

**OPĆI UVJETI ZA POSLOVANJE S GRAĐANIMA  
SBERBANK D.D. ZA UPOTREBU DIGITALNOG BANKARSTVA U PRIMJENI OD  
01.07.2021.**

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za poslovanje s građanima Sberbank d.d. za upotrebu digitalnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) jest Sberbank d.d., Varšavska 9, 10 000 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), SWIFT oznaka: VBCRHR22, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080126398, OIB 78427478595, info@sberbank.hr, www.sberbank.hr.

Banka posluje na temelju odobrenja za rad Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

## 1. PODRUČJE PRIMJENE

Ovi Opći uvjeti poslovanja reguliraju prava, obveze i uvjete upotrebe digitalnog bankarstva od strane potrošača fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik) te zajedno sa Pristupnicom čine Ugovor o korištenju usluge digitalnog bankarstva (dalje u tekstu: Ugovor). Potpisom Pristupnice Korisnik izjavljuje da je pročitao Opće uvjete poslovanja, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

Ovi Opći uvjeti poslovanja i Pristupnica (Ugovor o korištenju usluge digitalnog bankarstva) čine sastavni dio Okvirnog ugovora koji uz njih sačinjavaju i: Opći uvjeti za poslovanje s građanima, Opći uvjeti za pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima, Ugovor o otvaranju multivalutnog transakcijskog računa i dopuštenom prekoračenju, Odluka o kamatama i naknadama Sberbank d.d., Terminski plan za kunski platni promet, Terminski plan za devizni platni promet, Terminski plan za obavljanje SEPA izravnih terećenja, Opći uvjeti Sberbank d.d. za korištenje Mastercard Identity Check, Opći uvjeti Sberbank d.d. o izdavanju i korištenju pojedinih platnih kartica te drugi akti Banke navedeni u pojedinačnom ugovoru s Korisnikom platnih usluga, pojedinačne Upute za korištenje digitalnog bankarstva te njihove izmjene i dopune za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika. U odnosu na navedene dokumente, ovi Opći uvjeti poslovanja smatraju se posebnim općim uvjetima te u slučaju međusobnog neslaganja imaju prednost u primjeni.

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 internetskim stranicama Banke [www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr)

## 2. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

**a) Aktivacijski ključ i Identifikacijski ključ** su osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za identifikaciju Korisnika te aktivaciju usluga digitalnog bankarstva, a njihova je primjena vremenski ograničena iz sigurnosnih razloga.

**b) Identifikacija/autentifikacija** označavaju postupke kojima Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za identifikaciju/autentifikaciju utvrđuje identitet Korisnika ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta.

**c) Biometrijska autentifikacija korisnika** je metoda autentifikacije korisnika korištenjem biometrijskog svojstva kao npr. otisak prsta, glas, skeniranje lica itd. koje je Korisnik prethodno pohranio u svoj mobilni uređaj te se isto svojstvo koristi za pristup usluzi mobilnog bankarstva.

**d) Autorizacija ili potpisivanje naloga** označava postupak odnosno niz povezanih postupaka kojima identificirani Korisnik putem digitalnog bankarstva daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojim ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga ili potvrđuje prihvata dokumenata. Postupak autorizacije u različitim situacijama detaljnije je opisan u Uputama za korištenje digitalnog bankarstva.

**e) Pouzdana autentifikacija Korisnika** (*engl. 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 koja rezultira generiranjem jedinstvenog kôda za autentifikaciju.

**f) Kôd za autorizaciju** je dinamički generiran kod i određen je isključivo za iznos platne transakcije i primatelja plaćanja koje je platitelj naznačio pri iniciranju transakcije te ga nije moguće koristiti kao autorizacijski kôd za bilo koju drugu platnu transakciju.

**g) Digitalno bankarstvo** skupni je 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 koje Banka stavlja na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa. Popis, opseg i način upotrebe pojedinih usluga navedeni su u Korisničkim uputama dostupnima na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku ili ovlašteniku putem digitalnog bankarstva jednako su valjani u okviru odnosa Banke i Korisnika kao i papirnati ispisi i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis podataka na papiru.

**h) On-line bankarstvo** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja predstavlja skup usluga Banke koji čine usluge internetskog i mobilnog bankarstva.

**i) Internetsko bankarstvo (Sberbank@home)** je usluga digitalnog bankarstva koja Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija. Osim toga, omogućava i podnošenje zahtjeva te primitak obavijesti od Banke korištenjem interneta i fizičkog ili mobilnog tokena.

**j) Mobilno bankarstvo (Sberbank2go)** je usluga digitalnog bankarstva koja Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija, podnošenje zahtjeva te primitak obavijesti od Banke, korištenjem usluge mobilnog bankarstva i ostalih funkcionalnosti unutar aplikacije za mobilno bankarstvo koju je Korisnik instalirao na mobilnom uređaju.

**k) Internetsko i mobilno bankarstvo (Sberbank on-line banking)** je usluga digitalnog bankarstva koja Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija, elektroničko sklapanje pojedinih ugovora, podnošenje zahtjeva te primitak obavijesti od Banke, korištenjem usluge mobilnog bankarstva te interneta i mobilne aplikacije kao autentifikacijskog sredstva.

**l) Mobilna aplikacija** je aplikacijska programska podrška za pametne telefone, tablet računala i druge mobilne uređaje.

