

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA J&T BANKE d.d. ZA DIREKTNU DALJINSKU KOMUNIKACIJU PUTEM INTERNET BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE (GRAĐANE)

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti poslovanja J&T banke d.d. za direktnu daljinsku komunikaciju putem Internet bankarstva za građane (u daljnjem u tekstu: Opći uvjeti poslovanja) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja kanala direktne daljinske komunikacije od strane građana - potrošača (u daljnjem tekstu: **Korisnik**). Kanal za direktnu daljinsku komunikaciju; Internet bankarstvo J&T banke d.d. za građane (u daljnjem tekstu: Internet bankarstvo), regulirano je Općim uvjetima J&T banke d.d. za korištenje usluge Internet bankarstva za građane.

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja J&T banke d.d., Općih uvjeta J&T banke d.d. za korištenja usluge Internet bankarstva za građane, Općih uvjeta za obavljanje poslova platnog prometa s fizičkim osobama (potrošačima), Načela za utvrđivanje kamatnih stopa za depozite građana i promjene naknada za usluge, Izvoda iz Odluke o kamatnim stopama J&T banke d.d. za fizičke osobe i Izvoda iz Odluke o naknadama J&T banke d.d. za fizičke osobe.

### 2. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojmovi u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeća značenja:

**Direktni kanal daljinske komunikacije** je sredstvo komunikacije koje omogućuje korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih proizvoda i usluga korištenjem elektroničkog načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu.

Direktni kanal daljinske komunikacije u smislu ovih Općih uvjeta je **Internet bankarstvo**. Direktni kanal daljinske komunikacije pruža informacije i/ili mogućnosti obavljanja određenih financijskih i nefinancijskih transakcija. Opseg i način korištenja direktnog kanala daljinske komunikacije opisani su u korisničkim uputama namijenjenim direktnom kanalu komunikacije. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku putem direktnog kanala daljinske komunikacije Internet bankarstva jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i Korisnika, kao i papirnati ispis koje Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka na zahtjev Korisnika može ovjeriti ispis podataka na papiru.

**Korisnik** u smislu ovih Općih uvjeta je Klijent kojem je Banka odobrila korištenje direktnog kanala daljinske komunikacije, Internet bankarstvo.

**Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju putem direktnog kanala daljinske komunikacije** (dalje u tekstu Sredstvo) je uređaj koji omogućava autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa usluzi Internet bankarstva te autorizaciju transakcija (token).

**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). Token i PIN zajedno čine sigurnosni mehanizam koji osigurava autentifikaciju Korisnika, te osigurava integritet i neporecivost financijskih i nefinancijskih transakcija u sklopu usluge Internet bankarstva.

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica** je personalizirano obilježje koje Banka daje u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija (broj tokena, zaporka, PIN).

**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.

**Jednokratna promjenjiva zaporka** (OTP – One time password) – je vremenski ograničen niz brojeva koje generira Sredstvo (token) (APPLI 1) i služi za verifikaciju identiteta Korisnika u svrhu pristupa Internet bankarstvu.

**MAC** (Message Autentification code) je postupak potpisivanja naloga ili izmjene osobnih podataka a provodi se na način da se u Sredstvo (token) upisuje niz znamenaka (APPLI 2) generiranih na računaru Korisnika, a na osnovu podataka s platnog naloga ili izmjene osobnih podataka na Sredstvu (tokenu) se automatski generira niz znamenaka (digitalni potpis) koje se unose u odgovarajuće polje na računaru Korisnika.

**Trajni nosač podataka/trajni medij** je svaki instrument koji Korisniku omogućuje spremanje podataka naslovljenih osobno na njega, tako da su dostupni za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno za namjene tih podataka bilo u papirnatom obliku ili elektronički pohranjene obavijesti.

### **3. OPSEG USLUGE DIREKTOG KANALA DALJINSKE KOMUNIKACIJE – INTERNET BANKARSTVO**

Korisnicima direktnog kanala daljinske komunikacije Banka omogućava slijedeće usluge:

- Izvršenje platnih transakcija
- Izvršenje nefinancijskih transakcija
- Praćenje stanja i prometa po računima
- Razmjena obavijesti između Korisnika i Banke
- Upotreba informativnih kalkulatora
- Zatvaranje i raskid proizvoda i usluga ugovorenih putem direktnog kanala daljinske komunikacije
- Informacije o proizvodima i uslugama Banke, kao i o poslovanju Banke općenito
- Obavljanje ostalih usluga i promjena

Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja direktnog kanala daljinske komunikacije, a sve izmjene biti će Korisniku dostupne u poslovnicama Banke, na mrežnim stranicama Banke ([www.jtbanka.hr](http://www.jtbanka.hr)), te na direktnom kanalu daljinske komunikacije Internet bankarstvo. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Internet bankarstva.

