



Opći uvjeti korištenja usluga Imex@NET on - line bankarstva za nepotrošače



Sadržaj

Opći uvjeti korištenja usluga Imex@NET on - line bankarstva za nepotrošače	3
I. Svrha, ciljevi i korisnici.....	3
II. Uvodne odredbe – Pregled pojmova	3
III. Uvjeti za korištenje usluge.....	3
IV. Usluge.....	3
V. Korištenje usluge i sigurnost.....	3
VI. Odgovornosti Banke i Korisnika	4
VII. Ograničavanje u korištenju usluge	4
VIII. Naknade	5
IX. Informacije o obradi osobnih podataka	5
X. Rješavanje prigovora i sporova.....	6
XI. Završne odredbe	6



Opći uvjeti korištenja usluga Imex@NET on - line bankarstva za nepotrošače

Izdavatelj ovih Općih uvjeta korištenja usluga Imex@NET on - line bankarstva za nepotrošače (u daljnjem tekstu: Imex@NET – a internet bankarstvo i ImexM mobilno bankarstvo) je Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), SWIFT oznaka: IMXXHR22, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Splitu MBS 060001876, OIB 99326633206.

I. Svrha, ciljevi i korisnici

Općim uvjetima Imex@NET – a internet bankarstva i ImexM mobilnog bankarstva, pod kojim se podrazumijeva obavljanje svih vrsta financijskih transakcija koje su predviđene Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače, a koje su opisane u Uputama o korištenju usluge, regulira se odnos Imex banke d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika Imex@NET usluge (u daljnjem tekstu Korisnik).

II. Uvodne odredbe – Pregled pojmova

- a) Potrošač – fizičke osobe, vlasnici računa i njihovi opunomoćenici
- b) Nepotrošač – fizičke osobe koje su ovlaštene korisnici prema Pristupnici za Imex@NET, a koje ovlašćuje osoba ovlaštena za zastupanje trgovačkog društva, obrta odnosno nositelji samostalnih djelatnosti i njihovi ovlaštenici
- c) Ispitanik – potrošač ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge
- d) Banka – pružatelj bankovnih usluga putem interneta
- e) Usluga – skup usluga čije korištenje je Banka omogućila putem interneta
- f) Autentifikacijski uređaj – uređaj koji Banka uručuje korisniku usluge (token, display kartica, mobilni token, mobilni token za ImexM)
- g) PIN – osobni identifikacijski broj

III. Uvjeti za korištenje usluge

Korisnici mogu biti nepotrošači koji u Banci imaju otvoren transakcijski multivalutni račun.

Sve osobe navedene na pristupnici za On-line bankarstvo svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka, a ovlaštena osoba za zastupanje svojim potpisom i ovjerom jamči za davanje ovlaštenja ovlaštenim korisnicima i ovlaštenicima na vlastitu odgovornost.

Usluga se omogućava prihvaćanjem i odobrenjem Pristupnice i Ugovora od strane Banke.

Korisnik se uslugom On-line bankarstva može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što preuzme sve potrebne podatke i / ili sredstva za ovjeru i autentifikaciju, koja su nužna za korištenje Imex@NET internet bankarstva i ImexM mobilnog bankarstva.

Korisnik je odgovoran za osiguranje, instaliranje i održavanje kompletne opreme, instalacija i usluga neophodnih za pristup i korištenje On-line bankarstva, uključujući cijeli hardver i softver, modeme, printere, telefonske usluge i pristup internetu.

Banka zadržava pravo odbiti Pristupnicu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.

IV. Usluge

Banka omogućuje korisniku korištenje svih usluga koje se nude On-line bankarstvom, a korisnik prema vlastitom izboru odlučuje koje će raspoložive usluge koristiti. Korisnici potpisom pristupnice, koja ujedno predstavlja i zahtjev za korištenje navedenih usluga, ugovaraju korištenje Imex@NET internet bankarstva i/ili ImexM-mobilnog bankarstva. Banka putem različitih distributivnih kanala obavještava korisnika o izvršenim transakcijama putem aplikacije On-line bankarstva, kao i o novim funkcionalnostima u sklopu izmjena i dopuna korištene aplikacije. O izvršenim platno – prometnim transakcijama korisnik se izvješćuje putem izvotka, koji se dostavlja na način koji je ugovoren po svakom pojedinačnom računu.

V. Korištenje usluge i sigurnost

Nakon odobrenja zahtjeva od strane Banke, Banka korisniku On-line bankarstva uručuje autentifikacijski uređaj prema zahtjevu. Ukoliko se radi o mobilnom tokenu, Banka uručuje invite code za aktivaciju autentifikacijskog



uređaja. Primitak istih korisnik prihvaća potpisom Ugovora o korištenju usluge on - line bankarstva kao i sve odredbe iz tog Ugovora. Korisnik se obvezuje da će prilikom prvog korištenja autentifikacijskog uređaja izvršiti promjenu PIN - a.

