

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

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja Zagrebačke banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) je 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. 3.1995., MBS 080000014, 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 pojedinih direktnih kanala 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. donesenim 6.7.1999. godine, Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača, Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke za depozitno poslovanje, Bančanim 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 pojedinih direktnih kanala 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.

Dokumentni 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** su osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju pojedinog direktnog kanala i/ili pojedine usluge koja je Korisniku dostupna putem pojedinog direktnog kanala ili za aktivaciju pojedinog sredstva za identifikaciju i autorizaciju, nakon čega se više ne mogu koristiti.
- 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 prihvata 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** su sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju ugovaranje i korištenje 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 omogućuje Korisniku.
- i) **internetsko bankarstvo (e-zaba za građane)** je 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, korištenjem interneta i tokena ili m-tokena.
- ii) **Mobilno bankarstvo (m-zaba)** je 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, korištenjem m-bankarstva, m-tokena i ostalih funkcionalnosti unutar m-zaba aplikacije koju je Korisnik instalirao na mobilnom uređaju.
- iii) **SMS bankarstvo (ZABA SMS)** je direktni kanal koji Korisniku omogućava da putem mobilnog uređaja prima od Banke određene informacije.
- iv) **Telefonsko bankarstvo (Zabafon)** je direktni kanal koji Korisniku omogućava primitak pojedinih informacija od Banke putem telefona, a do 28. veljače 2017. godine i obavljanje platnih transakcija, korištenjem 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** je usluga koja je Korisniku dostupna putem pojedinih direktnih kanala, koja Korisniku omogućava upravljanje osobnim financijama te personalizirani pregled i analizu svakodnevnog financijskog poslovanja (potrošnje, primanja, ulaganja) i ukupnog stanja imovine i zaduženja, u grafičkom obliku.
- e) **Fizički token** (u daljnjem tekstu: token) je sredstvo za identifikaciju i autorizaciju kojeg predstavlja elektronički uređaj kojeg Banka dodijeli Korisniku, koji generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja (OTP) kojima se Korisnik identificira pri korištenju direktnih kanala te kojim autorizira

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

financijske ili nefinancijske transakcije ili sklapa ugovore na način koji je u poglavlju VI. ovih Općih uvjeta poslovanja predviđen za postupak MAC.

- f) **Identifikacija (autentifikacija)** označava postupak kojim Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstva za identifikaciju i autorizaciju verificira identitet Korisnika.
- g) **Inicijalni PIN** je osobni identifikacijski broj kojega Banka dodjeljuje Korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristi token, ili drugo sredstvo za identifikaciju i autorizaciju za čije je inicijalno korištenje potreban unos inicijalnog PIN-a, poznat isključivo Korisniku i služi za njegovu inicijalnu autentifikaciju.
- h) **Korisnička uputa** je svaki pisani dokument, neovisno o tome kako je nazvan, koji je dostupan na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr i poslovnica Banke, koji opisuje način registracije Korisnika za korištenje pojedinog direktnog kanala, način ugovaranja i korištenja pojedinog direktnog kanala, bankovne i nebankovne usluge koje Korisnik može obavljati korištenjem jednog ili više direktnih kanala i način njihovog obavljanja i/ili način aktiviranja i/ili korištenja jednog ili više sredstava za identifikaciju i autorizaciju ili instaliranja pojedinih aplikacija na mobilni uređaj, sa svim njegovim izmjenama i dopunama.
- i) **Korisnik** je fizička osoba koji s Bankom ugovori korištenje nekog od direktnih kanala.
- j) **Korisnik certifikata** je Korisnik kojem je Banka izdala kvalificirani certifikat.
- k) **Kvalificirani certifikat** je elektronička potvrda kojom Banka potvrđuje napredni elektronički potpis Korisnika. Korištenje i upravljanje kvalificiranim certifikatom je regulirano Općim pravilima pružanja usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga i Pravilnikom o postupcima certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga.
- l) **Mobilni token** (u daljnjem tekstu: **m-token**) je sredstvo za identifikaciju i autorizaciju instalirano na mobilni uređaj, koje generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja kojima se Korisnik identificira pri korištenju pojedinih direktnih kanala, odnosno koje generira kodove kojima Korisnik autorizira financijske ili nefinancijske transakcije na način koji je u poglavlju VI. ovih Općih uvjeta poslovanja propisan za postupak MAC, ili njima dodatno potvrđuje vjerodostojnost naloga pri korištenju m-zabe ili e-zabe, na način koji je u poglavlju VI. ovih Općih uvjeta poslovanja propisan za postupak DFE.
- m) **m-zaba aplikacija** je 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 m-zaba aplikaciju, bez potrebe ugovaranja m-zabe.
- n) **Napredan elektronički potpis** je elektronički potpis koji pouzdano jamči identitet potpisnika i koji je povezan isključivo

