

Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s Maestro Business Debit karticom za poslovne subjekte

Sadržaj:

1.	UVODNE ODREDBE	3
2.	DEFINICIJA POJMOVA	3
3.	IZDAVANJE KARTICE, PIN-A I AKTIVIRANJE M-TOKENA	6
4.	KORIŠTENJE KARTICE	7
4.1	BESKONTAKTNO PLAĆANJE.....	8
5.	NAPLATA TROŠKOVA	8
6.	ODBIJANJE PROVOĐENJA I OPOZIV KARTIČNE TRANSAKCIJE	9
7.	UPLATA GOTOVINE NA BANKOMATU	9
8.	OBNAVLJANJE KARTICE	9
9.	IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA	10
10.	BLOKADA KORIŠTENJA KARTICE, PRESTANAK UGOVORA	10
11.	OBAVJEŠTAVANJE, REKLAMACIJE I PRIGOVORI	11
12.	NAKNADE	13
13.	ODGOVORNOSTI KLIJENTA I KORISNIKA KARTICE	13
14.	ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA	14
15.	PROMJENE OPĆIH UVJETA	16
16.	ZAVRŠNE ODREDBE	16

1. Uvodne odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. s Maestro Business Debit karticom za poslovne subjekte (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze Klijenta i Korisnika kartice u korištenju Kartice te prava i obveze KentBank d.d. (u daljnjem tekstu: Banke) u pružanju usluga vezanih uz Karticu. Sve osobe navedene u Pristupnici (u daljnjem tekstu: Zahtjev) svojim potpisom izjavljuju da su pročitale Opće uvjete, da pristaju na njihovu primjenu i da prihvaćaju sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanje platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte, Općim uvjetima poslovanja u kreditnom i depozitnom poslovanju s poslovnim subjektima, Odlukom o naknadama za poslovne subjekte, Odlukom o kamatnim stopama i dokumentom „Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje“. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnim općim uvjetima, te u slučaju međusobnog neslaganja imaju prednost u primjeni.

U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i Aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi Republike Hrvatske.

2. Definicija pojmova

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Banka – KentBank d.d. Zagreb, Gundulićeva 1, Zagreb, Republika Hrvatska

Registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926

Tel: +385 1 4981 900

Fax: +385 1 4981 910

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke.

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. Banka je vlasnik i izdavatelj kartice.

Bankomat – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsku isplatu i/ili uplatu gotovine s računa, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz ili bez autorizacije PIN-om (npr. provjera stanja, kupovina bonova mobilnih operatera i dr.)

Biometrijska autentifikacija - autentifikacija koju Banka provodi na način određen u ovim Općim uvjetima prilikom pristupa Korisnika mobilnom tokenu, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. m-Token). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska

prsta kojeg je Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu. Autentifikacija prepoznavanjem lica (eng. "Face recognition") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije koja se temelji na prepoznavanju lica čije je biometrijske karakteristike Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu.

Dnevni limit – ukupni dnevno dozvoljeni iznos koji Korisnik kartice može koristiti za podizanje gotovine i plaćanje roba i usluga, odnosno dozvoljeni iznos potrošnje ili ograničenje u okviru jednog obračunskog razdoblja, a sve u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu Klijenta.

EFT-POS terminal (Electronic Fund Transfer/Point of Sale) – elektronički uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se provode platne transakcije korištenjem kartice, plaćanje robe ili usluga i podizanje gotovine.

Internet prodajno mjesto - prodajno mjesto koje omogućuje prodaju robe i/ili usluga na internetu koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

Ispitanik pojedinac čiji se identitet može utvrditi; osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca; U smislu ovog dokumenta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke.

Izvod po računu – označava pisanu obavijest Klijentu o stanju i prometima po transakcijskom računu, koju Banka dostavlja na način koji je dogovoren između Klijenta i Banke.

Kartica – Maestro Business Debit kartica, personalizirani platni instrument koji Banka izdaje podnositelju zahtjeva te kojom se omogućuje plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, kao i podizanje gotovine na bankomatima, koji nose oznaku prihvata navedene kartice.

Klijent – Poslovni subjekt/Podnositelj zahtjeva koji s Bankom ima sklopljen Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih i ostalih usluga. Klijent daje zahtjev za izdavanje Maestro Business Debit kartice.

Korisnik kartice – fizička osoba koju je podnositelj zahtjeva ovlastio za korištenje kartice sukladno Zahtjevu za izdavanje Maestro Business Debit kartice za poslovne subjekte i čije je ime otisnuto na kartici.

