

## **OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ON-LINE BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE**

### **1. UVODNE ODREDBE**

#### **1.1. CILJ AKTA**

##### **Članak 1.**

Ovim aktom propisuju se međusobna prava, obveze i uvjeti korištenja usluge *On-line* bankarstva.

#### **1.2. 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 *On-line* bankarstvom. Opći uvjeti izražuju se u pisanom obliku i dostupni su svim Korisnicima u poslovnoj mreži, putem *On-line* bankarstva, na internetskim stranicama Banke [www.jadranska-banka.hr](http://www.jadranska-banka.hr) i putem drugih distributivnih kanala.

#### **1.3. UTJECAJ NA POSLOVNI PROCES**

##### **Članak 3.**

Ovaj akt utječe posredno na sve poslovne procese u Banci.

### **2. DEFINICIJE I OPISI**

##### **Članak 4.**

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva za fizičke osobe 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](http://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 s adresama za komunikaciju nalazi se na internetskoj 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](http://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 *On-line* bankarstva za fizičke osobe

**Usluge izravnog bankarstva** – skup usluga Banke koje čine usluge *on-line* bankarstva, usluga SMS-a i drugih ugovorenih usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.

**On-line bankarstvo** - pružatelj računa potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje (transakcijskim računom) putem interneta ili mobilne aplikacije. U smislu ovih Općih uvjeta pojam *On-line* bankarstvo predstavlja usluge *On-line* bankarstva povezane s transakcijskim računom.

**Korisnik** – potrošač (fizička osoba), vlasnik transakcijskog računa kojem Banka omogućuje poslovanje preko *On-line* bankarstva 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 koji se putem pristupnice, koja ima karakter ugovora o korištenju usluge, prihvatio istih sukladno Općim uvjeta poslovanja Banke.

**Račun** – svaki transakcijski račun (kunski tekući i/ili žiro) koji je Klijent, zakonski zastupnik ili skrbnik Klijenta ugovorio s Bankom, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge.

**Pristupnica** – pisani zahtjev koji s Općim uvjetima ima karakter ugovora, a putem kojeg Korisnik podnosi zahtjev, a Banka odobrava korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica (dalje: vjerodajnica)** - personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije

**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

**Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.

**Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju** – uređaj ili softver koji omogućava Autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa uslugama elektroničkog bankarstva te autorizaciju transakcija (Token, mToken, i/ili drugi uređaj za identifikaciju).

**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.

**Distributivni kanali** u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju poslovnice Banke bankomate, *On-line* bankarstvo, internetsku stranicu Banke [www.jadranska-banka.hr](http://www.jadranska-banka.hr) i ostalo.

**Inicijalni PIN** – osobni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju/autentikaciju koristi ono sredstvo za identifikaciju/autentikaciju za čije je inicijalno korištenje potreban unos inicijalnog PIN-a, poznat je isključivo korisniku i služi za njegovu inicijalnu autentikaciju.

**PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja tokena/mTokena.

**Nalog za plaćanje** - instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije

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

**Elektronička platna transakcija** - platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja

**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 internetskog bankarstva.

**Radni dan** jedan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

**Terminski plan** – plan izvršenja platnih transakcija koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i dostupan je u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke: [www.jadranska-banka.hr](http://www.jadranska-banka.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu.

**Tarifa Banke** – Odluka o naknadama 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.

### **3. UGOVARANJE I KORIŠTENJE *ON-LINE* BANKARSTVA**

#### **3.1. Ugovaranje *On-line* bankarstva**

##### **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 ovih Općih uvjeta.

Korisnici usluge *On-line* bankarstva 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 *On-line* bankarstva te nije dužna posebno obrazlagati razloge.

### **3.2. 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 internetskim 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 *On-line* bankarstva, na što se ne plaća naknada.

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

### **3.3. Korištenje usluga internetskog bankarstva**

#### **Članak 7.**

Korisnik je dužan osigurati tehničke uvjete za korištenje usluge internetskog bankarstva:

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

Banka omogućuje Korisniku korištenje usluge internetskog bankarstva vezano uz OIB ili uz drugu jedinstvenu identifikaciju Korisnika i ako:

- dostavi popunjenu Pristupnicu,
- vlasnik je transakcijskog računa u Banci,
- posluje po računima sukladno Općim uvjetima za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba i Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci.

