

Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s MasterCard Business Karticom za poslovne subjekte

Sadržaj:

1.	UVODNE ODREDBE	3
1.1.	PRIVREMENE MJERE USLIJED EPIDEMIJE BOLESTI COVID-19	3
1.1.1.	<i>Povećanje maksimalnog pojedinačnog iznosa beskontaktno platne transakcije</i>	<i>3</i>
2.	DEFINICIJA POJMOVA	4
3.	IZDAVANJE KARTICE, PIN-A I AKTIVIRANJE M-TOKENA	7
4.	ODOBRAVANJE I KORIŠTENJE KREDITNOG LIMITA	8
5.	KORIŠTENJE KARTICE	8
5.1	BESKONTAKTNO PLAĆANJE.....	9
6.	OBNAVLJANJE KARTICE.....	10
7.	SUGLASNOST ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE	10
8.	PLAĆANJE TROŠKOVA	11
9.	UPISNINA, ČLANARINA, KAMATE I NAKNADE	12
10.	INSTRUMENTI OSIGURANJA.....	12
11.	IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA.....	12
12.	BLOKADA KARTICE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA.....	13
13.	OBAVJEŠTAVANJE, REKLAMACIJE I PRIGOVORI.....	15
14.	ODGOVORNOSTI KLIJENTA I KORISNIKA KARTICE	16
15.	ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA	17
16.	IZMJENE UGOVORA	19
17.	ZAVRŠNE ODREDBE.....	20

1. Uvodne odredbe

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

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

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

1.1. Privremene mjere uslijed epidemije bolesti COVID-19

U ovoj točki navode se privremene mjere koje je Banka usvojila sukladno preporukama Hrvatske narodne banke (u daljnjem tekstu: HNB) i nadležnih institucija, a s ciljem minimiziranja širenja bolesti COVID -19.

1.1.1. Povećanje maksimalnog pojedinačnog iznosa beskontaktno platne transakcije

Maksimalni pojedinačni iznos beskontaktnog plaćanja na terminalima u Republici Hrvatskoj povećava se s trenutnih 100,00 kn na 250,00 kn te se odredbe točke 5.1 ovih Općih uvjeta u razdoblju od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta pa do 30.09.2020.g. stavljaju van snage.

Umjesto točke 5.1. na snazi će biti sljedeće odredbe:

„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 potreban potpis ili potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće.

Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 250,00 kn te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje samim prinošenjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje.

Za transakcije Karticom Banke iznad 250,00 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktno transakcije ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće ili ovisno o odluci banke vlasnika terminala prodajnog mjesta o maksimalnom definiranom iznosu beskontaktno platne transakcije, suglasnost za izvršenje takve beskontaktno platne transakcije Korisnik kartice daje potpisom ili unosom i potvrdom PIN-a.

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

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj 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 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.“

Ova izmjena se primjenjuje od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta pa do 30.09.2020.g.

Po isteku roka iz prethodnoga stavka, izmjene iz ove točke stavljaju se van snage te će se opet primjenjivati odredbe točke 5.1. ovih Općih uvjeta.

2. Definicija pojmova

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

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

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

Tel: +385 1 4981 900

Fax: +385 1 4981 910

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

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

Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

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

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

Datum dospjeća računa – je datum kada dospijeva obveza plaćanja temeljem Obavijesti o učinjenim transakcijama za sve troškove učinjene karticom u obračunskom razdoblju na koje se obavijest odnosi.

Dnevni limit – ukupni dnevno dozvoljeni iznos koji Korisnik kartice može koristiti za podizanje gotovine odnosno ukupni dnevno dozvoljeni iznos za plaćanje roba i usluga, a sve u okviru kreditnog limita.

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

Internet prodajno mjesto – prodajno mjesto koje omogućuje prodaju robe i/ili usluga na Internetu koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja

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

Kartica – je personalizirani platni instrument izdan od Banke, međunarodno prihvaćena MasterCard Business kartica koju Banka izdaje podnositelju zahtjeva. Kartica može biti vrste Charge ili Revolving. Banka je vlasnik i izdavatelj kartice.

Klijent – Poslovni subjekt koji s Bankom ima sklopljen Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih i ostalih usluga a za čiji je račun izdana kartica po kojoj ima status glavnog dužnika za sve troškove nastale njenim korištenjem od strane korisnika kartice.

