

Kent Bank

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

Svibanj, 2026.

Sadržaj

1.	Uvodne odredbe	3
2.	Značenje pojmova.....	3
3.	Izdavanje Kartice i aktiviranje m-Token, pravila postupanja s Karticom.....	9
4.	Korištenje kartice	12
4.1.	Beskontaktno plaćanje	13
4.2.	Usluga plaćanja i podizanja gotovine na rate	14
4.3.	Uplata gotovine na bankomatu	15
5.	Ograničenje dnevne potrošnje	15
6.	Isključenje odgovornosti Banke	16
7.	Obračun, naplate, tečajevi, konverzije i naknade.....	17
8.	Obavješćavanje Osnovnog korisnika	18
9.	Blokada kartice – uskrata korištenja	19
10.	Neautorizirane platne transakcije	20
11.	Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem	21
12.	Izgubljena/ukradena/zamjenska kartica.....	22
13.	Prigovori/Pritužbe/sporovi	23
14.	Prestanak okvirnog ugovora.....	24
15.	Izmjene i dopune Općih uvjeta kao sastavnog dijela okvirnog ugovora	26
16.	Bankovna tajna, zaštita i dostava osobnih podataka	26
17.	Obavješćavanje / komunikacija / internet adresa	27
19.	Završne odredbe/stupanje na snagu	28

1. Uvodne odredbe

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za debitnu karticu potrošača (dalje u tekstu: Opći uvjeti) je Kentbank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 73656725926 (u daljnjem tekstu: Banka).

Ovim Općim uvjetima uređuju se prava i obveze Banke i Klijenta povezane s izdavanjem i korištenjem Visa Classic debitne kartice u platnom prometu (dalje u tekstu: Kartica) za fizičke osobe.

Ovi Opći uvjeti dopunjuju odredbe Pristupnice za izradu debitne kartice (Pristupnica) i zajedno sa posebnim zahtjevima i/ili ugovorima o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako su takvi podneseni i/ili zaključeni zajedno s pripadajućim posebnim Općim uvjetima, smatraju se jedinstvenim aktom - Okvirnim ugovorom koji uređuje pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima.

2. Značenje pojmova

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

Akti Banke- svi dokumenti i odluke koje, u skladu s propisanom procedurom donose ovlaštena tijela Banke, a kojima se uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta, njegovih opunomoćenika te drugih osoba koje preuzimaju prava i obveze u ime Klijenta prema Banci, kao i prava i obveze same Banke (npr. Opći uvjeti, Odluke o naknadama, i sl.).

ANI (Account Name Inquiry) - sigurnosna mjera kojom se, prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu, provjerava podudara li se ime i prezime Korisnika kartice, koje je Korisnik kartice naveo pri kupnji, s imenom i prezimenom registriranim u sustavu Banke i navedenim na Kartici.

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

Autorizacija - postupak kojim Korisnik putem ugovorenog Digitalnog kanala daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih transakcija, ili kojim ugovara jednu ili više bankovnih ili nebankovnih usluga, ili potvrđuje prihvrat dokumenata. Transakcija je autorizirana ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

AVS (Address Verification Service) - sigurnosna mjera kojom se, prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu, provjerava podudara li se poštanski broj Korisnika kartice, koji je Korisnik kartice naveo pri kupnji, s adresom za dostavu pošte Korisniku kartice registriranom u sustavu Banke.

Banka - KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, Zagreb, Republika Hrvatska.

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

Tel: +385 1 4981 900

Fax: +385 1 4981 910

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT BIC CODE: KENBHR22
IBAN: HR574124003101111116

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

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

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

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.

Biometrijska autentifikacija - postupak provjere identiteta prilikom pristupa Korisnika mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. token/m-Token). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije.

Autentifikacija prepoznavanjem lica (eng. "Face recognition") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije koja se temelji na prepoznavanju lica čije je biometrijske karakteristike Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije.

Datum valute – jest referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).

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

Digitalizirana kartica – tokenizirana, uređajno-specifična verzija fizičke kartice koju je Banka izdala korisniku kartice a služi kao sredstvo plaćanja i podizanja gotovine. Digitalizirana kartica predstavlja platni instrument, a koristiti se za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uvjeti izdavanja i korištenja Visa debitne i kreditne kartice potrošača između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako nije drugačije navedeno u ovim Općim uvjetima. Izdavatelj Digitalizirane kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.

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

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

Digitalno bankarstvo - su Digitalni kanali a koje čine usluga internetskog bankarstva (e-kent) i usluga mobilnog bankarstva (m-kent).

Dnevni limit - maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos koji određuje Banka, a do kojeg Korisnik kartice može upotrebljavati Karticu u jednom kalendarskom danu za podizanje gotovog novca na bankomatima i/ili za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima i Internetским prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu. Navedeni limit odnosi se i na beskontaktnu platne transakcije.

Dodatna kartica – označava karticu izdanu Dodatnom korisniku kartice na zahtjev Osnovnog korisnika kartice.

Dodatni korisnik – je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) kome je izdana Dodatna kartica na njegovo ime, uz njegov pristanak, a na zahtjev Osnovnog korisnika kartice.

