



## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA DIREKTOG BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE - POTROŠAČE

### I. Područje primjene

#### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima utvrđeni su uvjeti i način ugovaranja, vođenja i raskida korištenja usluga direktnog bankarstva za fizičke osobe-potrošače u Banci, prava i obveze Banke i fizičke osobe-potrošača u svojstvu korisnika usluge direktnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Korisnik).

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba – potrošača, Općih uvjeta poslovanja s novčanim polozima (depozitno poslovanje) fizičkih osoba – potrošača, Odluke o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga (u daljnjem tekstu: Tarifa naknada), Terminskog plana zaprimanja i izvršavanja naloga za plaćanje potrošača (u daljnjem tekstu: Terminski plan), pojedinačnim korisničkim uputama za pojedinu uslugu direktnog bankarstva te njihovim izmjenama i dopunama za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika.

### II. Određenje pojmova

#### Članak 2.

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**potrošač** – svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao i djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti,

**usluge direktnog bankarstva** – skup usluga koje omogućuju Korisniku ugovaranje i korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga i informacije u vezi s tim primjenom sredstava daljinske komunikacije, a obuhvaćaju SMS usluge, internetsko bankarstvo i mobilno bankarstvo,

**SMS usluga – IKBSMS** - usluga direktnog bankarstva koja omogućava korisniku primanje SMS poruka s informacijama o stanju i/ili priljevima na račun te informativne poruke Banke, a pritom koristi telekomunikacijsku mrežu kao kanal distribucije po kojem se vrši bankarska aktivnost te mobilni uređaj kao sredstvo komunikacije,

**internetsko bankarstvo** – usluga Banke koja omogućava Korisniku osobno i izravno obavljanje i pregled financijskih transakcija te pregled stanja i prometa po računima, a pritom koristi Internet kao kanal distribucije po kojem se vrši bankarska aktivnost. Pod pojmom internetsko bankarstvo podrazumjevaju se usluge iKBnet Active i iKBnet Info,

**iKBnet Active** – usluga internetskog bankarstva koja Korisniku omogućava izravan pregled stanja i prometa po računima, zaprimanje službenih izvoda Banke po transakcijskim računima, zadavanje financijskih transakcija, pregled financijskih transakcija, pregled tečajne liste te zaprimanje službenih obavijesti Banke,

**iKBnet Info** – usluga internetskog bankarstva koja Korisniku omogućava izravan pregled stanja i prometa po računima, zaprimanje službenih izvoda Banke po transakcijskim računima, pregled tečajne liste te zaprimanje službenih obavijesti Banke,

**mobilno bankarstvo – mIKB Active** - usluga direktnog bankarstva koja Korisniku omogućava osobno i izravno obavljanje i pregled financijskih transakcija te pregled stanja i prometa po računima, a pritom koristi Internet kao kanal distribucije po kojem se vrši bankarska aktivnost te mobilni uređaj kao sredstvo komunikacije,

**token/mtoken** – sredstvo za identifikaciju Korisnika, ovjeru transakcija te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga prilikom korištenja pojedine usluge direktnog bankarstva, a predstavlja elektronički uređaj (token) ili program instaliran na mobilnom uređaju Korisnika (mtoken) koji generira jednokratne lozinke (OTP - One Time Password). Sredstvo za identifikaciju i ovjeru može biti različito, ovisno o usluzi direktnog bankarstva,

**personalizirana sigurnosna obilježja** - tajni sigurnosni elementi koje Banka dodjeljuje osobno Korisniku ili koji su poznati samo Korisniku, u svrhu njegove nedvojbene identifikacije prilikom pristupanja uslugama direktnog bankarstva i zadavanju financijskih transakcija, a ovisno o usluzi koja se koristi obuhvaćaju PIN, inicijalni PIN, korisničko ime, inicijalnu lozinku, jednokratne lozinke, MAC i eventualno druge sigurnosne elemente, koje je Korisnik dužan čuvati od neovlaštenih osoba,

**PIN** (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja tokena/mtokena. Inicijalni PIN je osobni identifikacijski broj koji služi za aktivaciju tokena/mtokena te ga Korisnik obvezno odmah mijenja,

**korisničko ime** - jedinstveni tajni osobni naziv koji Banka dodjeljuje Korisniku u svrhu pristupa određenim uslugama direktnog bankarstva;

**inicijalna lozinka** - jedinstvena tajna kombinacija brojeva i slova koju Banka dodjeljuje Korisniku u svrhu pristupa određenim uslugama direktnog bankarstva. Inicijalno dodijeljenu lozinku Korisnik je dužan odmah promijeniti kako bi bila poznata samo njemu;

**jednokratna lozinka (OTP – One Time Password)** – vremenski ograničen niz brojeva koje generira token/mtoken i služi za identifikaciju Korisnika,

**MAC (Message Authentication Code)** – kriptografska shema za provjeru izvornosti poruke, a sastoji se od osmeroznamenastog niza brojeva koji služi za osiguranje integriteta kod potpisivanja naloga ili ugovora.