s potpisnikom, nedvojbeno identificira potpisnika, nastaje korištenjem 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** je 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 definirano je Općim pravilima pružanja usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga.
- p) **OTP (One Time Password)/APPL11** 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 pojedinih drugih usluga za koje Banka predvidi identifikaciju Korisnika OTP-om, odnosno u svrhu autorizacije pojedinih transakcija na pojedinim direktnim kanalima, u skladu s poglavljem VI. 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 koristi za identifikaciju Korisnika pri korištenju samoposlužnih uređaja, tokena, m–tokena ili drugog sredstva za identifikaciju i autorizaciju koje se može koristiti nakon ispravnog unosa PIN-a, te za pristup Korisnika m-zabi.
- t) **Potpis elektroničkim putem** je 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 potpisanog 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, ugovaranja i promjenu usluga na direktnim kanalima te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri korištenju direktnih kanala. 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 drugom 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

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

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 korištenju 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** je ugovor sklopljen između Banke i Korisnika kojim se uređuju prava, obveze i odgovornosti Banke i Korisnika u vezi s izdavanjem, korištenjem, zaštitom, opozivom i prestankom važenja kvalificiranog certifikata i izdavanje naprednog vremenskog žiga.

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. Pojedinih 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 pojedinim prodajnim mjestima;
- promjena Korisnikovih podataka koje evidentira Banka;
- obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućuje Korisniku.

3.3. Banka je ovlaštena kroz izmjene Korisničkih uputa mijenjati sadržaj pojedinog direktnog kanala, sadržaj usluga koje su Korisniku dostupne putem ugovorenog direktnog kanala, način obavljanja pojedinih usluga, način korištenja pojedinih sredstava 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 ugovorenog direktnog kanala koji omogućava razmjenu obavijesti između Banke i Korisnika. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju predmetnih izmjena smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor o korištenju tog direktnog kanala.

3.4. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su kao i papirnatu 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 direktnih kanala 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 za sklapanje Ugovora je da Korisnik ima otvoren transakcijski račun u Banci, ili koristi neki drugi proizvod ili uslugu za čije je korištenje predviđen direktni kanal čije ugovaranje traži.

4.2. Korištenje pojedinog direktnog kanala Korisnik i Banka ugovaraju na jedan od načina koje Banka omogućuje Korisniku u skladu sa svojom odlukom, kao što su sklapanje ugovora o korištenju jednog ili više određenih direktnih kanala u pisanom ili elektroničkom obliku, ili podnošenje zahtjeva za korištenje određenog direktnog kanala, 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 takve usluge Banke koja uključuje i korištenje pojedinim direktnim kanalom, što će biti navedeno u ugovoru o korištenju predmetne usluge i/ili Korisničkoj uputi za taj direktni kanal.

Iznimno od navedenoga, korištenje uređaja za polog kovanica i ostalih samoposlužnih uređaja čije korištenje Banka omogućuje Korisniku, Korisnik ugovara samim činom korištenja predmetnog uređaja 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 usluga e-poslovnice omogućeno je svakom Korisniku e-zabe i drugih direktnih kanala putem kojih Banka omogućuje pristup e-poslovnici.

4.3. Za korištenje pojedinog direktnog kanala ili svih funkcionalnosti pojedinog direktnog kanala Korisnik mora redovito izvršavati sve svoje ugovorne obveze prema Banci i ostalim osobama.

4.4. Ugovaranjem odnosno podnošenjem zahtjeva za ugovaranjem određenog direktnog kanala Korisnik potvrđuje točnost podataka koje je dao Banci u svrhu ugovaranja i korištenja tog direktnog kanala te potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i ostalim aktima koji se primjenjuju zajedno s njima i da pristaje na njihovu primjenu.

