



## Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za Mastercard kreditnu karticu potrošača

## Sadržaj:

1. Uvodne odredbe .....	3
2. Značenje pojmova.....	3
3. Način zaključenja okvirnog ugovora.....	8
4. Izdavanje kartice i aktiviranje m-Token, pravila postupanja s karticom .....	8
5. Odobravanje limita potrošnje i revolving kredita.....	10
6. Otplata limita potrošnje i revolving kredita .....	11
7. Korištenje kartice .....	12
7.1. Beskontaktno plaćanje .....	13
8. Ograničenje dnevne potrošnje .....	14
9. Isključenje odgovornosti.....	15
10. Obračun, naplate, tečajevi, konverzije i naknade .....	15
11. Obavještanje osnovnog korisnika .....	16
12. Blokada kartice – uskrata korištenja .....	16
13. Neautorizirane platne transakcije.....	17
14. Neizvršene, neuredno izvršenje i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem .....	18
15. Odgovornost Platitelja.....	19
16. Izgubljena/ukradena /zamjenska kartica .....	19
17. Pritužbe/sporovi .....	20
18. Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa .....	22
19. Obavještanje / komunikacija / internet adresa .....	23
20. Zaštita osobnih podataka .....	24
21. Drugi povezani akti.....	26
22. Stupanje na snagu .....	26

## 1. Uvodne odredbe

Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) za Mastercard kreditnu karticu potrošača (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) uređuju uvjete izdavanja i korištenja Mastercard charge i revolving 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.

Odredbe ovih Općih uvjeta, primijenit će se uz odredbe iz Zahtjeva za izdavanjem Mastercard kreditne kartice, 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 sljedeća značenja:

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

OIB: 73656725926

BIC CODE: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

MBS 1263986,

Banka je ovlašten izdavatelj MasterCard kreditne kartice.

**Banka** označava izdavatelja MasterCard kreditne 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 dospijeca računa** – jest dan kada dospijeva obveza plaćanja računa Banci a naznačen je na svakoj Obavijesti za Mastercard kreditni račun; u pravilu je to 10 kalendarskih dana od kraja obračunskog razdoblja na koje se račun odnosi,

**Dnevni kartični limit** - označava dozvoljeni dnevni novčani iznos za plaćanje roba, usluga i podizanje gotovine korištenjem kartice, odnosno dozvoljeni iznos potrošnje, ili ograničenje u okviru jednog obračunskog razdoblja, potrošač će o istome biti informiran u trenutku aktivacije kartice na obrascu Odluka o dodjeli limita,

**Dodatni korisnik** – fizička osoba, potrošač kome je izdana dodatna kartica na njegovo ime, uz njegov pristanak, a na zahtjev Osnovnog korisnika,

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

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

**Kartica**- označava personalizirani platni instrument - međunarodno prihvaćenu Mastercard charge karticu - karticu s odgodom plaćanja, 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,

**Korisnik kartice** - potrošač - fizička osoba, koja u transakcijama obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan gospodarske djelatnosti i slobodnog zanimanja; koja je s Bankom sklopila ugovor temeljem potpisa pristupnice i prihvatom Općih uvjeta, te kojoj je Banka prihvatila zahtjev za izdavanjem kartice i kojoj je izdala karticu. Ovisno o uvjetima koje ispunjava, može imati status Osnovnog ili Dodatnog korisnika,

**Limit potrošnje**– okvirni iznos kredita s automatskim obnavljanjem, kojeg Banka odobrava osnovnom Korisniku u skladu s ovim Općim uvjetima, iznos koji određuje Banka do kojeg korisnik Mastercard charge kartice (osnovni korisnik i dodatni korisnik) može upotrebljavati karticu za plaćanje roba i usluga i

podizanje gotovog novca u razdoblju između dvaju podmirenja troškova. Limit potrošnje umanjuje se za iznos svakog troška učinjenog karticom,

