



Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za  
Maestro debitnu karticu potrošača

**Sadržaj:**

1	Uvodne odredbe .....	3
2	Značenje pojmova .....	3
3	Izdavanje kartice i aktiviranje m-Token, pravila postupanja s karticom .....	8
4	Korištenje kartice .....	11
4.1	Beskontaktno plaćanje .....	12
4.2	Usluga plaćanja i podizanja gotovine na rate .....	13
4.3	Uplata gotovine na bankomatu .....	14
5	Ograničenje dnevne potrošnje .....	14
6	Isključenje odgovornosti .....	15
7	Obračun, naplate, tečajevi, konverzije i naknade .....	15
8	Obračunski centar - adresa .....	16
9	Obavještanje osnovnog korisnika .....	17
10	Blokada kartice – uskrata korištenja .....	18
11	Neautorizirane, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem .....	19
12	Izgubljena/ukradena/zamjenska kartica .....	20
13	Pritužbe/sporovi .....	21
14	Prestanak okvirnog ugovora .....	22
15	Izmjene i dopune okvirnog ugovora .....	23
16	Zaštita i dostava podataka .....	23
17	Način zaključenja okvirnog ugovora .....	26
18	Obavještanje / komunikacija / internet adresa .....	26
19	Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za potrošače .....	26
20	Drugi povezani akti .....	27
21	Završne odredbe/stupanje na snagu .....	27



## 1 Uvodne odredbe

Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) za Maestro debitnu karticu potrošača (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju uvjete izdavanja i korištenja Maestro debitne kartice u platnom prometu, odnosno pružanje platnih usluga korisnicima platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima, korištenjem predmetne platne kartice, kao platnog instrumenta.

Ovi Opći uvjeti svojim odredbama, između ostalog, osim uvjeta za izdavanje i korištenje navedene kartice, uređuju i osnove obveznih - ugovornih i izvan ugovornih odnosa nastalih zbog uporabe kartice - ovog platnog instrumenta, u platnom prometu.

Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom za izradu debitne kartice (Zahtjev), smatraju se jedinstvenim aktom - okvirnim ugovorom koji uređuje pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima.

Odredbe ovih Općih uvjeta, primijenit će se, prije ili umjesto odredbi propisa koji uređuju pružanje platnih usluga, odnosno obvezne odnose, ukoliko isti nisu prisilne prirode.

## 2 Značenje pojmova

Za potrebe ovih Općih uvjeta, pojedini pojmovi imaju slijedeća značenja:

**Banka** - označava KentBank d.d., Zagreb, Gundulićeva 1

MBS 1263986,

OIB: 73656725926

BIC CODE: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

**Banka** označava izdavatelja Maestro debitne kartice. Popis poslovnica Banke, uključujući adrese za komuniciranje, nalaze se na internetskoj 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 upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080129579,

**Bankomat** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca, te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika, kao i druge usluge koje će Banka omogućiti korištenjem ovog uređaja,

**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,

**Beskontaktna platna transakcija** – platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktnu platnu transakciju i kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice. Ovisno o iznosu platne transakcije, a u skladu s pravilima kartičnih platnih shema, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju ili prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu i potpisom na korisničkom računu,

**Datum valute** – označava dan kada Banka odobri ili tereti transakcijski račun i, ujedno, isti uzima u obzir kod obračuna zatezних kamata,

**Dodatna kartica** – označava karticu izdanu Dodatnom korisniku

**Dodatni korisnik** - potrošač koji je korisnik dodatne kartice po računu, a koja je izdana na zahtjev vlasnika računa ili opunomoćene osobe u ime i za račun te opunomoćene osobe (kada je to primjenjivo). Na kartici dodatnog korisnika otisnuto je ime i prezime dodatnog korisnika.

**Isplatno mjesto** – poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu za izvršenje platnih transakcija isplate gotovine,

**Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto umreženo na Internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta,

**Izvod po računu** – označava pisanu obavijest Osnovnom korisniku (kartice), koja sadrži podatke o izvršenim platnim transakcijama, odnosno troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, kamatama – koje pripadaju Banci, te druge podatke kako je to određeno Okvirnim ugovorom,

**Kartica** - označava personalizirani platni instrument - međunarodno prihvaćenu Maestro debitnu karticu, 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,

**Kartični limit (ograničenje potrošnje)** - označava dozvoljeni dnevni novčani iznos za plaćanje roba, usluga i dnevni novčani iznos za podizanje gotovine korištenjem kartice, odnosno dozvoljeni iznos potrošnje. Potrošač će o istima biti informiran u trenutku aktivacije kartice, a limit će korisniku biti određen sukladno Odluci o dodjeli limita korisniku debitne kartice,

**Korisnik kartice** – fizička osoba, potrošač, je osnovni ili dodatni korisnik kartice koji karticu koristi za izvršenje kartičnih platnih transakcija, a sve u skladu sa ovim Općim uvjetima, a čije je ime otisnuto na izdanoj 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,

**Osnovna kartica** – označava karticu izdanu Osnovnom korisniku, vlasniku transakcijskog tekućeg računa otvorenog u Banci, koji je ujedno i glavni dužnik,

**Okvirni ugovor** – podrazumijeva:

- ove Opće uvjete zajedno sa podnesenim Zahtjevom za izradu debitne kartice (koji se ujedno smatra ugovorom o izdavanju kartice),
- Opće uvjete poslovanja s potrošačima,
- Opće uvjete poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošačima,
- Odluku o dodjeli limita Korisniku debitne kartice,
- Odluku o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače
- Odluku o naknadama u poslovanju s potrošačima,
- Metodologija utvrđivanja iznosa i promjenu naknade u poslovanju s potrošačima
- važeće dnevne tečajne liste Banke – koje se koriste kod preračunavanja novčanih obveza povezanim sa korištenjem kartice,
- Akt Vrijeme primitka ili izvršenja platnog naloga,

a čije odredbe zajedno s ovim Općim uvjetima, uređuju izdavanje i korištenje kartice, odnosno korištenje svih izdanih kartica,

