

Opći uvjeti za korištenje usluge Mobilnog bankarstva za fizičke osobe

1. Uvod

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za korištenje usluge Mobilnog bankarstva za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je Slatinska banka d.d., Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina, OIB: 42252496579, e-mail: slatinska-banka@slatinska-banka.hr, internet stranica: www.slatinska-banka.hr, BIC: SBSLHR2X (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 01000576/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

Ovim Općim uvjetima propisuju se prava, obveze i uvjeti korištenja usluge Mobilno bankarstvo (u daljnjem tekstu: Usluga).

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s odredbama Okvirnog ugovora, koji čine: Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskih računa, Opći uvjeti poslovanja Slatinske banke d.d. po transakcijskim računima zajedno s Odlukom o tarifi naknada u poslovanju Banke s građanima, Terminskim planom izvršenja platnih transakcija te ostalom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor o transakcijskom računu.

Ovom Uslugom omogućava se Korisniku Usluge obavljanje kunskih i deviznih transakcija, pregled financijskih transakcija i stanja računa otvorenih u Banci odnosno ostalo u skladu s Korisničkom uputom za Mobilno bankarstvo za fizičke osobe.

Korisnici Usluge su fizičke osobe koje u Banci imaju otvoren kunski i/ili devizni transakcijski račun ili su opunomoćeni po kunskom i/ili deviznom transakcijskom računu i kojima je odobren Zahtjev za korištenje usluge Mobilnog bankarstva Slatinske banke d.d. (u daljnjem tekstu: Zahtjev).

2. Osnovni pojmovi

Zahtjev je pisani zahtjev za korištenje Usluge Mobilno bankarstva za fizičke osobe.

Usluga je usluga Mobilnog bankarstva koja omogućava uvid u promet i stanje po računima, podnošenje naloga za plaćanje nacionalnih platnih transakcija, kupoprodaju deviza te druge usluge. Popis, opseg i način korištenja Usluge navedeni su u Korisničkoj uputi.

Korisnik Usluge je potrošač koji koristi Uslugu. Korisnikom Usluge može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun.

Korisničke upute su skup pisanih dokumenata koji opisuju opseg i sadržaj Usluge te koje detaljno opisuju postupke obavljanja pojedinih dijelova Usluge.

Transakcija je postupak pri kojem Korisnik Usluge putem Usluge, nakon uspješne prijave, prenosi Banci naloge za plaćanje i zahtjeve zadane Uslugama.

PIN (Personal Identification Number) je osobni tajni identifikacijski broj pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Usluge.

Ugovor je ugovor o korištenju Mobilnog bankarstva koji se sastoji od Zahtjeva i Općih uvjeta. Zaključuje se između Klijenta i Banke kao pružatelja usluge Mobilnog bankarstva.

Opći uvjeti sastavni su dio Zahtjeva i imaju karakter ugovora.

3. Ugovaranje Usluge

Korisnik Usluge dužan je popuniti i potpisati Zahtjev te original predati u najbliži financijski centar, poslovnicu ili ispostavu Banke. Predajom potpisanog Zahtjeva Korisnik Usluge potvrđuje da je upoznat i da prihvaća odredbe iz ovih Općih uvjeta, zajedno sa svim njihovim izmjenama i dopunama.

Podnositelj Zahtjeva svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu, uključujući i njegove osobne podatke te dozvoljava Banci da navedene podatke obrađuje i koristi sukladno propisima te da ih provjeri, kao i da zatraži dodatne informacije.

Odobranjem Zahtjeva od strane Banke ostvaruje se ugovorni odnos između Banke i Korisnika te se smatra da je Ugovor o korištenju usluge Mobilnog bankarstva sklopljen na neodređeno vrijeme. Ugovor o korištenju usluge Mobilnog bankarstva sastoji se od Zahtjeva i Općih uvjeta.

Odluku o odobrenju Zahtjeva Banka donosi bez obveze da podnositelju Zahtjeva daje obrazloženje.

Nakon obrade zahtjeva kroz aplikacije Banke, Korisnik usluge na svoj mobilni uređaj dobiva šesnaesteroznamenasti aktivacijski ključ koji unosi u mobilni uređaj.

Sve financijske transakcije koje su izvršene ovom Uslugom uz primjenu propisane korisničke identifikacije, izjednačene su s vlastoručnim potpisivanjem i obvezuju Korisnika.

Banka zadržava pravo izmjene sadržaja Usluge bez prethodne najave. O svim izmjenama Banka se obvezuje obavijestiti Korisnika preko svojih internet stranica. Ukoliko Korisnik nastavi s korištenjem Usluge nakon provedenih izmjena i dopuna, te ako pisanim putem ne otkáže korištenje Usluge, smatrati će se da je prihvatio izmjene i dopune. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja i opsega Usluge.