**Mastercard Kartica ili Kartica** - Mastercard Charge Kartica i Mastercard Revolving kartica

**Mastercard Charge Kartica** - Kartica koja se izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev (Osnovna Mastercard Charge Kartica) ili Dodatnom korisniku (Dodatna Mastercard Charge Kartica), čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na prodajnim mjestima ili bankomatima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec,

**Mastercard Revolving kartica** - Kartica koja se izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev (Osnovna Mastercard Revolving Kartica) ili Dodatnom korisniku (Dodatna Mastercard Revolving Kartica), čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na prodajnim mjestima i bankomatima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u idućem obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku, 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 za Mastercard karticu** – u daljnjem tekstu: Obavijest, označava pisanu obavijest Osnovnom korisniku (kartice), koja sadrži podatke: o izvršenim platnim transakcijama, odnosno troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, kamatama – koje pripadaju Banci, podatke o najmanjem iznosu otplate nastalih troškova (postotku terećenja), to druge podatke kako je to određeno Okvirnim ugovorom,

**Obračunsko razdoblje** – vremensko razdoblje između izdavanja dvije obavijesti o učinjenim transakcijama, koje u pravilu traje mjesec dana, Raspoloživi limit potrošnje - ukupan dozvoljeni iznos potrošnje osnovnog i svih dodatnih korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja,

**Okvirni ugovor** – podrazumijeva:

- ove Opće uvjete zajedno sa Zahtjevom za izdavanjem Mastercard kartice
- Opće uvjete poslovanja s potrošačima,
- Opće uvjete poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošačima,
- Odluku o dodjeli limita Korisniku 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,

**Osnovni korisnik** – fizička osoba- potrošač kojem je, na njegov zahtjev Banka izdala osnovnu karticu i koji ima, u nastalom ugovornom odnosu, svojstvo (osnovnog) dužnika, po svim izdanim karticama i nastalim troškovima zbog korištenja tih kartica,

**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 broj Korisnika kartice osnovnog ili Dodatnog korisnika), koji mu izdaje Banka, a koji služi za identifikaciju Korisnika kartice na bankomatu, 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,

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

**Prodajno mjesto** – poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga,

**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,

**Revolving kredit (kreditni limit)** – okvirni iznos kredita koji određuje Banka do kojeg korisnik Mastercard revolving kartice (osnovni korisnik i dodatni korisnik) može upotrebljavati karticu za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca. Revolving kredit umanjuje se za iznos svakog troška učinjenog kreditnom karticom,

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

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

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

**Transakcijski račun** – označava multivalutni transakcijski (tekući) račun, otvoren u Banci, 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 za izdavanje Mastercard kreditne kartice** – dalje u tekstu: Zahtjev – označava pisani zahtjev Korisnika, koji valjano potpisan, predstavlja – kad je prihvaćen od Banke, dio okvirnog ugovora, a koji sadrži podatke o Korisniku kartice te kojim se uspostavlja ovaj obvezni odnos;

**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 m-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. Način zaključenja okvirnog ugovora**

Okvirni ugovor se zaključuje potpisivanjem Zahtjeva od strane Osnovnog korisnika, Dodatnog korisnika kartica i Banke, a koji ujedno sadrži odredbu o prihvaćanju i primjeni ovih Općih uvjeta i svih povezanih akata a koji uređuju predmetni ugovorni odnos.

Opći uvjeti primjenjuju se od dana potpisivanja zahtjeva, ako samim zahtjevom nije određeno drukčije. Dan primjene Općih uvjeta, u pravilu, je istovjetan je danu prihvaćanja zahtjeva od strane Banke. Prihvat zahtjeva Banka potvrđuje na samom zahtjevu ili zasebnim podneskom, odnosno izjavom.

