



OPĆI UVJETI KORIŠTENJA INTERNET I MOBILNOG BANKARSTVA JABAnet i mJABA za fizičke osobe - potrošače

I. UVODNE ODREDBE

I.1. CILJ AKTA

Članak 1.

Ovim aktom propisuju se međusobna prava, obveze i uvjeti korištenja usluge Internet bankarstva (u daljnjem tekstu JABAnet) i Mobilnog bankarstva (u daljnjem tekstu mJABA).

I.2. KORISNICI AKTA

Članak 2.

Odredbi ovog akta dužni su se pridržavati zaposlenici u Direkciji poslova sa stanovništvom i drugih direkcija koji direktno ili indirektno sudjeluju u radu s JABAnet-om i mJABA-om. Opći uvjeti izrađuju se u pisanom obliku i dostupni su svim Korisnicima u poslovnoj mreži, putem JABAnet –a i mJABA-e , na Internet stranicama Banke www.jadranska-banka.hr i putem drugih distribucijskih kanala.

I.3. UTJECAJ NA POSLOVNI PROCES

Članak 3.

Ovaj akt utječe posredno na sve poslovne procese u Banci.

II. DEFINICIJE I OPISI

Članak 4.

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima korištenja usluge Internet i Mobilnog bankarstva za fizičke osobe - potrošače Jadranske banke d.d. Šibenik imaju sljedeće značenje:

Banka - u smislu ovih Općih uvjeta Banka je Jadranska banka Šibenik d.d., A. Starčevića 4; pružatelj usluga platnog prometa u skladu s ovim Općim uvjetima;

Internet stranica: www.jadranska-banka.hr

IBAN: HR86 2411 0061 0111 1111 6

OIB: 02899494784

BIC/SWIFT: JADRHR2X

IBAN: HR86 2411 0061 0111 1111 6

Popis poslovnica Banke zajedno sa adresama za komunikaciju nalaze se na Internet stranici Banke ili u poslovnim prostorima Banke namijenjenih za poslovanje s Klijentima. Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke te se Banka nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenih na internetskoj stranici HNB-a (www.hnb.hr).

Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda Zadru, stalna služba u Šibeniku pod brojem upisa: 060001044.

Opći uvjeti – Opći uvjeti korištenja JABAnet –a i mJABA-e za fizičke osobe – potrošače

JABAnet – usluga Internet bankarstva koja omogućava uvid u promet i stanje po računima, zadavanje naloga za plaćanje nacionalnih platnih transakcija, kupoprodaju deviza te druge usluge

mJABA – usluga mobilnog bankarstva koja omogućava uvid u promet i stanje po računima, zadavanje naloga za plaćanje nacionalnih platnih transakcija te druge usluge

Korisnik – potrošač (fizička osoba), vlasnik transakcijskog računa kojem Banka omogućuje poslovanje preko JABAnet -a i mJABA-e za svoje osobne potrebe, i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja i djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te koja se putem pristupnice, koja ima karakter ugovora o korištenju usluge, prihvatila istih sukladno Općim uvjeta poslovanja Banke.

Račun – transakcijski račun u Banci za koji je ugovoreno korištenje JABAnet –a i mJABA-e

Pristupnica – obrazac koji s Općim uvjetima ima karakter ugovora, a putem kojeg Korisnik podnosi zahtjev, a Banka odobrava korištenje JABAnet -a i mJABA-e za fizičke osobe – potrošače

Token – identifikacijski uređaj koji se koristi u svrhu identifikacije korisnika i autorizacije naloga za plaćanje

mToken – personalizirana aplikacija instalirana na mobilni telefon koja se koristi za postupak identifikacije i autorizacije naloga za plaćanje

Aktivacijski ključ – niz brojeva s vremenski ograničenom valjanosti koje Banka generira nakon ugovaranja usluge mJABA-e u poslovnici Banke. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom aktivacije Usluge.