Svojim potpisom na Zahtjevu Korisnik Usluge pristaje na izmjene opsega Usluge te ih u cijelosti prihvaća, a Banka može s povjerenjem smatrati da je Korisnik Usluge upoznat s navedenim izmjenama te da pristaje na iste, bez mogućnosti da od Banke zahtijeva naknadu štete nastale uslijed takve izmjene sadržaja, ukoliko istekom petnaestog dana od dana kada ga je Banka obavijestila na gore navedeni način, pisanim putem ne otkáže korištenje Usluge, odnosno ako nastavi koristiti Uslugu.

U iznimnim slučajevima i u slučaju prilagodbe zakonskim i podzakonskim aktima za koje je rok primjene kraći od petnaest dana, Korisnik Usluge suglasan je da se Usluga može izmijeniti u kraćem roku od petnaest dana.

Vlasnik računa je suglasan da opunomoćenik po računu Vlasnika može, putem Usluge obavljati transakcije, imati uvid u stanje računa te koristiti ostale usluge

Naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se s transakcijskog računa Vlasnika.

Punomoćnik mora imati otvoren vlastiti račun da bi mogao obavljati transakcije kao i uvid u stanju i prometu po računima po kojima je opunomoćen.

4. Izvršenje naloga za plaćanje

Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako je popunjen u skladu s važećim zakonskim propisima - Zakonom o platnom prometu, Zakonom o deviznom poslovanju, podzakonskim propisima kao i aktima Banke koji reguliraju depozitne, kreditne, kartične, transakcijske i ostale oblike bankovnog poslovanja.

Prilikom davanja naloga na izvršenje Korisnik Usluge mora voditi računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci.

Za autorizirani pristup Mobilnom bankarstvu i za iniciranje platnih transakcija, Korisnik Usluge koristi PIN.

Na zadavanje naloga za plaćanje, njihovo izvršenje, davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija, odbijanje i opoziv naloga za plaćanje, odgovornost Banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija, primijenjuju se odgovarajuće odredbe Okvirnog ugovora, odnosno Općih uvjeta poslovanja Slatinske banke d.d. po transakcijskim računima fizičkih osoba te ostale dokumentacije koje čine Okvirni ugovor o transakcijskom računu.

Banka neće zaprimiti nalog u slučaju neispravno unesenih podataka ukoliko su isti podložni kontroli sukladno propisima (poziv na broj, model, broj računa/IBAN, vodeći broj banke primatelja plaćanja (VBDI)).

Korisnik Usluge dužan je pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge.

Korisnik Usluge suglasan je da Banka može, radi sigurnosti i verifikacije izvršenja naloga, tražiti dodatnu telefonsku provjeru određenog naloga.

5. Obveze Korisnika Usluge

Korisnik Usluge dužan je koristiti se Uslugom na način propisan ovim Općim uvjetima i Korisničkim uputama.

Korisnik Usluge dužan je poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabe, a naročito čuvati tajnost PIN-a.

Korisnik je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene korespondencije/komunikacije, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati zadnji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što isti nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni navedenih podataka.

U slučaju zlouporabe korisničke identifikacije Korisnik Usluge dužan je odmah obavijestiti Banku - Sektor platnog prometa na telefon broj 033/637-033 (poziv iz inozemstva +385 33 637 033) do 17:00 sati svakog radnog dana, odnosno Sektor IT-a na telefon 033/637-072 (poziv iz inozemstva +385 33 637 072) do 21:00 sati svakog radnog dana, a subotom do 13:00 sati ili na e-mail: mobilno-bankarstvo@slatinska-banka.hr.

Korisnik Usluge odgovoran je za točnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik Usluge.

Ako Korisnik Usluge posumnja da je netko saznao njegov PIN za korištenje Usluge, dužan ga je bez odgađanja promijeniti.

Sav rizik zlouporabe identifikacijskih podataka, a naročito PIN-a za korištenje Usluge, snosi isključivo Korisnik Usluge. Banka jamči da se PIN ne nalazi u njejoj dokumentaciji.

6. Obveze Banke

Banka jamči Korisniku Usluge raspolaganje sredstvima na postojećim transakcijskim računima na dan aktivacije Usluge te naknadno otvorenim transakcijskim računima do maksimalnog iznosa propisanog za Uslugu.

Banka zadržava pravo postavljanja i izmjene maksimalnog iznosa transakcija, odnosno limita u svrhu pojačane sigurnosti o čemu će korisnik pravovremeno biti obaviješten putem Usluge.