**m) Fizički token/mobilni token** je sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija, a predstavlja elektronički uređaj ili aplikativno rješenje ustupljeno Korisniku od strane Banke.

**n) PIN** je osobni tajni identifikacijski broj Korisnika koji je poznat isključivo Korisniku, te se koristi za identifikaciju Korisnika pri korištenju usluga digitalnog bankarstva.

**o) Korisnik/Građanin/Klijent**, u smislu korisnika usluga internetskog (*Sberbank@home*) i mobilnog bankarstva (*Sberbank2go*), je osoba koja u Banci ima otvoren multivalutni tekući račun ili ovlaštenje po multivalutnom tekućem računu, a u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, je svaka fizička osoba koja je s Bankom sklopila ugovor o korištenju jedne ili više usluga digitalnog bankarstva. Korisnik/Građanin/Klijent, u smislu korisnika usluga internetskog i mobilnog bankarstva (*Sberbank on-line banking*), je osoba koja u Banci ima otvoren multivalutni tekući račun ili osoba koja je u Banci korisnik kredita i/ili depozita i/ili štednog račun i/ili kreditne kartice, a u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, je svaka fizička osoba koja je s Bankom sklopila ugovor o korištenju usluga digitalnog bankarstva.

**p) OTP (One-Time Password)** je niz brojeva koje generira fizički token/mobilni token i služi za jednokratnu, vremenski ograničenu verifikaciju identiteta Korisnika (identifikaciju Korisnika)

**r) Personalizirana sigurnosna obilježja** jesu tajni identifikacijski brojevi poznati samo Korisniku, a njima se smatraju, Korisnički PIN, Korisnički broj (User ID), aktivacijski ključ i identifikacijski ključ, maskirani broj kartice (platnog instrumenta)

**s) Terminski plan** je posebni akt Banke kojim se definiraju rokovi, način i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.

**t) Pristupnica** je zahtjev Korisnika za korištenjem jedne ili više usluga digitalnog bankarstva za građane.

**u) Ugovor** je ugovor sklopljen između Banke i Korisnika o korištenju usluge digitalnog bankarstva ili pojedinih drugih usluga koji su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja bilo u obliku Ugovora o korištenju usluge internet i/ili mobilnog bankarstva, bilo u obliku Pristupnice i Općih uvjeta poslovanja koji zajedno čine Ugovor o korištenju usluga digitalnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Ugovor).

**v) Elektroničke transakcije** su platni nalozi, ostale bankarske transakcije i usluge koje se mogu zadati na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja, a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom. Sve transakcije zadane korištenjem elektroničke platforme ili uređaja izjednačene su sa onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

**z) Multivalutni transakcijski račun** omogućuje obavljanje gotovinskih i bezgotovinskih platnih transakcija u kunama i ostalim valutama.

**aa) 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.

**ab) Kriptiranje** uključuje preoblikovanje otvorenog ili jasnog teksta u tekst nerazumljiv osobama kojima nije namijenjen. Osobe kojima je dokument namijenjen i koje ga smiju pročitati moraju posjedovati poseban ključ za pretvaranje dokumenta u Korisniku čitljiv tekst.

**ac) Uputa za korištenje** je dokument koji je dostupan na internetskim stranicama i u poslovnica Banke i propisuje način korištenja usluga digitalnog bankarstva.

**ad) 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.

### 3. OPSEG USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

3.1. Informacije o ponudi usluga digitalnog bankarstva dostupne su Korisniku u pojedinačnim Korisničkim uputama za korištenje digitalnog bankarstva, u poslovnicama i na internetskim stranicama Banke.

3.2. Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u ugovorima i/ili Korisničkim uputama za predmetnu uslugu.

3.3. Banka pridržava pravo, kroz izmjene Uputa za korištenje digitalnog bankarstva, mijenjati opseg i sadržaj pojedine usluge te potrebnu ili preporučenu konfiguraciju potrebne računalne opreme, mobilne i/ili komunikacijske opreme koja je potrebna za pristup pojedinoj usluzi digitalnog bankarstva. Sve informacije o izmjenama Korisniku su dostupne u poslovnicama i na internetskim stranicama Banke.

3.4. Digitalno bankarstvo Korisnik ima pravo upotrebljavati na ugovoreni način ili na način kojeg je Banka u međuvremenu propisala za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Korisnika i Banke.

3.5. Korištenjem digitalnog bankarstva omogućuju se sljedeće usluge:

- biometrijska autentifikacija korisnika,
- unos, izvršenje i pregled platnih transakcija;
- pregled stanja i prometa po računima;
- pregled izvoda po računima;
- pregled izvještaja koje je Banka omogućila kroz kanale digitalnog bankarstva;
- razmjena obavijesti između Korisnika i Banke;
- ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih proizvoda i usluga Banke te trgovačkih društava u okviru bankarske grupacije Sberbank d.d., kao i s njima povezanih proizvoda i usluga drugih trgovačkih društava, državnih ustanova te tvrtki u državnom vlasništvu s kojima Banka sklopi posebne ugovore o mogućnosti pristupa ili korištenja njihovih usluga putem digitalnog bankarstva Banke;
- promjena podataka o e-mail adresi Korisnika;
- obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućuje za Korisnika putem digitalnog bankarstva.

### 4. UGOVARANJE DIGITALNOG BANKARSTVA

4.1. Korisnik ugovara usluge internetskog i mobilnog bankarstva (Sberbank on-line banking) potpisivanjem Pristupnice i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Pristupnici te dozvoljava Banci provjeru istinitosti danih podataka, kao i prikupljanje dodatnih informacija.

