

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, izuzev u dijelu pružanja usluga povjerenja koje su regulirane Uredbom (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (SL L 257/73 28. 8. 2014. – u daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 910/2014), u pogledu kojih usluga je za nadzor poslovanja Banke nadležno središnje tijelo državne uprave nadležno za poslove gospodarstva.

1. PODRUČJE PRIMJENE

1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju uvjete korištenja direktnih kanala od strane potrošača fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik), te prava, obveze i odgovornosti Banke i Korisnika u pogledu korištenja pojedinih direktnih kanala. Ovi Opći uvjeti poslovanja 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. donesenima 6.7.1999.godine, Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača, Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke za depozitno poslovanje, Općim 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 ugovorenog 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 prihvatanje dokumenata. Postupak autorizacije po pojedinim

uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja za potrošače te svim drugim općim uvjetima poslovanja Banke kojima je uređeno izdavanje i korištenje od strane potrošača pojedinih vrsta kartica čiji je izdavatelj Banka, Općim pravilima pružanja kvalificirane usluge povjerenja, Pravilnikom o postupcima certificiranja kvalificiranih certifikata za elektroničke potpise i pečate, Pravilnikom o postupcima izdavanja kvalificiranog vremenskog žiga, Uvjetima korištenja mrežnim stranicama Banke, Uvjetima pružanja usluge Financijskog planera, Informacijama o obradi osobnih podataka od strane Zagrebačke banke d.d., Izjavom o zaštiti privatnosti na internetskim stranicama Zagrebačke banke d.d., Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke u dijelu koji se odnosi na korištenje pojedinih direktnih kanala, Odlukom o kamatnim stopama Banke, Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga potrošača, 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.

Dokumenti navedeni u ovoj točki Općih uvjeta poslovanja 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 tajni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju pojedinog direktnog kanala i/ili pojedine usluge koja je direktnim kanalima i pojedinim sredstvima za identifikaciju i autorizaciju detaljnije je opisan u poglavlju 6. ovih Općih uvjeta poslovanja i u Korisničkim uputama.

c) **Certifikat za elektronički potpis** je elektronička potvrda koja povezuje podatke za validaciju elektroničkog potpisa s određenim Korisnikom i potvrđuje identitet tog Korisnika.

d) **Direktni kanali** su sredstva i oblici daljinske komunikacije koja Korisniku omogućavaju ugovaranje

i korištenje pojedinih bankarskih i/ili nebankarskih usluga i/ili obavljanje drugih transakcija koje Banka omogućiti Korisniku, te 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), bankarstva putem mobilnih uređaja (m-zaba), SMS bankarstva (ZABA SMS), telefonskog bankarstva (Zabafon), e-poslovnice i drugih ugovorenih direktnih kanala čije korištenje Banka omogućiti Korisniku.

- i) **Internetsko bankarstvo (e-zaba)** je direktni kanal koji Korisniku omogućava da putem interneta te korištenjem tokena ili m-tokena obavlja elektroničke platne transakcije i/ili druge financijske ili nefinancijske transakcije koje mu omogućiti Banka, sklapa pojedine ugovore u elektroničkom obliku, podnosi zahtjeve te prima od Banke obavijesti i dokumentaciju u elektroničkom obliku,
- ii) **Mobilno bankarstvo (m-zaba)** je direktni kanal koji Korisniku omogućava da korištenjem m-bankarstva, m-tokena i/ili drugih funkcionalnosti unutar m-zaba aplikacije koju je Korisnik instalirao na mobilnom uređaju, obavlja elektroničke platne transakcije i/ili druge financijske ili nefinancijske transakcije koje mu omogućiti Banka, sklapa pojedine ugovore u elektroničkom obliku, podnosi zahtjeve te prima od Banke obavijesti i dokumentaciju u elektroničkom obliku,
- 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 da putem telefona prima od Banke određene informacije.
- v) **e-poslovnica** predstavlja uslugu koja Korisniku omogućava da nakon što se identificirao na način određen u Korisničkoj uputi, putem telefona, videopoziva, audiopoziva, chata ili elektroničke pošte obavlja određene transakcije, sklapa pojedine Ugovore i/ili prima od Banke određene informacije, sve u skladu s Korisničkom uputom.
- e) **Elektronička platna transakcija** je platna transakcija koja je inicirana i izvršena korištenjem elektroničke platforme ili uređaja, kao što su, primjerice, računalo ili mobilni uređaj.
- f) **Elektronički potpis** je skup podataka u elektroničkom obliku koji je pridružen ili logički povezan s drugim podacima u elektroničkom obliku i koje Korisnik koristi za potpisivanje ugovora, naloga za plaćanje ili drugih naloga i dokumenata u elektroničkom obliku, putem e-zabe i/ili m-zabe .

g) **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.

h) **Fizička osoba - potrošač** je fizička osoba koja ugovara korištenje direktnog kanala i koristi ugovoreni direktni kanal izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

i) **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 i/ili pojedinih drugih bankovnih usluga, te kojim putem e-zabe autorizira elektroničke platne transakcije ili druge financijske ili nefinancijske transakcije ili sklapa pojedine ugovore na način koji je u poglavlju VI. ovih Općih uvjeta poslovanja predviđen za postupak MAC.

