Addiko Bank

OPĆI UVJETI IZDAVANJA I KORIŠTENJA FINA KVALIFICIRANOG DIGITALNOG CERTIFIKATA ZA GRAĐANSTVO

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:
Addiko Bank d.d.,
Ulica Milana Rešetara 1B, 10 000 Zagreb,
OIB 14036333877,
E-mail: info.hr@addiko.com, Internetska stranica: www.addiko.hr,
BIC: HAABHR22 (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 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

Ovim Općim uvjetima izdavanja i korištenja Fina digitalnog kvalificiranog certifikata za građanstvo (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se prava i obveze Banke u ulozi registracijskog ureda Fine i Korisnika kojem je izdan Fina digitalni kvalificirani certifikat u svrhu ugovaranja proizvoda ili usluge Banke putem on-line kanala

1. POJMOVNIK

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Autentikacija – elektronički postupak koji omogućava da elektronička identifikacija Korisnika, ili izvornost podataka u elektroničkom obliku budu potvrđeni;

Dvofaktorska autentikacija - autentikacija koja se obavlja korištenjem autentikacijskog uređaja uz primjenu SMS-a, TAN-a i prikaza usporedne vrijednosti, te samo krajnjem Korisniku poznatezaporke za potpis;

ePotpis u oblaku - Servis udaljenog elektroničkog potpisivanja certifikatima, kao cjelovita web usluga Fine kao kvalificiranog pružatelja usluga povjerenjaza generiranje, čuvanje i upravljanje privatnim ključevima Korisnika koje Korisnik ima pod svojom isključivom kontrolom. Aktivacijom privatnog ključa Korisnik može koristiti uslugu izrade naprednog elektroničkog potpisa koji se temelji na kvalificiranom certifikatu u svrhu ugovaranja proizvoda i/ili usluga Banke putem on -line kanala

Financijska agencija (FINA) - kvalificirani pružatelj usluga povjerenja

Korisnik - svaka fizička osoba koja je korisnik uslugeBanke ili ju ima namjeru koristiti, a kojemu je izdancertifikat i omogućen potpis dokumenata naprednimelektroničkim potpisom na digitalnim kanalima Banke;

Kvalificirani digitalni certifikat (u daljnjem tekstu:certifikat) - certifikat za elektroničke potpise koji izdaje kvalificirani pružatelj usluga povjerenja i koji ispunjava zahtjeve utvrđene u Prilogu I. Uredbe (EU)br. 910/2014 [1]. Više informacija o certifikatu dostupno je na https://www.fina.hr/finadigicert;

Potrošač - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

Addiko Mobile mobilno bankarstvo - usluga koja omogućava putem mobilnog uređaja pristup informacijama vezanim uz usluge i proizvode koje klijent ima u Banci uz mogućnost provođenja financijskih transakcija. te ugovaranja određenih uslugei proizvoda.. Za korištenje usluge potrebno je imati otvoren transakcijski račun u Banci

Napredni elektronički potpis - elektronički potpis koji ispunjava zahtjeve navedene u članku 26. Uredbe (EU) br. 910/2014 i koji je utemeljen na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, te nedvojbeno identificira potpisnika. Izrađen je natemelju Osobnog EU kvalificiranog certifikata kojeg izdaje FINA;

On-line kanali – za potrebe ovih Općih uvjeta zajednički naziv za Virtualnu poslovnicu i Addiko Mobile mobilno bankarstvo, odnosno dostupni direktni kanali putem kojih je Korisniku omogućeno ugovaranje pojedinih proizvoda ili usluga Banke

Privatni ključ - u kriptografskom sustavu javnog ključa, ključ iz Korisnikovog para ključeva koji je poznat samo Korisniku;

Registracijski ured (RA) - tijelo odgovorno za identifikaciju i autentikaciju subjekata certificiranja, kao i drugih osoba i organizacija.Poslove RA obavlja Banka;

