u inozemstvu radi primjene ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja dužni su Banci dokazati svoju rezidentnost na način utvrđen hrvatskim poreznim propisima. Prema hrvatskim poreznim propisima, za slučajeve da je odredbama ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ugovoreno da kamata nije podložna plaćanju poreza na dobit po odbitku, nerezident svoju rezidentnost dokazuje Banci Potvrdom o rezidentnosti što ju izdaju porezne vlasti njegove države.

Za slučajeve kada je odredbama ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ugovoreno da je kamata podložna plaćanju poreza na dobit po odbitku, ali po stopi manjoj od propisane, nerezident je dužan popuniti i Banci dostaviti obrazac Ministarstva financija Republike Hrvatske – Porezne uprave "Zahtjev za umanjenje porezne obveze", na kojem obrascu će porezne vlasti države njegove rezidentnosti potvrditi njegovu rezidentnost. Potvrdu odnosno Zahtjev nerezident je dužan dostaviti Banci prije pripisa odnosno isplate kamata, a ako je pripis odnosno isplata kamata učestala tijekom godine dužan je Potvrdu odnosno Zahtjev dostaviti prije prvog pripisa odnosno isplate kamate, a potom jednom godišnje, odnosno svakih 12 (dvanaest) mjeseci.



## Članak 6.

Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Zakona o platnom prometu u dijelu kojim se reguliraju prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga (GLAVA III. Zakona o platnom prometu) može Banci uputiti prigovor.

Korisnik platne usluge prigovor iz prethodnog stavka može podnijeti pisanim putem na adresu iz članka 1. stavka 3. ovih Općih uvjeta ili na e-mail adresu navedenu u istoj odredbi. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije, te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banke će Korisniku dostaviti odgovor na sve primjedbe navedene u prigovoru najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, i to pisanim putem ili, na drugom trajnom nosaču podataka, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika. Iznimno, ako Banka ne može dati cjeloviti odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će konačan odgovor Korisniku dostaviti u roku 35 dana od zaprimanja prigovora.

U slučaju iz stavka 1. ovog članka korisnik platnih usluga ima pravo podnijeti i pritužbu Hrvatskoj narodnoj Banci.

Korisnik koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) br. 215/751 (uredbe koje uređuju područje platnog prometa) može uputiti Banci pisani prigovor na adresu iz članka 1. stavka 3. ovih Općih uvjeta članka ili na e-mail adresu navedenu u istoj odredbi, na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, ili uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.

Radi rješenja eventualnih sporova koji nastanu u svezi primjene Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) br. 215/751 Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

## Sudska nadležnost i mjerodavno pravo u slučaju spora

### Članak 7.

Za ugovore o platnim uslugama koje pruža Banka mjerodavni su pozitivni propisi Republike Hrvatske, a u slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

## **Isključenje odredbi Zakona o platnom prometu (ZPP-a)**

### **Članak 8.**

Odredbe GLAVE II. („OBVEZE INFORMIRANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA“) ZPP-a ne primjenjuju se na odnose između Korisnika i Banke glede pružanja platnih usluga. Banka i Korisnik mogu u svakom pojedinačnom slučaju, ako im to odgovara, ugovoriti primjenu svih ili pojedinih odredbi Glave II. ZPP-a.

## **Informiranje Korisnika**

### **Članak 9.**

Korisnik može dobiti uvid u stanje na njegovom transakcijskom računu (saldo) te uvid u promet po transakcijskom računu putem usluge digitalnog bankarstva, putem e-maila, pošte i SMS poruke te u poslovnici Banke uz predložene identifikacijskog dokumenta.

Banka sukladno ugovoru o otvaranju i vođenju transakcijskog računa zaključenom s Korisnikom odnosno na njegov zahtjev, Korisniku u pisanom obliku izdaje ili na neki drugi ugovoren način čini dostupnim izvode o stanju na transakcijskom računu te prometu po transakcijskom računu, podatke o solventnosti, kao i razne druge potvrde glede pružanja platnih usluga po transakcijskom računu.

## **Naknade za davanje informacija**

### **Članak 10.**

Za pružanje usluga navedenih u prethodnom članku ovih Općih uvjeta, Banka naplaćuje naknade sukladno Odluci o kamata i naknadama Banke za poslovne subjekte.

