

Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke za korištenje direktnih kanala od strane potrošača

Izdavatelj je ovih Općih uvjeta poslovanja Zagrebačke banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), SWIFT oznaka: ZABHR2X, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu rješenjem broj Tt-95/1-2 od 17. ožujka 1995., MBS 08000014, OIB 92963223473, zaba@unicreditgroup.zaba.hr. Banka posluje na temelju odobrenja za rad Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

1. PODRUČJE PRIMJENE

1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju prava, obveze i uvjete korištenja direktnih kanala od strane potrošača fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik) te dopunjuju posebne pogodbe ugovora o korištenju pojedinim direktnim kanalima sklopljenih između Banke i Korisnika i sastavni su dio svakog od tih ugovora.

1.2. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. donesenima 6. srpnja 1999., Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača, Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke za depozitno poslovanje, Bančnim Općim pravilima pružanja usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga, Pravilnikom o postupcima certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga, Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, Odlukom o kamatnim stopama Banke, Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga za potrošače, općim uvjetima poslovanja kojima se uređuje kartično poslovanje, pojedinačnim korisničkim uputama za korištenje pojedinim direktnim kanalima te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti poslovanja smatraju se posebnim općim uvjetima te u slučaju međusobnog neslaganja imaju prednost u primjeni.

Dokumenti navedeni u ovoj točki dostupni su u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr.

2. POJMOVNIK

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

a) Aktivacijski ključ i identifikacijski ključ osobni su identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju pojedinoga direktnog kanala i/ili pojedine usluge koja je Korisniku dostupna putem pojedinoga direktnog kanala ili za aktivaciju pojedinog sredstva za identifikaciju i autorizaciju, nakon čega se više ne mogu upotrebljavati.

b) Autorizacija označava postupak kojim identificirani Korisnik

putem direktnog kanala daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojim ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga ili potvrđuje prihvrat dokumenata. Postupak autorizacije po pojedinim direktnim kanalima i pojedinim sredstvima za identifikaciju i autorizaciju detaljnije je opisan u poglavlju 6. ovih Općih uvjeta poslovanja i Korisničkim uputama.

c) Direktni kanali jesu sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju ugovaranje i upotrebu bankarskih te drugih financijskih i nefinancijskih usluga i razmjenu informacija između Banke i Korisnika putem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istome mjestu, a obuhvaćaju mrežu uređaja za polog kovanica i druge vrste samoposlužnih uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku te usluge internetskog bankarstva (e-zaba za građane), bankarstva putem mobilnih uređaja (m-zaba za građane), SMS bankarstva (ZABA SMS), telefonskog bankarstva (Zabafon) i drugih ugovorenih direktnih kanala (uključujući i e-poslovnicu) čije korištenje Banka omogući Korisniku.

i) Internetsko bankarstvo (e-zaba za građane) jest direktni kanal koji Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija, elektroničko sklapanje i potpisivanje pojedinih ugovora, podnošenje zahtjeva te primitak obavijesti od Banke upotrebom interneta i tokena ili m-tokena.

ii) Mobilno bankarstvo (m-zaba) jest direktni kanal koji Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija, elektroničko sklapanje i potpisivanje pojedinih ugovora, podnošenje zahtjeva te primitak obavijesti od Banke upotrebom m-bankarstva, m-tokena i ostalih funkcionalnosti unutar aplikacije m-zaba koju je Korisnik instalirao na mobilnom uređaju.

iii) SMS bankarstvo (ZABA SMS) jest direktni kanal koji Korisniku omogućava da putem mobilnog uređaja prima određene informacije od Banke.

iv) Telefonsko bankarstvo (Zabafon) jest direktni kanal koji Korisniku omogućava primitak pojedinih informacija od Banke putem telefona, a do 28. veljače 2017. i obavljanje platnih transakcija primjenom jednokratnih lozinki (OTP) koje generira token ili m-token.

v) e-poslovnica predstavlja uslugu koja Korisniku omogućava komunikaciju s bankarom telefonom, videopozivom, audiopozivom, chatom ili e-mailom te obavljanje određenih transakcija u skladu s Korisničkom uputom.

d) Financijski planer jest usluga koja je Korisniku dostupna putem pojedinih direktnih kanala, koja Korisniku omogućava upravljanje osobnim financijama te personalizirani pregled i analizu svakodnevnoga financijskog poslovanja (potrošnje, primanja, ulaganja) i ukupnog stanja imovine i zaduženja, u

grafičkom obliku.

e) Fizički token (u daljnjem tekstu: token) jest sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje predstavlja elektronički uređaj koji Banka dodijeli Korisniku, koji generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja (OTP) kojima se Korisnik identificira pri korištenju direktnim kanalima te kojim autorizira financijske ili nefinancijske transakcije ili sklapa ugovore na način koji je u poglavlju 6. ovih Općih uvjeta poslovanja predviđen za postupak MAC.

f) Identifikacija (autentifikacija) označava postupak kojim Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za identifikaciju i autorizaciju verificira identitet Korisnika.

g) Inicijalni PIN jest osobni identifikacijski broj koji Banka dodjeljuje Korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju i autorizaciju upotrebljava token ili drugo sredstvo za identifikaciju i autorizaciju za čiju je inicijalnu upotrebu potreban unos inicijalnog PIN-a, poznat isključivo Korisniku i služi za njegovu inicijalnu autentifikaciju.

h) Korisnička uputa svaki je pisani dokument, neovisno o tome kako je nazvan, koji je dostupan na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr i u poslovnica Banke, koji opisuje način registracije Korisnika za korištenje pojedinim direktnim kanalom, način ugovaranja i upotrebe pojedinog direktnog kanala, bankovne i nebankovne usluge koje Korisnik može obavljati korištenjem jednim ili više direktnih kanala i način njihova obavljanja i/ili način aktiviranja i/ili korištenja jednim ili više sredstava za identifikaciju i autorizaciju ili instaliranja pojedinih aplikacija na mobilni uređaj, sa svim svojim izmjenama i dopunama.

i) Korisnik je fizička osoba koji s Bankom ugovori korištenje nekim od direktnih kanala.

j) Korisnik certifikata jest Korisnik kojem je Banka izdala kvalificirani certifikat.

k) Kvalificirani certifikat jest elektronička potvrda kojom Banka potvrđuje napredni elektronički potpis Korisnika. Korištenje i upravljanje kvalificiranim certifikatom regulirano je Općim pravilima pružanja usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga te Pravilnikom o postupcima certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga.

l) Mobilni token (u daljnjem tekstu: m-token) jest sredstvo za identifikaciju i autorizaciju instalirano na mobilni uređaj koje generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja kojima se Korisnik identificira pri korištenju pojedinim direktnim kanalima, odnosno koje generira kodove kojima Korisnik autorizira financijske ili nefinancijske transakcije na način koji je u poglavlju 6. ovih Općih uvjeta poslovanja propisan za postupak MAC, ili njima dodatno potvrđuje vjerodostojnost naloga pri korištenju m-zabom ili e-zabom na način koji je u poglavlju 6. ovih Općih uvjeta poslovanja propisan za postupak DFE.

m) Aplikacija m-zaba jest aplikacija koja se instalira na mobilni uređaj i koja objedinjuje više različitih usluga koje su dostupne isključivo Korisniku koji je ugovorio m-zabu te m-token kao sredstvo identifikacije i autorizacije, a može sadržavati i dodatne usluge koje su dostupne svima koji na svoj mobilni uređaj preuzmu aplikaciju m-zaba, bez potrebe ugovaranja m-zabe.

n) Napredan elektronički potpis jest elektronički potpis koji pouzdano jamči identitet potpisnika i koji je povezan isključivo

s potpisnikom, nedvojbeno identificira potpisnika, nastaje upotrebom sredstava kojima potpisnik može samostalno upravljati i koja su isključivo pod nadzorom potpisnika, sadržava izravnu povezanost s podacima na koje se odnosi, i to na način koji nedvojbeno omogućava uvid u bilo koju izmjenu izvornih podataka.

o) Napredan vremenski žig jest elektronički potpisana potvrda koja ispunjava uvjete za napredan elektronički potpis, kojom Banka potvrđuje sadržaj ugovora u elektroničkom obliku na koji se odnosi u vremenu naznačenom u naprednom vremenskom žigu. Upotreba i upravljanje naprednim vremenskim žigom definirani su Općim pravilima pružanja usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga.

p) OTP (One Time Password) / APPLI1 je niz brojeva koji generiraju token ili m-token, s vremenski ograničenim trajanjem, koji služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika u svrhu pristupa pojedinom direktnom kanalu ili u svrhu korištenja pojedinim drugim uslugama za koje Banka predviđi identifikaciju Korisnika OTP-om, odnosno u svrhu autorizacije pojedinih transakcija na pojedinim direktnim kanalima, u skladu s poglavljem 6. ovih Općih uvjeta poslovanja.

r) Personalizirana sigurnosna obilježja jesu tajni identifikacijski brojevi ili drugi znakovi poznati samo Korisniku, a njima se smatraju inicijalni PIN, PIN, identifikacijski ključ, aktivacijski ključ i lozinka.