Službenik za registraciju – osoba odgovorna zapotvrđivanje podataka koji su potrebni za izdavanjecertifikata te za odobravanje zahtjeva za izdavanjecertifikata;

Sredstvo za izradu elektroničkog potpisa - konfigurirani softver ili hardver koji se koristi za izradu elektroničkog potpisa;

TAN (Transaction authentication number) - forma jednokratne zaporke;

Udaljena identifikacija - postupak utvrđivanja i provjere identiteta fizičke osobe od strane Banke korištenjem sustava video identifikacije u slučaju ugovaranja proizvoda ili usluge putem Virtualne poslovnice;

Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane – ugovor koji Korisnik sklapa s Finom u svrhu pružanja usluga certificiranja;

Uredba eIDAS – Uredba (EU) br.910/2014 Europskogparlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja zaelektroničke transakcije na unutarnjem tržištu istavljanju izvan snage Direktivu 1999/93/EZ;

Virtualna poslovnica – internetska stranica Addiko Bank d.d. putem koje je moguće ugovaranje proizvoda Banke i to potpisom ugovorne i druge dokumentacije Fininim digitalnim certifikatom za građanstvo;

Zaporka za potpis - osobna tajna identifikacijska zaporka koju definira Korisnik certifikata prilikom podnošenja zahtjeva za izdavanje certifikata; strogopovjerljiva i poznata isključivo Korisniku certifikata,služi za autorizaciju elektroničkog potpisivanja dokumenata, a istim se osigurava zaštita odneovlaštenog korištenja.

Zaporka za opoziv - zaporka kreirana od strane Korisnika tijekom procesa izdavanja kvalificiranog digitalnog certifikata, koju je moguće koristiti u svrhu hitnog opoziva certifikata isključivo pozivom upućenim prema Fini;

2. OPĆE ODREDBE I ODGOVORNOSTI

Banka zadržava pravo izmjene Općih uvjeta izdavanja i korištenja kvalificiranog digitalnog certifikata za građanstvo uz obvezu obavještavanja Korisnika o izmjenama 15 (petnaest) dana prije nego što izmjene stupe na snagu. Ukoliko Korisnik pisanim putem do stupanja objavljenih izmjena i dopuna na snagu ne otkaže poslovni odnos s Bankom ili ne prestane koristiti usluge Banke kao registracijskog ureda Fine smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene i dopune.

Banka će Korisnika informirati o uvjetima izdavanja i korištenja Fina certifikata za građanstvo na svojoj službenoj internetskoj stranici www.addiko.hr.

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

Addiko Bank

3. POSTUPAK I UVJETI IZDAVANJA FINACERTIFIKATA

3.1. Svrha izdavanja Fina digitalnog kvalificiranogcertifikata za elektronički potpis

Banka kao registracijski ured Fine obavlja poslove registracije i identifikacije Korisnika u svrhu izdavanja i upravljanja životnim ciklusom kvalificiranih digitalnih certifikata za udaljeno elektroničko potpisivanje Bančine dokumentacije prilikom ugovaranja proizvoda ili usluga putem za to dostupnih online kanala Banka pruža podršku za udaljeno elektroničko potpisivanje Bančine dokumentacije te zaprima zahtjeve za izdavanje, opoziv, suspenziju i reaktivaciju certifikata za vrijeme prve godine korištenja izdanog certifikata za sve Korisnike usluga online kanala koji putem istih nisu ugovorili Bančin proizvod, te dvije godine za Korisnike usluga online kanala koji su putem njih ugovorili Bančin proizvod i u tu svrhu sklopili ugovor s Bankom, te pripadajuću dokumentaciju potpisali spomenutim certifikatom.

Korisnici usluga online kanala , koji putem njih nisu ugovorili Bančin proizvod, daju izričitu suglasnost da Banka od Fine zahtijeva opoziv certifikata kojeg su ishodili posredovanjem Banke, i to nakon proteka godine dana od njegovog izdavanja.

