

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA KORIŠTENJE DIREKTNIH BANKOVNIH USLUGA

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za korištenje direktnih bankovnih usluga je Splitska banka d.d., Domovinskog rata 61, Split, upisana kod Trgovačkog suda u Splitu, pod matičnim brojem: 060000488, sa sjedištem u Splitu. OIB:69326397242; IBAN: 24 2330 0031 0000 0001 3; SWIFT/BIC: SOGEHR22; internetska stranica: www.splitskabanka.hr; info telefon: 0800 21 00 21; e-mail: info@splitskabanka.hr

## I. OPĆE ODREDBE

1. Opći uvjeti za korištenje direktnih bankovnih usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju i uređuju prava i obveze Ugovaratelja usluge, Korisnika usluge i Splitske banke d.d. Split, (u daljnjem tekstu: Banka), pri omogućavanju i korištenju direktnih bankovnih usluga.  
2. Odredbe ovih Općih uvjeta obvezuju svakog Ugovaratelja usluge i/ili ovlaštena osobe za raspolaganje po računu/ima te korisnika/e usluge koji koriste direktne bankovne usluge.  
3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa Općim uvjetima poslovanja Splitske Banke d.d., Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za potrošače, Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače, Općim uvjetima poslovanja po oročenim depozitima građana, Općim uvjetima kojima se uređuje kartično poslovanje, pojedinačnim korisničkim uputama za upotrebu direktnih bankovnih usluga te njihovim izmjenama i dopunama za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između banke i korisnika.

## II. OBJAŠNJENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. Banka - označava izdavatelja Općih uvjeta i pružatelja direktnih bankovnih usluga.
2. Akti banke – svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Ugovaratelju usluge/Korisniku dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici te pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Ugovaratelja usluge/Korisnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same.
3. Ugovaratelj usluge - može biti vlasnik jednog ili više računa otvorenih u Banci, ali jedan od računa treba biti transakcijski račun u kunama. Ugovaratelj usluge koji ujedno i podnosi Zahtjev može biti:
  - domaća fizička osoba (potrošač) ili
  - domaća fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost (nepotrošač) ili
  - domaća pravna osoba (nepotrošač) ili
  - strana fizička osoba (potrošač) ili
  - predstavništvo strane tvrtke (nepotrošač)

4. Korisnik usluge – je fizička osoba koja je ujedno Ugovaratelj usluge ili njegov opunomoćenik i/ili ovlaštena osoba koja u ime Ugovaratelja usluge koristi Uslugu i koji je ovlašten samostalno i bez ograničenja raspolagati sredstvima po predmetnim računima Ugovaratelja usluge. Korisnik usluge putem Usluge obavlja uvid u stanje računa i daje naloge za financijske transakcije u ime i za račun Ugovaratelja usluge.

5. Direktno bankovne usluge - dodatne usluge uz transakcijski račun koje se ugovaraju u poslovnici Banke ili putem direktnih bankovnih usluga, a označavaju skup bankovnih usluga čije je korištenje Banka omogućila putem interneta i /ili telefona. Direktno bankovne usluge omogućavaju ugovaranje i korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga i informacije s tim u vezi (u daljnjem tekstu: direktne bankovne usluge), korištenjem sredstava daljinske komunikacije, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu. Podaci koje Banka proslijeđuje korisniku putem direktnih bankovnih usluga su jednakovrijedni kao i papirni ispis koji Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.

6. SBsmartNet – usluga internetskog bankarstva koja Korisniku usluge omogućuje uvid u promet po računima i obavljanje platnih transakcija, pregled usluga koje Banka pruža u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun trećih osoba temeljem posebnih ugovora i propisa koje je Korisnik usluge ugovorio, informacije iz tih ugovornih odnosa ili u vezi s njima, te ugovaranje usluga u skladu s ponudom Banke i važećim propisima. Sadržaj, opseg i način korištenja usluge SBsmartNet opisani su u korisničkim uputama, koje su dostupne Korisnicima putem distribucijskih kanala Banke (mreža poslovnica, internetske stranice Banke).

7. SBsmartNet mobilna aplikacija – usluga mobilnog bankarstva koja korisniku omogućuje uvid u promet po računima i obavljanje platnih transakcija, pregled usluga koje Banka pruža u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun trećih osoba temeljem posebnih ugovora i propisa koje je Korisnik usluge ugovorio, informacije iz tih ugovornih odnosa ili u vezi s njima. Usluga se može koristiti i putem govornog automata i u tom slučaju omogućava dobivanje informacije o stanju i prometu po transakcijskim računima te podatke o važećoj tečajnoj listi Banke.

8. mobilna aplikacija - programsko rješenje koje omogućuje korištenje SBsmartNet usluge putem mobilnih uređaja koji podržavaju njezino instaliranje i rad.

9. SBfon - usluga telefonskog bankarstva koja se koristi glasovnim kontaktom s djelatnikom Banke, a obuhvaća dobivanje informacija o stanju i prometu po računima i obavljanje platnih transakcija, pregled usluga koje Banka pruža u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun trećih osoba temeljem posebnih ugovora i propisa koje je Korisnik usluge ugovorio, informacije iz tih ugovornih odnosa ili u vezi s njima. Usluga se može koristiti i putem govornog automata i u tom slučaju omogućava dobivanje informacije o stanju i prometu po transakcijskim računima te podatke o važećoj tečajnoj listi Banke.

10. Zahtjev – zahtjev za korištenje direktnih bankovnih usluga (SBsmartNet Internet bankarstvo, SBsmartNet mobilno bankarstvo, SBfon) od strane pravne osobe (poslovnog klijenta)  
11. Podnositelj zahtjeva – fizička osoba (vlasnik tvrtke ili obrta) ili opunomoćena osoba poslovnog klijenta (pravne osobe) koja predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja jedne ili više direktnih bankovnih usluga za račune fizičke i pravne osobe.

12. Ugovaratelj usluge - Klijent koji potpisom Ugovora od Banke traži mogućnost korištenja jedne ili više direktnih bankovnih usluga

13. Ugovaratelj usluge (potrošač ili nepotrošač) je suglasan da će Korisniku usluge koji je dobio odobrenje za raspolaganje računom/računima putem jednog od direktnih kanala identično

odobrenje automatski biti vidljivo i aktivirano u drugom direktnom kanalu koji Korisnik usluge može ugovoriti samostalno u svoje ime i za svoj račun.

14. Ugovor - označava Ugovor o korištenju jedne ili više direktnih bankovnih usluga (u daljnjem tekstu: Ugovor).

15. Račun/i - označava/ju račun/e u Banci za koji/e je Ugovaratelj usluge u svom Ugovoru naveo/potpisao kao račun/e dostupan/ne za poslovanje putem Usluge. Korisnik usluge može koristiti Uslugu po računima koji su otvoreni na njegovo ime, kao i po računima kojima je ovlašten raspolagati temeljem ovlaštenja Vlasnika računa/punomoći/ugovora o zakonskom zastupništvu/ugovora o srbištvu/potpisnog kartona.

16. Korisničko ime - označava slovo-brojni niz koji Ugovaratelj/Korisnik usluge sam određuje i/ili koji sustav automatski generira te koji služi kao identifikacijska oznaka Korisnika usluge.

17. Uređaj za identifikaciju i autorizaciju - uređaj koje osigurava identifikaciju Korisnika za pristup bankovnim uslugama putem interneta, autorizaciju ugovaranja novih usluga putem direktnih bankovnih usluga, davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri korištenju direktnih bankovnih usluga. Nakon identifikacije korisnika odgovarajućim ugovorenim uređajem za identifikaciju i autorizaciju, smatrat će se da je nalog korisnika valjano zadan i/ili ugovor sklopljen ili nalog potvrđen od strane korisnika nakon što Banka i Korisnik korištenjem tog načina komunikacije utvrde nedvojben i potpun sadržaj naloga ili ugovora. Banka će prije provedbe naloga obavijestiti o visini naknade koja se sukladno Tarifi naknada naplaćuje za provođenje danog naloga, a nakon provedbe naloga, transakcije ili sklapanja ugovora predočiti Korisniku, na njegov zahtjev, putem e-mail adrese ili putem direktne bankovne usluge, status o izvršenosti naloga/transakcije/ugovora i naplaćenju naknadi, pri čemu se potvrda o naplaćenju naknadi može dostaviti i putem redovnog izvataka o stanju i prometima po računima. Naknada može biti različita u trenutku zadavanja naloga od one u trenutku izvršenja naloga (kod odgodnih naloga) te se smatra da je Korisnik suglasan s naplatom naknade u trenutku izvršenja naloga.  
18. Inicijalni PIN - identifikacijski broj koji služi za aktivaciju uređaja za identifikaciju te se obvezno tom prilikom mijenja

19. PIN - označava osobni identifikacijski broj korisnika odabran mijenjanjem inicijalnog PIN-a potreban kod korištenja i aktiviranja uređaja za identifikaciju i autorizaciju

20. One time password (OTP) - je niz brojeva koje uređaj za identifikaciju i autorizaciju generira u svrhu pristupa direktnim bankovnim uslugama, kao i za autorizaciju pojedinih transakcija/naloga/zahtjeva na direktnim bankovnim uslugama.