Mobilni token (u daljnjem tekstu: **m-Token**) - sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje Korisnik instalira na mobilni uređaj kao zasebnu aplikaciju ili u sklopu m-Kent aplikacije, a kojim Korisnik autorizira provođenje transakcije putem 3D usluge sigurnog plaćanja.

Osobni podaci - svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Ispitanik).

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije (troznamenkasti kontrolni broj otisnut na kartici, PIN, jednokratna zaporka kod korištenja 3D usluga sigurnog plaćanja).

PIN – osobni, tajni identifikacijski broj Korisnika kartice koji se dodjeljuje uz karticu i služi za identifikaciju Korisnika kartice i autorizaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.

Poslovni subjekt/Podnositelj zahtjeva – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti koja ima aktivan transakcijski račun otvoren u Banci. Zahtjev u ime i za račun pravne osobe podnosi osoba ovlaštena za zastupanje pravne osobe, a za fizičku osobu koja obavlja

registriranu djelatnost zahtjev podnosi vlasnik obrta/ registrirane djelatnosti ili fizička osoba temeljem posebne punomoći. pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti.

Potvrda identiteta - Prilikom sigurne online kupovine Klijent može potvrditi svoj identitet autentifikacijskim uređajem za internetsko/mobilno bankarstvo generirajući jednokratnu zaporku.

Pouzdana autorizacija – suglasnost Korisnika na izvršenje transakcije koja uključuje elemente koji transakciju na dinamičan način povezuju s iznosom i primateljem plaćanja.

Pristupnica (u daljnjem tekstu: Zahtjev) – Obrazac za izdavanje Maestro Business Debit kartice za poslovne subjekte putem kojeg Klijent podnosi zahtjev, a Banka odobrava izdavanje kartice. Klijent potpisom pristupnice prihvaća ove Opće uvjete KentBank d.d. s Maestro Business Debit karticom za poslovne subjekte i Opće uvjete poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima za poslovne subjekte. Ovi Opći uvjeti te Pristupnica potpisana i ovjerena od strane Klijenta i Korisnika kartice i odobrena od strane Banke čine sadržaj Okvirnog ugovora (u daljnjem tekstu Ugovor).

Referentni tečaj – tečaj definiran od strane kartične kuće MasterCard International, a koji se koristi u preračunavanju iznosa originalne valute platne transakcije izvršene u inozemstvu u EUR/USD, te potom u kunsku protuvrijednost.

Samouslužni uređaj – elektronički uređaj namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga podizanja gotovine na kojem se transakcije provode upotrebom kartice i identifikacijom Korisnika kartice u skladu s postavkama samouslužnog uređaja (bez identifikacije ili identifikacija PIN-om). Primjeri samouslužnih uređaja su bankomat, EFT-POS terminal, info stup i slično.

SecureCode Zaporka – niz automatski generiranih šest numeričkih znakova koji će biti poslani putem SMS poruke na registrirani mobilni telefon i vrijedi samo za jednu transakciju

Transakcije – Sve transakcije učinjene karticom od strane Korisnika kartice.

Transakcijski račun – označava multivalutni račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti.

Voditelj obrade - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice. U smislu ovog dokumenta Voditelj obrade je Banka.

Zahtjev za promjenu statusa i uvjeta – zahtjev za promjenu statusa i uvjeta za Maestro Business Debit karticu.

3D usluge sigurnog plaćanja – usluga kartične kuće Mastercard (Mastercard® SecureCode™/Mastercard Identity Check™) namijenjena sigurnom plaćanju roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga može biti sastavni dio funkcionalnosti Maestro i Mastercard Kartice. Preduvjeti za korištenje 3D usluge su:

- važeća Kartica i dostavljen broj mobilnog telefona Banci za plaćanje trgovcima izvan Europskog gospodarskog područja
- važeća kartica i mobilni token Banke za plaćanja trgovcima unutar Europskog gospodarskog područja

3. Izdavanje kartice, PIN-a i aktiviranje m-Tokena

Zahtjev za izdavanje kartice u ime i za račun Klijenta podnosi osoba koja je ovlaštena za zastupanje, a u ime i za račun fizičke osobe koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, podnosi vlasnik registrirane djelatnosti/obrta ili druga fizička osoba temeljem posebne punomoći. Klijent ugovara korištenje kartice podnošenjem potpisanog i ovjerenog Zahtjeva u Poslovnici ili Sektoru banke u kojem imenuje Korisnika kartice. U zahtjevu Klijent može Korisniku kartice uskratiti mogućnost podizanja gotovine ili plaćanja na prodajnim mjestima kao i odrediti dnevne limite različito od inicijalno definiranih, a u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu Klijenta.

Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom potvrđuju istinitost i točnost navedenih podataka. Klijent dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.

