

**Kent Bank**

**Opći uvjeti izdavanja i korištenja digitalnog novčanika  
za korisnike Visa debitne i kreditne kartice**

Siječanj, 2025

## Sadržaj:

1.	UVODNE ODREDBE .....	3
2.	POJMOVNIK .....	3
3.	IZDAVANJE DEBITNE I KREDITNE KARTICE I PIN-A I PRAVILA POSTUPANJA S KARTICOM.....	8
4.	KORIŠTENJE KARTICE I/ILI DIGITALIZIRANE KARTICE .....	12
5.	BESKONTAKTNO PLAĆANJE.....	13
6.	OGRANIČENJE DNEVNE POTROŠNJE .....	13
7.	DIGITALNI NOVČANIK I KORISNIŠTENJE DIGITALIZIRANE KARTICE .....	14
7.1.	Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i način korištenja Digitalizirane kartice .....	14
7.2.	Ograničenja prava korištenja i sigurnosne mjere korištenja Digitalizirane kartice .....	15
7.3.	Zamjena fizičke Kartice i registracija nove Digitalizirane kartice u Digitalni novčanik .....	16
7.4.	Troškovi i naknade vezani uz registriranje Kartice i korištenje Digitalnog novčanika .....	16
7.5.	Obrada osobnih podataka i podataka Korisnika od strane Pružatelja usluge .....	16
8.	OBAVJEŠTAVANJE OSNOVNOG KORISNIKA .....	17
9.	BLOKADA KARTICE .....	17
10.	PRIGOVORI, PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA .....	18
11.	IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA .....	19
12.	ZAVRŠNE ODREDBE .....	20

## 1. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta izdavanja i korištenja digitalnog novčanika za korisnike Visa debitne i Visa Kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 73656725926 (u daljnjem tekstu: Banka).

Ovim Općim uvjetima uređuju se prava i obveze Banke i Klijenta povezane s izdavanjem i korištenjem digitalnog novčanika za korisnike Visa debitne kartice, Visa Classic charge kreditne kartice i Visa Classic revolving kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Kartica) fizičkim osobama.

Ovi Opći uvjeti dopunjuju odredbe Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i Maestro debitnu karticu potrošača i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača.

## 2. POJMOVNIK

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

**AUTENTIFIKACIJA** - postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika platnih usluga

**BANKA** - KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, Zagreb, Republika Hrvatska  
Registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926  
Tel: +385 1 4981 900

E-mail: [kentbank@kentbank.hr](mailto:kentbank@kentbank.hr)  
Internet stranica: [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)

SWIFT BIC code: KENBHR22  
IBAN: HR5741240031011111116

Popis poslovnica Banke zajedno s kontakt brojevima telefona i adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke KentBank - Poslovnice.

Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

**BANKOMAT** – elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica isplatu i/ili uplatu gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga koje Banka omogućava korištenjem ovog uređaja.

**BIOMETRIJSKA AUTENTIFIKACIJA** - postupak provjere identiteta prilikom pristupa Korisnika mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu, 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. token/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 ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije. 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 ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije.

**BESKONTAKTNA PLATNA TRANSAKCIJA** – platna transakcija kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije/autorizaciju daje prinošenjem kartice uređaju označenom za prihvatanje beskontaktnih platnih transakcija. Ovisno o iznosu platne transakcije, a u skladu s pravilima kartičnih platnih shema i funkcionalnostima uređaja za prihvatanje, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu uz unos PIN-a ili potpis na korisničkom računu

**CHARGE KREDITNA KARTICA** - je instrument bezgotovinskog plaćanja kojeg Banka izdaje Korisniku kartice (Osnovnom ili Dodatnom), a čijim se korištenjem svi troškovi nastali terećenjem iznosa potrošnje na prodajnim mjestima ili bankomatima, u Hrvatskoj ili inozemstvu, tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

**DIGITALNO BANKARSTVO** - su Digitalni kanali a koje čine usluga internetskog bankarstva ( e- Kent) i usluga mobilnog bankarstva (m- Kent).

**DATUM DOSPIJEĆA RAČUNA** – dan koji je Osnovni korisnik kartice naveo kao dan na koji će dospjeti troškovi učinjeni Osnovnom karticom i/ili Dodatnim karticama. Dospijeće troškova jest točno na naznačeni dan koji je Korisniku vidljiv na Obavijesti o kreditnoj kartici, neovisno o tome je li to radni ili neradni dan, odnosno blagdan u Republici Hrvatskoj.

**DCC** - dinamička konverzija valuta (eng. Dynamic currency conversion, skraćeno DCC) usluga koja može biti ponuđena na bankomatima i prodajnim mjestima u inozemstvu kod koje prilikom isplate gotovine na bankomatima ili plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik kartice može, ako mu je to ponuđeno na ekranu uređaja, izabrati terećenje u valuti zemlje u kojoj je inicirana transakcija ili u valuti kartice. Kad Korisnik kartice izabere terećenje u valuti kartice, Banka ne odgovara za tečaj i naknade koje se primjenjuju za korištenje tom uslugom, a koji su prikazani na bankomatu odnosno prodajnom mjestu i koje je Korisnik kartice prihvatio.

**DIREKTNI KANALI** - sredstva i oblici elektroničke komunikacije koji omogućuju korištenje bankovnim i nebankovnim uslugama i/ili ugovaranje pojedinih bankovnih ili nebankovnih usluga bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika računa i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samoposlužnih uređaja (bankomati, uređaj za polaganje kovanica) i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku te usluge on-line bankarstva i drugih oblika daljinske komunikacije koje Banka omogući Korisniku računa.

