

Opći uvjeti korištenja usluga direktnog bankarstva za građane

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je: Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb, OIB 14036333877, E-mail: bank@hypo.hr, info.hr@hypo.hr, web: www.hypo-alpe-adria.hr, BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka). Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka. Općim uvjetima za korištenje usluga direktnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti za korištenje usluga **HYPOnet**, **HYPOsms**, **HYPOgovorni automat** i **HYPOinfo-kiosk** (u daljnjem tekstu: usluge direktnog bankarstva) u Banci, te prava i obveze Banke i korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik) kao i opunomoćenika (kod HYPOnet usluge) po navedenim uslugama.

1. Pojmovnik

HYPOnet je usluga internetskog bankarstva koja omogućava podnošenje naloga za plaćanje nacionalnih platnih transakcija i pojedinih investicijskih usluga i aktivnosti, uključujući i kupnju udjela. Uslugu mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe. Potrebno je imati otvoren transakcijski račun građana u Banci. Moguće je ugovoriti i korištenje usluge za opunomoćene osobe.

HYPOsms je informacijski servis Banke koji omogućuje vlasnicima transakcijskog računa građana otvorenih u Banci da na GSM telefon od Banke primaju poruke s informacijama o svojim računima.

HYPOgovorni automat – usluga telefonskog bankarstva koja omogućuje informacije o stanju računa i tečajnoj listi. Za korištenje usluge potrebno je nazvati broj telefona 060 131 111 gdje će Korisniku biti ponuđen izbornik govornog automata.

HYPOinfo-kiosk – usluga kojom se identifikacijom karticama s čip tehnologijom i PIN-om može dobiti informacija i ispis stanja i prometa po svim računima koje klijent ima u Banci (tekući račun, žiro račun, računi štednje, kreditne kartice), informacije i ispis stanja kredita, pregled tečajne liste.

Korisnik – potrošač koji koristi usluge direktnog bankarstva. Korisnikom može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun građana.

Potrošač - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.

Identifikacijski uređaj – personalizirano sredstvo za identifikaciju Korisnika za pristup **HYPOnetu** (token, pametna kartica). Identifikacijski uređaj je u vlasništvu Banke i Korisnik ga je dužan vratiti na zahtjev Banke.

Transakcija - postupak pri kojem Korisnik putem **HYPOnet**a, nakon uspješne prijave, prenosi Banci naloge za plaćanje i zahtjeve zadane uslugama internet bankarstva.

HYPOeTrade – naziv za uslugu elektronskog trgovanja financijskim instrumentima.

Udjeli - udjeli u investicijskim fondovima kojima upravlja Hypo Alpe-Adria-Invest d.d.

2. Opće odredbe i odgovornost

Opći uvjeti su sastavni dio Pristupnice i imaju karakter ugovora. Potpisom pristupnice za usluge HYPOnet, HYPOsms i HYPOgovorni automat te prvim korištenjem usluge HYPOinfo-kiosk, Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da prihvaća te Opće uvjete, Opće uvjete poslovanja Banke, Odluku o naknadama za usluge Banke, Odluku o kamatnim stopama Banke te sve ostale opće akte Banke. Banka zadržava pravo izmjene usluga direktnog bankarstva 15 dana prije nego što izmjene stupe na snagu. Ukoliko Korisnik pisanim putem do stupanja na snagu objavljenih izmjena i dopuna ne otkáže usluge direktnog bankarstva, smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene i dopune.

Banka će Korisnika informirati o uvjetima usluga direktnog bankarstva na svojoj službenoj Internet stranici www.hypo-alpe-adria.hr ili objavom u Uputama za korištenje ili u poslovnica Banke ili izvacima na računu ili drugim sredstvima komunikacije.

