

**OPĆI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE ON-LINE BANKARSTVA -  
INTERNET BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

**Verzija 8.00  
srpanj, 2020.**

## 1. Uvod

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za korištenje usluge On-line bankarstva - Internet bankarstva za poslovne subjekte (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.

On line bankarstvo - Internet bankarstvo Slatinske banke d.d. (u daljnjem tekstu: Usluga) je usluga koja omogućava on-line uvid u trenutna stanja i promete po transakcijskim računima, obavljanje i pregled financijskih transakcija, kupoprodaju valuta, primanje izvadaka o stanju i prometu po transakcijskim računima, različitih obavijesti, te autoriziran način komunikacije s Bankom kao i drugih poslova koje Banka učini dostupnim kroz Uslugu.

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, pružatelj usluge informiranja o računu (AISP) smije pristupiti samo onim računima za plaćanje koje je izričito odredio korisnik platnih usluga i samo onim informacijama s računa koje je korisnik od njega izričito zatražio.

Ovim Općim uvjetima propisuju se prava, obveze i uvjeti korištenja Usluge.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s odredbama Okvirnog ugovora, koji čine: Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, Opći uvjeti poslovanja Slatinske banke d.d. po transakcijskim računima zajedno s Odlukom o tarifi naknada u poslovanju Banke s pravnim osobama, Terminski plan izvršenja platnih transakcija te ostala dokumentacija koja čini Okvirni ugovor o transakcijskom računu.

Ovom Uslugom omogućava se Klijentu obavljanje kunskih i deviznih transakcija, pregled financijskih transakcija i stanja računa otvorenih u Banci odnosno ostalo u skladu s Korisničkom uputom za Internet bankarstvo za poslovne subjekte.

## 2. Značenje pojmova

**Klijent** je poslovni subjekt koji podnosi zahtjev za Uslugom.

**Korisnik Internet bankarstva** – poslovni subjekt, može biti onaj poslovni subjekt koji ima otvoren transakcijski račun u Banci i koji u trenutku odobrenja zahtjeva nije blokiran.

**Usluga** je usluga On-line bankarstva - Internet bankarstva koja omogućava uvid u promet i stanje po računima, podnošenje naloga za plaćanje/kreditni transfer, kupoprodaju deviza te druge usluge. Popis, opseg i način korištenja Usluge navedeni su u Korisničkim uputama.

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

**Uređaj** je USB PKI, Token ili Mobilni token.

**USB PKI** je elektronički uređaj koji služi za identifikaciju Korisnika Usluge i autorizaciju zahtjeva i naloga na koji se pohranjuje Certifikat.

**Token** je elektronički uređaj koji služi za identifikaciju Korisnika Usluge i autorizaciju zahtjeva i naloga na koji se ne pohranjuje Certifikat.

**Mobilni token** je token instaliran na mobilni uređaj koji služi za identifikaciju Korisnika Usluge i autorizaciju zahtjeva i naloga na koji se ne pohranjuje Certifikat.

**Certifikat** podrazumijeva dva poslovna certifikata i to autentifikacijsko/enkripcijski certifikat te potpisni kvalificirani certifikat koji je u smislu Zakona o elektroničko potpisu, elektronička potvrda koju izdaje FINA, a kojim se potvrđuje napredni elektronički potpis.

Certifikat se može koristiti i za uslugu B2G.

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

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

**PUK** (PIN Unblocking Key) je kod koji je potreban kada se želi promijeniti blokirani PIN kod.

**Zahtjev** je skup pisanih dokumenata za korištenje Usluge. Sastoji se od:

- Zahtjeva za izdavanje poslovnih certifikata (samo u slučaju korištenja Uređaja USB PKI)
- Zahtjeva za Internet bankarstvo
- Ugovora o obavljanju usluga certificiranja (samo u slučaju korištenja Uređaja USB PKI)

**Korisnik Uređaja** je ovlaštena osoba od strane Klijenta kojoj se dodjeljuje Uređaj s razinom ovlaštenja za korištenje Usluge koju je dodijelio Klijent. To je ovlašten korisnik koje ovlašćuje osoba/osobe ovlaštene za zastupanje Klijenta.