Aktivacijski ključ se koristi prilikom prve prijave u aplikaciju, a nakon uspješne prve prijave korisnik kreira PIN koji služi za daljnju autentifikaciju i autorizaciju kod korištenja usluge.

PIN – osobni tajni identifikacijski broj koji se sastoji od 4 znamenke i bez njega nije moguće uključiti i koristiti token ili aktivirati mJABA-u

Nalog za plaćanje – instrukcija koju Korisnik daje Banci i kojom traži izvršenje platne transakcije

Platna transakcija – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Korisnik

Limit 1 – maksimalni iznos na nalogu koji korisnik može provesti jednim Uređajem

Limit 2 – maksimalni iznos na nalogu koji korisnik može provesti bez posebne suglasnosti Banke uz dodatnu autorizaciju

Limit 3 – maksimalni iznos na nalogu koji Korisnik može provesti ukoliko primatelj naloga nije ažuriran na bijeloj listi primatelja

Limit 1 dnevni – maksimalni ukupni dnevni iznos svih naloga koje korisnik može provesti jednim uređajem

Limit 2 dnevni – maksimalni ukupni dnevni iznos svih naloga koje korisnik može provesti bez posebne suglasnosti Banke uz dodatnu autorizaciju

Bijela lista – popis računa primatelja prema kojima se može izvršiti plaćanje naloga ako je iznos veći od Limita 3. Ako primatelj plaćanja nije na bijeloj listi korisnik unosi primatelja na bijelu listu kroz opciju *Autorizacija primatelja* unutar usluge JABAnet-a.

Radni dan – svaki dan na koji Banka posluje, odnosno na koji posluje banka primatelja, kako bi se transakcija mogla izvršiti

Terminski plan – vrijeme primitka i izvršenja naloga platnog prometa – dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa

Tarifa Banke – naknada Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama - potrošačima

Politika zaštite osobnih podataka Jadranske banke – temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

III. UGOVARANJE I KORIŠTENJE JABAnet –a i mJABA-e

III.1. Ugovaranje korištenja JABAnet -a i mJABA-e

Članak 5.

Korisnik usluge popunjava i potpisuje Pristupnicu te istu predaje u najbližu poslovnicu. Predajom potpisane Pristupnice Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvaća odredbe iz ovih Općih uvjeta, zajedno s njihovim izmjenama i dopunama, te da pristaje na njihovu primjenu.

Odobranjem Pristupnice od strane Banke ostvaruje se ugovorni odnos između Banke i Korisnika. Smatra se da je ugovor o korištenju usluge sklopljen na neodređeno vrijeme. Ugovor se sastoji od Pristupnice i Općih uvjeta.

Ugovor između Banke i Korisnika sklapa se na neodređeno vrijeme, a smatra se zaključenim u trenutku kad Banka svojim potpisom odobri zahtjev iz Pristupnice koju je prethodno potpisao podnositelj/korisnik.

Svojim potpisom na Pristupnici Korisnik potvrđuje istinitost i točnost navedenih podataka te ujedno potvrđuje da je upoznat i da prihvaća odredbe iz Općih uvjeta za korištenje Internet i/ili Mobilnog bankarstva.

Korisnici usluga JABAnet -a i mJABA-e dužni su se pridržavati odredbi zakona i akata Banke koji uređuju korištenje ovog servisa.

Banka zadržava pravo, iz bilo kojeg razloga odbiti sklopiti ugovor za usluge Internet i Mobilnog bankarstva za fizičke osobe - potrošače, te nije dužna posebno obrazložiti razloge.

III.2. Izmjene i dopune Općih uvjeta

Članak 6.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti, a Korisniku su dostupni u svim poslovnica i na Internet stranicama Jadranske banke Šibenik, najmanje dva mjeseca prije njihovog stupanja na snagu.

Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama Općih uvjeta ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti/zahtjeva o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta smatrat će se da je Korisnik otkazao Ugovore o korištenju usluge Internet i mobilnog bankarstva, na što se ne plaća naknada.

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja i opsega usluga.