**Osnovni korisnik** - fizička osoba punoljetni vlasnik tekućeg računa u Banci ili skrbnik po računu, potrošač kojem je, na njegov zahtjev, izdana osnovna kartica i koji ima, u nastalom ugovornom odnosu, svojstvo (osnovnog) dužnika, po svim izdanim karticama i nastalim troškovima zbog korištenja tih kartica,

**On-line bankarstvo** - skup usluga Banke koje čine usluga mobilnog bankarstva (u daljnjem tekstu: m-Kent) i usluga Internetskog bankarstva (u daljnjem tekstu: e-Kent)

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

**PIN** - osobni, strogo povjerljiv, tajni identifikacijski četveroznamenasti broj Korisnika kartice (Osnovnog ili Dodatnog korisnika), koji mu izdaje Banka, a koji služi za identifikaciju Korisnika kartice na bankomatu i/ili POS uređaju ili za autorizaciju, a koji je poznat je isključivo Korisniku kartice,

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

**Potrošač** - označava fizičku osobu koja u ugovorima o platnim uslugama, obuhvaćenima propisima o platnom prometu, djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja,



**Potvrda (slip)** - označava potvrdu (dokaz) o pojedinačnoj izvršenoj platnoj transakciji korištenjem kartice,

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

**Prodajno mjesto** – označava poslovni prostori trgovca, u kojima se prodaje roba ili pružaju usluge,

**Referentni tečaj/lista** - označava tečaj određen od strane kartične kuće Mastercard International; koristi se u preračunavanju (konverzije) valuta - iz izvorne valute platne transakcije izvršene u inozemstvu u obračunsku valutu EUR/USD, i dostupan je na njihovim Internet stranicama,

**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.

**Tarifa Banke** – Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima,

**Transakcijski račun** – u ovim Općim uvjetima podrazumijeva multivalutni tekući račun otvoren u Banci, na kojemu se može voditi istovremeno više valuta (sve valute koje se nalaze na tečajnoj listi Banke) s namjenom za plaćanje novčanih obveza nastalih korištenjem kartice/a,

**Trgovac** - označava prodavatelja roba i pružatelja usluga (osobe koje djeluju na tržištu), koji je sklopio ugovor o prihvaćanju kartice, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja,

**Zahtjev (ili pristupnica)** – označava pisanu ispravu/obrazac, pod nazivom: Zahtjev za izradu debitne kartice, koji valjano potpisan, predstavlja – kad je prihvaćen od Banke, ugovor o preuzimanju i korištenju kartice, odnosno pristupnicu Općim uvjetima, a koji sadrži podatke o Korisniku kartice te kojim se uspostavlja ovaj obvezni odnos. Zahtjev može podnijeti punoljetna osoba vlasnik računa, opunomoćenik po računu punoljetne osobe, skrbnik, a sve prema internim pravilima Banke.

**Zamjenska kartica** - označava karticu koja se izdaje u zamjenu za izgublenu, oštećenu ili ukradenu karticu, ili zbog nekog drugog razloga,

**ZPP** – označava važeći Zakon o platnom prometu, odnosno druge propise utemeljene na istom.

**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 plaćanja trgovcima izvan Europskog gospodarskog prostora,
- važeća Kartica i mobilni token Banke – za plaćanja trgovcima unutar Europskog gospodarskog pojasa.



Prethodno navedeni pojmovi definirani su, u pravilu, prema važećem Zakonu o platnom prometu (ZPP) i drugim propisima donesenim na temelju ovlasti iz ZPP; u slučaju dvojbe kod tumačenja istih, prvenstveno će se koristiti pojmovi iz ovih Općih uvjeta, a potom i pojmovi iz ZPP; kod pojmova (definicija) koji nisu prethodno opisani, a ako se koriste u ovim Općim uvjetima, smatrat će se da se podrazumijeva značenje pojmova (definicija) iz ZPP.

**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.

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

**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.

### **3 Izdavanje kartice i aktiviranje m-Token, pravila postupanja s karticom**

Zahtjev može podnijeti:

- punoljetna osoba vlasnik računa,
- opunomoćenik po računu punoljetne osobe,
- skrbnik (kada je to primjenjivo)

Podneseni Zahtjev ovlašćuje Banku na provjeru unesenih podataka. Banka samostalno određuje obrazac Zahtjeva, kao i njegov obvezan sadržaj. Pravilno i potpuno popunjen Zahtjev, smatrat će se prihvaćenim od strane Banke danom potpisivanja istog - od strane ovlaštenih zaposlenika Banke.

Ukoliko je transakcijski račun otvoren na ime štićenika, njezin skrbnik ne može na ime štićenika ugovoriti debitnu karticu, debitna kartica se izdaje na ime skrbnika (kada Rješenjem o skrbništvu nisu definirana određena ograničenja raspolaganja sredstvima na računu).

Korisnik kartice potvrđuje da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima i sadržajem okvirnog ugovora, pristaje na njihovu primjenu i prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.

Banka izdaje debitnu 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.

Banka ima diskrecijsko pravo ne odobriti izradu debitne kartice Korisniku bez posebnog obrazloženja.

Banka dostavlja PIN na adresu određenu kao adresu za dostavu pošte, a Karticu Korisnik kartice preuzima u poslovnici u kojoj je podnesen Zahtjev za izdavanje kartice. 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 obvezan je odmah potpisati karticu na mjestu predviđenom za potpis. Nepotpisana kartica nije valjana, te Banka zadržava pravo uskraćivanja prava korištenja iste. 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.