4.5. Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili korištenje pojedinih direktnih kanala ili usluga dostupnih putem direktnih kanala, a čine sastavni dio ugovora za korištenje direktnog kanala ili usluga dostupnih putem direktnih kanala.

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

4.6. Pojednim 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 koja su nužna za korištenje tim direktnim kanalom te, u slučaju kada je to potrebno za korištenje direktnog kanala i/ili sredstva za identifikaciju i autorizaciju, primi od Banke aktivacijski i identifikacijski ključ ili inicijalni PIN. Ako je to predviđeno ugovorom o korištenju direktnog kanala ili Korisničkom uputom, Korisnik se pojednim direktnim kanalom može koristiti nakon što je neposredno u poslovnicu Banke ili putem ugovorenog, a ranije aktiviranog direktnog kanala kojim mu je Banka omogućila aktivaciju drugih direktnih kanala, zatražio aktiviranje ugovorenog 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 jednog 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 je vlasništvo Banke te ga je Korisnik obvezan bez odgađanja vratiti Banci na njezin zahtjev.

5.3. Korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristi token 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 tokena.

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 m-zaba aplikaciju na mobilni uređaj s kojeg će koristiti m-zabu. Internetska stranica s koje Korisnik može instalirati m-zaba aplikaciju je različita, ovisno o vrsti operativnog sustava mobilnog uređaja. Banka može Korisniku koji je ugovorio m-zabu i sama poslati na broj mobilnog uređaja, kojeg je Korisnik prijavio Banci prilikom ugovaranja m-zabe, SMS poruku s linkom na internetsku stranicu s koje Korisnik može na mobilni uređaj instalirati m-zaba aplikaciju, na način određen mjerodavnom Korisničkom uputom. Banka će Korisniku koji je ugovorio m-zabu dostaviti na način kojeg Korisnik odabere iz Bančine ponude identifikacijski ključ i aktivacijski ključ kojima Korisnik može aktivirati m-zaba aplikaciju. Korisnik je obvezan odmah nakon aktivacije m-zaba aplikacije, a prije prve prijave u m-zabu ili m-token, odabrati i potvrditi PIN kojime će se nadalje identificirati pri korištenju m-zabe i m-tokena.

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

Nadogradnje m-zaba aplikacije 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 nakon isteka roka njegovog važenja i dalje namjerava koristiti kvalificirani certifikat za ugovaranje ili korištenje pojedinih usluga putem direktnih kanala na kojem mu je to omogućeno. Obnova kvalificiranog certifikata se provodi uz generiranje novog para ključeva ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

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

Ako je rok važenja 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 se provodi pod udaljenim nadzorom Banke na način opisan u Općim pravilima pružanja usluge certificiranja i izdavanja naprednog vremenskog žiga, važećima 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 njegovog zahtjeva kojeg je predao Banci u poslovnicu 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 njegovog zahtjeva predanog Banci u poslovnicu 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 koristiti u odnosnu svrhu samo do visine tako određenog limita. Takve izmjene se neće primjenjivati

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

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 kojeg 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 video komunikacijom 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 telefonskim ili audio putem 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 razmijene putem telefona, chata, video- i audiokomunikacije su povjerljive prirode. Korisnik se obvezuje se da će telefonsku, chat, video- i audiokomunikaciju s Bankom primjenjivati isključivo u svrhu korištenja ugovorenog direktnog kanala te ugovaranja i korištenja usluga koje su mu dostupne putem ugovorenog direktnog kanala te da neće snimati i/ili distribuirati tonske, audio- 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 kojeg koristi Korisnik, suglasnost za izvršenje platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije (autorizacija) odnosno ugovaranje bankarske ili nebankarske usluge te potvrda prihvata dokumenta, daje se na jedan od sljedećih načina:

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

I. MAC (Message Authentication Code)/APPLI2 je postupak autorizacije naloga za plaćanje ili potpisivanja ugovora odnosno prihvata 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 kojeg treba autorizirati ili potpisati),

nakon čega token odnosno m-token automatski generira jedinstveni niz znamenaka (response) koje je potrebno unijeti u polje MAC na ekranskom sučelju direktnog kanala, čime se nalog odnosno ugovor smatraju potpisanim elektroničkim putem. U slučaju korištenja m-zabe 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 je postupak autorizacije naloga za plaćanje ili potpisivanja ugovora odnosno prihvata 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 kojeg treba autorizirati ili potpisati), nakon čega m-token prikazuje podatke čiju ispravnost Korisnik treba potvrditi m-tokenom. Nakon potvrde ispravnosti podataka Korisnik treba unijeti u m-token iznos naloga ili drugi zadani podatak, nakon čega m-token generira jedinstveni niz znamenaka (response) koji Korisnik treba 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 svom 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. godine.