**DNEVNI LIMIT** - maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos koji određuje Banka, a do kojeg Korisnik kartice može upotrebljavati Karticu u jednom kalendarskom danu za podizanje gotovog novca na bankomatima i/ili za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima i Internetskim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu. Navedeni limit odnosi se i na beskontaktnih platnih transakcija.

**DODATNA KARTICA** – označava karticu izdanu Dodatnom korisniku kartice na zahtjev Osnovnog korisnika kartice.

**DODATNI KORISNIK** – je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) kome je izdana Dodatna kartica na njegovo ime, uz njegov pristanak, a na zahtjev osnovnog Korisnika kartice.

**DIGITALNI NOVČANIK** – aplikacija na mobilnom uređaju putem koje Pružatelj usluge omogućava Korisniku kartice dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružatelja usluge u svrhu iniciranja plaćanja i provođenja platnih transakcija Kartice mobilnim uređajem na bankomatima i prodajnim mjestima koja prihvaćaju Digitaliziranu karticu kao platni instrument ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružatelj usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.

**DIGITALIZIRANA KARTICA** – personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u Digitalnom novčaniku na temelju Kartice koju je Banka izdala Korisniku kartice. Digitalizirana kartica predstavlja platni instrument, a koristiti se za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uvjeti izdavanja i korištenja Visa debitne i kreditne kartice između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako nije drugačije navedeno u ovim Općim uvjetima. Izdavatelj Digitalizirane kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.

**HNB** – Hrvatska narodna banka

**INTERNETSKO PRODAJNO MJESTO** – mjesto prodaje robe i/ili usluga primatelja (fizička ili pravna osoba) plaćanja na internetu koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

**INSTRUMENT OSIGURANJA** - je sredstvo naplate potraživanja koji banci stoji na raspolaganju u slučaju kada klijent prestane otplaćivati obveze ili ih otplaćuje neredovito.

**ISPITANIK** - pojedinac čiji je identitet utvrđen ili se 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.

**ISPLATNO MJESTO** – poslovni subjekt ovlašten prihvaćati Karticu za izvršenje platnih transakcija isplate gotovine.

**IZVORNA VALUTA** - Službena valuta u Republici Hrvatskoj

**KARTICA** - platna kartica je sredstvo koje omogućuje svojem imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotova novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. Može biti u obliku plastične kartice ili u nekom drugom obliku.

**KLIJENT**- fizička osoba - potrošač (rezident ili nerezident) koji se u okvirnom ugovoru ili bilo kojem drugom poslovnom odnosu s Bankom nalazi u ulozi korisnika proizvoda i/ili usluga Banke, kao i njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili opunomoćenik.

**KORISNIK KARTICE** - je Klijent Banke, fizička osoba (potrošač) kojoj Banka izda debitnu i/ili kreditnu Karticu.

**KREDITNA KARTICA** - označava personalizirani platni instrument, međunarodno prihvaćenu charge/revolving kreditnu karticu (Visa Classic charge kreditna kartica i/ili Visa Classic revolving

kreditna kartica), bilo osnovnu ili dodatnu, koju Banka izdaje Korisniku kartice, a koja se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine te za druge odobrene svrhe.

**LIMIT POTROŠNJE** – je okvirni iznos kredita s automatskim obnavljanjem, kojeg Banka odobrava Osnovnom korisniku, a koji određuje Banka i do kojeg Korisnik Charge/Revolving kreditne kartice (Osnovni korisnik i Dodatni korisnik) može upotrebljavati za plaćanje roba i usluga, te podizanje gotovog novca u razdoblju između dva obračunska razdoblja uz uvjet da su podmireni svi troškovi. Limit potrošnje umanjuje se za iznos svakog troška učinjenog karticom.

**MOBILNI TOKEN** - kriptografski uređaj kojeg Korisnik instalira na mobilni uređaj u sklopu m-Kent aplikacije, a kojim se isti koristi za autentifikaciju i/ili autorizaciju elektroničkih transakcija.

**MOBILNI UREĐAJ** – Mobilnim uređajem se za potrebe ovih Općih uvjeta smatra prijenosni elektronički uređaj za komunikaciju (mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.

**OBAVIJEST O UČINJENIM TRANSAKCIJAMA PO KREDITNIM KARTICAMA** – označava obavijest Osnovnom korisniku kartice, koja sadrži podatke: o izvršenim platnim transakcijama, odnosno troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, kamatama koje pripadaju Banci, podatke o najmanjem iznosu otplate nastalih troškova (postotku terećenja).

**OBRAČUNSKO RAZDOBLJE** - razdoblje između formiranja dviju Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama koje se računa od dana nakon formiranja prethodne Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama do dana formiranja sljedeće Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama.

**OKVIRNI UGOVOR** - je ugovor kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se reguliraju međusobna prava i obveze o otvaranju, vođenju i zatvaranju Transakcijskog računa u Banci, te obavljanu platnih usluga, a sastoji se od:

- Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošača,
- Ugovor o poslovanju po žiro računu /Ugovor o poslovanju po tekućem računu,
- Posebnog zahtjeva i/ili ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav podnesen i/ili zaključen zajedno s pripadajućim posebnim Općim uvjetima (npr. zahtjev za ugovaranjem kartice, ugovor koji regulira poslovanje s internetskim uslugama, ugovor o poslovanju s karticama...)
- Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa,
- Akta Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima

**OSNOVNA KARTICA** - Kartica izdana Osnovnom korisniku.

**OSNOVNI KORISNIK** – je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) kojem je Banka na njegov zahtjev izdala Osnovnu karticu i čije je ime otisnuto na kartici.