Odgovornost Korisnika kartice se proteže i na obvezu pridržavanja mjera sigurnosti pri dostavi kartice ili njejoj uporabi (npr. nepotpisivanje dostavljene kartice, 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 u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Korisnik kartice je osobito dužan:

- a) karticu potpisati odmah po primitku,
- b) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice,
- c) ne davati podatke o kartici, osim u slučaju korištenja kartice sukladno ovim Općim uvjetima,
- d) onemogućiti trećima neovlašteno korištenje kartice,
- e) brinuti da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom prije korištenja kartice na Internetskim prodajnim mjestima, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti uvjete poslovanja trgovca
- f) ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu i mobilnom tokenu trećim osobama ukoliko je aktivni korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja
- g) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica redovno pratiti transakcije nastale karticom te stanje po računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim karticom
- h) poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama te odmah uništiti primljenu obavijest o PIN-u.

Kartica glasi na pojedinog Korisnika kartice, neprenosiva je i izdaje se s rokom valjanosti od tri godine. Rok valjanosti je naznačen na kartici; ista vrijedi do posljednjeg dana u navedenom mjesecu. Kartica se obnavlja za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog zahtjeva), uz sve zadovoljene uvjete i to:

- a) da prethodno izdana kartica koja se obnavlja nije blokirana
- b) da je prethodno izdana kartica koja se obnavlja aktivirana
- c) da račun, koji je vezan uz karticu koja se obnavlja, nije blokirana
- d) da je kartica koja se obnavlja korištena u posljednjih 12 mjeseci na POS ili ATM uređaju (promatra se posljednjih 12 mjeseci počevši od mjeseca koji prethodi mjesecu isteka kartice)
- e) da kartica koja se obnavlja nije opozvana (zbog gubitka, krađe, zlouporabe i drugih razloga)
- f) da nije zatvoren odnosni tekući račun

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 poslovnicama Banke, a o čemu će Banka prethodno obavijestiti Korisnika kartice.

Ako Korisnik kartice ne želi koristiti karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prije aktivacije novoobnovljene kartice, od Banke zatražiti da mu se izda kartica bez beskontaktno funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Korisnika 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 novoobnovljene Kartice, Korisnik 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.

Osnovni korisnik obvezan je upoznati Dodatnog korisnika sa odredbama ovih Općih uvjeta, odnosno Okvirnog ugovora, iako će Banka kod potpisivanja zahtjeva iste učiniti dostupnim i Dodatnom korisniku.

U pravilu, Osnovni korisnik odgovara za sve radnje i propuštanja Dodatnog korisnika, odnosno za sve izdane kartice povezane sa transakcijskim računom – kao prvenstveni podnositelj zahtjeva, odnosno ugovaratelj i izravni obveznik/glavni dužnik iz Okvirnog ugovora.

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 koji omogućuje Korisniku kartice uporabu iste, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja. Korisnik kartice može koristiti karticu na prodajnim mjestima, pri kupnji robe i plaćanja usluga, na bankomatima i POS uređajima, odnosno drugim samposlužnim uređajima u zemlji i inozemstvu, svugdje gdje postoji oznaka branda kartice (Maestro).

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.

Raspoloživo stanje su raspoloživa sredstva na transakcijskom računu koja uključuju pozitivni saldo na računu u svim valutama (proizašao iz pologa gotovine, bezgotovinskih transakcija u korist računa, pologa gotovine na bankomatu...), eventualno odobreno dopušteno prekoračenje umanjeno za sve troškove, uključujući troškove nastale korištenjem kartice; uključivo naknadu za vođenje transakcijskog računa, naknadu za paket po transakcijskom računu, naknadu za izdavanje debitne kartice, zatezne kamate i druge troškove koji su nastali korištenjem kartice. U cilju dodatne sigurnosti Korisnika kartice, a u okviru raspoloživog iznosa potrošnje, Banka Odlukom o dodjeli limita Korisniku debitne kartice propisuje maksimalne dnevne limite za korištenje kartice za plaćanja i isplatu gotovine. Korisnik kartice smije koristiti karticu samo u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu.

Svako korištenje kartice izvan raspoloživih sredstava smatrat će se nedopuštenim prekoračenjem i Banka će na spomenuti iznos obračunati zakonsku zateznu kamatu.

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, ukoliko 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;
- b) Uručenjem kartice trgovcu, umetanjem kartice u POS uređaj ili prinošenje kartice na POS uređaj, te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa koji mora biti istovjetan onom na poledini kartice;
- c) Umetanjem ili prinošenje kartice samo-uslužnom uređaju, te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa koji mora biti istovjetan onom na poledini kartice;
- d) Unos i/ili davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internetskim prodajnim mjestima, kataloškom ili telefonskom prodajom;
- e) Na zahtjev trgovca, osobno dao podatke ili unio podatke (na internetskom prodajnom mjestu)

o broju kartice, datumu isteka kartice te troznamenkastom broju na poledini 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, usluga ili potvrdu o izvršenoj isplati gotova novca, za svoje potrebe.

Korisnik kartice obavezan je čuvati tajnost PIN-a; i ne smije isti nikome priopćiti ili ga zapisati na samoj kartici ili na nekoj drugoj ispravi – sve kako je to određeno prethodnim točkama ovih Općih uvjeta. Nepoštivanje ovih obaveza, odnosno izostanak zahtijevane zaštite kartice, oslobađa Banku odgovornosti zbog zlorabe korištenja kartice. Banka samostalno odgovara za zaštitu PIN-a, unutar bankovnog sustava.

Korisnik i dodatni korisnik dužan je koristiti karticu u skladu s odredbama okvirnog ugovora, bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi, neovlaštenom korištenju ili zlouporabi kartice.