HYPOnet

Usluga HYPOnet koristi se na način da se Korisnik pomoću identifikacijskog uređaja prijavi u sustav. U sustav se Korisnik prijavljuje na dva načina:

- prijava putem tokena: korisnik se u token prijavljuje PIN-om kojim se generira jednokratna zaporka. Jednokratnom zaporkom i korisničkim imenom koje korisniku dodjeljuje Banka, korisnik vrši prijavu u sustav.
- prijava putem pametne kartice: korisnik umetanjem pametne kartice (Smart Card) u čitač pametnih kartica i PIN-om vrši prijavu u sustav.

Nakon prijave u sustav, korisnik nalog inicira te potvrdom u sustavu „Potpiši i pošalji“ potvrđuje i potpisuje transakciju.

Korisnik HYPOnet dužan je držati na sigurnom (nikako na istom mjestu) identifikacijski uređaj i PIN – koji sam definira, te ih ne smije predati drugoj osobi. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a za token opisan je u »Uputama za korištenje tokena«, te za pametnu karticu u »Uputama za preuzimanje digitalnog certifikata«). Dodatna objašnjenja Korisnik može

zatražiti na besplatnom telefonu 0800 14 14 ili na e-mail hyponet@hypo.hr.

Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu internetskog bankarstva, uključujući i pristup Internetu.

Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima i pridržavati se ugovora između Korisnika i Banke.

Korisnik HYPOeTrade usluge se obvezuje da će zadavati naloge u visini raspoloživih sredstava na svom brokerskom računu i dodatno poštivati Posebne uvjete Banke za zaprimanje, prijenos i izvršavanje naloga za kupnju i prodaju financijskih instrumenata.

Vlasnik transakcijskog računa građana dužan je podmiriti sve troškove korištenja HYPOneta prema važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke.

Gubitak ili krađu identifikacijskog uređaja korisnik prijavljuje Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva. Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe identifikacijskog uređaja odgovara Korisnik. Banka će troškove izdavanja novog identifikacijskog uređaja naplatiti prema važećoj Odluci o naknadama za usluge.

Korisnik je također odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica Korisnikovog nepravilnog rukovanja identifikacijskim uređajem.

Naloge za plaćanje koje Korisnik potpisuje (autorizira) i predaje Banci putem HYPOneta bit će obrađeni u skladu s Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

Korisnik ovlašćuje Banku da u svakom trenutku može izvršiti uvid u stanje Udjela u knjigama Udjela investicijskih fondova, odnosno da se podacima iz knjiga Udjela Banka može koristiti isključivo u svrhu usklađivanja i ažuriranja evidencije stanja i prometa Korisnikovih Udjela.

HYPOsms

Korisnik HYPOsms usluge prima informacije o svojim računima opisanima na službenim Internet stranicama Banke na broj GSM uređaja koji upiše na pristupnici za HYPOsms uslugu. Banka šalje SMS poruku svaki radni dan uz uvjet provjere stanja u odnosu na prethodni dan.

Korisnik HYPOsms usluga obavezan je osobno ili pisanim putem obavijestiti Banku o promjeni broja GSM telefona za dostavu informacija.

U slučaju gubitka/krađe GSM uređaja, Korisnik usluge obavezan je odmah prijaviti događaj na broj telefona Hypo kontakt centra 0800 14 14 za pozive iz Republike Hrvatske, odnosno +385 1 6030 000 za pozive izvan Republike Hrvatske.

Djelatnik Banke temeljem te prijave Korisniku će izmijeniti odnosno, privremeno blokirati uslugu HYPOsms. Korisnik HYPOsms usluge dužan je osobno pisanim putem prijaviti događaj u poslovnici Banke u roku od 7 (sedam) radnih dana.

Ako je Korisnik u korištenju kredita u Banci, a ne postupi na gore opisani način ili se ne pridržava ovih Općih uvjeta, Banka ne odgovara za eventualnu štetu nastalu slanjem informacija navedenih ovim Općim uvjetima. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon dostave istih na GSM broj

telefona naveden u pristupnici te se neće smatrati odgovornom za zlouporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo uređaja navedenog u pristupnici.

