

Obavijest o izmjenama u poslovanju s građanima (potrošačima)

Poštovani klijenti,

Obavještavamo Vas da će od 15.09.2018. godine biti u primjeni novi Opći uvjeti J&T banke za jednokratne platne transakcije, Opći uvjeti J&T banke d.d. za obavljanje poslova platnog prometa s fizičkim osoba (potrošačima), Opći uvjeta korištenja usluge Internet bankarstva za građane, Opći uvjeti J&T banke d.d. za direktnu daljinsku komunikaciju putem Internet bankarstva za fizičke osobe (građane), Opći uvjeti J&T banke d.d. za kreditno poslovanje s građanima (potrošačima) i Politika upravljanja pritužbama/prigovorima klijenata banke, te da se stavljaju van snage Opći uvjeti o izdavanju i korištenju osobne MasterCard kartice J&T banke d.d.

Pojašnjenje izmjena donosimo u nastavku:

1) Opći uvjeti poslovanja J&T banke za jednokratne platne transakcije

Točka 8. Opoziv naloga

- **Izmjena:** Platitelj može opozvati Nalog za plaćanje pisanim ili usmenim putem u poslovnici Banke od trenutka kada je Banka zaprimila potpisani Nalog i sredstva potrebna za njegovo izvršenje, a prije no što je započeo proces njegova izvršenja, odnosno do trenutka prosljeđivanja Naloga u međubankovne platne sustave

Točka 12. Rješavanje sporova

- **Izmjena:** kojom se obveza odgovora Banke na prigovor Klijenta mijenja s dosadašnjih 7 radnih dana na 10 dana od dana zaprimanja prigovora, uz obvezu konačnog rješavanja prigovora u roku od 35 dana
- **Dopuna stavke:** dodani kontakt podaci Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore
- **Novi stavak:** Pokretanje postupka mirenja ne utječe na pravo Korisnika da pokrene odgovarajući sudski postupak

2) Opći uvjeti J&T banke d.d. za obavljanje poslova platnog prometa s fizičkim osoba (potrošačima)

Točka 2. Pojmovi

- uvedeni su sljedeći pojmovi i njihove definicije sukladno novom Zakonu o platnom prometu: Autentifikacija, Drugi pružatelj platnih usluga, Kontrolni broj, Online, Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica, Pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Pružatelj usluge informiranja o računu, Usluga iniciranja plaćanja i Usluga informiranja o računu.
- sljedeće definicije su ažurirane sukladno novom Zakonu o platnom prometu: Jedinствена identifikacijska oznaka, Kreditni transfer, Platni instrument i Platna transakcija

Točka 4. Raspolaganje sredstvima na računu

- dopunjuje se točka 4. i proširuju pravila o zaštiti Korisnika računa te o zaštiti Korisnika računa prema Pružatelju usluge iniciranja plaćanja i Pružatelju usluge informiranja o računu

Točka 11. Odgovornost Banke i povrat sredstava

- dopunjuje se točka 11. u dijelu definiranja postupanja, odgovornosti i prava Korisnika kartice/računa te odgovornosti i prava Banke za neautorizirane, neizvršene i/ili neuredne izvršene platne transakcije
- utvrđeni su i definirani pripadajući načini i rokovi za rješavanje reklamacija
- definirane su odgovornosti Pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja za neautorizirane platne transakcije, te u slučaju neizvršene, neuredno izvršene Platne transakcije odnosno u slučaju zakašnjenja u izvršenju Platne transakcije

Točka 12. Blokada i pljenidba računa

- dodano je da se u slučaju nepodmirenih obveza može blokirati i Kartica

Točka 14. Gubitak, krađa, oštećenje i uništenje isprava

- smanjena je odgovornost Korisnika da u slučaju izvršene neautorizirane transakcije odgovara do iznosa od 375,00 kuna, a koje su izvršne uslijed nepažnje Korisnika (nije čuvao PIN)