**OSOBNİ PODATAK** - predstavlja svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a koji pojedinac je "Ispitanik".

**ORIGINALNA VALUTA PLAĆANJA** – je valuta u kojoj se transakcija provodi u inozemstvu, a koja nije u valuti države izdatelja Kartice, odnosno različita je od Izvorne valute.

**PERSONALIZIRANA SIGURNOSNA VJERODAJNICA** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija a mogu biti korisničko ime, zaporka, identifikacijski kod, SMS kod, PIN.

**PLATNA TRANSAKCIJA** - je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**PLATNA USLUGA** - je usluga koju banka kao pružatelj platnih usluga obavlja kao svoju djelatnost, a podrazumijevaju usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca sa transakcijskog računa, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa i usluge izvršenja platnih transakcija.

**PIN (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER)** - osobni, strogo povjerljiv i tajni identifikacijski broj poznat isključivo Korisniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija i/ili služi za autentifikaciju Korisnika te kao zaštita od neovlaštenog pristupa Digitalnim kanalima Banke.

**PLATNI INSTRUMENT** - je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje.

**POS** - označava uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se elektronskim putem vrše platne transakcije korištenjem Kartice za plaćanje robe i/ili usluga i podizanje gotovine.

**POTROŠAČ** - je Klijent banke, fizička osoba, koja u ugovorima o platnim uslugama obuhvaćenim Zakonom o platnom prometu djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

**POTVRDA (SLIP)** - označava potvrdu (dokaz) o pojedinačnoj izvršenoj platnoj transakciji korištenjem kartice, te pri podizanju gotovog novca.

**POUZDANA AUTORIZACIJA** - suglasnost Korisnika na izvršenje platne transakcije odnosno naloga za plaćanje koja uključuje elemente koji transakciju na dinamičan način povezuju s iznosom i primateljem plaćanja.

**PRIHVATNO MJESTO** - je mjesto prodaje robe i/ili usluga Primatelja plaćanja na kojem se nalazi fizičko ili grafičko sučelje putem kojeg je moguće provođenje transakcija Karticom (bankomat, POS terminal, , Internetsko prodajno mjesto i drugo).

**PRODAJNO MJESTO** – mjesto prodaje robe i/ili usluga Primatelja plaćanja u Republici Hrvatskoj ili inozemstvu koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

**PRISTUPNICA** - Zahtjev za korištenje i/ili drugi obrazac Banke kojim se ugovara korištenje usluga Banka kao što su Digitalne usluge banke ili Kartica.

**PUSH NOTIFIKACIJA** – odnosno push poruka je kratka obavijest koja se šalje putem instalirane mobilne aplikacije m-Kent svima koji su je instalirali i omogućili primanje tih poruka.

**PRUŽATELJ USLUGE DIGITALNOG NOVČANIK A ILI PRUŽATELJ USLUGE** – pravna osoba (Apple i Google) koja pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila dodavanje i korištenje Digitalizirane Kartice koju je izdala Korisniku kartice.

**RASPOLOŽIVI IZNOS POTROŠNJE** - ukupan dozvoljeni iznos potrošnje Osnovnog i svih Dodatnih korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja.

**REFERENTNI TEČAJ** - tečaj koji se primjenjuje kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

**REVOLVING KREDITNA KARTICA** - je Kreditna kartica čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na prodajnim mjestima i bankomatima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u idućem obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku a pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

**STRANA VALUTA** - je valuta države članice koja nije uvela euro kao svoje zakonsko sredstvo plaćanja i valuta trećih država.

**TARIFA BANKE** – Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima,

**TRANSAKCIJSKI RAČUN** – račun koji Banka otvara i vodi fizičkoj osobi (potrošaču) na temelju Okvirnog ugovora a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija, a najvažniji i najčešće korišteni računi za plaćanje jesu tekući računi i žiro računi.

**TRGOVAC** - označava prodavatelja roba i/ili usluga koji je ovlašten prihvaćati platne kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

**VODITELJ OBRADE** - je 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.

**ZPP** - je Zakon o platnom prometu

**ZAMJENSKA KARTICA** - označava karticu koja se izdaje u zamjenu za izgubljenu, oštećenu ili ukradenu karticu, ili zbog nekog drugog razloga.

**3D usluga sigurnog plaćanja** - omogućava pouzdanu autentifikaciju i sigurnu kupnju ovlaštenom korisniku kartice prilikom plaćanja debitnim i kreditnim karticama Banke na svim internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D protokol (Visa Secure, Mastercard Identity Check). Preduvjeti za korištenje 3D usluge karticama Banke su:

- važeća Kartica i

- m-Token Banke.

### **3. IZDAVANJE DEBITNE I KREDITNE KARTICE I PIN-A I PRAVILA POSTUPANJA S KARTICOM**

Pravo na izdavanje i korištenje kartice stječe se potpisivanjem Zahtjeva za izdavanje Debitne kartice, odnosno Pristupnice za izdavanje Kreditne kartice (koji istovremeno imaju svojstvo ugovora o izdavanju kartice) od strane Osnovnog korisnika, odnosno Dodatnog korisnika kartice i Banke, koji ujedno sadrži odredbu o prihvaćanju i primjeni Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic



i Maestro debitnu karticu potrošača i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača koji uređuju predmetni ugovorni odnos.