j) **Identifikacija i autentifikacija** označava postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Korisnika prilikom korištenja pojedinog direktnog kanala i provjeru valjanosti korištenja sredstva za identifikaciju i autorizaciju, uključujući provjeru korištenja Korisnikovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

k) **Inicijalni PIN** je osobni tajni 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.

l) **Jednokratna lozinka (OTP- One Time Password)** je niz brojeva koji generiraju token ili m-token, s vremenski ograničenim trajanjem, koji služi za jednokratnu identifikaciju i autentifikaciju Korisnika u svrhu pristupa pojedinom direktnom kanalu ili u svrhu korištenja pojedinih drugih usluga za koje Banka predvidi identifikaciju i autentifikaciju Korisnika OTP-om.

m) **Korisnička uputa** je svaki pisani dokument, neovisno o tome kako je nazvan, koji je dostupan na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr i u poslovnicama 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.

n) **Korisnik** je fizička osoba- potrošač koja s Bankom ugovori korištenje nekog od direktnih kanala.

o) **Korisnik certifikata** je Korisnik kojem je Banka izdala kvalificirani certifikat za elektronički potpis u skladu s Ugovorom o pružanju usluge certificiranja i izdavanja vremenskog žiga.

p) **Kvalificirani certifikat za elektronički potpis** (u daljnjem tekstu: kvalificirani certifikat) je certifikat za elektronički potpis kojeg Banka, u svojstvu kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja, izdaje Korisniku certifikata, i koji ispunjava sve zahtjeve koji su mjerodavnim propisima određeni za kvalificirane certifikate za elektronički potpis. Korištenje i upravljanje kvalificiranim certifikatom je regulirano Općim pravilima pružanja kvalificirane usluge povjerenja te Pravilnikom o postupcima certificiranja kvalificiranih certifikata za elektroničke potpise i pečate.

r) **Kvalificirani elektronički potpis** je napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranog sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektronički potpis kojeg je Banka izdala Korisniku certifikata.

s) **Lozinka za pristup kvalificiranom certifikatu** označava određeni izraz ili niz brojeva ili slova koje je Korisnik certifikata odabrao za pristup svom udaljenom kvalificiranom certifikatu putem određenog direktnog kanala.

t) **Mobilni token** (u daljnjem tekstu: **m-token**) je sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje Korisnik instalira na mobilni uređaj u sklopu m-zaba aplikacije, koje generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja kojima se Korisnik identificira prilikom korištenja pojedinih direktnih kanala ili prilikom pristupa putem određenog direktnog kanala svom udaljenom kvalificiranom certifikatu za elektronički potpis, odnosno koje generira kodove kojima Korisnik autorizira elektroničke platne transakcije i/ili druge 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 koje zadaje korištenjem m-zabe ili e-zabe, na način koji je u poglavlju VI. ovih Općih uvjeta poslovanja propisan za postupak DFE.

u) **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 Banka može omogućiti po svojoj diskrecijskoj ocjeni, bez ugovaranja m-zabe, svim

osobama koje na svoj mobilni uređaj preuzmu m-zaba aplikaciju, kao što su, primjerice, uvid u tečajnu listu Banke, pregled lokacija bankomata i poslovnica Banke, informacija o adresi, adresi elektroničke pošte i brojevima telefona za kontaktiranje Banke.

v) **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** su tajni identifikacijski brojevi ili drugi znakovi poznati samo Korisniku, a njima se u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja smatraju inicijalni PIN, PIN, identifikacijski ključ, aktivacijski ključ i lozinka za pristup kvalificiranom certifikatu.

z) **PIN** je osobni tajni identifikacijski broj Korisnika, koji je poznat isključivo Korisniku, a koristi se 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, kao i za pristup Korisnika m-zabi.

x) **Pouzdana autentifikacija** je autentifikacija koju Banka provodi na način određen u ovim Općim uvjetima poslovanja prilikom pristupa Korisnika e-zabi, m-zabi i e-poslovnici, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavljaju personalizirane sigurnosne vjerodajnice Korisnika, a drugi element predstavlja sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila tom Korisniku.

y) **Radni dan** je svaki dan izuzev subote, nedjelje, državnih praznika i drugih neradnih dana u Republici Hrvatskoj određenih zakonom.

aa) **Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju** jest sredstvo ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika prilikom pristupa pojedinih direktnim kanalima i/ili prilikom korištenja pojedinih drugih usluga, ugovaranje, korištenje i otkaz pojedinih usluga putem direktnih kanala, te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koji se zadaju korištenjem 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).bb)

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 njihovu namjenu i koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka, kao što je npr. dokument u papirnatom ili elektroničkom obliku.

cc) **Ugovor o korištenju direktnog kanala ili Ugovor** označava svaki ugovor o korištenju jednog ili više određenih direktnih kanala koji je sklopljen između Banke i Korisnika, neovisno o njegovom

nazivu i obliku u kojem je sklopljen, uključujući Ugovor o transakcijskom poslovanju.

dd) **Ugovor o pružanju usluge certificiranja i izdavanja vremenskog žiga** označava ugovor sklopljen između Banke i Korisnika certifikata kojim se uređuju prava, obveze i odgovornosti Banke i Korisnika certifikata u vezi s izdavanjem, korištenjem, zaštitom, opozivom i prestankom važenja kvalificiranog certifikata.