#### **4.1 Beskontaktno plaćanje**

Na prodajnom mjestu Korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje 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 100 kn, te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje samim prinošenjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-om. Za transakcije Karticom Banke iznad 100,00 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktnih transakcija, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktnih platne transakcije Korisnik 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 beskontaktnih 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 obaveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku. No, ako Korisnik 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 beskontaktnih platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom i

stanje po pripadajućem Računu. Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

#### **4.2 Usluga plaćanja i podizanja gotovine na rate**

Banka, temeljem zahtjeva vlasnika računa, može omogućiti Korisnicima osnovne i dodatnih kartica plaćanje i podizanje gotovine na rate, unutar odobrenog limita potrošnje. Plaćanje karticom i podizanje gotovine na rate može se odobriti na 3, 6, 9 i 12 rata.

Plaćanje na rate moguće je izvršiti na POS uređajima banaka s kojima Banka ima potpisan ugovor o pružanju takve vrste usluga. Popis banaka na čijim POS uređajima Banka može svojim Korisnicima omogućiti plaćanje na rate nalazi se na internetskoj stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

U slučaju kada Korisnik vrši plaćanje na rate na nekom od POS uređaja banaka s kojima Banka ima sklopljen ugovor o pružanju takve vrste usluga, tada se na prodajnom mjestu definira broj rata.

Platne transakcije izvršene na POS uređajima banaka s kojima Banka nema sklopljen ugovor o pružanju usluga plaćanja na rate, također je moguće otplatiti u ratama, sukladno ugovorenom limitu. Takav zahtjev za otplatu transakcije na POS uređaju u ratama podnosi Korisnik kartice, pisanim putem, osobno u poslovnicama Banke ili putem on-line bankarstva.

Zahtjev za podjelu određene platne transakcije na rate može podnijeti Korisnik kartice, putem on-line bankarstva, nakon obavljene transakcije kupnje, a najkasnije u roku 15 kalendarskih dana od dana terećenja računa za tu platnu transakciju, bez obzira na to tko je izvršio originalnu platnu transakciju (osnovni ili dodatni Korisnik). Nakon što Banka zaprimi informaciju o transakciji, te ista tereti račun (za iznos cjelokupne transakcije), Banka će izvršiti izmjenu otplatnog plana za transakciju, u skladu sa zahtjevom za otplatu transakcije u ratama.

Ukoliko se podjela na rate vrši putem e-Kent ili osobnim zahtjevom u poslovnici, tada Korisnik kartice definira datum dospjeća rata, a uz najduži poček za otplatu prve rate od 15 kalendarskih dana. Broj otplatnih rata također definira Korisnik kartice.

Podizanje gotovine na rate moguće je izvršiti isključivo na bankomatima KentBank pri čemu Banka obračunava i s tekućeg računa naplaćuje jednokratnu fiksnu naknadu određenu Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima, a čija visina ovisi o broju rata. Da bi Korisnik mogao provesti isplatu gotovine na rate potrebno je na računu osigurati sredstva za naplatu naknade i prve rate.. Korisnik kod podizanja gotovine na rate ne može prekoračiti iznos definiran kartičnim limitima za podizanje gotovine, uvažavajući maksimalan iznos od 8.000,00 HRK po transakciji.

### **4.3 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 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 HNB-u 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.

## **5 Ograničenje dnevne potrošnje**

Kartica se može koristiti za plaćanja roba i usluga, podizanje gotovine i za druge dopuštene svrhe, do visine raspoloživog iznosa, ali ne preko dnevnog iznosa (limit) koji određuje Banka sukladno Odluci o dodjeli limita Korisniku debitne kartice, koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Banka samostalno određuje dnevna i/ili ukupna (kumulativna) ograničenja, odnosno potrošnju po pojedinoj kartici ili sveukupnu potrošnju, te će Odluku o dodjeli limita učiniti dostupnom na web stranici Banke i u poslovnicama Banke.

Banka može opozvati odobrene limite ako utvrdi da osnovni ili dodatni korisnik neuredno posluje po računu i na vrijeme ne izvršava svoje ugovorne obveze prema Banci. O opozivanju limita Banka će obavijestiti osnovnog korisnika pisanim putem ili telefonskim pozivom.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri promjene limita kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju; Banka će tada, navedene obavijesti dostaviti, odmah nakon izvršene promjene limita. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti, ukoliko 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 Osnovni korisnik smatra da pretpostavljeni/budući iznos dnevne potrošnje prelazi postavljeno ograničenje (limit), tad može, prethodno, zatražiti povećanje iznosa dnevne potrošnje (povećanje dnevnog ograničenja), odnosno odobrenje većeg iznosa za potrošnju. Zahtjev će korisnik 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 dana. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ukoliko takav zahtjev odobri.

Platne transakcije odobravaju se na osnovu postavljenih ograničenja sukladno Odluci o dodjeli limita Korisniku debitne kartice ili drugim aktom Banke, koji uređuje navedeno. Dnevna ograničenja potrošnje (limiti), određena su po vrstama, kako slijedi:

- dnevno ograničenje isplate gotovine na bankomatima (0-24 h),
- dnevno ograničenje plaćanja na POS terminalima (0-24 h),
- sveukupno dnevno ograničenje po svim vrstama potrošnje/isplata.

## **6 Isključenje odgovornosti**

Banka ne odgovara, kod korištenja kartice, za obveze trgovca, za uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga, za materijalne nedostatke proizvoda, odnosno usluge te obveze trgovca s tim u svezi (uklanjanje nedostataka, sniženje cijene, vraćanje plaćenog iznosa ili za neku drugu obvezu trgovca).

Isključena je bilo kakva odgovornost Banke, za dana jamstva trgovca za ispravnost prodanog proizvoda (usluge), za postupanje trgovca po pisanim prigovorima Korisnika kartice i sadržaj odredbi ugovora zaključenih sa trgovcem. Banka ne odgovara za nepoštenu trgovačku/poslovnu praksu trgovca, odnosno zavaravajuću poslovnu praksu ili agresivnu poslovnu praksu trgovca - sve kako je to uređeno propisima koji uređuju prava potrošača.