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

**Opći uvjeti** sastavni su dio Zahtjeva i imaju karakter ugovora.

**FINA** je Financijska agencija.

**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.

**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, a 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.

Klijent Banke ugovara korištenje Usluge dostavom dokumentacije i potpisom Zahtjeva od strane ovlaštene osobe uz upotrebu službenog pečata te popunjavanjem i ovjeravanjem potrebne dokumentacije.

Potpisom Zahtjeva Klijent izjavljuje i jamči da je poslovni subjekt valjano osnovan i upisan u registar nadležnog tijela te da posjeduje potrebna specifična znanja o transakcijama i upoznat je sa specifičnim rizicima povezanim s njihovim izvršenjem.

Potpisom zahtjeva Klijent izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da su mu isti uručeni te da ih u cijelosti prihvaća, zajedno sa svim njihovim izmjenama i dopunama.

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

Odobrenjem Zahtjeva od strane Banke i uručenjem Uređaja te potpisom Izjave o preuzimanju kriptografskog uređaja i preuzimanjem instalacijskog CD-a/potpisom Izjave o preuzimanju Tokena te Korisničkih uputa i Općih uvjeta, ostvaruje se ugovorni odnos između Banke i Klijenta te se smatra da je Ugovor o korištenju Usluge sklopljen na neodređeno vrijeme.

Ukoliko FINA odbije izdati Certifikat pojedinim osobama za koje je Klijent zatražio ugovaranje Usluge, Ugovor će stupiti na snagu, a Zahtjev Klijenta za dodjelom Uređaja osobama kojima je uskraćeno izdavanje Certifikata smatrat će se povučenim. Ukoliko FINA odbije izdati Certifikat svim osobama za koje je Klijent zatražio ugovaranje Usluge, smatrat će se da je Klijent povukao svoj Zahtjev za ugovaranjem Usluge odnosno da se raskida ugovor.

Uređaj predstavlja vlasništvo Banke. Klijent je obvezan, na zahtjev Banke Uređaj vratiti bez odgađanja.

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

Banka zadržava pravo izmjene opsega i sadržaja Usluge bez prethodne najave. Eventualne izmjene Banka će objaviti preko svojih internet stranica. Ukoliko Klijent nastavi s korištenjem Usluge nakon provedenih izmjena i dopuna, te ako pisanim putem ne otkáže korištenje Usluge, smatrat će se da je prihvatio izmjene i dopune. Klijent nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja i opsega Usluge.

Svojim potpisom na Zahtjevu, Klijent pristaje na izmjene opsega Usluge te ih u cijelosti prihvaća, a Banka može s povjerenjem smatrati da je Klijent 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 internet stranicama, pisanim putem ne otkáže korištenje Usluge, odnosno ako nastavi koristiti Uslugu.

Za ugovaranje Usluge ili intervencije po ugovorenoj Usluzi ili Uređaju potreban je osobni dolazak u poslovnicu Banke radi provjere identiteta (ugovaranje, preuzimanje Uređaja). Klijent koji to nije u mogućnosti zbog dislociranosti može ovjerenom specijalnom punomoći ovlastiti treću osobu da u njegovo ime i za njegov račun u Banci izvrši potrebnu intervenciju.

#### **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.

#### 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 Klijent mora voditi računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci.

Za autorizirani pristup Usluzi i za iniciranje i autorizaciju platnih transakcija, Klijent koristi Uređaj.

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 obrazac za autorizaciju u Banku.

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 obrazac za autorizaciju u Banku.

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 koristi se drugi Uređaj. Za održavanje liste odgovoran je Korisnik.

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 Opći uvjeti poslovanja Slatinske banke d.d. po transakcijskim računima poslovnih subjekata te ostala dokumentacija koja čini 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, IBAN).

Klijent je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge.

Klijent nije obvezan dostavljati Banci original naloga (niti kunskih niti deviznih naloga), niti isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja u zemlji ili prema inozemstvu, s tim da se Isprave (osnov za plaćanje u inozemstvu) podnose za devizna plaćanja u slučaju transakcija kapitalnih plaćanja i za isplatu plaća, dividendi i dobiti kada treba dostaviti dokumentaciju.

.Klijent je dužan dokumentaciju na osnovi koje je izvršen platni promet čuvati u arhivi u propisanim rokovima, a najmanje 5 (pet) godina.