Banka zadržava pravo odbiti Zahtjev Klijenta odnosno odlučiti o odobrenju ili odbijanju izdavanja/obnavljanja kartice bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i potpisan i odobren Zahtjev od strane Klijenta, Korisnika kartice i Banke čine sadržaj Ugovora.

Izdana kartica glasi na ime Klijenta i Korisnika kartice, neprenosiva je i smije ju koristiti isključivo Korisnik na kojeg glasi. Korisnik kartice je dužan odmah nakon preuzimanja kartice istu potpisati te je isti potpis dužan koristiti u poslovanju s karticom. Nepotpisana kartica je nevaljana te Korisnik kartice snosi odgovornost za troškove nastale korištenjem nepotpisane kartice.

Ukoliko Banka odobri izdavanje kartice po izradi iste obavijestit će Klijenta, odnosno Korisnika kartice koji osobno preuzima karticu u poslovnici Banke gdje je podnesen Zahtjev.

Banka izdaje kartice s beskontaktnom funkcionalnosti te takve kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Ukoliko Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnosti, može prije izdavanja nove kartice, od Banke zatražiti izdavanje Kartice s isključenom beskontaktnom funkcionalnosti. Kartica izdana na osnovu takvog zahtjeva neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti otisnuta na Kartici.

Banka Korisniku kartice izdaje PIN, tajni identifikacijski broj poznat isključivo Korisniku kartice. PIN se dostavlja poštom Korisniku kartice na adresu navedenu u Zahtjevu.

Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od tri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na kartici.

Kartica se automatski obnavlja maksimalno na rok važenja od tri godine ukoliko Klijent nije zatvorio račun, redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke i pisanim putem ne otkaže karticu 45 dana prije isteka.

Odluku o izdavanju kartice i visini odobrenog dnevnog limita potrošnje donosi Banka bez obveze obrazloženja svoje odluke podnositelju zahtjeva.

Aktivacija m-Tokena provodi se na način opisan u Uputi za korištenje Internetskog bankarstva (on-line bankarstvo) e-Kent.

Korisnik može koristiti biometrijsku autentifikaciju na m-Tokenu. Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za

pristup m-Tokenu. Aktiviranjem i svakim korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje i jamči da je u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu pohranio isključivo biometrijske karakteristike svog lica odnosno otisak svog prsta. Korisnik je upoznat s time te prihvaća da se u svrhu njegove biometrijske autentifikacije prilikom pristupa m-Tokenu mogu koristiti svi biometrijski podaci koji su pohranjeni u mobilnom uređaju kojeg Korisnik koristi za pristup m-Tokenu, neovisno o tome odnose li se tako pohranjeni biometrijski podaci na Korisnika ili na neku drugu osobu.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava mobilni uređaj te da stoga Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome odgovara li otisak prsta ili biometrijske karakteristike lica pomoću kojih se Korisnik identificira prilikom pristupa m-Tokenu otiskom prsta ili biometrijskim karakteristikama lica koje je Korisnik prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu.

4. Korištenje kartice

Kartica je platni instrument u vlasništvu Banke a koristi se:

- za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom Cirrus/Maestro/MasterCard u zemlji i inozemstvu,
- za isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima s oznakom Cirrus/Maestro/MasterCard u zemlji i inozemstvu,
- za uplatu odnosno polog gotovine na bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke,
- identifikaciju Korisnika kartice na samouslužnim uređajima,
- ostale usluge.

Korisnik kartice isključivo i nedvojbeno potvrđuje svoj identitet, autorizira odnosno daje suglasnost za izvršenje kartične platne ili druge transakcije na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prislanjanjem kartice na bankomatu uz unos PIN-a,
- davanjem, umetanjem i unosom PIN-a i/ili potpisa na EFT-POS terminalu,
- davanjem, prislanjanjem ili umetanjem kartice na EFT-POS terminalu ili samo-uslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta gdje se suglasnost daje samim korištenjem kartice bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa,
- unosom i davanjem personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, izuzev PIN-a i ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom, preko kataloške ili telefonske prodaje.

Prilikom plaćanja i podizanja i/ili pologa gotovog novca, Korisnik kartice je dužan sačuvati potvrdu (slip) ili potvrdu o izvršenoj isplati/uplati gotovog novca za svoje potrebe.

Korisnik kartice može koristiti Karticu u skladu s ovlaštenjima dodijeljenim na Zahtjevu i do visine raspoloživih sredstava na transakcijskom računu, a u granicama dnevnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi temeljem Odluke Banke ili na Zahtjev Klijenta za promjenu statusa i uvjeta a u skladu s Odlukom o limitima Banke.