III.3. Korištenje usluga JABAnet –a

Članak 7.

Korisnik je dužan osigurati tehničke uvjete za korištenje usluge JABAnet –a:

- pristup Internetu,
- internet preglednik
- računalo s potrebnim karakteristikama

Banka omogućuje Korisniku korištenje usluge JABAnet-a vezano uz OIB ili uz drugu jedinstvenu identifikaciju Korisnika i ukoliko:

- dostavi popunjenu Pristupnicu,
- vlasnik je transakcijskog računa u Banci,
- posluje po računima sukladno Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima,
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci.

Korisnik, kome je Banka odobrila korištenje JABAnet -a, na internet stranicama Banke, preuzima Upute za korištenje Internet bankarstva i Uputu za korištenje tokena odnosno Uputu za korištenje mTokena. Nakon zaključenja ugovornog odnosa Banka Korisniku

uručuje identifikacijski Token. Inicijalni PIN za korištenje Tokena dostavlja se putem pošte ili osobno.

Nakon preuzimanja identifikacijskog tokena i početnog PIN-a za prvo otključavanje tokena, Korisnik može koristiti uslugu JABAnet-a prvi sljedeći radni dan. Način korištenja opisan je u Uputama za korištenje tokena koje su dostupne na Internet stranicama i u poslovnicama Banke.

Svi oblici korištenja JABAnet-a zadani ovim putem, uz primjenu propisane korisničke dokumentacije, izjednačeni su vlastoručnim potpisivanjem od strane Korisnika.

Članak 8.

Vlasnik računa suglasan je da opunomoćenik po računu može putem usluge obavljati transakcije, imati uvid u stanje računa te koristiti ostale usluge. Naknade za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se s transakcijskog računa Vlasnika.

Članak 9.

U slučaju gubitka ili krađe Tokena, Korisnik usluge dužan je zatražiti blokadu. Banka će na zahtjev Korisnika provesti blokadu usluge i Tokena. Banka nije odgovorna za štetu koja Korisniku usluge može nastati zbog neprijavljene blokade Tokena, kao ni za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

Članak 10.

Zamjena neispravnog Tokena obavlja se osobnim dolaskom Korisnika u najbližu poslovnicu.

Nakon tri puta unešenog PIN-a za korištenje Tokena, Token će se zaključati. Zaključani Token moguće je otključati osobnim dolaskom Korisnika u najbližu. Prethodno će Banka izvršiti identifikaciju Korisnika.

III.4. Korištenje usluga mJABA-e

Članak 11.

mJABA usluga se koristi na način da se Korisnik prijavi u sustav >android< ili >iphone< mobilnim uređajem te putem trgovinskih servisa (Google Play Store/AppStore) na svoj mobilni uređaj instaliraju aplikaciju.

Nakon što je Korisnik ugovorio uslugu u kratkom roku će putem SMS poruke zaprimiti aktivacijski ključ kojeg Korisnik unosi samo kod prvog pokretanja aplikacije. Korisnik sam određuje četveroznamenasti PIN pomoću kojeg će pristupiti aplikaciji i provodit transakcije.

Nakon prijave u sustav, korisnik inicira, te potvrdom u sustavu „Spremi i potpiši“ potvrđuje i potpisuje (autorizira) nalog za plaćanje.

Kod promjene mobilnog uređaja potrebno je obavijestiti Banku osobnim dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke. Ako se instalirana mJABA aplikacija zaključa ili obriše za ponovnu aktivaciju potreban je novi aktivacijski kod.

Promjena broja mobilnog uređaja, odnosno mobilnog operatera, ne utječe na rad usluge. Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu mobilnog bankarstva, uključujući mobilni uređaj i pristup Internetu. Korisnik može koristiti mJABA aplikaciju samo na jednom uređaju.

Banka ne pruža Korisniku podršku osiguravanja sigurne infrastrukture samog mobilnog uređaja Korisnika niti odgovara za rizike koji možebitno proizlaze iz ugrađenih ranjivosti pojedinih vrsti mobilnih uređaja ili instaliranih drugih programskih rješenja.