Osnovni korisnik uvijek ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta i njegovih sastavnih dijelova, u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

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

Zahtjev za izdavanje kartice podnosi i potpisuje Korisnik kartice (Osnovni, odnosno Dodatni korisnik). Podnesenim zahtjevom Korisnik kartice ovlašćuje Banku na provjeru unesenih podataka. Banka samostalno određuje obrazac Zahtjeva, kao i njegov obvezan sadržaj. Pravilno i potpuno popunjen te potpisan zahtjev, smatrat će se prihvaćenim od strane Banke danom potpisivanja istog - od strane ovlaštenih zaposlenika Banke, tj. danom izdavanja kartice. Banka uvijek može odbiti podneseni zahtjev – bez potrebe obrazloženja odbijanja istog.

Kartica se može izdati poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi rezidentu, koja ispunjava uvjete Banke za izdavanje kartice i kojoj Banka odobri izdavanje kartice.

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 potpisom na prodajnom mjestu ili unosom PIN-a na bankomatu.

Klijent preuzima karticu u poslovnici u kojoj je predan Zahtjev, a PIN mu se dostavlja na adresu za dostavu pošte naznačenu na Zahtjevu. Korisnik kartice obvezan je, u roku od sto dvadeset dana, preuzeti karticu, u protivnom zbog sigurnosnih razloga, Banka može blokirati 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. Navedena zabrana odnosi 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 njenoj 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.



Rok valjanosti kartice je naveden na samoj kartici. Kartica glasi na pojedinog Korisnika kartice, neprenosiva je i izdaje se s rokom valjanosti naznačenim na kartici; ista vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na kartici. Kartica se izdaje na početni rok valjanosti od tri (3) godine. Kartica se obnavlja za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog zahtjeva), ako su zadovoljeni svi dolje navedeni uvjeti:

- a) da je kartica kojoj ističe rok valjanosti aktivirana
- b) da je kartica kojoj ističe rok valjanosti korištena minimalno jedanput na POS ili ATM uređaju
- c) da kartica kojoj ističe rok valjanosti nije opozvana (zbog gubitka, krađe, zlouporabe i drugih razloga)

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.

Na zahtjev osnovnog korisnika, Banka može drugoj osobi izdati dodatnu karticu u svojstvu Dodatnog korisnika.

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

U pravilu, Osnovni korisnik odgovara za sve radnje i propuštanja Dodatnog korisnika, odnosno za sve izdane kartice povezane sa računom kartice – 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.

## **5. Odobrovanje limita potrošnje i revolving kredita**

Radi ostvarenja prava na karticu, te u svrhu procjene kreditnog rizika, podnositelj Zahtjeva, na zahtjev Banke, dostavlja potrebne podatke i dokumentaciju. Banka može od podnositelja zahtjeva zatražiti jedan ili više instrumenta osiguranja.

Odluku o iznosu limita potrošnje/revolving kredita samostalno donosi Banka. Iznos limita potrošnje/revolving kredita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno, bez ograničenja, smanjiti ili povećati, o čemu (pisanim) podneskom obavještava Korisnika.

Povećanje iznosa limita potrošnje/revolving kredita može zatražiti i Osnovni korisnik. Banka će preispitati navedeni zahtjev, provjeriti dostupne podatke ili zatražiti dodatne podatke o kreditnoj i drugoj sposobnosti Osnovnog korisnika te će odlučiti, u roku od trideset (30) dana o istom. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ukoliko takav zahtjev odobri (npr. povećanje novčanog depozita, jamstva i drugo).

Osnovnom korisniku, odnosno Korisniku kartice dopušteno je korištenje kartice/a, do odobrenog iznosa limita potrošnje/revolving kredita, koji se ne smije prekoračiti uporabom osnovne i dodatnih kartica. U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje, iznos za koji je limit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na dan dospijeća plaćanja prema prvoj sljedećoj Obavijesti.

Raspoloživi limit potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem kartice u obračunskom razdoblju, uključivo troškove upisnine, godišnje članarine, naknade, zatezne kamate, troškove opomena i druge troškove koji su nastali korištenjem kartice. Podmirenjem obveza po kartici obnavlja se raspoloživi limit potrošnje.

## **6. Otplata limita potrošnje i revolving kredita**

Banka, jednom mjesečno, na ugovoreni način, dostavlja Osnovnom korisniku - Obavijest za Mastercard račun.

