

Opći uvjeti za korištenje usluge On-line bankarstva - Internet bankarstva za potrošače

Broj: 152-4/26.

**Verzija 10.00
svibanj, 2026.**

Opće uvjete za korištenje usluge On-line bankarstva - Internet bankarstva za potrošače

1. Uvod

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za korištenje usluge On-line bankarstva - Internet bankarstva za potrošače (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, SWIFT oznaka: 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 Internet 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 eurskih i deviznih transakcija, pregled financijskih transakcija i stanja računa otvorenih u Banci odnosno ostalo u skladu s Korisničkom uputom za Internet bankarstvo za fizičke osobe.

Usluga omogućava i izvršenje platnih usluga iniciranje plaćanja i informiranja o računu.

Korištenjem Usluge, Korisniku se omogućava:

- ugovaranje pristupa računima za plaćanje od strane trećih osoba i to pružateljima usluge iniciranja plaćanja i pružateljima usluge informiranja o računu, uz izričitu suglasnost Korisnika.
Usluga iniciranja plaćanja je usluga koja korisnicima omogućuje da putem interneta ili mobilnih aplikacija iniciraju platne transakcije na teret svog računa za plaćanje u Banci putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP).
- dobivanja informacija sa svojih računa za plaćanje koji su dostupni on-line i koji su otvoreni kod jedne ili više banaka.

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

2. Osnovni pojmovi

Zahtjev je pisani zahtjev za korištenje Usluge Internet bankarstva za potrošače.

Usluga je usluga On-line bankarstva - Internet bankarstva koja omogućava uvid u promet i stanje po računima, podnošenje naloga za plaćanje /kreditni transferi nacionalnih platnih transakcija, prekograničnih platnih transakcija, međunarodnih platnih transakcija, kupoprodaju deviza te druge usluge. Popis, opseg i način korištenja Usluge navedeni su u Korisničkoj uputi.

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

Uređaj je Token ili Mobilni token.

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

Token je uređaj koji služi za identifikaciju Korisnika Usluge i autorizaciju zahtjeva i naloga. Token može biti elektronički uređaj ili aplikacija instalirana na mobitelu (Mobilni token). Na Token se ne pohranjuje certifikat.

Tajna riječ služi kao sredstvo identifikacije klijenta prilikom komunikacije s Bankom. Koristi se u slučaju kada korisnik treba novi aktivacijski ključ, deblokirati uslugu koju je slučajno zaključao ili slično. Vezan je isključivo uz online uslugu za koju je kreiran. Korisnik je dužan čuvati tajnu riječ od neovlaštenog korištenja.

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 Korisnika Usluge pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Tokena.

Limit 1 je maksimalni iznos na nalogu koji korisnik može provesti jednim Uređajem.

Limit 2 je maksimalni iznos na nalogu koji korisnik može provesti bez posebne suglasnosti Banke uz autorizaciju naloga s drugim uređajem.

Limit 3 je maksimalni iznos na nalogu koje klijent može provesti ukoliko primatelj naloga nije ažuriran na bijeloj listi primatelja.

Limit 1 dnevni je maksimalni ukupni dnevni iznos svih naloga koje korisnik može provesti jednim Uređajem.

Limit 2 dnevni je maksimalni ukupni dnevni iznos svih naloga koje korisnik može provesti bez posebne suglasnosti Banke uz autorizaciju naloga s drugim uređajem.

Bijela lista je popis računa primatelja prema kojima se može izvršiti plaćanje naloga ako je iznos veći od limita 3, ako primatelj nije na bijeloj listi a provodi se plaćanje u iznosu većem od limita 3 korisnik mora unijeti primatelja na bijelu listu.

3. Ugovaranje Usluge

Informacije o ponudi usluga Internet bankarstva dostupne su Korisniku u pojedinačnim Korisničkim uputama za korištenje, u poslovnicama i na internetskim stranicama Banke.