Klijent je dužan posebno izdvojiti isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćana po datumima za sve one naloge koji su dostavljeni u Banku temeljem ovog ugovora, a u svrhu nesmetane kontrole od strane nadležnih tijela.

Klijent je suglasan 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:

- Koristiti kvalitetne antivirusne programe. Antivirusne programe redovno ažurirati i periodično pokretati skeniranje računala.
- Koristiti pravilno konfiguriran firewall program koji sprječava pristup internoj mreži i računalu.
- Redovno ažurirati operativni sistem, web preglednike i instalirane programe novim sigurnosnim nadogradnjama.
- Po završetku rada, izvaditi iz računala USB PKI (USB za prijavu na IB).
- Ne čuvati USB PKI ili token i njihove PIN-ove na istom mjestu.
- Ne otkrivati tajne podatke koji se koriste za Internet bankarstvo. Banka nikada neće tražiti da se tajni podatci dostavljaju e-poštom, telefonom ili na drugi nesiguran način.
- Stranicama Internet bankarstva nužno je pristupati preko glavne internet stranice Banke ili linka kreiranog preko glavne stranice Banke (nikako klikom na link iz pošte nepoznatog pošiljatelja). Ukoliko postoji sumnja da se Klijent nalazi na lažnoj stranici, potrebno je provjeriti adresu u adresnom polju Internet pretraživača. Ona treba počinjati s <https://>.

Kako bi se povećala sigurnost korištenja Usluge, aplikacija može biti otvorena bez aktivnosti deset minuta. Nakon 10 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.

## 5. Obveze Klijenta

Klijent je dužan čuvati s najvećom pažnjom Uređaj, tajnost PIN-a i PUK-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe te poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabe.

Ovlaštena osoba za zastupanje Klijenta svojim potpisom na Zahtjevu te ovjerom istog službenim pečatom Klijenta, neopozivo prihvaća svaku odgovornost za moguće zlouporabe Usluge počinjene od strane Korisnika Uređaja kao i trećih osoba.

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

Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene uređaja, nepridržavanjem Općih uvjeta ili tako da treća osoba zlouporabi uređaj. Klijent je odgovoran za točnost svih podataka platnog naloga te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe usluge u vlastitom okruženju. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Klijent.

Klijent 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 Klijentu mogla nastati zbog toga što Klijent nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni navedenih podataka.

O promjeni naziva tvrtke, matičnog broja i/ili OIB-a, Klijent je dužan obavijestiti Banku bez odgađanja te je dužan podnijeti zahtjev za opozivom izdanih Certifikata i zatražiti izdavanje novih.

Klijent se obvezuje da će u slučaju opoziva ovlaštenja dodijeljenog nekom od Korisnika uređaja, o toj činjenici obavijestiti Banku te bez odlaganja podnijeti zahtjev za opozivom Certifikata izdanog Korisniku uređaja kome je ovlaštenje opozvano.

Platni nalog dostavljen Banci putem Usluge, elektronički je potpisan i smatra se nalogom izdanim u ime i za račun Klijenta.

Porukom sustava o uspješnom prijemu platnih naloga, Klijent potvrđuje primitak platnih naloga u Banku. Poruka sustava o uspješnom prijemu platnih naloga ne znači da će nalog biti uspješno proveden, već samo da je isti zaprimljen u Banci. Provođenje platnih naloga regulirano je Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata odnosno Okvirnim ugovorom o transakcijskom računu.

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 Termiiskim planom za kunski ili devizni platni promet, samo za naloge 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, prijevernog iniciranja naloga za plaćanje/kreditnog transfera. Uvidom u promete po računu Korisnik je obavezan 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.

Ako Klijent/Korisnik Uređaja posumnja da je netko saznao njegov PIN/PUK za korištenje Uređaja, dužan ga je bez odgađanja promijeniti.

Sav rizik zlouporabe identifikacijskih podataka, a naročito PIN-a za korištenje Uređaja, snosi isključivo Klijent. Banka jamči da PIN/PUK za korištenje Uređaja nije u njejoj dokumentaciji. Banka i njezini zaposlenici ni u kom slučaju neće tražiti podatke o personaliziranim sigurnosnim obilježjima.