Korisnik, kome je Banka odobrila korištenje usluge internetskog bankarstva, na internetskim stranicama Banke, preuzima Upute za korištenje internetskog 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, ovisno o vrsti Tokena, dostavlja se putem pošte ili osobno ili Korisnik sam prilikom prvog korištenja kreira PIN.

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

Svi oblici korištenja usluge internetskog bankarstva 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 pogrešno unesenog PIN-a za korištenje Tokena, Token će se zaključati. Zaključani Token moguće je otključati osobnim dolaskom Korisnika u najbližu poslovnicu. Prethodno će Banka izvršiti identifikaciju Korisnika.

### **3.4. Korištenje usluga mobilnog bankarstva**

#### **Članak 11.**

Usluga mobilnog bankarstva 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 pristupati aplikaciji i provoditi 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 aplikacija mobilnog bankarstva 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 uslugu mobilnog bankarstva 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.

### **3.5. 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 *On-line* bankarstva.

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: 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 naloga 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, unos naloga putem *On-line* bankarstva biti će odbijen.

Banka zadržava pravo blokade korištenja *On-line* bankarstva u slučaju opravdane sumnje u zlouporabu bez prethodne obavijesti Korisniku.

Korisnik je obvezan osigurati pokriće na transakcijskom računu s kojeg daje nalog za obavljanje platnih transakcija putem usluga *On-line* 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 *On-line* bankarstva nastalu uslijed nepotpuno ili neispravno navedenih podataka na nalogu za plaćanje od strane Korisnika.

Za autorizirani pristup internetskom 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 internetskog bankarstva samo u korist računa unesenih na Bijelu listu primatelja plaćanja, ako je iznos naloga veći od limita 3.

Ako se instalirana aplikacija mToken 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 internetskog bankarstva.

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

### **3.6. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu**

#### **Članak 13.**

Korisnik koji ima ugovorenu uslugu *On-line* bankarstva može nalog za plaćanje zadati koristeći usluge pružatelja usluge iniciranja plaćanja i/ili se koristiti platnom uslugom informiranja o računu.

Banka će do primjene regulatornih tehničkih standarda o autentifikaciji i komunikaciji koje je donijela Europska komisija na temelju Direktive (EU) 2015/2366 postupati po nalogu za plaćanje ili zahtjevu za informacijama kao da je nalog zadao ili informacije traži sam Korisnik.

### **3.7. Terminski plan**

#### **Članak 14.**

Zadavanje i izvršavanje naloga za plaćanje podliježe Terminskom planu koji je Korisniku dostupan u poslovnicama Banke, putem *On-line* bankarstva te drugih distribucijskih kanala.



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

### **3.8. Opoziv naloga**

#### **Članak 15.**

Korisnik može opozvati zadane naloge 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.

## **4. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE**

#### **Članak 16.**

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama putem *On-line* bankarstva, 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 Tarifi Banke.

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.

## **5. ODGOVORNOSTI**

### **5.1. Odgovornost Korisnika usluga *On-line* bankarstva**

#### **Članak 17.**

Kako bi pridonio sigurnosti upotrebe *On-line* bankarstva, Korisnik je obvezan voditi računa o tome da:

1. za pristup *On-line* bankarstvu upotrebljava samo ona računala/mobilne uređaje 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 *On-line* bankarstvu, uključujući:
  - zaštitu pristupa računalu, odnosno mobilnom uređaju povjerljivom zaporkom,
  - zaštitu tajnosti odabrane zaporke /PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba,
  - redovito mijenjanje PIN-a i/ili zaporke 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 vjerodajnicu, štiti sredstva za identifikaciju tako da spriječi njihov gubitak, krađu, odnosno zloupotrebu, spriječiti neovlašteno otkrivanje ili zloupotrebu vjerodajnice te ih upotrebljavati samo za postupke predviđene korisničkim uputama, ugovorom i uvjetima Banke;
- da neće vjerodajnicu, odnosno PIN i/ili zaporku zapisati na sredstvu za identifikaciju, osobnim ispravama, osobnom računalu ili mobilnom uređaju kojim se koristi za pristup *On-line* bankarstvu, odnosno na papiru, elektroničkom, magnetnom ili drugom mediju niti ih učiniti dostupnima/priopćiti 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 njegovoj vjerodajnici. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi korisnik;
- postupati u skladu s ovim Općim uvjetima, Uputom za korištenje usluge *On-line* 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 *On-line* 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 *On-line* bankarstva, 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 *On-line* bankarstvu;
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje *On-line* 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 zluporaba nastalu nepridržavanjem ovih odredbi. Korisnik usluge odgovoran je i za točnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik unosa netočnih podataka i zluporabe u vlastitom okruženju.