Gubitak ili krađu mobilnog uređaja korisnik je dužan bez odlaganja prijaviti Banci. Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe mobilnog uređaja Banci odgovara Korisnik.

Za brisanje programske podrške s mobilnog uređaja odgovara Korisnik.

III.5. Sadržaj i zadavanje naloga za plaćanje

Članak 12.

Način zadavanja, sadržaj kao i način provedbe naloga za plaćanje opisan je u Uputi za korištenje tokena, odnosno Uputi za korištenje mTokena i u Uputama za korištenje Internet bankarstva i usluge mJABA-e.

Korisnik je dužan postupati u skladu s Uputom za korištenje te je odgovoran za ispravan unos podataka. U svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje Korisnik je obvezan unijeti najmanje sljedeće podatke: broj žiro računa banke i računa primatelja, odnosno IBAN primatelja, naziv primatelja, iznos, opis plaćanja i datum izvršenja.

Banka zaprima naloge za plaćanja u svoj sustav na datum valute ili u najavi do 15 dana unaprijed od datuma zadavanja naloga.

Unesene naloge Korisnik prosljeđuje na izvršenje elektroničkim potpisom-autorizacijom. Autorizacijom naloga smatra se da je Korisnik dao Banci suglasnost za izvršenje transakcije. Banka potvrđuje prihvata naloge i dodjeljuje broj transakcije, odnosno

jedinstvenu identifikacijsku oznaku, koja omogućuje Korisniku naknadnu identifikaciju svake izvršene platne transakcije.

Nalozi za plaćanje provode se sukladno propisima koji uređuju njihovo provođenje i objavljenom Terminskom planu izvršenja naloga, a uz osiguranje novčanih sredstva na računu platitelja.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sustavu platnog prometa ili ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme zbog pogreške Korisnika. Pri izvršenju naloga za plaćanje Banka je odgovorna isključivo za izvršenje u skladu s IBAN-om primatelja.

Ako je račun Korisnika blokiran, JABAnet i mJABA će odbiti unos naloga.

Banka zadržava pravo blokade korištenja Internet bankarstva i Mobilnog bankarstva u slučaju opravdane sumnje u zlouporabu bez prethodne obavijesti Korisniku.

Korisnik je obavezan osigurati pokriće na transakcijskom računu s kojeg daje nalog za obavljanje platnih transakcija putem Usluga Internet i mobilnog bankarstva, kao i za pripadajuću naknadu. Banka neće izvršiti platnu transakciju ako nalog za plaćanje nije ispravan, ako nije autoriziran te ako na transakcijskom računu nema pokrića za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uključujući i naplatu naknade za izvršenje naloga za plaćanje.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu platnu transakciju, odnosno pogrešno izvršenu platnu transakciju putem Internet ili mobilnog bankarstva nastalo uslijed nepotpuno ili neispravno navedenih podataka na nalogu za plaćanje od strane Korisnika.

Za autorizirani pristup Internet bankarstvu i za iniciranje i autorizaciju platnih transakcija, Korisnik koristi Token ili mToken.

U ovisnosti o visini transakcije i ukupnog dnevnog zbroja iznosa svih transakcija primjenjuju se dodatne sigurnosne postavke pri autorizaciji naloga, mToken ili dodatna zaporka.

Za provođenje naloga zadanih u iznosu većem od limita 1, potrebno je nalog autorizirati i drugim Uređajem ili dodatnom zaporkom.

Za provođenje naloga zadanih u iznosu većem od limita 2 potrebno je uz navedeno dostaviti popunjen i ovjeren obrazac za autorizaciju u Banku.

Za provođenje naloga u zbroju većem od limita 1 dnevno, naloge je potrebno autorizirati i drugim Uređajem ili dodatnom zaporkom. Za provođenje naloga u zbroju većem od limita 2 dnevno, potrebno je, uz navedeno dostaviti popunjen i ovjeren obrazac za autorizaciju u Banku.