Korisnik kartice uvijek ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta kao i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i Maestro debitnu karticu potrošača i Općim uvjeta poslovanja KentBank d.d za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača, u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Podneseni Zahtjev i/ili potpisana Pristupnica ovlašćuje Banku na provjeru svih podataka navedenih na Zahtjevu/Pristupnici, kao i na prikupljanje eventualnih dodatnih podataka koje Banka ocijeni potrebnima za donošenje odluke o izdavanju Kartice. Banka samostalno određuje obrazac Zahtjeva i Pristupnice, kao i njegov obvezan sadržaj. Pravilno i potpuno popunjen Zahtjev i/ili Pristupnica, smatrat će se prihvaćenim od strane Banke danom potpisivanja istih - od strane ovlaštenih zaposlenika Banke.

Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i Maestro debitnu karticu potrošača i Općim uvjeta poslovanja KentBank d.d za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača definirano je tko može podnijeti Zahtjev za izdavanje debitne i/ili potpisati Pristupnicu za izdavanje kreditne kartice.

Banka izdaje Debitnu karticu i Kreditnu karticu s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Beskontaktno sučelje kartice se aktivira nakon prve uspješno provedene transakcije umetanjem Kartice u čip čitač i potvrdom PIN-a.

Korisnik kartice preuzima Karticu u poslovnici u kojoj je predan Zahtjev i/ili potpisana Pristupnica, a PIN mu se dostavlja na ugovorenu adresu za dostavu pošte. Korisnik kartice obvezan je, u roku od 120 (sto dvadeset) dana, preuzeti Karticu, u protivnom zbog sigurnosnih razloga, Banka može opozvati/ugasiti Karticu. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice mora je bez odgađanja i bezuvjetno vratiti.

Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na samoj Kartici ili na nekoj osobnoj ili drugoj ispravi koje drži zajedno sa Karticom. Navedene zabrane odnose se i na unos u mobilni telefon ili drugi sličan prijenosni uređaj. Korisnik kartice preuzima punu odgovornost u slučaju njenog gubitka ili krađe za svu štetu uzrokovanu uporabom Kartice od strane neovlaštene osobe.

Odgovornost Korisnika kartice se proteže i na obvezu pridržavanja mjera sigurnosti pri dostavi Kartice ili njenoj uporabi (npr. ostavljanje kartice na javnim mjestima ili kod trgovca ili u osobnom vozilu ili nebriga o čuvanju PIN -a odvojeno od kartice i slično), odnosno obvezu zaštite svih personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice.

Korisnik kartice je dužan koristiti se Karticom i/ili Digitaliziranom karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i Maestro debitnu karticu potrošača i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača.

Korisnik kartice je osobito dužan:

- a) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice,

- b) ne davati podatke o Kartici i/ili Digitaliziranoj kartici, osim u slučaju korištenja kartice sukladno Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i Maestro debitnu karticu potrošača i Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača.
- c) onemogućiti trećima neovlašteno korištenje Kartice i/ili Digitalizirane kartice,
- d) brinuti da se svi postupci s Karticom i/ili Digitaliziranom karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom prije korištenja Kartice i/ili Digitalizirane kartice na Internetskim prodajnim mjestima, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti uvjete poslovanja trgovca,
- e) ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu i mobilnom tokenu trećim osobama ako je aktivni korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja i/ili Digitalnog novčanika,
- f) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, redovno pratiti transakcije nastale Karticom i/ili Digitaliziranom karticom te stanje po računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim Karticom,
- g) poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama te odmah uništiti primljenu obavijest o PIN-u,
- h) uvijek držati Karticu na sigurnom mjestu, zaštićenu od mehaničkih oštećenja i magnetskih polja (mobilnih telefona, daljinskih upravljača, zvučnika),
- i) obavljati internetske transakcije samo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa,
- j) ne davati bilo koje svoje osobne podatke, a osobito broj osobne iskaznice, OIB, broj putovnice i sl. kao ni podatke o Kartici (broj kartice, datum važenja, druga sigurnosna obilježja Kartice kao što je npr. kontrolni broj i dr.) na neprovjerenim web preglednicima, u telefonskim razgovorima sa nepoznatim ili neprovjerenim osobama, ili u odgovorima na neproverene poruke dostavljene elektronskom poštom,
- k) čuvati u tajnosti i onemogućiti drugim osobama, uključujući i članove obitelji, pristup zaporkama, šiframa ili drugim ugovorenim postupcima registracije odnosno pristupa za izvršavanje transakcija na internetskim servisima (npr. Google/Apple Store, iTunes, Amazon itd), što se odnosi i na čuvanje odnosno onemogućavanje pristupa drugim osobama uređajima (računalo, mobitel, tablet i sl.) na kojima su pohranjeni navedeni podaci,
- l) na zahtjev prodajnog mjesta identificirati se na prodajnom mjestu valjanom identifikacijskom ispravom.

Kartica glasi na pojedinog Korisnika kartice, neprenosiva je te Korisnik kartice čije je ime otisnuto na Kartici jedini može koristiti Karticu. Kartica se izdaje s rokom valjanosti od tri godine.

Rok valjanosti je naznačen na Kartici, ista vrijedi do posljednjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici. Kartica se automatski obnavlja za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog

zahtjeva), uz sve zadovoljene uvjete koji su navedeni u Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i Maestro debitnu karticu potrošača i Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača.

Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji broj kartice (PAN). Izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće Kartice i preuzima se u poslovnici Banke, a o čemu će Banka prethodno obavijestiti Korisnika kartice na ugovoreni način dostave obavijesti.