Osnovni korisnik charge kartice obvezuje se na dan dospjeća plaćanja osigurati na svom računu za podmirenje obveza po kartici iznos dostatan za podmirenje svih obveza po kartici ili iste podmiriti izravnom uplatom u korist kartice.

Osnovni korisnik Mastercard revolving kartice dužan je mjesečno platiti obvezni minimalni iznos mjesečne otplate iskorištenog revolving kredita koji se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita odnosno minimalnom fiksnom iznosu. Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita je promjenjiv, određuje ga Banka sukladno uvjetima kreditiranja, a o njemu se osnovni korisnik kartice obavještava pisanim ili elektroničkim putem, putem Obavijesti. Ukupan iznos troškova po osnovu osnovne i dodatne kartice, uključujući upisninu, godišnju članarinu, naknadu, kamatu na revolving kredit, zateznu kamatu, eventualne ostale troškove prisilne naplate i druge troškove, o kojem se osnovnog korisnika obavještava putem Obavijesti, dospijevaju na naplatu dospijecom prve slijedeće Obavijesti, koji se izdaje nakon nastanka opisanih troškova.

Kod prestanka Okvirnog ugovora, Banka će naplatiti sve dospjele troškove nastale korištenjem kartice/a, naknade i kamate, neovisno o izabranom modelu otplate, odmah i u cijelosti, ukoliko aktom Banke ili sporazumom o prestanku istog, nije određeno drugačije.

Osnovni korisnik kartice obvezuje se na dan dospjeća plaćanja osigurati na svom računu za podmirenje obveza po kartici (limit potrošnje/kreditni limit) iznos dostatan za podmirenje svih obveza po kartici ili iste podmiriti izravnom uplatom u korist kartice. Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospjelog duga po kreditu i kartici, Banka ne obračunava kamatu.

Ukoliko Osnovni korisnik kartice ugovori trajni nalog, daje ovlaštenje Banci da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti Banka tereti njegov račun za iznose dospjelih obveza po kartici nastale korištenjem kartice/a, što uključuje i moguće prekoračene iznose odobrenog limita potrošnje/revolving kredita po Mastercard kartici.

Ukoliko dospjeli dug nije podmiren, osnovni korisnik kartice prihvaća da Banka bez prethodne obavijesti tereti račun za podmirenje obveza po kartici za iznos dospjelog duga (što uključuje i založena novčana sredstva – kad je tako ugovoreno ili budući priljev redovnih primanja), korištenjem zatečenih novčanih sredstava te potom, na drugim računima Osnovnog korisnika, otvorenim u Banci, koristeći srednji tečaj HNB-a. Također, osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti može dospjeli, a nepodmireni dug naplatiti bez intervencije suda sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

Iz uplata Korisnika kredita namiruju se prvo troškovi naknada, zatim kamate (zatezna i redovna) i glavnica. Korisnik kartice može uplatiti i veći iznos od iznosa koji dospijeva na naplatu, a koji je iskazan na Obavijesti, odnosno otplatiti kredit u cijelosti, uplatom u korist svog kreditnog računa. Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospjelog duga po kreditu i kartici, Banka ne obračunava kamatu.

Na iznos iskorištenog revolving kredita Banka obračunava redovnu kamatu po kamatnoj stopi koja je promjenjiva, ali koja će se mijenjati samo u slučaju promjene zakona koji definirana maksimalnu efektivnu kamatnu stopu. Ako u periodu korištenja kreditnog limita, zakonom definirana maksimalna kamatna stopa bude manja od ugovorene, tada će banka redovnu kamatnu stopu uskladiti s zakonskim propisima.

Kamata na revolving kredit obračunava se primjenom linearne metode, na iskorišteni iznos revolving kredita.