Banka ne odgovara za moguće neprihvatanje kartice od strane trgovca - iako isti ima zaključen ugovor s Bankom o prihvatanju kartice. Banka će preispitati održivost takovog ugovora, ukoliko Osnovni korisnik izvijesti Banku o neprihvatanju kartice.

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

## **7 Obračun, naplate, tečajevi, konverzije i naknade**

Platne transakcije učinjene karticom, umanjuju raspoloživa novčana sredstva na tekućem računu vlasnika računa, odmah po izvršenju transakcije, odnosno po razmjeni podataka s autorizacijskim centrom.

Isplate gotovine i druge platne transakcije, obavljaju se uz obvezu plaćanja naknade Banci, prema važećem općem aktu Banke, koji uređuje vrstu i visinu naknada i plaćanje redovnih ili zatezних kamata prema važećem općem aktu Banke, koji uređuje kamatne stope.

Banka će sve nastale izdatke, odnosno troškove nastale korištenjem kartica, izdanih Osnovnom korisniku i Dodatnim korisnicima, podmirivati naplatom sa transakcijskog računa osnovnog korisnika, izravnim terećenjem istog. Naplata se prvobitno pokušava izvršiti terećenjem valute HRK, potom EUR,



pa USD, CHF, GBP te ostalim valutama u kojima postoji pokriće na računu i to koristeći vlastiti srednji tečaj za odnosnu valutu.

Osnovni korisnik dužan je pravovremeno osigurati potrebna novčana sredstva na odnosnom tekućem računu. Ukoliko, na dan dospijea novčane obveze, nastale korištenjem kartice ili na dan dospijea neke obveze koja pripada Banci, Osnovni korisnik ne osigura dovoljno sredstava na tekućem računu, račun će se dovesti u nedopušteno prekoračenje ili će rezervirati saldo za naplatu dospjele obveze, a sve ovisno o vrsti obveze. Banka će namiriti dospjele obveze prvenstveno namirom sa tog računa (što uključuje i založena novčana sredstva – kad je tako ugovoreno ili budući priljev redovnih primanja), korištenjem zatečenih ili naknadno uplaćenih novčanih sredstava te potom, te na drugim računima Osnovnog korisnika otvorenim u Banci, bez intervencije suda, koristeći vlastiti kupovni tečaj, vrijedeći za stranu valutu, koja se koristi za podmirenje obveze.

Banka na dospjele, nepodmirene obveze po transakcijskom računu, koji isti dovode u nedopušteno prekoračenje, osim u mjeri u kojoj je to zapriječeno mjerodavnim propisima, za razdoblje nedopuštenog prekoračenja obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, koja je promjenjiva u skladu s propisima.

Za sve nastale troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu, vrši se konverzija iz izvorne valute u obračunsku valutu (EUR ili USD) te naplaćuje u kunskoj protuvrijednosti, koristeći prodajni tečaj Banke za devize, 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.

Sve naknade koje Banka može naplatiti, a koje su proizašle iz poslovanja karticom, definirane su Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima.

## **8 Obračunski centar - adresa**

Referentna tečajna lista, obračunskog centra Mastercard International, odnosno tečajna lista Banke, dostupne su na web stranicama:

<https://www.mastercard.hr/hr-hr/consumers/get-support/convert-currency.html>

[www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)



## **9 Obavještavanje osnovnog korisnika**

Banka će, jednom u mjesecu, besplatno, putem Izvatka prometa računa, obavještavati Osnovnog korisnika o svim izvršenim platnim transakcijama, odnosno pruženim platnim uslugama – povezanim sa karticama. Dostava Izvatka izvršit će na način sukladan zahtjevu Korisnika. Za svaku izvršenu platnu transakciju Banka će Osnovnom korisniku dati podatke o:

- broju referencije, koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- 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.

Izvadak prometa računa dostavlja se Osnovnom korisniku na način kako je to sporazumno određeno u zahtjevu.

Ako Osnovni korisnik ne primi Izvadak prometa računa, najkasnije u roku od deset (10) dana od uobičajenog datuma primitka, dužan je, bez odgode i na pouzdan način, o tome izvijestiti Banku; u protivnom, smatrat će se da je dostava uredno izvršena.

Osnovni korisnik dužan je sačuvati Potvrde (slip)– dokaze o korištenju kartice, što vrijedi i za Dodatne korisnike. Osnovni korisnik, treba nakon primitka Izvatka prometa po računu, provjeriti sve podatke o popisanim platnim transakcijama usklađujući popis sa pribavljenim Potvrdama (slip). U Izvatku prometa po računu sadržani su i podaci koji se odnose na korištenje usluga Dodatnih korisnika.

## **10      Blokada kartice – uskrata korištenja**

Korištenje kartice može se privremeno ograničiti, bilo pojedinog ili svih Korisnika kartice. Banka može blokirati (uskratiti pravo na) korištenje kartice, ako nastupe ili prijete nastup okolnosti – kako je to određeno ovim aktom, odnosno odredbama ZPP, kad iste upućuju na:

- osnovanu sumnju zlouporabe kartice (neovlašteno korištenje ili korištenje sa namjerom prijevare),
- 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.

Banka može odrediti uskratu korištenja (blokadu) kartice za određeno ili neodređeno vrijeme, odnosno sve dok postoje okolnosti koje su istu izazvale.

Također, Banka može blokirati karticu/e - ukoliko 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.

