

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima za obavljanje jednokratnih platnih transakcija (dalje u tekstu: Opći uvjeti) Sberbank d.d., Zagreb, Varšavska 9 (dalje u tekstu: Banka), uređuje način i uvjete izvršenja jednokratne platne transakcije koju Banka, kao pružatelj usluga platnog prometa pruža potrošačima - fizičkim osobama.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Sberbank d.d., Varšavska 9, 10000 Zagreb, BIC (SWIFT): VBCRHR22 www.sberbank.hr, registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu - MBS 080126398, OIB 78427478595.

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

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

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovim Općim uvjetima uređuje se ugovorni odnos između Banke, kao kreditne institucije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja je ovlaštena pružati platne usluge i potrošača - fizičke osobe čiji nalog za plaćanje nije reguliran Ugovorom o transakcijskom računu.

Opći uvjeti primjenjuju se u skladu sa Zakonom o platnom prometu (dalje u tekstu: ZPP) te drugim važećim propisima koji uređuju platni promet. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se u Banci zajedno sa ostalim relevantnim općim aktima Banke koji posredno uređuju pružanje platnih usluga. Navedeni akti Banke objavljuju se u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima i dostupni su klijentima i drugim interesentima. Isti akti Banke se također objavljuju i na Internet stranicama Banke www.sberbank.hr. Sve izmjene i dopune Općih uvjeta te relevantnih općih akata Banke objavljuju se na isti način.

3. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

Pojmovi navedeni u daljnjem tekstu Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

- **potrošač** - fizička osoba, korisnik platnih usluga Banke, koja u ugovoru o pružanju platnih usluga djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja;
- **korisnik platnih usluga** - jest fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu Platitelja ili Primatelja plaćanja;
- **platitelj** - fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje u korist računa za plaćanje primatelja plaćanja;
- **primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- **nalog za plaćanje** - instrukcija koju platitelj podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu.;
- **jednokratna platna transakcija** - polaganje ili podizanje novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili za tu platnu transakciju ne koristi transakcijski račun u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
- **jedinstvena identifikacijska oznaka** - kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji;
- **radni dan Banke** je svaki dan u tjednu osim subote i nedjelje te državnih praznika i blagdana Republike Hrvatske;
- **terminski plan** - dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa;
- **referentni tečaj** - tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti;
- **IBAN** (International Bank Account Number) – broj transakcijskog računa koji je otvoren u skladu s međunarodnom normom ISO 13616, a koristi se za potrebe izvršenja nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija. Sastoji se od maksimalno 34 alfanumerička znaka, i to od dva slova

znaka koji su oznaka države u kojoj banka ima sjedište prema međunarodnoj normi ISO 3166, oddvoznamenkastog kontrolnog broja koji se računa prema međunarodnoj normi ISO 7064, MOD 97-10 i od BBAN-a;

- **nacionalna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj;
- **prekogranična platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi se pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj plaćanja) nalazi u drugoj državi članici;
- **međunarodna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj plaćanja) se nalazi u trećoj državi;
- **kartica** – platni instrument koji njegovom imatelju omogućuje plaćanje robe i/ili usluga i/ili podizanje gotovog novca;
- **bankomat** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika, kao i drugim uslugama koje će Banka u budućnosti omogućiti putem navedenog uređaja
- **POS/EFTPOS uređaj** (Electronic Funds Transfer Point of Sale) – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om ili potpisom;
- **PIN (Personal Identification Number)** – označava personalizirano sigurnosno obilježje koje čini osobni tajni identifikacijski broj korisnika platne usluge kojeg mu, uz instrument raspolaganja, dodjeljuje izdavatelj kartice, poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.

4. AUTORIZACIJA (SUGLASNOST) I IZVRŠENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

4.1. Banka zaprima naloge za plaćanje u svojim poslovnicama, sukladno ovim Općim uvjetima. Banka će zaprimiti nalog za jednokratnu platnu transakciju ako je ispravan i ima pravilno popunjene sve propisane podatke za njegovo izvršenje, te ako ne postoje uvjeti za njegovo odbijanje.

Kako bi Banka mogla pravilno izvršiti Nalog za plaćanje, Platitelj treba dati/dostaviti sljedeće podatke:

- Ime, prezime (naziv) i adresu Platitelja
- jedinstvenu identifikacijsku oznaku/broj računa Primatelja
- iznos te oznaku valute plaćanja

te ovisno o Primatelju i dodatne podatke:

- poziv na broj
- naziv banke Primatelja SWIFT/BIC
- opis plaćanja
- šifru namjena plaćanja

Banka će od korisnika zatražiti i druge podatke ako je na to obvezuju posebni propisi.