Ako Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prije aktivacije Kartice, od Banke zatražiti da mu se izda Kartica bez beskontaktno funkcionalnosti.

Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Korisnika kartice neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako oznaka beskontaktnog plaćanja može biti prisutna/otisnuta na Kartici. Ako je zahtjev za izdavanje Kartice, koja ne podržava beskontaktnu funkcionalnost, podnesen Banci nakon izvršene aktivacije Kartice, Korisnik kartice snosi trošak izdavanja kartice sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Uporaba Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom, te ima za posljedicu raskid ugovora.

Na zahtjev Osnovnog korisnika, Banka može drugoj osobi izdati Dodatnu karticu u svojstvu Dodatnog korisnika.

Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se i na Dodatnog korisnika. Osnovni korisnik obvezan je upoznati Dodatnog korisnika sa odredbama ovih Općih uvjeta, odnosno odredbama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i Maestro debitnu karticu potrošača i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic i MasterCard kreditnu karticu potrošača, iako će Banka kod potpisivanja zahtjeva iste učiniti dostupnim i Dodatnom korisniku.

Osnovni korisnik odgovara za sve troškove Osnovnog i Dodatnog korisnika učinjene Karticom i/ili Digitaliziranom karticom.

Korisnik kartice može koristiti biometrijsku autentifikaciju na m-Tokenu. Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik kartice u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu. Aktiviranjem i svakim korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik kartice 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 kartice 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 kartice ili na neku drugu osobu.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik kartice 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 kartice identificira prilikom pristupa m-Tokenu otiskom prsta ili biometrijskim karakteristikama lica koje je Korisnik kartice prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m - Tokenu.

#### **4. KORIŠTENJE KARTICE I/ILI DIGITALIZIRANE KARTICE**

Kartica i/ili Digitalizirana kartica je platni instrument koji omogućuje Korisniku kartice uporabu iste, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja. Korisnik kartice može koristiti Karticu i/ili Digitaliziranu karticu na prodajnim mjestima, pri kupnji robe i/ili plaćanja usluga i/ili podizanja gotovog novca na bankomatima i POS uređajima, odnosno drugim samposlužnim uređajima (a ovisno o funkcionalnosti kartice) u zemlji i inozemstvu, svugdje gdje postoji oznaka branda Kartice.

Korisnik kartice, čije je ime otisnuto na kartici, jedini smije koristiti Karticu i isti je obavezan upotrebljavati Karticu na način koji će onemogućiti njeno oštećenje, gubitak ili zlouporabu.

Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti. Trgovac može odbiti prihvaćanje Kartice, ako joj je istekao rok valjanosti ili ako je ista oštećena, a po nalogu Banke može biti oduzeta na prodajnom mjestu, ako Banka ima saznanja o povredi propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca, zaštitu od organiziranog kriminala ili financiranja terorizma ili drugih kaznenih djela.

Korisnik kartice unosom PIN-a daje suglasnost za provedbu platne transakcije.

Smatra se da je sam Korisnik kartice dao suglasnost za platnu transakciju (autorizacija) na jedan od sljedećih načina:

- a) umetanje ili prinošenje i korištenje Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- b) umetanje ili prinošenje i korištenje Kartice na POS uređaju te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a Kartice ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- c) umetanjem ili prinošenjem Kartice na samo-uslužnom uređaju, te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- d) unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internetским prodajnim mjestima, kataloškom ili telefonskom prodajom;
- e) na zahtjev trgovca, osobno davanjem podataka ili unosom podataka (na internetском prodajnom mjestu) o broju Kartice, datumu isteka Kartice te troznamenastom broju na poleđini Kartice - za plaćanje Internetom ili kod druge slične prodaje (na daljinu);
- f) zaključenjem ugovora o nalogu ili izravnom terećenju Kartice.

Korisnik kartice dužan je sačuvati Potvrdu (slip) prilikom kupovine roba i usluga ili potvrdu o izvršenoj isplati gotova novca Karticom i/ili Digitaliziranom karticom, za svoje potrebe te reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga.

## **5. BESKONTAKTNO PLAĆANJE**

Na prodajnom mjestu Korisnik kartice odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prinošenjem Kartice i/ili Digitalizirane kartice na POS uređaj).

Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom banke, a za koju nije potreban potpis ili potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane referentne kartične kuće.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje samim prinošenjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika.

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 pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preuvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči Potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku kartice. No, ako Korisnik kartice inzistira da dobije Potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj 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 platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom i/ili Digitaliziranom karticom i stanje po pripadajućem Računu.

Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom Karticom i Digitaliziranom karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje istih trećim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom i Digitaliziranom karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

## **6. OGRANIČENJE DNEVNE POTROŠNJE**

Kartica i/ili Digitalizirana kartica imaju zajednički limit potrošnje koji se može koristiti za plaćanja roba i usluga, podizanje gotovine i za druge dopuštene svrhe, do visine raspoloživog dnevnog iznosa koji određuje Banka (limit) sukladno Odluci o dodjeli limita Korisniku kartice.

Banka samostalno određuje dnevna i/ili ukupna (kumulativna) ograničenja, odnosno potrošnju po pojedinoj Kartici ili sveukupnu potrošnju.

Banka će obavijesti o povodu i namjeri promjene limita dostaviti Osnovnom korisniku na ugovoren način dostave obavijesti, odmah nakon izvršene promjene limita. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti, ako bi takve radnje bile suprotne važećim zakonskim propisima (npr. onim o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

Banka može opozvati odobrene limite u cijelosti ili djelomično ako utvrdi da Osnovni ili Dodatni korisnik neuredno posluje po računu i na vrijeme ne izvršava svoje ugovorne obveze prema Banci.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri promjene limita i/ili o opozivanju limita Kartice, pojedinog ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju, pisanim putem na ugovoren način dostave obavijesti.