Banka može privremeno uskratiti korištenje kartice u sljedećim slučajevima:

- ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu kartice ili krađu podataka s kartice,
- kada banka sumnja u neovlašteno korištenje kartice ili njezino korištenje s namjerom prijevare,
- kada banka ima dospjela neplaćena potraživanja prema vlasniku računa po bilo kojoj osnovi u banci,
- na zahtjev vlasnika računa ili korisnika kartice.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri blokiranja kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju; Banka će tada navedene obavijesti dostaviti, odmah nakon izvršene blokade kartice. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti ukoliko 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.

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.

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

## **11 Neautorizirane, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem**

Obveze i odgovornosti Banke i Korisnika, a vezano uz neautorizirane, neuredno izvršene platne transakcije, kao i one koje su izvršenje sa zakašnjenjem definirane su Općim uvjetima za transakcijske račune i platne usluge potrošačima.

Korisnik kartice – prvenstveno Osnovni korisnik, obavezan je bez odgode – kad stekne potrebna saznanja ili pribavi isprave – obavijestiti Banku o postojanju, odnosno izvršenju neautorizirane platne transakcije, u roku od 13 mjeseci, odnosno u (drugom) roku propisanim ZPP, od dana terećenja računa, u suprotnom, gubi pripadajuća prava u svezi sa navedenom već izvršenom platnom transakcijom.

Banka će, prema propisu (ZPP) – opozvati terećenje po neautoriziranoj platnoj transakciji isti, a najkasnije sljedeći radni dan, za iznos takve neautorizirane platne transakcije, što uključuje i plaćene naknade, a u slučaju terećenja računa dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila izvršena. Ukoliko Banka utvrdi da je prigovor neopravdan, o tome će pisanim putem obavijestiti Korisnika te zadržava pravo naplatiti korisniku naknadu sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Kod osporavanja autorizacije, Banka je dužna dokazati da su osobna (personalizirana) sigurnosna obilježja Korisnika kartice provjerena (autentifikacija), kod izvršavanja osporene platne transakcije. Kad se osporava odobrenje platne transakcije (autorizacija), Banka je dužna pružiti podatke i o okolnosti da je korištenje kartice zabilježeno u njenu računalnom sustavu te iskazati te podatke uz druge neophodne podatke – ako prisilnim propisom (ZPP) nije drukčije određeno.

Banka može neopravdanost prigovora dokazivati svim (po ZPP) dopuštenim sredstvima (npr. podacima o knjiženju i slično), odnosno svim njoj raspoloživim podacima ili ispravama koje može učiniti dostupnim i koje smatra uvjerljivima.

Osnovni korisnik odgovara za neautorizirane platne transakcije, kod svake pojedine kartice, do ukupnog (ograničenog) iznosa propisanog prisilnim propisom (ZPP), ako je izvršenje iste, posljedica zlorporabe (korištenja ukradene ili izgubljene kartice) ili ako Korisnik kartice nije odgovarajuće čuvao/zaštiti personalizirana (osobna) obilježja povezana sa karticom, a ukoliko je Korisnik kartice postupao prijeverno ili ako je postupajući izravnom ili neizravnom namjerom, odnosno svjesnim nehajem kršio obveze iz ovih Općih uvjeta ili važećih propisa - tada odgovara u punom iznosu nastale štete, bez ograničenja.

Ukoliko je ukradena ili izgubljena kartica ili izvršena neka druga slična zlorporaba od strane trećih, uzrok neautorizirane platne transakcije, Osnovni korisnik neće odgovarati za posljedice (nastalu štetu) nakon što je zlorporaba prijavljena, kako je to određeno ovim Općim uvjetima ili prisilnim propisima (ZPP), osim ako navedeno nije povezano s prijeverom ili nekim drugim kaznenim djelom samog Korisnika kartice.

## **12 Izgubljena/ukradena/zamjenska kartica**

Osnovni korisnik odgovara za izvršene platne transakcije Korisnika kartice i uopće za uporabu kartice - prema odredbama ovih Općih uvjeta, pravila kaznenog, obveznog prava u propisima o platnom prometu.

Odgovornost Osnovnog korisnika obuhvaća, u pravilu, potpunu odgovornost za gubitak kartice, krađu ili zlouporabi iste, kao i za neovlašteno ili protuzakonito (npr. prijevorno) korištenje kartice od strane samog Korisnika kartice ili moguće trećih osoba - kako je to prethodno u ovom aktu navedeno.

Korisnik kartice, posebice Osnovni korisnik dužan je, bez ikakva odgađanja, obavijestiti Banku o gubitku, krađi i zlouporabi kartice, odnosno o neovlaštenom korištenju iste. Isto, na odgovarajući način, vrijedi i za gubitak zaštite osobnih sigurnosnih obilježja (npr. PIN - a).

Dojava o gubitku, krađi i zlouporabi kartice može se obaviti u vremenu od 0 do 24 sata.

Obavijest, odnosno prijava se podnosi izravno u poslovnicu Banke za vrijeme radnog vremena poslovnice ili telefonom:

KentBank d.d. – telefon broj: 385 1 4981 900

EGCP kontakt centar - telefon broj 385 1 3078 699

Telefonsku prijavu korisnik je dužan bez odgađanja potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnicu Banke. Ukoliko Korisnik kartice, nakon izvršene prijave, naknadno pronađe karticu, istu ne smije više koristiti, već ju je dužan, odmah, na više mjesta prerezati preko čipa i magnetne trake.

Osnovni korisnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem kartice, nakon trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice, osim ukoliko Korisnik kartice nije postupao suprotno odredbama ovih Općih uvjeta ili prisilnih propisa. Osnovni korisnik uvijek i u potpunosti odgovara za troškove nastale korištenjem kartice kad je kod izvršenja platne transakcije korišten PIN. U slučaju gubitka, oštećenja ili promjene podataka na kartici, Banka će na zahtjev Osnovnog korisnika izdati zamjensku karticu. Oštećenu karticu ili karticu s neodgovarajućim podacima isti je dužan vratiti na pouzdan način, kako je to navedeno u odredbama ovih Općih uvjeta. Za izdavanja zamjenske kartice Banka naplaćuje naknadu u skladu sa općim aktom koji uređuje plaćanja naknada, povezanih sa izdavanjem i korištenjem kartice.