Korisnik Usluge dužan je popuniti i potpisati Zahtjev te original predati u najbližu poslovnicu 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 Usluge sklopljen na neodređeno vrijeme.

Ugovor o korištenju Usluge sastoji se od Zahtjeva i Općih uvjeta.

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

Nakon zaključenja ugovornog odnosa, Banka Korisniku Usluge uručuje ili u iznimnim slučajevima dostavlja putem preporučene pošiljke s povratnicom na korespondentnu adresu identifikacijski Token, ili se može ugovoriti korištenje mtokena

Inicijalni PIN za korištenje Tokena dostavlja se putem pošte, mailom ili osobno. U slučaju kada se Token dostavlja putem pošte, inicijalni PIN za korištenje Tokena dostavlja se putem pošte odvojeno s vremenskim razmakom od tri radna dana.

Token predstavlja vlasništvo Banke. Korisnik Usluge obavezan ga je bez odgađanja vratiti na zahtjev Banke.

Za korištenje mtokena, Korisnik usluge dobiva šesnaesteroznamenasti aktivacijski ključ, i to:

- Prvi dio dobiva na e-mail adresu koju je prijavio, a
- Drugi dio na svoj mobilni uređaj sms-om.

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.. O svim izmjenama Banka se obvezuje obavijestiti Korisnika preko svojih internet stranica www.slatrinska-banka.hr . 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 šezdesetog dana od dana kada ga je Banka obavijestila na gore navedeni način, pisanim putem ne otkáže korištenje Usluge, odnosno ako nastavi koristiti usluge.

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

Vlasnik računa je suglasan da opunomoćenik po računu može, po računu Vlasnika, 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.

4. Autentifikacija korisnika

Korisnik usluge prilikom pristupa Usluzi pouzdano se autentificira na jedan od sljedećih načina:

- 4.1. Korisnik usluge koji za pristup Usluzi kao sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koristi Token, identificira se unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju direktnog kanala serijskog broja tokena kojeg mu je izdala Banka te se autentificira jednokratnom lozinkom koju je generirao token nakon što je Korisnik usluge u token unio ispravan PIN
- 4.2. Korisnik usluge koji za pristup koristi Mobilni Token identificira se unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju serijskog broja Mobilnog Tokena kojeg mu je izdala Banka te se autentificira jednokratnom lozinkom koju je generirao Mobilni Token nakon što je Korisnik usluge u Mobilni Token unio ispravan PIN

Korisnik usluge koji kao sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koristi Mobilni Token prilikom pristupa mTokenu se pouzdano autentificira unosom PIN-a. Iznimno, Korisnik usluge može koristiti mToken bez unosa PIN-a u slučaju da se prilikom pristupa Usluzi autentificirao metodom biometrijske autentifikacije. Biometrijska autentifikacija se temelji na tehnologiji mobilnog uređaja kojeg Korisnik usluge koristi za pristup Usluzi.

Korištenje biometrijske autentifikacije je dobrovoljno te ne isključuje niti ograničava mogućnost pouzdane autentifikacije Korisnika usluge PIN-om.

Aktiviranjem i svakim korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik usluge potvrđuje i jamči da je u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup Usluzi pohranio isključivo svoje biometrijske karakteristike.

Tajna riječ služi kao sredstvo identifikacije klijenta prilikom komunikacije s Bankom. Koristi se u slučaju kada korisnik treba novi aktivacijski ključ, deblokirati uslugu koju je slučajno zaključao ili slično. Vezan je isključivo uz online uslugu za koju je kreiran. Korisnik je dužan čuvati tajnu riječ od neovlaštenog korištenja.

5. 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 Usluzi i za iniciranje i autorizaciju platnih transakcija, Klijent koristi Token.

U ovisnosti o visini transakcije i ukupnog dnevnog zbroja iznosa svih transakcija primjenjuju se dodatne sigurnosne postavke pri autorizaciji naloga.

Za provođenje naloga zadanih u iznosu limita 1 i većem, potrebno je nalog autorizirati i drugim Uređajem.