Korisnik odgovara za izvršene neautroizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 375,00 kuna ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog

sredstva za autentifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zlouporabe ako korisnik nije čuvao sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju i/ili vjerodajnicu.

Korisnik je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene korespondencije/komunikacije, a ako 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.

## 5.2. Odgovornost Banke

### Članak 18.

Banka je dužna Korisniku osigurati i staviti na raspolaganje sve uvjete potrebne za nesmetano, neprekidno i neometano korištenje usluga *On-line* bankarstva. 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 usluga *On-line* bankarstva .

Smetnje u korištenju usluga *On-line* bankarstva 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 platnog 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.

## 6. NAKNADE

### Članak 19.

Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Banka će za korištenje usluga *On-line* bankarstva naplaćivati od Korisnika naknade sukladno Tarifi Banke sa svim izmjenama i dopunama koje budu donesene za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Korisnik potpisom Pristupnice ovlašćuje Banku da za iznos obračunate, a nenaplaćene 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 usluge.

## 7. PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA

### Članak 20.

Ugovor o korištenju usluge *On-line* 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 *On-line* bankarstva s trenutnim učinkom. Ukoliko Korisnik ne želi više koristiti usluge *On-line* bankarstva dužan je otkazati korištenje usluge u bilo kojoj poslovnicu Banke i dužan je Banci vratiti token.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne naknade za korištenje usluge, razlog je za otkaz ugovora o korištenju usluga *On-line* bankarstva. Korisnik usluge je suglasan da Banka može raskinuti Ugovor o korištenju usluge *On-line* 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 internetskog bankarstva vratiti Banci dodijeljeni token, osobno u poslovnicu Banke. Ako 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 Tarifi Banke.

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

Banka može otkazati korištenje usluge ako 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 *On-line* bankarstva i o tome obavijestiti korisnika, ako je u tome ne sprječavaju zakonski propisi.

Banka je ovlaštena i bez obavijesti Korisniku onemogućiti pristup pojedinim ili svim uslugama internetskog bankarstva i/ili raskinuti ugovor o korištenju usluga *On-line* bankarstva bez otkaznog roka:

- u slučaju sumnje na neovlašteno upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju, mobilnog telefona koji se koristi za pristup internetskom ili mobilnom bankarstvu,
- u slučaju sumnje da se internetsko ili mobilno bankarstvo upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
- ako je korisnik prilikom ugovaranja internetskog 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.

## **8. 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.

### **8.1. 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 internetskim stranicama Banke [www.jadranska-banka.hr](http://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.

## 9. PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

### Članak 23.

Ako 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 poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će se proslijediti nadležnom tijelu/osobi za rješavanje reklamacija.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz 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 odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje  
Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba  
Teslina 1/I , 10 000 Zagreb  
e-mail: info@mirenje.hr  
[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr)

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: mirenje@hgk.hr  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: sudcasti@hgk.hr  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Za sve sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa ili u vezi s njim mjesno je nadležan sud prema sjedištu Banke, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

## 10. AŽURIRANJE

### Članak 24.

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

## 11. STUPANJ POVJERLJIVOSTI

### Članak 25.

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

## 12. REVIDIRANJE

### Članak 26.

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

### **13. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 27.**

Opći uvjeti su sastavni dio Pristupnice te imaju učinke ugovora i dostupni su Korisnicima u svim poslovnicama Banke, na internetskim stranicama: [www.jadranska-banka.hr](http://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 Jadranske banke d.d. Šibenik za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Općim uvjetima za jednokratne platne transakcije, Općim uvjetima Jadranske banke d.d. Šibenik za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba Jadranske banke d.d. Šibenik, Odlukom o naknadama banke u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama – građanima, pojedinačnim korisničkim Uputama za usluge *On-line* bankarstva te pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika.

#### **Članak 28.**

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

#### **Članak 29.**

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

#### **Članak 30.**

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, doneseni 10.05.2018.

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 01.11.2018. godine

Uprava Banke

Mato Filipović