Direktni kanal daljinske komunikacije Internet bankarstvo Korisnik ima pravo koristiti na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđen.

Svi postojeći proizvodi i usluge koji su ugovoreni putem direktnog kanala daljinske komunikacije – Internet bankarstvo, na način da im je elektronički generirana Potvrda ugovaranja, smatrat će se da je time zadovoljen uvjet pohrane potrošaču namijenjenih informacija na trajnom mediju sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

### **4. UGOVARANJE DIREKTOG KANALA DALJINSKE KOMUNIKACIJE - Internet BANKARSTVO**

S danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, Banka prestaje s pružanjem usluge novog ugovaranja direktnog kanala daljinske komunikacije – Internet bankarstva. Direktni kanal daljinske komunikacije - Internet bankarstvo, ugovoren prije datuma stupanja na snagu ovih Općih uvjeta ostaje i dalje na raspolaganju i korištenju postojećim Korisnicima usluge direktnog kanala daljinske komunikacije – Internet bankarstvo.

## **5. SIGURNOST**

Banka je Korisniku direktnog kanala daljinske komunikacije, u svrhu sigurnosti provođenja transakcija, dodijelila Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju, te Personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu (inicijalni PIN).

Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju vlasništvo je Banke, čime Banka za isto može naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o naknadama za usluge koje obavlja J&T banka d.d. u poslovanju s poslovnim subjektima i fizičkim osobama, a Korisnik je dužan na zahtjev Banke vratiti ga.

Korisnik je dužan koristiti se Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju na način kako je propisano Bančnim Korisničkim uputama. Također Korisnik je dužan čuvati tajnost Vjerodajnice (PIN-a) kojim se koristi u radu, te čuvati Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju od oštećenja i neovlaštenog korištenja. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi, kao i slučaj da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeno mu sredstvo za identifikaciju i ovjeru snosi Korisnik sukladno važećoj Odluci o naknadama Banke za usluge.

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati nepridržavanjem ovih Općih uvjeta, te Općih uvjeta korištenja usluge Internet bankarstva za građane ili ako treća osoba neovlašteno zlouporabi pristup sredstvu za identifikaciju i ovjeru.

## **6. NALOZI ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

Kod direktnog kanala za daljinsku komunikaciju Internet bankarstvo s mogućnošću obavljanja plaćanja i prijenosa nalozi se izvršavaju na način propisan Općim uvjetima; Opći uvjeti poslovanja za obavljanje poslova platnog prometa s fizičkim osobama (potrošačima), Terminski plan za izvršenje platno-prometnih transakcija, Izvod Odluke o naknadama za usluge J&T banke d.d., važećim u trenutku obavljanja transakcije plaćanja ili prijenosa.

U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na računu ili neispravno unesenog platnog naloga od strane Korisnika, Banka nalog neće izvršiti.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem direktnih kanala, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

## **7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

Korisnik raspolaže sredstvima po računima, otvorenim u poslovnicama Banke na temelju sklopljenog ugovora ili/i potvrde ugovaranja za račune otvorene korištenjem direktnog kanala daljinske komunikacije - Internet bankarstvo, a do visine raspoloživih sredstva na računu.

## **8. UGOVARANJE POJEDINE USLUGE/PROIZVODA**

S danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, Banka prestaje s pružanjem usluge ugovaranja novih proizvoda i usluga putem direktnog kanala daljinske komunikacije – Internet bankarstva. Proizvodi i usluge ugovoreni putem direktnog kanala daljinske komunikacije prije datuma stupanja na snagu ovih Općih uvjeta ostaju i dalje na raspolaganju i korištenju postojećim Korisnicima ugovorenih proizvoda/usluga.