Nalog na teret računa moguće je provesti putem Internet bankarstva samo u korist računa unesenih na Bijelu listu primatelja plaćanja, ako je iznos naloga veći od limita 3.

Ako se instalirana aplikacija JABAmToken zaključa, obriše ili se želi instalirati na drugi mobilni uređaj za ponovnu aktivaciju potreban je novi aktivacijski kod.

Za dodavanje brojeva računa na Bijelu listu primatelja plaćanja koristi se drugi Uređaj ili dodatna zaporka. Za održavanje liste odgovoran je Korisnik.

Limiti su propisani od strane Banke i objavljeni na stranicama Internet bankarstva.

Klijent može popunjavanjem i potpisom Zahtjeva za promjenom ograničenja usluga elektroničkog bankarstva izmijeniti iznose za Limit 1 i Limit 2, kao i postaviti/ukloniti ostala ograničenja predviđena u Zahtjevu.

III.6. Terminski plan

Članak 13.

Zadavanje i izvršavanje naloga za plaćanje podliježe Terminskom planu koji je Korisniku dostupan u poslovnicama Banke, preko JABAnet-a, mJABA-e i putem drugih distribucijskih kanala.

Naloga za plaćanje zadane u najavi, Banka provodi nastupom obračunskog datuma valute sukladno Terminskom planu.

III.7. Opoziv naloga

Članak 14.

Korisnik može opozvati zadane naloga za plaćanje. Opoziv se vrši u skladu s rokovima navedenim u Terminskom planu.

Opozvati se mogu samo nalozi koji imaju status: evidentiran, autoriziran, red čekanja, vraćeni iz NKS, blokirani red čekanja.

IV. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Članak 15.

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama JABAnet –om i mJABA, Banka stavlja Korisniku na raspolaganje u vidu pojedinačne potvrde o izvršenom nalogu, uvida u stanje računa, uvida u promete računa i izvratke po računu.

Izvadak po računu stavlja se na raspolaganje najmanje jedanput mjesečno.

Na osobni zahtjev Korisnika u poslovnoj mreži Banke, Banka može dostaviti sve informacije koje dostavlja u elektronskom obliku i u papirnatom obliku. Dostavu dodatnih

izvješća Banka naplaćuje sukladno važećoj Odluci o tarifi naknada za uslugu u poslovanju s fizičkim osobama-građanima.

Ugovorna dokumentacija kao i sva korespondencija i komunikacija između Banke i Korisnika bit će na hrvatskom jeziku, osim ako Banka i Korisnik ne dogovore i ugovore drugačije.

V. REKLAMACIJE

Članak 16.

Reklamacije po transakcijama i izvješćima Korisnik može podnijeti Banci u pisanom obliku, e-mail poštom putem JABAnet -a i telefonom.

Reklamacije se upućuju na adresu: Jadranska banka d.d. Ante Starčevića 4, 22000 Šibenik, tel. 242 233; e-mail adresa: banka@jaba.hr

VI. ODGOVORNOSTI

VI.1. Odgovornost Korisnika JABAnet-a i mJABA-e

Članak 17.

Kako bi pridonio sigurnosti upotrebe Internet i mobilnog bankarstva, korisnik je obvezan voditi računa o tome da:

1. za pristup Internet i mobilnom bankarstvu upotrebljava samo ona računala koja imaju instaliranu ažurnu antivirusnu zaštitu te redovito ažurira antivirusnu zaštitu;

2. se pridržava svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe računala, odnosno mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup Internet i mobilnom bankarstvu, uključujući:

- zaštitu pristupa računalu, odnosno mobilnom uređaju povjerljivom lozinkom,
- zaštitu tajnosti odabrane lozinke/PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba,
- redovito mijenjanje PIN-a i lozinke gdje je to moguće,
- neotvaranje poruka elektroničke pošte (e-mailova) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne očekuje,
- pribavljanje strojne opreme i programskih aplikacija iz sigurnih i provjerenih izvora,

- vođenje računa o internetskim stranicama koje posjećuje s uređaja kojima pristupa direktnim kanalima, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze računala, odnosno mobilnog uređaja malicioznim programima.