Korisnik može certifikat koristiti i za druge svrhe, sukladno aktima Fine koji reguliraju korištenje Certifikata objavljenim na internetskim stranicama https://www.fina.hr/finadigicert.

U slučaju kada Korisnik certifikat izdan od strane Banke koristi u druge svrhe ne primjenjuju se ovi Opći uvjeti.

3.2. Uvjeti i način podnošenja zahtjeva

Izdavanje certifikata može zatražiti Korisnik koji pristupi za to predviđenim online kanalima Banke sa svrhom ugovaranja Bančinog proizvoda ili usluge te zadovoljava sljedeće uvjete:

- Korisnik zahtjev predaje u svoje ime, a u svrhu ugovaranja Bančinog proizvoda ili usluge putem za to predviđenih online kanala
- Korisnik mora biti potpuno poslovno sposobna punoljetna osoba, državljanin Republike Hrvatske te rezident s prebivalištem u Republici Hrvatskoj
- Korisnik mora posjedovati važeću osobnu iskaznicu izdanu od strane Republike Hrvatske, potrebnu za identifikaciju tijekom procesa ugovaranja proizvoda ili usluge i procesa video identifikacije u slučaju da proizvod ili uslugu ugovara putem Virtualne poslovnice

Korisnik u procesu ugovaranja proizvoda ili usluge putem za to predviđenih online kanala Banke podnosi zahtjev za izdavanjem Fininog kvalificiranog digitalnog certifikata, a Banka u ulozi Registracijskog ureda Fine prikuplja i obrađuje podatke te ih uz zahtjev Korisnika čuva, odnosno predaje Fini u svrhu izdavanja kvalificiranog digitalnog certifikata za elektroničko potpisivanje Bančine dokumentacije.

Korisnik sklapanjem Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane prihvaća Finine Uvjete pružanja usluga certificiranja za osobne certifikate te je suglasan s obvezama i odgovornostima navedenim u ovim Općim uvjetima.

Finini javno objavljeni dokumenti koji se odnose na pružanje usluge izdavanja Certifikata su Opća pravila pružanja usluga certificiranja za kvalificirane certifikate za elektroničke potpise i pečate (CPQC-eIDAS), Opća pravila pružanja usluga certificiranja za nekvalificirane certifikate (CPSNQC-eIDAS), Pravilnik o postupcima certificiranja za kvalificirane certifikate za elektroničke potpise i pečate (CPQC-eIDAS), Pravilnik o postupcima certificiranja za nekvalificirane certifikate (CPSNQC-eIDAS). Navedeni Finini dokumenti i popis relevantne zakonske regulative kojom je uređeno područje pružanja usluga izdavanja Certifikata objavljeni su na Fininim internetskim stranicamahttps://www.fina.hr/finadigicert

3.2.1. Virtualna poslovnica

U slučaju da Korisnik proizvod ili uslugu ugovara putem Virtualne poslovnice, Banka u ulozi Registracijskog ureda Fine podatke prikuplja putem video identifikacije, iste čuva, obrađuje, odnosno predaje Fini u svrhu izdavanja kvalificiranog digitalnog certifikata za elektroničko potpisivanje Bančine dokumentacije.

Nakon uspješnog procesa video identifikacije na Virtualnoj poslovnici, propisanog Pravilnikom o pružanju i korištenju usluga povjerenja (NN br. 60/2019) i Pravilnikom o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije(NN br. 1/2019) u kojem je nedvojbeno dokazan i potvrđen identitet Korisnika, prije potpisivanja Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane između Korisnika i Fine, Korisnik je dužan provjeriti i potvrditi ispravnost podataka prikupljenih tijekom procesa video identifikacije, akoje podatke će sadržavati izdani certifikat za elektroničko potpisivanje Bančine dokumentacije, potvrditi da je upoznat s informacijama o obradi osobnih podataka prikupljenih tijekom procesa te daje upoznat s Fininim Uvjetima pružanja usluga certificiranja za osobne certifikate i da pristaje na njihovu primjenu.