21. Challenge response (CR) – je niz brojeva koje uređaj za identifikaciju i autorizaciju generira temeljem Challenge broja isporučenog od strane SBsmartNet usluge u svrhu autorizacije pojedinih transakcija/naloga/zahtjeva na samoj usluzi.

22. Web stranica Banke - jednoznačno označava mjesto u internet web prostoru gdje su smještene web stranice Banke. Web adresa stranice je www.splitskabanka.hr.

23. Autorizacija - potvrda Korisnika da je suglasan sa provođenjem određenog/h naloga (platnog/ih naloga, ovlaštenja za provedbu ili storniranje platne transakcije ili skupa platnih transakcija, ovlaštenja za provedbu specifičnih zahtjeva podržanih u okviru određene direktne bankovne usluge ili sklapanjem ugovora). Autorizacija se može provesti potvrdom Korisnika putem uređaja za identifikaciju i autorizaciju, potpisivanjem transakcije/naloga/ugovora ispravnim OTP-om (one time password) i/ili CR-om (challenge response) koju je generirao uređaj za identifikaciju i autorizaciju, a koji je dan na korištenje tom istom Korisniku usluge, zatim potvrdom Korisnika danom u telefonskom kontaktu pri čemu je telefonski kontakt uspostavljen temeljem identifikacije uređajem za identifikaciju i autorizaciju, te na druge načine komuniciranja Banke i Korisnika pri kojima je provedena nedvojbeno identifikacija Korisnika.

24. Tarifnik naknada – Tarifnik naknada za poslove s građanima, Naknade za obrtnike i male poduzetnike, Naknade za tvrtke

## III. OMOGUĆAVANJE KORIŠTENJA USLUGE

1. Ugovaratelj usluge/Korisnik direktnih bankovnih usluga može biti fizička osoba koja je vlasnik po transakcijskom računu u kunama otvorenom u Banci i s kojom je Banka zaključila ugovor o korištenju usluge odnosno da je Korisnik naveden kao Korisnik usluge od strane ugovaratelja usluge u Zahtjevu/Ugovoru.

2. Ugovaratelj usluge može ugovoriti jednu ili više različitih direktnih bankovnih usluga kao i dodatne usluge koje iste pružaju a koje se mogu koristiti i/ili ugovoriti putem pojedine direktne bankovne usluge dok Korisnik može ugovoriti isključivo dodatne usluge koje se mogu koristiti i/ili ugovoriti putem pojedine direktne bankovne usluge

3. Ugovaratelj usluge ili podnositelj Zahtjeva za korištenje jedne ili više direktnih bankovnih usluga u poslovnici Banke

potpisuje Ugovor/Zahtjev te isti predaje Banci

4. Ugovaratelj usluge/Podnositelj Zahtjeva svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih Ugovoru/Zahtjevu Ugovaratelj usluge dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Ugovoru/Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.

5. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Ugovor/Zahtjev, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja direktnih bankovnih usluga, bez obveze da Ugovaratelju usluge/Podnositelju Zahtjeva obrazloži svoju odluku.

6. Prilikom otvaranja usluge Ugovaratelj usluge moći će imati dva Korisnička imena, jedno koje sustav automatski generira i drugo koje Korisnik sam odabere. Ukoliko Korisničko ime koje je Korisnik usluge izabrao i zatražio putem Ugovora ili Zahtjeva nije iz nekih razloga moguće dodijeliti, Banka će dodijeliti neko drugo Korisničko ime o čemu će obavijestiti Korisnika usluge.

7. Ugovaratelj usluge/Podnositelj Zahtjeva mora odrediti Korisnika/e usluge te svojim potpisom ovjeriti Ugovor/Zahtjev koji podnosi Banci. Ugovaratelj usluge/Podnositelj Zahtjeva može putem direktnih bankovnih usluga ili poslovnice zahtjevom izmijeniti pristup računom/računima, ukinuti ovlasti ili ograničiti korištenje određenih funkcionalnosti za Korisnika.

8. Ugovaratelj usluge/Podnositelj zahtjeva te svi dodatni korisnici moraju biti u potpisu Ugovora, te svaki zasebno dobivaju svoje vlastite primjerke Ugovora.

9. Korisnik usluge može biti svaka punoljetna domaća ili strana fizička osoba.

10. Ukoliko Korisnik usluge nije ujedno i Ugovaratelj usluge, Ugovaratelj usluge mora prije podnošenja Zahtjeva opunomoćiti/ovlastiti Korisnika na način da samostalno i bez ograničenja može raspolagati sredstvima po računima Ugovaratelja usluge u Banci ili Korisnik mora biti

skrbnik/zakonski zastupnik ugovaratelja usluge

11. Putem direktnih bankovnih usluga moguće je raspolaganje računom druge fizičke osobe i računom pravne osobe ili druge fizičke osobe koja obavlja gospodarsku djelatnosti ili slobodno zanimanje (dalje u tekstu: račun nepotrošača). Ako se putem direktnih bankovnih usluga želi raspolagati računom nepotrošača, vlasnik računa nepotrošača potpisuje zahtjev za odobrenje raspolaganja navedenim računom u poslovnici za osobu koja s Bankom zaključuje ili je već zaključila ugovor o korištenju direktnih bankovnih usluga. Prilikom raspolaganja računom nepotrošača putem direktnih bankovnih usluga primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Splitske banke d.d., te Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače.

12. Korisnik može koristiti sve usluge koje su dostupne putem ugovorene direktne bankovne usluge, za koje je ovlašten od strane ugovaratelja usluge, prema vlastitom izboru i potrebama. .

13. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva ili Ugovora od strane Banke. Ovi Opći uvjeti s potpisanim Zahtjevom od strane Ugovaratelja usluge sastavni su dio Ugovora.

14. Usluga se omogućava prihvaćanjem i odobrenjem Ugovora od strane Banke.

15. Banka će svakom Korisniku usluge po odobrenju Zahtjeva i/ili potpisivanju Ugovora dodijeliti na korištenje uređaj za identifikaciju i autorizaciju i odgovarajući inicijalni PIN uz pomoć kojega je moguće aktivirati uređaj za identifikaciju i autorizaciju

16. Za pristup svim direktnim bankovnim uslugama koristi se uređaj za identifikaciju i autorizaciju.

17. Korisnik mora preuzeti sve potrebne podatke i/ili uređaje za identifikaciju i autorizaciju, koji su nužni za korištenje te direktne bankovne usluge.

18. U iznimnom slučaju, kada je na izričit zahtjev Korisnika usluge uređaj za identifikaciju i autorizaciju poslan Korisniku poštom ili preuzet od strane opunomoćenika nakon dodjele specialne punomoći, Ugovaratelj usluge i Korisnik usluge odgovaraju solidarno te preuzimaju sve rizike vezane za mogući gubitak ili oštećenje uređaja nakon isporuke uređaj za identifikaciju i autorizaciju poštanskom uredu od strane Banke te će Banka u tom slučaju naplatiti naknadu za izdavanje novog uređaja za identifikaciju i autorizaciju u skladu s općim aktom/odlukom Banke.

19. U slučaju da se nad bilo kojim računom klijenta provodi prisilna naplata po osnovi naloga Financijske agencije Banka zadržava pravo da Klijentu ne izda ili ponovno izda uređaj za identifikaciju i autorizaciju.

20. Direktne bankovne usluge ugovaraju se potpisom ugovora u poslovnici ili predajom Zahtjeva. Smatrat će se da je Korisnik ugovorio pojedine direktne bankovne usluge ako s Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa ili usluge Banke koja uključuje korištenje pojedinih direktnih bankovnih usluga, o čijem će načinu korištenja Korisnik biti prethodno obaviješten kroz ugovore i/ili Korisničke upute za pojedinu uslugu Banke.

21. Izuzetno od prethodno navedenog postupka ugovaranja, Banka Korisniku omogućuje ugovaranje dodatnih direktnih bankovnih usluga na sljedeće načine:

- ugovaranje SBsmartNet mobilne uslugom SBsmartnet internet uslugom

- ugovaranje SBfon usluge SBsmartNet internet uslugom

22. Prethodno navedeni načini ugovaranja izjednačeni su ugovaranju u poslovnici Banke. U navedenim slučajevima trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja direktne bankovne usluge od strane Banke, a nakon što je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje ovih Općih uvjeta. Dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

23. Banka će putem svojih web stranica na adresi [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr) omogućiti korištenje direktnih bankovnih usluga na način da će prikazati poveznicu (link) čijom će se aktivacijom pokrenuti odgovarajuća računalna aplikacija, također će na svojim stranicama prikazati poveznicu (link) čijom će se aktivacijom pokrenuti preuzimanje mobilne aplikacije internet bankarstva i telefonski broj za tuzemne i inozemne pozive prema direktnoj bankovnoj usluzi telefonskog bankarstva.