## **Izmjene okvirnog ugovora**

### **Članak 11.**

O izmjenama ugovora o otvaranju i pružanju platnih usluga po transakcijskom računu, kao i o izmjenama ovih Općih uvjeta, Banka će obavijestiti Korisnika najmanje 15 dana prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

Ako Korisnik do dana predloženog stupanja na snagu izmjena ugovora o otvaranju i pružanju platnih usluga po transakcijskom računu, odnosno izmjena Općih uvjeta, ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene.

O promjeni visine i načina obračuna kamata i naknada Banka nije dužna obavijestiti Korisnika. Banka, sukladno okvirnom ugovoru s Korisnikom, može izmijeniti i/ili primijeniti kamatnu stopu ili tečaj neovisno od Korisnika do Korisnika.

## **Otkaz okvirnog ugovora**

### **Članak 12.**

Banka i Korisnik mogu otkazati ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa uz otkazni rok od 15 dana, koji rok teče od dana kada je otkaz preporučenom poštom s povratnicom poslan suprotnoj strani.

Ako Korisnik otkaže okvirni ugovor, Banka je ovlaštena Korisniku obračunati i naplatiti naknade sukladno Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte.

U slučaju otkaza okvirnog ugovora, za naknade koje se naplaćuju unaprijed (mjesečno, kvartalno ili godišnje) Banka nije u obvezi vratiti dio uplaćene naknade razmjeran vremenu od otkaza ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena.

Banka može raskinuti ugovor bez otkaznog roka i ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje stvarnih vlasnika sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, za utvrđivanje statusa porezne rezidentnosti te izjave, suglasnosti i ostale obrasce potrebne za provođenje Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza (CRS i FATCA regulativa).

## **Primjena odredbi Glave III. Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ZPP-a**

### **Naknade Banke za pružanje i korištenje platnih usluga iz Glave III. ZPP-a**

#### **Članak 13.**

Za pružanje i korištenje platnih usluga iz Glave III. ZPP-a, Banka naplaćuje naknade sukladno Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte.

### **Autorizacija platnih transakcija**

#### **Članak 14.**

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 te opoziv suglasnosti moraju biti dani u obliku i na način ugovoren između Banke i korisnika odnosno utvrđen općim aktima Banke, ovisno o kojem proizvodu Banke se radi. Uz prethodno navedenu suglasnost, Banka je u slučaju sumnje u vjerodostojnost takve suglasnosti (autorizacije) i/ili u svrhu postizanja većeg stupnja sigurnosti platne transakcije, prije izvršenja iste, ovlaštena izvršiti dodatne provjere kod Korisnika kako platitelja i/ili nalogodavca te tražiti dodatne potvrde istoga putem e-mail-a, telefona i/ili putem drugog komunikacijskog sredstva.

## **Digitalno bankarstvo**

### **Članak 15.**

1) Korisnici usluga digitalnog bankarstva (internetskog bankarstva i/ili mobilnog bankarstva) koriste isto temeljem ugovora o internetskom bankarstvu te ugovora o mobilnom bankarstvu ako nije drugačije određeno ugovorima ili ovim Općim uvjetima. Sustav zaštite i načina korištenja usluga internetskog i mobilnog bankarstva definiran je pripadajućom uputom za korištenje te je Korisnik obvezan pridržavati se navedene upute.

2) Uputa za pristup i korištenje usluge internetskog bankarstva dostupna je Korisniku na početnoj stranici servisa prema kojima je korisnik dužan postupati. Uputa za pristup i korištenje usluge mobilnog bankarstva dostupna je Korisniku na službenim stranicama Banke.

3) Korisnik je dužan čuvati tajnost svih lozinki i PIN-ova kojima se koristi u radu s uslugama digitalnog bankarstva. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati nepridržavanjem ugovora o internetskom bankarstvu i/ili mobilnom bankarstvu te ovih Općih uvjeta ili ako treća osoba zlorabi pristup sredstvu za identifikaciju i ovjeru (poznavanje Korisnikovih lozinki i PIN-ova). Banka ne snosi odgovornost za moguće zloporabe ako Korisnik učini dostupnim PIN trećoj osobi, učini dostupnim svoja sredstva za identifikaciju krajnjeg korisnika i autorizaciju korisnikovih transakcija trećoj osobi ili ako se ne pridržava pravila korištenja servisa.

4) Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga za plaćanje nastalih neispravnim unosom podataka od strane Korisnika.