Za smetnje i prekide u telekomunikacijskoj mreži ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati, Banka ne preuzima odgovornost. Banka ne odgovara za moguću štetu nastalu zbog nemogućnosti pristupa Usluzi, osim ako je grešku sama prouzročila.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada nije moguće izvršiti platne transakcije točno i na vrijeme ili kada je nalog odbijen u sustavu platnog prometa, uslijed pogreške Korisnika Usluge.

Korisnik odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene prije gubitka ili krađe Banci:

-do iznosa od 1.125,00 kn, ako je transakcija izvršena ukradenim, izgubljenim ili zloupotrebjenim uređajem, a vlasnik zbog obične nepažnje nije čuvao PIN.

-u punom iznosu izvršene neautorizirane platne transakcije, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze čuvanja uređaja i PIN, sukladno zakonu i ovim Općim uvjetima, ako nije prijavio gubitak ili krađu.

Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito: zapisan PIN, držanje uređaja i zapisanog PIN-a zajedno i slična postupanja korisnika, koja omogućuju zlouporabu usluge, odnosno njeno neovlašteno korištenje, odnosno izvršenje neautorizirane platne transakcije.

7. Naknada za izvršene usluge

Za ugovaranje i korištenje Usluge, Banka će naplatiti naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada koja vrijedi na dan korištenja Usluge.

Naknada za korištenje usluge Mobilnog bankarstva naplaćivat će se terećenjem računa otvorenih u Banci, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika Usluge.

Korisnik usluge ovlašćuje Banku da bez ikakve daljnje suglasnosti i obavijesti može trošak nastao korištenjem usluge naplatiti bez intervencije suda sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

8. Reklamacije

Korisnik može podnijeti Banci obrazloženi pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Ugovora, odnosno ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Ukoliko Korisnik Usluge smatra da mu ugovorena usluga nije pružena na ugovoreni način i/ili u ugovorenom roku, prigovor se podnosi unutar roka koji je za pojedinu Uslugu propisan aktima Banke, a u slučaju da aktima Banka takav rok nije propisan, u roku od 15 dana od dana kada mu je Usluga pružena ili mu je trebala biti pružena.

Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču Usluge, Korisnik Usluge obraća se Sektoru platnog prometa na telefon broj 033/637-033 i/ili e-mail: mobilno-bankarstvo@slatinska-banka.hr.

U svrhu rješavanja reklamacija, Korisnik Usluge dužan je priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.

9. Otkaz usluge

Banka zadržava pravo odbiti Zahtjev Korisnika za korištenje usluge Mobilnog bankarstva ukoliko ne ispunjava potrebne uvjete.

Ugovor prestaje važiti:

- Otkazom Ugovora, odnosno usluge od strane Korisnika usluge
- Otkazom Ugovora, odnosno usluge od strane Banke
- Smrću Korisnika Usluge.

Banka će otkazati korištenje usluge Mobilnog bankarstva ukoliko korisnik krši odredbe Općih uvjeta.

Banka može privremeno blokirati korištenje usluge Mobilnog bankarstva ukoliko korisnik ne plati obveze prema Banci kada one dopijaju.

Banka može otkazati korištenje usluge Mobilnog bankarstva ukoliko je račun korisnika u nedozvoljenom prekoračenju ili je jedan od računa u statusu sumnjivog i spornog potraživanja.

Korisnik Usluge ima pravo otkazati korištenje Usluge predajom pisanog zahtjeva za otkaz usluge u bilo kojem financijskom centru, poslovnici ili ispostavi Banke.

10. Zaboravljeni PIN/blokirana Usluga

Ukoliko Korisnik Usluge iz nekog razloga zaboravi korisnički PIN potrebno je obavijestiti Banku kako bi Banka napravila poništenje PIN-a.

Ukoliko korisnik unese tri neispravna PIN-a Usluga se blokira, a da bi se ista deblokirala korisnik Usluge treba obavijestiti Banku kako bi Banka napravila poništenje korisničkog PIN-a.

Nakon poništenja zaboravljenog PIN-a ili u slučaju blokade Usluge zbog tri unesena pogrešna PIN-a, korisnik treba odabrati, odnosno dodijeliti novi PIN za korištenje Usluge što je opisano u Korisničkim uputama.

11. Minimalni tehnički zahtjevi

Za korištenje Usluge Korisnik je dužan ispuniti slijedeće minimalne tehničke zahtjeve:

- mobilni uređaj s iOS (iPhone) ili android operativnim sustavom
- Pristup internetu
- dovoljno raspoložive memorije za pohranu aplikacije.