3.2.2. Addiko Mobile mobilno bankarstvo

U slučaju kada Korisnik proizvod ili uslugu ugovara putem mobilnog bankarstva koristeći Fina kvalificirani digitalni certifikat , Banka u ulozi Registracijskog ureda Fine podatke prikuplja iz svojih internih sustava osobne i kontakt podatke, iste čuva, obrađuje, odnosno predaje Fini u svrhu izdavanja kvalificiranog certifikata za elektroničko potpisivanje.

Prije potpisivanja Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane između Korisnika i Fine, Korisnik je dužan provjeriti i potvrditi ispravnost prikazanih podataka iz internih sustava Banke, a koje podatke će sadržavati izdani certifikat za elektroničko potpisivanje Bančine dokumentacije, potvrditi da je upoznat s informacijama o obradi osobnih podataka korištenih u svrhu provođenja procesa te da je upoznat s Fininim Uvjetima pružanja usluga certificiranja za osobne certifikate i da pristaje na njihovu primjenu.

3.3. Udaljena identifikacija

3.3.1. Virtualna poslovnica

Banka u svrhu izdavanja certifikata povodi proces video identifikacije klijenta sukladno Pravilniku o pružanju i korištenju usluga povjerenja (NN br. 60/2019).

Korisnikovo davanje privole za izradu, pohranu i čuvanje snimke i sadržaja zaslona postupka video identifikacije, pohranu i čuvanje biometrijskefotografije korištene u procesu video identifikacije,suglasnosti za provođenjem video identifikacije i obavijesti o obradi osobnih podataka nužna je za izdavanje Fina kvalificiranog digitalnog certifikata putem Virtualne poslovnice. Ukoliko Korisnik nije dao navedene privole, nije moguće provesti proces video identifikacije.

Proces video identifikacije s Korisnikom prolazi adekvatno osposobljen i educiran Bančin Službenik za registraciju, sukladno Pravilniku o pružanju ikorištenju usluga povjerenja (NN br. 60/2019) te Pravilniku o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije (NN br. 1/2019).

Proces video identifikacije Korisnika mora biti u cijelosti snimljen i pohranjen kako bi se mogla dokazati usklađenost s Pravilnikom o pružanju ikorištenju usluga povjerenja (NN br. 60/2019) iUredbom eIDAS i Pravilnikom o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije (NN br. 1/2019).

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

U slučaju bilo kojeg odstupanja od zahtjeva propisanih u Pravilniku o pružanju i korištenju uslugapovjerenja (NN br. 60/2019), Uredbi eIDAS, Pravilniku o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije (NN br. 1/2019) ili sumnje na autentičnost verifikacijske isprave ili Korisnika tijekom procesa video identifikacije, proces se prekida.

3.3.2. Addiko Mobile mobilno bankarstvo

Korisnik u slučaju ugovaranja proizvoda ili usluge putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva identificira se na propisani način.

Korisnik je dužan provjeriti i potvrditi ispravnost podataka koje Banka ima u sustavu, akoje će sadržavati izdani certifikat za elektroničko potpisivanje Bančine dokumentacije, potvrditi da je upoznat s informacijama o obradi osobnih podataka prikupljenih tijekom procesa te daje upoznat s Fininim Uvjetima pružanja usluga certificiranja za osobne certifikate i da pristaje na njihovu primjenu.

3.4. Prikupljanje, obrada i čuvanje podataka

Banka kao registracijski ured Fine, prikuplja i obrađuje identifikacijske i kontaktne podatke ,a u slučaju ugovaranja proizvoda ili usluge putem Virtualne poslovnice i video snimke, snimke sadržaja zaslona te biometrijske fotografije prikupljene tijekom procesa video identifikacije te provodi udaljenu identifikaciju Korisnika u svrhu izdavanja Fina digitalnog kvalificiranog certifikata s trajanjem od 2 godine i opozivom nakon prve godine korištenja za sve Korisnike koji putem za to dostupnih online kanala nisu ugovorili proizvod ili uslugu Banke.