### III. Zaštita povjerljivih informacija i suglasnost za korištenje osobnih podataka

#### Članak 3.

Podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga Korisniku smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka smije dostaviti na pisani zahtjev samo Korisniku, nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom.

Banka može provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu. Obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka te sukladno Izjavi o zaštiti osobnih podataka u elektroničkom bankarstvu koja je dostupna na internetskoj stranici Banke.

Korisnik izrijeком dopušta da Banka proslijedi podatke trećim osobama kada oni Korisniku osiguravaju usluge koje su vezane uz njegov račun u Banci.

Na području zaštite osobnih podataka Banka primjenjuje odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka - Uredba (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, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne Novine 48/2018) te ostalih relevantnih propisa.

Zaštitu osobnih podataka Banka je dodatno uredila Politikom zaštite osobnih podataka, koja je javno objavljena i dostupna strankama na mrežnim stranicama Banke

### IV. Ugovaranje usluga direktnog bankarstva

#### Članak 4.

Korisnik može ugovoriti jednu ili više različitih usluga direktnog bankarstva.

Za ugovaranje i rad s pojedinom uslugom direktnog bankarstva Korisnik treba:

- pravilno popuniti originalni bankovni obrazac za ugovaranje pojedine usluge direktnog bankarstva (Zahtjev), na način propisan za pojedinu uslugu direktnog bankarstva,
- imati u Banci otvoren transakcijski račun i/ili drugi proizvod za koji je predviđena pojedina usluga direktnog bankarstva,
- redovito izvršavati ugovorne obveze prema Banci,
- prilikom podnošenja Zahtjeva informirati Banku o razlogu otvaranja, statusu zaposlenja te očekivanim budućim priljevima u skladu s važećim zakonskim propisima i aktima Banke,
- na zahtjev Banke predložiti dodatne isprave i dostaviti Banci druge podatke potrebne za vođenje registra klijenata i računa.

Ugovor o korištenju pojedine usluge direktnog bankarstva zaključuje se između Banke i Korisnika uz prethodnu obveznu identifikaciju Korisnika, u njegovoj nazočnosti, uvidom u osobnu iskaznicu ili putovnicu uz predočenje potvrde o osobnom identifikacijskom broju (OIB). Također, smatrat će se da je Korisnik ugovorio pojedine usluge direktnog bankarstva ako s Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa ili usluge Banke koja uključuje korištenje pojedine usluge direktnog bankarstva, o čijem će načinu korištenja Korisnik biti prethodno obaviješten kroz ugovore za pojedinu uslugu Banke.

Banka prihvaća ili odbija Zahtjev najkasnije u roku od pet (5) radnih dana nakon primitka Zahtjeva i potpune potrebne dokumentacije.

## V. Korištenje usluge direktnog bankarstva

### Članak 5.

Pojedinom uslugom direktnog bankarstva Korisnik se može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što plati naknadu za ugovaranje usluge i preuzme sva potrebna personalizirana sigurnosna obilježja i/ili sredstva za identifikaciju i ovjeru, koja su nužna za korištenje te usluge.

Banka pridržava pravo da ne odobri ili uskrati Korisniku korištenje usluge direktnog bankarstva, bez navođenja razloga odbijanja.

### Članak 6.

Banka zadržava pravo izmjene opsega i sadržaja pojedine usluge direktnog bankarstva. Sve informacije o izmjenama opsega i sadržaja pojedine usluge direktnog bankarstva kao i načina identifikacije i ovjere bit će Korisniku dostupne u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke.

### Članak 7.

Korisnik raspolaže sredstvima na svim računima, otvorenim na temelju zaključenog ugovora ili danog ovlaštenja, za koje je predviđeno korištenje pojedine usluge direktnog bankarstva, do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu odnosno limitima raspolaganja sredstvima na računu, osim u slučajevima kad propisi nalažu drugačije.

## VI. Nalozi za izvršavanje platnih transakcija

### Članak 8.

Kod usluga direktnog bankarstva s mogućnošću obavljanja plaćanja i prijenosa nalozi se izvršavaju na način propisan općim uvjetima poslovanja iz članka 1. ovih Općih uvjeta te Terminskim planom Banke važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa.

Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje ili prijenos onda kada Korisnik (u skladu s ovlaštenjima po računu) potvrdi i preda nalog Banci te Banka preda Korisniku potvrdu o primitku naloga.

Status pojedinih naloga za plaćanje Banka jamči Korisniku povratnom informacijom putem usluga direktnog bankarstva ili u poslovnici Banke.

### Članak 9.

Banka jamči Korisniku izvršenje svih pravilno ispunjenih naloga za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu s Terminskim planom i svim drugim uvjetima utvrđenim općim uvjetima iz članka 1. ovih Općih uvjeta.

### Članak 10.

Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje može to napraviti putem sustava direktnog bankarstva, ali samo za naloge za koje obrada izvršenja nije započela, sukladno korisničkim uputama za pojedinu uslugu direktnog bankarstva.

### Članak 11.

U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravno unesenog platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti nalog.

### Članak 12.

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

### Članak 13.

Banka može odrediti sigurnosnu mjeru – maksimalni iznos (limit) pojedine platne transakcije i/ili maksimalni iznos (limit) platnih transakcija u određenom razdoblju za naloge za plaćanje zadane u elektroničkom obliku putem usluge iKBnet Active, iznad kojeg se osigurava dodatna provjera. Prilikom zadavanja naloga u iznosu većem od osobnog limita klijentu se predlaže sigurnosna mjera odgode plaćanja. Klijent prima SMS poruku na mobilni uređaj koji je naveo za kontakt s obavijesti da je iKBnet Active uslugom zadan nalog na određeni iznos, s datumom izvršenja koji je predložen klijentu. Ukoliko nije suglasan sa provođenjem naloga, jer je došlo do otuđenja autentifikacijskog uređaja, klijent će kontaktirati Banku.

Ukoliko klijent nije Banci dao podatak o broju mobilnog uređaja za kontakt, nalozi veći od maksimalnog iznosa pojedine platne transakcije neće se izvršiti.

Klijent može u poslovnici Banke zatražiti ažuriranje broja mobilnog uređaja za kontakt kako bi prilikom idućeg plaćanja mogao biti obaviješten SMS porukom ili u poslovnici Banke promijeniti osobni limit.

## VII. Odgovornost Korisnika i Banke

### Članak 14.

Za korištenje usluga direktnog bankarstva Korisnik mora osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedine usluge direktnog bankarstva. Korisnik je, ovisno o tehničkim zahtjevima pojedine usluge, dužan Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi usluga funkcionirala na ispravan način.

#### **Članak 15.**

Radi sigurnosti obavljanja transakcija Banka će Korisniku usluge direktnog bankarstva dodijeliti token, kada je isto potrebno za korištenje jedne ili više ugovorenih usluga direktnog bankarstva. Token je vlasništvo Banke, a Korisnik je dužan na zahtjev Banke vratiti ga. Korisnik je dužan koristiti token na način propisan Bančnim uputama za korištenje tog sredstva za identifikaciju i ovjeru te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljen mu token, snosit će trošak sukladno Tarifi naknada.

Kod pojedinih usluga direktnog bankarstva Korisnik može kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru umjesto tokena ili uz token kao elektronički uređaj koristiti mtoken u obliku programa instaliranog na mobilnom uređaju.

#### **Članak 16.**

Korisnik je dužan čuvati tajnost svih personaliziranih sigurnosnih obilježja kojima se koristi prilikom korištenja usluga direktnog bankarstva. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati nepridržavanjem ovih Općih uvjeta ili ako treća osoba zlorabiti pristup tokenu/mtokenu (poznavanjem Korisnikovih personaliziranih sigurnosnih obilježja).

#### **Članak 17.**

Korisnik je odgovoran za sve kontakt informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedine usluge direktnog bankarstva te je dužan Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedine usluge (npr. broj mobilnog telefona za dostavu SMS poruka, broj verzije i operativni sustav koji koristi na mobilnom telefonu za rad mobilnog bankarstva i drugo).

#### **Članak 18.**

Banka će na način primjeren za pojedinu uslugu direktnog bankarstva redovito obavještavati Korisnika o svim promjenama u načinu rada i funkcioniranju te usluge, dostavljati važne obavijesti namijenjene određenim Korisnicima te učiniti dostupnim i ostale obavijesti namijenjene svim klijentima Banke.

#### **Članak 19.**

Banka je dužna Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o provedenim nalogima/uslugama tako da su mu dostupni za kasniju uporabu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje spremljenih podataka.

### **VIII. Naknade**

#### **Članak 20.**

Za ugovaranje korištenja usluga direktnog bankarstva Korisnik plaća Banci naknadu za ugovaranje usluge (pristupnina) koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Korisnikova računa, a u skladu s Tarifom naknada.