s) PIN je osobni tajni identifikacijski broj Korisnika, koji je poznat isključivo Korisniku te se primjenjuje za identifikaciju Korisnika pri upotrebi samoposlužnih uređaja, tokena, m-tokena ili drugog sredstva za identifikaciju i autorizaciju koje se može upotrebljavati nakon ispravnog unosa PIN-a te za pristup Korisnika m-zabi.

t) Potpis elektroničkim putem jest skup podataka u elektroničkom obliku koji je pridružen ili logički povezan s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji pouzdano jamči identitet Korisnika i vjerodostojnost potpisanoća elektroničkog dokumenta, naloga ili ugovora.

u) Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju jest sredstvo ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika za pristup pojedinim direktnim kanalima i pojedinim drugim uslugama, ugovaranje i promjenu usluga na direktnim kanalima te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri korištenju direktnim kanalima. Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju može biti različito, ovisno o direktnom kanalu (kartica računa, token, m-token i druga sredstva za identifikaciju i autorizaciju koje Banka stavi Korisniku na raspolaganje).

v) TAC (Transaction Authentication Code) je niz brojeva ili kod koji se generira putem direktnog kanala na mobilnom uređaju ili drugog kanala prilikom kupnje na prodajnom mjestu ili za druge svrhe koje Banka omogućuje; ograničenog je trajanja i služi za autorizaciju transakcije.

z) Trajni nosač podataka (trajni medij) jest svaki instrument koji Korisniku omogućuje spremanje podataka naslovljenih osobno na njega tako da su mu dostupni za kasniju upotrebu toliko dugo koliko je potrebno za namjene tih podataka i koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka, kao što je npr. dokument u papirnatom ili elektroničkom obliku.

x) Ugovor je ugovor, sklopljen između Banke i Korisnika, o

upotrebi jednog ili više određenih direktnih kanala ili pojedinih drugih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja, a dostupne su Korisniku putem pojedinih direktnih kanala.

y) Ugovor o pružanju usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga jest ugovor sklopljen između Banke i Korisnika kojim se uređuju prava, obveze i odgovornosti Banke i Korisnika povezani s izdavanjem, korištenjem, zaštitom, opozivom i prestankom važenja kvalificiranog certifikata i izdavanjem naprednoga vremenskog žiga.

aa) Virtualna kartica jest funkcionalnost kartice čiji je izdavatelj Banka, koja korisniku kartice koji je istovremeno i korisnik m-zabe omogućava da s pomoću aplikacije m-zaba koju je prethodno instalirao i aktivirao na mobilnom uređaju karticom obavlja beskontaktnu platnu transakciju na prihvatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja prihvaćaju beskontaktna plaćanja. Banka po diskrecijskoj odluci omogućava i ukida funkciju virtualne kartice bilo kojoj kartici čiji je izdavatelj, bez obveze davanja obavijesti i obrazloženja Korisniku.

Ovisno o vrsti kartice kojoj je Banka omogućila funkciju virtualne kartice, pojmovi koji se navode u poglavlju 8. ovih Općih uvjeta poslovanja „M-NOVČANIK”, a nisu definirani u ovom poglavlju Općih uvjeta poslovanja, imaju isto značenje kao i u Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača i/ili Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja za potrošače odnosno Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu poslovne standardne MasterCard kartice zaposlenicima HT-a ili Posebnim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i korištenje nagradne MasterCard kartice ili Visa kartice.

3. OPĆE ODREDBE

3.1. Informacija o ponudi direktnih kanala i uslugama koje Korisnik može obavljati putem određenih direktnih kanala dostupna je u Korisničkim uputama za te direktne kanale, koje su dostupne u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr.

3.2. Pojedininim direktnim kanalom Korisnik može u skladu s Korisničkom uputom za taj direktni kanal obavljati jednu ili više sljedećih usluga, odnosno radnji:

- izvršenje platnih transakcija
- praćenje stanja i izmjena stanja po računima otvorenima u Banci
- razmjena obavijesti između Korisnika i Banke
- ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih usluga Banke i trgovačkih društava u okviru bankarske grupacije UniCredit Grupe i Grupe Zagrebačke banke, kao i proizvoda i usluga drugih pravnih osoba kojima je Banka omogućila ugovaranje ili korištenje njihovih usluga putem pojedinih direktnih kanala Banke
- kupnja na pojedininim prodajnim mjestima
- promjena Korisnikovih podataka koje evidentira Banka
- obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućiti Korisniku.

3.3. Banka je ovlaštena kroz izmjene Korisničkih uputa mijenjati sadržaj pojedinoga direktnog kanala, sadržaj usluga koje su Korisniku dostupne putem ugovorenoga direktnog kanala, način obavljanja pojedinih usluga, način korištenja

pojedininim sredstvima za identifikaciju i autorizaciju, kao i potrebnu ili preporučenu konfiguraciju računalne, mobilne i/ili komunikacijske opreme koja je potrebna za pristup pojedinom direktnom kanalu, pri čemu će o takvim izmjenama obavijestiti Korisnika u poslovnicama Banke i/ili putem internetskih stranica Banke www.zaba.hr ili ugovorenoga direktnog kanala koji omogućava razmjenu obavijesti između Banke i Korisnika. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvaćanju predmetnih izmjena smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor o korištenju tim direktnim kanalom.

3.4. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su kao i papirnati ispisi koje Banka šalje poštom. Podatke koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka će dostaviti Korisniku u papirnatom obliku samo na njegov izričit zahtjev podnesen putem direktnog kanala kojim je to omogućeno ili u poslovnici Banke. Banka će Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o uslugama koje su obavljene korištenjem direktnim kanalima tako da mu mogu biti dostupni za kasniju uporabu u razdoblju primjerenom s obzirom na njihovu namjenu te će mu omogućiti reproduciranje spremljenih podataka.

3.5. Sklapanjem ugovora putem direktnih kanala koji pružaju mogućnost predočenja sklopljenog ugovora smatrat će se da je zadovoljen zahtjev trajnog medija na kojemu sadržaj sklopljenog ugovora mora biti dostupan potrošaču.

4. UGOVARANJE DIREKTNIH KANALA

4.1. Uvjet je za sklapanje Ugovora da Korisnik ima otvoren transakcijski račun u Banci ili se koristi nekim drugi proizvodom ili uslugom za čije je korištenje predviđen direktni kanal čije ugovaranje traži.

4.2. Korištenje pojedininim direktnim kanalom Korisnik i Banka ugovaraju na jedan od načina koje Banka omogućiti Korisniku u skladu sa svojom odlukom, kao što su sklapanje ugovora o korištenju jednim ili više određenih direktnih kanala u pisanom ili elektroničkom obliku ili podnošenje zahtjeva za korištenje određenim direktnim kanalom u pisanom ili elektroničkom obliku i odobrenje tog zahtjeva od strane Banke. Korisnik može ugovoriti pojedine direktne kanale i tako da s Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa ili korištenje takvom uslugom Banke koja uključuje i korištenje pojedininim direktnim kanalom, što će biti navedeno u ugovoru o korištenju predmetnom uslugom i/ili Korisničkoj uputi za taj direktni kanal.

Iznimno od navedenoga, korištenje uređajem za polog kovanica i ostalim samoposlužnim uređajima čije korištenje Banka omogućiti Korisniku Korisnik ugovara samim činom korištenja predmetnim uređajem za namjenu za koju taj uređaj služi, čime pristaje na primjenu ovih Općih uvjeta poslovanja i akata iz čl. 1.2. ovih Općih uvjeta poslovanja koji se primjenjuju zajedno s njima.

Korištenje uslugama e-poslovnice omogućeno je svakom Korisniku e-zabe i drugih direktnih kanala putem kojih Banka omogućiti pristup e-poslovnici.

4.3. Za korištenje pojedininim direktnim kanalom ili svim funkcionalnostima pojedinog direktnog kanala Korisnik mora redovito izvršavati sve svoje ugovorne obveze prema Banci i ostalim osobama.

4.4. Ugovaranjem odnosno podnošenjem zahtjeva za ugovaranje određenog direktnog kanala Korisnik potvrđuje

točnost podataka koje je dao Banci u svrhu ugovaranja i upotrebe tog direktnog kanala te potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i ostalim aktima koji se primjenjuju zajedno s njima te da pristaje na njihovu primjenu.

4.5. Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se primjenjuju za ugovaranje ili upotrebu pojedinih direktnih kanala ili usluga dostupnih putem direktnih kanala, a čine sastavni dio ugovora za korištenje direktnim kanalom ili uslugama dostupnima putem direktnih kanala.

4.6. Pojedininim direktnim kanalom Korisnik se može koristiti najkasnije od prvog radnog dana koji slijedi nakon što plati naknadu za ugovaranje direktnog kanala u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge i preuzme sve potrebne podatke i/ili sredstva za identifikaciju i autorizaciju koji su nužni za korištenje tim direktnim kanalom te, u slučaju kada je to potrebno za korištenje direktnim kanalom i/ili sredstvom za identifikaciju i autorizaciju, primi od Banke aktivacijski i identifikacijski ključ ili inicijalni PIN. Ako je to predviđeno ugovorom o korištenju direktnim kanalom ili Korisničkom uputom, Korisnik se pojedininim direktnim kanalom može koristiti nakon što je neposredno u poslovnici Banke ili putem ugovorenog, a ranije aktiviranoga direktnog kanala kojim mu je Banka omogućila aktivaciju drugih direktnih kanala zatražio aktiviranje ugovorenoga direktnog kanala i dostavio Banci sve podatke koji su potrebni za njegovo aktiviranje i korištenje.