Korisnik kartice – fizička osoba na čije je ime izdana poslovna kartica temeljem njenog zahtjeva i zahtjeva poslovnog subjekta. Korisnik je solidarno odgovoran s poslovnim subjektom za sve troškove nastale korištenjem kartice izdane na njegovo ime.

Kreditni Limit – ukupni limit koji Banka odobrava Klijentu za korištenje svih izdanih kartica koje Korisnici kartice mogu koristiti za podizanje gotovine i plaćanje roba i/ili usluga.

MasterCard Business Charge Kartica – Kartica s odgodom plaćanja. Izdaje se Korisniku na zahtjev Klijenta, čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem tijekom obračunskog razdoblja dospijevaju u cijelosti na naplatu jednom mjesečno na određeni datum dospjeća, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

MasterCard Business Revolving Kartica – izdaje se Korisniku na zahtjev Klijenta, čijim korištenjem ukupan iznos troškova Klijent podmiruje jednom mjesečno u ugovorenom postotku odnosno minimalnom iznosu otplate na određeni datum dospjeća, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

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.

Obavijest o učinjenim transakcijama – označava pisanu obavijest Klijentu o učinjenim transakcijama po kartici, naknadama, članarinama, koju Banka dostavlja Klijentu, po isteku obračunskog ciklusa.

Obračunsko razdoblje – vremensko razdoblje između izdavanja dvije obavijesti o učinjenim transakcijama koje u pravilu traje mjesec dana, unutar kojeg se zbrajaju svi troškovi koji čine mjesečnu obvezu Klijenta odnosno Korisnika kartice.

Okvirni Ugovor (u daljnjem tekstu: Ugovor) – podrazumijeva ove Opće uvjete zajedno s Pristupnicom za izdavanje MasterCard Business kartice, a čije odredbe zajedno s ovim Općim uvjetima, te Odlukom o naknadama za poslovne subjekte, Odlukom o kamatnim stopama uređuju izdavanje i korištenje kartice.

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

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

PIN – osobni, tajni identifikacijski broj Korisnika kartice koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika kartice, a koji je poznat isključivo Korisniku kartice.

Poslovni subjekt – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti.

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

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

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

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

Transakcije – Sve transakcije učinjene karticom od strane Korisnika kartice.

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

Zahtjev/Pristupnica – Obrazac za izdavanje MasterCard Business kartice putem kojeg Klijent podnosi zahtjev, a Banka odobrava izdavanje kartice.

3D usluge sigurnog plaćanja – usluga kartične kuće Mastercard (Mastercard® SecureCode™™/Mastercard Identity Check™) namijenjena sigurnom plaćanju roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja

podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga može biti sastavni dio funkcionalnosti Maestro i Mastercard Kartice. Preduvjeti za korištenje 3D usluge su:

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

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

Pristupnicu za izdavanje Kartice podnosi osoba ovlaštena za zastupanje u ime i za račun Klijenta. Preduvjet za izdavanje Kartice je otvoren transakcijski račun Klijenta u Banci. U zahtjevu Klijent određuje jednog ili više Korisnika kartice (fizička osoba). Zahtjev mora biti potpisan od strane ovlaštene osobe za zastupanje Klijenta, od strane Korisnika Kartice i ovjeren pečatom Klijenta (ukoliko je Klijent prijavio korištenje pečata u poslovanju).

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

Banka zadržava pravo odbiti zahtjev Klijenta odnosno odlučiti o odobrenju ili odbijanju izdavanja/obnavljanja Kartice bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku u kojem slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

Ukoliko Banka odluči da Klijent udovoljava uvjetima za izdavanjem Kartice, Klijentu će se odobriti kreditni limit te otvoriti račun za charge/revolving karticu. U svrhu osiguranja plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartice Klijent je obavezan Banci dostaviti instrumente osiguranja.

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

Klijent će preuzeti Karticu u Poslovnici/Sektoru/Odjelu Banke gdje je predao zahtjev za izdavanjem Kartice. Banka će Korisniku kartice dostaviti PIN na adresu koja je navedena u Zahtjevu za izdavanje Kartice.

Izdana kartica glasi na ime Klijenta i Korisnika kartice, neprenosiva je i smije ju koristiti isključivo Korisnik kartice na kojeg glasi.