Kartica je valjana i može se koristiti do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na prednjoj strani kartice. Prije isteka razdoblja valjanosti kartice Banka će Korisniku kartice izdati novu karticu, sve u razdoblju trajanja Okvirnog ugovora.

Prestanak prava korištenja kartice, istekom roka valjanosti ili uskraćivanjem prava daljnjeg korištenja kartice, privremeno ili trajno, od strane Banke ni na koji način ne znači oslobađanje plaćanja svih troškova proisteklih korištenjem kartice.

## **13 Pritužbe/sporovi**

Korisnik kartice može - pisanim podneskom - osporavati da je određena platna transakcija, uopće izvršena ili tvrditi da platna transakcija nije izvršena u skladu sa važećim propisima koji uređuju platni promet.

Svako takvo ili slično osporavanje (prigovor, odnosno reklamacija) od strane Osnovnog korisnika, vezano uz korištenje kartice, uz predočenje/prilaganje isprava ili podataka o učinjenim troškovima, odnosno nastalim novčanim izdacima treba biti dostavljeno Banci najkasnije u roku od 13 mjeseci, odnosno u drugom roku propisanom ZPP, od datuma terećenja tekućeg računa.

Prigovor se podnosi pisanim putem:

- na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva 1, 10000 Zagreb ili
- na e-mail adresu prigovori@kentbank.hr ili
- u poslovnici Banke

Banka je dužna u roku od 10 (deset) dana, ili u drugom roku kojeg definira ZPP, odgovoriti na pritužbu potrošača. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor na prigovor u roku od 10 dana iz razloga koji su izvan njezine kontrole, Banka je dužna dostaviti privremeni odgovor Korisniku u kojemu navodi razloge kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisniku dostaviti konačni odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

Osnovni korisnik dužan je, bez obzira na upućen prigovor, podmiriti sve dospjele troškove nastale korištenjem kartice, u punom iznosu, a ako Banka u roku od najviše 7 (sedam) radnih dana, od dana primitka prigovora, utvrdi da je prigovor opravdan, postupit će u skladu sa važećim propisima, odnosno uredno izvršiti platnu transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene platne transakcije, zajedno s pripadajućim kamatama .

Korisnik kartice može, ukoliko smatra da Banka nije izvršila valjano platnu transakciju, odnosno pružila određenu platnu uslugu, na način kako to zahtijevaju važeći propisi (ZPP) uputiti pritužbu nadležnom tijelu – Hrvatskoj narodnoj banci, ustanovi ovlaštenoj za nadzor pružanja platnih usluga u RH.

Sve sporove koji proizlaze iz korištenja kartice, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili prestanka Okvirnog ugovora, Banka i Osnovni i/ili dodatni korisnik pokušat će se razriješiti sporazumno, odnosno u postupku mirenja, a ukoliko se u tome ne uspije, u obostrano prihvatljivom roku, pokrenut će se spor pred stvarno nadležnim sudom u Zagrebu.

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/Ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i „Zaštita osobnih podataka“ iz ovih Općih uvjeta.

## **14 Prestanak okvirnog ugovora**

Okvirni ugovor, u pravilu prestaje, sporazumno, pisanim dogovorom Banke i Osnovnog i/ili dodatnog korisnika, na dan kako to odrede potpisnici sporazuma.

Osnovni i/ili dodatni korisnik može Okvirni ugovor, odnosno kartice, otkazati pisanim podneskom s otkaznim rokom od mjesec dana. Osnovni korisnik može otkazati Okvirni ugovor i samo djelomično, u odnosu na određenog Korisnika kartice, pri čemu će sam pisanim podneskom, odrediti točan otkazni rok za takvog Korisnika kartice. Banka uvijek može tada preispitati svrhovitost daljnjeg održanja Okvirnog ugovora na snazi.

Banka može redovno otkazati Okvirni ugovor, s otkaznim rokom ne kraćim od dva mjeseca, bez potrebe navođenja povoda otkazu.

Banka zadržava samostalno pravo, uz mogućnost određivanja kraćeg otkaznog roka, Osnovnom i/ili dodatnom korisniku koji se ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora ili na drugi način povrijedi prava Banke – povezano sa Okvirnim ugovorom, pisanim podneskom raskinuti Okvirni ugovor i daljnje korištenje kartice/a ako, ali ne isključivo, ako Korisnik kartice:

- krši odredbe Okvirnog ugovora, posebice ako ne plati na dan dospijeća bilo koji iznos (naknadu, kamatu, trošak uporabe kartice) koji je dospio,
- ako zlorabi karticu – istu koristi za nedopuštene, odnosno nezakonite svrhe,
- ukoliko je kod podnošenja Zahtjeva i zaključenja Okvirnog ugovora, Banci ustupio/priopćio neistinite ili nepotpune podatke ili isprave ključne za zaključenje Okvirnog ugovora,
- ukoliko nije ustupio ili zamijenio tražena sredstva osiguranja (kad su dogovorena).

Banka može otkazati Okvirni ugovor i kad sredstva na transakcijskom računu Osnovnog korisnika ili druga imovina (nekretnine, pokretnine, prava), postanu predmet učestalih ili dugotrajnih zapljena, odnosno sudskih/upravnih ovrha, i/ili zamrzavanja; odnosno, ukoliko se pokrene, u većem opsegu, sudski ili izvansudski postupak unovčenja sredstava osiguranja (mjenica, zadužnica, ček i drugo), danih vjerovnicima te kad kod Osnovnog korisnika nastupe drugi slični događaji, koji upućuju na nesposobnost za podmirenje obveza iz Okvirnog ugovora.