## **9. BLOKADA I OTKAZ PRISTUPA TE PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA O DIREKTNOM KANALU ZA DALJINSKU KOMUNIKACIJU**

Svaki gubitak, krađu ili sumnju na zlouporabu Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju direktnog kanala daljinske komunikacije - Internet bankarstva Korisnik mora odmah prijaviti Banci na besplatni broj telefona Banke 0800-8222 ili se obratiti u poslovnicu Banke.

Banka će, ako posumnja da postoji zlouporaba, blokirati pristup direktnom kanalu daljinske komunikacije i/ili računima i o tome obavijestiti Korisnika. Banka će blokirati pristup direktnom kanalu daljinske komunikacije i/ili raskinuti ugovor ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi,

Korisničkih uputa, ovih Općih uvjeta poslovanja, te ostalih akata Banke na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio, bez otkaznog roka.

Banka može otkazati korištenje i pristup direktnom kanalu za daljinsku komunikaciju, ukoliko direktni kanal za daljinsku komunikaciju Internet bankarstvo ili račun na koji je Internet bankarstvo ugovoreno, stavi izvan ponude svojih proizvoda i usluga namijenjenih potrošačima, fizičkim osobama za daljnje korištenje ili/i novo ugovaranje.

Korisnik može, ako posumnja da postoji zlouporaba ili da će zlouporaba nastupiti, zatražiti blokadu pristupa direktnom kanalu daljinske komunikacije predajom pisanog zahtjeva u poslovnici banke ili putem besplatnog telefona banke (0800 8222).

Osoba koja predaje zahtjev za blokadu/opoziv odgovara za istinitost danih podataka. Banka nakon primitka zahtjeva onemogućuje pristup pojedinom Korisniku, te blokira uporabu direktnog kanala daljinske komunikacije.

Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

Banka troškove novog Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, kako bi omogućila Korisniku nastavak uporabe direktnog kanala daljinske komunikacije, može teretiti u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka uporabe direktnog kanala daljinske komunikacije biti će izvršeni u skladu s Terminskim planom Banke po transakcijskim računima fizičkih osoba.

Prilikom podnošenja zahtjeva za otkaz direktnog kanala daljinske komunikacije pojedinom Korisniku, Korisnik je dužan na zahtjev Banke vratiti Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju koje mu je dodijeljeno za uporabu.

U slučaju da Korisnik na zahtjev Banke ne vrati Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili vrati oštećeno dužan je platiti naknadu prema tarifama iz Odluke o naknadama Banke.

Ukoliko je Korisnik putem direktnog kanala daljinske komunikacije ugovorio određeni proizvod/uslugu može, ako drugačije ugovorom/potvrdom o ugovaranju nije definirano, jednostrano raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku, bez otkaznog roka. Također, ukoliko je Korisnik ugovorio određeni proizvod/uslugu u poslovnicama Banke a isti ima odredbu da se ugovor može jednostrano raskinuti i putem direktnog kanala daljinske komunikacije, Korisnik može jednostrano raskinuti takav Ugovor u bilo kom roku, bez prethodne obavijesti Banci.

## **10. NAKNADE**

Banka Korisniku za korištenje direktnog kanala daljinske komunikacije obračunava i naplaćuje naknadu u skladu s tarifama iz Odluke o naknadama J&T banke d.d. za fizičke osobe, s transakcijskog računa Korisnika.

Naknada za platno-prometne transakcije obračunava se i naplaćuje s računa Korisnika s kojeg se transakcija izvršava u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama.

Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Korisnik provodi putem direktnog kanala daljinske komunikacije, u skladu s Odlukom o naknadama Banke za fizičke osobe.

## **11. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE**

Korisnik je odgovoran za sve kontakt informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno komuniciranje putem direktnog kanala daljinske komunikacije te ih je pravovremeno dužan ažurirati i obavijestiti Banku o svakoj promjeni (telefon, e-mail i dr.).

Banka je dužna Korisniku omogućiti spremanje i/ili ispis podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju uporabu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka.

Sve informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka uručuje/šalje Korisniku u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Korisnika.

Korisnik je suglasan s time da ga Banka obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima za pojedine proizvode/usluge kako putem pisanih obavijesti i na mrežnim stranicama banke ([www.jtbanka.hr](http://www.jtbanka.hr)) tako i putem direktnog kanala daljinske komunikacije - Internet bankarstvo.