Svi oblici korištenja On-line bankarstva, uključivo i zadavanje naloga za plaćanje sa svih transakcijskih multivalutnih računa korisnika, koji su zadani elektroničkim putem uz primjenu propisane korisničke dokumentacije, izjednačeni su s vlastoručnim potpisivanjem.

Korisnik se obvezuje sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno popuniti, u skladu sa zakonskim odredbama navedenim u točki 11. Općih uvjeta pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače. Pri popunjavanju naloga korisnik mora voditi računa o raspoloživosti sredstava po računima na teret kojih vrši financijske transakcije. Korisnik nije obvezan dostavljati Banci originale naloga prilikom izvršenja tekućih transakcija u inozemstvo niti isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja u inozemstvo. Korisnik je dužan posebno izdvojiti isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja po datumima za sve one naloge koji su dostavljeni u Banku temeljem ovih Općih uvjeta, a u svrhu nesmetane kontrole od strane Banke i tijela nadležnih za kontrolu platnog prometa. Korisnik je odgovoran za ostvarivanje povjerljivosti i sigurnosti svake korisničke identifikacije i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem njegove korisničke identifikacije. Korisnik je također dužan čuvati tajnost svojih transakcijskih i identifikacijskih podataka koje koristi u On-line bankarstvu i onemogućiti trećima njihovu zlouporabu. Korisnik je odgovoran za svaku točnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe On-line bankarstva u vlastitom okruženju.

Korisnik je dužan odmah i bez odgode obavijestiti Banku o neautoriziranoj uporabi njegove korisničke identifikacije i svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koje ima saznanja na brojeve telefona: 021/406 - 141 , 021/406 - 147 te na fax broj: 021/406 - 170 i na e - mail: nks@imexbanka.hr.

Banka zadržava pravo u neposrednom kontaktu s Korisnikom usluge provjeriti njegovu autentičnost kao nalogodavca, odnosno ispravnost naloga. Banka će blokirati Korisniku pristup usluzi ili određenu transakciju ako posumnja da postoji zlouporaba i o tome će obavijestiti Korisnika. Banka će blokirati pristup usluzi i / ili raskinuti Ugovor u slučaju da se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta i ostalih Akata Banke, bez otkaznog roka. Korisnik može zatražiti blokadu usluge ukoliko posumnja da zlouporaba postoji ili da će ona nastupiti. Korisnik također može zatražiti od Banke da mu deblokira uslugu ili transakciju.

VI. Odgovornosti Banke i Korisnika

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad nije moguće izvršiti platno – prometne transakcije točno i na vrijeme ili kad je nalog odbijen u sustavu platnog prometa uslijed pogreške Korisnika. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik. Banka za korištenje usluge primjenjuje tehnološko rješenje koje omogućava sigurnu vezu između Korisnika i Banke, a koja predstavlja standard sigurne komunikacije u komercijalnoj primjeni. Banka kod izvršavanja naloga ne odgovara za štetu nastalu zbog zakašnjenja u prijenosu podataka, zbog pogrešnog ili nepotpunog prijenosa podataka ili zbog prekida veza osim ako isto nije sama grubim propustom uzrokovala. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima korisnik ne može koristiti usluge On-line bankarstva zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati. Banka ne snosi odgovornost za opremu koju korisnik koristi za pristup On-line bankarstvu, kao i odgovornost za korištenje usluga Imex@NET internet bankarstva i ImexM mobilnog bankarstva. Rok u kojem korisnik može reklamirati teškoće u izvršavanju platnih naloga putem On-line bankarstva ističe osmog dana nakon zadavanja transakcije.

Korisnik, odnosno ovlaštenu zastupnik i ovlaštena osoba za zastupanje obvezuju se prijaviti promjenu svih osobnih podataka neophodnih za korištenje usluge ili koji mogu utjecati na korištenje usluge podnošenjem pisanog zahtjeva za promjenu podataka te samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti korištenja usluge za sve korisničke usluge.

VII. Ograničavanje u korištenju usluge

Banka jamči korisniku usluga On-line bankarstva slobodno raspolaganje sredstvima po svim računima po viđenju otvorenim temeljem sklopljenog ugovora s Bankom, do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje na tim računima osim u slučajevima prisilne naplate po računima Korisnika.

Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje usluge ako prilikom prijave tri puta unese netočne korisničke podatke. Banka zadržava pravo odbiti zahtjev korisnika za korištenje On-line bankarstva i može u bilo kojem trenutku povući sva prava za korištenja iste. Ako korisnik propusti plaćanje obveza prema Banci po dospeljeću istih, Banka ima pravo, po vlastitoj diskrecijskoj ocjeni, izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge korisniku.



Banka ima pravo, po vlastitoj diskrecijskoj ocjeni, po nalogu regulatora ili drugog nadležnog tijela, izvršiti privremenu ili trajnu zabranu pristupa usluzi On-line bankarstva po geolokacijama bez ranije obavijesti Korisnicima. Na zahtjev Korisnika Banka uslugu On-line bankarstva može privremeno omogućiti.

VIII. Naknade

Naknade za korištenje usluga On-line bankarstva (Imex@NET internet bankarstva , ImexM mobilnog bankarstva) naplaćuju se preko računa korisnika ili drugim oblikom naplate, sukladno važećim tarifama naknada Banke. Korisnik plaća Banci naknade, troškove i druge provizije za korištenje usluge u visini i na način određen tarifom naknada za usluge Banke koje vrijede na datum korištenja tih usluga. Banka zadržava pravo mijenjanja visine svojih naknada i metodu mjerenja načina korištenja usluga u bilo koje vrijeme i bez obveze prethodne najave. Kada se u svezi bilo kojeg plaćanja ili druge on - line usluge generira stavka koja podliježe plaćanju, korisnik daje pristanak da Banka može teretiti njegove račune bez pribave posebnog potpisa i bez obveze Banke da ga prethodno o tome obavijesti. Za korištenje usluge On-line bankarstva Banka će naplatu vršiti odmah ili će ispostaviti fakturu za naknade. Kod naknada koje se fakturiraju, Banka će dostaviti fakturu korisniku svakih 30 dana za protekli period. Sve spomenute naknade i troškove Banka objavljuje na svojim web stranicama.

IX. Informacije o obradi osobnih podataka

Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21 000 Split, tel. 021/406-100, kao Voditelj obrade, dužna je ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti 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 korištenja ove usluge.

Informacije o obradi osobnih podataka Banka ispitaniku pruža prilikom zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge, zaključenja ugovora, 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 bančinoj Politici zaštite osobnih podataka.

Banka može osobne podatke dobiti iz različitih izvora. U većini slučajeva Banka podatke dobiva izravno od osobe na koju se osobni podaci odnose kao klijenta koji se odluči za pojedini proizvod ili uslugu Banke. Banka može upotrijebiti druge informacije o klijentu koje su dostupne putem javnih izvora (javni registri, baze podataka i putem svih drugih javnih izvora informacija).

U nastavku se navode primjeri osobnih podataka:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, OIB, mirovinski broj, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i izdavatelj osobnog dokumenta, adresa prebivališta/boravišta;
- kontakt podaci: podaci o adresi za slanje pošte, broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa;
- podaci potrebni za procjenu kreditnog rizika: status i vrsta zaposlenja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž, stupanj obrazovanja, podaci o plaći i ostalim vrstama prihoda, podaci o izdacima kućanstva, podaci o kreditnom zaduženju, podaci o računima u banci, podaci o vlasništvu nad pokretninama i nekretninama, bračno stanje, podaci o (izvan)bračnom partneru uključujući i OIB, i ostali podaci navedeni na zahtjevu za kredit.

Obrada osobnih podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Banka obrađuje osobne podatke na temelju važećih pravnih osnova:

(a) za potrebe izvršavanja ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, prikuplja i koristi osobne podatke u svrhu uspostave ugovornog odnosa te ih neće dodatno obrađivati na način koji nije u skladu s tom svrhom. Za ispitanika koji je Banci pristupio sa zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa, ali nije došlo do zasnivanja ugovornog odnosa, osobni podaci se obrađuju dok god postoji potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa. Nakon što prestane potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa, osobni podaci se čuvaju šest (6) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprječavanja prijevara te se istekom navedenog roka brišu.

(b) radi poštivanja pravnih obveza Banke kao voditelja obrade

Temeljem ove pravne osnove osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja obveza koje za Banku propisuje pravo Republike Hrvatske i Europske unije ili drugo primjenjivo



pravo, sve dok god postoji pravna obveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih pravom Republike Hrvatske i Europske unije ili drugim primjenjivim pravom.

(c) za potrebe legitimnih interesa Banke, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Obrada temeljem ove pravne osnove traje dok ispitanik ne uloži prigovor na obradu, a pritom ne postoje jači legitimni razlozi za obradu.

