

**OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE INTERNET BANKARSTVA ZA GRAĐANE****1. UVOD**

Opći uvjeti korištenja usluge Internet bankarstva za građane (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge Internet bankarstva za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Internet bankarstvo). Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između J&T banke d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i klijenta fizičke osobe koji ugovara uslugu Internet bankarstva (u daljnjem tekstu: Korisnik). Opći uvjeti se primjenjuju zajedno sa odredbama Općih uvjeta poslovanja J&T banke d.d.

**2. IZMJENE**

Informacije o važećim uvjetima biti će istaknute na šalterima Banke ili prostorima namijenjenim Klijentima i na Internet stranici Banke. O svim provedenim izmjenama po Općim uvjetima, Banka će najmanje petnaest dana prije stupanja na snagu obavijestiti Klijente u prostorijama Banke i na Internet stranici Banke. Opći uvjeti i njihove izmjene biti će u pismenom obliku dostupni Klijentima na njihov zahtjev.

**3. POJMOVI**

- 3.1. **Banka:** izdavatelj Općih uvjeta je J&T banka d.d., sa sjedištem u Varaždinu, Aleja kralja Zvonimira 1. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje
- 3.2. **Klijent:** u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba-potrošač koja je s Bankom uspostavila poslovni odnos o platnim uslugama
- 3.3. **Korisnik:** Klijent kojem je Banka odobrila korištenje usluge Internet bankarstva na temelju otvorenog tekućeg ili/i žiro računa u Banci.
- 3.4. **Opći akt Banke:** su svi dokumenti Banke i odluke što ih u propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same.
- 3.5. **Račun:** transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i odnosnih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta, su tekući račun (kunski) i žiro račun (kunski).
- 3.6. **Internet bankarstvo:** usluga koja Klijentima, korisnicima Internet bankarstva, omogućava korištenje određenih štednih, mjenjačkih, platno prometnih i ostalih bankarskih proizvoda i usluga.
- 3.7. **Pristupnica:** potpisom pristupnice, Banka odobrava a Klijent prihvaća uslugu korištenja Internet bankarstva
- 3.8. **Autentifikacija:** postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika usluge Internet bankarstva

- 3.9. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica:** personalizirana obilježja koja 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
- 3.10. **Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo:** uređaj koji omogućava autentifikaciju korisnika prilikom pristupa usluzi Internet bankarstva, te autorizaciju transakcija (token)  
**Token:** Token (ili autentifikacijska kartica) je sigurnosni uređaj koji se koristi za identifikaciju ili/i za potpis transakcije.  
Tokenom se postiže visoka razina zaštite, tzv. dvo-razinska autentifikacija, kada se identifikaciji vrši nečime što Korisnik ima (token) i nečime što zna (PIN).
- 3.11. **Transakcije:** platne transakcije koje se zadaju i druge usluge koje se ugovaraju uslugama Internet bankarstva. Sve transakcije zadane ili ugovorene putem usluge Internet bankarstva izjednačene su onima vlastoručno potpisanimima.
- 3.12. **Platna transakcija:** prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao putem usluge Internet bankarstva
- 3.13. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja:** pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela RH ili matične države članice
- 3.14. **Pružatelj usluge informiranja o računu:** pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela RH ili matične države članice
- 3.15. **Drugi pružatelji platnih usluga:** pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža uslugu iniciranja plaćanja na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela RH ili matične države članice ili Uslugu informiranja o računu na temelju upisa i odgovarajući registar nadležnog tijela RH ili matične države članice ili izdaje platni instrument na temelju kartice.
- 3.16. **Usluga iniciranja plaćanja:** usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika s njegova računa a preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja kojem je Korisnik za to dao izričitu suglasnost.
- 3.17. **Usluga informiranja o računu:** online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Korisnikovih računa, a preko Pružatelja usluge informiranja o računu kojem je Korisnik dao izričitu suglasnost.
- 3.18. **Potvrda o raspoloživosti sredstava:** informacija o raspoloživosti sredstava na računu Korisnika potrebnih za izvršenje platne transakcije na temelju platnog instrumenta koji je izdao Drugi pružatelj platnih usluga, a za koji je Korisnik da izričitu suglasnost.

#### **4. USLUGA Internet BANKARSTVA**

Usluga Internet bankarstva je financijski servis Banke namijenjen Korisnicima kojima je Banka odobrila korištenje usluge Internet bankarstva.