4.2. Za ugovaranje i rad s uslugama Korisnik mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Korisnik mora Banci proslijediti pravilno popunjenu i vlastoručno potpisanu Pristupnicu na propisan način,
- Korisnik ima u Banci otvoren multivalutni transakcijski račun ili je korisnik kredita i/ili depozita i/ili štednog računa i/ili kreditne kartice,
- Korisnik mora redovito izvršavati sve svoje ugovorne obveze prema Banci.



4.3. Ugovor o korištenju usluge digitalnog bankarstva sklapa se između Banke i Korisnika te pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Pristupnice, odnosno Ugovora. Ugovor može biti potpisan vlastoručno na papiru.

4.4. Potpisivanjem Pristupnice Korisnik potvrđuje da mu je Banka uručila Upute i potrebne podatke za aktivaciju usluge.

4.5. Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti podnesenu Pristupnicu za korištenje usluge digitalnog bankarstva.

## 5. AUTORIZACIJA NALOGA ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

5.1. Nakon identifikacije Korisnika, primjenom personaliziranog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju, Korisniku se omogućuje unos i zadavanje platne transakcije.

5.2. Platna transakcija smatra se autoriziranom primjenom sredstva za autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima, osim u okolnostima gdje su platitelj i primatelj plaćanja ista osoba i oba računa za plaćanje drži isti pružatelj platnih usluga koji vodi račun (plaćanje između vlastitih računa Korisnika).

5.3. Banka će provoditi pouzdanu autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije platnih transakcija, koja će se temeljiti na dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja, posjedovanja i svojstvenosti i koja će rezultirati generiranjem jedinstvenog kôda za autentifikaciju. Pouzdanu autentifikaciju Korisnika Banka obavlja na način i pod uvjetima koji su detaljnije opisani u korisničkim uputama na internetskoj stranici Banke.

5.4 Banka prihvaća kôd za autentifikaciju samo jednom kad platitelj koristi kôd za autentifikaciju kako bi svojem računu za plaćanje pristupio preko interneta, inicirao elektroničku platnu transakciju ili izvršio bilo koju radnju s udaljenosti koja može podrazumijevati rizik u smislu prijevара povezanih s plaćanjem ili drugih oblika zlouporabe. Kôd je dinamički generiran i određen je isključivo za iznos platne transakcije i primatelja plaćanja koje je platitelj naznačio pri iniciranju transakcije te ga nije moguće koristiti kao autorizacijski kôd za bilo koju drugu platnu transakciju.

5.5. Banka će provoditi pouzdanu autentifikaciju Korisnika korištenjem funkcionalnosti mobilne aplikacije kao autentifikacijskog sredstva (Sberbank on-line banking), mobilnog tokena te fizičkog tokena ručnim unosom podataka o transakciji u autentifikacijski uređaj (Sberbank2go, odnosno Sberbank@home). Navedene opcije pouzdane autentifikacije detaljno su opisane Uputom za korištenje spomenutih metoda za pouzdanu autentifikaciju Korisnika i dostupne su u korisničkim uputama na internetskoj stranici Banke.

5.6. Korisnik je suglasan da Banka može kroz izmjenu korisničke upute promijeniti način na koji provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika. Banka se obvezuje svaku promjenu redovno ažurirati korisničkim uputama.

## 6. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

6.1. Putem digitalnog bankarstva moguće je obavljati plaćanja i prijenose naloga koji se izvršavaju na način propisan odgovarajućim Terminskim planom za kunski ili devizni platni promet i Općim uvjetima za poslovanje s građanima valjanim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa. O statusu pojedinih naloga za plaćanje Banka će obavijestiti Korisnika povratnom informacijom putem

kanala kojima se plaćanje može zadati te putem poslovnica Banke, u zakonom propisanim rokovima.

6.2. Klijent se o statusu svojih naloga može informirati putem digitalnog bankarstva, kao i u poslovnici Banke te pozivom na broj kontaktnog centra u radnom vremenu Banke, dostupnom na internetskim stranicama Banke.

6.3. Banka će izvršiti sve pravilno popunjene naloge za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu s Terminskim planom za kunski ili devizni platni promet i svim drugim uvjetima definiranim Općim uvjetima za poslovanje s građanima te drugim aktima navedenim u pojedinačnom ugovoru s Korisnikom platnih usluga valjanim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa.

6.4. Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija i/ili maksimalni iznos izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode putem digitalnog bankarstva, o čemu će obavijestiti Korisnika putem dijela digitalnog bankarstva na koji se ograničenje odnosi. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja pojedinoga dijela digitalnog bankarstva.

6.5. Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, može to provesti samostalno putem usluga digitalnog bankarstva, ako usluga digitalnog bankarstva to omogućava, te putem poslovnica Banke, u skladu s Terminskim planom za kunski ili devizni platni promet i to samo za naloge prema primateljima izvan Banke koji još nisu poslani u nacionalni klirinški sustav. Za primatelje unutar Banke Korisnik može poslati zahtjev za opoziv naloga prema Banci putem usluga digitalnog bankarstva ili može predati zahtjev putem poslovnica Banke u skladu s Terminskim planom za kunski ili devizni platni promet. Korisnik može podnijeti zahtjev za opoziv izvršenih naloga za plaćanje zbog: dvostrukog plaćanja, tehničkih problema koji rezultiraju pogrešnim nalogom za plaćanje/kreditnim transferom, prijevarnog iniciranja naloga za plaćanje/kreditnog transfera. Uvidom u promete po računu Korisnik je obavezan pratiti ishod platnih transakcija unesenih putem digitalnog bankarstva.