24. Banka će na svojim web stranicama objaviti Upute za korištenje direktnih usluga.

25. Banka će na svojim web stranicama objaviti sadržaj ovih Općih uvjeta te sve njihove buduće izmjene i dopune, koje će Ugovaratelj i Korisniku usluge učiniti dostupnim na način određen Ugovorom i Zakonom.

## IV. USLUGA

1. Informacija o ponudi direktnih bankovnih usluga dostupna je u poslovnicama i na web-stranicama Banke ([www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr))

2. Za svaku ugovorenu direktnu bankovnu uslugu Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Ugovorima i/ili Korisničkim uputama za pojedinu direktnu bankovnu uslugu

3. Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja pojedine direktne bankovne usluge. Sve informacije o izmjenama opsega i sadržaja kao i načina identifikacije i autorizacije bit će Korisniku dostupne u poslovnicama Banke i na web-stranicama [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr).

4. Direktne bankovne usluge Korisnik ima pravo koristiti na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđena pojedina direktna bankovna usluga.

5. Korištenjem direktnih bankovnih usluga omogućuju se sljedeće usluge:

- izvršenje platnih transakcija

- praćenje stanja i promjena po računima

- razmjena obavijesti Korisnika i Banke

- ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih proizvoda i usluga Banke i trgovačkih društava u okviru bankarske grupacije, kao i s istima povezanih proizvoda i usluga drugih trgovačkih društava s kojima Banka sklopi posebne ugovore o korištenju direktnih bankovnih usluga kao kanala prodaje ili ugovaranja njihovih proizvoda i usluga

- obavljanje ostalih usluga i promjena

6. Ugovaranjem putem direktnih bankovnih usluga moguće je dati mogućnost predočenja ugovora o obavljanju pojedine usluge Korisniku i potpisivanje tog ugovora autorizacijom smatrat će se da je zadovoljen zahtjev trajnog medija na kojemu sadržaj sklopljenog ugovora treba biti dostupan potrošaču u skladu sa zakonom.

7. Ugovaranje usluga putem direktnih bankovnih usluga koje ne daju mogućnost predočenja ugovora o obavljanju pojedine usluge Korisniku obavlja se na izričit zahtjev i pristankom Korisnika uz provedenu identifikaciju i autorizaciju, a trenutkom potpisa tog ugovora smatra se trenutak kad je Korisnik dao svoj pristanak da se ugovori ta usluga. Najkasnije u roku od 15 dana od takvog ugovaranja usluge Banka će na zahtjev klijenta (Ugovaratelja usluge/podnosioca zahtjeva/korisnika) dostaviti tekst ugovora.

8. Opseg i sadržaj usluge može se mijenjati ovisno o tehnološkim i drugim mogućnostima Banke. Sve izmjene Usluga bit će dostupne u poslovnicama Banke i na web stranicama Banke prije stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene Usluga ukoliko ugovorenu Uslugu ne otkáže pisanim putem do dana stupanja izmjena na snagu. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Usluga.

9. Upute o korištenju svake pojedine direktne bankovne usluge obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke.

## V. PLATNE TRANSAKCIJE

1. Ukoliko je Korisnik ugovorio direktnu bankovnu uslugu koja mu omogućava obavljanje platnih transakcija, Banka će izvršiti nalog za plaćanje autoriziran putem direktne bankovne usluge kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga u skladu s Općim uvjetima poslovanja, Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače i ovim Općim uvjetima, važećima u trenutku izvršenja transakcije te Satnicom izvršenja uluga platnog prometa.

2. Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Korisnicima u Korisničkim uputama za direktne bankovne usluge na web stranicama Banke [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr)

3. Ugovaratelj usluge/Korisnik usluge odgovara za ispravnost izdanih naloga za plaćanje u zemlji i/ili inozemstvu i njihovu usklađenost s važećim zakonskim propisima.

4. Smatra se da je Banka zaprimila nalog za plaćanje ili prijenos u trenutku kada je Korisnik uredno popunio nalog za plaćanje autorizirao putem ugovorene direktne bankovne usluge (u skladu sa ovlaštenjima po račun) Banci te Banka predočila Korisniku status o izvršenosti platne transakcije/naloga.

5. Status pojedinih naloga za plaćanje Banka jamči Korisniku povratnom informacijom putem direktnih bankovnih usluga i putem poslovnica.

6. Banka neće zaprimiti nalog u slučaju neispravno unesenih podataka ukoliko su isti podložni kontroli sukladno zakonskim propisima (poziv na broj, model, broj računa...).

7. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem direktnih bankovnih usluga koje je nastalo radi nepotpuno, netočno ili neispravno unesenim podacima na nalogu za plaćanje ili potvrdom/autorizacijom istih od strane Korisnika.

8. Korisnik je obavezan osigurati pokriće na transakcijskom računu s kojeg daje nalog za obavljanje platnih transakcija putem direktnih bankovnih usluga, kao i za pripadajuću naknadu. Banka ne snosi odgovornost i neće izvršiti platnu transakciju ili prijenos ako na transakcijskom računu nema pokrivača za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uključujući i naplatu naknade za izvršenje naloga za plaćanje.

9. Ako je na nalogu za plaćanje ili prijenosu određen datum izvršenja unaprijed tzv. „nalozi u najavi“ Banka ne snosi odgovornost i odbiti će izvršenje naloga ako na datum određen za izvršenje naloga na računu nema pokrivača za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uključujući i naknadu za izvršenje naloga.

10. Banka će o odbijenom nalogu Korisnika obavijestiti porukom koju Korisnik zaprima u pretnac osobnih poruka unutar direktnih bankovnih usluga koje isto omogućavaju za naloge zadane putem direktnih bankovnih usluga.

11. Banka jamči Korisniku izvršenje svih pravilno ispunjenih naloga za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu sa Satnicom izvršenja uluga platnog prometa, po transakcijskim računima i svim drugim uvjetima definiranim Općim uvjetima poslovanja Splitske banke d.d., Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa.

12. Banka će ispravne nacionalne platne naloge u službenoj valuti RH, primljene do vremena određenog internom odlukom Banke (Satnicom izvršenja uluga platnog prometa), izvršiti isti dan, a naloge za plaćanja zaprimljene nakon tog vremena najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje. Izuzetno, nalozi za plaćanja primljeni na dan zakonom određen neradnim (blagdan i dr.) ili dan kada Banka ne radi (subota, nedjelja i dr.), provest će se prvog sljedećeg radnog dana.

13. Za platne transakcije i prijenose u kunama, u nacionalnom platnom prometu, kada je primatelj plaćanja rezident, a račun primatelja vodi se u Splitskoj banci d.d. ili drugoj poslovnoj banci u Republici Hrvatskoj, iznos ograničenja transakcije koju Korisnik usluge može zadati definirani je raspoloživim stanjem po odabranom transakcijskom računu u trenutku izvršavanja naloga, uključujući i pripadajuću naknadu. Ograničenje za platne transakcije u nacionalnom platnom prometu također su i transakcijski te dnevni i tjedni ili mjesečni limit kojeg Banka i Ugovaratelj usluge/Korisnik određuju, čiji iznos je sastavni dio ugovora o korištenju direktne bankovne usluge i raspoloživ je za pregled putem direktne bankovne usluge te se može mijenjati. Korisnik usluge može dati nalog za plaćanje ili prijenos do raspoloživog stanja po odabranom transakcijskom računu za izvršenje transakcije, uključujući i pripadajuću naknadu uz uvjet da transakcija nije veća od definiranog dnevnog ili tjednog ili mjesečnog limita i transakcijskog limita.

14. Za platne transakcije u nacionalnom platnom prometu na račun nezidentiteta i za platne transakcije u međunarodnom i prekograničnom platnom prometu putem direktnih bankovnih usluga Banka i Ugovaratelj usluge/Korisnik određuju dnevni ili tjedni ili mjesečni i transakcijski limit, čiji iznos je sastavni dio ugovora o korištenju direktne bankovne usluge i raspoloživ je za pregled putem direktne bankovne usluge. Korisnik usluge može dati nalog za plaćanje ili prijenos do raspoloživog stanja po odabranom transakcijskom računu za izvršenje transakcije, uključujući i pripadajuću naknadu uz uvjet da transakcija nije veća od definiranog dnevnog ili tjednog ili mjesečnog i transakcijskog limita. Kod navedenih vrsta naloga Banka zadržava pravo provođenja dodatnih kontrola naloga te zahtijevati dodatnu dokumentaciju vezanu za određeni platni nalog.