Za provođenje naloga zadanih u iznosu limita 2 i većem, potrebno je, uz navedeno dostaviti popunjen i ovjeren Jednokratni zahtjev za autorizacijom naloga/dodavanjem računa na Bijelu listu.

Za provođenje naloga u zbroju većem od limita 1 dnevno, naloge je potrebno autorizirati i drugim Uređajem. Za provođenje naloga u zbroju većem od limita 2 dnevno, potrebno je, uz navedeno dostaviti popunjen i ovjeren Jednokratni zahtjev za autorizacijom naloga/dodavanjem računa na Bijelu listu.

Ukoliko klijent ima ugovorenu uslugu uz korištenje samo jednog uređaja za provođenje naloga zadanih u iznosu iznad limita 1, potrebno je dostaviti popunjen i ovjeren obrazac Jednokratni zahtjev za autorizacijom naloga/dodavanjem računa na Bijelu listu.

Za provođenje naloga u zbroju većem od limita 1 dnevno, potrebno je dostaviti popunjen i ovjeren obrazac Jednokratni zahtjev za autorizacijom naloga/dodavanjem računa na Bijelu listu.

Nalog na teret računa moguće je provesti putem Internet bankarstva samo u korist računa unesenih na Bijelu listu primatelja plaćanja, ako je iznos naloga veći od limita 3.

Za dodavanje brojeva računa na Bijelu listu primatelja plaćanja potrebno je dodatno autorizirati i potvrditi drugim uređajem u odnosu na onaj s kojim je klijent prijavljen, ili ako je usluga ugovorena samo uz jedan uređaj potrebno je dostaviti popunjen i ovjeren obrazac Jednokratni zahtjev za autorizacijom naloga/dodavanjem računa na Bijelu listu.

Limiti su propisani od strane Banke i objavljeni na stranicama Internet bankarstva.

Na zadavanje naloga za plaćanje /kreditni transferi, njihovo izvršenje, davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija, odbijanje i opoziv naloga za plaćanje, odgovornost Banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija, primjenjuju se odgovarajuće odredbe Okvirnog ugovora, odnosno Općih uvjeta poslovanja Slatinske banke d.d. po transakcijskim računima potrošača 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, vodeći broj banke primatelja plaćanja (VBDI)).

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

Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija i/ili maksimalni iznos izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode putem Internet bankarstva, o čemu će obavijestiti Korisnika. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Usluge.

Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, može to provesti putem usluga Internet bankarstva kojima se plaćanje može predati te putem poslovnica Banke, u skladu s Terminskim planom za eurski ili devizni platni promet, samo za nalog koji nisu izvršeni do trenutka izvršavanja.

Korisnik može podnijeti nalog za opoziv izvršenih naloga za plaćanje zbog: dvostrukog plaćanja, tehničkih problema koji rezultiraju pogrešnim nalogom za plaćanje /kreditnim transferom, prijevornog iniciranja naloga za plaćanje/kreditnog transfera. Uvidom u promete po računu Korisnik je obvezan pratiti ishod platnih transakcija.

Banka neće izvršiti nalog dan putem usluge Internet bankarstva ako:

- po računu/ima Korisnika u Banci postoje evidentirane naplaćene osnove za plaćanje koje moraju biti izvršene prije naloga Korisnika (tzv. Zapljene ili blokade računa);
- nedostaju podaci nužni za ispravno izvršenje naloga ili su isti netočni;
- nema raspoloživih sredstava-pokrića po računu/ima Korisnika u Banci;
- važeći propisi onemogućavaju izvršenje naloga;
- u drugim sličnim slučajevima.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem Internet bankarstva nastao netočno unesenim podacima ili potvrđenim netočnim podacima od strane Korisnika.

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

Klijent je dužan koristiti Uslugu na siguran način.