6.6. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga, bilo zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravno popunjenog platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti nalog.

6.7. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem digitalnog bankarstva nastao netočno unesenim podacima ili potvrđenim netočnim podacima od strane Korisnika.

6.8. 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.

6.9. Za izvršenu platnu transakciju koja je posljedica izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju,

koja je inicirana prije prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Korisnik odgovara do iznosa od 375,00 kuna.

6.10. Iznimno od pravila iz točke 6.9. ovih Općih uvjeta, za izvršenu platnu transakciju koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Korisnik ne odgovara:

- a) ako gubitak, krađu ili zlouporabu 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 ekternalizirala svoje aktivnosti,
- c) ako Banka nije osigurala Korisniku da je svakodobno obavijesti o gubitku, krađi ili zlouporabi 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 Korisnika izuzev situacije opisane u točki 5.2.

6.11. Ako Korisnik ne obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji bez odgađanja nakon saznanja za njezino izvršenje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

6.12. Ako je došlo do izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti Korisniku iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti iz točke 6.11. ovih Općih uvjeta ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način.

6.13. Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje Korisnika, Banka je dužna u roku iz točke 6.12. ovih Općih uvjeta 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 Korisnika ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

6.14. Banka nije dužna postupiti po točkama 6.12. i 6.13. ovih Općih uvjeta ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

6.15. Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Banku obavijestio o gubitku, krađi ili zlouporabi sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili njegovom neovlaštenom korištenju (osim ako se dokaže da je postupao s namjerom prijevare).

## **7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

7.1. Korisnik raspolaže sredstvima na svim računima otvorenim na temelju sklopljenog ugovora za koje je predviđena mogućnost upotrebe putem pojedine usluge digitalnog bankarstva do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu odnosno sukladno limitima raspolaganja sredstvima na računu, pojedinom uslugom ili na digitalnom bankarstvu.

7.2. Banka je ovlaštena, bez prethodne najave i obrazloženja, u odnosu na sve ili pojedine usluge koje su dostupne putem digitalnog bankarstva te u odnosu na sve ili pojedine Korisnike, odrediti, opozvati ili mijenjati visinu dozvoljenih limita za raspolaganje novčanim sredstvima za pojedinu



uslugu. Tako određena ograničenja neće se primjenjivati u provedbi platnih transakcija koje su ranije naložene ili zatražene.

## 8. ONEMOGUĆIVANJE PRISTUPA DIGITALNOM BANKARSTVU

8.1. Svaki gubitak, krađu, saznanje ili sumnju na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, ili da je neovlaštena osoba imala pristup digitalnom bankarstvu Korisnik mora odmah prijaviti, odnosno u najkraćem mogućem roku u poslovnici ili kontakt centru Banke na telefonske brojeve koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke. Prilikom prijave Banci Korisnik može zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim uslugama digitalnog bankarstva. U slučaju saznanja ili sumnje na bilo što od navedenog u ovoj točki Korisnik se odmah treba prestati koristiti uslugama digitalnog bankarstva.

8.2. Korisnik je obvezan samostalno i bez odgode odmah promijeniti odabrani PIN i, ako je omogućeno, biometrijsko svojstvo na mobilnom uređaju ako ima saznanja da je neovlaštena osoba saznala ili postoji sumnja da je saznala PIN Korisnika. Banka ne odgovara za štetu nastalu odavanjem PIN-a trećim osobama ili nemarnim rukovanjem PIN-om, bilo kojim drugim personaliziranim obilježjem ili bilo kojim drugim povjerljivim podatkom. Banka će i bez prijave Korisnika automatski onemogućiti pristup digitalnom bankarstvom ili nekom njegovom dijelu putem dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju ako je PIN više puta uzastopno pogrešno unesen.

8.3. Korisnik koji predaje zahtjev za blokadu usluge/opoziv naloga ili ugovora odgovara za istinitost danih podataka. Prema zahtjevu Korisnika Banka može onemogućiti pristup informacijama i slanje naloga za plaćanje, odnosno pojedinom Korisniku može onemogućiti korištenje pojedinim dijelovima ili cjelokupnim digitalnim bankarstvom.

8.4. U slučaju sumnje na zloupotrebu Banka može onemogućiti pristup pojedinim dijelovima ili cjelokupnom digitalnom bankarstvu i/ili računima i o tome obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku. Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika onemogućiti pristup pojedinim uslugama ili cjelokupnom digitalnom bankarstvu, pojedinim ili svim funkcionalnostima neke usluge digitalnog bankarstva:

- a) u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju te neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih obilježja,
- b) u slučaju sumnje da se digitalno bankarstvo upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
- c) ako je Korisnik prilikom ugovaranja digitalnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- d) ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio,
- e) ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima,
- f) ako Korisnik ne ispunjava svoje obveze prema Banci ili drugim osobama obavijest o nemogućnosti korištenja digitalnim bankarstvom ili pojedinom njegovom uslugom koja je dostupna putem digitalnog bankarstva, Banka upućuje Korisniku putem istog ili na drugi propisani način.