Korisnik Usluge isključivo je odgovoran za pribavljanje i održavanje mobilnog uređaja te programske podrške (softver). Korisnik Usluge svjestan je te prihvaća činjenicu da je Mobilno bankarstvo usluga koja uključuje prijenos putem interneta i prihvaća rizike uobičajene za korištenje interneta.

12. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka

Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom i Banka ih može otkriti samo u slučajevima i na način propisan zakonom.

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Ispitaniku informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima.

Podaci o Banci kao Voditelju obrade osobnih podataka: SLATINSKA BANKA d.d., Slatina, Vladimira Nazora 2, OIB: 42252496579, Tel. 033/637 000, Internet stranica: www.slatinska-banka.hr.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: szop@slatinska-banka.hr.

Pri prikupljanju osobnih podataka Banka klijentima, u skladu s navedenom Uredbom te Politikom zaštite osobnih podataka, pruža informacije koje obuhvaćaju informacije o Banci kao voditelju obrade, svrhama i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (kao što su osobni podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora, kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obveza Banke kao voditelja obrade), razdoblju čuvanja podataka, primateljima podataka te o pravima u vezi zaštite osobnih podataka.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima, ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za sklapanje ili izvršenje ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade.

Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni na uvid ili prosljeđeni drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Nadalje, osobni podaci Ispitanika mogu biti prosljeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu dostave propisanih izvještaja ili ispunjenja zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza dostave takvih podataka, te drugim primateljima u skladu s člancima 156. – 158. Zakona o kreditnim institucijama koji reguliraju bankovnu tajnu te slučajeve na koje se ne odnosi obveza Banke da čuva bankovnu tajnu.

Osobni podaci Ispitanika čuvaju se sukladno rokovima određenim Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i ostalim važećim propisima.

Vezano uz zaštitu osobnih podataka, Ispitanik ima slijedeća prava: pravo na pristup, pravo na ispravak, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podataka i pravo na prigovor. Detaljnija objašnjenja vezana uz ostvarivanje prava ispitanika navedena su u Politici zaštite osobnih podataka Banke.

Ukoliko se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, ali to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena.

Ispitanik također ima pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka - AZOP).

Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici zaštite osobnih podataka Banke koja je Ispitanicima dostupna na Internet stranici Banke www.slatinska-banka.hr, u sjedištu Banke te u financijskim centrima, poslovnicama i ispostavama Banke na zahtjev.

13. Završne odredbe

O izvršenim platnim transakcijama Banka izvješćuje Korisnika putem izvotka prometa računa, koji se dostavlja na način kako je ugovoreno prilikom otvaranja računa.

Rok za reklamacije istječe osmog dana nakon zadavanja transakcije. Korisnik je obavezan zahtjev za reklamacijom uputiti pisanim putem.

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost obavljanja poslova iz ovih Općih uvjeta u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Korisnika Usluge i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom komunikacijskih veza, prestankom funkcioniranja ili neispravnim funkcioniranjem Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskih sustava velikih plaćanja, SWIFT-a i drugih platnih sustava kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Banka zadržava pravo na izmjenu ovih Općih uvjeta te na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Ukoliko Banka izmjeni ove Opće uvjete o tome će obavijestiti Korisnika Usluge najmanje dva mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene putem distribucijskih kanala Banke. Ako Korisnik Usluge ne prihvati izmjenjene Opće uvjete, dužan je otkazati korištenje Usluge.

Ako Korisnik Usluge ne postupi na opisan način u roku od dva mjeseca od dana kada ga je Banka obavijestila o izmjeni Općih uvjeta, smatrat će se da je iste prihvatio.

Banka ne preuzima odgovornost u slučaju tehničkog problema od strane Korisnika Usluge ili nemogućnosti primanja obavijesti.

Ugovorna dokumentacija kao i sva korepodencija i komunikacija između Banke i Korisnika Usluge bit će na hrvatskom jeziku, osim ako Banka i Korisnik Usluge ne dogovore ili ugovore drugačije.

Sve sporove proizišle iz ovih Općih uvjeta, Banka i Korisnik Usluge rješavat će sporazumno, u protivnom ugovaraju nadležnost suda u sjedištu Banke.

Korisnik Usluge može radi izvansudskog rješavanja spora podnijeti zahtjev za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore ili nekom drugom nadležnom centru za mirenje, sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama, odnosno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 25.05.2018. godine kada prestaju važiti Opći uvjeti za korištenje usluge Mobilnog bankarstvo za fizičke osobe v2.00, broj: 453/2017 od 20.02.2017. godine.

Na ove Opće uvjete pribavit će se suglasnost Nadzornog odbora Banke.

Ovi Opći uvjeti objavljuju se na internet stranicama Banke www.slatinska-banka.hr i moraju biti dostupni u svim poslovnim jedinicama Banke.