Ako Osnovni korisnik smatra da pretpostavljeni odnosno budući iznos dnevne potrošnje prelazi postavljeno ograničenje (limit), tada može, prethodno, zatražiti povećanje limita potrošnje (povećanje dnevnog ograničenja). Zahtjev će Korisnik kartice podnijeti u poslovnici Banke pisanim putem.

Banka će preispitati navedeni zahtjev, provjeriti dostupne podatke ili zatražiti dodatne podatke, te će o zahtjevu Osnovnog korisnika odlučiti u roku od osam radnih dana. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ako takav zahtjev odobri.

## **7. DIGITALNI NOVČANIK I KORIŠTENJE DIGITALIZIRANE KARTICE**

### **7.1. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i način korištenja Digitalizirane kartice**

Odluku o ugovaranju usluge Digitalnog novčanika s Pružateljem usluge donosi Korisnik kartice samostalno. Korisnik kartice obavezan je upoznati se sa svim uvjetima pod kojima Pružatelj usluge Digitalnog novčanika prikuplja, pohranjuje i koristi njegove osobne podatke prije ugovaranja usluge.

Ugovaranjem usluge Digitalnog novčanika, Korisnik kartice može dodati svoju važeću karticu za koju je Banka izdavatelj kartice omogućila dodavanje u Digitalni novčanik kao Digitaliziranu karticu.

Korisnik Digitalizirane kartice može istu koristiti kao platni instrument za obavljanje platnih transakcija na prihvatnim uređajima ili na daljinu, kada je takav oblik plaćanja dopušten, a sve u skladu s uvjetima koje postavlja Pružatelj usluge.

Korisnik kartice daje suglasnost za platnu transakciju iniciranu korištenjem Digitalizirane kartice putem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih u Digitalnom novčaniku Pružatelja usluge.

Naplata troškova za platne transakcije izvršene putem Digitalizirane kartice provodi se na isti način kao da je transakcija provedena s fizičkom Karticom.

Korisnik kartice može imati više registriranih Digitaliziranih kartica unutar svog Digitalnog novčanika. Korisnik kartica sam definira redoslijed korištenja Digitaliziranih kartica za iniciranje i provođenje platnih transakcija na prihvatnom mjestu ili na daljinu.

Banka nije stranka u ugovornom odnosu između korisnika Digitalizirane kartice i Pružatelja usluge Digitalnoga novčanika. Banka ne preuzima nikakva prava niti obveze iz tog odnosa te ne snosi odgovornost za dostupnost ili funkcioniranje usluge Digitalnog novčanika.

## **7.2. Ograničenja prava korištenja i sigurnosne mjere korištenja Digitalizirane kartice**

Banka kao izdavatelj Kartice ima pravo u bilo kojem trenutku onemogućiti privremeno ili trajno dodavanje Digitalizirane kartice u Digitalni novčanik ili korištenje Digitalizirane kartice ako utvrdi da za to postoji opravdani razlog.

Banka će onemogućiti korištenje Digitalizirane kartice:

- u slučaju blokade Kartice
- u slučaju isteka valjanosti Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica
- u slučaju prijave gubitka ili krađe Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica
- na zahtjev klijenta
- ako Banka dođe do saznanja da je otuđen Mobilni uređaj Korisnika kartice na kojem je kreirana Digitalizirana kartica
- ako Banka ne dopušta dodavanje te vrste Kartice u Digitalni novčanik ili više ne omogućava dodavanje Kartice u Digitalni novčanik Pružatelja usluge.

Ako Banka blokira Karticu ili onemogući njeno korištenja isto se primjenjuje i na Digitaliziranu karticu koja je kreirana temeljem te Kartice.

Blokada Digitalizirane kartice ne mora automatski uzrokovati blokadu fizičke Kartice na temelju koje je Digitalizirana kartica kreirana.

Pružatelj usluge može onemogućiti dodavanje ili korištenje Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku pri čemu Banka ne može niti ima obvezu utjecati na Pružatelja usluge u vezi s dostupnosti usluge Digitalnog novčanika Korisniku kartice.

Korisnik kartice je odgovoran za zaštitu i osiguranje povjerljivost Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih u Digitalnom novčaniku.

Obveze vezane uz postupanje s fizičkom Karticom, koje Korisnik preuzima temeljem ugovora s Bankom, odnose se i na Personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u obliku Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku.

Kako bi Korisnik kartice zaštitio Personalizirane sigurnosne vjerodajnice obavezan je savjesno i odgovorno postupati sa Mobilnim uređajem na kojem je dodana Digitalizirana kartica u Digitalni novčanik.

Platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom smatrat će se izvršenima od strane Korisnika kartice, osim ako je Korisnik kartice prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu Mobilnog uređaja ili svojih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica za Mobilni uređaj.

Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom primjenjuju se odgovarajuće odredbe članka 8. ovih Općih uvjeta.

### **7.3. Zamjena fizičke Kartice i registracija nove Digitalizirane kartice u Digitalni novčanik**

Ako Banka izda Korisniku kartice novu karticu (npr. redovna zamjena kartice nakon isteka valjanosti i sl.) a ista je od strane Korisnik kartice dodana u Digitalni novčanik tada Korisnik kartice mora ponoviti postupak dodavanja novo izdane Kartice u Digitalni novčanik.