Svi podaci Korisnika koje Banka prikuplja, čuva odnosno predaje Fini sadržani su u Obavijesti o obradi osobnih podataka koja se daje na uvid i prihvaćanje Korisniku prije samog procesa podnošenja zahtjeva za izdavanje Certifikata na za to predviđenim kanalima Banke.

Banka je dužna podatke Korisnika koji putem online kanala ugovaraju proizvod ili uslugu , kao i snimku procesa video identifikacije u slučaju ugovaranja proizvoda i usluga putem Virtualne poslovnice u kojoj je Banka potvrdila identitet Korisnika i prikupila podatke potrebne za izdavanje certifikata čuvati 10 godina od prestanka njegove valjanosti, kao i predati Fini.

U slučaju da se Korisniku nakon dovršenog procesa video identifikacije tokom ugovaranja proizvoda ili usluge putem Virtualne poslovnice ne izda certifikat, Banka podatke prikupljene tokom procesa, kao i snimku video identifikacije čuva 10 godina od video identifikacije Korisnika ili do prestanka poslovnog odnosa između Banke i Fine prema kojem Banka obavlja poslove Registracijskog ureda za Finu.

Svrha obrade identifikacijskih i kontakt podataka je identifikacija i poduzimanje radnji nužnih za sklapanje Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane i izdavanja Finakvalificiranog digitalnog certifikata za elektroničko potpisivanje.

4. UPRAVLJANJE ŽIVOTNIM VIJEKOM CERTIFIKATA

Banka kao Registracijski ured Fine upravlja životnimvijekom certifikata isključivo u periodu od 1 (jedne)godine od datuma njegovog izdavanja nakon čega se certifikat opoziva za sve Korisnike koji putem za to dostupnih online kanala nisu ugovorili proizvod Banke, dok za Korisnike koji su putem za to dostupnih online kanala ugovorili Bančin proizvod i u tu svrhu sklopili ugovor s Bankom, te pripadajuću dokumentaciju potpisali spomenutim certifikatom, taj certifikat vrijedi 2 (dvije) godine od njegova izdavanja i Banka upravlja životnim vijekom tog certifikata 2 (dvije) godine.

4.1. PROMJENA PODATAKA

Zahtjev za promjenom podataka sadržanih u certifikatu može zatražiti isključivo Korisnik certifikata u svoje ime.

Promjena podataka u certifikatu potrebna je u slučaju:

- promjene imena ili prezimena
- promjene podatka o prebivalištu
- promjene e-mail adrese ili broja mobitela

Izmjene podataka unutar certifikata provode se opozivanjem postojećeg certifikata i izdavanjemnovog s novim parom ključeva te izmijenjenim podacima u certifikatu i novim periodom važenja.

Za vrijeme korištenja Fina certifikata izdanog posredovanjem Banke kao Registracijskog ureda Fine, Korisnici imaju obvezu informiranja Banke o potrebi promjene prethodno navedenih podataka u roku od 7 (sedam) dana od nastalih promjena.

4.2. SUSPENZIJA I OPOZIV CERTIFIKATA

4.2.1. OPOZIV CERTIFIKATA

Korisnik je obvezan podnijeti zahtjev za opoziv certifikata u slučaju:

- da neka od informacija sadržanih u certifikatu postane netočna
- kompromitiranja privatnog ključa ili ako se pojavi osnovana sumnja da je privatni ključkompromitiran
- da privatni ključ i aktivacijski podaci nisu više u jedinstvenom posjedu Korisnika
- gubitka ili trajne nedostupnosti ključa

Korisnik podnosi zahtjev za opoziv osobno uposlovnici Banke ili pozivom Kontakt centru Banke na besplatan broj 0800 14 14.