4.7. Banka je ovlaštena odbiti sklopiti Ugovor bez navođenja razloga.

5. SIGURNOST

5.1. Kada je to potrebno za korištenje jednim ili više ugovorenih direktnih kanala, Banka će Korisniku dodijeliti sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje je za određeni direktni kanal predviđeno mjerodavnom Korisničkom uputom.

5.2. Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju vlasništvo je Banke te ga je Korisnik obvezan bez odgađanja vratiti Banci na njezin zahtjev.

5.3. Korisniku koji se kao sredstvom za identifikaciju i autorizaciju koristi tokenom Banka će dodijeliti i dostaviti inicijalni PIN. Korisnik je obvezan odmah nakon primitka tokena i inicijalnog PIN-a odabrati i potvrditi novi PIN kojim će se nadalje identificirati pri korištenju tokenom.

5.4. Korisnik koji je ugovorio m-zabu mora s internetske stranice u vlasništvu trećih osoba (tzv. store, kao što su npr. Apple Store, Windows Store ili Google Play Store) naznačene u Korisničkoj uputi instalirati aplikaciju m-zaba na mobilni uređaj s kojeg će se koristiti m-zabom. Internetska stranica s koje Korisnik može instalirati aplikaciju m-zaba razlikuje se ovisno o vrsti operativnog sustava mobilnog uređaja. Banka može Korisniku koji je ugovorio m-zabu i sama na broj mobilnog uređaja koji je Korisnik prijavio Banci prilikom ugovaranja m-zabe poslati SMS s linkom na internetsku stranicu s koje Korisnik može instalirati aplikaciju m-zaba na mobilni uređaj na način određen mjerodavnom Korisničkom uputom. Banka će Korisniku koji je ugovorio m-zabu na način koji Korisnik odabere iz Bančine ponude dostaviti identifikacijski ključ i aktivacijski ključ kojima Korisnik može aktivirati aplikaciju m-zaba. Korisnik je obvezan odmah nakon aktivacije aplikacije m-zaba, a prije prve prijave u m-zabu ili m-token, odabrati i potvrditi PIN kojim će se nadalje identificirati pri korištenju

m-zabom i m-tokenom.

5.5. Korisnik je upoznat s time da aplikaciju m-zaba mora instalirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnim internetskim stranicama, kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija m-zaba može instalirati na mobilni uređaj. Korisnik snosi sve naknade i troškove povezane s instaliranjem i upotrebom aplikacije m-zaba i svih njezinih nadogradnji.

Nadogradnje aplikacije m-zaba Banka će učiniti dostupnima Korisniku za vrijeme trajanja Ugovora isključivo putem neke od internetskih stranica u vlasništvu trećih osoba, na što se na odgovarajući način primjenjuju prethodne odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja.

5.6. Korisnik kojem je Banka izdala kvalificirani certifikat mora pravodobno obnoviti izdani kvalificirani certifikat ako se nakon isteka roka njegove valjanosti i dalje namjerava koristiti kvalificiranim certifikatom za ugovaranje ili upotrebu pojedinih usluga putem direktnih kanala na kojima mu je to omogućeno. Obnova kvalificiranog certifikata provodi se uz generiranje novog para ključeva ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- kvalificiranom certifikatu nije istekla valjanost
- kvalificirani certifikat nije opozvan ili suspendiran
- kvalificirani certifikat istječe kroz period kraći od 30 dana
- podaci o Korisniku i drugi podaci koje sadrži kvalificirani certifikat točni su i cjeloviti u trenutku traženja njegove obnove
- rok valjanosti Ugovora o pružanju usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga u trenutku traženja obnove kvalificiranog certifikata duži je od perioda valjanosti obnovljenog kvalificiranog certifikata.

Ako je rok valjanosti Ugovora o pružanju usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga u trenutku traženja obnove kvalificiranog certifikata kraći od perioda valjanosti obnovljenog kvalificiranog certifikata, Korisnik ne može zatražiti obnovu kvalificiranog certifikata, već mora sklopiti s Bankom novi ili obnoviti postojeći Ugovor o pružanju usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga.

Obnova kvalificiranog certifikata provodi se pod udaljenim nadzorom Banke na način opisan u Općim pravilima pružanja usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga vrijedećima u trenutku obnove kvalificiranog certifikata.

5.7. Ako Korisnik nije primio ili je zaboravio ili izgubio dodijeljeni aktivacijski i/ili identifikacijski ključ ili inicijalni PIN ili je izgubio ili zaboravio PIN kojime pristupa dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i ovjeru odnosno m-zabi, Banka će mu ponovno dodijeliti aktivacijski odnosno identifikacijski ključ i/ili novi PIN na temelju njegova zahtjeva koji je predao Banci u poslovnici ili putem direktnog kanala kojim je to omogućeno.

U slučajevima gubitka, krađe, zaključavanja ili oštećenja sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili zamjene sredstva za identifikaciju i autorizaciju istim ili drugim sredstvom za identifikaciju i autorizaciju Banka će Korisniku, na temelju njegova zahtjeva predanog Banci u poslovnici ili putem direktnog kanala kojim je to omogućeno, izdati novo sredstvo za identifikaciju i autorizaciju.

5.8. Banka je ovlaštena bez prethodne najave i obrazloženja, u odnosu na sve ili pojedine direktne kanale, kao i u odnosu na sve ili pojedine usluge koje su dostupne putem direktnih kanala, odrediti, opozvati ili mijenjati visinu dozvoljenih limita za obavljanje platnih i/ili drugih financijskih i/ili nefinancijskih transakcija, čime će se odnosni direktni kanal moći upotrebljavati u odnosnu svrhu samo do visine tako određenog limita. Takve izmjene se neće primjenjivati u provedbi platnih i ostalih transakcija koje su ranije naložene ili zatražene. Banka može omogućiti Korisniku da promjeni iznos pojedinog ili svih limita koje je odredila Banka, u kojem slučaju će se na Korisnika primjenjivati limit koji je on odredio.

5.9. Uspostavom telefonske, audio, video ili chat komunikacije s Bankom Korisnik daje Banci suglasnost da snima i pohranjuje sadržaj predmetne komunikacije te je suglasan da se tonskim zapisom, odnosno pohranjenom pisanom/chat ili videokomunikacijom Banka može koristiti kao dokazom koje je podatke Korisnik zadao u svrhu izvršenja naloga, da se Korisnik suglasio s provođenjem naloga, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na izvršenje usluge odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke. Tijekom zadavanja naloga za plaćanje telefonskim bankarstvom, kao i bilo kojeg drugog naloga danog putem telefona ili audiokomunikacije Korisnik je obavezan pažljivo saslušati podatke sa zadanog naloga koje ponavlja zaposlenik Banke, a Korisnikova potvrda tih podataka osnova je za provedbu naloga.

5.10. Poruke koje Korisnik i Banka razmjene putem telefona, chata, videokomunikacije i audiokomunikacije povjerljive su prirode. Korisnik se obavezuje se da će telefonsku, chat, videokomunikaciju i audiokomunikaciju s Bankom primjenjivati isključivo u svrhu korištenja ugovorenim direktnim kanalom te ugovaranja i upotrebe usluga koje su mu dostupne putem ugovorenoga direktnog kanala te da neće snimati i/ili distribuirati tonske, audiosnimke i videosnimke razgovora ili pisane poruke razmijenjene s Bankom niti iste na bilo koji način davati na uvid ili korištenje trećim osobama ili javnosti bez prethodne pisane suglasnosti Banke.

5.11. Korisnik prihvaća da direktni kanali, ovisno o njihovoj vrsti, uključuju prijenos podataka putem interneta, telefona ili mobilnih uređaja pa su stoga povezani s rizicima koji su uobičajeni za primjenu navedenih načina komunikacije. Banka jamči Korisniku da je komunikacija s Bankom putem internetskog bankarstva (e-zabe) i mobilnog bankarstva (m-zabe) kriptirana.

6. AUTORIZACIJA TRANSAKCIJA, UGOVARANJA USLUGA ILI POTVRDE PRIHVATA DOKUMENTA

6.1. Ovisno o vrsti direktnog kanala i/ili o vrsti sredstva za identifikaciju i autorizaciju kojim se koristi Korisnik, suglasnost za izvršenje platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije (autorizacija) odnosno ugovaranje bankarske ili nebankarske usluge te potvrda prijehvata dokumenta daje se na jedan od sljedećih načina:

a) Potvrdom Korisnika putem tokena ili m-tokena na jedan od sljedeća dva načina, koje uvjetuje Banka putem direktnog kanala kojim se obavlja transakcija:

I. MAC (Message Authentication Code) / APPLI2 postupak je autorizacije naloga za plaćanje ili potpisivanja ugovora odnosno

prijehvata dokumenata na pojedinim direktnim kanalima tokenom ili m-tokenom, koji se provodi tako da Korisnik u token ili m-token unosi niz znamenaka s ekranskog sučelja direktnog kanala (challenge) ili tako da Banka Korisniku omogućiti preuzimanje i unos podataka u m-token na drugi način (npr. očitanjem QR koda s naloga za plaćanje ili ugovora koji treba autorizirati ili potpisati), nakon čega token odnosno m-token automatski generira jedinstveni niz znamenaka (response) koji je potrebno unijeti u polje MAC na ekranskom sučelju direktnog kanala, čime se nalog odnosno ugovor smatraju potpisanim elektroničkim putem. U slučaju korištenja m-zabom MAC se generira automatski nakon što Korisnik u m-tokenu odabere opciju potvrde izvršenja naloga za plaćanje ili potpisa ugovora ili drugih dokumenata.