HYPOgovorni automat

Upute o korištenju usluge HYPOgovornog automata obuhvaćaju opis i način korištenja usluge i nalaze se na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke.

Korisnik je dužan držati u tajnosti PIN i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njegovim korištenjem.

Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi korisničke identifikacije te o drugim oblicima zlouporabe korisničke identifikacije ili sustava.

Korisnik je odgovoran za točan unos podataka o broju faks uređaja na koji će se dostavljati podaci o prometu i snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe usluge dostave obavijesti putem faks uređaja.

Štetu nastalu nepridržavanjem odredbi navedenih u Općim uvjetima snosi Korisnik.

HYPOinfo-kiosk

Korisnik uslugu HYPOinfo-kioska može koristiti bez posebnog ugovaranja. Korisnik se za uslugu identifikira karticom s čip tehnologijom i PIN-om. Banka ne odgovara za krađu, gubitak i neovlašteno korištenje identifikacijske kartice.

Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi korisničke identifikacije, te o drugim oblicima zlouporabe korisničke identifikacije ili sustava.

Štetu nastalu nepridržavanjem odredbi navedenih u Općim uvjetima snosi Korisnik.

3. Postupak ugovaranja usluga direktnog bankarstva

Korisnikom HYPOsms i HYPOnet usluge može postati klijent koji u Banci ima otvoren transakcijski račun građana, ukoliko ispuni i potpiše Pristupnicu za korištenje HYPOsms, odnosno HYPOnet usluge. Korisnik se može koristiti HYPOsms uslugom nakon što Banka primi njegovu potpisanu Pristupnicu. Banka će obavijestiti Korisnika HYPOsms usluge o početku korištenja HYPOsms usluge porukom na GSM telefon.

U svrhu odobrenja korištenja HYPOneta, vlasnik računa dužan je popuniti i potpisati obrazac »Pristupnica« te original predati u Banku. Banka će provjeriti podatke te će mu, ukoliko ispunjava potrebne uvjete, odobriti korištenje HYPOneta.

Vlasnik računa može opunomoćiti drugu osobu za korištenje HYPOneta.

Opunomoćenik je također obavezan popuniti i potpisati Pristupnicu u najbližoj poslovnici Banke, u nazočnosti vlasnika računa te uz njegovu pisanu punomoć. Naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se s transakcijskog računa vlasnika.

Usluga korištenja HYPOgovornog automata za građane bit će aktivirana u roku od 24 sata od dana potpisivanja Pristupnice.

Korisnik HYPOnet usluge može koristiti usluge HYPOeTrade-a ukoliko ima potpisan Ugovor o obavljanju brokerskih poslova s Bankom.

4. Naknade

Naknade za korištenje usluga direktnog bankarstva za Potrošače su propisane Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Korisnik mjesečno plaća Banci naknadu, te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog tekućeg računa otvorenog u Banci svakog prvog radnog dana u mjesecu, za prethodni mjesec.

Naknade za korištenje usluga HYPOgovornog automata naplaćuju se putem svakog poziva bez dodatnog odobrenja od strane Korisnika.

Naknade su objavljene na Internet stranicama Banke i u poslovnicama Banke.

5. Obavješćivanje

Banka obavještava Korisnika u Izvatku po računu o izvršenim prijenosima sredstava ili plaćanjima. Banka Izvadak dostavlja prema dinamici i na način ugovoren s Korisnikom.

Korisnik HYPOsms i HYPOnet usluge je suglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

Kod HYPOgovornog automata, Banka Korisnika obavještava za tekući račun i žiro račun sukladno Općim uvjetima opći uvjeti vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača. Potpisivanjem pristupnice za HYPOgovorni automat Korisnik može dodatno zatražiti putem usluge govornog automata i slanje prometa tekućeg računa i žiro računa putem telefaksa uređaja za zadnjih 20 transakcija. Potpisivanjem pristupnice ne isključuje se način obavješćivanja koji je Banka ugovorila s Korisnikom.