5) Banka je ovlaštena, bez prethodne najave zbog zaštite prava i interesa Korisnika, onemogućiti zaprimanje ili izvršenje zaprimljenih naloga putem digitalnog bankarstva za koje opravdano posumnja da ih Korisnik nije autorizirao uslijed zloupotrebe personaliziranog sigurnosnog obilježja Korisnika i/ili dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju od strane trećih osoba te će o tome obavijestiti Korisnika i mjerodavna tijela po odbijanju naloga, u najkraćem mogućem roku.

Korisnik je suglasan da mu se u tom slučaju Banka obrati telefonski, SMS porukom ili na druge načine, te putem ostalih kontaktnih podataka koje Banka ima u svom sustavu evidentirane kao kontakte Korisnika. Za potrebe dodatnih informacija ili provjere podataka Korisnik može u

uredovnom vremenu kontaktirati Banku putem telefonskih brojeva kontakt centra navedenih na internetskim stranicama ili putem poslovnica Banke.

6) Za uključenje usluga digitalnog bankarstva Korisnik će platiti naknadu Banci sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte. Uključenje podrazumijeva izdavanje sredstva za identifikaciju krajnjeg korisnika i autorizaciju korisnikovih transakcija, za koje je predviđena naplata naknade, i rad s računima koje Korisnik ima otvorene u Banci, a za koje račune je s Bankom dogovorio korištenje usluga digitalnog bankarstva.

7) Za korištenje usluga digitalnog bankarstva Korisnik plaća naknadu prema Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte.

Za izdavanje i elektronički prihvrat svakog daljnjeg ili zamjenskog sredstva za identifikaciju krajnjeg korisnika i autorizaciju korisnikovih transakcija za pojedine ovlaštenike koje odredi Korisnik plaća se naknada prema Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte.

8) Za vrijeme trajanja ovog Ugovora, Korisnik će za izvršene naloge putem usluga digitalnog bankarstva platiti naknadu sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama Banke za poslovne subjekte.

9) Banka zadržava pravo promjene naknada o čemu će obavijestiti Korisnika putem usluge digitalnog bankarstva/ili na drugi ugovoreni način.

## **Ograničenja za korištenje platnih instrumenata**

### **Članak 16.**

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 prijevare 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 putem ugovorenog komunikacijskog sredstva 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 putem ugovorenog komunikacijskog sredstva.

Korisnik je upoznat i suglasan da je Banka u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, te poštivanja nacionalnih i međunarodnih mjera ograničenja (sankcija), a sukladno

pozitivnim propisima i poslovnoj praksi, ovlaštena privremeno uskratiti Korisniku raspolaganje sredstvima na računu, odbiti provođenje naloga Korisnika, pozvati Korisnika da dopuni i obrazloži svoj zahtjev kao i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke. U skladu s posebnim mjerama koje propisuju domaća, strana ili međunarodna tijela, te interne procedure i akti Banke, Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima i u slučaju kada se Korisnik i/ili sudionik u transakciji nalazi na listama ograničenja Republike Hrvatske, Europske unije (EU sankcijska lista), Agencije za kontrolu inozemnih sredstava Sjedinjenih Američkih Država (OFAC), Ujedinjenih naroda (UN) ili na drugih lista koje se primjenjuju u međunarodnoj grupaciji Sberbank.

## **Obavijest o neautoriziranim platnim transakcijama**

### **Članak 17.**

Ako Korisnik ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja, gubi prava koja mu po ZPP-u pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

Ako Korisnik osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije izvršena ili da nije uredno ili na vrijeme izvršena, teret dokazivanja istog je na Korisniku. Prethodno navedeno odnosi se i na platne transakcije inicirane preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

## **Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije**

### **Članak 18.**

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti platitelju iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti Korisnika o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji iz Članka 17. ovih Općih uvjeta ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način.

Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje platitelja, Banka je dužna u roku iz stavka 1. ovoga članka dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platitelja ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

Banka nije dužna postupiti po odredbama stavaka 1. i 2. ovoga članka ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene, neuredno izvršene ili izvršene sa zakašnjenjem platne transakcije, i obračunate naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije, izvršenje sa zakašnjenjem ili neuredno izvršenje, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s posebnom pozornošću;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije, izvršenje sa zakašnjenjem ili neuredno izvršenje, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije, izvršenje sa zakašnjenjem ili neuredno izvršenje, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica Korisnikove prijave, ili ako Korisnik namjerno ili zbog svoje krajnje nepažnje ne ispuni svoje obveze u svezi s platnim instrumentom i/ili personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama;
- ako je Banka izvršila neautoriziranu platnu transakciju, neuredno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog naloga za plaćanje koji je Banci predao Korisnik;
- ako Korisnik nije odmah i bez odgađanja obavijestio Banku o neizvršenju, neurednom ili zakašnjelom izvršenju, izvršenju neautorizirane platne transakcije kada je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja;
- u drugim slučajevima definiranim ovim Općim uvjetima.

## **Odgovornost za neautoriziranu platnu transakciju u slučaju usluge iniciranja plaćanja**

### **Članak 19.**

Ako je izvršena neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka je dužna postupiti prema odredbama članka 18. ovih Općih uvjeta, neovisno o odgovornosti pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke 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 pružatelj usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, dužan je Banci, na njezin zahtjev, odmah naknaditi sve troškove, naknade, kamate, izno s štete te duge iznose koji su nastali u svezi izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

## **Odgovornost Korisnika za neautorizirane platne transakcije**

### **Članak 20.**

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, do punog iznosa tih platnih transakcija, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta, a koje platne transakcije su učinjene do trenutka kada je Korisnik obavijestio Banku ili osobu koju je odredila Banka o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

U prethodno navedenom slučaju, Korisnik platitelj ne odgovara:

- a) ako gubitak, krađu ili zloporabu sredstva za identifikaciju i autorizaciju nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- b) ako je neautorizirana platna transakcija posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke, zastupnika ili osoba kojima je Banka eksternalizirala svoje aktivnosti,
- c) ako Banka nije osigurala Korisniku da je svakodobno obavijesti o gubitku, krađi ili zloporabi sredstva za identifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima,
- d) ako je Banka izvršila platnu transakciju bez prethodno provedene pouzdane autentifikacije Korisnika u skladu s ovim Općim uvjetima,
- e) ako Banka nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, do punog iznosa tih platnih transakcija, i nakon što je Banku ili osobu koju je odredila Banka obavijestio o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije postupao s platnim instrumentom u skladu s odredbama ugovora s Bankom odnosno u skladu s uputama koje je dobio od Banke.

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

### **Članak 21.**

Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava od Banke za izvršene autorizirane platne transakcije koje su inicirane od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja.



## **Primitak naloga za plaćanje**

### **Članak 22.**

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećega radnog dana.

Primitak naloga za plaćanje utvrđuje se sukladno ugovoru zaključenom između Korisnika i Banke, Termanskim planovima Banke za izvršenje platnih transakcija te sukladno drugim općim aktima Banke.

U slučaju da Korisnik zada više naloga istog datuma izvršenja od kojih su neki nalozi za plaćanje međunarodne, prekogranične ili nacionalne platne transakcije u stranoj valuti uz terećenje kunskog računa Korisnika, dok se drugi odnose na naloge za plaćanja u kunama, Korisnik pristaje na mogućnost da se nalozi za plaćanje međunarodne, prekogranične ili nacionalne platne transakcije u stranoj valuti uz terećenje kunskog računa, iako su zaprimljeni prije ostalih naloga za plaćanje u kunama, izvrše kasnije od takvih naloga za plaćanje u kunama, i to sve zbog razloga vezanih uz drugačiju obradu naloga na strani Banke.

## **Rokovi izvršenja naloga**

### **Članak 23.**

Banka izvršava platne transakcije u skladu s objavljenim Termanskim planovima Banke te važećim Zakonom o platnom prometu i drugim pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

Banka se oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga 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 sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma.

Banka je ovlaštena zaustaviti i odgoditi izvršenje plaćanja, te zatražiti dodatne informacije i/ ili dokumente, koje Banka drži potrebnim za provedbu mjera iz prethodnog stavka, bez potrebe posebnog obrazlaganja istih. Zbog stalnih promjena i unaprijeđena na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, Banka ima pravo odbiti izvršenje bilo kojeg plaćanja, te i zatvoriti transakcijski račun, ako to smatra nužnim u slučajevima iz ovog stavka.