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

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

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. Odobravanje i korištenje kreditnog limita

Banka na osnovu procjene kreditne sposobnosti, a temeljem dostavljene financijske dokumentacije odobrava Klijentu kreditni limit. Kreditni limit je odobreni limit potrošnje za plaćanje roba i usluga te podizanje gotovine za sve Korisnike kartica pojedinog Klijenta.

Visina kreditnog limita je promjenjiva i ovisno o odluci Banke može se naknadno smanjiti ili povećati. O povećanju ili smanjenju kreditnog limita Banka će obavijestiti Klijenta u pisanoj Obavijesti o učinjenim transakcijama po karticama, putem maila, poštom ili na drugi ugovoreni način.

Ukupni kreditni limit umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem Kartice u obračunskom razdoblju. Podmirenjem obveza po Kartici proporcionalno se obnavlja ukupni kreditni limit.

Klijent i Korisnik kartice su dužni voditi evidenciju troškova kako ne bi došlo do prekoračenja odobrenog kreditnog limita. U slučaju prekoračenja odobrenog kreditnog limita iznos prekoračenja dospijeva na naplatu u cijelosti sa sljedećim datumom dospijea.

5. Korištenje kartice

MasterCard Business kartica se koristi kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja na prodajnim mjestima s oznakom MasterCard u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima odnosno realizaciju i drugih usluga koje su dio funkcionalnosti izdane kartice.

Korisnik kartice, unosom PIN-a ili vlastoručnim potpisom potvrđuje svoj identitet, autorizira odnosno daje suglasnost za izvršenje kartične platne ili druge transakcije na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prislanjanjem kartice na bankomatu uz unos PIN-a;
- vlastoručnim potpisom ili PIN-om za transakcije izvršene na EFTPOS terminalu;
- davanjem, prislanjanjem ili umetanjem Kartice na EFT-POS terminalu ili samo-uslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta gdje se suglasnost daje korištenjem Kartice bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa.
- unosom i davanjem Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, izuzev PIN-a na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom, preko kataloške ili telefonske prodaje.

- unosom i davanjem podataka (na internetskom prodajnom mjestu) o broju kartice, datumu isteka kartice te troznamenastom broju na poleđini kartice – za plaćanje internetom ili kod telefonske i druge slične prodaje (na daljinu)

Smatra se da je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje transakcije, ako je korištenje Kartice uredno zabilježeno i proknjiženo u sustavu Banke, ako prethodno nije prijavljen gubitak ili krađa Kartice.

Korisnik kartice dužan je sačuvati potvrdu o transakciji prilikom kupovine roba, usluga ili potvrdu o izvršenoj isplati gotovog novca.

Korisnik kartice obavezan je čuvati tajnost PIN-a i sigurnosnih obilježja Kartice te se pridržavati određenih sigurnosnih pravila:

- Korisnik kartice cijelo vrijeme mora imati Karticu pod neposrednim nadzorom, ne smije ju davati na korištenje drugim osobama;
- Korisnik kartice ne smije odavati PIN i sigurnosna obilježja Kartice kao što su njezin broj, datum isteka valjanosti i sigurnosni broj na poleđini kartice;
- Korisnik kartice ne smije zapisivati PIN na kartici i mora ga čuvati odvojeno od Kartice;
- prilikom korištenja Kartice, Korisnik Kartice istu mora koristiti na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
- izbjegavati korištenje Kartice i sigurnosnih obilježja Kartice na neprovjerenim internetskim stranicama, te voditi računa o tome da se koristi osobno računalo koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih štetnih programa;
- po prestanku svih ovlaštenja u korištenju s Karticom. Karticu prerezanu vratiti Banci.

Nepoštivanje svih sigurnosnih pravila oslobađa Banku svake odgovornosti zbog zlouporabe korištenja Kartice.

5.1 **Beskontaktno plaćanje**

Korisnik kartice na prodajnom mjestu ima mogućnost odabira plaćanja karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem 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 100,00 kn te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje prislanjanjem 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 platnih transakcija 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 platnih transakcija s pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne

postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj 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 funkcionalnosti prima na znanje da kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktna transakcije te je dužan redovito pratiti transakcije nastale Karticom po pripadajućem transakcijskom računu. Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom karticom pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

6. Obnavljanje kartice

Rok važenja Kartice određuje Banka, a Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od tri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.