II. DFE (Data Field Encryption) / APPLI4 postupak je autorizacije naloga za plaćanje ili potpisivanja ugovora odnosno prijehvata dokumenata na pojedinim direktnim kanalima putem m-tokena, koji se provodi tako da Korisnik u m-token unosi niz znamenaka s ekranskog sučelja direktnog kanala (challenge) ili tako da Banka Korisniku omogućiti preuzimanje i unos podataka u m-token na drugi način (npr. očitanjem QR koda s naloga za plaćanje ili ugovora koji treba autorizirati ili potpisati), nakon čega m-token prikazuje podatke čiju ispravnost Korisnik mora potvrditi m-tokenom. Nakon potvrde ispravnosti podataka Korisnik mora unijeti u m-token iznos naloga ili drugi zadani podatak, nakon čega m-token generira jedinstveni niz znamenaka (response) koji Korisnik mora unijeti u polje MAC na ekranskom sučelju direktnog kanala, čime se nalog odnosno ugovor smatraju potpisanim elektroničkim putem.

b) Potpisivanjem naloga za plaćanje ili ugovora naprednim elektroničkim potpisom koji se automatski kreira nakon što Korisnik u odgovarajuće polje na ekranskom sučelju direktnog kanala kojim pristupa svojem kvalificiranom certifikatu unese lozinku za pristup kvalificiranom certifikatu te prema potrebi izvrši drugu radnju kojom direktni kanal uvjetuje sklapanje ugovora naprednim elektroničkim potpisom.

c) Usmenom potvrdom podataka s naloga za plaćanje danom u telefonskom kontaktu, nakon što se Korisnik prethodno identificirao na način određen Korisničkom uputom, kada je nalog za plaćanje podnesen Banci telefonskim bankarstvom do uključujući 28. veljače 2017.

d) Potvrdom podataka s naloga za plaćanje te davanjem suglasnosti za izvršenje platne transakcije putem chat-kontakta u slučaju kada se nalozi za plaćanje daju putem e-poslovnice. Chat-kontakt se uspostavlja u okviru usluge e-poslovnice, čemu prethodi prijava Korisnika u e-zabu i njegova identifikacija na način određen Korisničkom uputom.

e) Putem m-zabe kada Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije na način da se na ekranskom sučelju m-zabe generira TAC, čijim se skeniranjem ili prepisivanjem s ekranskog sučelja m-zabe na prodajnom mjestu ili drugom kanalu autorizira transakcija.

f) Putem kartice računa na uređaju za polog kovanica, uz potvrđivanje transakcije na ekranskom sučelju uređaja za polog kovanica.

g) Ostalim ugovorenim načinima za pojedine direktne kanale i druge samoposlužne uređaje čije korištenje omogućiti Banka.

Detaljniji opis načina autorizacije i identifikacije Korisnika

prilikom pristupa pojedinom direktnom kanalu odnosno prilikom korištenja pojedinim sredstvom za identifikaciju i autorizaciju, osim u poglavlju 6. ovih Općih uvjeta, dostupan je u Korisničkim uputama za svaki pojedini direktni kanal.

6.2. Nalog za izvršenje platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije, ugovaranje bankarske ili nebankarske usluge te potvrda prihvata dokumenta za koje je suglasnost dana na jedan od načina opisanih u ovoj glavi Općih uvjeta poslovanja smatra se autoriziranim odnosno uslugu ugovorena, a dokument prihvaćen od strane Korisnika. Primjena personaliziranoga sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika. Kod direktnih kanala koji uključuju telefonsku, audio, video ili chat komunikaciju između Korisnika i Banke smatrat će se da je Korisnik autorizirao platnu ili drugu financijsku ili nefinancijsku transakciju odnosno sklopio ugovor nakon što se identificira odgovarajućim sredstvom za identifikaciju i autorizaciju te nakon što Banka i Korisnik tim načinom komunikacije utvrde nedvojben i potpun sadržaj naloga ili ugovora.

6.3. Načini, pretpostavke i učinci autorizacije platnih transakcija iz ove točke Općih uvjeta poslovanja, ovisno o vrsti direktnog kanala i sredstva za identifikaciju i autorizaciju, na odgovarajući se način primjenjuju i na obavljanje, pretpostavke i učinke drugih financijskih i nefinancijskih transakcija i ugovaranje usluga putem direktnih kanala kojima je to omogućeno.

6.4. Ovisno o odluci Banke ili vrijedećim propisima koji su mjerodavni za pojedinu uslugu, pojedine usluge putem e-zabe i/ili m-zabe mogu se ugovarati ili upotrebljavati samo s pomoću vrijedećega kvalificiranog certifikata.

6.5. Banka će prije provedbe naloga ili druge transakcije obavijestiti Korisnika o visini naknade koja se, u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, naplaćuje za provođenje danog naloga ili transakcije, a nakon provedbe naloga ili sklapanja ugovora dostavit će Korisniku na njegovu e-mail adresu ili putem direktnog kanala koji to omogućuje potvrdu o izvršenoj transakciji i naplaćenju naknadi i/ili ostalu potrebnu dokumentaciju. Potvrda o naplaćenju naknadi može se dostaviti Korisniku i putem redovitog izvotka o stanju i prometima po računima.

7. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

7.1. Kod direktnih kanala s mogućnošću obavljanja platnih transakcija nalozi za plaćanje izvršavaju se na način i u rokovima određenima Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača i Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga za potrošače vrijedećima u trenutku izvršenja platne transakcije.

7.2. Banka će neposredno nakon primitka naloga za plaćanje putem istog direktnog kanala kojim je zadan nalog za plaćanje obavijestiti Korisnika o uspješnom zaprimanju naloga. Poruka o uspješnom zaprimanju naloga za plaćanje ne znači da će nalog za plaćanje biti proveden, nego samo da ga je Banka zaprimila. O statusu pojedinih naloga za plaćanje Banka će obavijestiti Korisnika povratnom informacijom putem direktnih kanala kojima se može predati plaćanje te putem poslovnica.

7.3. Naloga za plaćanje koji su zadani direktnim kanalima prije

datuma valute izvršenja Korisnik može opozvati do datuma valute izvršenja koji je određen u tom trenutku vrijedećom Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga za potrošače. Nalozi za plaćanje mogu se opozvati upotrebom istog ili drugog direktnog kanala koji omogućava podnošenje i opoziv naloga za plaćanje te pisanim putem u poslovnicama Banke, u skladu s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača. Uvidom u promete po računu Korisnik je obavezan pratiti ishod financijskih transakcija koje su zadane direktnim kanalima.

7.4. Banka može odbiti izvršiti nalog za plaćanje koji joj je podnesen direktnim kanalima u skladu s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača.

7.5. Banke ne odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ako Korisnik na nalogu za plaćanje navede netočne podatke ili potvrdi netočne podatke navedene na nalogu za plaćanje.

7.6. Banka je ovlaštena bez prethodne najave, a zbog zaštite prava i interesa Korisnika, onemogućiti zaprimanje ili izvršenje naloga za plaćanje i drugih naloga zaprimljenih putem direktnih kanala za koje opravdano posumnja da ih Korisnik nije autorizirao uslijed zloupotrebe personaliziranoga sigurnosnog obilježja i/ili dodijeljenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju od strane trećih osoba, o čemu će obavijestiti Korisnika i mjerodavna tijela.

Korisnik je suglasan da mu se u tom slučaju Banka obrati telefonski, SMS-om ili na druge načine, putem telefonskih brojeva i ostalih kontaktnih podataka koje Banka ima u svojem sustavu evidentirane kao podatke za kontakt Korisnika te da Banka pritom može zahtijevati od Korisnika da istim kanalom komunikacije dodatno potvrdi izvršenja spornog naloga, a u slučaju izostanka takve dodatne potvrde ne izvršiti predmetni nalog.

Za potrebe dodatnih informacija ili provjere podataka Korisnik može u svakom trenutku kontaktirati s Bankom na način i putem telefonskih brojeva navedenih u Korisničkim uputama ili na internetskim stranicama Banke ili putem poslovnica Banke.

7.7. U slučaju nemoćnosti provedbe platne transakcije u iznosu koji je Korisnik odredio u nalogu za plaćanje Banka može Korisniku ponuditi izvršenje platne transakcije u iznosu koji je najbliži iznosu s neizvršenog naloga za plaćanje.

Banka može odrediti maksimalni broj platnih transakcija i/ili maksimalni iznos platnih transakcija koje se dnevno mogu provesti pojedinim direktnim kanalima, o čemu će obavijestiti Korisnika putem direktnog kanala na koji se ograničenje odnosi i/ili putem internetskih stranica Banke www.zaba.hr. Tako određena ograničenja neće se primjenjivati u provedbi platnih transakcija koje su ranije naložene ili zatražene.