Ukoliko je transakcijski račun blokiran ili na računu nema dovoljno sredstava za provođenje transakcije, provođenje kartične transakcije bit će odbijeno.

4.1 Beskontaktno plaćanje

Korisnik kartice na prodajnom mjestu ima mogućnost odabira plaćanja karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prinošenjem Kartice na POS uređaj). Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 250,00 kn, te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje samim prinošenjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-om. Za transakcije Karticom Banke iznad 250,00 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktno transakcije, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće ili ovisno o odluci banke vlasnika terminala prodajnog mjesta o maksimalno definiranom iznosu beskontaktno platne transakcije, suglasnost za izvršenje takve beskontaktno platne transakcije Korisnik kartice daje unosom i potvrdom PIN-a.

Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne transakcije s pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktno platnoj transakciji Korisniku kartice. No, ako Korisnik kartice inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktno platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktno transakcije te je dužan redovito pratiti transakcije nastale Karticom i stanje po pripadajućem računu. Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom karticom pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

5. Naplata troškova

Transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživa sredstva na transakcijskom računu po izvršenju transakcije.

Za sve nastale troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu, vrši se konverzija valute u obračunsku valutu (EUR za transakcije unutar Europe ili USD za transakcije izvan Europe) te naplaćuje u kunskoj protuvrijednosti, koristeći prodajni tečaj Banke za devize za pripadajuću obračunsku valutu, važeći na dan knjiženja transakcije.

Konverzija originalne valute transakcije u obračunsku valutu izvršit će se u obračunskom centru MasterCard International, prema njihovim vlastitim pravilima i referentnoj tečajnoj listi, koja se može višestruko mijenjati u tijeku jednog dana, na što Banka ne može utjecati. Informacije o tečajevima su dostupne na MasterCard internetskim stranicama. www.mastercard.com. Informacije o tečajnoj listi Banke, dostupne su na internet stranici Banke www.kentbank.hr.

Klijent će biti upoznat o svim troškovima/iznosima transakcija po kartici i datumima terećenja transakcijskog računa kroz izvod.

U slučaju da potraživanje po troškovima učinjenim karticom nije podmireno Banka ima pravo zaračunati zateznu kamatu. Ukoliko se s transakcijskog računa Klijenta ne može naplatiti potraživanje Banke nastalo korištenjem kartice, Klijent ovlašćuje Banku da naplatu izvrši sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

6. Odbijanje provođenja i opoziv kartične transakcije

Banka će odbiti provođenje kartične transakcije ukoliko ne postoje raspoloživa sredstva na transakcijskom računu Klijenta, u slučaju prekoračenja dnevnih limita, u slučaju blokade transakcijskog računa Klijenta te u drugim slučajevima utvrđenim zakonom.

U slučaju odbijanja provođenja kartične transakcije na samo-uslužnom uređaju, Korisnik kartice dobiva informaciju i/ili potvrdu o odbijanju transakcije koju je dužan sačuvati.

Korisnik kartice ne može opozvati autorizirane transakcije zadane na samo-uslužnim uređajima.

7. Uplata gotovine na bankomatu

Postupanje s novčanicama uplaćenim na bankomatu provodi se u skladu s „Odlukom o uvjetima redistribuiranja novčanica i kovanog novca kuna i lipa“ donesenom od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu HNB):

- iznos novčanica kuna koje je uređaj prepoznao kao autentične uplaćuje se na Račun,
- novčanice koje uređaj nije prepoznao kao novčanice kuna vraćaju se Korisniku,
- novčanice koje je uređaj prepoznao kao sumnjive ili krivotvorene novčanice kuna predaju se u HNB na provjeru autentičnosti, a iznos se ne uplaćuje na Račun,
- novčanice čiju autentičnost uređaj nije jasno utvrdio predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti, a iznos se uplaćuje na Račun.

Banka će po zaprimanju HNB-ove informacije o autentičnosti novčanica odobriti ili teretiti Račun. Banka zadržava pravo naknadnog terećenja Računa bez prethodne obavijesti.

8. Obnavljanje kartice

Rok važenja kartice određuje Banka, a kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od tri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na kartici.

Po isteku navedenog roka Banka će Korisniku kartice, bez posebnog zahtjeva Klijenta, automatski obnoviti karticu na rok važenja koji odredi Banka, a maksimalno rok od tri godine, pod uvjetom da Klijent nije zatvorio transakcijski račun, da redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke i da pisanim putem ne otkáže karticu 45 dana prije isteka roka važenja kartice.

Obnovljena kartica ima isti PIN kao i kartica kojoj je istekao rok važenja i izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće kartice.

Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Klijent dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.