Banka je obvezna podnijeti zahtjev za opoziv certifikata u slučaju:

- primitka službene obavijesti o smrti Korisnika
- da certifikat više nije suglasan s općim pravilima prema kojima je bio izdan
- da certifikat nije izdan sukladno zahtjevu
- da certifikat nije izdan sukladno FINA Pravilniku o postupcima certificiranja za kvalificirane certifikate za elektroničke potpise i pečate
- otkaza Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane od strane Korisnika
- službene obavijesti o korištenju certifikata u nezakonite svrhe
- da Fina procijeni da certifikat svojim tehničkim karakteristikama, profilom ili sadržajem ne pruža prikladnu razinu povjerenja
- kada to nalaže zakon ili drugi propis

U slučaju da Korisnik utvrdi neku od navedenih stavki dužan ih je prijaviti Banci. U slučaju da Korisnik utvrdi da je izgubio ili mu je otuđen autentikacijski uređaj iznimno se može obratiti Fini za opoziv certifikata na telefonski broj (+385 1) 612 7040, a sve detalje o načinu hitnog opoziva provjeriti na internetskoj stranici Fine - https://www.fina.hr/opoziv-reaktivacija-oporavak-suspenzija-certifikata.
Kada Banka zaprimi obavijest Korisnika o krađi ili gubitku zaporke, na zahtjev Korisnika Fini šaljezahtjev za opoziv certifikata.
Opoziv certifikata stupa na snagu Fininom objavom podataka o opozvanosti certifikata na listi opozvanih certifikata i OCSP servisu. Ove podatke Fina objavljuje u najkraćem razumnom roku, a najkasnije u roku od 24

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

sata od trenutka u kojem Fina zaprimi Bančin valjani zahtjev za opozivom certifikata.

Nakon isteka perioda od 1 (jedne) godine od datuma izdavanja Fina certifikata, za Korisnike certifikata koji s Bankom putem za to dostupnih online kanala nisu ugovorili Bančin proizvod, Banka Fini šalje zahtjev za opozivom certifikata čime prestaje mogućnost njegova korištenja. Za Korisnike koji su u putem za to dostupnih online kanala banke ugovorili Bančin proizvod te ugovor potpisali Fininim digitalnim certifikatom, Banka omogućuje korištenje certifikata do prestanka valjanosti, odnosno do isteka 2 godine od izdavanja.

4.2.2. SUSPENZIJA I REAKTIVACIJA CERTIFIKATA

Korisnik Fina certifikata dužan je gubitak ili otuđenje zaporke prijaviti Banci i to osobno u poslovnici Banke ili pozivom u Kontakt centar Addikobanke na broj 0800 14 14.

U slučaju sumnje na gubitak ili otuđenje zaporke, privremeno do opoziva certifikata, a za vrijeme dok Službenik za registraciju provodi sve potrebne provjere nužne za opoziv certifikata, certifikat može biti suspendiran.

Suspenzija certifikata može se provesti na temelju zahtjeva Korisnika ili na temelju zahtjeva Banke.
Banka je u mogućnosti podnijeti zahtjev za suspenzijom certifikata bez Korisnikovog zahtjeva u slučaju:

- neizvršenih ugovornih obveza od strane Korisnika, a koji se odnose na plaćanje pruženih usluga
- privremeno do opoziva
- primitka službene obavijesti o smrti Korisnika
- da certifikat više nije sukladan s općim pravilima prema kojima je bio izdan
- da certifikat nije izdan sukladno zahtjevu
- da certifikat nije izdan sukladno FINA Pravilniku o postupcima certificiranja za kvalificirane certifikate za elektroničke potpise i pečate
- otkaza Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane od strane korisnika
- službene obavijesti o korištenju certifikata u nezakonite svrhe
- da Fina procijeni da certifikat svojim tehničkim karakteristikama, profilom ili sadržajem ne pruža prikladnu razinu povjerenja
- kada to nalaže zakon ili drugi propisi

Suspendirani certifikat može biti ponovno aktiviran na zahtjev Korisnika, a koji zahtjev podnosi isključivo osobno u poslovnici Banke ili putem poruke kroz Addiko Mobile mobilno bankarstvo ili Addiko eBank internetsko bankarstvo.

5. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

Korisnik u sklopu procesa ugovaranja proizvoda putem za to dostupnih online kanala Banke s Finom sklapa Ugovor oobavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane kojim prihvaća interne akte Fine objavljene na stranici https://www.fina.hr/finadigicert.

Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane potpisuje Korisnik temeljem naprednog elektroničkog potpisa koji se temelji na kvalificiranom certifikatu kojeg je izdao kvalificiranipružatelj usluge povjerenja (FINA).

U procesu podnošenja zahtjeva za izdavanjem certifikata, Korisnik treba priložiti potpune i točne informacije, valjane u trenutku podnošenjazahtjeva.

Korisnik certifikata ima pravo na inicijalno izdavanje, opoziv i suspenziju certifikata.

Addiko Bank

Obveze Korisnika prilikom izdavanja i korištenja certifikata su:

- u procesu registracije predstaviti se na način propisan Pravilnikom o postupcima certificiranja za kvalificirane certifikate za elektroničke potpise i pečate,
- pažljivo koristiti i čuvati sredstvo za izradu elektroničkog potpisa, privatne ključeve i aktivacijske podatke sukladno ovim Općim uvjetima, Fininim Uvjetima pružanja usluga certificiranja za osobne certifikate i drugoj relevantnoj dokumentaciji dostupnoj na Fininim internetskom stranicama https://www.fina.hr/finadigicert,
- poduzeti odgovarajuće mjere zaštite sredstva za izradu elektroničkog potpisa, privatnog ključa i aktivacijskih podataka odneovlaštenog pristupa i uporabe,
- pregledati i provjeriti točnost sadržaja certifikata te prihvatiti certifikat prije njegova izdavanja,
- u najkraćem mogućem roku zatražiti opoziv,odnosno suspenziju certifikata u slučaju kompromitiranja privatnog ključa, gubitka ili oštećenja sredstva za izradu elektroničkog potpisa, privatnog ključa i aktivacijskih podataka,
- dostaviti Banci sve potrebne podatke i informacije o promjenama koje utječu ili mogu utjecati na točnost elektroničkog potpisa u roku od 7 (sedam) dana od nastalihpromjena
- koristiti certifikat i pripadajući privatni ključ u skladu sa zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske te sukladno odredbama propisanim u Fininoj dokumentaciji dostupnoj na Fininim internetskim stranicama na web adresi https://www.fina.hr/finadigicert
- djelovati u skladu sa svim ostalim odredbama Pravilnika o postupcima certificiranja za kvalificirane certifikate za elektroničke potpise i pečate koje se odnosena obveze Korisnika
- prestati koristiti privatni ključ i pripadajućicertifikat nakon isteka perioda važenja certifikata
- u slučaju promjene podataka koji ulaze u sadržaj certifikata obavijestiti Banku u rokuod 7 (sedam) dana od nastalih promjena

Korisnik certifikata odgovara za nepravilnosti koje su nastale zbog neispunjenja obveza utvrđenih gore navedenim odredbama.

Korisniku koji ne postupa u skladu s preuzetim obvezama može biti opozvan certifikat te će izgubitisva prava proizišla iz Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane.

6. OBAVJEŠTAVANJE KORISNIKA

Banka tijekom procesa ugovaranja proizvoda ili usluge putem za to dostupnih online kanala Banke Korisnika obavještava o izdanom certifikatu i sklopljenom Ugovoru o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane elektroničkim putem slanjem dokumentacije na e-mail adresu verificiranu od strane Korisnika. Sva dokumentacija također je dostupna na uvid i preuzimanje tijekom procesa ugovaranja proizvoda Banke na za to dostupnim online kanalima Banke.