(d) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u određenu svrhu

Temeljem privole za obradu osobnih podataka (npr. u svrhu marketinga) podaci se obrađuju isključivo u svrhu za koju je privola izdana. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade utemeljene na privoli u razdoblju prije opoziva. Ispitanik koji se odluči opozvati privolu ne trpi štetne posljedice niti troškove zbog toga što je opozvao privolu. Nakon što se privola opozove, obrada utemeljena na privoli prestaje odmah, a osobni podaci se čuvaju za vrijeme koje je potrebno da se osobni podaci izbrišu sukladno tehničkim mogućnostima informacijskog sustava. Banka zadržava pravo odbiti ugovaranje financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade.

U nastavku se daje prikaz osnovnih prava klijenta u Banci:

1. Pravo na pristup osobnim podacima
2. Pravo na ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka
3. Pravo na brisanje
4. Pravo na ograničenje obrade
5. Pravo na prenosivost
6. Pravo na informiranost o automatiziranom donošenju odluka i izradi profila
7. Pravo uskrate suglasnosti za obradu osobnih podataka u marketinške svrhe
8. Pravo podnošenja prigovora na obradu podataka

Prava iz točke 1.-8. klijent ostvaruje podnošenjem pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke ili na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka: zop@imexbanka.hr.

Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva.

Svaki ispitanik ovlašten je podnijeti prigovor na obradu svojih osobnih podataka od strane Banke kao voditelja obrade nadzornom tijelu odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Za vrijeme poslovnog/ugovornog odnosa s klijentima se stupa u kontakt putem ugovorenih kanala: poziv, elektronička pošta (e-mail), pismeno (poštom), SMS. Osobne podatke koje Banka prikuplja dužna je čuvati tijekom cijelog razdoblja trajanja poslovnog/ugovornog odnosa i najmanje jedanaest godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni/ugovorni odnos prestao, temeljem Zakona o kreditnim institucijama. Ako se, nakon isteka roka iz prethodne rečenice, o postojanju i/ili ostvarenju prava iz ugovornog odnosa vodi pravni postupak (parnica, ovrha, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu obrađuju i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

X. Rješavanje prigovora i sporova

1. Korisnik platnih usluga može Banci uputiti prigovor vezan sa pružanjem usluge
2. Prigovor se podnosi Imex banci d.d. Split Tolstojeva 6, – Sektor riznice i platnog prometa (fax: 021 / 406 – 170) pismenim podneskom ili putem e – maila: nks@imexbanka.hr
- Prigovoru treba priložiti dokumentaciju, odnosno podatke koji ukazuju na povod prigovora
3. Banka će se o prigovoru izjasniti u roku od deset dana

Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje spora.

XI. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti se primjenjuju zajedno s važećim pozitivnim zakonskim propisima koji reguliraju ovu materiju, a prije svega sa Zakonom o platnom prometu i propisima koje reguliraju devizne transakcije, kao i aktima Banke koji reguliraju depozitne, kreditne, kartične i ostale oblike bankovnog poslovanja. Korisnik ima pravo otkazati korištenje usluge predajom pisanog zahtjeva za otkazom usluge u bilo kojoj poslovnici Banke. Pri predaji pisanog zahtjeva za otkaz usluge, korisnik je obavezan izvršiti povrat svih dodijeljenih korisničkih identifikacija. Banka zadržava pravo izmjene obujma i sadržaja usluge bez prethodne najave. Banka obavještava korisnika preko sadržaja svojih web stranica. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge. Banka može izmijeniti i dopuniti Opće uvjete tako da na svojim web stranicama objavi izmijenjen i dopunjen, odnosno pročišćen tekst Općih uvjeta. Pri tome će u sklopu takvih izmjena i dopuna biti objavljen i



datum zadnje revizije. Ako korisnik nastavi s korištenjem usluge i nakon objavljenih izmjena i dopuna Općih uvjeta, te ako pisanim putem ne otkáže korištenje navedenih usluga, smatrat će se da je prihvatio sve izmjene i dopune, odnosno, pročišćeni tekst Općih uvjeta. Međusobne sporove Banka i korisnik će rješavati sporazumno, u protivnom ugovaraju nadležnost suda u sjedištu Banke. On – line bankarstvo, web stranica i sve tehnologije kojima Banka raspolaže vlasništvo su Banke. Korisnik svojim postupcima i načinom korištenja usluge ničim ne dovodi u pitanje vlasništvo Banke i poduzima odgovarajuće mjere zaštite vlasničkih prava Banke koja su registrirana na odgovarajući način, sukladno pozitivnim zakonskim propisima. Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke najmanje 2 mjeseca prije nego što one stupe na snagu.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01. listopada 2023. godine.