Klijent je dužan koristiti sredstvo za identifikaciju i potvrdu 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](http://www.slatinska-banka.hr).

## **6. Obveze Banke**

Banka jamči Klijentu raspolaganje sredstvima na računima navedenim u Zahtjevu te naknadno otvorenim transakcijskim računima do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljena prekoračenja na tim računima.

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 Klijenta.

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 obavještavanja 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.

## **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 naplaćivat će se terećenjem računa otvorenih u Banci, bez dodatne suglasnosti od strane Klijenta.

Klijent 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. Prigovori i reklamacije**

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

Rok za reklamacije istječe osmog dana nakon zadavanja transakcije. Zahtjev za reklamacijom upućuje se pisanim putem.

Klijent 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 poslovnica Banke ili putem e-maila.

Ukoliko Klijent 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, Klijent se može obratiti u Sektor platnog prometa na telefon broj 033/637-033 ili na e-mail: internet-bankarstvo@slatinska-banka.hr.

U svrhu rješavanja reklamacija i prigovora, Klijent je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče predmetne 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 podnijeti pritužbu i/ili prijavu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da se Banka pri obavljanju usluga na koje se odnose ovi Opći uvjeti poslovanja ne pridržava odredbi Ugovora između Korisnika i Banke, ovih općih uvjeta poslovanja te drugih akata na koje upućuju ovi Opći uvjeti poslovanja.

## 9. Otkaz Usluge

Banka zadržava pravo odbiti Zahtjev Klijenta za korištenje Usluge ukoliko ne ispunjava potrebne uvjete, bez obveze obrazlaganja.

Banka ima pravo jednostrano otkazati pristup Usluzi ukoliko:

- Klijent ne izvrši ili zakasni s izvršenjem bilo koje novčane i/ili nenovčane obveze po bilo kojem postojećem ili budućem plasmanu koji Klijent koristi ili će koristiti kod Banke, kao i ugovornih obveza u vezi s instrumentima osiguranja plaćanja po bilo kojem plasmanu kojeg Klijent koristi ili će koristiti kod Banke, kao i ugovornih obveza u vezi s instrumentima osiguranja plaćanja po bilo kojem plasmanu kojeg Klijent koristi kod Banke,
- se pokaže da bilo koja izjava Klijenta izrijekom dana u Ugovoru nije cjelovita, točna, istinita ili nije ažurna
- Klijent ne koristi ugovorenu Uslugu dulje od godinu dana
- Klijent postane insolventan, obustavi plaćanja ili na teret računa Klijenta budu evidentirane neizvršene osnove za plaćanje.

Banka može Klijentu privremeno blokirati ili otkazati korištenje Usluge kad posumnja ili utvrdi da postoji mogućnost zlouporabe korištenja usluge ili ukoliko postoje nenamirena potraživanja Banke prema Klijentu. Banka također može Klijentu ili osobi koju je Klijent ovlastio za korištenje Usluge privremeno blokirati ili otkazati korištenje Usluge i u slučaju kada utvrdi na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Banka otkazuje pristup Usluzi bez otkaznog roka. U slučaju otkaza, zadani, a neizvršeni nalozi ostaju u redu čekanja.

Klijent ima pravo jednostrano otkazati korištenje Usluge bez navođenja razloga i bez otkaznog roka.

Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu za otkazom Usluge odnosno Ugovora ukoliko je Klijent u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke.

Banka će otkazati korištenje Usluge ukoliko Klijent/Korisnik Uređaja krši odredbe Općih uvjeta.

Banka može privremeno blokirati korištenje Usluge ukoliko Klijent ne podmiri obveze prema Banci kada one dospiju.

Klijent ima pravo otkazati korištenje Usluge predajom pisanog zahtjeva za otkaz usluge u bilo kojoj poslovnicu Banke.

Korisnik Uređaja/Klijent obavezan je odmah vratiti Banci Uređaj s važećim PIN-om/PUK-om koje mu je Banka predala, osobno u poslovnicu Banke ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, Sektor platnog prometa, Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina prilikom čega je obavezan ovjeriti Izjavu o povratu kriptografskog uređaja/Izjavu o povratu Tokena.