15. Međunarodne platne naloge Banka će izvršiti najkasnije do kraja trećeg radnog dana Banke računajući od vremena primitka naloga za plaćanje. Prekogranične i nacionalne platne naloge u valuti EUR Banka će izvršiti najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje. Prekogranične i nacionalne platne naloge u valuti država članica koja nije EUR Banka će izvršiti najkasnije do kraja četvrtog radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje. Prekogranične i nacionalne platne transakcije u valuti koja nije EUR ili valuta država članica Banke će izvršiti najkasnije do kraja trećeg radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje. Nacionalne platne naloge u valuti treće države Banka će izvršiti najkasnije do kraja četvrtog radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje. Navedeni rokovi izvršenja naloga za plaćanje vrijede ako prisilnim propisom nije drugačije određeno.

16. Ukoliko je iznos transakcije iskazan u stranim sredstvima plaćanja, a račun terećenja i odobrenja (račun za plaćanje) u kunama, za izračun kunske protivvrijednosti će se koristiti tečajna lista Banke, važeća na dan uplate, odnosno izvršenja naloga za plaćanje. Isto, na odgovarajući način, vrijedi i kad su računi platitelja i primatelja plaćanja u različitim sredstvima plaćanja (različitim valutama).

17. Za tekuća plaćanja u inozemstvo, sukladno prisilnim propisima, Ugovaratelj usluge/Korisnik usluge ne treba slati Banci isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja u inozemstvo (fakture i ugovori), ali preuzima obvezu izdvajanja i pohranjivanja navedenih originalnih isprava sukladno zakonskim odredbama, a zatim njihovog čuvanja na odabranom mediju kako bi bili dostupni za neometano obavljanje kontrole.

18. Tečaj stranih sredstava plaćanja (Tečajna lista) objavljena je na Web stranicama Banke. Za financijske transakcije čiji su nalozi podneseni putem Usluga i koje podrazumijevaju upotrebu tečaja Banke (primjerice kupoprodaja deviza), bit će primijenjen tečaj za devize Banke važeći na dan obrade i provođenja transakcije. Iznimno, u slučaju Trajnog naloga putem Usluga, banka će koristiti tečaj zadan od strane korisnika, a koji je ponuđen prilikom zadavanja naloga

19. U slučaju kupoprodaje deviza između računa u valuti drugih država, kao obračunska valuta koristi se službena valuta RH te tečaj za devize Banke.



20. Referenca koja korisniku omogućuje identifikaciju platne transakcije dostupna je neposredno nakon autorizacije transakcije na samoj direktnoj bankovnoj usluzi te nakon provođenja transakcije sukladno Općim uvjetima poslovanja Banke, te Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače.

21. Način opoziva transakcije:

- samostalno unutar direktne bankovne usluge putem koje je podnio nalog ili druge direktne bankovne usluge koja isto omogućava, neposredno nakon autorizacije transakcije, najkasnije do trenutka neopozivosti naloga ukoliko sredstva nisu rezervirana po računu terećenja i/ili da nalog u međuvremenu nije izvršen.

- pozivom službi podrške/putem direktnih bankovnih usluga kroz koje se plaćanje može predati i putem poslovnica ukoliko je vrijeme za samostalnu opozivnost naloga istekla ili su sredstva po računu terećenja rezervirana, a do trenutka neopozivosti naloga tj. da nalog nije u međuvremenu izvršen – sukladno Općim uvjetima Banke. Neopozivnost naloga nastupa s datumom izvršenja istog.

- buduće transakcije moguće je opozvati najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

22. Uvidom u promete po računu Korisnik je dužan pratiti ishod finansijskih transakcija izvršenih korištenjem direktnih bankovnih usluga.

23. O izvršenim platnim transakcijama Banka obavještava vlasnika transakcijskog računa sukladno ugovoru koji uređuje poslovanje po transakcijskom računu po kojem je izvršena platna transakcija (izvod).

## VI. DEPOZITNO POSLOVANJE

1. Putem direktne internet bankovne usluge SBsmartNet moguće je ugovoriti depozite i to Tempo štednju, oročenu štednju u HRK i EUR te rentnu štednju.

2. Opis proizvoda, rokovi oročenja, najniže uplate te kamatne stope navedenih depozita objavljene su na službenim web stranicama banke [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr).

3. Banka na oročene depozite obračunava kamatnu stopu. Visina kamatne stope ovisi o ukupnom iznosu depozita, roku oročenja i valuti, a propisana je Odlukom o kamatnim stopama na štednju.

4. Uz ugovor o depozitu klijentu je dostupan izračun o visini efektivne kamatne stope.

5. Odluka o visini kamatnih stopa na štednju važeća na dan zaključenja ugovora sastavni je dio ovih Općih uvjeta prilikom ugovaranja depozita iz točke 1. ovih Općih uvjeta

7. Korisnik je na SBsmartNet internet usluzi dostupna potvrda o prijenosu sredstava na oročeni depozit odmah nakon izvršenog prijenosa, a Ugovor o oročenju biti će dostupan na SBsmartNet internet usluzi, nakon obrade zahtjeva.

8. Prije autorizacije Ugovora Korisniku će u SBsmartNet internet usluzi biti dostupne sve informacije sukladno pozitivnim propisima i u propisanom obrascu.

9. Datumom zaključenja Ugovora smatrat će se dan prijenosa sredstava sukladno točki 7. ovih Općih uvjeta

10. Sredstva na depozitnom računu formiraju se jednokratnim prijednosom sredstava sa transakcijskog računa otvorenog u Banci.

11. Nakon što Korisnik putem direktne bankovne usluge potvrdi uvjete oročavanja Banka i Korisnik sklapaju ugovor koji je Korisniku dostupan u direktnoj bankovnoj usluzi i poslovnici Banke.

12. Za raspolaganje kamatom, glavnicom te obnavljanje ugovora i sve što ovim Općim uvjetima nije izričito regulirano primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja po oročenim depozitima građana zajedno sa ovim Općim uvjetima.

13. Na pisani zahtjev korisnika, Banka može odobriti prijevremeni raskid oročenog depozita. Zahtjev se podnosi u poslovnica Banke ili putem poruke kroz SBsmartNet uz napomenu da se radi o depozitu oročenom putem SBsmartNet usluge

## VII. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

1. Korisnik raspolaze sredstvima na svim računima, otvorenim na temelju sklopljenog ugovora, za koje je predviđeno korištenje pojedine direktne bankovne usluge, do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu odnosno sukladno limitima raspolaganja sredstvima na računu ili pojedinom uslugom.

## VIII. BLOKADA, DEBLOKADA I OTKAZ DIREKTNIH BANKOVNIH USLUGA

1. Svaki gubitak, krađu ili sumnju na zlorabu uređaja za identifikaciju i autorizaciju za direktne bankovne usluge Korisnik mora odmah prijaviti službi Banke na telefon 0800 21 00 21, ili za pozive iz inozemstva na +385 21 559 110.

2. Korisnik može, ako posumnja da postoji zloraba ili da će zloraba nastupiti, zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim direktnim bankovnim uslugama predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke ili zatražiti blokadu pristupa pojedinim direktnim bankovnim uslugama predajom zahtjeva na drugoj direktnoj bankovnoj usluzi na kojoj mu je to omogućeno. Osoba koja predaje zahtjev za blokadu/opoziv odgovara za istinitost danih podataka. Banka nakon primitka zahtjeva onemogućuje pristup informacijama i slanje naloga za plaćanje putem direktne bankovne usluge, odnosno pojedinom Korisniku blokira uporabu direktne bankovne usluge.

3. Banka za troškove novog uređaja za identifikaciju i autorizaciju, koji je potrebno uročiti Korisniku radi omogućavanja nastavka uporabe direktne bankovne usluge, može teretiti Ugovaratelja usluge/Korisnika u skladu s Tarifnikom naknada za usluge Banke.

4. Banka će, ako posumnja da postoji zloraba, blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim bankovnim uslugama i/ili računima i o tome obavijestiti Ugovaratelja usluge/Korisnika. Banka će blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim bankovnim uslugama i/ili raskinuti ugovor ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, Općih uvjeta poslovanja Banke, ovih i drugih posebnih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio, bez otkaznog roka.

5. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

6. Banka će Korisniku automatski blokirati uređaj za identifikaciju i autorizaciju koje je koristio prilikom prijave na ugovorenu direktnu bankovnu uslugu ako:

- prilikom prijave na pojedinu uslugu 5 puta unese netočne podatke iz uređaja za identifikaciju i autorizaciju.

- prilikom dodatne autorizacije transakcije/naloga/zahtjeva 5 puta unese netočne podatke iz uređaja za identifikaciju i autorizaciju

7. U ovim slučajevima blokirani uređaj za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ili pozivom na broj Kontakt Centra . Za pozive u tuzemstvu na broj telefona 0800 21 00 21, a za pozive iz inozemstva +385 21 559 110

8. Banka će direktnu bankovnu uslugu blokirati u ukoliko:

- procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava - korištenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke

- Korisnik neuredno podmiruje svoje obveze prema Banci s bilo koje osnove.

