

## Opći uvjeti korištenja mTokena Agram banke za fizičke osobe

Temeljem članka 17., točki 1. i 2. Statuta Agram banke d.d. (dalje u tekstu: Banka), Uprava Banke na svojoj 16. sjednici, održanoj dana 20. 4. 2022. godine, jednoglasno donosi sljedeći akt: Opći uvjeti korištenja mTokena Agram banke za fizičke osobe putem kojeg se omogućuje pristup javnim uslugama sustava e-Građani

### 1. UVODNE ODREDBE

Svim klijentima fizičkim osobama koje imaju mToken, Agram banka je omogućila besplatan i siguran pristup javnim uslugama sustava e-Građani.

Sustav e-Građani omogućuje brzu i jednostavnu komunikaciju između građana i javnog sektora.

Ovim Općim uvjetima utvrđuju se prava i obveze korištenja mTokena Agram banke za pristup javnim uslugama sustava e-Građani.

Donositelj ovih Općih uvjeta je:

Agram banka d.d.

Sjedište: 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74

OIB: 70663193635

MBS: 080003981

MB: 00560286

SWIFT/BIC: KREZHR2X

IBAN: HR442481000101111116

Internetska stranica: [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr)

E-mail: [uprava@agrambanka.hr](mailto:uprava@agrambanka.hr)

Info telefon: 0800 24 24 00

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

### 2. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi (poredani po abecednom redu) u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

**Aktivacijski ključ** je 16-znamenkasti niz brojeva koji služi za inicijalnu aktivaciju mobilne aplikacije mTokena Agram banke

**Autentifikacija** označava postupak kojim se Korisnik jedinstveno identificira (provjera identiteta) te prijavljuje za rad s e-Građani

**Softverski token** (u daljnjem tekstu: **mToken**) je softver za autentifikaciju i autorizaciju u obliku aplikacije instalirane na mobitelu Korisnika

**Korisnik** je potrošač koji s Bankom ugovori korištenje mToken usluge

**Mobitel** je telefon na kojem postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija i čiji operativni sustav udovoljava tehničkim preduvjetima za korištenje funkcionalnosti mToken aplikacije

**Potrošač** je fizička osoba koja ugovara korištenje direktnog kanala i koristi ugovoreni direktni kanal izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja

**Ugovor** čine Pristupnica za korištenje mTokena i Opći uvjeti korištenja mTokena za fizičke osobe putem kojeg se omogućuje pristup javnim uslugama sustava e-Građani

**Usluga e-Građani** je usluga putem koje je Korisniku elektroničkom komunikacijom omogućena brza, sigurna i jednostavna komunikacija između građana i javnog sektora.

### 3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

3.1. 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), Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, pruža potrošaču informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (u nastavku: Uredba). Politika zaštite osobnih podataka temeljni je akt Banke usklađen s Općom uredbom o zaštiti podataka, a opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja osobnih podataka, načine njihove obrade, rokove čuvanja osobnih podataka, kao i prava ispitanika i obveze Banke kao voditelja obrade.

3.2. Prilikom prikupljanja osobnih podataka od klijenata, bilo da se radi direktnim putem prilikom njegovog kontakta ili iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe, primjerice Opće informacije o Banci kao voditelju obrade, cilju i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, periodu čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (npr. pristup informacijama, brisanje - zaborav, ispravak, prigovor, ograničenje obrade, prenosivost podataka i dr.), putem obrasca Informacije o obradi podataka (tzv. IOOP) dostupnog na [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr) te u prostorijama poslovnice Banke. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Adresa: Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb, Hrvatska e-mail adresa: [dpo@agrambanka.hr](mailto:dpo@agrambanka.hr)

3.3. Ako se obrada temelji na privoli kao pravnoj osnovi, Banka tijekom trajanja određene privole ispitaniku daje pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Prije davanja privole, ispitanika se o tome obavještava. O pristupu i načinu povlačenja privole Banka pristupa krajnje jednostavno kao i prilikom njezinog davanja. Banka privolu definira isključivo kao dobrovoljni pristanak ispitanika na pružanje i obradu njegovih osobnih podataka, a s određenim izvršenjem.

3.4. Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke klijenata u svrhu obavljanja ugovornih i/ili zakonskih obveza Banke te radi povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u

odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstvo financija.

3.5. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona, u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstvo financija, Poreznu upravu.

3.6. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu klijenta, a klijent joj je dužan to omogućiti. U slučaju da klijent odbije dati podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s klijentom ili provesti transakciju.

3.7. Banka ima pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili 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 voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

3.8. Sve informacije i podatke prikupljene pri pružanju usluga po Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka može podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i drugim važećim zakonima.

#### 4. UGOVARANJE USLUGE

4.1. Korisnik mTokena Agram banke može postati Potrošač koji u Banci ima otvoren tekući i/ili žiro račun (u nastavku teksta: Korisnik).

4.2. Korisnik ugovara korištenje usluge mToken Agram banke potpisom Pristupnice za korištenje mTokena Agram banke koja ujedno predstavlja zahtjev za korištenjem mTokena Agram banke. Korisnik svojim potpisom potvrđuje točnost navedenih podataka.

4.3. Korisnik usluge dužan je popuniti i potpisati Pristupnicu za korištenje mTokena Agram banke, te izvornik predati u najbližu poslovnicu Banke ili poslati poštom.

4.4. Predajom potpisane Pristupnice Korisnik izjavljuje da je upoznat i da prihvaća Opće uvjete korištenja mTokena Agram banke za fizičke osobe putem kojeg se omogućuje pristup javnim uslugama sustava e-Građani koji su sastavni dio ugovorenog odnosa koji nastaje prihvatom Pristupnice Korisnika od strane Banke.