Usluga Internet bankarstva temelji se na:

- **Personaliziranoj sigurnosnoj vjerodajnici ili Vjerodajnica** - personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija (broj tokena, zaporka, PIN)
- **Sredstvu za autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo** - uređaj koji omogućava autentifikaciju korisnika prilikom pristupa usluzi Internet bankarstva, te autorizaciju transakcija (token)

Autorizacijski sustav zasnovan na uređajima, tokenima, za generiranje jednokratnih zaporki čime se Korisniku omogućava obavljanje transakcija i pregled stanja računa putem globalne računalne mreže - Interneta. Korištenje usluge moguće je putem adrese [www.jtbanka.hr](http://www.jtbanka.hr)

## **5. KLIJENT KORISNIK USLUGE**

Korisnikom usluge Internet bankarstva može postati fizička osoba koja ima otvoren tekući ili žiro račun u Banci. Banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za korištenje usluge Internet bankarstva.

## **6. OPSEG USLUGE INTERNET BANKARSTVA**

Putem usluge Internet bankarstva Banka nudi određeni opseg usluga kojeg Korisnik prihvaća potpisom Pristupnice za korištenje usluge Internet bankarstva.

Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga Internet bankarstva, o čemu izvješćuje Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica. Korisnik pristaje na takve izmjene te ih u cijelosti prihvaća. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluga Internet bankarstva.

## **7. SREDSTVO ZA AUTENTIFIKACIJU I AUTORIZACIJU (TOKEN) I PERSONALIZIRANA SIGURNOSNA VJERODAJNICA (PIN)**

Za korištenje usluge Internet bankarstva potrebna je dvo-faktorska (snažna) autentifikacija.

Korisnik usluge Internet bankarstva autentificira se Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju (tokenom) i Personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom (osobnim identifikacijskim brojem, PIN). Sredstvo i Vjerodajnica zajedno čine sigurnosni mehanizam koji osigurava autentifikaciju Korisnika, te osigurava integritet i neporecivost financijskih transakcija u sklopu usluge Internet bankarstva. Sredstvo (Token) je vlasništvo Banke, kojeg je Korisnik dužan, prilikom zatvaranja transakcijskih računa i usluge korištenja Internet bankarstva ili na zahtjev Banke, vratiti. Potpisivanjem Pristupnice Korisnik prihvaća Sredstvo (token) u svrhu –izrade naprednog elektroničkog potpisa, te ujedno i prihvaća potpis Sredstvom (tokenom) kao pravovaljanu zamjenu za vlastoručni potpis.

Osim za pristup uslugama Internet bankarstva, autentifikaciju, autorizaciju i provođenje transakcija, Korisnik smije Vjerodajnicu (PIN) i Sredstvo (token) koristiti isključivo i u slijedeću svrhu:

- Prilikom Usluge informiranja o računu, Usluge iniciranja plaćanja i Potvrde raspoloživosti sredstava Drugog pružatelja platnih usluga.

## **8. NAČIN UGOVARANJA USLUGE INTERNET BANKARSTVA**

Korisnik ugovara uslugu Internet bankarstva potpisom Pristupnice, čiji su sastavni dio Opći uvjeti poslovanja J&T banke d.d. Korištenje usluge Internet bankarstva ugovara se na neodređeno vrijeme. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge Internet bankarstva, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu). Prilikom ugovaranja usluge Internet bankarstva Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika. Po odobrenju Pristupnice, Korisniku se dodjeljuje Sredstvo za

autentifikaciju i autorizaciju (token). Uz Sredstvo, Banka Korisniku dostavlja Personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu (inicijalni PIN) koji se koristi uz Sredstvo, ali samo prilikom prve Korisnikove prijave u Internet bankarstvo, za daljnje korištenje Korisnik je dužan putem Sredstva (tokena) sam kreirati svoju Personaliziranu vjerodajnicu (PIN).

Detaljne tehničke karakteristike kao i upute za korištenje usluge Internet bankarstva, Korisnik u pismenom obliku prima prilikom potpisivanja Pristupnice, zajedno sa Sredstvom (tokenom) i Vjerodajnicom (inicijalnim PIN-om).