Nadalje, korisnik se obvezuje:

- brižno čuvati sredstva za identifikaciju te personalizirana sigurnosna obilježja, štiti sredstva za identifikaciju tako da spriječi njihov gubitak, krađu, odnosno zloupotrebu, spriječiti neovlašteno otkrivanje ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih obilježja te ih upotrebljavati samo za postupke predviđene korisničkim uputama, ugovorom i uvjetima Banke;

- da neće personalizirana sigurnosna obilježja zapisati na sredstvu za identifikaciju, osobnim ispravama, osobnom računalu ili mobilnom uređaju kojim se koristi za pristup Internet i mobilnom bankarstvu, odnosno na papiru, elektroničkom, magnetnom ili drugom mediju niti ih učiniti dostupnima/pripćiti drugim osobama ili na bilo koji način omogućiti drugoj osobi da ih sazna, uključujući Banku i njezine zaposlenike. Korisnik je upoznat s time da Banka i njezini zaposlenici ni u kojem slučaju ne traže podatke o njegovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi korisnik;

- postupati u skladu s ovim Općim uvjetima, Uputom za korištenje usluge JABAnet-a i mJABA bankarstva i ostalim aktima na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti i koji se primjenjuju zajedno s njima te poštovati propise Republike Hrvatske;

- redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i pregledavati obavijesti koje Banka učini dostupnima putem svojih internetskih stranica i/ili pošalje putem Internet i mobilnog bankarstva, te se ih se pridržavati i postupati u skladu s obavijestima koje Banka učini dostupnima;

- brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim uslugama Internet i mobilnog, poput računala ili mobilnog uređaja, tako da spriječe njihov gubitak, krađu ili zloupotrebu;

- Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi, mogućoj neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu ili o saznanju o zloupotrebi te Banci odmah uputiti zahtjev za onemogućavanjem pristupa Internet i mobilnom bankarstvu;

- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje Internet i mobilnog bankarstva ili za zaprimanje obavijesti od strane Banke

U slučaju da Korisnik usluge ne postupa u skladu sa gore navedenim snosi sav rizik i eventualnu štetu mogućih zlouporaba nastalu nepridržavanjem ovih odredbi. Korisnik

usluge odgovoran je i za točnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju.

Korisnik je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene korespondencije/komunikacije, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati zadnji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni navedenih podataka.

VI.2. Odgovornost Banke

Članak 18.

Banka je dužna Korisniku osigurati i staviti na raspolaganje sve uvjete potrebne za nesmetano, neprekidno i neometano korištenje JABAnet-a i mJABA-e. Banka jamči da sigurnosna obilježja platnog instrumenta nisu dostupna neovlaštenim osobama.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno korištenje servisa od strane Korisnika te neizvršenje naloga u sustavu platnog prometa, kad ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme uslijed pogreške Korisnika ili u slučajevima kad nastupe objektivne smetnje u dostupnosti JABAnet –a i mJABA-e.

Smetnje u korištenju JABAnet -a i mJABA-e su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju dostupnost istog, a prouzročeni su djelovanjem više sile, prestanka isporuke električne energije i prekida telekomunikacijskih veza, tehničkih problema na računalnoj opremi Korisnika kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnje koje isključuju odgovornost Banke u korištenju ove usluge su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava.

Prilikom redovnih održavanja usluga Korisniku će djelomično ili potpuno biti onemogućeno korištenje usluge. Redovna održavanja usluga provode se u vrijeme kada je najmanja frekvencija korištenja usluga.

VII. NAKNADE

Članak 19.

Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Banka će za korištenje usluge JABAnet –a i mJABA-e naplaćivati od Korisnika naknade sukladno Odluci o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama - građanima sa svim izmjenama i dopunama te Odluke koje budu donesene za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Korisnik potpisom Pristupnice za Usluge Internet i Mobilnog bankarstva ovlašćuje Banku da za iznos obračunate dužne naknade i/ili drugih troškova na dan valute dospijeća plaćanja tereti transakcijski/e račun/e Korisnika otvorene u Banci, bez ikakve daljnje suglasnosti Korisnika. Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade kao dogovoreni tečaj.

Naknada se naplaćuje za svaki započeti mjesec korištenja.

VIII. PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA

Članak 20.

Ugovor o korištenju usluge Internet i mobilnog bankarstva zaključuje se na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 15 dana, dostavom pisane obavijesti drugoj ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom.

Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Ugovor o korištenju usluge Internet i mobilnog bankarstva s trenutnim učinkom. Ukoliko Korisnik ne želi više koristiti usluge JABAnet -a i mJABA-e dužan je otkazati korištenje usluge u bilo kojoj poslovnici Banke i dužan je Banci vratiti token.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne članarine, razlog je za otkaz ugovora o korištenju usluge Internet i mobilnog bankarstva. Korisnik usluge je suglasan da Banka može raskinuti Ugovor o korištenju usluge Internet i mobilnog bankarstva za slučaj da Korisnik postupa protivno odredbama Ugovora, Općih uvjeta ili prisilnim propisima. U takvom slučaju raskid Ugovora nastupa dostavom pisane obavijesti o raskidu Korisniku usluge preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom.

Korisnik usluge obvezan je u roku od 15 dana od dana otkaza usluge JABAnet-a, vratiti Banci dodijeljeni token, osobno u poslovnicu Banke ili poslovni centar. Ukoliko korisnik ne vrati Token u propisanom roku ili ga vrati oštećenog, smatrat će se da Token nije vraćen te je Korisnik dužan platiti naknadu sukladno važećoj Odluci o tarifi naknada.

Banka može privremeno blokirati korištenje usluge ukoliko korisnik ne plati obveze prema Banci kada one dospiju ili ukoliko postoje nenamirena potraživanja Banke u odnosu na Klijenta.

Banka može otkazati korištenje usluge ukoliko je račun korisnika u nedozvoljenom prekoračenju ili je jedan od računa u statusu sumnjivog i spornog potraživanja.

U slučaju sumnje na zloupotrebu Banka može onemogućiti pristup pojedinim ili svim uslugama Internet i mobilnog bankarstva i o tome obavijestiti korisnika, ukoliko je u tome ne sprječavaju zakonski propisi.

Banka je ovlaštena i bez obavijesti Korisniku onemogućiti pristup pojedinim ili svim uslugama Internet bankarstva i/ili raskinuti ugovor o korištenju usluga Internet i mobilnog bankarstva bez otkaznog roka:

- u slučaju sumnje na neovlašteno upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju, mobilnog telefona koji se koristi za pristup Internet ili mobilnom bankarstvu,
- u slučaju sumnje da se Internet ili mobilno bankarstvo upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
- ako je korisnik prilikom ugovaranja Internet i/ ili mobilnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- ako se korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio,
- ako korisnik postupa protivno prisilnim propisima.

U slučaju otkaza ugovora navedenog u prethodnom stavku, Korisnik je dužan podmiriti Banci sve naknade i troškove nastale korištenjem usluge.

IX. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA

Članak 21.

Bankovnu tajnu predstavljaju svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banke saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom, te i svi drugi podaci koji se smatraju bankovnom tajnom temeljem pozitivnih propisa, i koje Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

Osobe koje su u stalnom ili povremenom radnom ili ugovornom odnosu u kojem obavljaju za Banku poslove koje im je Banka povjerila (primjerice u postupku eksternalizacije usluga, obradi podataka i sl.) sukladno pozitivnim propisima, obvezne su čuvati bankovnu tajnu i nakon prestanka radnog odnosno ugovornog odnosa.

IX.1. Zaštita podataka i povjerljivih informacija

Članak 22.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Jadranske banke d.d., javno dostupnoj na internet stranicama Banke www.jadranska-banka.hr.