Banka sukladno metodologiji definiranoj aktom Hrvatske narodne banke kojom se uređuje efektivna kamatna stopa izračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu koja odražava ukupan trošak revolving kredita tj. kreditnog limita. Informaciju o visini efektivne kamatne stope Banka će Korisniku uručiti prije sklapanja okvirnog ugovora kao informativni obrazac, te konačni izračun efektivne kamatne stope u trenutku otvaranja računa revolving kredita.

Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu na iznos nepodmirene dospjele tražbine koja je promjenjiva u skladu s propisima o zakonskoj zateznoj kamati, a Korisnicima je dostupna u Odluci o aktivnim kamatnim stopama

## **7. 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 Mastercard.

Korisnik kartice, unosom PIN-a ili vlastoručnim potpisom korisničkog računa daje suglasnost za provedbu platne transakcije. Smatra se da je sam Korisnik kartice dao suglasnost za platnu transakciju (autorizirao) na jedan od sljedećih načina:

- korištenje, odnosno unos PIN-a - u slučaju platne transakcije izvršene na bankomatu;
- priloženje kartice, odnosno korištenje vlastoručnog potpisa (identičan potpisu na kartici)- u slučaju platne transakcije izvršene na POS uređaju, odnosno samo-uslužnom uređaju – na način kako to sam uređaj određuje;
- unio i/ili dao Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internetskim prodajnim mjestima, kataloškom ili telefonskom prodajom

- na zahtjev trgovca, osobno dao podatke ili unio podatke (na internetskom prodajnom mjestu) o broju kartice, datumu isteka kartice te troznamenkastom broju na poleđini kartice - za plaćanje internetom ili kod telefonske i druge slične prodaje (na daljinu);
- uručjenjem kartice na prodajnom mjestu, radi plaćanja;
- uručjenjem kartice radi isplate gotova novca;
- zaključenjem ugovora o nalogu ili izravnom terećenju kartice.

Korisnik kartice dužan je sačuvati slip prilikom kupovine roba, usluga ili potvrdu o izvršenoj isplati gotovog novca, za svoje potrebe.

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.

### **7.1. Beskontaktno plaćanje**

Na prodajnom mjestu Korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prinošenje Kartice na POS uređaj). Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potreban potpis, 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, osim u slučaju kada prodajno mjesto iz određenih razloga koji nisu poznati Banci dozvoljava beskontaktnu transakciju i za iznose veće od 100 kn, suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje samim prinošenjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje.

Za transakcije Karticom Banke iznad 100 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktnu transakciju, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktnu platne transakcije Korisnik daje potpisom. 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 beskontaktnu 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. 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 beskontaktnu 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.

## **8. Ograničenje dnevne potrošnje**

Kartica se može koristiti za plaćanja roba i usluga, podizanje gotovine i za druge dopuštene svrhe, do visine raspoloživog dnevnog iznosa koji određuje Banka (limit) sukladno Odluci o dodjeli limita Korisniku kreditne 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 radnih dana. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ukoliko takav zahtjev odobri.

## **9. 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.

## **10. Obračun, naplate, tečajevi, konverzije i naknade**

Platne transakcije učinjene karticom, umanjuju raspoloživa novčana sredstva na limitu potrošnje/kreditnom limitu, 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, naknadu drugih nastalih troškova i plaćanje redovnih ili zateznih kamata.

Naplata dospjelih obveza po kartici 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.

Za sve nastale troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu, vrši se konverzija 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.

Referentna tečajna lista, obračunskog centra Mastercard International (MCI), odnosno tečajna lista Banke, dostupna je na Internet stranicama:

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

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

## **11. Obavještavanje osnovnog korisnika**

Banka će, jednom u mjesecu, putem Obavijest, obavještavati Osnovnog korisnika o svim izvršenim platnim transakcijama.

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

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

Putem Obavijest, Banka će Osnovnog korisnika također izvještavati o:

- visini - iznosu odobrenog limita potrošnje/revolving kredita,
- iznosu raspoloživog preostalog dijela limita potrošnje/revolving kredita,
- datumu dospjeća obveza,
- promjeni Općih uvjeta,
- drugom – prema potrebi.