4.2. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje od strane platitelja. Krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom. Ako vrijeme zaprimanja naloga nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje zaprimljen slijedećeg radnog dana.

Vrijeme primitka naloga za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu/POS-u jest trenutak u kojem je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka provela postupak autentifikacije.

4.3. Nalog za plaćanje je ispravan ako sadrži sve propisane podatke za njegovo izvršenje i ako su ti podaci pravilno popunjeni. Platitelj odgovara za točnost i potpunost podataka navedenih na nalogu za plaćanje te prije davanja suglasnosti (autorizacije) naloga obvezno treba provjeriti podatke na nalogu za plaćanje. Platitelj suglasnost (autorizaciju) za izvršenje naloga za plaćanje daje trenutkom podnošenja svakog pojedinačnog naloga.

Autorizacijom naloga platitelj daje suglasnost za izvršenje platne transakcije prema uvjetima sa kojima je upoznat prije davanja suglasnosti te potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom i Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe, čime je sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Banke i

korisnika.

Suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije mora biti dana potpisom, unosom PIN-a, unosom zaporke, digitalnim potpisom tajnim kriptografskim ključem (ovisno o tome da li se nalog daje pisanim putem, platnim karticama, Internet bankarstvom itd.) te u drugom obliku i na drugi način ugovoren između Banke i korisnika. Korisnik je dužan prije davanja suglasnosti (autorizacije) naloga obvezno provjeriti elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicira određenu jednokratnu platnu transakciju i/ili niz jednokratnih platnih transakcija.

4.4. Ako je nalog za plaćanje izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom. Ako je jedinstvena identifikacijska oznaka koja je navedena pogrešna ili bilo koji drugi netočan obvezan podatak ili je pak nalog u pogledu navedenih podataka nepravilno popunjen, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije. Ako osim jedinstvene identifikacijske oznake Banci budu navedene i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom

4.5. Platitelj treba za izvršenje naloga za plaćanje osigurati novčana sredstva za plaćanje naloga i naknada koje Banka zaračunava sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe.

5. ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

5.1. Banka može odbiti nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje odnosno ako nalog za plaćanje ne sadržava sve podatke potrebne za njegovo izvršenje ili su podaci nepravilno, nepotpuno i nejasno navedeni, ako platitelj nije osigurao novčana sredstva za plaćanje naloga i naknada te ako bi provedba naloga bila suprotna važećim zakonskim propisima. Banka će odbiti nalog za plaćanje također i ako je u međuvremenu zatvoren račun primatelja plaćanja.

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

5.3. Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete za provedbu jednokratne platne transakcije sukladno ovim Općim uvjetima, ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnog tijela.

6. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

Platitelj može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije no što je započela proces njegova izvršenja.

Nalog predan korištenjem kartice na bankomatu, samoposlužnom uređaju ili POS-u ne može se opozvati nakon što je autoriziran.

7. NAKNADE, TROŠKOVI I TEČAJEVI

Za izvršenje jednokratne platne transakcije, Banka će platitelju obračunati i naplatiti naknadu sukladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe.

Ukoliko se putem Naloga za plaćanje inicira izvršenje Jednokratne platne transakcije koja bi kod banke Primatelja plaćanja ili kod banke koja sudjeluje u prosljeđivanju Naloga za plaćanje mogla uzrokovati dodatne troškove obrade Naloga za plaćanje zbog nedovoljno točnih i/ili nedovoljno preciznih podataka koje je zadao Platitelj u Nalogu za plaćanje, Platitelj je suglasan da na poziv Banke podmiri sve takve troškove. Iz tog razloga Platitelj je dužan dati Banci svoje osobne podatke kako bi ga Banka mogla naknadno kontaktirati, u protivnom Banka nije u obvezi izvršiti predmetni Nalog za plaćanje.

U slučaju Naloga za plaćanje koji zahtjeva promjenu valute primjenjuje se kupovni ili prodajni tečaj za devize s dnevne Tečajne liste Banke koja je valjana u trenutku izvršenja Naloga za plaćanje. U situaciji promjene između strane i domaće valute primjenjuje se važeća Tečajna lista u trenutku izvršenja promjene:

- kupovni tečaj s Tečajne liste koristi se za promjenu strane valute u domaću valutu
- prodajni tečaj s Tečajne liste koristi se za promjenu domaće valute u stranu valutu

U situaciji promjene jedne strane valute u drugu stranu valutu, prvo se primjenjuje kupovni tečaj za stranu valutu te Banka otkupljuje prvu stranu valutu il mijenja u domaću valutu. Potom se domaća valuta uz primjenu prodajnog tečaja mijenja u željenu drugu valutu.