9. U ovim slučajevima pristup direktnim bankovnim uslugama Korisnik može deblokirati osobno

u poslovnici Banke ili pozivom na broj Kontakt Centra (za pozive u tuzemstvu na broj telefona 0800 21 00 21, a za pozive iz inozemstva +385 21 559 110) ukoliko po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja.

10. Korisnik može u suglasnosti s Bankom ugovorenu Uslugu, odnosno uporabu direktne bankovne usluge ili više njih, otkazati bez otkaznog roka i to predajom pisanog zahtjeva osobno u najbližjoj poslovnici Banke ili dostavom Banci zahtjeva za otkazom Usluge putem odgovarajuće direktne bankovne usluge koja to omogućava, na način koji je propisan za tu direktnu bankovnu uslugu. Dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno se smatra i trenutkom otkaza. S danom otkaza Banka blokira uporabu direktne bankovne usluge i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Tarifnikom naknada. Svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka uporabe, koji do trenutka otkaza direktne bankovne usluge nisu stornirani, biti će izvršeni u skladu sa Satnicom izvršenja usluga platnog prometa ukoliko je transakcijski račun aktivan.

11. Način otkazivanja direktne bankovne usluge dostavom Banci zahtjeva za otkazom Usluge putem odgovarajuće direktne bankovne usluge koja to omogućava, na način koji je propisan za tu direktnu bankovnu uslugu izjednačen je otkazu direktnih bankovnih usluga predajom Zahtjeva za zatvaranje u poslovnici Banke, a trenutkom otkaza direktne bankovne usluge smatrat će se dan i vrijeme slanja statusa o zatvaranju takve usluge od strane Banke.

12. Pri predaji zahtjeva za otkaz pojedine direktne bankovne usluge u poslovnici Korisnik je obavezan na zahtjev Banke vratiti uređaj za identifikaciju i autorizaciju koje mu je bio dodijeljen za rad s tom direktnom bankovnom uslugom, osim ako je Korisnik neke druge direktne bankovne usluge za koju se koristi istim uređajem za identifikaciju i autorizaciju.

13. Pri predaji zahtjeva za otkaz pojedine direktne bankovne usluge putem druge direktne bankovne usluge Korisnik je obavezan u roku od 15 dana od dana otkaza Usluge vratiti Banci dodijeljeni uređaj za identifikaciju i autorizaciju koji mu je Banka predala, osim u poslovnici Banke ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, Splitska banka d.d., Kontakt Centar, R. Boškovića 16, 21000 Split

14. Ako Korisnik na zahtjev Banke ne vrati uređaj za identifikaciju i autorizaciju ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu u skladu s Tarifnikom naknada.

15. Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne naknade razlog je za otkaz Ugovora o korištenju direktnih bankovnih usluga.

16. Banka će Korisniku otkazati direktne bankovne usluge u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u banci te u slučaju smrti Korisnika.

17. Banka može jednostrano otkazati Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

18. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, ovih Općih uvjeta, te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

19. O slučaju otkaza Usluge od strane Banke, Banka će obavijestiti Korisnika putem ugovorene direktne bankovne usluge ili putem preporučene pošiljke dostavljene Korisniku na adresu navedenu u Zahtjevu/Ugovoru/Pristupnici ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik naknadno pisanim/elektroničkim/glasovim putem obavijestio Banku, u kojem slučaju se danom obavijesti o otkazu Usluge smatra dan predaje preporučene pošiljke pošti.

20. Ukoliko je Korisnik opunomoćenik/zakonski zastupnik/skrbnik po računu drugog Klijenta, prestankom njegove punomoći/zakonskog zastupništva/skrbnništva po tom računu, Korisniku putem Usluge prestaju biti dostupni svi podaci koji se odnose na taj račun.

## IX. KORIŠTENJE USLUGE I SIGURNOST

1. Kod određenih direktnih bankovnih usluga sredstva komunikacije uključuju audio, pisane i druge načine zabilježene i spremljene komunikacije Korisnika i Banke, što je navedeno u ugovoru i/ili korisničkim uputama za konkretnu direktnu bankovnu uslugu. Prilikom komunikacije provodi se identifikacija korisnika odgovarajućim ugovorenim uređajem za identifikaciju i autorizaciju.

2. Banka se obvezuje primjeniti tehnološko rješenje koje omogućuje sigurnu vezu između računalne/komunikacijske opreme Korisnika usluge i računalne/komunikacijske opreme Banke i koja predstavlja standardne sigurnosne uvjete u elektroničkom/telefonskom bankarstvu.

3. Za korištenje direktnih bankovnih usluga Korisnik je dužan osigurati odgovarajuću, pravovremeno ažuriranu računalnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedine direktne bankovne usluge. Valjani tehnički zahtjevi za pojedine direktne bankovne usluge za koje je to potrebno objavljeni su na internetskim stranicama Banke [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr). Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje direktnih bankovnih usluga o čemu obavještava Korisnika putem direktnih bankovnih usluga. Korisnik je suglasan s navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva i informiranjem. Korisnik je dužan osigurati pristup internetu s osobnog stalnog ili prijenosnog računala, mobilnog uređaja (tableta i sl.) odgovarajuće tehnološke podrške ili telefonsku liniju putem fiksnog telefonskog ili mobilnog uređaja.

4. Korisnik je odgovoran za sve kontakt informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedine direktne bankovne usluge i dužan ih je ažurirati i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni (npr. broj telefona, broj mobilnog uređaja, e-mail adresa, adresa za zaprimanje obavijesti i drugo).

5. Banka je dužna Korisniku omogućiti spremanje i/ili ispisivanje podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju uporabu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje spremljenih podataka.

6. Informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka šalje Korisniku u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Korisnika postavljen putem sustava direktnih bankovnih usluga ili u poslovnici Banke.

7. Korisnik je suglasan s tim da ga Banka obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima u poslovanju putem sustava direktnih bankovnih usluga.

8. Svaki Korisnik usluge samostalno koristi Uslugu. S obzirom da je Korisnik usluge vlasnik ili opunomoćenik po računu/ima, zakonski zastupnik/skrbnik za obavljanje finansijskih transakcija nije potrebna daljnja suglasnost ili odobrenje Ugovaratelja usluge.

9. Svi uvidi/upiti u stanje računa, izdani nalozi za plaćanje, nalozi za izvršenje određenih finansijskih transakcija, nalozi za izvršenje određenih akcija (kao npr. sklapanja ugovora) koji su zadani elektroničkim i telefonskim putem, uz primjenu odgovarajućih Korisničkih imena, OTP-om (one time password) i/ili CR-om (challenge response), izjednačeni su s vlastoručno potpisanim pisanim nalogima.

10. Radi sigurnosti obavljanja transakcija Banka će Korisniku direktnih bankovnih usluga dodijeliti identifikacijski uređaj za identifikaciju i autorizaciju, kada je isti potreban za korištenje jednog ili više ugovorenih direktnih bankovnih usluga.

11. Uređaj za identifikaciju i autorizaciju vlasništvo je Banke, Banka za najam uređaja za identifikaciju i autorizaciju može naplatiti naknadu sukladno važećem Tarifnikom naknada za usluge Banke, a Korisnik je dužan na zahtjev Banke vratiti ga.

12. Korisnik je dužan koristiti se uređajem za identifikaciju i autorizaciju na način propisan Korisničkim uputama za korištenje direktnih bankovnih usluga te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog

korištenja. Korisnik je obavezan s dužnom pažnjom postupati sa identifikacijskim uređajem.

13. Korisnik usluge je dužan čuvati tajnost podataka bitnih za korištenje Usluge kao što su Korisničko ime i PIN kojim se aktivira uređaj za identifikaciju i autorizaciju te onemogućiti trećim osobama pristup Usluzi uređaju za identifikaciju i autorizaciju bez obzira da li se radi o članovima obitelji Korisnika usluge ili poslovnim suradnicima ili drugim osobama od posebnog povjerenja Korisnika usluge. Eventualnu štetu nastalu neprikladnim ovim odredbi snosi Ugovaratelj usluge/Korisnik. U slučaju da Ugovaratelj usluge/Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeni mu uređaj za identifikaciju i autorizaciju snosit će trošak sukladno važećem Tarifniku naknada. Ugovaratelj usluge i Korisnik usluge solidarno su odgovorni za štetu.

14. Korisnik usluge dužan je čuvati uređaj za identifikaciju i autorizaciju na sigurnom mjestu, kao i OTP (one time password) i/ili CR (challenge response) koje generira uređaj za identifikaciju i autorizaciju.

15. Ugovaratelj usluge/Korisnik usluge su odgovorni - bez ograničenja - za sve obveze nastale korištenjem Usluge pod Korisničkim imenom Korisnika usluge.