Klijent može i prije isteka roka važenja kartice zahtijevati novu karticu (u slučaju oštećenja kartice, promjene imena i prezimena Korisnika kartice ili iz nekog drugog razloga) predajom potpisanog i ovjerenog Zahtjeva za promjenu statusa i uvjeta.

Banka zadržava pravo ne obnoviti karticu Klijentu, bez obveze da Klijentu daje obrazloženje o svojoj odluci pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

9. Izgubljena i ukradena kartica

Gubitak, krađu, zlouporabu, ili neovlašteno korištenje kartice, Klijent je dužan odmah, bez odgađanja o tome obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe.

Obavijest, odnosno prijava se podnosi izravno u poslovnicu Banke za vrijeme radnog vremena ili telefonskim kontaktom na sljedeće brojeve telefona:

+385 01 4981 900 KentBank d.d.

+385 01 3078 699 EGCP kontakt centar

Telefonsku prijavu je Klijent dužan bez odgađanja potvrditi Banci u pisanom obliku, u najbližoj poslovnicu Banke te iznimno u dogovoru s Bankom poštom ili elektroničkom poštom prvog sljedećeg radnog dana.

Dojava o gubitku, krađi i zlouporabi se može obaviti u vremenu 0-24.

Nakon primitka dojave o gubitku ili krađi Kartice, Banka će karticu blokirati. Banka će izdati novu karticu i novi PIN ukoliko to Klijent zatraži potpisanim i ovjerenim Zahtjevom za promjenom statusa i uvjeta.

Klijent snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem kartice do trenutka kada Banka zaprimi pisanu prijavu gubitka ili krađe.

Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije ju koristiti, već ju je dužan odmah na više mjesta prerezati preko čipa i magnetne trake i o tome obavijestiti Banku.

Trošak izdavanja nove kartice naplaćuje se terećenjem transakcijskog računa za koji je kartica izdana a u skladu s važećom Odlukom o naknadama za poslovne subjekte.

10. Blokada korištenja kartice, prestanak Ugovora

Banka ima pravo u svako doba onemogućiti korištenje kartice, a posebno:

- ako je Korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno utipkao PIN,
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje kartice,
- ukoliko se Klijent/Korisnik kartice ne pridržava odredbi zaključenog Ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa,
- u slučaju smrti Korisnika kartice ili u slučaju prestanka postojanja Klijenta,
- u slučaju prijave krađe ili gubitka kartice,
- ako je transakcijski račun po kome je izdana kartica u nedozvoljenom prekoračenju ili blokiran,
- u slučaju korištenja kartice s namjerom prijevare,

- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Klijenta i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci,
- u slučaju ukidanja ovlasti Korisniku kartice,
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana, bez upozorenja.

Banka može trajno uskratiti pravo korištenja kartice ukoliko Klijent/Korisnik kartice po procjeni Banke krši odredbe Ugovora, ovih Općih uvjeta, pozitivnih propisa ili drugih Akata Banke.

O blokadi kartice, Banka pisanim putem izvješćuje Klijenta/Korisnika kartice osim kada je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili zakonom.

Blokadom kartice ne prestaje odgovornost Klijenta/Korisnika kartice za transakcije nastale korištenjem kartice prije blokade kartice.

Ukoliko Korisnik kartice neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirana sigurnosna vjerodajnica, Banka zadržava pravo privremeno onemogućiti korištenje kartice.

Klijent može u svakom trenutku uskratiti korištenje kartice pojedinom ili svim Korisnicima kartice dostavom potpunog, potpisanog i ovjerenog Zahtjeva za promjenu statusa i uvjeta. Banka će onemogućiti korištenje kartice najkasnije s danom kada Korisnik kartice istu vrati Banci.

Klijent može u svako doba otkazati Ugovor pisanom izjavom koju predaje u Poslovnici/Sektoru Banke i vraćanjem kartica Banci. Kartice se smatraju otkazanim u trenutku dostave kartica Banci.

Klijent i/ili Banka mogu jednostrano otkazati Ugovor bez pridržavanja otkaznog roka i bez navođenja razloga.

Banka će ukinuti pravo korištenja kartice u slučaju zatvaranja transakcijskog računa kao i u slučaju brisanja Klijenta iz nadležnog registra.

Otkazom kartice ili Ugovora ne prestaje odgovornost Klijenta za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice prije nego što je vraćena. U slučaju otkaza kartice od strane Klijenta kao i u slučaju otkaza Banke, Banka ne izvršava povrat obračunatih naknada.

Ukoliko Korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno unese PIN, kartica će biti privremeno blokirana odnosno daljnja upotreba kartice bit će moguća tek nakon isteka dana (ponoć). O takvom pogrešnom unosu, Banka nije dužna obavijestiti Korisnika kartice.