8. OBAVJEŠTAVANJE

8.1. Prethodne informacije o jednokratnim platnim transakcijama Banka čini raspoloživim korisniku na lako dostupan način u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima informiranjem od strane djelatnika Banke i/ili putem pisanih materijala kao i na internet stranicama Banke www.sberbank.hr.

Korisniku zainteresiranom za pružanje usluge jednokratne platne transakcije Banka može dati informacije iz prethodnog stavka i dostavom primjerka naloga za plaćanje koji sadrži te informacije. Ako je ugovor kojim se reguliraju jednokratne platne transakcije sklopljen na temelju zahtjeva korisnika pomoću sredstava za komuniciranje na daljinu koje Banci onemogućuje dostavu korisniku prethodnih općih informacija prije izvršenja pojedinačne platne transakcije, Banka će korisniku iste informacije učiniti dostupnima odmah nakon izvršenja jednokratne platne transakcije. Banka će, odmah nakon primitka naloga za plaćanje, dati platitelju bez naknade, slijedeće informacije o platnoj transakciji:

- Referentni broj koji omogućuje identifikaciju platne transakcije
- Iznos i valutu platne transakcije
- iznos naknade i eventualne kamate koje plaća platitelj
- datum primitka naloga
- tečaj primjenjen ako je izvršena platna transakcija kod koje je potrebna konverzija valuta

Nakon izvršenja platne transakcije Banka će platitelju odmah bez naknade predati primjerak dokumenta s informacijama navedenim u ovoj točki. Banka nema saznanja o poslovnim procesima i odlukama banaka posrednika i/ili banke primatelja.

9. ODGOVORNOST BANKE I POVRAT IZNOSA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

9.1. Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu u visini kamatnih stopa štednje po viđenju.

9.2. Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije, i obračunate naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;
- ako je izvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica Platiteljeve prijevare;
- ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila Platnu transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje koji je Banci predao Klijent ili njegov Ovlaštenik;
- ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na Nalogu za plaćanje;
- ako Platitelj nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih Jednokratnih platnih transakcija, a najkasnije u zakonskom roku.

9.3. Banka ne odgovara za neizvršenje odnosno neuredno izvršenje Naloga uslijed sljedećih situacija:

- uslijed izvanrednih događaja i otežavajućih okolnosti na koje Banka nema utjecaja:
 - prirodni događaji kao što su potresi, poplave, oluje, požari;
 - politički događaji kao što su pobune, oružani sukobi, teroristički napadi, neredi, promjene zakona ili donošenje odluka javne vlasti, bilo u zemlji ili inozemstvu;
 - događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacijskih veza, nefunkcioniranja NKS, HSVP, FINA-e, SWIFT sustava;
- uslijed primjene odredbi i propisa vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kao i odredbi i propisa vezanih uz suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala;
- uslijed poslovnih procesa i odluka banaka posrednika i/ili banke Primatelja plaćanja na koje Banka ne može utjecati niti imati prethodna saznanja;
- kao i u drugim slučajevima više sile.

10. PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPCI MIRENJA

10.1. Ako korisnik platnih usluga smatra da Banka ne postupa u skladu s ugovorom odnosno ovim Općim uvjetima, može Banci uputiti svoj pisani prigovor na poslovnu adresu Banke iz točke 1. ovih Općih uvjeta ili ga predati u poslovnicu Banke.

10.2. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi kako je Platitelj prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Platitelj prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Platitelja o mjerama i radnjama koje poduzima pisano ili na drugom trajnom nosaču podataka u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će konačan odgovor Platitelju dostaviti u roku od 35 dana.

Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.

Platitelj prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. Ako Platitelj nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: www.hgk.hr, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom.

Platitelj koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 i Uredbe (EU) 2015/751 može:

- uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u članku 10.1. na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, ili
- uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci

Radi rješenja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 Platitelj može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

11. ZAŠTITA PODATAKA

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Banka i platni sustavi mogu provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolažu na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu. Sve informacije u vezi zaštite osobnih podataka sadržane su u "Pravilima o privatnosti Sberbank d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranicama (www.sberbank.hr) Banke.

12. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 25.05.2018. godine. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 28.07.2018. godine i primjenjuju se zajedno sa:

- Terminskim planom
- Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe

Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskim stranicama Banke i u svim poslovnicama Banke.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i korisnika koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i korisnik ne ugovore drugačije.

Zagreb, 28.07.2018.

Uprava Sberbank d.d.