Osim odredbi ovih Općih uvjeta, nužno je pridržavati se sljedećih sigurnosnih preporuka:

- zaštitite pristup računalu adekvatnom lozinkom.
- ne pristupati računalu i koristiti ga kao administrator jer će netko tko dođe u posjed računala na taj način imati gotovo neograničen pristup pohranjenim podacima ili preuzetom softveru i pravima promjene konfiguracije te pokretanja programa uključujući viruse i druge zlonamjerne programe. Koristiti zaseban korisnički račun za redovno korištenje računala, a za potrebe administracije se svaki puta logirati u računalo kao administrator.
- koristite kvalitetne antivirusne i anti-spyware programe. Antivirusne i anti-spyware programe redovno ažurirati i periodično pokretati skeniranje računala.
- redovno ažurirati operativni sistem, web preglednike i instalirane programe novim sigurnosnim nadogradnjama.
- koristiti pravilno konfiguriran vatrozidni program koji sprječava pristup internoj mreži i računalu.
- nemojte koristiti uslugu Internet bankarstva na otvorenim Wi-Fi mrežama (internetski kafići, knjižnice i druga javna mjestima).
- stranicama Internet bankarstva nužno je pristupati preko glavne internet stranice Banke (<https://www.slatinska-banka.hr>) ili preko linka kreiranog na glavnoj Internet stranici Banke (nikako klikom na link iz pošte nepoznatog pošiljatelja).
- obavezno se odjavite nakon što završite s korištenjem Internet bankarstva i izvadite iz računala USB PKI (USB za prijavu na IB), te zatvorite preglednik.
- PIN autorizacijskih sredstava (USB PKI, Token ili mobilni Token) za pristup Internet bankarstvu Banke poznat je samo Vama, zapamtite ga i nemojte ga spremati na mobitelu, računalu, zapisivati i držati na istom mjestu s autorizacijskim sredstvom ili otkrivati drugima osobama, te ga nemojte upotrebljavati za ostale aplikacije i prijave. Banka Vas nikada neće tražiti povjerljive informacije putem SMS-a ili maila.
- budite na oprezu jer postoji cijeli niz lažnih internetskih stranica osmišljenih kako bi vas prevarile i prikupile Vaše povjerljive podatke. Ponekad se poveznice (linkovi) na takve stranice nalaze u e-porukama koje navodno dolaze iz financijskih institucija i drugih renomiranih organizacija. Nikada ne otvarajte poveznice u e-porukama – čak i kada se čini da ih je poslala Banka.
- pratite obavijesti koje Vam Banka dostavlja putem aplikacije Internet bankarstva i Internet stranica Banke (<https://www.slatinska-banka.hr/>)
- o očuvanju informacijske sigurnosti na Internetu možete se redovito informirati na Internet stranicama Hrvatske udruge banaka (<https://www.hub.hr/hr/sigurnost-na-internetu/savjeti-za-gradane>) ili na Internet stranicama Anti-Botnet Nacionalnog centra potpore (<https://www.antibot.hr>)

Kako bi se povećala sigurnost korištenja Usluge, aplikacija može biti otvorena bez aktivnosti 5 minuta. Nakon 5 minuta neaktivnosti, aplikacija javlja poruku te se za daljnji rad na aplikaciji Internet bankarstvo potrebno ponovno prijaviti.

Svaku instrukciju ili nalog za plaćanje koje je primila od AISP-a i/ili PISP-a Banka će tretirati kao instrukciju odnosno nalog za plaćanje koje je zadao odnosno inicirao Korisnik usluge, pod uvjetom da je prije izvršenja predmetne instrukcije ili naloga za plaćanje Banka provela pouzdanu autentifikaciju Korisnika usluge.