Po isteku navedenog roka Banka može obnoviti rok važenja Kartice ako Korisnik kartice uredno podmiruje obveze po Kartici, ako Klijent nije zatvorio transakcijski račun, te redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke i da pisanim putem ne otkaže Karticu 45 dana prije isteka roka važenja kartice. Banka zadržava pravo ne obnoviti karticu Klijentu bez obaveze da Klijentu daje obrazloženje o svojoj odluci pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

Na ovakav način kartica se može obnavljati sve dok Ugovor ne prestane važiti.

Karticu kojoj je istekao rok valjanosti, Korisnik ne smije koristiti te je istu obvezan horizontalno prerezati preko magnetske trake i čipa te vratiti Banci.

7. Suglasnost za izvršenje platne transakcije

Korisnik kartice unosom PIN-a ili vlastoručnim potpisom potvrde o transakciji daje suglasnost za provedbu transakcije. Smatra se da je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ukoliko je:

- koristio karticu na bankomatu unosom PIN-a;
- prionio karticu na EFT-POS terminalu kod beskontaktnog plaćanja;
- koristio karticu na EFT-POS terminalu unosom PIN-a ili vlastoručnim potpisom (koji je identičan na potpisu kartice);
- na zahtjev trgovca, osobno dao podatke ili unio podatke (na internetskom prodajnom mjestu) o broju Kartice, datumu isteka valjanosti te sigurnosni broj na poleđini Kartice za plaćanje putem interneta ili kod telefonske i druge slične prodaje (na daljinu);
- uručenjem Kartice na prodajnim mjestima na kojima nije moguće zahtijevati potpis potvrde o transakciji i unos PIN-a zbog tehnoloških mogućnosti ili brzine odvijanja procesa Primatelja plaćanja (npr. plaćanje cestarina);

Korisnik kartice je dužan potpisati potvrdu o transakciji na isti način kao što se potpisao na poleđini Kartice.

Potpisani primjerak potvrde o transakciji Korisnik kartice je dužan sačuvati za svoje potrebe.

Smatra se da je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje transakcije, ako je korištenje Kartice uredno zabilježeno i proknjiženo u sustavu Banke, ako prethodno nije prijavljen gubitak ili krađa Kartice.

Klijent niti Korisnik kartice ne mogu opozvati izvršenje platne transakcije Karticom nakon što je ista autorizirana.

8. Plaćanje troškova

Transakcije učinjene Karticom umanjuju odobreni limit na kreditnom računu charge/revolving kartice Klijenta po izvršenju transakcije.

Naplata svih učinjenih transakcija kao i svih pripadajućih naknada obračunava se i naplaćuje u kunama.

Za sve nastale troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu, vrši se konverzija valute u obračunsku valutu (EUR za transakcije unutar Europe ili USD za transakcije izvan Europe) te naplaćuje u kunskoj protuvrijednosti, koristeći prodajni tečaj Banke za devize za pripadajuću obračunsku valutu, važeći na dan knjiženja transakcije. Konverzija originalne valute transakcije u obračunsku valutu izvršit će se u obračunskom centru MasterCard International, prema njihovim vlastitim pravilima i referentnoj tečajnoj listi, koja se može višestruko mijenjati u tijeku jednog dana, na što Banka ne može utjecati.

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti u učinjenim transakcijama izvještava Klijenta o svim prometima nastalim korištenjem Kartice, o visini odobrenog kreditnog limita, iznosu kamate i kamatnoj stopi na revolving kredit, minimalnom iznosu otplate, odnosno ukupnom dugovanju, dospijeću plaćanja, promjenama kamatnih stopa i ostalome.

Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljaju se Klijentu (kontakt osobi iz pristupnice) poštom ili elektroničkom poštom na e-mail adresu koju odredi Klijent u pristupnici ili se može preuzeti putem Internet bankarstva e-Kent.