## **12. OBVEZE KORISNIKA**

Korisnik se obvezuje da će:

- brižno čuvati Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, te ih štititi od oštećenja, gubitka, krađe ili zlouporabe,
- neće zapisivati Personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu (PIN ), lozinke, korisnička imena, na papir, elektroničke ili druge medije
- redovito će pregledavati obavijesti koje šalje Banka,
- poštovati Korisničke upute za uporabu direktnog kanala daljinske komunikacije,
- Banku odmah obavijestiti o nepravilnostima ili netipičnom radu direktnog kanala daljinske komunikacije,
- Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju,
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje direktnog kanala daljinske komunikacije,
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih podataka koje je tražila prilikom sklapanja ugovora za pojedini proizvod/uslugu.

## **13. ODGOVORNOST BANKE**

Banka osigurava Korisniku neprekidnu uporabu direktnog kanala za daljinsku komunikaciju, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća te drugih neočekivanih događaja.

Banka ne odgovara za štetu koja bi nastala zbog iznimnih uvjeta i događaja kao što su viša sila, odluke i djelovanja organa vlasti, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, onemogućen pristup direktnom kanalu daljinske komunikacije.

Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati Korisniku po osnovi nefunkcioniranja direktnog kanala daljinske komunikacije ili računalnog sustava u cjelini do koje bi došlo zbog neopravdanih zahvata Korisnika ili trećih osoba.

Banka odgovara Korisniku za nastalu štetu koja bi mogla nastati namjerno ili zbog nemara od strane Banke. Banka odgovara samo za neposredno uzrokovanu štetu, Korisnik u slučaju otkrivanja grešaka, nepravilnosti ili u slučaju nastanka štete mora postupati u skladu s Općim uvjetima poslovanja i Općim uvjetima J&T banke d.d. za korištenje usluge Internet bankarstva za građane.

Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog nebankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom direktnog kanala daljinske komunikacije. Banka ne odgovara za štetu nastalu uslijed nedostave podataka o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje direktnog kanala daljinske komunikacije.

## **14. RJEŠAVANJE SPOROVA**

Sporovi između Korisnika i Banke rješavati će se sukladno s Općim uvjetima J&T banke d.d. Osim toga, u slučaju spora i mogućeg zahtjeva za naknadom štete koji nastaju iz ili u svezi s ugovorom o financijskim institucijama sklopljenim između Korisnika i Banke putem direktnog kanala daljinske komunikacije, može se radi izvansudskog rješavanja spora podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje Centru za mirenje.

Postupak pred sudovima časti iz prethodnog stavka provodi se sukladno s Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i s Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovca i predstavnici potrošača.

Mirenje pred Centrom za mirenje provodi se sukladno s odredbama Zakona o mirenju te sukladno s Pravilnikom o mirenju Centra za mirenje iz stavka 1. ovog članka.

U svezi s ugovorima o financijskim uslugama sklopljenim putem direktnog kanala daljinske komunikacije nije predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja Korisnika koji nije obuhvaćen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

## **15. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti poslovanja i njegove izmjene i dopune dostupni su svim korisnicima u poslovnica Banke, na mrežnim stranicama Banke [www.jtbanka.hr](http://www.jtbanka.hr), te putem direktnog kanala za daljinsku komunikaciju. Korisnik ima pravo bilo kada zahtijevati primjerak ovih Općih uvjeta poslovanja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Sve upute, koje su Korisnici zaprimili prilikom ugovaranja direktnog kanala za daljinsku komunikaciju, iste mogu ponovno zatražiti u poslovnica Banke.

Banka i Korisnik se slažu s tim da će, sukladno Zakonu o elektroničkom potpisu, na sudu međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje su predviđene u okviru direktnog kanala za daljinsku komunikaciju.

O promjenama Općih uvjeta poslovanja te o dostupnosti istih Banka obavještava Korisnika u poslovnica Banke, putem direktnog kanala daljinske komunikacije i na mrežnim stranicama Banke ([www.jtbanka.hr](http://www.jtbanka.hr)) minimalno 2 mjeseca prije stupanja na snagu Općih uvjeta poslovanja. Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihovog stupanja na snagu pismenim putem ne obavijesti Banku da iste ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je ugovor otkazan od strane Korisnika.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 31. siječnja 2022. godine, a njihovim stupanjem na snagu stavljaju se izvan snage Opći uvjeti poslovanja J&T banke d.d.za direktnu daljinsku komunikaciju putem Internet bankarstva za fizičke osobe (građane) od 15.09.2018. godine.