

**OPĆI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE ON-LINE BANKARSTVA -  
MOBILNOG BANKARSTVA ZA POTROŠAČE**

**Verzija 4.01  
veljača 2022.**

## Opći uvjeti za korištenje usluge On-line bankarstva - Mobilnog bankarstva za potrošače

### 1. Uvod

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za korištenje usluge On-line bankarstva - Mobilnog 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](mailto:slatinska-banka@slatinska-banka.hr), internet stranica: [www.slatinska-banka.hr](http://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 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 potrošača zajedno s Odlukom o tarifi naknada u poslovanju Banke s potrošačima , Terminskim planom izvršenja platnih transakcija te ostalom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor o transakcijskom računu.

Ovom Uslugom omogućava se Korisniku Usluge (dalje u tekstu: Korisnik) 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.

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 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).

Ovi Opći uvjeti te drugi relevantni opći akti Banke objavljuju se na internetskim stranicama Banke [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr) i u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima i dostupni su klijentima i drugim interesentima.

### 2. Osnovni pojmovi

**Zahtjev** je pisani zahtjev za korištenje Usluge Mobilno bankarstva za potrošače.

**Usluga** je usluga On-line bankarstva - Mobilnog bankarstva koja omogućava uvid u promet i stanje po računima, podnošenje naloga za plaćanje/kreditni transfer 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.

**Autorizacija ili potpisivanje naloga** označava postupak odnosno niz povezanih postupaka kojima identificirani Korisnik putem digitalnog bankarstva daje suglasnost za izvršenja jedne ili više platnih ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojim ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga ili potvrđuje prihvata dokumenta.

**Kreditni transfer** je platna usluga kojim se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenje platiteljeva računa za plaćanje, od strane pružatelje platnih usluge kod koje se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

**Fizički token (mobilni token)** je sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija, a predstavlja elektronički uređaj ili aplikativno rješenje ustupljeno Korisniku.

**Mobilno bankarstvo** je kanal on-line /digitalnog / bankarstva koji Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih i nefinancijskih transakcija korištenjem usluge mobilnog bankarstva i ostalih funkcionalnosti unutar aplikacije za mobilno bankarstvo koju je Korisnik instalirao na svojem uređaju.

**Mobilna aplikacija** je programska podrška za pametne telefone, tablete računala i druge mobilne uređaje.

**Aktivacijski /identifikacijski** ključ je osobni identifikacijski broj koji Banka dodjeljuje Korisniku, a služi za identifikaciju Korisnika te aktivaciju mobilnog bankarstva, a njegova je primjena vremenski ograničena iz sigurnosnih razloga.

**Identifikacija/autentifikacija** označavaju postupke kojima Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za identifikaciju/autentifikaciju utvrđuje identitet Korisnika ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta.

**PIN** (Personal Identification Number) je osobni tajni identifikacijski broj, koji je poznat isključivo Korisniku pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Usluge.

**Terminski plan** je posebni akt Banke kojim se definiraju rokovi, način i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.

**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.

**Biometrijska autentifikacija** je autentifikacija koju Banka provodi na način određen u ovim Općim uvjetima prilikom pristupa Usluzi, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika usluge (npr. otisak prsta) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku usluge.

Autentifikacija otiskom prsta (eng. „Touch IT“) predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Korisnik usluge pohranio ili mobilni uređaj kojeg koristi.

### 3. Ugovaranje Usluge

Informacije o ponudi usluga mobilnog 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 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 sms-om dobiva šesnaesteroznamenkasti aktivacijski ključ koji unosi u mobilni uređaj.

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

Korištenjem mobilnog bankarstva omogućuju se sljedeće usluge:

- izvršenje i pregled platnih transakcija;
- pregled stanja, prometa po računima i izvoda;
- razmjena obavijesti između Korisnika i Banke;
- obavljanje ostalih digitalnih usluga.

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 šezdeset dana, Korisnik Usluge suglasan je da se Usluga može izmijeniti u kraćem roku od šezdeset dana.

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

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. Autentifikacija korisnika**

Korisnik usluge može se autentificirati na jedan od sljedeća dva načina:

4.1. unosom u za to predviđeno polje aplikacije Mobilnog bankarstva koju je instalirao na svom mobilnom uređaju PIN-a kojeg je odabrao za pristup Mobilnom bankarstvu ili

#### 4.2. biometrijskom autentifikacijom

Biometrijska autentifikacija se temelji na tehnologiji mobilnog uređaja kojeg Korisnik usluge koristi za pristup Mobilnom bankarstvu.

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 On-line bankarstvu pohranio isključivo svoje biometrijske karakteristike.

### 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 Mobilnom bankarstvu i za iniciranje platnih transakcija, Korisnik Usluge koristi PIN i/ili biometrijsku autentifikaciju.

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, primijenjuju 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/IBAN, vodeći broj banke primatelja plaćanja (VBDI)). Korisnik Usluge dužan je pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge.

Banka će provesti naloge za plaćanje istoga dana poštujući pozitivnim propisima određene cikluse hrvatskog nacionalnog klirinskog sustava (NKS), te prema svojim internim pravilima koje se se primjenjuju za zaprimanje i izvršavanje naloga. Iznimno, nalozi za plaćanje primljeni na neradni dan određen važećim propisom i/ili na dan kada Banka ne radi – provest će slijedećeg radnog dana. Korisnik je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge. Korisnik se o statusu svojih naloga može informirati putem digitalnog bankarstva, kao i u poslovnici Banke.