Kartica je vlasništvo Banke i banka ju može u svako doba opozvati. U tom slučaju Klijent je dužan na zahtjev Banke odmah vratiti karticu.

11. **Obavješćavanje, reklamacije i prigovori**

Banka obavješćava Klijenta o transakcijama izvršenim po svim karticama preko izvoda prometa po transakcijskom računu na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Banka će sve informacije o platnim transakcijama dostaviti Klijentu u prvom redovnom sljedećem izvodu nakon terećenja računa.

Klijent treba bez odlaganja provjeriti točnost i potpunost kartičnih transakcija usporedbom potvrda o kartičnim transakcijama s podacima i prometom na izvodu po računu.

Reklamaciju po kartičnoj transakciji Klijent može pisanim putem u Poslovnici/Sektoru uložiti bez odgađanja a najkasnije u roku od 30 dana od datuma primitka izvoda, u protivnom se smatra da je Klijent suglasan s izvodom i transakcijama prikazanim na izvodu.

Reklamacije u vezi s Karticom se podnose na jedan od slijedećih načina:

poštom na adresu: KentBank d.d., 10000 Zagreb, Gundulićeva 1,

telefon: 385 1 4981 900

e-mail: prigovori@kentbank.hr

Reklamacija kartične transakcije ne oslobađa Klijenta obveze plaćanja troška sporne transakcije.

U slučaju opravdanosti reklamacije, Banka će postupiti u skladu s zahtjevom Klijenta, te u slučaju nepravilno izvršene transakcije ili u slučaju izvršenja neodobrene transakcije, Klijentu će se vratiti iznos nepravilno izvršene transakcije ili neodobrene transakcije. U slučaju izvršenja neodobrene transakcije s računa Klijenta, Banka će terećeni račun dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neodobrena transakcija nije bila izvršena.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Klijent, a sukladno aktima Banke.

Banka ne preuzima odgovornost za robu i usluge kupljene karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka kartice od strane prodajnog mjesta. Reklamacije vezane uz kvalitetu kupljenih roba i usluga Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost 3D usluga plaćanja, nastalu zbog tehničkih problema na računalnoj opremi Klijenta/Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet prodajnog mjesta ili kao posljedicu više sile.

Ako Korisnik ne dostavi Banci broj mobilnog telefona odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona, Banka nije odgovorna za neprovođenje Internet transakcije koja uključuje 3D uslugu sigurnog plaćanja.

Klijent snosi štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih kartica vezanih uz račun.

Ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora ili zakona kojim se uređuje platni promet i platne usluge, Klijent može uputiti Banci pisani prigovor.

Prigovori se podnose na jedan od slijedećih načina:

poštom na adresu: KentBank d.d., 10000 Zagreb, Gundulićeva 1,

telefaks: 385 1 4981 910

e-mail: prigovori@kentbank.hr

neposredno u svim poslovnicama Banke.

Banka će odgovoriti na prigovor u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, u slučaju kada je za rješavanje prigovora potrebno više vremena (npr. u slučaju kada je rješavanje prigovora izvan kontrole Banke), Banka će odgovoriti na prigovor u roku od 35 dana od dana zaprimanja prigovora, te će u tom slučaju, u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, Banka poslati privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor.

12. Naknade

Naknade vezane uz izdavanje i korištenje kartice naplaćuju se s računa Klijenta ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama za poslovne subjekte. Klijent je suglasan da Banka tereti njegove račune za sve naknade nastale korištenjem kartice bez posebne suglasnosti Klijenta kao i bez obveze da ga Banka prethodno o tome obavijesti.

Naknade su objavljene na internet stranici Banke www.kentbank.hr

Potpisom Zahtjeva i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Klijent izjavljuje da je prethodno upoznat sa svim naknadama i drugim troškovima koje Banka obračunava kod korištenja kartice te ujedno daje suglasnost Banci za terećenje njegovog računa za iznos obračunatih naknada.

13. Odgovornosti Klijenta i Korisnika kartice

Klijent se obvezuje izvijestiti Banku pisano o svim svojim statusnim promjenama, o promjeni adrese i podataka za kontakt kao i o svim promjenama vezanim uz podatke o Korisniku kartice. Klijent jamči za potpunost i točnost svih dostavljenih podataka za kontakt i u protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi nastala propuštanjem izvještavanja Banke. Klijent je obavezan najkasnije u roku od osam dana od nastanka promjene obavijestiti Banku.