ee) **Ugovor o transakcijskom poslovanju** - označava ugovor između Korisnika i Banke kojim se uređuju međusobni odnosi u vezi s korištenjem više transakcijskih računa i direktnih kanala koji su u ponudi Banke, te korištenje ostalih bankovnih te nebankovnih usluga i pogodnosti koje Banka omogućiti Korisniku.

ff) **Virtualna kartica** je funkcionalnost kartice čiji je izdavatelj Banka, koja korisniku kartice koji je istovremeno i korisnik m-zabe omogućava da pomoću m-zaba aplikacije koju je prethodno instalirao i aktivirao na mobilnom uređaju obavlja tom karticom beskontaktno platne transakcije 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 sa 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 poslovnica 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 koristiti i 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;
- korištenje Financijskog planera;
- promjenu Korisnikovih podataka koje evidentira Banka;
- obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućiti 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 poslovnica 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, odnosno, u slučaju da je Korisnik jednim Ugovorom ugovorio korištenje više direktnih kanala, da je otkazao korištenje onog direktnog kanala na koji se predmetne izmjene odnose.

3.4. Za korištenje pojedinih direktnih kanala Korisnik mora osigurati o svom trošku odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) ili mobilnu opremu te komunikacijsku vezu s Bankom. Tehnički zahtjevi za korištenje pojedinih direktnih kanala navedeni su u Korisničkoj uputi za određeni direktni kanal te su objavljeni na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr i/ili su dostupni u poslovnoj mreži Banke. Korisnik je, ovisno o tehničkim zahtjevima pojedinog direktnog kanala, dužan obavijestiti Banku o vrsti opreme (računalne, mobilne i/ili programske) kojom se koristi za pristup direktnom kanalu.

3.5. Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost svih podataka koje je dostavio Banci za potrebe sklapanja i izvršenja Ugovora, uključujući podatke neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje ugovorenog direktnog kanala, te je dužan obavijestiti Banku o svakoj njihovoj promjeni (primjerice, broj telefona, broj i model mobilnog uređaja, e-mail adresa i drugo).

3.6. Podaci, obavijesti, izvodi, ugovori i druga dokumentacija u elektroničkom obliku koju Banka dostavi Korisniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su kao i papirnata dokumentacija, odnosno ispisi elektroničkih podataka na papiru. Banka će Korisniku omogućiti uvid u predmetne podatke i dokumentaciju putem direktnog kanala kojim su isti i dostavljeni Korisniku te njihov ispis i/ili pohranu na trajni medij za pohranu podataka toliko dugo koliko je to potrebno s obzirom na njihovu namjenu, odnosno koliko je za pojedinu vrstu podatka ili dokumenta predviđeno u mjerodavnoj Korisničkoj uputi. Banka nije obvezna omogućiti Korisniku ispis i pohranu podataka i dokumentacije u elektroničkom obliku koju sukladno odredbama mjerodavnih propisa ili ugovora sklopljenog s Korisnikom nije obvezna dostaviti Korisniku, za što Korisniku nije obvezna dati obrazloženje.

Sklopljanjem ugovora u elektroničkom obliku putem direktnih kanala koji Korisniku pružaju mogućnost predočenja i pohrane sklopljenog ugovora smatrat će se da je zadovoljen zahtjev trajnog medija na kojemu sadržaj sklopljenog ugovora mora biti dostupan potrošaču.

Ugovori koji se sklapaju korištenjem kvalificiranog certifikata sklapaju se isključivo u jednom izvorniku koji se čuva u elektroničkom obliku u informacijskom sustavu Banke ili ovlaštene osobe kojoj je Banka u skladu s mjerodavnim propisima povjerila poslove čuvanja izvornika elektroničkih isprava.

Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis podataka, izvoda ili isprave u elektroničkom obliku na papiru, pod uvjetom da je Korisnik zatražio ovjeru ispisa prije isteka roka čuvanja podataka odnosno isprave u elektroničkom obliku. Za ovjeru ispisa podataka ili isprave u elektroničkom obliku Banka Korisniku može naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke. Prilikom ovjere ispisa isprave u elektroničkom obliku Banka će naznačiti da se radi o preslici elektroničke isprave na papiru.

3.7. Podaci i dokumentacija koje Banka dostavlja Korisniku u vezi s Ugovorom i/ili korištenjem ugovorenog direktnog kanala smatraju se uredno dostavljenima Korisniku u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju dostave internetskim ili mobilnim bankarstvom, danom kojeg je Banka određeni podatak ili dokument učinila Korisniku dostupnim putem tog direktnog kanala,
- b) u slučaju slanja poštom, danom otposljanja pisane pošiljke na adresu koju je Korisnik prijavio Banci kao adresu za dostavu pismena, a u slučaju da Korisnik nije prijavio Banci adresu za dostavu pismena, danom otposljanja pisane pošiljke na adresu prebivališta koju je Korisnik prijavio Banci,

- c) u slučaju slanja elektroničkom poštom, danom otposljanja e-maila na adresu elektroničke pošte koju je Korisnik prijavio Banci.

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, te da je dostavio Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i isprave koji su Banci potrebni da bi mogla ispuniti obveze koje proizlaze iz propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

4.2. Korisnik može samo specijalnom punomoći na kojoj je njegov potpis javnobilježnički ovjeren opunomoćiti jednu ili više osoba za ugovaranje jednog ili više određenih direktnih kanala.