## **9. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA**

Korisnik je prije početka korištenja usluge Internet bankarstva dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje usluge, uključujući pristup Internetu i ispravno podešen Internet preglednik. Korisnik se odriče prava potraživati od Banke bilo kakvu štetu nastalu tijekom i/ili nakon pružanja tehničke podrške na računalo Korisnika, osim ako se dokaže da je šteta nastala isključivo kao rezultat pružanja navedene tehničke podrške, a uz potpuno ispravnu i adekvatno konfiguriranu hardversko/softversku osnovicu računala Korisnika. Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja Sredstva (tokena) izmijeniti inicijalnu uručenu Vjerodajnicu (PIN) na način propisan Uputom za korištenje Sredstva (Tokena).

Korisnik usluge Internet bankarstva dužan je držati Sredstvo i Vjerodajnicu (token i PIN) na sigurnom mjestu, te ih ne smije predati drugoj osobi. Korisnik je dužan čuvati i koristiti Sredstvo (token) na način propisan Uputom za korištenje. Korisnik je dužan koristiti uslugu Internet bankarstva na način propisan Uputom za korištenje usluge Internet bankarstva. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeno Sredstvo (token), snosit će trošak zamjene sukladno važećoj Odluci o naknadama za usluge koje obavlja J&T banka d.d. u poslovanju s poslovnim subjektima i fizičkim osobama (potrošačima) (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama). Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovom Vjerodajnicom (PINom) upoznata druga osoba, dužan je sam promijeniti i kreirati svoju novu Personaliziranu Vjerodajnicu (PIN), sukladno Uputi za korištenje. Sav rizik zlouporabe Vjerodajnice snosi isključivo Korisnik.

Gubitak ili krađu Sredstva (tokena) Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi blokirati daljnje korištenje Sredstva (tokena). Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene Sredstva (tokena), nepridržavanjem Uvjeta korištenja ili zlouporabe od strane druge osobe. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnoj transakciji te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju. Isto tako odgovoran je za točnost i svih drugih unosa podataka prilikom korištenja usluge Internet bankarstva.

Korisnik odgovora za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 375,00 kuna ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog Sredstva ili je posljedica zlouporabe ako Korisnik nije čuvao Sredstvo ili/i Vjerodajnicu, u skladu s odredbama Općih uvjeta J&T banke d.d. vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane

Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza u vezi sa Sredstvom ili Vjerodajnicom. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog, između ostalog, smatra se kršenje odredbi ovih Općih uvjeta kao i Općih uvjeta J&T banke d.d. vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.

Prilikom svakog korištenja Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga Korisnik se obvezuje provjeriti ima li Drugi pružatelj platnih usluga odgovarajuće odobrenje i je li upisan u registar koji vodi nadležno tijelo RH ili matične države članice te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga.

## **10. OBVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

Banka jamči Korisniku slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju i transakcijskim računima, otvorenim na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, do visine raspoloživih sredstava na računu. Banka jamči da uručena Vjerodajnica (PIN) nije u njenoj dokumentaciji. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu Internet bankarstva zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati, posebice u slučajevima više sile te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sustava Republike Hrvatske odnosno pada telekomunikacijskih kanala. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge Internet bankarstva ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci, do podmirenja svih dospjelih obveza.

Banka je ovlaštena Pružatelju usluge iniciranja plaćanja i Pružatelju usluge informiranja o računu uskratiti pristup Računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga računu ili njegov pristup u cilju prijave, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije u cilju prijave. Banka će obavijestiti Korisnika, platitelja o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu, u skladu s prethodno navedenim putem usluge Internet bankarstva ili korištenjem kontakt podataka koje je Korisnik dostavio i koji su evidentirani u sustavu Banke.

## **11. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA**

Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s Općim aktima Banke. Korisnik se obvezuje sve platne transakcije uredno popuniti, u skladu sa zakonskim propisima navedenim u točki 17. ovih Općih uvjeta. Pri popunjavanju platnih transakcija Korisnik mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računima u Banci na dan izvršenja zadanih transakcija. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcija zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platne transakcije od strane Korisnika, Banka neće izvršiti platnu transakciju nalog. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem usluge Internet bankarstva, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

Platna transakcija se smatra autoriziranom ako ju je zadao Korisnik autentificiran na način opisan u člancima 7. i 8. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku od Korisnika zatražiti dodatnu autorizaciju pojedine platne transakcije putem Vjerodajnice i Sredstva.

Uslugom Internet bankarstva, Korisnik bez ograničenja zadaje Platne transakcije do visine raspoloživih sredstava na računu i ne može ugovoriti ograničenje potrošnje.