4.5. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje mTokena Agram banke.

#### 5. OPSEG USLUGE

5.1. Putem mTokena Agram banke Korisniku je omogućen određeni opseg usluga koji se odnosi na pristup javnim uslugama sustava e-Građani, a koje Korisnik prihvaća potpisom Pristupnice za korištenje mTokena Agram banke.

5.2. Banka nije odgovorna za točnost i sadržaj prikazanih podataka na javnim servisima čije usluge nudi e-Građani. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge mTokena Agram banke te u tom slučaju može otkazati ugovorni odnos.

#### 6. KORIŠTENJE USLUGE

6.1. Korištenje mTokena Agram banke ugovara se na neodređeno vrijeme.

6.2. Vlasnik računa naveden u Pristupnici svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka.

6.3. Banka jamči Korisniku tajnost izdavanja zaporke, a prilikom prve prijave Korisniku se preporučuje izmjena inicijalne zaporke preuzete od Banke.

#### 7. ODGOVORNOST

7.1. Korisnik je dužan čuvati tajnost korisničke identifikacije i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

7.2. Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti Banku o gubitku mobitela s aktiviranom uslugom mTokena Agram banke, krađi, zloupotrebi, svakom neautoriziranom korištenju njegove identifikacije kao korisnika usluge, sumnji na neovlaštenu uporabu usluge mTokena Agram banke, kao i o svakom drugom obliku zloupotrebe ako ga uoči te odmah uputiti Banci zahtjev za onemogućavanje korištenja istih.

7.3. Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu s mTokenom Agram banke.

7.4. Korisnik se obvezuje za korištenje mTokena Agram banke pribaviti, koristiti i održavati odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu koja je u skladu s tehničkim zahtjevima propisanim u uputama za mToken Agram banke.

7.5. Korisnik je dužan brižno čuvati Platne instrumente, korisnička imena, zaporke, kodove, PIN-ove i ostale identifikatore, te ih štiti od krađe, gubitka, oštećenja ili zloupotrebe. Sav rizik od nesavjesnog rukovanja snosi Korisnik.

7.6. Korisnik se obvezuje da će sve poslove koje obavlja putem usluge mToken Agram banke obavljati sukladno zakonskim i ostalim propisima.

7.7. Korisnik je dužan redovito pregledavati obavijesti koje mu šalje Banka.

7.8. Korisnik je dužan obavijestiti Banku o promjenama osobnih informacija neophodnih za neometano i sigurno korištenje mTokena Agram banke. Ako Korisnik to ne učini, Banka će smatrati relevantne zadnje podatke koje je Korisnik dostavio u Banku te Banka ne može biti pozvana na odgovornost za nastalu štetu zbog neažuriranih podataka.

7.9. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o neautoriziranoj upotrebi njegove korisničke identifikacije i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna.

7.10. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

7.11. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost usluge mToken Agram banke koja je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispadanju ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile.

## 8. NAKNADA

Za korištenje mTokena Agram banke kojim je Korisniku omogućen pristup javnim uslugama sustava e-Građani Korisnik ne plaća naknadu.

## 9. OTKAZ/RASKID UGOVARA

9.1. Vlasnik računa može otkazati korištenje usluge mToken Agram banke. Prilikom otkaza potrebno je popuniti pisani zahtjev.

9.2. Prestanak Ugovora o tekućem računu/žiro računu razlog je za otkaz mTokena Agram banke.

## 10. PRIGOVORI KLIJENTA – POTROŠAČA I RJEŠAVANJE SPOROVA

10.1. Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava ugovorenih uvjeta o pružanju usluga, može uputiti svoj prigovor Banci.

10.2. Prigovor Korisnik podnosi Banci u pisanom obliku:

- osobnom predajom odgovarajućoj organizacijskoj jedinici ili poslovnici Banke
- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- unutarnjoj reviziji Banke
- poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb
- na e-mail adrese: [prigovori@agrambanka.hr](mailto:prigovori@agrambanka.hr) i [info.FO@agrambanka.hr](mailto:info.FO@agrambanka.hr)
- putem obrasca na internetskoj stranici: [www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale](http://www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale)
- na telefaks broj: +385 1 6116 466.

10.3. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana.

10.4. Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

10.5. Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

## 11. ZAKONSKI PROPISI

11.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s važećim zakonskim propisima - Zakonom o platnom prometu,

Zakonom o deviznom poslovanju i svim važećim internim aktima Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama.

## 12. ZAVRŠNE ODREDBE

12.1. Opći uvjeti korištenja mTokena Agram banke za fizičke osobe dio su Pristupnice za korištenje mTokena Agram banke i imaju karakter Ugovora. Pristupnica je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

12.2. Potpisom Pristupnice za korištenje mTokena Agram banke Korisnici potvrđuju da su upoznati s time da Banka kao voditelj obrade osobnih podataka osobne podatke obrađuje na način opisan u obrascu Informacije o obradi osobnih podataka (I00P obrazac) koji je dostupan u poslovnoj mreži Banke i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

12.3. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

12.4. Ovi Opći uvjeti, kao i sve naknadne izmjene i dopune, dostupni su u svim poslovnicama/ispostavama Banke i na internetskoj stranici Banke [www.agrambanka.hr](http://www.agrambanka.hr).

12.5. Ovi Opći uvjeti doneseni su dana 20. 4. 2022. godine, a primjenjuju se danom donošenja.

Predsjednik Uprave  
Boris Zadro

U Zagrebu 20. 4. 2022. godine  
Broj: U-1-16/2022.