8. M-NOVČANIK

8.1. m-novčanik predstavlja funkcionalnost mobilnog bankarstva koja Korisniku omogućava odabir kartice koju, osim u fizičkom obliku, može upotrebljavati i u obliku virtualne kartice, upotrebu tako odabrane virtualne kartice, odabir i promjenu postavki upotrebe odabrane virtualne kartice te primitak obavijesti o platnim transakcijama i troškovima koji su učinjeni upotrebom virtualne kartice.

8.2. m-novčanikom može se koristiti Korisnik koji je ugovorio korištenje m-zabom i kojem je Banka izdala karticu kojoj se može aktivirati funkcija virtualne kartice.

8.3. Na ugovaranje, izdavanje i upotrebu kartice kojoj se može aktivirati funkcija virtualne kartice primjenjuju se, ovisno o vrsti kartice, Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača i/ili Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja za potrošače odnosno Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu poslovne standardne MasterCard kartice zaposlenicima HT-a ili Posebni uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i korištenje nagradne MasterCard kartice ili Visa kartice.

8.4. Korisnik može upotrebljavati virtualnu karticu nakon što je na mobilni uređaj instalirao ažurnu verziju aplikacije m-zaba koja podržava uslugu m-novčanik te potom s pomoću m-zabe, nakon unosa PIN-a koji je Korisnik odabrao za pristup m-zabi, odabrao karticu čiji je korisnik i kojoj se može aktivirati funkcija virtualne kartice te potom aktivirao tako odabranu virtualnu karticu, sve na način određen Korisničkom uputom.

Banka će u sklopu m-novčanika Korisniku prikazati sve vrijedeće kartice koje mu je izdala, a kojima Korisnik može aktivirati funkciju virtualne kartice.

Mobilni uređaj kojim će se Korisnik koristiti za pristup m-novčaniku i upotrebu virtualne kartice mora ispunjavati sve zahtjeve koji su za korištenje virtualnom karticom određeni u Korisničkoj uputi, što uključuje i obvezu Korisnika da na tom mobilnom uređaju prethodno prilagodi i aktivira sve sigurnosne postavke određene Korisničkom uputom. Korisnik se obvezuje da neće mijenjati sigurnosne postavke mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup m-novčaniku i upotrebu virtualne kartice na način kojim bi umanjio sigurnost korištenja virtualnom karticom, a u slučaju da to učini, Banka mu je ovlaštena onemogućiti korištenje m-novčanikom i virtualnom karticom putem mobilnog uređaja koji ne udovoljava traženim sigurnosnim postavkama.

8.5. Odabirom i aktiviranjem odabrane virtualne kartice Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da je korištenje virtualnom karticom povezano s povećanim rizikom izvršenja platne transakcije od strane neovlaštene osobe do kojeg može doći u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija m-zaba s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom, s obzirom na to da se virtualna kartica upotrebljava bez unosa PIN-a koji je Korisnik odabrao za pristup m-zabi te, do visine iznosa koji je određen pravilima kartične kuće MasterCard odnosno VISA, bez utipkavanja PIN-a kartice u POS uređaj ili bankomat odnosno bez potpisivanja korisničkog računa.

8.6. Banka je ovlaštena onemogućiti odabir i/ili aktiviranje i/ili upotrebu odabrane virtualne kartice bez obveze davanja obavijesti i obrazloženja Korisniku. Korisnik kojem je Banka onemogućila odabir i/ili aktiviranje i/ili upotrebu odabrane virtualne kartice može i dalje upotrebljavati predmetnu karticu koja mu je izdana u fizičkom obliku, u skladu s vrijedećim Bančnim općim uvjetima poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. U slučaju da Banka Korisniku omogućiti odabir virtualne kartice, odabrana

virtualna kartica bit će uključena u aplikaciju m-zaba koju je Korisnik instalirao na mobilni uređaj te će Korisniku biti vidljiva u sklopu m-novčanika.

8.7. Banka je ovlaštena kroz izmjene Korisničke upute mijenjati način odabira, aktiviranja i upotrebe virtualne kartice, postavke upotrebe virtualne kartice, kao i potrebnu ili preporučenu konfiguraciju mobilnog uređaja koja je potrebna za upotrebu virtualne kartice, pri čemu će o takvim izmjenama obavijestiti Korisnika u poslovnicama Banke, putem internetskih stranica Banke www.zaba.hr i/ili putem m-zabe. Smatra se da je Korisnik prihvatio izmjene Korisničke upute ako je nakon njihova stupanja na snagu upotrebljavao virtualnu karticu odnosno m-novčanik.

8.8. Virtualna kartica može se upotrebljavati za plaćanje robe i/ili usluga na prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, kao i za isplatu gotovine na bankomatima i drugim isplatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja imaju oznaku prihvaćanja beskontaktnih kartica.

8.9. Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije koja je inicirana upotrebom virtualne kartice prinošenjem mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija m-zaba s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom POS uređaju ili bankomatu koji prihvaćaju beskontaktno kartice te dodatno, u slučaju da platna transakcija prelazi iznos koji je određen pravilima kartične kuće MasterCard odnosno VISA, potpisom korisničkog računa ili utipkavanjem PIN-a kartice u POS uređaj ili bankomat.

Korisnik može s pomoću m-zabe, u sklopu funkcionalnosti m-novčanika, odabrati da se virtualna kartica može upotrebljavati nakon što je mobilni uređaj na kojem je instalirana aplikacija m-zaba s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom uključen i zaključan, ili, u slučaju da Korisnik želi povećati svoju sigurnost, nakon što je taj mobilni uređaj uključen i otključan.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija koja je dana upotrebom virtualne kartice ne može se opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora između Korisnika kartice i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Za takav opoziv Banka ima pravo naplatiti naknadu.

O uspješno izvršenoj platnoj transakciji koja je inicirana upotrebom virtualne kartice Banka će obavijestiti Korisnika putem m-novčanika ili na način koji je predviđen općim uvjetima poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

8.10. Na upotrebu virtualne kartice primjenjuje se isti dnevni limit za izvršenje platnih transakcija koji se odnosi na karticu kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. Banka može Korisniku omogućiti da s pomoću m-zabe, u sklopu funkcionalnosti m-novčanika, odredi i mijenja dnevni limit za izvršenje platnih transakcija upotrebom virtualne kartice, a do visine dnevnog limita za izvršenje platnih transakcija koji odredi Banka. U tom slučaju Korisnik može upotrebljavati virtualnu karticu samo do visine dnevnog limita koji je odabrao. Troškovi učinjeni upotrebom virtualne kartice smatraju se troškovima nastalima upotrebom kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

8.11. Na odgovornost Korisnika za troškove nastale zloupotrebom virtualne kartice koji su posljedica gubitka, krađe ili zloupotrebe mobilnog uređaja na kojem je instalirana

aplikacija m-zaba s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom primjenjuju se odredbe o odgovornosti Korisnika za troškove nastale zloupotrebom kartice iz mjerodavnih općih uvjeta poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. U tom se pogledu gubitak, krađa ili zloupotreba mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija m-zaba s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom tretiraju jednako kao i gubitak, krađa ili zloupotreba kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

8.12. Neovisno o pravilima iz prethodne točke 8.11. ovih Općih uvjeta poslovanja, za platnu transakciju izvršenu upotrebom virtualne kartice za koju se utvrdi da je Korisnik nije autorizirao i da je posljedica upotrebe izgubljenog ili ukradenog mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija m-zaba ili posljedica druge zloupotrebe m-zabe koja je izvršena prije Banci prijavljen gubitak, krađa, zloupotreba ili sumnja na zloupotrebu mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija m-zaba i/ili prije nego što je Banci prijavljen gubitak, krađa ili zloupotreba Korisnikovih personaliziranih sigurnosnih obilježja, odnosno prije nego što je Banci prijavljeno saznanje ili sumnja da je neovlaštena osoba imala pristup m-zabi, Korisnik odgovara u cijelosti i:

- a) ako nije ispunio ili je povrijedio neku od obveza iz točke 12.1. ovih Općih uvjeta poslovanja
- b) ako je omogućio drugim osobama da se koriste ugovorenom m-zabom ili mobilnim uređajem na kojem je instalirana aplikacija m-zaba s aktiviranom m-zabom
- c) u slučaju promjene sigurnosnih postavki mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija m-zaba s aktiviranom m-zabom tako da je smanjena razina sigurnosti upotrebe m-zabe i/ili virtualne kartice
- d) ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja o bilo kojoj okolnosti koja u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa m-zabi
- e) u slučaju prijave Korisnika.

8.13. Korisnik može s pomoću m-zabe, u sklopu funkcionalnosti m-novčanika, onemogućiti te potom ponovno omogućiti upotrebu svih virtualnih kartica kojima je prethodno aktivirao predmetnu funkciju.

Korisnik može zatražiti od Banke da svim ili pojedinim karticama koje mu je Banka izdala blokira funkciju virtualne kartice. Osnovni korisnik može zatražiti od Banke da blokira funkciju virtualne kartice bilo kojoj kartici koju je Banka izdala dodatnom korisniku. Zahtjev za blokadu funkcije virtualne kartice Korisnik podnosi Banci na broj telefona koji će biti dostupan na internetskoj stranici Banke www.zaba.hr ili u poslovnici Banke.