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 Banka omogućiti.

Detaljniji opis načina autorizacije i identifikacije Korisnika prilikom pristupa pojedinom direktnom kanalu odnosno prilikom korištenja

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

pojedinih sredstva 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 personaliziranog 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 način se 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 važećim propisima koji su mjerodavni za pojedinu uslugu, pojedine usluge putem e-zabe i/ili m-zabe mogu se ugovarati ili koristiti samo pomoću važećeg kvalificiranog certifikata.

6.5. Banka će prije provedbe naloga ili druge transakcije obavijestiti Korisnika o visini naknade koja se sukladno Odluci 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 redovnog izvotka o stanju i prometima po računima.

7. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

7.1. Kod direktnih kanala s mogućnošću obavljanja platnih transakcija nalozi za plaćanje se izvršavaju 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, važećima u trenutku izvršenja platne transakcije.

7.2. Banka će neposredno nakon primitka naloga za plaćanje putem istog direktnog kanala kojim je nalog za plaćanje zadan 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 plaćanje može predati te putem poslovnica.

7.3. Naloge za plaćanje koji su zadani direktnim kanalima prije datuma valute izvršenja Korisnik može opozvati do datuma valute izvršenja koji je određen u tom trenutku važećom Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga za potrošače. Nalozi za plaćanje se mogu opozvati korištenjem 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 personaliziranog 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 svom sustavu evidentirane kao kontakt podatke 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 izvrši 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 primijenjivati u provedbi platnih transakcija koje su ranije naložene ili zatražen.

8. ONEMOGUĆIVANJE PRISTUPA DIREKTNIM KANALIMA

8.1. Svaki gubitak, krađu, saznanje o zlopotrebi ili sumnju na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju, mobilnog uređaja (u slučaju korištenja m-zabe ili m-tokena), 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

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

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 naprijed navedenih okolnosti, Korisnik mora odmah prestati koristiti direktni kanal. Korisnik odgovara za točnost i potpunost svih podataka koje je dao Banci u svrhu onemogućavanja pristupa pojedinom direktnom kanalu.

8.2. Korisnik je, neovisno o obvezama iz točke 8.1. ovih Općih uvjeta poslovanja, obvezan samostalno i bez odgode odmah promijeniti odabrani PIN ili lozinku ako ima saznanja ili sumnja da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN ili lozinku.

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

8.4. Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika onemogućiti pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima ili onemogućiti korištenje pojedinih ili svih usluga koje su dostupne putem nekog direktnog kanala, 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 korištenje tokena ili m-tokena 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 obaveze prema Banci ili drugim osobama.

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

8.5. 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 Korisnike.

8.6. Banka može umjesto onemogućavanja pristupa direktnom kanalu

Korisniku privremeno onemogućiti korištenje jedne ili više usluga ili funkcionalnosti koje su dostupne putem tog direktnog kanala.

8.7. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje jesu li ispunjeni uvjeti za nemoogućavanje pristupa određenom direktnom kanalu ili onemogućavanje korištenja jedne ili više usluga putem određenog direktnog kanala.

8.8. Banka će pravodobno unaprijed obavijestiti Korisnika o namjeravanom onemogućavanju pristupa direktnom kanalu i/ili nemoogućnosti 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 obaveze prema Banci ili drugim osobama.

8.9. Obavijest o nemoogućnosti korištenja direktnim kanalom ili pojedinom uslugom koja je dostupna putem direktnog kanala Banka upućuje Korisniku putem istog direktnog kanala ili na drugi odgovarajući način.

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

8.11. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih direktnih kanala u slučaju promjena opsega usluga koje su dostupne putem određenog direktnog kanala, promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu Banke uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti. Obavijest o privremenoj nemoogućnosti korištenja direktnog kanala zbog navedenih razloga Banka šalje Korisniku putem istog direktnog kanala, objavom na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr ili na drugi odgovarajući način.

