



21000 SPLIT, 114. brigade 9 ; tel: 540-280 ; fax: 368-448 ; mat. br. 031920 ; žiro račun br: 4109006-1011111116

Uprava
Broj 211/2010
Split, 14.12.2010. godine

Na temelju članka 42. Statuta Banke splitsko-dalmatinske d.d., Split Uprava donosi

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA – POTROŠAČI

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja za obavljanje platnih usluga - potrošači (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) je Banka splitsko-dalmatinska d.d., 114. Brigade 9, 21 000 Split, Republika Hrvatska, SWIFT oznaka: DALMHR22, registrirana pri Trgovačkom sudu u Splitu, pod MBS 0131920, OIB: 25351138943, žiro račun: 4109006-1011111116, info@bsd.hr (u daljnjem tekstu: **Banka**);

1. Područje primjene

Ovim Općim uvjetima Banka određuje način obavljanja platnih usluga potrošača koje povremeno ili trajno koriste usluge Banke. Uvjeti se primjenjuju se na ukupan poslovni odnos između potrošača i Banke splitsko-dalmatinske d.d.. Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će biti dostupne u svim poslovnicama banke, te na internet stranici Banke. Banka smatra da je potrošač prihvatio uvjete ukoliko u roku od mjesec dana od dana potrošačeve dostupnosti novim Općim uvjetima ne primi pisani prigovor protiv izmjene pojedine odredbe Općih uvjeta. Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku te su dostupni u svim poslovnicama Banke kao i na internet stranici Banke. Potrošač ima pravo bilo kada zahtijevati primjerak Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka kojim Banka raspolaže.

2. Pojmovno određenje

Akti Banke – u smislu odredbi Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su potrošaču dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze potrošača i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same.

Potrošač je fizička osoba koja u transakcijama obuhvaćenim ugovorima o platnim uslugama i Općim uvjetima djeluje izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Platna transakcija jest polaganje, prijenos ili podizanje novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja,

Platna transakcija su svi jednokratni nalozi i trajni nalozi (koji se temelje na ugovoru o trajnom nalogu zaključenim s Bankom).

Datum valute je referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva koja su knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja),

Platitelj je pravna ili fizička osoba koja daje nalog za plaćanje, a nema otvoren transakcijski račun ili ukoliko osoba ima otvoren račun u Banci isti ne koristi za upotrebu ove transakcije.

Primatelj plaćanja označava fizičku ili pravnu osobu za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije ove koju izvršava Banka,

Radni dan jest radni dan na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti

Nacionalna platna transakcija označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u RH u skladu sa Zakonom o platnom prometu,

Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u RH u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države,

Prekogranična platna transakcija označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u RH u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice EU,

Treća država jest do pristupanja RH Europskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja RH Europskoj uniji treća država je država koja nije država članica,

Zakon označava važeći Zakon o platnom prometu te izmjene i dopune Zakona o platnom prometu.

3. Obveze i odgovornosti Banke

Banka će sve svoje obveze prema klijentu izvršavati s povećanom pažnjom prema bankarskim pravilima. Banka odgovara za krivnju svojih zaposlenika i drugih osoba koje trenutno ili stalno zapošljava zbog ispunjenja svojih obveza. Ipak ako potrošač doprinese svojom krivnjom u izvršenju određenog posla pri nastanku štete, primjenjivat će se načelo podijele krivnje.

4. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije

Prema Zakonu o platnom prometu Banka je dužna dati slijedeće informacije prilikom iniciranja pojedine platne transakcije izravno od strane platitelja o maksimalnom roku izvršenja te o svim eventualnim naknadama koje snosi platitelj.

5. Platne usluge

Potrošač može obavljati plaćanja unutar banke i međubankovna plaćanja u zemlji, u kunama i stranim sredstvima plaćanja u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Banka podrazumijeva pod plaćanjima unutar banke sva plaćanja koja se provode između računa koji se vode u Banci, dok su međubankovna plaćanja sva plaćanja između računa koji se vode u različitim bankama u Republici Hrvatskoj. Banka svojim potrošačima nudi gotovinska te bezgotovinska plaćanja. Gotovinska plaćanja su kada se koristi gotov novac bilo kao isplata s računa u Banci ili uplata na račun u Banci. Dok su bezgotovinska plaćanja, kada se vrši prijenos sredstava sa računa platitelja na račun primatelja.

Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga primatelja/platitelj fizičkih osoba regulirano je Odlukom Banke Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje – terminski plan koji je stupio na snagu 28.12.2010. Banka neradnim danima smatra subote, nedjelje i blagdane koji su određeni od strane državnog tijela. Neradnim danima za unutar bankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni Odlukom o Banke o vremenu primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

Banka će po primitku naloga bez odlaganja provesti uplate/isplate/prijenos:

- ako potrošač koristi odgovarajući obrazac platnoga prometa,
- ako su popunjeni svi propisani obvezni elementi obrasca,
- kada je točan račun primatelja te poziv na broj,
- ako je element obrasca platnog prometa model i sadržaj poziva na broj ispunjen brojčanom oznakom prema propisu koji to određuje,
- ako je nalog dostavljen u radno vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno datum valute.

Banka može odstupiti od gore navedenih pravila ako je nalog kada je potrošač predao nalog u kojem sadržaj podataka u pozivu na broj ne odgovara propisu koji to uređuje. U tom slučaju Banka ne odgovara za točnost prijenosa navedenih podataka. Banka će vratiti nalog po kojemu ne može postupiti i upozoriti na nedostatke i propuste zbog kojih Banka nije bila u mogućnosti postupiti po predanom nalogu. Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu zbog neizvršenja ili kašnjenja u izvršenju neispravno zadanog naloga.

6. Suglasnost za izvršenje platne transakcije

Banka smatra da platitelj/primatelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ako je: dao usmenu suglasnost za izvršenje platne transakcije ovlaštenom zaposleniku Banke, uručivanjem obrasca naloga za plaćanje, uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platne transakcije, autorizacijom transakcije pomoću dodijeljenog pin koda putem internet bankarstva. Smatra se da je suglasnost i naknadno izdana kada platitelj/primatelj nakon već izvršene platne transakcije od strane ovlaštenog djelatnika Banke preuzme isprave ili potvrde o provedbi transakcije. Dana suglasnost se može opozvati do trenutka izvršenja platne transakcije.

7. Valuta i tečajevi

Banka je dužna izvršiti nalog u valuti koja je navedena u nalogu za plaćanje. Ukoliko je kod naloga za plaćanje potrebno izvršenje zahtijeva kupnju i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstava plaćanja u druga, Banka će upotrebljavati kupovne i prodajne tečajeve prema tečajnoj listi Banke na dan na dan izvršenja kupnje/prodaje stranih sredstava plaćanja. Tečajna lista Banke je dostupna svima preko internet stranice Banke te u poslovnicama Banke.

8. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama

Banka primatelja je dužna nakon izvršenja na njegov zahtjev primatelju plaćanja omogućiti sljedeće informacije:

- oznaku plaćanja (platne transakcije) koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije, sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o klijentu u skladu s posebnim propisom,
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja ili u kojoj su novčana sredstva stavljena primatelju plaćanja na raspolaganje,
- ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju te iznos svake naknade i kamate koje plaća primatelj plaćanja,
- ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, Banka mora istaknuti tečaj koji je korišten prilikom konverzije valute i datum valute odobrenja,
- Banka je dužna na zahtjev primatelja plaćanja dostaviti informacije u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade primatelju plaćanja za tu uslugu, i to na šalteru Banke ili putem usluge internet bankarstva

9. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija – bankarska tajna

Sve podatke i vrijednosne sudove do kojih dođe u radu s potrošačima banka smatra tajnom. Zaposlenici banke koji obavljaju poslove u ime banke povremeno ili stalno obvezni su čuvati bankarsku tajnu.

10. Obveze potrošača

Potrošač je dužan obavijestiti banku o svim promjenama svog imena, prebivališta, adrese za komunikaciju. Svaki dokument koji je Potrošač dužan dostaviti Banci mora biti na hrvatskom jeziku, ako ipak dostavio original ugovor na stranom jeziku, dužan je isti prevesti na hrvatski jezik te je ovjeriti u javnog bilježnika i predati Banci.

U slučaju potrebe izvršavanja naloga za plaćanje, potrošač je dužan dostaviti banci ispravan nalog za plaćanje. Banka ne odgovara za troškove nastale ako je nalog potrebno dodatno provjeravati u skladu s zakonskim propisima. Ako postoji potreba za žurnim provođenjem

naloga za plaćanje, potrošač obavezno mora zasebno obavijestiti Banku u trenutku davanja naloga na izvršenje. Banka uvažava sve reklamacije potrošače u roku od 30 dana isteka mjeseca na koji dokument reklamacije odnosi (npr. Obavijest o izvršenju naloga, obračun vrijednosnih papira, izvod tekućeg računa...). Ukoliko potrošač ne uloži prigovor u roku od 30 dana Banka smatra da je potrošač odobrio navod iz bankovnog priopćenja. Potrošač bi ukoliko ima primjedbe trebao u što kraćem roku obavijestiti Banku te Banka ne odgovara za eventualne štete proizašle iz kašnjenja potrošača s prigovorom Banci.