Ukoliko Klijent ne vrati Uređaj s trenutačno važećim PIN-om/PUK-om u propisanom roku ili ga vrati oštećenog ili neispravnog, smatra se da Klijent nije vratio Uređaj te je dužan platiti naknadu skladno važećoj Odluci o tarifi naknada.

## 10. Gubitak ili krađa Uređaja

U slučaju gubitka ili krađe Uređaja, Klijent/Korisnik Uređaja dužan je zatražiti blokadu Usluge pozivom na broj telefona 033/637-033.

Blokadom Usluge smatra se onemogućavanje rada na Usluzi i u slučaju korištenja USB PKI uređaja opoziv Certifikata prema FINA-i.

U slučaju zlouporabe korisničke identifikacije ili gubitka Uređaja Klijent je dužan 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: internet-bankarstvo@slatinska-banka.hr.

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

Banka će na zahtjev Klijenta pristupiti blokadi Uređaja. Uređaj blokiran zbog prijave krađe ili gubitka, više se ne može aktivirati nego je potrebno zatražiti novi.

Banka nije odgovorna za štetu koja Klijentu može nastati zbog blokade Uređaja.

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

-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/PUK-a, 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.

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

Korisnik Uređaja koji je prijavio gubitak ili krađu Uređaja na kojem je pohranjen Certifikat dužan je, bez odgađanja, osobno u Banci zatražiti opoziv Certifikata te izdavanje novog. Po opozivu Certifikata, Klijent postavlja Banci Zahtjev za ugovaranje Usluge za Korisnika uređaja kome je Certifikat opozvan.

## 11. Zamjena neispravnog Uređaja

Zamjena neispravnog Uređaja obavlja se osobnim dolaskom Korisnika Usluge/Klijenta u najbližu poslovnicu Banke.

Nakon tri puta unešenog pogrešnog PIN-a za korištenje Uređaja, Uređaj će se zaključati. Zaključani Uređaj otključava se prema uputi koja je Klijentu dostavljena u Korisničkom paketu, a koja je dostupna i na službenoj internet stranici Banke [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr).

## 12. Minimalni tehnički zahtjevi

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

- Operativni sustav: Windows 7
- Pristup internetu

- Internet preglednik Internet Explorer, Mozilla Firefox ili Google Chrome
- USB priključak
- CD/DVD uređaj.

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

### **13. Obnova certifikata**

Certifikat se obnavlja svake dvije godine.

Prije isteka certifikata, Banka će porukom na Internet bankarstvu obavijestiti Korisnika Usluge o isteku certifikata te o obvezi obnove istog.

Ukoliko se Certifikat ne obnovi na vrijeme, Korisnik Uređaja dužan je Uređaj donijeti u Banku radi zamjene Uređaja.

### **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](http://www.slatinska-banka.hr).

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: [szop@slatinska-banka.hr](mailto: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](http://www.slatinska-banka.hr), u sjedištu Banke te poslovnica 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 poslovnica 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 Klijenta i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, ako je 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 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 Klijenta najmanje 15 dana prije datuma početka primjene te izmjene putem ugovorenog servisa. 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 Klijent ne prihvati izmjenjene Opće uvjete, dužan je o tome obavijestiti banku i smatrat će se otkazom korištenja Usluge.

Ako Klijent ne postupi na opisan način u roku od 15 dana 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 Klijenta ili nemogućnosti primanja obavijesti.

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

Sve sporove proizišle iz ovih Općih uvjeta Banka i Klijent će rješavati sporazumno, u protivnom ugovaraju nadležnost suda u sjedištu Banke, i mjerodavno je pravo Republike Hrvatske..

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio potpisanog Zahtjeva te zajedno sa Zahtjevom ovjerenim i potpisanim od strane Banke imaju snagu Ugovora između Banke i Klijenta. Potpisom Zahtjeva Klijent izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima te da ih u cijelosti prihvaća, zajedno sa svim budućim izmjenama i dopunama istih.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 15.08.2020. godine kada prestaju važiti Opći uvjeti za korištenje usluge Internet bankarstva za poslovne subjekte v7.00, broj 897 /2018: od 23.10.2018. godine.

Ovi Opći uvjeti objavljuju se na internet stranicama Banke [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr) i dostupni su u svim poslovnim jedinicama Banke.

SLATINSKA BANKA DD