Točka 15. Prestanak ugovora

- dodano je da Korisnik može otkazati Ugovor bez plaćanja naknade

Točka 16. Izmjene ugovora, pravna zaštita, mjerodavno pravo

- dopunjuje se i proširuje pravilo otkazivanja Ugovora u slučaju neprihvatanja izmjena Ugovora od strane Korisnika
- dopuna Točke 16. u dijelu u kojem se obveza odgovora Banke na prigovor Klijenta mijenja se s dosadašnjih 7 dana na 10 dana od dana zaprimanja prigovora, uz obvezu konačnog rješavanja prigovora u roku 35 dana
- dodani su kontakt podaci Centra za mirenje HGK na koje se može podnijeti prijedlog za mirenje, te je dodatno objašnjeno pokretanje samog postupka mirenja

3) Opći uvjeta korištenja usluge Internet bankarstva za građane

Točka 3. Pojmovi

- Dodana je nova točka s pojašnjenim pojmovima koji se navode u Općim uvjetima

Točka 4. Usluga Internet bankarstva

- Novi stavak: Uvedena je nova terminologija, sukladno Zakonu o platnom prometu, a odnosi se na Uslugu Internet bankarstva koja se temelji na;
 - Personaliziranoj vjerodajnici, a koja podrazumijeva broj tokena, zaporku PIN i
 - Sredstvu za autentifikaciju i autorizaciju, a koje podrazumijeva token

Točka 7. Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju (token) i Personalizirana sigurnosna vjerodajnica (PIN)

- Izmjena: Dosadašnji naziv točke 7. Token i PIN, izmijenjen je u *Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju (token) i Personalizirana sigurnosna vjerodajnica (PIN)*
- Novi stavak: Korisnik usluge Internet bankarstva može Vjerodajnicu (PIN-a) i Sredstvo (token) koristiti i u svrhu Usluge informiranja po računu, usluge iniciranja plaćanja i potvrde raspoloživosti sredstva, drugog pružatelja platnih usluga

Točka 8. Način ugovaranja usluge Internet bankarstva

- Izmjena: Terminologija PIN - personalizirana sigurnosna vjerodajnica i Token - sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju
- Novi stavak: Potreba Korisnika za kreiranjem vlastite Personalizirane vjerodajnice (PIN-a) nakon prve prijave u Internet bankarstvo.
Detaljne tehničke karakteristike i upute za korištenje usluge Internet bankarstva koje Korisnik prima prilikom potpisivanja Pristupnice

Točka 9. Obveze i odgovornosti Korisnika

- Izmjena: Terminologija PIN - personalizirana sigurnosna vjerodajnica i Token – sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju
- Novi stavak: Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane transakcije do ukupnog iznosa 375,00 kn ako je njihovo izvršenje posljedica neodgovornog ponašanja Korisnika glede čuvanja Sredstva i Vjerodajnice
- Novi stavak: Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane transakcije ako je postupio prijeverno, namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza u vezi sa Sredstvom ili/i Vjerodajnicom.
- Novi stavak: Korisnik, ako koristi Sredstvo i Vjerodajnicu preko Drugog pružatelja platnih usluga, obavezan je provjeriti ima li Drugi pružatelj platnih usluga odgovarajuće odobrenje i je li upisan u registar.

Točka 10. Obveze i odgovornosti Banke

- Novi stavak: Banka je ovlaštena Pružatelju usluge iniciranja plaćanja i Pružatelju usluge informiranja o računu uskratiti pristup Računu ako za to ima dokazane objektivne razloge (neovlašteni pristup, neovlašteno iniciranje platne transakcije i sl., a u cilju prijave) te će o istome obavijestiti Korisnika.