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

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 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.

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

Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, može to provesti putem usluga mobilnog bankarstva kojima se plaćanje može predati te putem poslovnica Banke, u skladu s Terminskim planom za kunski 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, prijevornog 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 mobilnog 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.

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 njenoj dokumentaciji.

## **7. 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.

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 mobilnom bankarstvu ;
- nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava elektroničkih uređaja koji se koriste za pristup mobilnom 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 mobilnog 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 mobilnog bankarstva

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

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

-do iznosa od 375,00 kn, ako je transakcija izvršena ukradenim, izgubljenim ili zloupotrijebljenim 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 zluporabu usluge, odnosno njeno neovlašteno korištenje, odnosno izvršenje neautorizirane platne transakcije.

## **8. Naknada za izvršene usluge**

Za ugovaranje i korištenje Usluge, Banka će naplatiti naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada Banke u poslovanju sa potrošačima 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.

## **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 propisan, 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: mobilno-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 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.

## 10. 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 dospiju.

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 kojoj poslovnicu Banke.

## 11. 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.

## 12. Minimalni tehnički zahtjevi



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

- Mobilni uređaj
  - Prijava PIN-om
    - iOS ( iPhone) minimalne verzije 9
    - Android minimalne verzije 8
  - Prijava biometrijskom autentifikacijom
    - iOS ( iPhone) minimalne verzije 9 (fingerprint scan i faceID)
    - Android minimalne verzije 8 (fingerprint scan)
    - Android minimalne verzije 9 (iris/face scanner).
- Pristup Internetu preko mobilnog uređaja
- Za preuzimanje aplikacije otvoren račun na službenoj trgovini aplikacijama (Android Market – Google Play ili iOS – App Store)
- Dovoljno raspoložive memorije za pohranu aplikacije.

Podrška za biometriju autentifikaciju mora biti podržana i konfigurirana na mobilnom uređaju Korisnika.

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.

### **13. 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 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 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 u poslovnicama Banke na zahtjev.

#### **14. 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).

Korisnik je upoznat s time da aplikaciju za korištenje usluge Mobilnog bankarstva mora instalirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Bancite je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija može instalirati i nadograđivati.

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.

Radi povećanja sigurnosti Korisnika prilikom pristupa on-line/digitalnom bankarstvu Banke, pristup mobilnim uslugama će biti omogućen i metodom biometrijske autentifikacije Korisnika. Budući da pojedini mobilni uređaji ne omogućavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine načine biometrijske autentifikacije, u općim uvjetima navedeni su minimalni tehnički zahtjevi za razinom operativnog sustava mobilnog uređaja koji podržava biometrijsku autentifikaciju Korisnika te podržanu vrstu biometrijskog načina

Za korištenje biometrijske metode prijave u mobilno bankarstvo Banke se koriste prethodno spremljena biometrijska svojstva na mobilni uređaj Korisnika te je Korisnik odgovoran za autentičnost istih budući da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije već koristi biometrijsku autentifikaciju u sklopu mobilnog uređaja Korisnika putem kojeg se pristupa digitalnom bankarstvu Banke te Banka nije odgovorna za potencijalne nastale teškoće ili potpunu nemogućnost korištenja biometrijske autentifikacije niti za krajnji rezultat biometrijske autentifikacije.

#### **Sigurnosne preporuke za mobilno bankarstvo**

- nije dozvoljeno korištenje mobilnog bankarstva na root-anim ili jailbreak-anim uređajima

- za financijske transakcije koristite samo bankovne aplikacije sa službene trgovine aplikacijama proizvođača mobitela. Ne preuzimajte aplikacije iz nepoznatih izvora.
  - nemojte koristiti mobilno bankarstvo na otvorenim Wi-Fi mrežama.
  - Isključite Bluetooth i NFC kada ih ne koristite. Oni se mogu iskoristiti za neautorizirani pristup Vašim povjerljivim podacima na mobilnom uređaju.
  - budite oprezni ako otvarate poveznice (linkove) iz tekstualnih poruka (SMS) ili poruka elektroničke pošte. Vaša banka vas nikada neće pitati povjerljive informacije putem SMS-a ili maila.
  - instalirajte i redovno ažurirajte operativni sistem, antivirusni i vatrozidni softver na mobilnom uređaju.
  - zaštitite pristup mobilnom uređaju putem odgovarajuće lozinke ili drugim sigurnosnim mehanizmom (otisak prsta, prepoznavanje lica, uzorak).
  - čuvajte povjerljivost lozinke i PIN-ova mobilnih uređaja, ne pohranjujte lozinke uz mobitel
- Sigurnost mobilnih uređaja je jednako važna kao i sigurnost računala.

## 15. 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 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. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku ili elektroničkom obliku (e-mailom). 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 o tome obavijestiti Banku i smatrat će se da je time otkazao 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 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 02.05.2022. godine kada prestaju važiti Opći uvjeti za korištenje usluge Mobilnog bankarstvo za fizičke osobe v4.00, broj: 466/2020 od 21.07.2020. 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 d.d.**