8.5. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti upotrebu ugovorenih usluga ili cjelokupnog digitalnog bankarstva u slučaju promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu

Banke. Obavijest o privremenoj nemogućnosti upotrebe digitalnog bankarstva Banka šalje Korisniku putem istog, objavom na internetskim stranicama Banke ili na drugi propisani način.

## 9. PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA O DIGITALNOM BANKARSTVU

9.1. Ugovor o korištenju usluga digitalnog bankarstva sklapa se na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od dva mjeseca, dostavom pisane obavijesti drugoj ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom, ako ugovor otkazuje Banka. Ako Korisnik otkazuje ugovor, ugovor se otkazuje temeljem zahtjeva Korisnika, bez navođenja razloga i bez otkaznog roka.

9.2. Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju multivalutnog transakcijskog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne naknade kao i prestanak ugovora o otvaranju bilo kojeg drugog proizvoda Banke iz točke 4.2. uz koji je moguće ugovoriti usluge digitalnog bankarstva, razlog je za otkaz ugovora o korištenju usluga digitalnog bankarstva. Ako je usluge internetskog i mobilnog bankarstva ugovorio opunomoćenik po multivalutnom transakcijskom računu, ugovor prestaje i prestankom punomoći/ovlaštenja po multivalutnom transakcijskom računu uz koji su ugovorene usluge digitalnog bankarstva.

9.3. Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, koje je potrebno uručiti Korisniku zbog mogućnosti nastavka upotrebe digitalnog bankarstva, može teretiti Korisnika u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Sberbank d.d. Ako Korisnik s time nije suglasan, može otkazati Ugovor bez otkaznog roka.

9.4. Korisnik i Banka mogu sporazumno raskinuti ugovor i otkazati upotrebu digitalnog bankarstva i u tom slučaju nema otkaznog roka. S danom otkaza Banka onemogućuje upotrebu digitalnog bankarstva i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Sberbank d.d. Svi ispravni nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka upotrebe biti će izvršeni u skladu sa Terminskim planom za kunski ili devizni platni promet.

9.5. Uslugu upotrebe digitalnog bankarstva moguće je otkazati u bilo kojoj poslovnicu Banke, u pismenom obliku. Pri predaji zahtjeva za otkaz usluge digitalnog bankarstva Korisnik je obavezan na zahtjev Banke vratiti sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju koje mu je bilo dodijeljeno za rad s uslugama, osim ako nastavlja biti korisnikom neke druge usluge digitalnog bankarstva za koje se koristi istim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju.

9.6. Banka je ovlaštena Korisniku onemogućiti pristup pojedinim ili svim uslugama digitalnog bankarstva i/ili raskinuti ugovor o korištenju usluga digitalnog bankarstva bez poštivanja otkaznog roka i to u skladu s drugim zakonskim propisima uključujući, ali ne ograničavajući se na Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Kazneni zakon i dr.:

- ✓ u slučaju sumnje na neovlašteno upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju ili mobilnog telefona koji se koristi za pristup uslugama digitalnog bankarstva;
- ✓ u slučaju sumnje da se usluge digitalnog bankarstva upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu;
- ✓ ako je korisnik prilikom ugovaranja usluga digitalnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke;
- ✓ ako se korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio;
- ✓ ako korisnik postupa protivno prisilnim propisima.

U slučaju otkaza ugovora navedenog u prethodnom stavku, Korisnik je dužan podmiriti Banci sve naknade i troškove nastale korištenjem usluge. U slučaju da nije u protivnosti sa zakonskim propisima, Banka će Korisnika pisanim putem obavijestiti o namjeri otkaza ili o otkazu ugovora.

## 10. NAKNADE

10.1. Naknade za usluge digitalnog bankarstva uređuju se i naplaćuju u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Sberbank d.d., s kojom je Korisnik upoznat i pristaje na njezinu primjenu.

10.2. Za upotrebu digitalnog bankarstva Korisnik plaća periodičnu naknadu u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Sberbank d.d.

10.3. Ugovaranjem digitalnog bankarstva Korisnik je suglasan da Banka dospjele naknade i troškove naplaćuje iz svih njegovih sredstava po svim računima u Banci, njihovim izravnim terećenjem. U slučaju nedostatnosti pokrića u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava Korisnika, njihovom konverzijom u domaću valutu po srednjem tečaju Banke za tu valutu, važećem na dan terećenja Korisnika.

10.4. Korisnik je upoznat s time da su naknade navedene u Odluci o kamatama i naknadama Sberbank d.d. promjenjive. Kod usluga digitalnog bankarstva koje pružaju mogućnost obavljanja transakcija naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljene transakcije, prema Odlukom o kamatama i naknadama Sberbank d.d. valjanom u vrijeme obavljanja transakcije.

10.5. Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem digitalnog bankarstva naplaćuje se naknada kako je propisano Odlukom o kamatama i naknadama Sberbank d.d. valjanom u trenutku ugovaranja.

10.6. Banka naplaćuje naknadu za pojedine usluge slanja informacija zatraženih putem digitalnog bankarstva, te može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Korisnik provodi putem digitalnog bankarstva u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Sberbank d.d.

## 11. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

11.1. Kod određenih dijelova digitalnog bankarstva, sredstva komunikacije uključuju primjenu komunikacije putem elektroničkih uređaja i drugih načina zabilježene i spremljene komunikacije Korisnika i Banke, što je navedeno u ugovoru i/ili Korisničkim uputama za konkretnu uslugu.