4.3. Korištenje pojedinog direktnog kanala Korisnik i Banka ugovaraju na jedan od načina koje Banka omogući 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 sklopi Ugovor o transakcijskom poslovanju i/ili ugovori otvaranje takve vrste računa ili korištenje druge 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 omogući 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 primijenjuju zajedno s njima.

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

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

4.5. 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.

4.6. 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 korištenju direktnog kanala ili usluga dostupnih putem direktnih kanala.

4.7. Pojedininim direktnim kanalom Korisnik se može koristiti najkasnije od prvog radnog dana koji slijedi nakon što plati naknadu za ugovaranje tog direktnog kanala u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, 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 pojedininim direktnim kanalom može koristiti nakon što je neposredno u poslovnici 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, na način i u obliku koje zahtijeva Banka, sve podatke koji su potrebni za aktiviranje i korištenje tog direktnog kanala.

4.8. Banka je ovlaštena odbiti sklopiti Ugovor, bez navođenja razloga.

5. KORIŠTENJE DIREKTNIM KANALIMA

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 e-zabu se prilikom pristupa e-zabi identificira na jedan od sljedeća dva načina:

a) u slučaju da Korisnik za pristup e-zabi kao sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristi token, unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju direktnog kanala serijskog broja tokena kojeg mu je izdala Banka te jednokratne lozinke koju je generirao token nakon što je Korisnik u token unio ispravan PIN, odnosno,

b) u slučaju da Korisnik za pristup e-zabi koristi m-token, unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju direktnog kanala serijskog broja m-tokena kojeg mu je izdala Banka te jednokratne lozinke koju je generirao m-token nakon što je Korisnik u m-token unio ispravan PIN.

5.5. 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 i/ili aktivacije korištenja 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.

5.6. Korisnik je upoznat s time da m-zaba aplikaciju mora instalirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovora 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 primijenjuju prethodne odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja.

5.7. 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,
- 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 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 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 vremenskog žiga.

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

5.8. 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 autorizaciju 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 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 njegovog zahtjeva predanog Banci u poslovnici ili putem direktnog kanala kojim je to omogućeno, izdati novo sredstvo za identifikaciju i autorizaciju.

5.9. Telefonska, audio, video i chat komunikacija Korisnika s Bankom predstavlja dvosmjernu komunikaciju između Korisnika i Banke koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika. Telefonsku, audio, video ili chat komunikaciju s Bankom Korisnik može uspostaviti samo putem e-zabe, m-zabe ili e-poslovnice, nakon što je pristupio nekom od tih direktnih kanala na način koji je određen za taj direktni kanal. Nakon što je identitet Korisnika utvrđen na ugovoreni način prilikom njegovog pristupa e-zabi, m-zabi ili e-poslovnici, smatrat će se da je identitet Korisnika utvrđen i za potrebe uspostave telefonske, audio, video ili chat komunikacije Korisnika s Bankom. U slučaju da Banka

tijekom telefonske, audio, video ili chat komunikacije posumnja u identitet Korisnika, Banka je ovlaštena prekinuti uspostavljenu komunikaciju i o tome obavijestiti Korisnika.

Banka može u svakom trenutku, po svojoj diskrecijskoj odluci te bez obveze davanja obavijesti Korisniku, mijenjati te privremeno ili trajno ograničiti opseg usluga koje Korisnik može obavljati telefonskom, audio, video ili chat komunikacijom.

5.10. Uspostavom telefonske, audio, video ili chat komunikacije s Bankom, Korisnik daje Banci suglasnost da snima i pohranjuje sadržaj predmetne komunikacije te potvrđuje da je upoznat s time da se audio zapisom, odnosno pohranjenom pisanom/chat ili video komunikacijom Banka može koristiti kao dokazom koje je podatke Korisnik zadao u svrhu izvršenja naloga za plaćanje i/ili korištenja druge usluge, da se Korisnik suglasio s provođenjem naloga, u svrhu prijave okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavljaju osnovu za blokadu pristupa direktnim kanalima, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora u vezi s korištenjem direktnih kanala i sredstava za identifikaciju i autorizaciju, odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke.

Tijekom zadavanja naloga za plaćanje 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.

5.11. 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.

5.12. 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 odnosu 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 kojeg je on odredio.

5.13. Korisnik prihvaća da direktni kanali, ovisno o njihovoj vrsti, uključuju prijenos podataka javnom elektroničkom komunikacijskom mrežom - 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, SKLAPANJE UGOVORA I POTVRDA PRIHVATA DOKUMENTA

6.1. Ovisno o vrsti direktnog kanala i/ili 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) potpisivanjem naloga za plaćanje ili drugog naloga, ugovora ili drugog dokumenta elektroničkim potpisom, korištenjem tokena ili m-tokena na jedan od sljedeća dva načina, kojeg uvjetuje Banka putem direktnog kanala kojim se obavlja određena transakcija:

I. MAC (Message Authentication Code)/APPLI2 je postupak autorizacije naloga za plaćanje ili drugih naloga, te postupak potpisivanja ugovora i prihvata dokumenata putem e-zabe i/ili m-zabe, koji se provodi na sljedeće načine:

- u slučaju korištenja e-zabe, tako da Korisnik u token ili m-token unese niz znamenaka s ekranskog sučelja direktnog kanala (challenge) ili tako da Banka Korisniku omogući 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 potpisom, odnosno, 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 drugih naloga, te postupak potpisivanja ugovora i prihvata dokumenata putem e-zabe, korištenjem m-tokena, koji se provodi tako da Korisnik u m-token unese

niz znamenaka s ekranskog sučelja direktnog kanala (challenge) ili tako da Banka Korisniku omogući 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 m-tokenom 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 potpisom.

a) Potpisivanjem ugovora ili drugog dokumenta u elektroničkom obliku kvalificiranim elektroničkim potpisom koji se automatski kreira nakon što Korisnik certifikata 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 odnosno potpis dokumenta kvalificiranim elektroničkim potpisom.

b) 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.