U svrhu sigurnosti, Korisnik kartice je dužan postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te je obavezan:

- ne omogućiti trećim osobama korištenje kartice,
- obavijestiti odmah Banku/EGCP o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju kartice,
- čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s karticom,
- prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi upisani tajni broj. U slučaju da posumnja da je netko upoznat s PIN-om, izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje kartice s tako kompromitiranim PIN-om, odmah obavijestiti Banku, kako bi se kartica pravovremeno blokirala,
- brinuti da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom,
- ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu ili m-Tokenu trećim osobama ukoliko je aktivni korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja,
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica i ne davati podatke o kartici, osim u slučaju korištenja kartice sukladno ovim Općim uvjetima,
- zatražiti od prodajnog mjesta potvrdu za odbijenu kartičnu transakciju,
- obustaviti provođenje bankomatske transakcije te odmah izvijestiti Banku ako uoči nepravilnosti ili netipičan rad bankomata, netipične dodatke ili neobično postavljene kamere na bankomatu, odnosno samouslužnom uređaju,

- izbjegavati provođenje kartične transakcije putem neprovjerenih internetskih stranica te voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala s adekvatnom zaštitom od virusa ili drugih programa malicioznoga koda.

Odgovornost za štete nastale nepažljivim, neovlaštenim ili nepravilnim korištenjem svih kartica vezanih za račun ili nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Klijenta.

Kod korištenja kartice putem sredstava daljinske komunikacije, uključivo za kupnju na internetskim prodajnim mjestima Korisnik kartice koristi karticu na vlastitu odgovornost te preuzima odgovornost za svaku moguću štetu nastalu prigodom takve transakcije.

Korisnik kartice se obvezuje da karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik kartice nalazi u trenutku transakcije. Klijent i Korisnik kartice prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzimaju svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.

14. Zaštita osobnih podataka

Banka kao voditelj obrade osobnih podataka s ciljem ispunjavanja uvjeta u pogledu zakonitosti obrade osobnih podataka i drugih uvjeta utvrđenih i propisanih Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Opća uredba), prikuplja i obrađuje osobne podatke svojih Klijenata u skladu s načelima i zakonskim osnovama Opće uredbe.

Prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka Klijenata Banka istima pruža informacije iz Opće uredbe, ovisno o tome jesu li podaci pribavljeni od samoga ispitanika ili od treće osobe.

Podaci koje Banka može prikupljati i obrađivati mogu uključivati npr. sljedeće informacije:

- Identifikacijski podaci (prezime, ime, datum rođenja, spol, državljanstvo, adresa prebivališta, OIB)
- Podaci identifikacijskih dokumenata (broj i vrsta identifikacijskog dokumenta, datum izdavanja, datum isteka, izdavatelj dokumenta / mjesto izdavanja dokumenta)
- Financijski identifikacijski podaci (brojevi transakcijskih i depozitnih računa, brojevi kredita, kreditnih i debitnih kartica, tajnih kodova (PIN-ovi, PAN-ovi i sl.)
- Financijske transakcije (najavljena i provedena plaćanja, stanja računa, dodijeljene kreditne linije, depoziti, jamstva)
- Članstva u udruženjima (članstva u sindikatima, političkim strankama i dr.) i sl.

Ako Banka prikuplja i obrađuje neke kategorije osobnih podataka koji se ne navode u ovim Općim uvjetima, Banka će o njihovom prikupljanju i obradi informirati Klijenta u trenutku njihova prikupljanja, i to putem dokumenta „Izjava o privatnosti“ koja je prilagođena prikupljanju i obradi osobnih podataka za različite svrhe, a koje svrhe su navedene u predmetnim izjavama.

Izjave o privatnosti klijenti mogu pronaći na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr, kao i u poslovnici Banke.

Banka može klijentima pružiti i dodatne informacije o prikupljanju i obradi njihovih osobnih podataka u odnosu na specifičnost određenog kreditnog proizvoda, bilo usmeno ili na neki drugi način.

Banka od ispitanika prikuplja i obrađuje osobne podatke koji su joj potrebni kako bi se ispunila svrha za koju su iste prikupljeni te se isti prikupljaju temeljem jedne od zakonskih osnova navedenih u Općoj uredbi, odnosno ako je obrada nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka, ako je obrada nužna za poduzimanje radnji na zahtjev klijenta prije sklapanja ugovora, ako je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa Banke ili radi poštivanja pravnih obveza Banke.

Navedeno obuhvaća pravo Banke da koristi, prikuplja, sprema, organizira, umnožava, snima i vrši uvid u osobne podatke u svrhu redovitog poslovanja Banke i članice grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji.

