



## **Opći uvjeti korištenja usluga On-line bankarstva za građane - Imex@NET za potrošače**

Split, 27.10. 2022. godine



Sadržaj:

1. Svrha, ciljevi i korisnici .....	3
2. Uvodne odredbe – Pregled pojmova .....	3
3. Uvjeti za korištenje usluge .....	3
4. Usluge .....	3
5. Korištenje usluge i sigurnost .....	4
6. Odgovornosti Banke i Korisnika .....	4
7. Ograničavanje u korištenju usluge .....	5
8. Naknade .....	5
9. Zaštita osobnih podataka .....	5
10. Informiranje potrošača .....	8
11. Rješavanje prigovora i sporova .....	8

## Opći uvjeti korištenja usluga On-line bankarstva za građane - Imex@NET za potrošače

### 1. Svrha, ciljevi i korisnici

Općim uvjetima On-line bankarstva za građane - Imex@NET (dalje: Imex@NET), pod kojim se podrazumijeva obavljanje svih vrsta financijskih transakcija koje su predviđene Općim uvjetima po transakcijskim računima potrošača koje su opisane u Uputama o korištenju Imex@NET-a, regulira se odnos Imex banke d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika Imex@NET-a (u daljnjem tekstu Korisnik).

### 2. Uvodne odredbe – Pregled pojmova

**Banka** – pružatelj bankovnih usluga putem interneta

**Identifikacijski uređaj** – uređaj Imex@NET koji Banka uručuje korisniku usluge

**Ispitanik** – potrošač ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge

**PIN** – osobni identifikacijski broj

**Potrošač** – fizičke osobe, vlasnici računa i njihovi opunomoćenici

**Usluga** – skup usluga čije korištenje je Banka omogućila putem interneta

### 3. Uvjeti za korištenje usluge

Korisnici su potrošači koji u Banci imaju otvoren transakcijski multivalutni račun.

Sve osobe navedene na pristupnici za Imex@NET 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 Imex@NET uslugom može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što preuzme sve potrebne podatke i / ili sredstva za ovjeru i identifikaciju, koja su nužna za korištenje Imex@NET-a.

Korisnik je odgovoran za osiguranje, instaliranje i održavanje kompletne opreme, instalacija i usluga neophodnih za pristup i korištenje Imex@NET-a, 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.

### 4. Usluge

Banka omogućuje korisniku korištenje svih usluga koje se Imex@NET-om nude, 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-a. Banka putem različitih distributivnih kanala obavještava korisnika o izvršenim transakcijama putem aplikacije Imex@NET, 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 ugovoreni način.



## 5. Korištenje usluge i sigurnost

Nakon odobrenja zahtjeva od strane Banke, Banka korisniku dostavlja identifikacijski uređaj sa serijskim brojem i PIN - om koji su nužni za korištenje Imex@NET-a. Primitak istih korisnik prihvaća potpisom Ugovora o korištenju usluge Imex@NET-a kao i sve odredbe iz tog Ugovora. Korisnik se obvezuje da će prilikom prvog korištenja identifikacijskog uređaja izvršiti promjenu PIN - a.

Svi oblici korištenja Imex@NET-a, 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 članku 9. Općih uvjeta po transakcijskim računima. Pri popunjavanju naloga korisnik mora voditi računa o raspoloživosti sredstava po računima na teret kojih vrši financijske transakcije. Korisnik nije obavezan 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 povjerenosti 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 radu s Imex@NET-om i onemogućiti trećima njihovu zlouporabu. Korisnik je odgovoran za svaku točnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe Imex@NET-a 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.

## 6. 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 Imex@NET zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati. Rok u kojem korisnik može reklamirati teškoće u izvršavanju platnih naloga putem Imex@NET-a 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.

## 7. Ograničavanje u korištenju usluge

Banka jamči korisniku Imex@NET-a 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 Imex@NET-a ako prilikom prijave tri puta unese netočne korisničke podatke. Banka zadržava pravo odbiti zahtjev korisnika za korištenje Imex@NET-a i može u bilo kojem trenutku povući sva prava za korištenje Imex@NET-a. Ako korisnik propusti plaćanje obveza prema Banci po dospeljeću istih, Banka ima pravo, po vlastitoj diskrecijskoj ocjeni, izvršiti privremenu blokadu korištenja Imex@NET-a korisniku.

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

## 8. Naknade

Naknade za korištenje Imex@NET-a naplaćuju se preko računa korisnika ili drugim oblikom naplate, sukladno važećim tarifama naknada Banke. Korisnik plaća Banci naknade, troškove i druge provizije za korištenje Imex@NET-a 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 Imex@NET-a 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 Imex@NET-a 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.

## 9. Zaštita 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 bančnoj 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 prijevare 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 poslovnicu Banke ili na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka: [zop@imexbanka.hr](mailto: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.



## 10. Informiranje potrošača

Korisnik ima pravo otkazati korištenje Imex@NET -a predajom pisanog zahtjeva za otkazom usluge u bilo kojoj poslovnicu Banke. Pri predaji pisanog zahtjeva za otkaz Imex@NET-a, korisnik je obavezan izvršiti povrat svih dodijeljenih korisničkih identifikacija. Banka zadržava pravo izmjene obujma i sadržaja Imex@NET-a bez prethodne najave. Banka obavještava korisnika preko sadržaja svojih web stranica. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja Imex@NET-a. Imex@NET, web stranica i sve tehnologije kojima Banka raspolaže vlasništvo su Banke. Korisnik svojim postupcima i načinom korištenja Imex@NET-a 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 poslovnica Banke te na Internet stranici Banke [www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr) najmanje 2 (dva) mjeseca prije nego što one stupe na snagu.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta primjenjivati će se na ugovore zaključene nakon njihovog stupanja na snagu, kao i na postojeće ugovore kad Korisnik na prijedlog Banke prihvati primjenu izmijenjenih i dopunjenih odredbi navedenih Općih uvjeta Banke na postojeći ugovor. Prijedlog za izmjenu i dopunu Općih uvjeta Banke, Banka će dostaviti Korisniku pismeno, putem e-mail poruke ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma njihovog stupanja na snagu, a koji će sadržavati sve informacije o sadržaju navedenih izmjena i dopuna općih uvjeta. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio predložene izmjene i dopune ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu nije obavijestio Banku da ih ne prihvaća. U slučaju da Korisnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati okvirni ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se 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.

## 11. Rješavanje prigovora i sporova

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih, odnosno finansijskih usluga, te ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnicu ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte.

Postupak rješavanja prigovora potrošača u Imex banci d.d. je reguliran Politikom upravljanja prigovorima potrošača, a informacije o postupku rješavanja prigovora potrošača dostupne su u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke.

Prigovori potrošača se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

- a) e-mailom na adresu [pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr](mailto:pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr)
- b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/345-588
- c) u pisanom obliku u poslovnicu čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

Banka će odgovoriti podnosiocu prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora podnosioca. Iznimno, ako Banka





ne može dati odgovor u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

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

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I, 10 000 Zagreb

e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)

[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr),

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.01.2023. godine.

Imex banka d.d.

OIB: 99326633206