Klijent je dužan osigurati novčana sredstva na svom transakcijskom računu na dan dospijeća plaćanja. Banka će naplatiti minimalni iznos mjesečne otplate ili ukupni dospjeli iznos, ovisno o vrsti kartice, putem trajnog naloga, na način da prvo terete kune a potom devize, za dospjelu obvezu na dan dospijeća. Ukoliko Klijent nema dovoljno sredstava na transakcijskom računu, Banka će teretiti račun u okviru raspoloživog salda a ostatak sredstava će biti rezerviran i naplaćen s prvim priljevom sredstava na transakcijski račun.

U slučaju Charge Kartice učinjeni troškovi u jednom obračunskom ciklusu dospijevaju u cijelosti na naplatu.

U slučaju Revolving Kartice, Klijentu će dospjeti na naplatu minimalni iznos mjesečne otplate koji iznosi 10 % troškova, odnosno minimalno 500 HRK ukoliko je 10% iznosa manje od 500 HRK, kamatu, naknadu i eventualnih neplaćenih minimalnih iznosa iz prethodnih razdoblja. Klijent može uplatiti i veći iznos od onog navedenog u Obavijesti o učinjenim transakcijama i to direktno na Kreditni račun charge/revolving kartice prije datuma dospijeća. Učinjeni troškovi na charge/revolving kartici dospijevaju na dan koji je naznačen kao datum dospijeća na Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Ukoliko Klijent nije ugovorio trajni nalog dužan je dospjelu obvezu uplatiti direktno na kreditni račun sukladno Obavijesti o učinjenim transakcijama.

U svrhu naplate dospjelih, nepodmirenih obveza Banka može aktivirati instrumente osiguranja u skladu s Ugovorom.

Za sve troškove nastale korištenjem Kartice, odgovoran je Klijent, a Korisnik Kartice je solidarno odgovoran zajedno s Klijentom za sve troškove nastale korištenjem Kartice koja glasi na njegovo ime.

9. Upisnina, članarina, kamate i naknade

Banka će Klijentu za izdavanje Kartice za svakog Korisnika Kartice naplatiti upisninu i članarinu. Upisnina se naplaćuje jednokratno po Korisniku kartice, a članarina mjesečno po Korisniku Kartice. Iznos upisnine i članarine kao i ostalih naknada reguliran je Odlukom o naknadama za usluge poslovnim subjektima.

Kamatna stopa po revolving kartici je promjenjiva i naplaćuje se sukladno Odluci o kamatnim stopama za poslovne subjekte.

Kamata se obračunava na iznos preostalog duga iz prethodnog obračunskog razdoblja do konačne otplate, a plaća se mjesečno na dan dospjeća prema Obavijesti o učinjenim transakcijama.

U slučaju da se na revolving račun uplati veći iznos od minimalnog iznosa uplate, kamata će se obračunati na iskorišteni iznos umanjen za iznos uplate. Ukoliko je Klijent podmirio cjelokupan dug – ukupne troškove korištenja Kartice do dana dospjeća plaćanja navedenog u Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka neće obračunati i naplatiti ugovornu kamatu.

U slučaju da potraživanje po troškovima učinjenim karticom nije podmireno Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

10. Instrumenti osiguranja

U svrhu osiguranja plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartice, Klijent je Banci dužan dostaviti dogovorene instrumente osiguranja sukladno zahtjevu Banke. Banka može zatražiti i dodatna osiguranja ukoliko se promijeni kreditna sposobnost Klijenta ili pogorša kvaliteta postojećih instrumenata osiguranja.

Banka će u slučaju da nisu podmirene dospjele obveze i/ili nakon raskida/otkaza Ugovora, pokrenuti postupak prisilne naplate aktiviranjem instrumenata osiguranja.

11. Izgubljena i ukradena kartica

Gubitak, krađu, zlouporabu, ili neovlašteno korištenje Kartice, Korisnik kartice je dužan odmah prijaviti Banci, bez odgađanja radi sprečavanja zlouporabe.

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

+385 01 4981 900 KentBank d.d.

+385 01 3078 699 EGCP kontakt centar

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

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

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

Klijent i Korisnik kartice snose svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno korištenje Kartice do trenutka prijave Banci o njezinom gubitku ili krađi.

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

Trošak izdavanja nove Kartice naplaćuje se u skladu s važećom Odlukom o naknadama za poslovne subjekte.