Točka 11. Izvršavanje transakcija

- Novi stavak: Platna transakcija se smatra autoriziranom ako je transakciju zadao Korisnik autentificiran na način opisan ovim Općim uvjetima. Banka od Korisnika može tražiti i dodatnu autorizaciju pojedine platne transakcije. Putem usluge Interent bankarstva Korisnik bez ograničenja zadaje Platne transakcije dio visine raspoloživih sredstava na računu

4) Opći uvjeti J&T banke d.d. za direktnu daljinsku komunikaciju putem Internet bankarstva za fizičke osobe (građane)

Točka 2. Pojmovno određenje

- Novi stavak: *Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo putem direktnog kanala Daljinske komunikacije* je uređaj koji omogućava autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa usluzi Internet bankarstva te autorizaciju transakcija (token).
- Novi stavak: *Token* je sigurnosni elektronički uređaj koji se koristi za identifikaciju Korisnika. Tokenom se postiže visoka razina zaštite, tzv. dvo-razinska autentifikacija. Prva razina je ono što Korisnik ima (token), a druga razina je ono što Korisnik zna (PIN).
- Novi stavak: *Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica* je personalizirano obilježje koja Banka daje u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija (broj tokena, zaporka, PIN).
- Novi stavak: *PIN* je osobni identifikacijski broj koji zajedno sa Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju (tokenom) čini sigurnosni mehanizam koji osigurava autentifikaciju Korisnika, te osigurava integritet i neporecivost provedenih transakcija u sklopu usluge Internet bankarstva.

Točka 4. Ugovaranje direktnog kanala daljinske komunikacije –Internet bankarstvo

- Novi stavak: U popis uvjeta koje Korisnik mora zadovoljiti dodan je uvjet kojim se Korisnik obvezuje na pridržavanje Općih uvjeta J&T banke d.d. za korištenje usluge Internet bankarstva za građane.

Točka 5. Sigurnost

- Izmjena: Terminologija PIN - personalizirana sigurnosna vjerodajnica i Token – sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju
- Izmjena: U posljednjem stavku uz navedene Opće uvjete dodani su i Opći uvjeti poslovanja za obavljanje poslova platnog prometa s fizičkim osobama

Točka 12. Zaštita osobnih podataka i povjerljiv transakcija

- Točka se briše iz Općih uvjeta

5) Opći uvjeti J&T banke d.d. za kreditno poslovanje s građanima (potrošačima)

- pojam Klijent zamjenjuje se pojmom "Potrošač"

Točka 2. Odobravanje kredita

- izmjene u dijelu postupanja Banke kod dostave plana otplate kod ugovaranja kredita kao i kod svake druge promjene u kreditnom odnosu

Točka 3. Instrumenti osiguranja kredita

- izmjene vezane uz dostavu instrumenata osiguranja prije korištenja kredita i namirenje dospjelih potraživanja iz depozita

Točka 5.1. Otplate revolving kredita po MasterCard kreditnoj kartici

- uvodi se nova točka 5.1. u Opće uvjete

Točke 6. Obavještanje

- dopuna u dijelu postupanja Banka kod obavještanja klijenta o stanju po kreditu i dijelu koje je sve informacije potrebno iskazati u toj Obavijesti

Točka 7. Rješavanje prigovora i sporova

- dodani su kontakt podaci Centra za mirenje HGK na koje se može podnijeti prijedlog za mirenje

6) **Opći uvjeti o izdavanju i korištenju osobne MasterCard kartice J&T banke d.d.** stavljaju se van snage s 15.09.2018.

7) **Politika upravljanja pritužbama/prigovorima klijenata banke**

Mijenja se točka *Postupak odgovaranja na pritužbe/prigovore* na način da rok za dostavu odgovora na prigovor iznosi deset (10) radnih dana, umjesto dosadašnjih sedam (7) radnih dana, te je dodana sljedeća iznimka: "ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će konačan odgovor Klijentu dostaviti u roku od 35 (tridesetpet) dana."

Opći uvjeti J&T banke za jednokratne platne transakcije, Opći uvjeti J&T banke d.d. za obavljanje poslova platnog prometa s fizičkim osoba (potrošačima), Opći uvjeti korištenja usluge Internet bankarstva za građane, Opći uvjeti J&T banke d.d. za direktnu daljinsku komunikaciju putem Internet bankarstva za fizičke osobe (građane), Opći uvjeti J&T banke d.d. za kreditno poslovanje s građanima (potrošačima) i Politika upravljanja pritužbama/prigovorima klijenata banke dostupni su u poslovnicama Banke te na Internet stranici www.jtbanka.hr.

U Varaždinu, 31.08.2018.