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

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

Detaljniji opis načina autorizacije i identifikacije Korisnika prilikom pristupa pojedinom direktnom kanalu odnosno prilikom korištenja pojedinog 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 usluga ugovorena, a dokument prihvaćen od strane 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 nedvojbenu 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 izvatka o stanju i prometima po računima.

7. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

7.1. Kod direktnih kanala koji omogućavaju obavljanje 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 potrošača, 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. Korisnik može provjeriti status naloga za plaćanje kojeg je inicirao korištenjem direktnog kanala putem direktnog kanala kojim je inicirao predmetnu platnu transakciju i/ili u poslovnici Banke.

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 potrošača. 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. Banka 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 zlouporabe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica i/ili dodijeljenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju od strane trećih osoba, o čemu će obavijestiti Korisnika i mjerodavna tijela.

Korisnik je suglasan da ga u tom slučaju Banka može kontaktirati telefonom, 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 na način koji odredi Banka, a u slučaju izostanka takve dodatne potvrde, ne izvrši predmetni nalog.

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

7.7. U slučaju nemogućnosti 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. 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 se može koristiti Korisnik koji je ugovorio korištenje m-zabe 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 primijenjuju 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 sa 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 koji ispunjava sve zahtjeve koji su za upotrebu virtualne kartice određeni u Korisničkoj uputi instalirao ažurnu verziju m-zaba aplikacije koja podržava uslugu m-novčanik, te potom pomoću m-zabe odabrao karticu čiji je korisnik i kojoj se može aktivirati funkcija virtualne kartice te aktivirao tako odabranu virtualnu karticu, sve na način određen Korisničkom uputom.

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

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

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 važećim Bančnim općim uvjetima poslovanja koji uređuju upotrebu odnosno kartice. U slučaju da Banka Korisniku omogući odabir virtualne kartice, odabrana virtualna kartica će biti uključena u m-zaba aplikaciju koju je Korisnik instalirao na mobilni uređaj te će Korisniku biti vidljiva u sklopu m-novčanika.

8.5. 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 poslovnica Banke i/ili putem internetskih stranica Banke www.zaba.hr i/ili putem m-zabe. Smatra se da je Korisnik prihvatio izmjene Korisničke upute ako je nakon njihovog stupanja na snagu upotrebljavao virtualnu karticu odnosno m-novčanik.

8.6. Virtualna kartica se može 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.

8.7. Na odgovornost Korisnika za štetu nastalu zlouporabom m-zabe, koja je posljedica neovlaštenog odabira, aktiviranja ili promjene odabrane virtualne kartice i/ili promjene postavki upotrebe virtualne kartice, primijenjuju se odredbe iz poglavlja 13. Ovih Općih uvjeta poslovanja o odgovornosti Banke i Korisnika.

Na odgovornost Korisnika za troškove nastale zlouporabom virtualne kartice koji su posljedica gubitka, krađe ili zlouporabe mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-zaba aplikacija s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom, primijenjuju se odredbe o odgovornosti Korisnika za troškove nastale neovlaštenom upotrebom kartice iz mjerodavnih općih uvjeta poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

8.8. Suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija koja je dana upotrebom virtualne kartice se ne može 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.

Korisnik može pomoću m-zabe, u sklopu funkcionalnosti m-novčanika, odabrati da se virtualna kartica može upotrebljavati nakon što je mobilni uređaj na kojem je instalirana m-zaba aplikacija 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.

8.9. Na upotrebu virtualne kartice se primijenjuje isti dnevni limit za izvršenje platnih transakcija koji se odnosi na karticu kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. Banka može Korisniku omogućiti da 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 kojeg odredi Banka. U tom slučaju Korisnik može upotrebljavati virtualnu karticu samo do visine dnevnog limita kojeg je odabrao.

Troškovi učinjeni upotrebom virtualne kartice smatraju se troškovima nastalima upotrebom kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

8.10. Korisnik može 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 izdala Banka 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 blokadom 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 direktnog kanala koji je određen u narednom 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 i u obliku virtualne kartice.

8.11. Virtualna kartica se može upotrebljavati do isteka roka važenja kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. Prestankom važenja 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.

8.12. 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, primijenjuju se, 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 sa 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 zlouporabi ili sumnju na zlouporabu sredstva za identifikaciju i autorizaciju, mobilnog uređaja (u slučaju korištenja m-zabe ili m-tokena), kvalificiranog certifikata ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala njegove personalizirane sigurnosne vjerodajnice, 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 telefonom tako da ne omogućava sigurnu identifikaciju Korisnika, Korisnik mora osobno u pisanom obliku potvrditi telefonsku prijavu u poslovnici Banke prvi idući radni dan nakon podnošenja prijave telefonom, a ako to ne uradi, Banka je ovlaštena po diskrecijskoj ocjeni te bez

obveze davanja obavijesti Korisniku, ponovno omogućiti korištenje direktnog kanala kojem je prethodno blokirala pristup.