Banka je ovlaštena onemogućiti upotrebu virtualne kartice u slučaju da je ispunjen bilo koji uvjet za blokadu korištenja direktnim kanalom koji je određen u sljedećem poglavlju ovih Općih uvjeta poslovanja i/ili bilo koji uvjet za blokadu kartice koji je određen u mjerodavnim općim uvjetima poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

Nemogućnost upotrebe virtualne kartice ne utječe na mogućnost upotrebe te kartice koja je Korisniku izdana u fizičkom obliku. Blokadom upotrebe kartice koja je Korisniku izdana u fizičkom obliku onemogućava se upotreba predmetne

kartice u obliku virtualne kartice.

8.14. Virtualna se kartica može upotrebljavati do isteka roka valjanosti kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. Prestankom valjanosti kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice prestaje i mogućnost upotrebe navedene kartice u obliku virtualne kartice. U slučaju obnove i/ili zamijene kartice, bez promjene broja kartice, kojoj je prethodno aktivirana funkcija virtualne kartice, obnovljena i/ili nova kartica automatski zadržavaju funkciju virtualne kartice, bez potrebe da im tu funkciju Korisnik ponovno aktivira.

8.15. U mjeri u kojoj to nije uređeno ovim Općim uvjetima poslovanja niti je u suprotnosti s njima, na upotrebu, prestanak upotrebe, podmirenje troškova, revolving kredita i kamata nastalih upotrebom virtualne kartice, rješavanje prigovora i reklamacija te odgovornost Korisnika za troškove nastale neovlaštenom upotrebom virtualne kartice primjenjuju se mjerodavni opći uvjeti poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice, i to, ovisno o vrsti kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice, Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača ili Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja za potrošače odnosno Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu poslovne standardne MasterCard kartice zaposlenicima HT-a ili Posebni uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i korištenje nagradne MasterCard kartice ili Visa kartice.

9. ONEMOGUĆIVANJE PRISTUPA DIREKTNIM KANALIMA

9.1. Svaki gubitak, krađu, saznanje o zloupotrebi ili sumnju na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju, mobilnog uređaja (u slučaju korištenja m-zabom ili m-tokenom), kvalificiranog certifikata ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala personalizirana sigurnosna obilježja te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu Korisnik mora odmah prijaviti poslovnici ili dežurnoj službi Banke na telefonske brojeve koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke odnosno navedeni u Korisničkim uputama i pritom zatražiti blokadu pristupa direktnom kanalu. Ako je prijava podnesena telefonski na način koji ne omogućava sigurnu identifikaciju Korisnika, Korisnik mora pismeno potvrditi telefonsku prijavu u poslovnici Banke prvi idući radni dan.

U slučaju saznanja ili sumnje na bilo koju od navedenih okolnosti Korisnik se mora odmah prestati koristiti direktnim kanalom. Korisnik odgovara za točnost i potpunost svih podataka koje je dao Banci u svrhu onemogućavanja pristupa pojedinom direktnom kanalu.

9.2. Korisnik je, neovisno o obvezama iz točke 9.1. ovih Općih uvjeta poslovanja, obavezan samostalno i bez odgode odmah promijeniti odabrani PIN ili lozinku ako ima saznanja ili sumnja da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN ili lozinku.

9.3. Banka će blokirati pristup kvalificiranom certifikatu koji je izdala Korisniku u roku od 60 (šezdeset) minuta od trenutka primitka telefonske prijave okolnosti koja predstavlja osnovu za blokadu pristupa kvalificiranom certifikatu.

9.4. Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika onemogućiti

pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima ili onemogućiti korištenje pojedinim ili svim uslugama koje su dostupne putem nekog direktnog kanala, uključujući upotrebu virtualne kartice, odnosno onemogućiti pristup kvalificiranom certifikatu:

- a) u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju, mobilnog uređaja na kojem je instaliran m-token i/ili m-zaba, personaliziranih sigurnosnih obilježja ili kvalificiranog certifikata
- b) u slučaju da je prilikom korištenja tokenom ili m-tokenom ili pristupa m-zabi personalizirano sigurnosno obilježje uzastopno pogrešno uneseno onoliko puta koliko je predviđeno mjerodavnom Korisničkom uputom
- c) u slučaju sumnje da se direktni kanal koristi za prijevaru ili zloupotrebu
- d) ako je Korisnik prilikom ugovaranja direktnog kanala dao Banci pogrešne ili neistinite podatke
- e) ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio
- f) ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima
- g) ako Korisnik ne ispunjava svoje obveze prema Banci ili drugim osobama.

Onemogućavanje pristupa direktnim kanalima Banka može provesti i zadržavanjem ili onemogućavanjem upotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju.

9.5. Kada je po opravdanoj i razumnoj procjeni Banke sigurnost sredstava za identifikaciju i autorizaciju i/ili informacijska sigurnost Korisnika ugrožena u tolikoj mjeri da privremeno onemogućavanje pristupa određenom direktnom kanalu predstavlja jedinu pouzdanu mjeru kojom se može spriječiti nastanak štete korisnicima, Banka će onemogućiti pristup pojedinom direktnom kanalu/kanalima i o tome obavijestiti Korisnika.

9.6. Banka može umjesto onemogućavanja pristupa direktnom kanalu Korisniku privremeno onemogućiti korištenje jednom ili više usluga ili funkcionalnosti koje su dostupne putem tog direktnog kanala.

9.7. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje jesu li ispunjeni uvjeti za onemogućavanje pristupa određenom direktnom kanalu ili onemogućavanje korištenja jednom ili više usluga putem određenoga direktnog kanala.

9.8. Banka će pravodobno unaprijed obavijestiti Korisnika o namjeravanom onemogućavanju pristupa direktnom kanalu i/ili nemogućnosti korištenja pojedinom uslugom direktnog kanala te razlozima takvog postupanja, osim ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna unaprijed obavijestiti Korisnika o blokadi pristupa direktnom kanalu ni u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju pogrešnog unosa personaliziranog sigurnosnog obilježja
- b) u slučaju sumnje da se direktni kanal koristi za prijevaru ili zloupotrebu
- c) ako je Korisnik prilikom ugovaranja direktnog kanala dao Banci pogrešne ili neistinite podatke
- d) ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio
- e) ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima

f) ako Korisnik ne ispunjava svoje obveze prema Banci ili drugim osobama.

9.9. Obavijest o nemogućnosti korištenja direktnim kanalom ili pojedinom uslugom koja je dostupna putem direktnog kanala Banka upućuje Korisniku putem istoga direktnog kanala ili na drugi odgovarajući način.

9.10. Svi nalozi za plaćanje ili drugi nalozi koje je Banka zaprimila direktnim kanalom prije provedenog opoziva kvalificiranog certifikata ili onemogućavanja pristupu direktnom kanalu bit će izvršeni.

9.11. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti korištenje ugovorenim direktnim kanalima u slučaju promjena opsega usluga koje su dostupne putem određenoga direktnog kanala, promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti. Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja direktnim kanalom zbog navedenih razloga Banka šalje Korisniku putem istoga direktnog kanala, objavom na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr ili na drugi odgovarajući način.

9.12. Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju i autorizaciju koje je potrebno uručiti Korisniku zbog omogućavanja nastavka korištenja direktnim kanalom može teretiti Korisnika u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, a ako Korisnik s time nije suglasan, može otkazati Ugovor bez otkaznog roka, na način propisan za pojedini direktni kanal.

10. NAKNADE I TROŠKOVI

10.1. Za ugovaranje i upotrebu direktnog kanala i/ili korištenje sredstvima za identifikaciju i autorizaciju Banka obračunava i naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke vrijedećom na dan obračuna naknade.

10.2. Kod direktnih kanala koji pružaju mogućnost obavljanja transakcija naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljene transakcije, u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke vrijedećom u vrijeme izvršenja odnosno transakcije.

10.3. Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije i usluge koje Korisnik provodi ili ugovara putem direktnih kanala u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

10.4. Korisnik ovlašćuje Banku da dospjele naknade i troškove naplati iz svih njegovih sredstava po svim računima u Banci, njihovim izravnim terećenjem. U slučaju nedostatnosti pokrića u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava Korisnika, njihovom konverzijom u domaću valutu po kupovnom tečaju Banke za tu valutu vrijedećem na dan terećenja Korisnikova računa.

10.5. Naknade i troškovi koje Banka obračunava Korisniku promjenjivi su, a o njihovim promjenama Banka će obavijestiti Korisnika najmanje dva mjeseca prije stupanja promjena na snagu, objavom na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr ili na drugi način koji je ugovoren s Korisnikom. Smatra se da je Korisnik suglasan s promjenama ako do dana početka primjene promijenjene visine naknade ili troškova ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju promijenjenih naknada i troškova smatra se da je Korisnik otkazao sve ugovore osim ugovora u odnosu na koje je do dana početka primjene promijenjene visine naknade ili troškova pisanim putem obavijestio Banku da ih prihvaća.

11. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

11.1. Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku kojima raspolaže. Korisnik je suglasan da se osobni podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje zbog realizacije prava i obveza iz ugovornog odnosa. Korisnik je suglasan da sve podatke koje je dao Banci ili ih je Banka saznala prilikom sklapanja i izvršavanja ugovora o korištenju direktnim kanalima, kao i ugovora koje je Korisnik sklopio korištenjem direktnim kanalima, Banka može koristiti u svrhu rješavanja reklamacija i unosa u dokumentaciju koja nastaje zbog realizacije prava i obveza iz navedenih ugovora. Banka je obvezna s navedenim podacima postupati u skladu sa svojom zakonskom obvezom čuvanja tajnosti podataka koje je saznala u poslovanju s Korisnikom, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu bankarske tajne na strani svih osoba kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima i njihova upotreba isključivo u zakonite svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati suprotnim interesima ugovornih strana.

11.2. Korisnik je upoznat s time da Banka u svrhu sprječavanja zlorabotrebena prilikom korištenja ugovorenim direktnim kanalom prikuplja i obrađuje, ovisno o tehničkoj dostupnosti, sljedeće podatke:

- tehničke karakteristike uređaja s kojeg Korisnik pristupa direktnom kanalu kao što su model uređaja, operativni sustav, internetski preglednik, dostupni jedinstveni identifikatori uređaja i podaci o mobilnoj mreži s koje se pristupa direktnom kanalu
- IP adrese uređaja s kojeg Korisnik pristupa direktnom kanalu
- lokacijske podatke (primjenjujući tehnike: GPS, IP adresu, SIM Geo-lokaciju).

Podatke o tehničkim karakteristikama uređaja s kojeg Korisnik pristupa direktnom kanalu Banka prikuplja i obrađuje i u svrhu omogućavanja Korisniku boljega korisničkog iskustva prilikom korištenja ugovorenim direktnim kanalom.

Korisnik je upoznat s time da je obrada navedenih podataka u svrhe koje su navedene u ovoj točki Općih uvjeta poslovanja nužna za pružanje ugovorenih ili zatraženih usluga, odnosno za zaštitu zakonitih interesa Banke te da se stoga takvoj obradi osobnih podataka ne može osnovano protiviti.

12. OBVEZE KORISNIKA

12.1. Korisnik se obvezuje:

- a) brižno čuvati dodijeljeno sredstvo za identifikaciju i autorizaciju tako da spriječi njegovo oštećenje, uništenje, gubitak, krađu ili zlorabotrebu
- b) brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim direktnim kanalima, poput računala ili mobilnog uređaja, tako da spriječi njihov gubitak, krađu ili zlorabotrebu
- c) dodijeljeno sredstvo za identifikaciju i autorizaciju upotrebljavati samo za postupke i na način koji su predviđeni Ugovorom, Korisničkim uputama i ovim Općim uvjetima poslovanja
- d) zapamtiti dodijeljeno ili odabrano personalizirano sigurnosno obilježje te neposredno nakon primitka uništiti primljenu obavijest s podacima o dodijeljenom personaliziranom sigurnosnom obilježju

e) poduzeti sve razumne mjere zaštite dodijeljenih ili odabranih personaliziranih sigurnosnih obilježja tako da spriječi njihov gubitak, krađu, zlorabotrebu ili neovlašteno otkrivanje; primjerice, neće se smatrati da je Korisnik poduzeo potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a ili lozinke ako za PIN ili lozinku odabere kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi, kao što su, primjerice, ime ili prezime Korisnika ili članova njegove obitelji, datum rođenja Korisnika ili neprekinuti niz istih ili uzastopnih brojeva, slova ili znakova

f) da personalizirana sigurnosna obilježja neće zapisati na sredstvu za identifikaciju i autorizaciju, osobnim ispravama, osobnom računalu ili mobilnom uređaju, odnosno na papiru, elektroničkom, magnetnom ili drugom mediju niti ih učiniti dostupnima / priopćiti drugim osobama ili na bilo koji način omogućiti drugoj osobi da ih sazna, uključujući Banku i njezine zaposlenike; korisnik je upoznat s time da Banka i njezini zaposlenici ni u kojem slučaju neće tražiti podatke o njegovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima

g) da personalizirana sigurnosna obilježja neće prosljeđivati elektroničkom poštom te da neće otvarati, prosljeđivati i odgovarati na poruke elektroničke pošte (e-mailove) koje stvaraju privid da potječu od Banke; korisnik je upoznat s time da će mu svaka e-mail poruka koja potječe od Banke biti upućena isključivo sa službene e-mail adrese Banke koja završava s @unicreditgroup.zaba.hr

h) da će prilikom pristupa pojedinom direktnom kanalu u svrhu svoje identifikacije dati samo one podatke koji su za taj direktni kanal predviđeni mjerodavnom Korisničkom uputom te da će bez odgađanja prestati s pristupom direktnom kanalu ako će se za pristup direktnom kanalu tražiti dodatni podaci koji nisu predviđeni Korisničkom uputom za taj direktni kanal

i) pristupati e-zabi isključivo izravno s internetske stranice Banke <https://www.zaba.hr/ebank/gradjani/Prijava>, a ne putem poveznica iz drugih internetskih stranica ili e-mail poruka te prilikom pristupa e-zabi i tijekom korištenja e-zabom klikom na ikonu lokota u adresnom polju ili pokraj adresnog polja u internetskom pregledniku provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke, a u slučaju da se prilikom pristupa e-zabi i/ili korištenja e-zabom ne nalazi na internetskim stranicama Banke bez odgađanja prestati s korištenjem e-zabom

j) odmah obavijestiti Banku o nastanku svake okolnosti koja u skladu s Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa ugovorenom direktnom kanalu i zatražiti od Banke blokadu pristupa direktnom kanalu

k) u slučaju nepravilnosti u radu ili netipičnog rada direktnog kanala odmah prestati s upotrebom i o uočenim nepravilnostima ili netipičnom radu bez odgađanja obavijestiti Banku

l) redovito, a osobito prije korištenja direktnim kanalom, pregledavati obavijesti i provjeravati postojanje novih obavijesti koje mu Banka učini dostupnima putem internetskih stranica Banke www.zaba.hr i/ili dostavi putem ugovorenoga direktnog kanala, e-maila, na kućnu adresu ili na drugi ugovoreni način primanja obavijesti te postupati u skladu s njima

m) Banku odmah obavijestiti o promjenama svih podataka koji su nužni za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih

direktnih kanala ili za primanje obavijesti od Banke, kao što su primjerice broj i model mobilnog uređaja za korištenje m-zabom i m-tokenom ili za dostavu SMS-ova te promjena osobnih ili kontaktnih podataka Korisnika

n) redovito nadograđivati aplikaciju m-zaba svim nadogradnjama koje mu Banka učini dostupnima

o) da neće mijenjati ili dekompilirati ni omogućiti drugim osobama da mijenjaju ili dekompiliraju aplikaciju m-zaba koju je instalirao na mobilni uređaj

p) pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe računala odnosno mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup direktnom kanalu o kojima ga Banka obavijesti putem svojih internetskih stranica ili ugovorenog direktnog kanala, uključujući:

- za pristup direktnim kanalima upotrebljavati isključivo odgovarajuću računalnu i/ili mobilnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog direktnog kanala i usklađena s preporučenom konfiguracijom objavljenom na internetskoj stranici Banke www.zaba.hr i/ili u poslovnicama Banke te koja ima instaliran i ažuriran operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača

- redovito, a osobito prije korištenja direktnim kanalom, provjeriti postojanje virusa i drugih malicioznih programa na računalu odnosno mobilnom uređaju s kojeg pristupa direktnom kanalu te se u slučaju njihova postojanja koristiti direktnim kanalom tek nakon što su isti uklonjeni primjenom nekog od pouzdanih programa za uklanjanje virusa i malicioznih programa

- voditi računa o internetskim stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima pristupa direktnim kanalima, jer pristup nekim stranicama uključuje povećani rizik zaraze računala odnosno mobilnog uređaja malicioznim programima

- ne otvarati poruke elektroničke pošte (e-mailove) te privitke i poveznice (linkove) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne očekuje.

Korisnik je suglasan da se nepridržavanje bilo koje od obveza iz ove točke ovih Općih uvjeta poslovanja smatra njegovom krajnjom nepažnjom u korištenju direktnim kanalom te da u tom slučaju odgovara za svu time nastalu štetu.

12.2. Osim obveza iz prethodne točke ovih Općih uvjeta poslovanja, Korisnik se dodatno obvezuje:

a) postupati u skladu s Ugovorom, ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisničkim uputama i ostalim aktima na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja i koji se primjenjuju zajedno s njima

b) čuvati opremu koju mu je Banka dala na korištenje i upotrebljavati je u skladu s ovim Općim uvjetima i Korisničkim uputama

c) na zahtjev Banke obavijestiti Banku o vrsti opreme, aplikativne potpore ili operativnog sustava kojim se upotrebljava za pristup direktnom kanalu kako bi direktni kanal funkcionirao na ispravan način

d) zaštititi pristup računalu odnosno mobilnom uređaju povjerljivom lozinkom te za predmetnu lozinku odabrati kombinaciju slova, brojeva i znakova koja se ne može lako otkriti, primjerice tako da za lozinku ne odabire svoje ime ili niz istih ili uzastopnih brojeva, slova ili znakova

e) redovito mijenjati PIN i lozinku gdje je to moguće

f) Banku bez odgađanja obavijestiti o prijavi nadležnom tijelu krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, mobilnog uređaja (u slučaju korištenja m-zabom i/ili m-tokenom) ili personaliziranih sigurnosnih obilježja te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu

g) ako je u slučaju zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu direktnog kanala kao oštećena osoba pokrenuo odgovarajuće postupke pred mjerodavnim tijelima, upoznati Banku s tijekom i ishodom tih postupaka.