Banka provodi pouzdanu identifikaciju Korisnika usluge koji putem mrežnih stranica AISP-a daje AISP-u suglasnost za pristup informacijama o jednom ili više transakcijskih računa te stanju i prometu o jednom ili više transakcijskih računa otvorenih u Banci, kao i pouzdanu autentifikaciju Korisnika usluge koji putem mrežnih stranica PISP-a zadaje i podnosi na izvršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po transakcijskom računu otvorenom u Banci, nakon što se navedeni Korisnik usluge s mrežnih stranica AISP-a odnosno PISP-a preusmjeri na mrežne stranice Banke.

6. Obveze Korisnika Usluge

Korisnik Usluge dužan je koristiti se Tokenom na način propisan ovim Općim uvjetima i Korisničkim uputama te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja.

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

U slučaju zlouporabe korisničke identifikacije ili gubitka Tokena 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 20:00 sati svakog radnog dana, a subotom do 13:00 sati ili na e-mail: internet-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 Tokena, dužan ga je bez odgađanja promijeniti.

Sav rizik zlouporabe identifikacijskih podataka, a naročito PIN-a za korištenje Tokena, snosi isključivo Korisnik Usluge. Banka jamči da PIN za korištenje Tokena nije u njenoj dokumentaciji. Banka i njezini zaposlenici ni u kom slučaju neće tražiti podatke o personaliziranim sigurnosnim obilježjima.

Korisnik Usluge dužan je koristiti Token na način propisan Korisničkim uputama, a koje su dostupne u pisanom obliku u poslovnoj mreži kao i na službenoj internet stranici Banke www.slatinska-banka.hr.

7. Obveze Banke

Banka jamči Korisniku Usluge raspolaganje sredstvima na računima navedenim u Zahtjevu te naknadno otvorenim transakcijskim računima do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.

Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane upotrebom sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju i /ili on-line/digitalnog bankarstva zbog:

- nefunkcioniranja ili nepravilnog rada elektroničkog uređaja ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup Internet bankarstvu ;
- nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava elektroničkih uređaja koji se koriste za pristup Internet bankarstvu;
- neovlaštenog zahtvata Korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju;
- postupanja ili propusta osobe koja Korisniku i/ili Banci pruža pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije te 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 djelovanje Vlasti, kao i druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućena upotreba Internet bankarstva.

- propuštanja obavještanja Banke o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala;
- gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika;
- nebankarskih troškova uzrokovanih instaliranjem i upotrebom usluge Internet bankarstva

Banka će o prijavi Korisnika o zloupotrebi, sumnji na zloupotrebu ili pokušaju zloupotrebe računa Korisnika putem mobilnog bankarstva obavijestiti mjerodavna tijela.

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.

8. 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 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.

9. Prigovori

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 desetog dana nakon zadavanja transakcije. Zahtjev za reklamacijom upućuje se pisanim putem.

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, na adresu sjedišta ili neposredno u poslovnicama Banke ili putem e-maila.

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 propisala, u roku od 15 dana od dana kada mu je Usluga pružena ili mu je trebala biti pružena.

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

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

Na zaprimljeni prigovor Banka će se očitovati povratno najkasnije u roku od 10 dana od datuma zaprimanja prigovora, i to pisanim putem ili, ako je tako dogovoreno na drugom trajnom nosaču podataka.

Iznimno, ako Banka ne može dati cjelovit odgovor, dužna je Korisniku dostaviti privremeni odgovor u spomenutom roku u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Korisnik može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu/prigovor protiv Banke ako smatra da je postupio protivno Uredbi (EZ) br. 924/2009 ili Uredbi (EU) br. 260/2012 odnosno suprotno odredbama Okvirnog ugovora i ovih Općih uvjeta.

Pritužbu/Prigovor Hrvatskoj narodnoj banci mogu uputiti i druge osobe s pravnim interesom.

Nakon zaprimanja pritužbe/prigovora Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva, dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

Ako povodom pritužbe/prigovora Hrvatska narodna banka utvrdi da postoji osnovana sumnja da je Banka postupila protivno nekoj od odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 ili protivno Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa ili odredbi Okvirnog ugovora i ovih Općih uvjeta, pokrenut će protiv Banke prekršajni postupak.