6. Otkaz usluge

Korisnik može pisanim putem ili osobnim dolaskom u poslovnicu Banke otkazati korištenje usluge direktnog bankarstva. Otkaz usluge stupa na snagu najkasnije prvog radnog dana nakon što Banka zaprimi obavijest od strane Korisnika o otkazu usluge.

Banka može bez posebne obavijesti otkazati korištenje usluga direktnog bankarstva iz ovih Općih uvjeta ukoliko se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja Banke i drugih općih akata Banke, te u slučaju blokade transakcijskog računa građana zbog provođenja prisilna naplate.

U slučaju kad Banka zaprimi informaciju telefonskog operatera o ukidanju broja GSM telefona, Banka će ukinuti uslugu HYPOsms.

Banka automatski zatvara uslugu za HYPOnet i HYPOsms nakon zatvaranja transakcijskog računa građana Korisnika usluge bilo na zahtjev vlasnika tekućeg računa, bilo prema odluci Banke i u slučaju smrti Korisnika.

Otkaz korištenja usluge HYPOnet može zatražiti vlasnik računa (za sebe i opunomoćenika) i opunomoćenik za svoju uslugu. Prilikom otkaza potrebno je poslati pisani zahtjev i vratiti identifikacijski uređaj.

Banka će otkazati korištenje HYPOnet ako Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom. U tom slučaju Korisnik je dužan vratiti identifikacijski uređaj. Ukoliko korisnik ne vrati identifikacijski uređaj, Banka će naplatiti trošak identifikacijskog uređaja prema Odluci o naknadama za usluge Banke.

Zahtjev za ukidanje usluge HYPOgovornog automata za građane nalazi se u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi zatvoriti/otkazati uslugu HYPOgovornog automata.

Banka će Korisniku otkazati usluge HYPOgovornog automata u slučaju da Korisnik zatvori sve račune u Banci, te u slučaju smrti Korisnika.

Banka zadržava pravo otkazati ili privremeno onemogućiti korištenje usluga HYPOgovornog automata Korisniku ukoliko korištenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

7. Reklamacije i pritužbe korisnika

Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu: info.hr@hypo.hr.

Banka će na zaprimljenu pritužbu u pisanom obliku odgovoriti sukladno važećim propisima. Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio.

8. Mirno rješavanje sporova

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka rješavat će sporazumno.

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik može dostaviti Banci osobno, putem pošte na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke povodom prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka, u svom očitovanju na prigovor Klijenta, može uputiti Klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovor mora biti u pisanom obliku te sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik temelji svoj prigovor. Korisnik je dužan uz prigovor priložiti dokaze. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

9. Završne odredbe

Sve sporove koji mogu nastati u poslovanju po uslugama direktnog bankarstva Banka i Korisnik pokušat će riješiti sporazumno, u suprotnome će spor rješavati sud stvarno nadležan za Banku.

Opći uvjeti dopunjuju odredbe pojedinačnih ugovora između Korisnika i Banke, osim ako pojedinačnim ugovorom nije izričito drugačije određeno. Kod HYPOnet usluge Korisnik se obvezuje s istima upoznati sve opunomoćenike za raspolaganje, odnosno isti prilikom davanja punomoći u Banci prihvaćaju Opće uvjete potpisom Zahtjeva za dodjelu ovlaštenja po računu.

Za sve što nije izričito regulirano Općim uvjetima, primjenjuju se Opći uvjeti za poslovanje Banke i drugi opći akti Banke i zakonski propisi.

Opći uvjeti, njihove kasnije izmjene i dopune dostupni su svim klijentima pod jednakim uvjetima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima i na internetskoj stranici Banke. Banka može iste učiniti dostupnima i na drugi prikladan način.

U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se postojeći propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati postojeći Opći uvjeti korištenja HYPOnet usluge i Opći uvjeti korištenja HYPOsms usluge.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.04.2011. godine.

U Zagrebu 08.03.2011.

Uprava Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.