Banka može prosljeđivati osobne podatke trećim osobama i to:

- izvršiteljima obrade i zajedničkim voditeljima koji su registrirani za obavljanje djelatnosti ispunjenja svrhe obrade i koji ispunjavaju odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka
- ovlaštenim tijelima i zaposlenicima Banke kao i članici grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji, a sa svrhom obavljanja redovnog poslovanja Banke, sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke.

Nadalje, Banka može prikupljati osobne podatke o ukupnom iznosu, vrsti i urednosti izvršavanja obveza nastalih po bilo kojoj pravnoj osnovi, kao i dostavljati iste opunomoćenim odvjetničkim uredima ili drugim savjetnicima, državnim institucijama i drugim javnim tijelima, a sve za vrijeme trajanja određenog ugovornog odnosa, kao i za potrebe eventualnih kasnijih postupaka i radnji u svezi neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovornih obveza s osnove ovog ugovornog odnosa.

Banka će obrađivati osobne podatke Klijenata samo za ispunjenje svrhe za koju su isti prikupljeni, kao npr. za:

- procjenu postojanja rizika na pranje novca i financiranje terorizma,
- dostavu podataka nadležnim institucijama, izvršiteljima i/ili voditeljima obrade u svrhu ispunjenja Bančinih zakonskih i ugovornih obveza,
- dostavu podatke ovlaštenim tijelima Banke, zaposlenicima i članici grupe u trećoj zemlji u vidu izvještaja u različitim vremenskim intervalima, a koje izvještaje Banka mora dostavljati sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke,
- u svrhu izravnog marketinga za vrijeme i po isteku poslovnog odnosa.

Ukoliko bi se obrada osobnih podataka temeljila na privoli kao pravnoj osnovi obrade, Klijent može istu povući u bilo kojem trenutku, ali povlačenje privole neće utjecati na zakonitost obrada koja se temeljila na privoli prije nego što je ista povučena.

Banka će čuvati osobne podatke Klijenata najdulje koliko joj to dozvoljava relevantan zakonski propis koji se odnosi na određenu obradu osobnih podataka, odnosno koliko joj to dozvoli ispitanik u svojoj privoli.

Tijekom trajanja ugovornoga odnosa Klijentu pripadaju slijedeća prava:

- Pravo na obaviještenost,
- Pravo pristupa,
- Pravo na ispravak svih osobnih podataka koji su netočni ili nepotpuni,
- Pravo na brisanje osobnih podataka,
- Pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka,
- Pravo na prenosivost podataka ispitaniku i/ili drugom voditelju obrade,

- Pravo na prigovor na obradu osobnih podataka uključujući i prigovor na donošenje isključivo automatiziranih odluka, kao i prigovor na obradu podataka za potrebe izravnog marketinga.

Klijent može ostvariti navedena prava u bilo kojem trenutku na obrascu Banke ili u slobodnoj formi i dostaviti ga Banci na jedan od sljedećih načina:

- poštom na adresu KentBank d.d. Gundulićeva 1, 10 000 Zagreb
- e-mailom na adresu szop@kentbank.hr
- fax-om na broj +385 75 802 604
- osobno u poslovnici Banke

Banka se obvezuje da će sve podatke koje je saznala u vezi s Klijentom držati povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

15. *Promjene općih uvjeta*

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke. O izmjenama i dopunama Općih uvjeta Banka će obavijestiti Klijenta pisanim putem ili putem svojih distribucijskih kanala. Ako po primljenoj obavijesti o izmjenama i dopunama Općih uvjeta Klijent i dalje zadrži karticu, smatrat će se da je izmjene prihvatio. Ako Klijent ne prihvati izmjenu Općih uvjeta, dužan je karticu prerezati i odmah vratiti banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmijenjene Opće uvjete te da otkazuje karticu.

16. *Završne odredbe*

Potpisivanjem Pristupnice i Zahtjeva, Klijent/Korisnik kartice prihvaća Opće uvjete poslovanja KentBank d.d. s Maestro Business Debit karticom za poslovne subjekte.

Klijent/Korisnik kartice prihvaća da Banka ima pravo odrediti i mijenjati maksimalni iznos odobrenog limita potrošnje, kao i opozvati karticu.

Potpisom Pristupnice/Zahtjeva, Klijent i Korisnik kartice izjavljuju da su upoznati s Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. s Maestro Business Debit karticom za poslovne subjekte, Odlukom banke o naknadama za poslovne subjekte, kao i drugim općim uvjetima poslovanja Banke.

U slučaju spora Klijent i Korisnik kartice prihvaćaju nadležnost suda u sjedištu Banke.

Ovi Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s Maestro Business Debit karticom za poslovne subjekte stupaju na snagu 01.10.2020. godine.