16. Ugovaratelj usluge/Korisnik snosi svu štetu koja može nastati neprikladnim ovih Općih uvjeta ili ako treća

osoba zlouporabi pristup uređaju za identifikaciju i autorizaciju (poznavanje Korisnikovih lozinki i PIN-ova).

17. Banka ne odgovara za nastalu štetu ako korisnik usluge drugoj osobi otkrije ili učini dostupnim podatke za pristup direktnim bankovnim uslugama i autorizaciju. Svaka uspješna identifikacija i autorizacija smatraju se učinjenima od strane Korisnika usluge, osim ako je Korisnik prethodno Banci izvršio prijavu gubitka, krađe ili zlouporabe platnog instrumenta i/ili identifikacijskog/ autorizacijskog uređaja i/ili mobilnog uređaja s instaliranom aplikacijom SBsmartNet.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi uređaj za identifikaciju i autorizaciju ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija SBsmartNet ili o njihovom neovlaštenom korištenju, sukladno Općim uvjetima poslovanja Banke, a Banka će po primljenoj obavijesti izvršiti blokadu uređaja za identifikaciju i autorizaciju i/ili usluge.

18. Ako Korisnik izgubi ili ošteti uređaj za identifikaciju i autorizaciju te ako po prestanku ugovora o korištenju direktnim bankovnim uslugama ne vrati Banci uređaj za identifikaciju i autorizaciju ili isti ne odjavi, obavezan je Banci nadoknaditi troškove za izgubljeni ili oštećeni uređaj za identifikaciju i autorizaciju sukladno Tarifniku naknada.

19. Razgovori putem direktnih bankovnih usluga koje omogućuju glasovni kontakt Korisnika i Banke, se snimaju. Tonskim zapisom Banka se može koristiti kao dokazom koje podatke je Korisnik zadao za nalog, te da se Korisnik uslugosao sa provođenjem naloga, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na izvršenje usluge/naloga. Također se pohranjuje i sadržaj pisane komunikacije između Korisnika i Banke te se sadržaj pisane komunikacije može koristiti kao dokaz naloga Korisnika odnosno suglasnosti Korisnika za provođenje određenih naloga, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na izvršenje naloga.

20. Tijekom zadanja naloga za plaćanje telefonskim bankarstvom kao i bilo kojeg naloga danog glasovnim putem Korisnik je dužan pažljivo saslušati podatke sa zadanog naloga, koje ponavlja zaposlenik Banke, a Korisnikova potvrda tih podataka osnova je za provedbu naloga.

21. Banka se obvezuje pružati uvid u stanje računa i izvršavati financijske transakcije samo po računima koje je Ugovaratelj usluge putem Ugovora/Zahtjeva odredio za poslovanje putem određene direktne usluge – i to samo ako je na tako određenom računu osigurano dostatno novčano pokriće za obavljanje tražene transakcije i ako je transakcija u skladu s važećim zakonskim propisima.

22. Banka se obvezuje pružati uvid u stanje računa i izvršavati financijske transakcije kada jednoznačno utvrdi da upisano Korisničko ime odgovara OTP (one time password) i/ili CR-om (challenge response) koje je generirao uređaj za identifikaciju i autorizaciju koji je uručen na korištenje tom istom Korisniku usluge.

23. Banka se obvezuje izvršavati financijske transakcije samo u slučaju kada su u skladu s predviđenim ograničenjem - limitom po pojedinoj transakciji, mjesečnim ili tjednim limitom u iznosu i broju naloga, kao i s ukupnim dnevnim limitom. Limite po pojedinoj transakciji, kao i ukupni dnevni limit, tjedne ili mjesečne limite određuje Ugovaratelj usluge u sklopu Ugovora ili zahtjevom za izmjenu autoriziranom kroz pojedinu direktnu bankovnu uslugu ili u poslovnici. Limiti se odnose na sve transakcije zadane putem određene direktne bankovne Usluge koja zahtjeva iste.

24. Banka se obvezuje obavijestiti klijenta o naknadama sukladno Zakonu.

25. Banka se obvezuje nakon autorizacije transakcije korisniku staviti na raspolaganje informaciju o referenci transakcije.

26. Banka se obvezuje nakon izvršenja transakcije dati informaciju o iznosu platne transakcije, iznosu naknade, tečaju te datumu valute odobrenja transakcije, u skladu s Općim uvjetima poslovanja kao i Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače

27. Banka je ovlaštena ne izvršiti nalog/e za financijske transakcije Korisnika usluge, ukoliko iz bilo kojeg razloga posumnja u autentičnost Korisnika usluge kao nalogodavca ili ispravnost samog naloga.

28. Banka zadržava pravo u neposrednom kontaktu s Korisnikom usluge provjeriti njegovu autentičnost kao nalogodavca, odnosno ispravnost naloga.

29. Banka se obvezuje Korisniku unutar SBsmartNet usluge internet bankarstva dati informaciju o datumu i vremenu zadnjeg pristupa na sustav pod njegovim Korisničkim imenom.

30. Korisnik usluge dužan je odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku i Ugovaratelja usluge o svakoj neovlaštenoj upotrebi Korisničkog imena, uređaja za identifikaciju i autorizaciju ili neovlaštenog prijavka na sustav čim dozna za takve okolnosti, putem besplatnog telefona Kontakt centra 0800 210021 za pozive u tuzemstvu i na broj telefona +385 21 559 110 za pozive iz inozemstva, na broj fax-servera 021 433 - 119 ili osobnim dolaskom u neku od poslovnica Banke u okviru radnog vremena. Isto vrijedi i za gubitak uređaja za identifikaciju i autorizaciju.

31. Banka se obvezuje odmah i bez odlaganja onemogućiti korištenje Usluge čim primi obavijest Korisnika usluge ili Ugovaratelja usluge o mogućem neovlaštenom korištenju Korisničkog imena i uređaja za identifikaciju i autorizaciju ili neovlaštenom prijavku na sustav.

32. Banka se obvezuje onemogućiti korištenje Usluge ukoliko se 5 puta uzastopno pokuša prijavak na sustav s pogrešnim OTP-om (one time password) i/ili CR-om (challenge response) i/ili pogrešnim PIN-om.

33. Banka se obvezuje programirati uređaj za identifikaciju i autorizaciju na način da 5 uzastopnih unošenja pogrešnog PIN-a uzrokuju blokadu uređaja za identifikaciju i autorizaciju

34. Banka može reaktivirati Korisničko ime ili dodijeliti novo ukoliko u neposrednom kontaktu s Ugovarateljem usluge/Korisnikom usluge utvrdi da je Usluga onemogućena kao rezultat pogrešnog unosa OTP-a (one time password) i/ili CR-a (challenge response). Za reaktiviranje usluge Ugovaratelj usluge/Korisnik usluge pozivom Kontakt Centru objašnjava okolnosti koje su dovele do pogrešnog unosa OTP-a (one time password) i/ili CR-a (challenge response).

35. Banka će Ugovaratelju usluge dati brojni niz čijim se upisom u uređaj za identifikaciju i autorizaciju isti može odblokirati i ponovo staviti u funkciju. Za reaktiviranje uređaja za identifikaciju i autorizaciju, Ugovaratelj usluge putem telefona podnosi zahtjev za deblokadu istog u kojem objašnjava okolnosti koje su dovele do pogrešnog unosa PIN-a.

36. Banka zadržava pravo onemogućiti korištenje Usluge u svakom trenutku kada procjeni da bi

korištenjem mogla nastati šteta za Ugovaratelja usluge/Korisnika usluge, Banku ili treće osobe.

## X. OGRANIČENJA U KORIŠTENJU USLUGE

1. Korisnik usluge i Ugovaratelj usluge se obvezuju da neće zadavati naloge za kupoprodaju stranih sredstava plaćanja - deviza u iznosu višem od protuvrijednosti 75.000 kuna po srednjem tečaju HNB vrijedećem na dan kupoprodaje. U slučaju da Korisnik usluge podnese nalog za kupoprodaju deviza koji bi prelazio tu vrijednost, Banka zadržava pravo naknadno opozvati transakciju i učiniti odgovarajuću korekciju knjiženja po računima Ugovaratelja usluge.

2. Banka nije dužna izvršiti naloge za plaćanja ako:

- su račun/i Ugovaratelja usluge/Korisnika usluge zaplijenjeni ili odlukom suda ili drugog državnog tijela zamrznuti,

- nedostaju podaci neophodni za ispravno plaćanje ili su isti netočni,

- nema raspoloživih sredstava - pokriva na računu Ugovaratelja usluge/Korisnika usluge,

- važeći zakonski propis onemogućuje izvršenje naloga,

- u drugim sličnim slučajevima.

3. Banka će bez odgode na pouzdan način izvjestiti Ugovaratelja usluge/Korisnika usluge o nemogućnosti izvršenja naloga, a sukladno Općim uvjetima Banke te Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa.

4. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog izvršenih naloga za plaćanja koji su sadržavali netočne podatke i/ili izvršenih naloga izdanih od neovlaštenih zaposlenika Ugovaratelja usluge/Korisnika usluge. Banka ne odgovara ni zbog nedostataka ustupljenih aplikacija i/ili pogrešaka u prijenosu podataka.

## XI. UGOVORI I RASKIDI UGOVORA O FINANCIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJENIH PUTEV DIREKTNIH BANKOVNIH USLUGA

1. Korisnik koji je korištenjem Usluge zaključio ugovor o financijskim uslugama, kako je isti definiran Zakonom o zaštiti potrošača, može, ne navodeći za to razloge, raskinuti takav ugovor u roku od 14 radnih dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju. Rok za raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju ili dobrovoljnom mirovinskom osiguranju, od dana kada je Korisnik obaviješten da je ugovor sklopljen. Ako je ugovor, na izričiti zahtjev Korisnika, sklopljen prije nego što su mu dostavljeni ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, rok za raskid ugovora započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i ovi Opći uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno ovim Općim uvjetima. Ugovor se raskida pisanim putem ili putem nekog drugog trajnog medija, poslanom Banci prije isteka roka za raskid s time da je Korisnik dužan pritom postupiti sukladno s odredbama ovih Općih uvjeta. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz ovog stavka. Ugovor je raskinut u trenutku kad je Banka primila obavijest o raskidu.

## XII. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVOSTI INFORMACIJA

1. Podaci vezani uz korištenje direktnih bankovnih usluga (primjerice osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s važećim zakonodavstvom. Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku s kojima raspolaže.

2. Banka koristi Korisnikove osobne podatke prikupljene sukladno Ugovoru isključivo u svrhu pružanja direktnih bankovnih usluga. Korisnik je suglasan s tim da se osobni podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obveza iz ugovornog odnosa.

3. Prilikom izmjene podataka u sustavu Banke izmjene će automatski biti dostupne i vidljive kroz direktne i/ili bankovne e usluge. Korisnik je suglasan s navedenim i s činjenicom da se izmijenjeni podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obveza iz ugovornog odnosa.

4. Banka je dužna s navedenim podacima postupati u skladu sa svojom zakonskom obavezom čuvanja tajnosti podataka za koju je saznala u poslovanju s Korisnikom, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu bankovne tajne na strani svih osoba kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovo korištenje isključivo u zakonite svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati suprotnim interesima ugovornih strana.

5. 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.

## XIII. ODGOVORNOSTI I PRAVA BANKE

1. Banka putem direktnih bankovnih usluga Korisniku omogućuje slobodno raspolaganje sredstvima na svim Računima do visine raspoloživih sredstava na Računu i definiranim limitima za poslovanje pojedinom direktnom uslugom.

2. Banka za korištenje Usluge primjenjuje tehnološko rješenje koje omogućava sigurnu vezu između Korisnika i Banke, a koja predstavlja standard sigurne komunikacije u komercijalnoj primjeni.

3. Kod pristupanja direktnoj bankovnoj usluzi Banka osigurava Korisniku sve potrebne elemente za njegovu upotrebu. Banka osigurava Korisniku neprekidnu upotrebu tijekom radnog vremena pojedine direktne bankovne usluge.

4. Banka će poduzeti sve razumne mjere s ciljem da osigura dostupnost direktnih bankovnih usluga ali ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed pogreške Korisnika

- za štetu nastalu zbog zakašnjenja u prijenosu podataka, zbog pogrešnog ili nepotpunog prijave podataka ili zbog prekida veza osim ako isto nije sama – grubim propustom – uzrokovala

- za nedostupnost direktnih bankovnih usluga nastalih kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi Banke i/ili Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile

- za nedostupnost pojedine direktne bankovne usluge zbog razloga koji su rezultat više sile ili djelovanja trećih osoba (štrajkovi, ratovi, neredi, teroristička djelovanja, odluke javnih tijela ili tijela s javnim ovlastima i sl.) ili pak zbog smetnji u telekomunikacijskom prometu koji nisu uzrokovani kvarovima ili nefunkcionalnostima Bančine opreme

- za nedostupnost direktne bankovne usluge do kojeg je došlo radi manjkavosti ili kvarova na opremi Korisnika, neovisno o tome zbog kojih je razloga do njih došlo

- za točnost podataka koji se prikazuju u direktnim bankovnim uslugama i druge procese koji su u nadležnosti ostalih članica Groupe.

- za računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koju Korisnik koristi za pristup direktnim bankovnim uslugama

- u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog nebankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i upotrebom direktnih bankovnih usluga

- za štetu nastalu zbog nedostavljanja podataka o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broja i modela mobilnog telefona za



rad bankarstva putem mobilnih uređaja, e-mail adrese i drugo)

- u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima poslovanja, Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače te Općim uvjetima poslovanja po oročenim depozitima građana.

5. Banka odgovara Korisniku za nastalu štetu koja bi mogla nastati namjerno ili zbog nemara od strane Banke. Banka odgovara samo za neposredno uzrokovanu štetu. Korisnik u slučaju otkrivanja grešaka, nepravilnosti ili u slučaju nastanka štete mora postupiti u skladu s ovim Općim uvjetima.

6. Eventualne tehničke poteškoće u radu usluge Banka će nastojati otkloniti u što kraćem roku. Prilikom redovnih održavanja usluga Korisniku će djelomično ili potpuno biti onemogućeno korištenje usluge. Redovna održavanja usluga provode se u vrijeme kada je frekvencija korištenja usluga najmanja.

7. Telefonski razgovori SBfon usluge se snimaju i služe kao dokaz za izvršenje transakcija. Tonskim zapisom Banka se može koristiti isključivo u svrhu rješavanja prigovora Korisnika na izvršenje naloga, u svrhu sudskog spora, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te u ostale svrhe dozvoljene pozitivnim propisima.

#### XIV. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

1. Korisnik se obvezuje:

- Koristiti se uređajem za identifikaciju i autorizaciju kao i mobilnim uređajem putem kojeg koristi određenu direktnu bankovnu uslugu, na način propisan Uputom, te ih čuvati od oštećenja i koristiti na način da osigura kontrolu pristupa uređajima, očuva njihovu tajnost, odnosno korisničko ime, PIN i podatke koje određeni uređaj za identifikaciju i autorizaciju generira. Navedeno Korisnik ne smije zapisivati na papir, elektroničkim ili drugim medijem niti otkrivati ili činiti dostupnim trećim osobama te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem uređaja za identifikaciju i autorizaciju

- ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s PIN-om upoznata druga osoba, dužan je sam promijeniti ga u bilo kojem trenutku

- Banku odmah i bez izuzetka obavijestiti o gubitku ili krađi uređaja za identifikaciju i autorizaciju, omogućujući neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu direktne bankovne usluge, putem Kontakt centra i zatražiti blokadu uređaja i/ili direktne bankovne usluge te pisano prijavu osobno predati najbližjoj poslovnicu Banke sljedeći radni dan o gubitku (nestanku ili krađi), zlouporabi ili neovlaštenoj upotrebi uređaja za identifikaciju i autorizaciju kojeg mu je dodijelila Banka, sumnje da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN te o drugim oblicima zlouporabe uređaja za identifikaciju i autorizaciju ili direktnih bankovnih usluga (utvrđene nepravilnosti ili netipičan rad direktne bankovne usluge), kao i o svakom korištenju istih koje nije definirano ili u skladu s Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje pojedine direktne bankovne usluge. Ukradeni uređaj za autorizaciju i identifikaciju, osim fizičke krađe uređaja, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe pomoću uređaja za autorizaciju i identifikaciju PIN-a odnosno mobilnog uređaja i PIN-a.

- na osnovi pisane prijave nestanka uređaja, Banka izdaje novi uređaj za autorizaciju i identifikaciju sa novim PIN-om te naplaćuje naknadu za njegovo izdavanje sukladno Tarifniku naknada. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta, kao i svu štetu koju je pretrpio do trenutka kada je Banka zaprimila njegovu prijavu nestanka, krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju ili PIN-a.

- koristiti direktnu bankovnu uslugu u skladu s Uputama za korištenje pojedine direktne bankovne usluge poštujući propise Republike Hrvatske

- unositi točne podatke prilikom zadavanja transakcija direktnim bankovnim uslugama te u skladu sa Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače te zakonskim i podzakonskim propisima. Korisnik snosi rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlouporabe direktnih bankovnih usluga u vlastitom okruženju

- pravovremeno obavijestiti Banku o promjenama svih osobnih ili drugih podataka koji su neophodni, utječu ili mogu utjecati na ispravno i sigurno korištenje pojedinih direktnih bankovnih usluga podnošenjem Zahtjeva za promjenu podataka (npr. broj mobilnog telefona, e-mail adresa i drugo).