8.12. Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju i autorizaciju, koje je potrebno uručiti Korisniku zbog omogućavanja nastavka korištenja direktnog kanala, 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.

9. NAKNADE I TROŠKOVI

9.1. Za ugovaranje i korištenje direktnog kanala i/ili korištenje sredstva za identifikaciju i autorizaciju Banka obračunava i naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, važećom na dan obračuna naknade.

9.2. Kod direktnih kanala koji pružaju mogućnost obavljanja transakcija naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljene transakcije, u skladu s

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

Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, važećom u vrijeme izvršenja odnosne transakcije.

9.3. 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.

9.4. 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, važećem na dan terećenja Korisnikovog računa.

9.5. Naknade i troškovi koje Banka obračunava Korisniku su promjenjivi, 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, izuzev Ugovora u odnosu na koje je do dana početka primjene promijenjene visine naknade ili troškova pisanim putem obavijestio Banku da ih prihvaća.

10. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

10.1. 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 direktnih kanala, kao i ugovora koje je Korisnik sklopio korištenjem direktnih kanala, 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.

10.2. Korisnik je upoznat s time da Banka u svrhu sprječavanja zloupotreba, prilikom korištenja ugovorenog direktnog kanala 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, Internet 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, te
 - lokacijske podatke (koristeći 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 boljeg korisničkog iskustva prilikom korištenja ugovorenog direktnog kanala.

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

11. OBVEZE KORISNIKA

11.1. Korisnik se obvezuje:

- brižno čuvati dodijeljeno sredstvo za identifikaciju i autorizaciju tako da spriječi njegovo oštećenje, uništenje, gubitak, krađu ili zloupotrebu;
- brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim direktnim kanalima, poput računala ili mobilnog uređaja, tako da spriječi njihov gubitak, krađu ili zloupotrebu;
- dodijeljeno sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti samo za postupke i na način koji su predviđeni Ugovorom, Korisničkim uputama i ovim Općim uvjetima poslovanja;
- zapamtiti dodijeljeno ili odabrano personalizirano sigurnosno obilježje te neposredno nakon primitka uništiti primljenu obavijest s podacima o dodijeljenom personaliziranom sigurnosnom obilježju;
- poduzeti sve razumne mjere zaštite dodijeljenih ili odabranih personaliziranih sigurnosnih obilježja tako da spriječi njihov gubitak, krađu, zloupotrebu 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 neprekidni niz istih ili uzastopnih brojeva, slova ili znakova;
- 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;
- 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;
- 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;
- pristupati e-zabi isključivo izravno s internetske stranice Banke <https://www.zaba.hr/ebank/gradjani/Prijava>, a ne putem linkova iz drugih internetskih stranica ili e-mail poruka te prilikom pristupa

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

- e-zabi i tijekom korištenja e-zabom klikom na ikonu lokota u/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-zabe ne nalazi na internetskim stranicama Banke, bez odgađanja prestati s korištenjem e-zabe;
- 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 njegovim korištenjem i o uočenim nepravilnostima ili netipičnom radu bez odgađanja obavijestiti Banku;
- l) redovito, a osobito prije korištenja direktnog kanala, pregledavati obavijesti i provjeravati postojanje novih obavijesti koje mu Banka učini dostupnima putem internetskih stranica Banke www.zaba.hr i/ili dostavi putem ugovorenog direktnog kanala, e-maila, na kućnu adresu ili na drugi ugovoreni načina 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-zabe, m-tokena ili za dostavu SMS poruka, promjena osobnih ili kontakt podataka Korisnika;
- n) redovito nadograđivati m-zaba aplikaciju svim nadogradnjama koje mu Banka učini dostupnima;
- o) da neće mijenjati ili dekompilirati ni omogućiti drugim osobama da mijenjaju ili dekompiliraju m-zaba aplikaciju koju je instalirao na mobilni uređaj;
- p) pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja 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 koristiti 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 poslovnica Banke, te koja ima instalirane i ažurirane, u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača, operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid;
 - redovito, a osobito prije korištenja direktnog kanala, provjeriti postojanje virusa i drugih malicioznih programa na računalu odnosno mobilnom uređaju s kojeg pristupa direktnom kanalu, te u slučaju njihovog postojanja, koristiti direktni kanal tek nakon što su isti uklonjeni korištenjem nekog od pouzdanih programa za uklanjanje virusa i malicioznih programa;
 - voditi računa o internetskim stranicama koje se posjećuju s uređaja kojim 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 (linkova) 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 direktnog kanala te da u tom slučaju odgovara za svu time nastalu štetu.