## **12. VALUTIRANJE PROMJENA**

Promjene na računima valutiraju se:

- datumom zadavanja platne transakcije korisnicima izvan Banke;
- datumom prijena sredstava s računa Korisnika u korist Banke ili računa drugog korisnika koji se vodi u Banci;
- datumom kupovine i prodaje deviza.

## **13. NAKNADE**

Banka za ugovaranje i korištenje usluge Internet bankarstva obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama. Mjesečna članarina za korištenje usluge Internet bankarstva naplaćuje se zadnjeg dana u mjesecu za protekli mjesec, s računa Korisnika. Naknada za platno-prometne transakcije obavljene putem usluge Internet bankarstva obračunava se i

naplaćuje s računa Korisnika s kojeg je transakcija izvršena, u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama.

#### **14. IZVJEŠTAVANJE**

O izvršenim transakcijama i naplaćenim naknadama Banka Korisnika obavještava putem izvotka po računu koji se dostavlja na ugovoreni način. Banka može putem različitih kanala distribucije obavještavati Korisnika o novim proizvodima i uslugama.

#### **15. OSTALE OBAVIJESTI**

Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge Internet bankarstva.

#### **16. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE INTERNET BANKARSTVA**

Korisnik može zatražiti otkaz korištenja usluge Internet bankarstva, pri čemu je dužan poslati pismeni zahtjev i vratiti Sredstvo (token). Banka će otkazati korištenje usluge Internet bankarstva ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe ugovora ili Uvjeta poslovanja koje je dogovorio s Bankom. U slučaju otkaza od strane Banke Korisnik je dužan vratiti Sredstvo (token). Ako Korisnik prilikom otkaza korištenja usluge Internet bankarstva ne vrati Sredstvo (token) ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu sukladno Odluci o naknadama.

#### **17. ZAKONSKI PROPISI**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s važećim zakonskim propisima, Zakonom o platnom prometu i svim ostalim važećim internim aktima Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama.

#### **18. IZDAVANJE POTVRDA O IZVRŠENIM TRANSAKCIJAMA**

Na zahtjev Korisnika, Banka može Korisniku izdati potvrdu o plaćanju koje je izvršeno putem usluge Internet bankarstva. Izdavanje potvrda o izvršenom plaćanju naplaćuje se u skladu s važećom Odlukom o naknadama.

#### **19. RJEŠAVANJE SPORA**

Korisnik može najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od spornog događaja podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ovih Općih uvjeta.

Korisnik podnosi Banci prigovor na jedan od slijedećih načina:

- predajom pisanog prigovora u bilo kojoj poslovnici Banke,
- dostavom pisanog prigovora Banci na adresu: J&T banka d.d., Aleja kralja Zvonimira 1, 42000 Varaždin,
- putem internetske stranice Banke: [www.jtbanka.hr](http://www.jtbanka.hr),
- putem elektroničke pošte na e-mail: [banka@jtbanka.hr](mailto:banka@jtbanka.hr).

Banka će o osnovanosti prigovora odgovoriti Korisniku najkasnije u roku od deset (10) radnih dana od dana njegovog zaprimanja. Iznimno, 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.

U slučaju eventualnog spora proizašlog iz ovih Općih uvjeta, Korisnik i Banke će ga pokušati riješiti sporazumno. Korisnik i Banka mogu povjeriti rješavanje međusobnih spornih odnosa Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Mirenje pred Centrom za mirenje provodi se u skladu s

Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore. U slučaju da Korisnik i Banka ne uspiju riješiti nastali spor mirnim putem, za rješavanje spora nadležan je sud registriranog sjedišta Banke. Mjerodavno pravo za tumačenje odredaba Ugovora, kao i za sve sporove između Korisnika i Banke je pravo Republike Hrvatske.

## **20. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti su sastavni dio Pristupnice te imaju učinak ugovornih odredbi sukladno članku 295. Zakona o obveznim odnosima. Potpisivanjem Pristupnice od strane Korisnika i odobrenjem Pristupnice od strane Banke, Korisnik neopozivo prihvaća primjenu odredbi ovih Općih uvjeta te potvrđuje upoznatost s istima. Prihvat obuhvaća i moguće izmjene i dopune Općih uvjeta o kojima će Banka Korisnika pravodobno izvijestiti putem svoje Internet stranice. Informacije o važećim uvjetima bit će istaknute na šalterima Banke ili prostorima namijenjenim klijentima, na Internet stranici Banke, te dostupne u pisanom obliku na zahtjev klijenta.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15.09.2018. godine.