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.

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 za pristup kvalificiranom certifikatu ako ima saznanja ili sumnja da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN ili lozinku za pristup kvalificiranom certifikatu.

9.3. 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.

9.4. 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, uključujući upotrebu virtualne kartice, odnosno onemogućiti pristup kvalificiranom certifikatu:

- a) u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i autorizaciju, mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-zaba aplikacija, personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica ili kvalificiranog certifikata,
- b) u slučaju da je prilikom korištenje tokena ili m-tokena ili pristupa m-zabi pripadajuća personalizirana sigurnosna vjerodajnica uzastopno pogrešno unesena onoliko puta koliko je predviđeno mjerodavnom Korisničkom uputom,
- c) u slučaju sumnje da se direktni kanal koristi za prijevaru ili zlouporabu,
- 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.

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 Korisnike.

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

9.7. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje jesu li ispunjeni uvjeti za onemogućavanje pristupa određenom direktnom kanalu ili onemogućavanje korištenja jedne ili više usluga putem određenog 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 personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica,
- b) u slučaju sumnje da se direktni kanal koristi za prijevaru ili zlouporabu,
- 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,

9.9. Obavijest o nemogućnosti korištenja direktnim kanalom ili pojedinom uslugom koja je dostupna putem direktnog kanala Banka upućuje Korisniku putem istog 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, osim ako ih Korisnik pravodobno opozove prije njihovog izvršenja, odnosno prije isteka roka do kojeg se određeni neizvršeni nalozi mogu opozvati.

9.11. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti korištenje ugovoreni 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 nemogućnosti 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.

9.12. Banka će Korisnika prekinuti korištenje e-zabe i/ili m-zabe ako Korisnik, nakon pristupa e-zabi ili m-zabi, putem tog direktnog kanala ne obavi u roku koji je za taj direktni kanal određen u Korisničkoj uputi niti jednu transakciju ili drugu radnju koju zahtjeva Banka. U tom slučaju Korisnik može ponovno pristupiti e-zabi odnosno m-zabi nakon što se ponovno identificira na način koji je određen za taj direktni kanal.

9.13. 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.

10. NAKNADE I TROŠKOVI

10.1. 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.

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, važećom 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, važećem na dan terećenja Korisnikovog računa.

10.5. 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.

11. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

11.1. Banka kao povjerljive čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku kojima raspolaže. Korisnik je upoznat s time 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.

11.2. Korisnik je upoznat s time da Banka u svrhu sprječavanja zlouporaba, 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.

11.3. Podatke navedene u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta poslovanja Banka prikuplja pomoću kolačića (cookies). Kolačići predstavljaju tekstualne datoteke koje se putem internetskog preglednika pohranjuju na računalo ili drugi uređaj koji se koristi za pristup internetskom bankarstvu. Korisnik može prilagoditi

postavke internetskog preglednika koji je instaliran na uređaju s kojeg pristupa internetskom bankarstvu tako da onemogući instaliranje kolačića ili omogući instaliranje samo onih kolačića čije je instaliranje prethodno odobrio, kao i izbrisati već instalirane kolačiće. Banka je ovlaštena bez prethodne obavijesti onemogućiti Korisniku pristup internetskom bankarstvu s računala ili uređaja koji ne podržavaju automatsko instaliranje sigurnosnih kolačića ili s kojih su prethodno instalirani sigurnosni kolačići izbrisani. Uvjeti pod kojima Banka koristi kolačiće detaljnije su opisani u Izjavi o zaštiti privatnosti na internetskim stranicama Zagrebačke banke d.d. koja je Korisniku dostupna na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr.

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 zlouporabu;
- 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 zlouporabu;
- c) dodijeljeno sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti samo za postupke i na način koji su predviđeni Ugovorom, Korisničkim uputama i ovim Općim uvjetima poslovanja;
- d) zapamtiti dodijeljenu ili odabranu personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu te neposredno nakon primitka uništiti primljenu obavijest s podacima o dodijeljenoj personaliziranoj sigurnosnoj vjerodajnici;
- e) poduzeti sve razumne mjere zaštite dodijeljenih ili odabranih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica tako da spriječi njihov gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno otkrivanje; Primjerice, neće se smatrati da je Korisnik poduzeo potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a ili lozinke za pristup kvalificiranom certifikatu ako za PIN ili lozinku za pristup kvalificiranom certifikatu 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, ili ako je odabrani PIN istovjetan inicijalnom PIN-u;
- f) da personalizirane sigurnosne vjerodajnice 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 vjerodajnicama;
- g) da personalizirane sigurnosne vjerodajnice 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 prekinuti pristup 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 linkova iz drugih internetskih stranica ili e-mail poruka te prilikom pristupa 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 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-

- zabe, m-tokena ili za dostavu SMS poruka, promjena osobnih ili kontakt podataka Korisnika;
- n) redovito nadograđivati m-zaba aplikaciju svim nadogradnjama koje Banka učini dostupnima;
 - o) da neće 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 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 (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.