Hrvatska narodna banka obavijestit će podnositelja pritužbe/prigovora o svom nalazu. Hrvatska narodna banka uputit će u obavijesti potrošača na mogućnost provođenja postupka mirenja i alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlog za mirenje može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr ili Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/1 ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za mirenje ili alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

Navedeno ne utječe na pravo korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga na pokretanje postupka mirenja pred drugim nadležnim tijelom ili na pokretanje sudskog ili arbitražnog postupka.

Mirenje pred Centrom za mirenje provodi se u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

10. Otkaz usluge

Banka zadržava pravo odbiti Zahtjev Korisnika za korištenje Internet 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 Internet bankarstva ukoliko korisnik krši odredbe Općih uvjeta.

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

Banka može otkazati korištenje usluge Internet 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 poslovnici Banke.

Korisnik Usluge obavezan je u roku od 15 dana od dana otkaza usluge vratiti Banci dodijeljeni Token, osobno u poslovnicu Banke ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, Sektor platnog prometa, Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina.

Ukoliko Korisnik Usluge ne vrati Token u propisanom roku ili ga vrati oštećenog, smatrat će se da Token nije vraćen te je Korisnik Usluge dužan platiti naknadu skladno važećoj Odluci o tarifi naknada.

11. Gubitak ili krađa Tokena

U slučaju gubitka ili krađe Tokena, Korisnik Usluge dužan je zatražiti blokadu pozivom na broj telefona 033/637-033 ili na e-mail: internet-bankarstvo@slatinska-banka.hr.

Svojim potpisom na Zahtjevu, Korisnik Usluge izrijekom potvrđuje da je upoznat i suglasan sa činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore, a naročito one koji se obavljaju u cilju blokade Tokena te provođenja transakcija putem Usluge i da, u slučaju eventualnog spora između Korisnika Usluge i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

Banka će na zahtjev Korisnika Usluge provesti blokadu Usluge i Tokena.

Banka nije odgovorna za štetu koja Korisniku Usluge može nastati zbog neprijavljene blokade Tokena.

Korisnik odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene prije prijave gubitka ili krađe Banci: -do iznosa od 50,00 eura, ako je transakcija izvršena ukradenim, izgubljenim ili zloupotrebljenim uređajem, a vlasnik zbog obične nepažnje nije čuvao PIN.

-u punom iznosu izvršene neautorizirane platne transakcije, ako je postupao prijeverno 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 zloporabu usluge, odnosno njeno neovlašteno korištenje, odnosno izvršenje neautorizirane platne transakcije.

Banka će blokirati Korisniku Usluge pristup Usluzi ako posumnja da postoji zloporaba i o tome će obavijestiti Korisnika Usluge.

Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

12. Zamjena neispravnog Tokena

Zamjena neispravnog Tokena u pravilu se obavlja osobnim dolaskom Korisnika Usluge u najbližu poslovnicu Banke. Iznimno, Korisnik Usluge može zatražiti slanje Tokena poštom na adresu uz pisani zahtjev za zamjenu. Zamjenski Token šalje se preporučenom pošiljkom s povratnicom na Banci poznatu korespondentnu adresu Korisnika Usluge na način da se Token i inicijalni PIN za korištenje Tokena šalju se odvojeno s vremenskim razmatkom od tri radna dana.

Nakon tri puta unešenog pogrešnog PIN-a za korištenje Tokena, Token će se zaključati. Zaključani Token moguće je otključati osobnim dolaskom Korisnika Usluge u svakoj poslovnicu Banke. Banka će prilikom otključavanja Tokena izvršiti identifikaciju Korisnika Usluge.

Izvan radnog vremena, nije moguće otključavanje Tokena.