Kod prestanka Okvirnog ugovora, Osnovni korisnik obavezan je, bez odgode, podmiriti (sve) novčane obveze nastale korištenjem kartice/a. Prestankom Okvirnog ugovora, neplaćeni iznosi troškova nastalih uporabom kartice, sa pripadajućim nenaplaćenim kamatama i naknadama, dospijevaju odmah za naplatu u potpunosti - danom isteka otkaznog roka.

Banka redovito obavještava prodajna mjesta trgovaca o svim poništenim i nevažećim karticama. Ako trgovac od Korisnika kartice zatraži poništenu karticu ili karticu kojoj je istekao rok valjanosti, Osnovni korisnik/Korisnik kartice obavezan je karticu odmah predati trgovcu.

U slučaju da Korisnik želi zatvoriti račun po kojem je izdana platna kartica, Korisnik je dužan prilikom

podnošenja zahtjeva za zatvaranje računa odmah i bez odgađanja vratiti Banci karticu. Banka je dužna u roku od mjesec dana zatvoriti Korisnikov račun ukoliko ne postoje zakonske prepreke za zatvaranje istog. U slučaju da nakon zaprimljenog zahtjeva za zatvaranje računa ili po zatvaranju računa, Banka evidentira dodatne platne transakcije izvršene autorizirane prije ili najkasnije na dan podnošenja zahtjeva za zatvaranje računa, Korisnik je dužan podmiriti sve troškove nastale korištenjem platne kartice.

## **15 Izmjene i dopune okvirnog ugovora**

Banka pridržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih Općih uvjeta - o čemu će prethodno izvijestiti Osnovnog korisnika i istom učiniti dostupnim na prikladnom mjestu u poslovnici i web stranici Banke prijedlog izmjena i dopuna. Akt o izmjenama i dopunama, učinit će se dostupnim Korisnicima kartice najmanje dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene istog.

Prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta, odnosno Okvirnog ugovora te podatke o vremenu stupanja na snagu Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama.

Korisnik kartice koji – do dana stupanja na snagu izmjena i dopuna - ne prihvati iste, obvezan je otkazati Okvirni ugovor pisanim podneskom i karticu/e - na način kako je prethodno opisano - bez odgode dostaviti Banci vodeći računa o sigurnosti povrata.

Neovisno o raskidu Okvirnog ugovora i izvršenog povrata kartice/a, Osnovni korisnik i nadalje odgovara za sve troškove proistekle iz korištenja kartice, za pripadajuće povezane naknade i kamate, koji/e se smatraju odmah dospjelim - sve do potpunog namirenja tražbina Banke.

## **16 Zaštita i dostava podataka**

Osnovni korisnik obvezan je, bez odgode, izvijestiti Banku o promjeni vlastitih osobnih podataka (što uključuje i podatke o prebivalištu) kao i istih takvih, ali i drugih podataka koji se odnose na svakog pojedinog Korisnika kartice – sve povezano sa Okvirnim ugovorom. Ako korisnik ne dostavi Banci točan broj mobilnog telefona odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefon, Banka nije odgovorna za nemogućnost provođenja transakcije koja uključuje 3D uslugu sigurnog plaćanja.

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 Korisnika kartice (dalje u ovoj točki: Klijent) 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](http://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](mailto: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.

## **17 Način zaključenja okvirnog ugovora**

Okvirni ugovor se zaključuje potpisivanjem Zahtjeva (koji istovremeno ima svojstvo ugovora o izdavanju kartice, odnosno pristupnice) od strane Osnovnog korisnika, Dodatnog korisnika kartica i Banke, koji ujedno sadrži odredbu o prihvaćanju i primjeni ovih Općih uvjeta koji uređuju predmetni ugovorni odnos. Korisnik kartice uvijek ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta, u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

## **18 Obavještavanje / komunikacija / internet adresa**

Komunikacija između Banke i Osnovnog korisnika, povezano sa međusobnim pravima i obvezama iz Okvirnog ugovora, odnosno korištenjem kartice/a, odvijat će se hrvatskom jeziku, korištenjem telefona, fax – uređaja ili pisanim putem, uz uporabu elektroničke pošte. Banka će prihvatiti svaki oblik komunikacije koji zadovoljava uvjete pouzdanosti prijenosa podataka/isprava, sigurnosti, odnosno zaštite podataka.

Prethodno navedeno ne isključuje uporabu drugih svjetskih jezika – sve prema dobroj praksi u bankovnom poslovanju.

Sve mjerodavne podatke (opći akti, odluke o naknadama, odluke o kamatama, tečajevi i ostalo), povezane sa korištenjem kartica, Osnovni korisnik može pronaći, na internet adresi: [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

## **19 Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za potrošače**

Na sve što nije uređeno ovim Okvirnim ugovorom, podredno će se i na odgovarajući način primjenjivati sve odredbe važećih Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošačima - osim ako ovim Općim uvjetima ili Zahtjevom nije drukčije određeno.

Važeći Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune potrošačima dostupni su u svakoj poslovnici Banke te na prethodno navedenoj internet adresi Banke. Osnovni korisnik preuzet će pisani primjerak predmetnih uvjeta, prilikom zaključenja Okvirnog ugovora ili kod otvaranja tekućeg računa u Banci.



## **20      Drugi povezani akti**

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine i drugi akti kad se isti pozivaju na ove Opće uvjete. Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, vrijede i primjenjuju drugi relevantni zakonski i podzakonski akti, te javno dostupni akti Banke u poslovanju s potrošačima.

## **21      Završne odredbe/stupanje na snagu**

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, primjenjuju se od 14.09.2019. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati Opći uvjeti poslovanja za Maestro debitnu karticu potrošača važeći od 09.03.2019.

Zagreb, 09.07.2019.