Prilikom ili nakon uspostave komunikacije provodi se identifikacija Korisnika na ugovoreni način odgovarajućim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju.

11.2. Korisnik je odgovoran za sve kontaktne informacije koje je predao Banci, a koje su nužne za ispravno i sigurno funkcioniranje digitalnog bankarstva, odnosno zaprimanje obavijesti od Banke i obvezan ih je bez odgode ažurirati kao i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni.

11.3. Banka je obvezna Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju upotrebu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje navedenih.

11.4. Informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka šalje Korisniku u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Korisnika podnesen putem digitalnog bankarstva ili u poslovnici Banke.

11.5. Korisnik je suglasan da ga Banka obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima u poslovanju putem sustava digitalnog bankarstva.

## 12. BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA

12.1. Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke i činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku kojima raspolaže.

12.2. Podaci vezani uz korištenje usluga digitalnog bankarstva su bankovna tajna. Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.

## 13. OBVEZE I ODGOVORNOSTI

13.1. Kako bi pridonio sigurnosti upotrebe pojedinog dijela ili cjelokupnog digitalnog bankarstva, Korisnik je obavezan voditi računa o tome da:

a) za pristup digitalnom bankarstvu upotrebljava isključivo odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku), mobilnu te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog dijela digitalnog bankarstva i usklađena s preporučenom konfiguracijom objavljenom na internetskoj stranici i/ili u poslovnicama Banke te koja ima instaliran i ažuriran, u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača, operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid;

b) se pridržava svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe elektronskih uređaja kojima se koristi za pristup digitalnom bankarstvu, uključujući:

- ✓ zaštitu pristupa elektroničkom uređaju povjerljivom lozinkom, o zaštitu tajnosti odabrane lozinke/PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba,
- ✓ odabir lozinke uz kombinaciju slova, brojeva i znakova koja se ne može lako otkriti, primjerice tako da za lozinku ne odabire ime odnosno naziv Korisnika ili uzastopni niz brojeva,
- ✓ redovito mijenjanje PIN-a i lozinke gdje je to moguće,
- ✓ zaštitu biometrijskog svojstva na mobilnom uređaju,
- ✓ ne otvaranje poruka elektroničke pošte (e-mailova) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka,
- ✓ vođenje računa o internetskim stranicama koje posjećuje s elektroničkog uređaja kojima pristupa digitalnom bankarstvu, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze elektronskih uređaja malicioznim programima,
- ✓ redovito, a posebno prije korištenja digitalnog bankarstva, provjeravati postojanje virusa i drugih malicioznih programa te uklanjanje prepoznatih sigurnosnih rizika. Na potrebu o uklanjanju eventualnih rizika te moguće preduvjete za nesmetan nastavak korištenja dijela ili cjelokupnog digitalnog bankarstva Korisniku može dojaviti i Banka, pri čemu je Korisnik u obvezi ukloniti navedene rizike.
- ✓ isključivo koristiti i redovito ažurirati operativni sustav koji je izdan od strane službenog proizvođača

c) u slučaju sumnje na zloupotrebu, ako je kao oštećena osoba pokrenuo odgovarajuće postupke pred mjerodavnim tijelima, upozna Banku s tim postupcima i relevantnom dokumentacijom;

13.2. Također, Korisnik se obvezuje:

a) poduzeti sve razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih personaliziranih sigurnosnih obilježja. Primjerice, neće se smatrati da je Korisnik poduzeo potrebne razumne mjere zaštite tajnosti

odabranog PIN-a/lozinke ako za PIN/lozinku odabere kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi, kao što su primjerice naziv, odnosno ime Korisnika ili članova njegove obitelji, datum rođenja ili neprekinuti niz uzastopnih brojeva;

b) brižno čuvati sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, vlastite uređaje kojima se koristi za pristup digitalnom bankarstvu te personalizirana sigurnosna obilježja, štiti sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađa, odnosno zloupotreba, spriječiti neovlašteno otkrivanje ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih obilježja te ih upotrebljavati samo za postupke predviđene Uputama za korištenje digitalnim bankarstvom, ugovorom i uvjetima Banke;

c) koristiti se dodijeljenim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju na način uređen Općim uvjetima poslovanja i relevantnom Korisničkom uputom pojedinog dijela digitalnog bankarstva,

d) postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisničkim uputama za upotrebu pojedinog dijela digitalnog bankarstva i ostalim aktima na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja i koji se primjenjuju zajedno s njima te poštovati propise Republike Hrvatske;

e) ovisno o tehničkim zahtjevima pojedine usluge na zahtjev Banke obavijestiti Banku o vrsti opreme, aplikativne potpore ili operativnog sustava kojim se koristi kako bi digitalno bankarstvo funkcioniralo na ispravan način;

f) redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i pregledavati obavijesti koje Banka učini dostupnima putem internetskih stranica Banke i/ili pošalje putem usluge digitalnog bankarstva, e-maila, na kućnu adresu Korisnika ili putem drugih ugovorenih načina primanja obavijesti te se ih se pridržavati;

g) brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim uslugama digitalnog bankarstva, tako da spriječe njihov gubitak, krađu ili zloupotrebu;