Ako Banka iz bilo kojeg razloga uskrati pravo na korištenje Kartice (blokada kartice) ili dođe do raskida ugovora temelju kojeg je Banka izdala Karticu, automatski prestaje i pravo korištenja Digitalizirane kartice.

Ako Korisnik kartice odluči ukloniti Digitaliziranu karticu iz Digitalnog novčanika to ne utječe na mogućnost korištenja fizičke Kartice. Korisnik kartice se ne oslobađa obveze podmirivanja troškova i naknada nastalih korištenje Digitalizirane kartice ako je ista odlukom Korisnika kartice brisana iz Digitalnog novčanika.

Ako Korisnik kartice želi ponovno koristiti svoju Karticu kao Digitaliziranu karticu, može je ponovo registrirati u Digitalnom novčaniku Pružatelja usluge.

### **7.4. Troškovi i naknade vezani uz registriranje Kartice i korištenje Digitalnog novčanika**

Korisnik kartice sam snosi sve naknade vezane uz registriranje kartice u Digitalnom novčaniku, korištenje Digitalnog novčanika kao i za korištenje Digitalizirane kartice. Banka nema utjecaja na iznos naknade i način naplate naknade od strane Pružatelja usluge Digitalnog novčanika, kao i troškove vezane uz njegovu uslugu ili uslugu trećih osoba koje su povezane s pružanom uslugom od strane Pružatelja usluge.

Korisnik usluge Digitalnog novčanike ima obvezu redovito se informirati o važećim uvjetima i naknadama usluge Digitalnog novčanika kod Pružatelja usluge ili trećih osoba. Ako Korisnik usluge Digitalnog novčanike nije bio upoznat sa visinom naknade koja mu je naplaćena od strane Pružatelja usluge, Banka nije odgovorna za nastali trošak kao niti za neinformiranosti Korisnika usluge.

### **7.5. Obrada osobnih podataka i podataka Korisnika od strane Pružatelja usluge**

Pružatelj usluge Digitalnog novčanika je zasebni voditelj obrade osobnih podataka Korisnika i pritom je odgovoran za zakonitost obrade tih osobnih podataka u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, tijekom trajanja ugovornog odnosa i po njegovom prestanku. Banka nema kontrolu nad načinom na koji Pružatelj usluge prikuplja, obrađuje i koristi osobne podatke Korisnika niti za to snosi bilo koji oblik odgovornosti.

Također, Banka nije odgovorna za dostupnost usluge Digitalnog novčanika putem elektroničkih komunikacijskih mreža, čiju funkcionalnost osiguravaju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga, uključujući i pružatelja usluga Korisnika. Nadalje, Banka ne može jamčiti dostupnost ili ispravnost prijenosa podataka između Pružatelja usluge i Digitalnog novčanika i korisnikovog Mobilnog uređaj na kojemu je pohranjena Digitalizirana kartica, kao niti za pohranu podataka na samom Mobilnom uređaju.



## 8. OBAVJEŠTAVANJE OSNOVNOG KORISNIKA

Banka će, jednom u mjesecu, putem Izvoda za Debitne kartice i/ili Obavijesti za Kreditne kartice, obavijestiti Osnovnog korisnika o svim izvršenim platnim transakcijama.

Za svaku izvršenu platnu transakciju Banka će Osnovnom korisniku dati podatke o:

- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- podatke o uplatitelju, kada se radi o primljenim uplatama,
- iznosu i valuti platne transakcije (originalni iznos i valutu platne transakcije, te iznos u valuti računa),
- iznosu naknade/a,
- tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje
- datumu valute terećenja ili odobrenja tekućeg računa,
- druge podatke kako je to određeno s ZPP.

Putem Obavijesti za učinjene transakcije kreditnom karticom, Banka će Osnovnog korisnika također izvještavati o:

- iznosu odobrenog limita potrošnje/revolving kredita,
- iznosu raspoloživog preostalog dijela limita potrošnje/revolving kredita,
- datumu dospijeća obveza,
- ostalim informacijama – prema potrebi.

Izvod i/ili Obavijest se dostavlja Osnovnom korisniku na ugovoreni način dostave.

## 9. BLOKADA KARTICE

Korištenje Kartice može se privremeno ograničiti, za pojedinog ili za sve Korisnike kartice. Blokadom Kartice blokira se i Digitalizirana kartica prema niže navedenim okolnostima.

Banka može blokirati odnosno uskratiti pravo na korištenje Kartice ako nastupe ili prijeti nastup okolnosti koje su određene ovim aktom, odnosno odredbama ZPP, kad iste upućuju na:

- a) osnovanu sumnju zlouporabe Kartice (neovlašteno korištenje ili korištenje sa namjerom prijevare),
- b) narušavanje sigurnosti Kartice, odnosno korištenja Kartice radnjama koje ukazuju na moguća kaznena djela ili njihov pokušaj, posebice kaznena djela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom, ali ne isključivo,
- c) kada Banka ima dospjela neplaćena potraživanja prema vlasniku računa po bilo kojoj osnovi u Banci,
- d) na zahtjev vlasnika računa ili Korisnika kartice,
- e) u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice ili Mobilnog uređaja na kojem je pohranjena Digitalizirana kartica,
- f) ako Banka zaprimi informaciju o smrti vlasnika računa i/ili Korisnika kartice,
- g) u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

Banka može blokirati Karticu odnosno uskratiti korištenje Kartice za određeno ili neodređeno vrijeme, odnosno sve dok postoje okolnosti koje su istu izazvale.