#### **Članak 21.**

Za korištenje usluga direktnog bankarstva Korisnik plaća periodičnu naknadu koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Korisnikova računa. Za usluge direktnog bankarstva koje pružaju mogućnost obavljanja transakcija naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljene transakcije sukladno Tarifi naknada važećoj u vrijeme izvršenja naloga.

### **IX. Blokada i otkaz pristupa kanalima direktnog bankarstva i otkaz ugovora o korištenju direktnog bankarstva**

#### **Članak 22.**

Svaki gubitak, krađu ili sumnju na zlorporabu tokena/mtokena i/ili personaliziranih sigurnosnih obilježja Korisnik mora odmah prijaviti Banci mailom na adresu: [callcentar@ikb.hr](mailto:callcentar@ikb.hr), pozivom na info telefon za korisnike: + 385 (0)52 702 400, faxom na broj +385 (0)52 702 499 ili osobno u poslovnica Banke. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka prijave.

#### **Članak 23.**

Ako Banka posumnja da postoji zlorporaba, blokirat će pristup pojedinim ili svim uslugama direktnog bankarstva i/ili računima i o tome obavijestiti Korisnika. Banka će blokirati pristup pojedinim ili svim uslugama direktnog bankarstva i/ili raskinuti ugovor ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih uvjeta poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio, bez otkaznog roka.

#### **Članak 24.**

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme. Korisnik može u suglasnosti s Bankom otkazati uporabu direktnog bankarstva bez otkaznog roka. S danom otkaza Banka blokira Korisniku uporabu usluge direktnog bankarstva i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Tarifom naknada. Svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka uporabe bit će izvršeni u skladu s Termiskim planom. Ako Korisnik jednostrano otkazuje ugovor, otkaz se daje pismenim putem s otkaznim rokom od mjesec dana.

#### **Članak 25.**

Otkaz usluga direktnog bankarstva moguće je obaviti u bilo kojoj poslovnici Banke u pisanom obliku. Pri predaji zahtjeva za otkaz pojedine usluge direktnog bankarstva Korisnik je obavezan na zahtjev Banke vratiti token koji mu je bio dodijeljen za rad s tom uslugom. Ako Korisnik ne vrati token ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu u skladu s Tarifom naknada.

### **X. Pravna zaštita Korisnika**

#### **Članak 26.**

Moguće sporove ili nesuglasice u svezi s obavljanjem usluga u skladu s ovim Općim uvjetima Korisnik i Banka rješavat će sukladno općim uvjetima iz članka 1. ovih Općih uvjeta.

### **XI. Podnošenje prigovora**

#### **Članak 27.**

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost usluga direktnog bankarstva na način utvrđen u općim uvjetima iz članka 1. ovih Općih uvjeta.

### **XII. Prijelazne i završne odredbe**

#### **Članak 28.**

Ovi Opći uvjeti i njihove izmjene i dopune dostupni su svim Korisnicima u svim poslovnicama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskoj stranici Banke [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr). Korisnik ima pravo bilo kada zahtijevati primjerak ovih Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

#### **Članak 29.**

Banka će obavijestiti Korisnika o promjenama Općih uvjeta i dostupnosti istih putem internetske stranice Banke te putem obavijesti unutar usluga direktnog bankarstva dva (2) mjeseca prije datuma početka primjene izmijenjenih odredbi. Ako Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati ugovor o korištenju usluga direktnog bankarstva u pisanoj formi najkasnije jedan (1) dan prije stupanja na snagu predloženih izmjena. Zaprimanjem obavijesti Korisnika o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta smatrat će se da je Korisnik otkazao ugovor o korištenju usluga direktnog bankarstva. Ukoliko Korisnik do navedenog roka za otkaz ugovora ne obavijesti Banku o neprihvatanju promjena, smatrat će se da je suglasan s njima.

#### **Članak 30.**

Sve upute u vezi s upotrebom usluga direktnog bankarstva, popunjavanjem i izvršavanjem plaćanja i prijenosa na raspolaganju su svim Korisnicima u svim poslovnicama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke.

#### **Članak 31.**

Danom stupanja na snagu Općih uvjeta korištenja usluga direktnog bankarstva za fizičke osobe - potrošače od 1. prosinca 2014. godine prestali su vrijediti Opći uvjeti korištenja usluge iKBnet Active broj UB-67-641/06 od 11. srpnja 2006. godine i Opći uvjeti korištenja usluga iKBnet Info broj UB-67-642/06 od 11. srpnja 2006. godine.

#### **Članak 32.**

Ovi izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 18. lipnja 2018. godine.