h) zaštititi tajnost odabrane lozinke kako bi se spriječilo njezino otkrivanje i neovlaštena upotreba te Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu ugovorene usluge digitalnog bankarstva;

i) Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi, mogućoj neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu ili o saznanju o zloupotrebi te Banci odmah uputiti zahtjev za onemogućavanjem pristupa pojedinim ili svim uslugama digitalnog bankarstva;

j) Banku bez odgađanja obavijestiti o prijavi nadležnom tijelu krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, te saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom dijelu digitalnog bankarstva;

k) Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje digitalnog bankarstva ili za zaprimanje obavijesti od strane Banke,

l) U slučaju nepravilnosti i/ili netipičnog rada digitalnog bankarstva odmah prestati s njegovim korištenjem te o uočenim nepravilnostima odmah obavijestiti Banku. Banku odmah obavijestiti i o nastanku svake okolnosti koja u skladu s Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa ugovorenom digitalnom bankarstvu.

13.3. Korisnik je upoznat s time da Banka i njezini zaposlenici ni u kojem slučaju neće tražiti podatke o njegovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima.

13.4. Korisnik je odgovoran za običnu štetu koja bi nastala ako postupi protivno odredbama točke 13.2. ovih Općih uvjeta poslovanja.



13.5. Za platnu transakciju za koju se utvrdi da ju Korisnik nije autorizirao, Korisnik odgovara u cijelosti:

- a) ako se namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio dodijeljenim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Uputama za korištenje digitalnim bankarstvom i obavijestima koje mu Banka učini dostupnima putem ugovorene usluge digitalnog bankarstva ili na internetskim stranicama Banke;
- b) ako je omogućio drugim osobama da se koriste sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju koje mu je dodijeljeno ili ugovorenim uslugama digitalnog bankarstva;
- c) ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja o ustanovljenom gubitku, krađi, zloupotrebi ili sumnji na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, odnosno saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba imala pristup uslugama digitalnog bankarstva;
- d) ako odmah nakon primitka dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju nije poduzeo sve mjere za zaštitu svojih personaliziranih sigurnosnih obilježja,
- e) u slučaju prijave Korisnika.

13.6. Banka će osigurati dostupnost pojedinih usluga digitalnog bankarstva u okvirima određenima Uputom za korištenje digitalnim bankarstvom i/ili Terminskim planom za kunski ili devizni platni promet, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća te drugih neočekivanih događaja.

13.7. Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane upotrebom sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju i/ili digitalnog bankarstva zbog:

- a) nefunkcioniranja ili nepravilnog rada elektroničkog uređaja ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup digitalnom bankarstvu;
- b) nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava elektroničkih uređaja koji se koriste za pristup digitalnom bankarstvu;
- c) neovlaštenog zahvata Korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju i samom pristupnom uređaju;
- d) postupanja ili propusta osobe koja Korisniku i/ili Banci pruža usluge pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije te više sile pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelovanje, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja tijela Vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućena upotreba digitalnog bankarstva;
- e) propuštanja obavještanja Banke o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih usluga digitalnog bankarstva;
- f) gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika;
- g) nebankarskih troškova uzrokovanih instaliranjem i upotrebom usluga digitalnog bankarstva;

13.8. Banka će o prijavi Korisnika o zloupotrebi, sumnji na zloupotrebu ili pokušaju zloupotrebe računa Korisnika putem digitalnog bankarstva obavijestiti mjerodavna tijela.

13.9. Banka može definirati minimalno potrebne tehničke zahtjeve (odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu) sukladno kojima smatra da je pristup uslugama digitalnog bankarstva za Korisnika siguran. Banka ima pravo jednostrane izmjene potrebnih tehničkih zahtjeva za

korištenje uslugama digitalnog bankarstva o čemu će na vrijeme, putem usluga digitalnog bankarstva, obavijestiti Korisnika.

## 14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

14.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor u vezi s korištenjem usluga digitalnog bankarstva Banci pisanim putem na adresu sjedišta Banke, neposredno u poslovnica Banke ili putem e-maila.

14.2. Ako Korisnik želi osobno zaprimiti odgovor dužan je navesti slijedeće podatke (neovisno da li šalje prigovor pismenim putem ili putem e-maila Banke):

- ✓ Ime
- ✓ Prezime
- ✓ Telefon
- ✓ Fax
- ✓ Adresa

14.3. Na zaprimljeni prigovor Banka će se očitovati povratno najkasnije u roku od 15 dana od datuma zaprimanja. Kada Korisnik podnosi prigovor na izvršenje platnih transakcija putem digitalnog bankarstva Banka će se očitovati povratno najkasnije u roku od 10 dana od datuma zaprimanja, i to na papiru ili, ako je tako dogovoreno između Banke i Korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka.

14.4. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku iz točke 14.3. ovih Općih uvjeta poslovanja zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

14.5. Korisnik može podnijeti pritužbu i/ili prijavu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da se Banka pri obavljanju usluga na koje se odnose ovi Opći uvjeti poslovanja ne pridržava odredbi Ugovora između Korisnika i Banke, ovih Općih uvjeta poslovanja te drugih akata na koje upućuju ovi Opći uvjeti poslovanja.