12. *Blokada kartice i prestanak Okvirnog ugovora*

Banka ima pravo u svako doba blokirati Karticu, a posebno:

- ako je Korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno utipkao PIN,
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice,
- ukoliko se Klijent/Korisnik kartice ne pridržava odredbi zaključenog Ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa,
- u slučaju prestanka postojanja Klijenta,
- u slučaju prijave krađe ili gubitka Kartice,
- ako je transakcijski račun Klijenta blokiran,
- ako je kreditni račun Klijenta po kojemu je izdana Kartica u nedozvoljenom prekoračenju,
- u slučaju korištenja Kartice s namjerom prijevare,
- ako Klijent ne ispunjava redovno svoje obveze prema Banci nastale korištenjem kartice,
- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Klijenta i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci,

Klijent će biti u razumnom roku unaprijed obaviješten o namjeri blokiranja pojedine Kartice ili svih Kartica, 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 ili drugim sigurnosnim razlozima (npr. onim o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima).

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).

Banka neće Klijentu dostaviti obavijest u slučaju privremene blokade radi pogrešnog unosa PIN-a.

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

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

Klijent može u svako doba otkazati Ugovor dostavom pisane izjave Banci i vraćanjem Kartica svih Korisnika Banci. Otkazni rok je mjesec dana a počinje teći danom dostave pisane izjave Banci.

Klijent može u svako doba dostavom Zahtjeva za promjenu statusa ukinuti korištenje Kartice pojedinom ili svim Korisnicima Kartice. Banka će Karticu deaktivirati danom dostave Zahtjeva za promjenu statusa i Kartice u Banku. Banka može Karticu deaktivirati i ukoliko Klijent iz opravdanih razloga nije dostavio Karticu već samo Zahtjev za promjenu statusa.

Banka može otkazati Ugovor bez navođenja razloga o čemu je dužna obavijestiti Klijenta najmanje 8 dana unaprijed u pisanom obliku. Otkazni rok počinje teći s danom slanja obavijesti o otkazu.

Banka može raskinuti Ugovor i bez otkaznog roka osobito u slučajevima:

- ako je Klijent prilikom zaključenja Ugovora dostavio Banci neistinite ili pogrešne podatke relevantne za zaključenje Ugovora,
- ukoliko se Klijent/Korisnik kartice ne pridržava odredbi zaključenog Ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa,
- u slučaju prestanka postojanja Klijenta,
- ako je transakcijski račun Klijenta u blokadi,
- ako je kreditni račun Klijenta po kome je izdana Kartica u nedozvoljenom prekoračenju,
- u slučaju korištenja Kartice s namjerom prijevare,
- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Klijenta i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci,
- ako Klijent nije dostavio dokumentaciju koja je propisana pozitivnim zakonskim propisima te ne izvijesti Banku o svim promjenama podataka kojima Banka mora raspolagati sukladno pozitivnim zakonskim propisima
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana, bez upozorenja.

U navedenim slučajevima Ugovor prestaje važiti danom slanja pisane obavijesti o otkazu na adresu sjedišta Klijenta prijavljenu u Banci. Danom prestanka Ugovora prestaje i pravo korištenja po svim Karticama. Klijent je obvezan sve Kartice bez odgode vratiti prerezane u Banku.

Nepoštivanje obveza definiranih drugim ugovorima temeljem kojeg/kojih se Banka nalazi u poslovnom odnosu s poslovnim subjektom i/ ili korisnikom ili osobama s kojima su ovlaštena osoba poslovnog subjekta i/ili korisnik vlasnički ili ugovorno povezani, a koje nepoštivanje obveza Banci daje pravo raskinuti taj drugi ugovor, daje pravo Banci raskinuti i ovaj Ugovor. Banka zadržava pravo u svrhu naplate svojih dospjelih potraživanja sama i/ili preko trećih osoba koje je ovlastila za poduzimanje radnji naplate, stupiti u telefonski kontakt s poslovnim subjektom i/ili korisnikom radi dogovora oko podmirenja duga te slati obavijest i opomene pozivajući poslovni subjekt i/ili korisnika na ispunjenje obveza iz Ugovora. Banka ima pravo obavijesti i opomene naplaćivati sukladno Odluci o naknadama za poslovne subjekte. Ako poslovni subjekt odnosno korisnik ne ispuni svoje dospjele obveze Banka ima pravo nakon otkaza/raskida ugovora pokrenuti postupak naplate sukladno propisima.