- na internetu se ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati mailove sa nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i dopustiti da se uređaj s kojim pristupa direktnim bankovnim uslugama zaradi zlonamjernim programom koji može uzrokovati financijsku štetu Korisniku

- provoditi sigurnosne mjere zaštite na uređajima kojima pristupa direktnim bankovnim uslugama te aktivirati programe za zaštitu od zlonamjernih programa i pristupati direktnim bankovnim uslugama isključivo s uređaja koji ne sadrže zlonamjerne programe

- redovito pregledavati obavijesti koje pošalje Banka putem direktne bankovne usluge, e-maila, na kućnu adresu Korisnika ili putem drugih ugovorenih načina primitka obavijesti

- redovito pratiti službene Internet stranice Banke, a osobito prije zadavanja platnih transakcija pratiti obavijesti direktnih bankovnih usluga i upozorenja te promptno reagirati u skladu s istima.

2. U slučaju nepridržavanja obveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta kao i u slučaju nepridržavanja ostalih odredbi ovih Općih uvjeta od strane Korisnika, smatrat će se da je Korisnik postupao s krajnjom nepažnjom te će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja u punom iznosu.

#### XV. NAKNADE

1. Banka može za ugovaranje direktne bankovne usluge naplatiti Ugovaratelju usluge jednokratnu naknadu (upisninu) za svakog Korisnika usluge bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

2. Banka može za svakog Korisnika usluge naplatiti Ugovaratelju usluge i mjesečnu naknadu bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika. Ugovaratelj usluge/Podnositelj zahtjeva ovlašćuje Banku da za iznos mjesečne naknade tereti transakcijski račun odabran za naplatu mjesečne naknade.

3. Banka može bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika naplatiti naknadu za svako pojedinačno izvršenje naloga za plaćanje, pojedine zahtjeve i ostale financijske i nefinancijske transakcije i ugovaranja te se obvezuje prije autorizacije i nakon izvršenja transakcije, naloga, zahtjeva, ugovora, potrošaču staviti na raspolaganje informaciju o naknadi transakcije, zahtjeva, ugovora ukoliko se ista zaračunava.

4. Naknada se obračunava sukladno važećem Tarifniku naknada u trenutku izvršenja transakcije/naloga.

5. Pored navedenih naknada, Banka će Korisniku obračunati i od njega naplatiti i naknadu za slanje informacija putem pojedinih direktnih bankovnih usluga, naknadu za ugovaranje pojedinih bankovnih i nebankovnih usluga putem direktnih bankovnih usluga kao i ostale naknade propisane važećim Tarifnikom naknada

6. Banka može bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika usluge naplatiti naknadu za izdavanje dodatnog uređaja za identifikaciju i autorizaciju.

7. Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Korisnik provodi putem direktnih bankovnih usluga u skladu s Tarifnikom naknada.

8. Banka može naplatiti i ostale troškove neposredno vezane za korištenje direktne bankovne usluge.

9. Sve naknade i troškove Banka će obračunavati i naplaćivati s računa Ugovaratelja usluge otvorenog/ih u Banci.

10. Sve spomenute naknade i troškove Banka će obračunavati i naplaćivati u skladu s općim aktom/odlukom Banke koji uređuje iznos naknada povezanih s uslugama.

11. Visina i vrste naknada te ostali troškovi koji mogu nastati provedbom Ugovora o korištenju direktne bankovne usluge definirani su Općim uvjetima poslovanja Banke, Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače, Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za nepotrošače i Tarifnikom naknada. Potpisom Ugovora o korištenju jedne ili više usluga direktnog bankarstva Korisnik potvrđuje da je upoznat s navedenim.

12. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke

13. Sve spomenute naknade i troškove Banka će objaviti na svojim web stranicama i u poslovnica Banke.

14. Korisnik nema pravo na povrat plaćenih naknada u slučaju prestanka Ugovora odnosno opoziva Usluge.

15. Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakve daljnje suglasnosti i obavijesti može trošak nastao korištenjem Usluge naplatiti sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

#### XVI. REKLAMACIJE I PODNOŠENJE PRIGOVORA

1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost direktnih bankovnih usluga tj. može podnijeti Banci obrazloženi pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbama Ugovora, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

2. Ukoliko Korisnik smatra da mu ugovorena direktna bankovna usluga nije pružena na ugovoreni način i/ili u ugovorenom roku, prigovor se podnosi unutar roka koji je za pojedinu uslugu propisan aktima Banke, a u slučaju da aktima Banke takav rok nije propisan, u roku od 15 dana od dana kada mu je direktna bankovna usluga pružena ili mu je trebala biti pružena.

3. Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču direktnih bankovnih usluga, Korisnik se obraća u poslovnicu Banke ili Kontakt centar Banke na broj telefona 0800 21 00 21 ili mailom na adresu: [kljenti@splitskabanka.hr](mailto:kljenti@splitskabanka.hr).

4. U svrhu rješavanja reklamacije Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije, naloga li druge akcije obavljene putem direktnih bankovnih usluga

#### XVII. RIJEŠAVANJE SPOROVA

1. Sporovi između Korisnika i Banke rješavat će se u skladu s Općim uvjetima poslovanja. Osim toga, u slučaju spora i mogućeg zahtjeva za naknadom štete koji nastane iz ili u svezi s ugovorom o financijskim uslugama sklopljenim između Korisnika i Banke putem direktnih bankovnih usluga, može se radi izvansudskog rješavanja spora podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje centru za mirenje.

2. Postupak pred sudovima časti iz prethodnog stavka provodi se sukladno s Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i s Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača. Mirenje pred centrom za mirenje iz prethodnog stavka provodi se sukladno s odredbama Zakona o mirenju te sukladno s Pravilnikom o mirenju centra za mirenje iz prethodnog stavka. U svezi s ugovorima o financijskim uslugama koji se sklappaju putem direktnih bankovnih usluga nije predviđen određen jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja Korisnika koji nije obuhvaćen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

#### XVIII. IZMJENE OPĆIH UVJETA

1. Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka njihove primjene pisanim putem, i to u poslovnica Banke, putem direktnih bankovnih usluga ili drugim kanalima komunikacije (putem izvoda) te na web stranicama Banke [www.splitskabanka.hr](http://www.splitskabanka.hr).

3. Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je suglasan s predloženim izmjenama.

4. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

5. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći od onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

#### XIX. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnica Banke

2. Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora te imaju pravne učinke ugovora. Potpisivanjem Ugovora Korisnik usluge i Ugovaratelj usluge neopozivo prihvaćaju primjenu odredbi Općih uvjeta te potvrđuju upoznatost s istima. O izmjenama i dopunama Uvjeta Banka će izvjestiti Ugovaratelja i Korisnika usluge na način određen Ugovorom, ovim Općim uvjetima te Općim uvjetima za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače.

3. Banka će sve podatke u vezi s Korisnikom uslugu držati povjerljivim i pružiti im zaštitu određenu važećim bankarskim i drugim propisima.

4. Ugovaratelj usluge može u svako doba otkazati Ugovor, a time i opozvati direktnu bankovnu uslugu, te o tome pisanim putem izvjestiti Banku.

5. Banka može otkazati ovaj Ugovor u svako doba, s otkaznim rokom od dva mjeseca za potrošače, koji teče od dana otpreme otkaza, odnosno s otkaznim rokom od 15 dana za nepotrošače, koji teče od dana otpreme otkaza. Smatrat će se da je dostava otkaza uredno izvršena danom otpreme otkaza na posljednju poznatu adresu ili e-mail adresu Ugovaratelja usluge.

6. Ako se Ugovaratelj usluge ili Korisnik usluge ne pridržavaju ugovornih odredbi te prihvaćenih akata/uvjeta Banke, Banka može otkazati ovaj Ugovor bez otkaznog roka.

7. Prestankom korištenja Usluge Ugovaratelj je obavezan Banci vratiti neoštećene sve ustupljene identifikacijske uređaje za identifikaciju i autorizaciju, u protivnom snosi troškove sukladno Tarifniku naknada

8. Ugovor se zaključuje u dva primjerka od kojih jedan zadržava Banka, a drugi se uručuje Ugovaratelju usluge. U slučaju dodatnih Korisnika svakom od njih uručuje se poseban Ugovor.

9. Ugovor stupa na snagu danom potpisa ugovornih strana.

10. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

11. U slučaju spora između Banke s jedne strane i Ugovaratelja usluge i/ili Korisnika usluge s druge strane mjerodavan je sud u Splitu.

12. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

13. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Opći uvjeti za pružanje usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače, Opći uvjeti poslovanja po oročenim depozitima građana

14. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu 1.2.2018.

15. Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije. Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

S danom 30. svibnja 2017. usklađen je naziv tvrtke Banke i sjedište s novim nazivom tvrtke i sjedištem.