12.3. Korisnik odgovara za sadržaj komunikacije koju razmjenjuje s Bankom putem direktnih kanala te se obvezuje da pritom neće razmjenjivati poruke ili informacije koje su protivne vrijedećim propisima, promidžbenog karaktera, obmanjujuće, koje sadrže poveznice na druge internetske stranice ili koje sadrže računalne programe, viruse ili druge maliciozne programe.

13. ODGOVORNOSTI BANKE I KORISNIKA

13.1. Banka će osigurati dostupnost pojedinih direktnih kanala u okvirima njihova radnog vremena određenog Korisničkom uputom i/ili Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga za potrošače odnosno neprekidnu dostupnost onih direktnih kanala za koje je to predviđeno Korisničkom uputom i/ili Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga za potrošače, osim u slučajevima predviđenima ovim Općim uvjetima poslovanja te u slučajevima više sile, tehničkih teškoća i drugih neočekivanih događaja.

Mogućnost upotrebe samoposlužnih uređaja može ovisiti o radnom vremenu poslovnice Banke ili druge lokacije na kojoj je smješten pojedini samoposlužni uređaj.

13.2. Za izvršenu platnu transakciju za koju se utvrdi da je Korisnik nije autorizirao, a koja je posljedica upotrebe izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zloupotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili personaliziranih sigurnosnih obilježja Korisnika, prije nego što je Banci prijavljen gubitak, krađa, zloupotreba ili sumnja na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju odnosno mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-zaba i/ili m-token i/ili Korisnikovih personaliziranih sigurnosnih obilježja odnosno prije nego što je Banci prijavljeno saznanje ili sumnja da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu, Korisnik odgovara u cijelosti:

a) ako nije ispunio ili je povrijedio neku od obveza iz točke 12.1. ovih Općih uvjeta poslovanja

b) ako je omogućio drugim osobama da se koriste sredstvom za identifikaciju i autorizaciju koje mu je dodijeljeno ili ugovorenim direktnim kanalom

c) ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja o bilo kojoj okolnosti koja u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa direktnom kanalu

d) u slučaju prijave Korisnika.

13.3. Korisnik u cijelosti odgovara za sve transakcije koje su izvršene i ugovore koji su sklopljeni zloupotrebom kvalificiranog certifikata od strane treće osobe prije proteka roka od 60 (šezdeset) minuta od trenutka telefonske prijave Banci okolnosti koja predstavlja osnovu za blokadu pristupa

kvalificiranom certifikatu, kao i za svu time nastalu štetu.

13.4. Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane zbog:

- a) nefunkcioniranja ili nepravilnog rada računala, mobilnog telefona ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a upotrebljava se za pristup direktnom kanalu ili nefunkcioniranja ili nepravilnog rada aplikativnog rješenja instaliranog na tom uređaju
- b) nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava mobilnih uređaja koji se upotrebljavaju za pristup direktnom kanalu
- c) zahvata Korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i autorizaciju
- d) postupanja ili propusta osobe koja Korisniku i/ili Banci pruža usluge pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije
- e) više sile kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelovanje, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja tijela vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućeno korištenje direktnim kanalom
- f) gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog nebankarskih troškova uzrokovanih instaliranjem i upotrebom direktnih kanala
- g) zloupotrebe kvalificiranog certifikata od strane treće osobe prije proteka roka od 60 (šezdeset) minuta od trenutka telefonske prijave Banci okolnosti koja predstavlja osnovu za blokadu pristupa kvalificiranom certifikatu.

Banka ne odgovara za točnost prezentiranih analiza putem usluge Financijski planer ni za točnost podataka koji su Korisniku dostupni putem direktnih kanala, a odnose se na druge pravne ili fizičke osobe.

13.5. Banka će o prijavi Korisnika o zloupotrebi, sumnji na zloupotrebu ili pokušaju zloupotrebe računa Korisnika putem direktnih kanala obavijestiti mjerodavna tijela.

14. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

14.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

14.2. Banka može otkazati Ugovor bez navođenja razloga uz otkazni rok od dva mjeseca. Dan otkaza jest dan na koji je otposlano otkazno pismo Korisniku putem ugovorenoga direktnog kanala koji omogućava razmjenu obavijesti između Korisnika i Banke ili preporučenom pošiljkom na adresu prebivališta Korisnika ili na drugu adresu koju je Korisnik prethodno prijavio Banci kao adresu za dostavu pismenih obavijesti.

14.3. Banka je ovlaštena otkazati Ugovor s trenutačnim učinkom, na način opisan u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta poslovanja:

- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao Banci pogrešne ili neistinite podatke
- ako Korisnik ne ispunjava uvjete za korištenje ugovorenim direktnim kanalom
- ako se Korisnik ne pridržava Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, Korisničkih uputa ili ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio
- ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika,

uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, obavljanje platnog prometa i elektroničko poslovanje.

14.4. Korisnik može otkazati Ugovor s trenutačnim učinkom. Otkaz se predaje u pisanom obliku u bilo kojoj poslovnicu Banke ili dostavlja poštom na adresu sjedišta Banke ili se podnosi putem direktnog kanala kojim je to omogućeno. Pri otkazu korištenja pojedinim direktnim kanalom Korisnik je obavezan na zahtjev Banke vratiti sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje mu je bilo dodijeljeno za korištenje tim direktnim kanalom, osim ako je korisnik nekog drugog direktnog kanala ili usluge za koje se koristi istim sredstvom za identifikaciju i autorizaciju.

14.5. S danom otkaza Banka onemogućuje korištenje otkazanim direktnim kanalom i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke. Svi nalozi za plaćanje i drugi nalozi koje je Banka zaprimila prije otkaza, a koje Korisnik ne opozove do trenutka izvršenja, bit će izvršeni u skladu sa Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga za potrošače.

14.6. Ako Korisnik na zahtjev Banke ne vrati sredstvo za identifikaciju i autorizaciju ili ga vrati oštećeno, obavezan je platiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

15.1. Prigovori povezani s korištenjem direktnim kanalima mogu se podnijeti Banci pisanim putem na adresu sjedišta Banke ili predati neposredno u bilo kojoj poslovnicu Banke. Prigovori koji se odnose na usluge koje su dostupne putem direktnih kanala podnose se na način i u rokovima koji su za pojedinu takvu uslugu propisani ili ugovoreni između Banke i Korisnika. Na primljeni prigovor Banka će odgovoriti u roku od 15 (petnaest) dana od dana njegova primitka, osim kada se prigovor odnosi na izvršenje platnih transakcija putem direktnih kanala, u kojem će slučaju na primljeni prigovor odgovoriti u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegova primitka, a u skladu s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača. Na primljeni prigovor Banka može odgovoriti pisanim putem ili putem bilo kojeg direktnog kanala koji omogućava razmjenu obavijesti između Banke i Korisnika, neovisno o načinu zaprimanja prigovora.

15.2. U slučaju spora koji nastane u vezi s ugovorom o korištenju direktnim kanalom i/ili ugovorom koji je sklopljen između Korisnika i Banke korištenjem direktnim kanalom Korisnik može podnijeti prijavu Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Postupak pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori provodi se prema Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, a mirenje pred Centrom za mirenje u skladu sa Zakonom o mirenju i Pravilnikom o mirenju Centra za mirenje. Uz navedeno, Korisnik može podnijeti i pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da se Banka pri obavljanju usluga na koje se odnose Opći uvjeti poslovanja ne pridržava odredaba Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja i drugih akata na koje upućuju ovi Opći uvjeti poslovanja ili koji su njihov sastavni dio te mjerodavnih propisa.

15.3. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su povezani

s Ugovorom nadležan je stvarno nadležni sud sa sjedištem u Zagrebu. Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko materijalno pravo.

15.4. Banka i Korisnik suglasni su da će međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje razmjenjuju u okviru pojedinih direktnih kanala.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

16.1. Svi ugovori sklapaju se na hrvatskome jeziku te se komunikacija za vrijeme trajanja ugovornog odnosa obavlja na hrvatskom jeziku.

16.2. Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja Banka će objaviti na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr najmanje dva mjeseca prije njihova stupanja na snagu.

16.3. Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i

dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti o neprihvaćanju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je Korisnik otkazao sve ugovore o korištenju direktnim kanalima osim ugovora u odnosu na koje je do dana stupanja na snagu izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja pisanim putem obavijestio Banku da ih prihvaća.

16.4. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu **18. listopada 2017.** te se primjenjuju na sve ugovore koji su sklopljeni do tog datuma. U slučaju da Korisnik do dana stupanja ovih Općih uvjeta poslovanja na snagu obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je Korisnik s danom stupanja ovih Općih uvjeta poslovanja na snagu otkazao sve ugovore.