Prestankom Ugovora, neplaćeni iznos troškova nastalih uporabom Kartice, sa pripadajućim nenaplaćenim kamatama i naknadama, dospijevaju odmah na naplatu u potpunosti – danom isteka otkaznog roka. Kod prestanka Ugovora, Klijent i svaki Korisnik kartice je obvezan, bez odgode podmiriti sve novčane obveze nastale korištenje Kartice.

Klijent je obvezan bez odgađanja obavijestiti Banku o prestanku obavljanja registrirane djelatnosti odnosno brisanju iz odgovarajućeg registra u kojem slučaju se Ugovor raskida s danom brisanja Klijenta iz službenog registra te Klijent više ne smije koristiti Karticu i dužan ju je odmah prerezati preko magnetske trake i čipa te dostaviti u Banku. Prestanak postojanja Klijenta ne oslobađa Korisnika kartice od plaćanja obveza po Kartici s osnova solidarne odgovornosti.

13. Obavještanje, reklamacije i prigovori

Banka obavještava Klijenta o transakcijama izvršenim po svim Karticama, putem Obavijesti o učinjenim transakcijama. Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljaju se Klijentu (kontakt osobi iz pristupnice) poštom ili elektroničkom poštom na e-mail adresu koju odredi Klijent u pristupnici ili se može preuzeti putem Internet bankarstva e-Kent.

Klijent je dužan obavijestiti Banku o svim statusnim i finansijskim promjenama, kao i o promjenama osobnih podataka Korisnika kartice koje mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem Kartica.

Klijent je dužan provjeriti točnost i potpunost svih podataka o transakcijama naznačenim u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Reklamaciju po kartičnoj transakciji Klijent može pisanim putem uložiti bez odgađanja a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja računa.

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

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

telefon: 385 1 4981 900

e-mail: prigovori@kentbank.hr

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 "Zaštite osobnih podataka" iz ovih Općih uvjeta.

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

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

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

Banka ne preuzima odgovornost za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neautorizirane kartične transakcije te za naknade, kamate i štete koje iz toga proizlaze:

- ako je izvršenje neautorizirane kartične transakcije, odnosno neizvršenje ili nepravilno izvršenje kartične transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može utjecati,
- ako je izvršenje neautorizirane kartične transakcije, odnosno neizvršenje ili nepravilno izvršenje kartične transakcije posljedica obveze koja za Banku proizlazi iz drugih obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neautorizirane kartične transakcije, odnosno neizvršenje ili nepravilno izvršenje kartične transakcije posljedica prijevare Korisnika kartice,
- ako Klijent nije odmah bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja računa obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom izvršenju ili izvršenju neautorizirane kartične transakcije.

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

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

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

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

Prigovori se podnose na jedan od slijedećih načina:

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

telefaks: 385 1 4981 910

e-mail: prigovori@kentbank.hr

neposredno u svim poslovnicama Banke.

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

Za sve sporove koji proizlaze iz korištenja Kartice, Klijent, Korisnik kartice i Banka će pokušati riješiti mirnim putem, a ukoliko u tome ne uspiju, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

14. **Odgovornosti Klijenta i Korisnika kartice**

Klijent se obvezuje izvijestiti Banku pisano o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese i podataka za kontakt (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, broj telefona, broj mobilnog telefona i sl.), te jamči za potpunost i točnost svih dostavljenih podataka za kontakt. U protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku kartice mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke te je obvezan Banci nadoknaditi svaku štetu, gubitak ili trošak koji bi nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka. Klijent je obvezan najkasnije u roku od osam dana od nastanka promjene obavijestiti Banku.

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

- ne omogućiti trećim osobama korištenje Kartice,
- obavijestiti odmah Banku/EGCP o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju Kartice,
- čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom,

- prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj. U slučaju da posumnja da je netko upoznat s PIN-om, izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om, odmah obavijestiti Banku, kako bi se Kartica pravovremeno blokirala,
- brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom,
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice, i ne davati podatke o Kartici, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima,
- zatražiti od prodajnog mjesta potvrdu za odbijenu kartičnu transakciju,
- obustaviti provođenje bankomatske transakcije te odmah izvjestiti Banku ako uoči nepravilnosti ili netipičan rad Bankomata, netipične dodatke ili neobično postavljene kamere na bankomatu, odnosno samouslužnom uređaju,
- izbjegavati provođenje kartične transakcije putem neprovjerenih internetskih stranica te voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala s adekvatnom zaštitom od virusa ili drugih programa malicioznoga koda

Odgovornost za štete nastale nepažljivim, neovlaštenim ili nepravilnim korištenjem svih Kartica ili nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Klijenta.