13. Minimalni tehnički zahtjevi

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

- Operativni sustav: Windows 11
- Pristup internetu

- Internet preglednik Microsoft Edge, Mozilla Firefox ili Google Chrome

Korisnik Usluge isključivo je odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računalne opreme (hardver) te programske podrške (softver). Korisnik Usluge svjestan je te prihvaća činjenicu da je Internet bankarstvo usluga koja uključuje prijenos putem interneta i prihvaća rizike uobičajne za korištenje interneta.

14. 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 proslijeđeni drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Nadalje, osobni podaci Ispitanika mogu biti proslijeđeni 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 327. – 329. 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.

Prikupljene podatke iz zahtjeva za otvaranje on line usluge – Internet bankarstvo koji nije realiziran, Banka čuva 12 mjeseci od mjeseca u kojem je zahtjev upućen.

Vežano 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 poslovnicama Banke na zahtjev.

15. Sigurnost

Zbog pouzdanosti identifikacije Korisnika te sigurnosti zadavanja transakcija Banka će Korisniku on-line/digitalnog bankarstva dodijeliti sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju kada je to potrebno za upotrebu ugovorenih usluga ili servisa.

Korisnik je obvezan koristiti se sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju na način propisan Uputama Banke za korištenje tim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju te Korisničkim uputama, a koje su dostupne na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke, te ga čuvati od oštećenja i neovlaštene primjene.

Korisnik prihvaća da on-line/digitalno bankarstvo može uključivati prijenos podataka putem Interneta ili drugim kanalom te je ono stoga podložno uobičajenim rizicima za primjenu navedenih načina komunikacije. Komunikacija putem digitalnih kanala je kriptirana (zaštićena).

Komunikacija između Korisnika i Banke je povjerljive prirode. Korisnik se obvezuje komunicirati s Bankom isključivo u svrhu financijskog poslovanja i u vezi s uslugom iz ponude Banke. Korisnik se obvezuje da neće snimati i/ili distribuirati audio ili video snimke razgovora te pisanih poruka bez suglasnosti Banke.

16. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti poslovanja i njihove izmjene i dopune dostupni su svim Korisnicima u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke. Korisnik ima pravo bilo kada zahtijevati primjerak ovih Općih uvjeta poslovanja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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 SEPA sustava, Target2, SWIFT-a i drugih platnih sustava kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Banka zadržava pravo 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.

Obavijest o izmjenama Općih uvjeta, Banka objavljuje na Internet stranicama Banke i javno su objavljeni u svim poslovnim jedinicama Banke, te Korisnika Usluge obavještava na ugovoreni način obavještavanja.

U smislu ovih Općih uvjeta, pod ugovorenim načinom obavještavanja, podrazumijeva se dostavljanje svih vrsta obavijesti na način koji je Klijent odabrao, a što podrazumijeva obavještavanje ili pisanim putem na adresu iz ugovora ili na drugu prijavljenu kontakt adresu Klijenta ili dostavljanje obavijesti elektroničkom poštom.

Korisnik Usluge može na zahtjev i bez naknade od Banke dobiti presliku ovih Općih uvjeta ili na zahtjev da mu se dostavi putem elektroničke pošte na zadnju mail adresu koju je Korisnik Usluge prijavio Banci.

Na zahtjev, Korisniku Usluge se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku u poslovnica Banke ili u elektroničkom obliku.

Ovi Opći uvjeti poslovanja kao i sve njihove naknadne izmjene i dopune, primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene do dana njihova stupanja na snagu kao i na Ugovore sklopljene nakon njihova stupanja na snagu, pri čemu se smatra da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

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, i mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

Korisnik Usluge može radi izvansudskog rješavanja spora podnijeti prijedlog za mirenje u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih sporova u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova provodi se pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje mirenje ili alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlog za mirenje može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr ili Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/1 ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za mirenje ili alternativno rješavanje potrošačkih sporova; sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama, odnosno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od **30. lipnja 2026. godine**.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti za korištenje usluge Internet bankarstva za potrošače v9.00, broj: 051/4/25. od 18.02.2025. godine.

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

SLATINSKA BANKA d.d.