Obavijest se dostavlja Osnovnom korisniku na način kako je to sporazumno određeno u zahtjevu.

Ako Osnovni korisnik ne primi Obavijest za Mastercard kreditni račun, najkasnije u roku od sedam (7) dana od uobičajenog/odabranog datuma primitka, dužan je, bez odgode i na pouzdan način, o tome izvijestiti Banku; u protivnom, smatrat će se da je dostava uredno izvršena.

## **12. 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 dijela ili njihov pokušaj - posebice kaznena dijela 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.

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

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

### **13. Neautorizirane platne transakcije**

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.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka se obvezuje vratiti Korisniku iznos te neautorizirane platne transakcije, sve naknade naplaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom te pripadajuće kamate, najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji od Korisnika ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju.

Ukoliko Banka naknadno kroz reklamacijski postupak utvrdi da je Korisnik djelovao prijevarno i da je reklamacija bila neosnovana, Banka će potraživanje od Korisnika ostvariti direktnim terećenjem njegovog transakcijskog računa.

Korisnik u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Korisnika ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više obveza u vezi s platnim instrumentima i personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

Banka nije u obvezi vratiti iznos neautorizirane transakcije ako Korisnik o istome nije odmah a najkasnije u roku od 13 mjeseci dana od dana izvršenja platne transakcije obavijestio Banku.

Banka ne snosi odgovornost za neuredno obavljanje poslova platnog prometa, neizvršenje ili nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima kada nastupe smetnje u obavljanju poslova platnog prometa uslijed više sile, kao npr. prekida isporuke električne energije, prekida telekomunikacijskih veza i nefunkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja sustava za obračun međubankovnih transakcija, kao i drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje NKS-a, HSVP-a, FINA-e i SWIFT-a.

#### **14. Neizvršene, neuredno izvršenje i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem**

Korisnik je obavezan obavijestiti Banku o nepravilno iniciranoj, neizvršenoj, neuredno ili zakašnjelo izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana kada je transakcija izvršena ili je trebala biti izvršena, u protivnom gubi pravo na reklamaciju, odnosno prava iz ovih Općih uvjeta.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije, ili nepravilno izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije, posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije ili nepravilno izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica prijave Korisnika računa, ili ako Korisnik računa slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u svezi s platnim instrumentom,
- ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog platnog naloga koji je Banci predao Korisnik računa,
- ako Korisnik računa nije odmah bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom izvršenju ili izvršenju neodobrene platne transakcije kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana neizvršenja, terećenja odnosno odobrenja računa.

U slučaju autorizirane platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja Korisnik ima pravo na povrat u roku 8 tjedana od datuma terećenja, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana nije dana za točan iznos platne transakcije
- Iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje

U roku od 10 radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka će:

- Vratiti puni iznos platne transakcije ili
- Dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak alternativnog rješavanja sporova.

### **15. Odgovornost Platitelja**

Ako je izvršenje neautoriziranih platnih transakcija posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlorabe platnog instrumenta, Platitelj odgovara za te transakcije, ali ukupno najviše do 375,00 HRK. U ovom slučaju Platitelj ne odgovara:

- Ako gubitak, krađu ili zlorabu platnog instrumenta Platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja platne transakcije
- Ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke ili drugog subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane
- Ako banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodnevno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlorabi platnog instrumenta
- Ako Banka ne zahtjeva i ne primijeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika

Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Korisnika ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza vezanih uz prijavu gubitka/krađe/zlorabe platnih instrumenata ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

### **16. 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 propisa o platnom prometu.

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

Obavijest, odnosno prijava se podnosi izravno u poslovnici 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

Obavijest, prijava se potvrđuje i pisanim podneskom u poslovnici 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.

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.