Također, Banka može blokirati Karticu/e – ako prosudi, iz njoj dostupnih izvora ili isprava ili podataka, da Osnovni korisnik neće moći pravovremeno ispuniti svoju obvezu plaćanja nastalih troškova ili naknada, povezanih sa korištenjem Kartice.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, e-mailom, dopisom ili na neki drugi način komunikacije, na kontakt podatke koje je posljednje potvrdio Banci, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri blokiranja Kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju.

Banka će u tom slučaju navedene obavijesti dostaviti naknadno, odmah nakon izvršene blokade Kartice, i to na prethodno opisan način. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti, ako bi takve radnje bile suprotne važećim zakonskim propisima (npr. onim o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

Ako tri (3) puta uzastopno Korisnik kartice pogrešno unese PIN, Kartica i Digitalizirana kartica biti će privremeno blokirane, odnosno daljnja upotreba Kartice i Digitalizirane kartice neće biti moguća do kraja dana kada je nastupila privremena blokada zbog unosa pogrešnog PIN-a. O takvom pogrešnom unosu, Banka nije dužna obavijestiti Korisnika kartice.

Ako Korisnik kartice neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, Banka zadržava pravo privremeno onemogućiti korištenje Kartice.

## **10. PRIGOVORI, PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

Ako Klijent smatra da je u ugovornom odnosu s Bankom na koji se primjenjuju ovi Opći uvjeti, povrijeđeno neko njegovo pravo ili da je Banka postupila protivno zakonskim odredbama, može Banci uputiti prigovor pisanim putem na jedan od sljedećih načina:

- slanjem e-mail-a na adresu: **prigovori@kentbank.hr**
- neposrednom predajom pisanog prigovora u svim poslovnicama KentBank d.d. za potrošače
- slanjem pisanog prigovora putem pošte na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb s naznakom "Prigovor"
- putem web stranice KentBank d.d. <https://www.kentbank.hr/1730/prigovori>
- putem usluge Internet bankarstva (e-Kent) ako je usluga ugovorena.

### **Prigovor minimalno treba sadržavati:**

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime fizičke osobe te OIB),
- detaljan opis događaja ili sporne situacije uz dostavu cjelokupne dostupne dokumentacije vezane uz prigovor,

- e-mail ili poštansku adresu za dostavu odgovora na prigovor.

Banka u svojim poslovnicama i na internet stranici [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pisanih prigovora, kao i obrazac za podnošenje prigovora.

Način podnošenja prigovora, kao i postupak rješavanja i rokovi očitovanja Banke na podnesen prigovor detaljno su definirani dokumentom Politika upravljanja prigovorima koja se nalazi u knjizi akata u poslovnici Banke, kao i na Internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Ako Klijent nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora Banke, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, a može pokrenuti i postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkog spora ili podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) putem pošte na adresu: Trg Franklina Roosevelta 2, 10 000 Zagreb ili putem e-maila: [hgk@hgk.hr](mailto:hgk@hgk.hr) ili drugom nadležnom tijelu. Nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

Sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta, Klijent i Banka nastojat će rješavati sporazumno, u protivnom bit će mjerodavno hrvatsko pravo, a nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora vezanog za obradu osobnih podataka, primjenjuju se odredbe i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka te iz točke 3. Općih uvjeta poslovanja Kentbank d.d. s potrošačima koji se odnosi na zaštitu osobnih podataka, kao i Izjava o privatnosti za ugovaranje i vođenje kredita i kreditnih kartica i Izjava o privatnosti za ugovaranje i vođenje transakcijskog računa dopuštenog prekoračenja i kartica, dostupne na internetskoj stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) te u poslovnicama Banke.

## **11. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA**

Ovi Opći uvjeti dostupni su Klijentima u svim poslovnicama Banke, kao i na internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete.

O svakoj izmjeni i/ili dopuni ovih Općih uvjeta, Banka će obavijestiti Klijente najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma primjene te će izmijenjene i/ili dopunjene Opće uvjete učiniti dostupnim u poslovnicama Banke te na internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Ako Klijent ne želi prihvatiti izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati ugovor na koji se ovi Opći uvjeti primjenjuju, u roku 2 (dva) mjeseca od datuma naznačenog u dokumentu „Pojašnjenje izmjena i dopuna općih uvjeta“ objavljenog na Internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), i to na način da Klijent u poslovnici Banke dostavi pisanu izjavu kojom otkazuje ugovor. Pritom je u obvezi podmiriti sve obveze prema Banci nastale do dana otkaza.

Također, Klijent u istom roku od 2 (dva) mjeseca može prigovoriti izmjenama i/ili dopunama ovih Općih uvjeta na način da dostavi Banci pisani prigovor, u kojem slučaju je Banka ovlaštena isključivo prema vlastitom izboru:

- a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom ili
- b) otkazati ugovorni odnos s Klijentom i istovremenu mu ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

Propust dostave jednostranog otkaza ili prigovora u gore navedenom roku, smatrat će se Klijentovim prihvatom predloženih izmjena i/ili dopuna ovih Općih uvjeta.

## **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi te javno dostupni akti Banke koji reguliraju poslovanje s potrošačima.

Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

Ako bi se neka od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno utvrdila ništetnom, to neće imati učinka na ostale odredbe ovih Općih uvjeta, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će Banka i Korisnik ništetnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je utvrđeno da je ništetna.

Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, koji se primjenjuje i za njihovo tumačenje.

Komunikacija između Klijenta i Banke u vezi ovih Općih uvjeta odvijat će na hrvatskom jeziku.

Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 10.02.2025.

Zagreb, 08.12.2024.