11.2. Pored obveza iz prethodne točke ovih Općih uvjeta poslovanja, Korisnik se dodatno obvezuje:

- 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;
- čuvati opremu koju mu je Banka dala na korištenje i koristiti ju sukladno ovim Općim uvjetima i Korisničkim uputama;
- na zahtjev Banke obavijestiti Banku o vrsti opreme, aplikativne potpore ili operativnog sustava kojim se koristi za pristup direktnom kanalu kako bi direktni kanal funkcionirao na ispravan način;
- zaštiti pristupa 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 zastopnih brojeva, slova ili znakova;
- redovito mijenjati PIN i lozinku gdje je to moguće;
- Banku bez odgađanja obavijestiti o prijavi nadležnom tijelu krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, mobilnog uređaja (u slučaju korištenja m-zabe i/ili m-tokena) ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu;
- 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.

11.3. Korisnik odgovara za sadržaj komunikacije koju razmijenjuje s Bankom putem direktnih kanala te se obvezuje da pritom neće razmijenjivati poruke ili informacije koje su protivne važećim propisima, promidžbenog karaktera, obmanjujuće, koje sadrže linkove na druge internetske stranice ili koje sadrže računalne programe, viruse ili druge maliciozne programe.

12. ODGOVORNOSTI BANKE I KORISNIKA

12.1. 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 pojedini samoposlužni uređaj smješten.

12.2. Za izvršenu platnu transakciju za koju se utvrdi da ju Korisnik nije autorizirao, a koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zloupotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili personaliziranih sigurnosnih

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

obilježja Korisnika, prije prijave Banci gubitka, krađe, zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju odnosno mobilnog uređaja na kojem je instaliran m-zaba i/ili m-token i/ili Korisnikovih personaliziranih sigurnosnih obilježja, odnosno prije prijave Banci saznanja ili sumnje 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 11.1. 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.

12.3. 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.

12.4. 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 koristi 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 koriste 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 pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelovanje, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja tijela vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućeno korištenje direktnog kanala,
- 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.

12.5. Banka će o prijavi Korisnika o zloupotrebi, sumnji na zloupotrebu

ili pokušaju zloupotrebe računa Korisnika putem direktnih kanala obavijestiti mjerodavna tijela.

13. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

13.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

13.2. Banka može otkazati Ugovor bez navođenja razloga uz otkazni rok od dva mjeseca. Dan otkaza je dan otposljanja otkaznog pisma Korisniku putem ugovorenog 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.

13.3. 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 ugovorenog direktnog kanala,
- 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.

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

13.5. S danom otkaza Banka onemogućuje korištenje otkazanog direktnog kanala 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.

13.6. 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.

14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

14.1. Prigovori u vezi s korištenjem direktnih kanala mogu se podnijeti Banci pisanim putem na adresu sjedišta Banke ili predati neposredno u bilo kojoj poslovnici 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 primitka prigovora, izuzev kada se prigovor odnosi na izvršenje platnih transakcija putem direktnih kanala, u kojem

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

slučaju će na primljeni prigovor odgovoriti u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog 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.

14.2. U slučaju spora koji nastane u svezi s ugovorom o korištenju direktnog kanala i/ili ugovora koji je sklopljen između Korisnika i Banke korištenjem direktnog kanala, 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 se provodi sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, a mirenje pred Centrom za mirenje sukladno Zakonu o mirenju i Pravilniku o mirenju Centra za mirenje. Pored navedenoga, 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.

14.3. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom nadležan je stvarno nadležni sud sa sjedištem u Zagrebu. Na Ugovor se primijenjuje hrvatsko materijalno pravo.

14.4. Banka i Korisnik su suglasni da će međusobno priznavati valjanost

elektroničkih poruka koje razmijenjuju u okviru pojedinih direktnih kanala.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

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

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

15.3. 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 neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je Korisnik otkazao sve ugovore o korištenju direktnih kanala izuzev 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.

15.4. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu 21. prosinca 2016. godine te se primijenjuju 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.