11. Naknade

Troškovi koji nastanu pri izvršenju naloga za plaćanje naplaćuju se u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke. Platitelja će Banka upozoriti s visinom naknade prije izvršenja naloga za plaćanje, dok je platitelj dužan osigurati sredstva na računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama za usluge ili podmiriti naknadu u gotovini.

Banka zadržava pravo jednostranog mijenjanja naknada za usluge. Svaka promjena naknada za usluge biti će pravodobno objavljena i dostupna svim potrošačima u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.

12. Odgovornost i okolnosti koje isključuju odgovornost Banke

Banka je odgovorna platitelju usluga za:

- izvršenje neautorizirane platne transakcije
- neizvršenje, neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvaća i zakašnjenje sa izvršenjem sukladno Zakonu o platnom prometu za štetu zbog povrede ugovora.

Banka nije odgovorna za neuredno obavljanje poslova platnoga prometa, za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima kada nastanu smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa. Pod smetnjama u obavljanju poslova platnoga prometa, podrazumijevaju se poteškoće kao što su prirodne i ekološke katastrofe, rat, epidemije, teroristička djela, štrajk, prekid isporuke električne energije, prekid telekomunikacijskih veza i dr. situacije na koje Banka ne može utjecati.

Banka također nije odgovorna u slučaju smetnji u obavljanju poslova platnoga prometa kao što su nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje NKS-a, HSVP-a, SWIFT-a i FINA-e.

Nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima zbog primjene Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organiziranog kriminala kao i zbog primjene bilo kojih propisa kada se ta primjena ne može otkloniti isključuje odgovornost Banke.

Neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga kada korisnik nije bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije isključuje odgovornost Banke. Ako Banka izvrši neautorizirane platne transakcije ako je izvršenje posljedica ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko Potrošač nije zaštitio tajnost dodijeljenih sigurnosna obilježja isključuje odgovornost Banke. Isto tako Banka nije odgovorna u slučaju izvršene neautorizirane platne transakcije ako je Potrošač postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza pri korištenju platnog instrumenta.

13. Rješavanje prigovora i sporova

Ako potrošač smatra da se Banka ne pridržava ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Banka će na prigovor odgovoriti najdalje u roku od 10 dana, osim u slučaju ako je posebnim propisom ugovoren drugačiji rok.

Za sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta poslovanja biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora, potrošač i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, nadležan je sud u Splitu.

Također, u svim sporovima između potrošača i Banke koji nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta poslovanja, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

14. Pravo zadržavanja i prijeboj tražbina

Banka ima pravo zadržati svaku stvar koja je u vlasništvu potrošača, a nalazi se u rukama banke sve dok potrošač ne podmiri svoja potraživanja.

15. Otkazna prava Banke

U slučaju da se potrošač ne pridržava ugovorne obveze koju je sklopio s Bankom ili u slučaju kreditne nesposobnosti Banka ima pravo otkazati sve ili pojedine ugovorne odnose, te tražbine potrošača učiniti dospjelima. Ukupna potraživanja Banke utemeljena su otkaznim ugovorom, a dostijevaju na naplatu danom dostave otkaznog pisma.

16. Završne odredbe

Ovi opći uvjeti poslovanja za obavljanje platnih usluga potrošača, kao i sve njihove izmjene i dopune dostupne su klijentima u svim poslovnica Banke, te na internet stranici Banke www.bsd.hr

Svi ugovori se sklapaju na hrvatskom jeziku i u pisanom obliku.

O promjenama ovih Općih uvjeta, te dostupnosti istih Banka obavještava Korisnika računa putem izvotka, u Poslovnica Banke, putem internet stranice Banke www.bsd.hr, ili putem internet bankarstva. Sve izmjene biti će dostupne na ugovoreni način 2 (dva) mjeseca prije njihove primjene.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.01.2011. godine, zajedno s ostalim Općim uvjetima Banke splitsko-dalmatinske d.d.

Banka splitsko dalmatinska d.d.

Predložena odluka je u skladu s relevantnim zakonskim propisima i internima aktima Banke:

Lidija Županović, voditeljica Službe pravnih poslova i praćenja usklađenosti

Ante Blažević, predsjednik Uprave