12.2. Pored 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 koristiti ju sukladno ovim Općim uvjetima i Korisničkim uputama;
- c) 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;

- 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 zlouporabe 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;
- g) ako je u slučaju zlouporabe ili sumnje na zlouporabu 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 razmijenjivati poruke ili informacije koje su protivne važećim propisima koje su promidžbenog karaktera, obmanjujuće ili dovode u zabludu u pogledu identiteta Korisnika, koje nisu u vezi s poslovanjem Banke, koje nude neovlaštena preuzimanja zaštićenih ili privatnih informacija te koje sadrže linkove na druge internetske stranice ili koje sadrže računalne programe, viruse ili druge maliciozne programe.

- h) Korisnik je obavezan za vrijeme trajanja Ugovora dostaviti Banci, u obliku i na način koje odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koju Banka zatraži od Korisnika u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

13. ODGOVORNOSTI BANKE I KORISNIKA

13.1. Banka će osigurati dostupnost pojedinih direktnih kanala i mogućnost obavljanja pojedinih usluga koje su dostupne u okviru određenog direktnog kanala, u okviru radnog vremena direktnog kanala koje je određeno Korisničkom uputom i/ili Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga potrošača, odnosno neprekidnu dostupnost onih direktnih kanala za koje je to predviđeno Korisničkom uputom i/ili Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga potrošača, 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.

13.2. Za izvršenu platnu transakciju koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, koja je inicirana prije prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju i/ili zlouporabe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, Korisnik odgovara do iznosa od 375,00 kuna.

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

- a) ako gubitak, krađu ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i autorizaciju nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- b) ako je neautorizirana platna transakcija posljedica radnje ili propusta Banke i/ili njenih zaposlenika, zastupnika ili osoba kojima je Banka eksteralizirala svoje aktivnosti,
- c) ako Banka nije omogućila Korisniku da je svakodobno obavijesti o gubitku, krađi ili zlouporabi sredstva za identifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja,
- d) ako je Banka izvršila platnu transakciju bez prethodno provedene pouzdane autentifikacije Korisnika u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

13.4. Iznimno od pravila iz točke 13.2. i 13.3. ovih Općih uvjeta poslovanja, za izvršenu platnu transakciju koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, iniciranu prije prijave Banci gubitka, krađe, zlouporabe ili sumnje na zlouporabu sredstva za identifikaciju i autorizaciju odnosno mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-zaba aplikacija i/ili Korisnikovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, odnosno prije prijave Banci saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu, Korisnik odgovara u cijelosti:

- a) ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio ili je povrijedio neku od obveza iz točaka 9.1., 9.2. i/ili 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 obavijestio Banku na način određen u ovim Općim uvjetima poslovanja o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi

sredstva za identifikaciju i ovjeru ili njegovom neovlaštenom korištenju,

d) u slučaju prijave Korisnika.

13.5. Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Banku obavijestio o gubitku, krađi ili zlouporabi sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili njegovom neovlaštenom korištenju, osim ako je postupao s namjerom prijave.

13.6. Korisnik u cijelosti odgovara za sve ostale transakcije koje su izvršene i ugovore koji su sklopljeni zlouporabom 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.

13.7. 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 i/ili m-zaba aplikacije,
- g) zlouporabe 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.

13.8. Banka će o prijavi Korisnika o zlouporabi, sumnji na zlouporabu ili pokušaju zlouporabe računa Korisnika putem direktnih kanala obavijestiti mjerodavna tijela.

14. PRIGOVORI, PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

14.1. Prigovori u vezi s korištenjem direktnih kanala mogu se podnijeti Banci pisanim putem na adresu sjedišta Banke ili na jedan od sljedećih načina:

- osobno u najbližoj poslovnici Banke
- e-mailom: zaba@unicreditgroup.zaba.hr
- putem internetske stranice: www.zaba.hr
- poštom: Zagrebačka banka d.d. Kontakt centar, Samoborska 145, 10090 Zagreb
- telefaksom: 01/6325-024.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe)
- detaljne elemente transakcije koje je predmet prigovora
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane Korisnikovim kašnjenjem s podnošenjem prigovora.

14.2. Korisnik može uputiti i pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između Korisnika i Banke nastalim u vezi s ugovornim odnosom o korištenju direktnog kanala i/ili ugovora koji je sklopljen između Korisnika i Banke korištenjem direktnog kanala, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (poštanska adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb; web adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>, ili Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I), kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će sudjelovati u postupku koji bi se vodio povodom takvog prijedloga za mirenje.

14.3. 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 uredno zaprimljen prigovor Banka će odgovoriti Korisniku u roku 15 (petnaest) dana od dana primitka prigovora, izuzev kada se prigovor odnosi na izvršenje platnih transakcija putem direktnih kanala, u kojem

slučaju će na primljeni prigovor odgovoriti u roku od 10 (deset) dana od dana njegovog primitka, a u skladu s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača. U slučajevima kad rješavanje može trajati dulje od očekivanog, Banka će unutar naprijed navedenog roka obavijestiti Korisnika o razlozima odgode te okvirnom vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor.

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.

14.4. 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.

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

15. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

15.1. Ugovori o korištenju direktnih kanala se sklapaju na neodređeno vrijeme, a prestaju otkazom ili smrću Korisnika.

15.2. Korisnik koji je s Bankom sklopio Ugovor o transakcijskom poslovanju može otkazati korištenje jednog ili više direktnih kanala čije je korištenje ugovorio navedenim Ugovorom, bez otkaza korištenja preostalih direktnih kanala i/ili otkaza samog Ugovora o transakcijskom poslovanju. Prestankom važenja Ugovora o transakcijskom poslovanju Korisniku prestaje pravo na korištenje svih direktnih kanala koji su njime ugovoreni.