7. PRIGOVORI KORISNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Pisani prigovor Korisnik može podnijeti na jedan od sljedećih načina:

- elektroničkom poštom na adresu:info.hr@addiko.com uz povratnu informaciju o primitku poruke;
- telefaksom na broj: +385 (0)1 603 7000;
- pisanim putem, predajom prigovora djelatniku uposlovnici (koji pisanim putem potvrđuje primitak prigovora);
- pisanim putem na adresu: Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, Hrvatska, za

Addiko Bank

Upravljanje prigovorima.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz Korisniku dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom, a ako dostavljeni podaci ne budu dostatni za daljnje postupanje,zatražit će se od Korisnika nadopuna prigovora;
- način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno uposlovnici)

Ako Korisnik prigovor šalje na e-mail adresudjelatnika Banke, obavezno ga je potrebno poslati ina službenu e-mail adresu za zaprimanje prigovora (info.hr@addiko.com).

Banka nema obvezu zaprimiti prigovor koji je poslan isključivo na e-mail adresu djelatnika Banke,odnosno Banka nije vezana zakonskim rokom zaodgovor na prigovor ako se prigovor ne pošalje na način kako je Banka obavijestila potrošače da prigovor treba podnijeti.

Banka će na zaprimljeni prigovor u pisanom obliku odgovoriti sukladno važećim propisima. Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio.

Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je Korisnik prijavio Banci.

Ako Korisnik nije zadovoljan dobivenim odgovorom ili predloženim rješenjem Banke na uloženi prigovor, moguće je podnijeti prijedlog za mirenje u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisom kojim se regulira alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkogspora može se podnijeti Centru za mirenje HGK,Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr(http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru- za-mirenje) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s uslugama opisnim u ovimOpćim uvjetima, prema informacijama dostupnim ana https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index. cfm?event=main.adr.show.

Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavatiod pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Ukoliko se Banka ne očituje o prigovoru Korisnika u roku od 15 dana od dana kad je primila uredan prigovor ili ako je ocijenila da je prigovor neosnovan odnosno ako Korisnik s Bankom nije uspio razriješitispornu situaciju te Korisnik i nadalje sumnja u zakonitost i pravilnost postupanja, obavijest o svom prigovoru možete proslijediti Hrvatskoj narodnojbanci.

Sudska zaštita može se ostvariti pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti podnošenjem građanske tužbe.

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka nastojat ćerješavati sporazumno, a ako ih ne uspiju riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud, prema sjedištu Banke.

8. NAKNADE I ROK VAŽENJA ZA USLUGECERTIFICIRANJA

Kvalificirani certifikat za udaljeni e-potpis izdaje sena 2 godine, a naknada za njegovo održavanje se plaća na godišnjoj razini.

Prilikom izdavanja Fina certifikata u svrhu potpisivanja ugovorne dokumentacije prilikom ugovaranja proizvoda ili usluge Banke putem za to dostupnih online kanala , Banka za Korisnika Fini plaća naknadu za izdavanje i prvu godinu korištenja Fina certifikata nakon čega se certifikat opoziva za Korisnike koji nisu ugovorili Bančin

proizvod putem za to dostupnih online kanala, dok Banka plaća za izdavanje i prvu i drugu godinu korištenja certifikata odnosno do isteka važenja certifikata za Korisnike koji su putem za to dostupnih kanala ugovorili Bančin proizvod te dokumentaciju potpisali Fininim certifikatom.

Banka će također bez naknade za Korisnika provesti zahtjev za suspenziju ili opoziv certifikata te obnovu certifikata ako utvrdi da će Korisnik certifikat koristiti za ugovaranje proizvoda Banke na za to dostupnim online kanalima.

Banka ne pokriva za Korisnika nikakve druge troškove povezane s certifikatom ili drugim digitalnim uslugama Fine.

9. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, na internetskoj stranici Banke www.addiko.hr i Virtualnoj poslovnici u kojoj je moguće ugovoriti Fina kvalificirani digitalni certifikat.

Opće uvjete Banka može učiniti dostupnima i na drugi prikladan način.

U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik.

Na sve poslove i usluge regulirane ovih Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 19.04.2021.

U Zagrebu, 02.04.2021.

Addiko Bank d.d.

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22