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenata u svrhe s kojima je Klijent upoznat, a radi provedbe poslovnog odnosa klijenta i Banke i provedbe zakonskih propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma i u izvršavanju drugih zakonskih obveza Banke, pri čemu se osiguravaju tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite osobnih podataka Klijenata.

Obrada osobnih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka. Banka osobne podatke ne prikuplja u opsegu većem nego što je nužno da bi se postigla utvrđena svrha.

Banka zadržava 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.

X. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

Članak 23.

Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili neopravdano terećen račun, ovlašten je u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugi rok), dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili isti predati u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će se proslijediti nadležnom tijelu/osobi za rješavanje reklamacija.

Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz o osnovanosti prigovora. U slučaju nepotpunosti prigovora, Banka može zatražiti od Klijenta da prigovor upotpuni, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s prigovorom i/ili s dopunom prigovora.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse Banke i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze.

Banka će o osnovanosti prigovora i o poduzetim mjerama obavijestiti Klijenta najkasnije u roku od najkasnije 15 dana od dana primitka ili eventualno upotpunjenog prigovora, osim u slučaju ako je posebnim Općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Ovlaštena tijela/osobe koje provode postupak rješavanja prigovora i njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

U slučaju da podnositelj prigovora/pritužbe nije zadovoljan odgovorom odnosno rješenjem Banke o istome može pisanim putem obavijestiti Hrvatsku narodnu banku ili podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore
Rooseveltove trg 2, 10 000 Zagreb

ili online putem linka na mrežnu stranicu Centra
<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>.

XI. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

Članak 24.

U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Šibeniku uz primjenu prava Republike Hrvatske.

U svim sporovima između Banke i Klijenta koji nastanu u poslovanju može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

ili online putem linka na mrežnu stranicu Centra

<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>

Nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

XII. AŽURIRANJE

Članak 25.

Ažuriranje akta vrši se sukladno članku 10. i 11. **Pravilnika za izradu akata Jadranske banke d.d. Šibenik.**

XIII. STUPANJ POVJERLJIVOSTI

Članak 26.

Akt je klasificiran u klasifikacijski razred javno, sukladno članku 7 **Pravilnika o zaštiti povjerljivosti podataka.**

XIV. REVIDIRANJE

Članak 27.

Revidiranje ovog akta vrši se sukladno članku 16. **Pravilnika za izradu akata Jadranske banke d.d. Šibenik.**

XV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 28.

Opći uvjeti korištenja usluge Internet i mobilnog bankarstva su sastavni dio Pristupnice te imaju učinke ugovora i dostupni su Korisnicima u svim poslovnicama Banke, na Internet stranicama: www.jadranska-banka.hr i drugim distribucijskim kanalima Banke.

Sve izmjene i dopune Općih uvjeta bit će dostupne na isti način. Banka će Korisniku, na njegov izričiti zahtjev, osigurati besplatan primjerak Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Ovi Opći uvjeti i Pristupnica, te komunikacija s Korisnikom odvijat će se na hrvatskom jeziku. Na Ugovor se primjenjuje materijalno pravo Republike Hrvatske.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s građanima, Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba, Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama-građanima i pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika, te ostalim aktima Banke.

Članak 29.

Za sve što nije obuhvaćeno ovim aktom primjenjivat će se odredbe važećih propisa koji reguliraju ovu materiju.

Članak 30.

Izmjene i dopune ovog akta vrše se po istom postupku kao i njegovo donošenje.

Članak 31.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati dosadašnji Opći uvjeti korištenja internet i mobilnog bankarstva JABAnet i mJABA za fizičke osobe – potrošače od 04.01.2016.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene do dana njihovog stupanja na snagu, pri čemu se smatra da su Korisnici pristali na njihovu primjenu ako do tog dana ne obavijeste Banku pisanim putem da ih ne prihvaćaju.

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od 25.05.2018. godine