## **17. Pritužbe/sporovi**

Osnovni korisnik može - pisanim podneskom - osporavati da je određena platna transakcija, korištenjem kartice/a, odobrena od strane pojedinog Korisnika kartice (autorizirana) ili tvrditi da platna transakcija nije uopće izvršena ili 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 naznačenog u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Prigovor se podnosi:

a) Na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva1, 10000 Zagreb ili

b) Na e-mail adresu: prigovori@kentbank.hr ili

c) U poslovnici Banke

Banka je dužna na prigovor odgovoriti u roku deset (10) dana od dana zaprimanja prigovora. 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 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.

Kod osporavanja platne transakcije (autorizacija), Banka je dužna dokazati da su osobna (personalizirana) sigurnosna obilježja Korisnika kartice provjerena (autentifikacija), kod izvršavanja osporene platne transakcije.

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

Osnovni korisnik 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 korisnik pokušat će se razriješiti sporazumno, odnosno u postupku mirenja, a ukoliko se u tome ne uspiju, u obostrano prihvatljivom roku, pokrenut će se spor pred stvarno nadležnim sudom u Zagrebu.

Banka će u svom očitovanju na prigovor Korisnika uputiti na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

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.

## **18. Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa**

Korisnik i Banka suglasni su da Banka zadržava pravo izmijeniti sve dokumente koji su sastavni dio okvirnog ugovora o čemu je dužna obavijestiti Korisnika najmanje dva mjeseca prije primjene istih. Banka će izmjene Općih uvjeta i drugih akata koji su sastavni dio okvirnog ugovora učiniti dostupnim Korisnicima u poslovnica Banke te ih objaviti na svojoj Internet stranici [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) s naznakom od kada se primjenjuju. Izmjene kamatnih stopa ili tečajeva koji su povoljniji za korisnika platnih usluga Banka smije primijeniti bez prethodnog obavještanja Korisnika.

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

Osnovni korisnik (time ujedno i 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.

Ukoliko do dana primjene izmjena okvirnog ugovora Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrati će se da je prihvatio objavljene izmjene. Ukoliko Korisnik pisanim putem obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene okvirnog ugovora, smatrati će se da ne želi nastaviti poslovnu suradnju s Bankom odnosno smatrati će se da je Korisnik otkazao sve pojedinačne ugovore koji čine okvirni ugovor te je obvezan podmiriti Banci sve dospjele obveze te vratiti platne instrumente vezane za poslovanje po računu, ako su isti temeljem posebnog ugovora bili dani na korištenje Korisniku.

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

Osnovni 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 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 Osnovni korisnik /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/saopćio neistinite ili nepotpune podatke ili isprave odlučne za zaključenje Okvirnog ugovora,
- ukoliko nije ustupio ili zamijenio tražena sredstva osiguranja (kad su dogovorena).
- ako Korisnik 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.

Banka može otkazati Okvirni ugovor i kad sredstva na tekućem 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.

## **19. 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, mobitela, fax – uređaja ili pisanim putem, uz moguću 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, tarife naknada, odluke o kamatama, tečajevi i ostalo), povezane sa korištenjem kartica, Osnovni korisnik može pronaći, na internet adresi: [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

## 20. 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 članka 13. i 14. 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 (Turska).



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 (Turska),

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 podnijeti prigovor 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

Navedena prava, kao i dodatne informacije o obradi osobnih podataka klijent može ostvariti u bilo kojem trenutku šaljući e-mail na [szop@kentbank.hr](mailto:szop@kentbank.hr)

Dodatne informacije o obradi osobnih podataka sadržane su u Politici zaštite osobnih podataka Banke, a koja se nalazi u poslovnicama Banke i web stranici [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

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

## **21. Drugi povezani akti**

Važeći Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za Mastercard kreditnu karticu potrošača dostupni su u svakoj poslovnici Banke te na internet adresi Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr). Osnovni korisnik preuzet će pisani primjerak predmetnih uvjeta, prilikom zaključenja Okvirnog ugovora u poslovnici Banke.

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.

## **22. Stupanje na snagu**

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 14.09.2019. godine. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za Mastercard karticu potrošača od 09.03.2019.

Zagreb, 09.07.2019.