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

Ako Korisnik ne dostavi Banci broj mobilnog telefona odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona, Banka nije odgovorna za provođenje Internet transakcije koja uključuje 3D uslugu sigurnog plaćanja. Korisnik usluge 3D plaćanja, dužan je ograničiti i onemogućiti trećim osobama pristup svom mobilnom telefonu.

15. **Zaštita osobnih podataka**

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

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

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

- Identifikacijski podaci (prezime, ime, datum rođenja, spol, državljanstvo, adresa prebivališta, OIB)
- Podaci identifikacijskih dokumenata (broj i vrsta identifikacijskog dokumenta, datum izdavanja, datum isteka, izdavatelj dokumenta / mjesto izdavanja dokumenta)

- Financijski identifikacijski podaci (brojevi transakcijskih i depozitnih računa, brojevi kredita, kreditnih i debitnih kartica, tajnih kodova (PIN-ovi, PAN-ovi i sl.)
- Financijske transakcije (najavljena i provedena plaćanja, stanja računa, dodijeljene kreditne linije, depoziti, jamstva)
- Članstva u udruženjima (članstva u sindikatima, političkim strankama i dr.) i sl.

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

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

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

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

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

Banka može prosljeđivati osobne podatke trećim osobama i to:

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

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

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

- procjenu postojanja rizika na pranje novca i financiranje terorizma,
- dostavu podataka nadležnim institucijama, izvršiteljima i/ili voditeljima obrade u svrhu ispunjenja Bančinih zakonskih i ugovornih obveza,

- dostavu podatke ovlaštenim tijelima Banke, zaposlenicima i članici grupe u trećoj zemlji u vidu izvještaja u različitim vremenskim intervalima, a koje izvještaje Banka mora dostavljati sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke,
- u svrhu izravnog marketinga za vrijeme i po isteku poslovnog odnosa.

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

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

Tijekom trajanja ugovornoga odnosa Klijentu pripadaju sljedeća prava:

- Pravo na obaviještenost,
- Pravo pristupa,
- Pravo na ispravak svih osobnih podataka koji su netočni ili nepotpuni,
- Pravo na brisanje osobnih podataka,
- Pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka,
- Pravo na prenosivost podataka ispitaniku i/ili drugom voditelju obrade,
- Pravo na prigovor na obradu osobnih podataka uključujući i prigovor na donošenje isključivo automatiziranih odluka, kao i prigovor na obradu podataka za potrebe izravnog marketinga.

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

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

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

16. *Izmjene ugovora*

Banka zadržava pravo predlagati izmjene i dopune bilo kojeg dijela Ugovora, a prijedloge se obvezuje objaviti na svojim službenim internetskim stranicama te učiniti dostupnim na svim svojim distribucijskim kanalima.

Obavijest o izmjenama i dopunama Ugovora Banka može Klijentu dostaviti i uz Obavijest o učinjenim transakcijama za obračunsko razdoblje tijekom kojeg je nastao prijedlog izmjena.

Prijedlog izmjena i dopuna Ugovora će biti objavljen na internetskim stranicama Banke 15 (petnaest) radnih dana prije stupanja na snagu. Smatrat će se da je Klijent suglasan s izmjenama i dopunama Ugovora ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pismene obavijesti Klijenta o neprihvatanju izmjena i dopuna Ugovora smatrat će se da je Klijent otkazao Ugovor.

17. **Završne odredbe**

Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i dostupni u svim poslovnicama Banke.

Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Moguće sporove proizašle iz odredbi ovih Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će sporazumno, a u slučaju neuspjelog dogovora za poslovni odnos Klijenta i Banke mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela. Ista mjesna nadležnost je mjerodavna i za Klijenta nerezidenta.

Ovi Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s MasterCard Business Karticom za poslovne subjekte stupaju na snagu 01.07.2020. godine i primjenjuju se do 30.09.2020.