## Odbijanje naloga za plaćanje

### Članak 24.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje, dužna je putem ugovorenih komunikacijskih sredstava bez odgađanja obavijestiti Korisnika o samom odbijanju, o razlozima odbijanja, ako je to moguće, i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

## Opoziv naloga za plaćanje

### Članak 25.

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje najkasnije na dan ugovoren kao datum izvršenja, a do trenutka izvršenja naloga za plaćanje, osim ako nije drukčije ugovoreno.

Ako Korisnik na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije Banka će započeti izvršavati nalog na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje sredstva. Ako Korisnik ne stavi na raspolaganje dostatna sredstva u roku od 30 dana za naloge nacionalnog platnog prometa u kunama i 3 dana za naloge međunarodnog, prekograničnog te nacionalnog platnog prometa u stranoj valuti smatrati će se da je Korisnik opozvao nalog što će Banka evidentirati u svom sustavu.

Banka nije dužna posebno izvještavati Korisnika o opozivu.

## Tečaj i konverzije

### Članak 26.

U slučaju iniciranja međunarodne, prekogranične ili nacionalne platne transakcije u stranoj valuti, Banka nudi mogućnost terećenja računa Korisnika isključivo u valuti platne transakcije. Korisnik je za izvršenje platne transakcije dužan osigurati pokriće na računu u valuti platne transakcije u cjelokupnom iznosu.

Banka će Korisniku, prije autorizacije prekogranične platne transakcije ili nacionalne platne transakcije u stranoj valuti druge države članice, prikazati iznos naknade u procijenjenom iznosu u valuti platitelja po tečaju na dan izvršenja platne transakcije odnosno na dan zadavanja platne transakcije ako je dan izvršenja u budućnosti.

Prije iniciranja transakcije platnim karticama na bankomatu ili na prodajnom mjestu kada se radi konverzija valuta, Banka će iskazati ukupne naknade za preračunavanje valuta kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB).

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

## **Troškovne opcije**

### **Članak 27.**

Troškovne opcije SHA ili OUR predstavljaju način obračuna i naplate naknade za obavljanje usluga platnog prometa koje Banka zaračunava svom Korisniku platnih usluga, pri čemu

- a. SHA (share) ili opcija podijeljenih troškova znači da troškove pružatelja platnih usluga platitelja snosi platitelj, a troškove pružatelja platnih usluga primatelja snosi primatelj;
- b. OUR (troškovi na teret platitelja) znači da troškove pružatelja platnih usluga platitelja i troškove pružatelja platnih usluga primatelja snosi platitelj.

Korisnik na nalogu za plaćanje kod nacionalnih i prekograničnih transakcija može jedino zadati troškovnu opciju SHA.

Korisnik na nalogu za plaćanje kod međunarodnih transakcija može izabrati između troškovnih opcija OUR, SHA ili BEN.

Ako Korisnik na nalogu za izvršenje međunarodne platne transakcije navede troškovnu opciju BEN, Banka je ovlaštena izvršiti promjenu troškovne opcije u SHA.

Ako Korisnik ne navede u nalogu podatke o troškovnoj opciji, Banka će smatrati da je navedena troškovna opcija SHA.

## **Raspoloživost sredstava**

### **Članak 28.**

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

## **Pogrešna jedinstvena identifikacijska oznaka**

### **Članak 29.**

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.

## **Prava Korisnika u slučaju neizvršenja, neurednog izvršenja platne transakcije i zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije**

### **Članak 30.**

U slučaju neizvršene ili 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 neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava.

Korisnik gubi prava iz stavka 1. ovog članka ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja, odnosno dana odobrenja.

Ako je **pružatelj usluge iniciranja plaćanja** odgovoran za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije inicirane putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, dužan je pružatelj usluge iniciranja plaćanja, a ne Banka, nadoknaditi Korisniku svu pretrpljenu štetu u svezi navedenog.

## **Suglasnost za ispravak greške**

### **Članak 31.**

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 rezultirao 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.

## **Zaštita podataka**

### **Članak 32.**

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Banka i platni sustavi mogu provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolažu na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu.

Sve informacije u vezi zaštite osobnih podataka sadržane su u "Pravilima o privatnosti Sberbank d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internetskim stranicama ([www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr)) Banke.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Stupanje na snagu i primjena ovih Općih uvjeta**

#### **Članak 33.**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 31.12.2020. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 30.01.2019. godine.

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.