15.3. Ugovor o korištenju direktnog kanala, odnosno korištenje samo nekog od ugovorenih direktnih kanala, u slučaju kada je jedinim Ugovorom Korisnik ugovorio korištenje više direktnih kanala, Korisnik može otkazati jednostrano s trenutačnim učinkom. Otkaz mora biti potpisan od strane Korisnika, osim u slučaju kada se podnosi putem direktnog kanala kojim je to omogućeno. Otkaz se predaje Banci u pisanom obliku u bilo kojoj poslovnici Banke, ili se dostavlja Banci poštom na adresu sjedišta Banke, ili se podnosi putem direktnog kanala kojim je to omogućeno.

15.4. U slučaju da Korisnik otkazuje Ugovor o korištenju direktnog kanala prije isteka roka od 6 mjeseci, računajući od dana njegovog sklapanja, Banka Korisniku može naplatiti naknadu za otkaz Ugovora u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, osim u slučaju kada Korisnik otkazuje Ugovor zbog njegove povrede od strane Banke i/ili neprihvatanja od strane Korisnika izmjena i/ili dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja i/ili promijenjene visine

naknada i troškova /ili izmjena ili dopuna Korisničkih uputa.

15.5. Banka neće naplatiti naknadu iz prethodne točke ovih Općih uvjeta poslovanja u slučaju da Korisnik u roku od 14 dana od dana sklapanja otkáže Ugovor o korištenju direktnog kanala koji je sklopljen izvan poslovnih prostorija Banke ili na daljinu, korištenjem sredstva daljinske komunikacije.

15.6. Banka može jednostrano otkazati Ugovor o korištenju direktnog kanala koji je sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od dva mjeseca. Dan dostave otkaznog pisma Korisniku je dan otposlanja otkaznog pisma Korisniku putem ugovorenog direktnog kanala koji omogućava razmjenu obavijesti između Korisnika i Banke ili dan otposlanja otkaznog pisma pošiljkom na adresu koju je Korisnik prethodno prijavio Banci kao adresu za dostavu pismenih obavijesti, a u slučaju nepostojanja takve adrese Korisnika, dan otposlanja otkaznog pisma na adresu koju je Korisnik prijavio Banci kao adresu svog prebivališta ili boravišta.

15.7. Banka ima pravo otkazati Ugovor o korištenju direktnog kanala bez otkaznog roka, na način određen u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta poslovanja, u sljedećim slučajevima:

- ako je Korisnik krši odredbe Ugovora ili ovih Općih uvjeta poslovanja ili Korisničkih uputa ili ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio;
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučujuće za pravilno i zakonito pružanje ugovorene usluge;
- ako Korisnik narušava ugled Banke;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske i moralu društva;
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa;
- ako Korisnik, na zahtjev Banke, ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i općim aktima Banke;
- ako Korisnik ne ispunji ili zakasni s ispunjenjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom i/ili ako nastanu druge okolnosti ili ako prijeti nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati obveze prema Banci po osnovi Ugovora;

15.8. Korisnik je nakon prestanka važenja Ugovora odnosno korištenja otkazanog direktnog kanala, obvezan vratiti Banci na njezin zahtjev 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. Ako Korisnik na zahtjev Banke ne vrati sredstvo za identifikaciju i autorizaciju ili ga vrati oštećeno, obvezan je platiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

15.9. S danom isteka otkaznog roka, odnosno s danom prestanka važenja Ugovora o korištenju direktnog kanala, Banka onemogućava 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 potrošača.

15.10. U slučaju otkaza Ugovora sve naknade koje Banka obračunava za korištenje otkazanog direktnog kanala, a naplaćuju se periodično u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, naplatit će se razmjerno vremenu trajanja Ugovora.

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 njihovog 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.

16.4. Korisnik koji ne prihvaća izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja može bez naknade i s bilo kojim datumom prije stupanja na snagu izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja, otkazati sve ili pojedine Ugovore o korištenju direktnih kanala, odnosno, u slučaju da je Korisnik sklopio s Bankom Ugovor o transakcijskom poslovanju, korištenje svih ili pojedinih direktnih kanala koji su ugovoreni navedenim Ugovorom.

16.5. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvaća izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja, a pritom ne otkáže Ugovore o korištenju direktnih kanala u skladu s prethodnom točkom ovih Općih uvjeta poslovanja, 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 onih Ugovora u odnosu na koje je do dana stupanja na snagu izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja pisanim putem obavijestio Banku da

prihvaća predmetne izmjene i dopune. U tom slučaju otkazani Ugovor o korištenju direktnog kanala prestaje važiti s danom stupanja na snagu izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja.

16.6. Od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti poslovanja Banke za korištenje direktnih kanala od strane potrošača od 18. listopada 2017.

16.7. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 28.09.2018. s izuzetkom primjena točki 11.3., 13.2., 13.3., 13.4 i 13.5. te poglavlja 14. "PRIGOVORI, PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA" ovih Općih uvjeta poslovanja, koje se primijenju od 28.07.2018.