U slučaju spora koji nastane u svezi s ugovorom o korištenju usluge digitalnog bankarstva, Korisnik može:

- podnijeti prijavu Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori gdje se postupak provodi sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
- prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori gdje se postupak provodi sukladno Zakonu o mirenju i Pravilniku o mirenju Centra za mirenje

14.6. Za sve sporove nadležan je sud u mjestu sjedišta Banke.

## 15. SIGURNOST

15.1. Zbog pouzdanosti identifikacije Korisnika te sigurnosti zadavanja transakcija Banka će Korisniku digitalnog bankarstva dodijeliti sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju kada je to potrebno za upotrebu ugovorenih usluga.

15.2. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju vlasništvo je Banke. Na zahtjev Banke Korisnik je obavezan vratiti sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju dok u protivnom Korisnik plaća propisanu naknadu za navedeno sredstvo.

15.3. Korisnik je obvezan koristiti se sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju na način propisan Uputama Banke za korištenje tim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju te Uputama za korištenje digitalnog bankarstva, a koje su dostupne na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke, te ga čuvati od oštećenja i neovlaštene primjene.

15.4. Korisnik prihvaća da digitalno bankarstvo može uključivati prijenos podataka putem interneta ili drugim kanalom te je ono stoga podložno uobičajenim rizicima za primjenu navedenih načina komunikacije. Komunikacija putem digitalnog bankarstva je kriptirana (zaštićena).

15.5. Korisnik je upoznat s time da aplikaciju za korištenje usluge mobilnog bankarstva mora instalirati sa službenih trgovina aplikacija koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija može instalirati i nadograđivati.

15.6. Komunikacija putem digitalnog bankarstva ili pojedinih usluga koji čine njegov dio, a koje omogućuju kontakt Korisnika i Banke, pohranjuje se u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke po pitanju usluge i kvalitete pružanja iste. Također, pohranjuje se sadržaj pismene komunikacije između Korisnika i Banke te se sadržaj pismene komunikacije može iskoristiti kao dokaz naloga Korisnika odnosno njegove suglasnosti za provođenje određenih naloga u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja prigovora od strane Korisnika na izvršenje usluge odnosno spora između Korisnika i Banke.

15.7. Komunikacija između Korisnika i Banke povjerljive je prirode. Korisnik se obvezuje komunicirati s Bankom isključivo u svrhu financijskog poslovanja i u vezi s uslugama iz ponude Banke. Korisnik se obvezuje da neće snimati i/ili distribuirati audio ili video snimke razgovora te pisanih poruka bez suglasnosti Banke.

15.8. Radi povećavanja sigurnosti korisnika prilikom pristupa digitalnom bankarstvu Banke, pristup mobilnim uslugama će biti omogućen i metodom biometrijske autentifikacije Korisnika. Budući da pojedini mobilni uređaji ne omogućavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine načine biometrijske autentifikacije, Banka će u korisničkim uputama na svojim internetskim stranicama navesti minimalnu zahtijevanu razinu operativnog sustava mobilnog uređaja koja podržava biometrijsku autentifikaciju Korisnika te podržanu vrstu biometrijskog načina autentifikacije.

15.9. Za korištenje biometrijske metode prijave u digitalno bankarstvo Banke se koriste prethodno spremljena biometrijska svojstva na mobilni uređaj Korisnika. Korisnik je odgovoran za autentičnost istih budući da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije već koristi biometrijsku autentifikaciju u sklopu mobilnog uređaja Korisnika putem kojeg se pristupa digitalnom bankarstvu Banke. Banka nije odgovorna za potencijalne nastale poteškoće ili potpunu nemogućnost korištenja biometrijske autentifikacije niti za krajnji rezultat biometrijske autentifikacije.

15.10. Ovlaštenici će imati pristup računima za koje su ovlašteni u Digitalnom bankarstvu.

## **16. ZAVRŠNE ODREDBE**

16.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja i njihove izmjene i dopune dostupni su svim Korisnicima u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke. Korisnik ima pravo bilo kada zahtijevati primjerak ovih Općih uvjeta poslovanja na papiru

ili drugom trajnom nosaču podataka. Svi ugovori sklapaju se na hrvatskom jeziku te se komunikacija za vrijeme trajanja ugovornog odnosa obavlja na hrvatskom jeziku.

16.2. Sve upute u vezi s upotrebom usluga digitalnog bankarstva, popunjavanjem i izvršavanjem plaćanja i prijenosa na raspolaganju su svim Korisnicima u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke.

16.3. Banka i Korisnik suglasni su da će na sudu međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje su predviđene u okviru pojedinih usluga digitalnog bankarstva.

16.4. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja, a o svim promjenama Općih uvjeta poslovanja te o njihovoj dostupnosti Banka informira Korisnika putem internetskih stranica Banke i putem drugih kanala komunikacije dva mjeseca prije početka njihove primjene. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku (e-mailom). Ovi Opći uvjeti poslovanja, kao i sve njihove naknadne izmjene i dopune, primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene do dana njihova stupanja na snagu kao i na Ugovore sklopljene nakon njihovih stupanja na snagu, pri čemu se smatra da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja, Banka može otkazati Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počinje teći od dana slanja obavijesti o izmjeni i dopuni.

16.5. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta poslovanja zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima poslovanja bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja.

16.6. Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna. Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s građanima.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja prestaju važiti Opći uvjeti za poslovanje s građanima za upotrebu digitalnog bankarstva od dana 17.05.2020. godine.

Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu dana 01.07.2021. godine.

Zagreb, 27.04.2021. godine.

Uprava Sberbank d.d.