HNB – Hrvatska narodna banka

Internetsko prodajno mjesto – prodajno mjesto umreženo na internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem interneta,

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

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

Izvorna valuta - Službena valuta u Republici Hrvatskoj

Kartica - platna kartica je sredstvo koje omogućuje svom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga putem prihvatnog uređaja ili na daljinu, kao i podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, prijenos novčanih sredstava, iniciranje platne

transakcije i njezino izvršenje u okviru kartične platne sheme. Kartica može biti u obliku plastične kartice ili u drugom obliku.

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

Korisnik kartice – je Klijent Banke, fizička osoba (potrošač) kojoj Banka izda osnovnu ili dodatnu debitnu i/ili kreditnu Karticu.

Mobilni token (u daljnjem tekstu: **m-Token**) - kriptografski uređaj kojeg Korisnik instalira na mobilni uređaj u sklopu m-Kent aplikacije, a kojim se isti koristi za autentifikaciju i/ili autorizaciju elektroničkih transakcija.

Nerezident - fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njezinom državljanstvu, odnosno fizička osoba koja u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka do 183 dana.

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

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

Originalna valuta plaćanja – je valuta u kojoj se transakcija provodi u inozemstvu, a koja nije u valuti države izdavatelja Kartice, odnosno različita je od Izvorne valute.

Osnovna kartica – Kartica izdana Osnovnom korisniku.

Osnovni korisnik - je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) kojem je Banka na njegov zahtjev izdala Osnovnu karticu i čije je ime otisnuto na kartici.

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

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija, a mogu uključivati korisničko ime, zaporku, identifikacijski kod, SMS kod ili PIN.

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

Platna transakcija - je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun, ili ju je inicirao primatelj plaćanja, neovisno o obvezama koje proizlaze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Platna usluga - je usluga koju banka kao pružatelj platnih usluga obavlja u okviru svoje djelatnosti, a podrazumijeva usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca sa transakcijskog računa, kao i ostale postupke koji su potrebni za vođenje računa i izvršenje platnih transakcija.

Platni instrument - je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga, koje se koristi za iniciranje naloga za plaćanje.

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

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

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

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

Prigovor – je izjava kojom podnositelj prigovora iskazuje svoje nezadovoljstvo u odnosu na proizvod, usluge ili poslovanje Banke.

Prigovor se može odnositi na:

- bankovnu ili financijsku uslugu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija,
- ugovor o stambenom potrošačkom kreditu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje,
- uslugu kreditnog posredovanja, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje,
- platnu uslugu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje platni promet,
- elektronički novac, kako je određeno zakonom kojim se uređuje elektronički novac,
- bilo koju uslugu ili postupanje Banke koje nije prihvatljivo podnositelju prigovora.

Prigovor može biti izjavljen od strane postojećeg, bivšeg ili potencijalnog budućeg klijenta Banke (fizička ili pravna osoba) ili njihovog ovlaštenog zastupnika te tijela i organizacije koje su osnovane u skladu s propisima kojima se uređuje osnivanje i djelatnosti tih osoba, a koje imaju opravdani interes za zaštitu kolektivnih interesa. Prigovor također može biti upućen od strane osobe koja nije klijent Banke.

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

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

Pristupnica - Zahtjev za korištenje i/ili drugi obrazac Banke kojim se inicira ugovaranje korištenja proizvoda i usluga Banke kao što su Digitalne usluge banke ili izdavanje Kartice.

Pritužba - obraćanje Podnositelja pritužbe HNB-u ili drugom nadležnom tijelu (HANFA-i) zbog nezadovoljstva s odgovorom/iznesenim stajalištem Banke vezano uz podneseni prigovor i Bančin odgovor na isti.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po Transakcijskom računu.

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

Raspoloživa sredstva na računu - trenutno stanje novčanih sredstava na računu uvećano za iznos Dopusštenog prekoračenja i umanjeno za rezervirana sredstva po računu.

Raspoloživi iznos potrošnje - ukupan dozvoljeni iznos potrošnje Osnovnog i svih Dodatnih korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja.

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

Rezident - je Klijent banke, fizička osoba (potrošač), hrvatski državljanin s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana.

Sign - digitalna platforma za elektroničko potpisivanje dokumenata i u nastavku dokumenta predstavlja druge kanale za ugovaranje usluga

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

Tarifa Banke – Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima,

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

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

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

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

ZPP – je Zakon o platnom prometu.

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

Preduvjeti za korištenje 3D usluge karticama Banke su:

- važeća Kartica i
- m-Token Banke

3. Izdavanje Kartice i aktiviranje m-Token, pravila postupanja s Karticom

Pravo na izdavanje i korištenje Kartice stječe se potpisivanjem Pristupnice od strane Osnovnog korisnika, odnosno Dodatnog korisnika Kartice i Banke. Pristupnica ujedno sadrži odredbu o prihvatanju i primjeni ovih Općih uvjeta koji uređuju predmetni ugovorni odnos. Korisnik kartice, u svakom trenutku za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta, u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Pristupnicu može podnijeti:

- punoljetna osoba - vlasnik računa,
- maloljetna osoba s potpunom poslovnom sposobnošću - vlasnik računa,
- opunomoćenik po računu punoljetne osobe,
- opunomoćenik po računu maloljetne osobe s potpunom poslovnom sposobnošću,
- skrbnik (kada je to primjenjivo).

Podnesena Pristupnica ovlašćuje Banku na provjeru svih podataka navedenih na Pristupnici, kao i na prikupljanje eventualnih dodatnih podataka koje Banka ocijeni potrebnima za donošenje odluke o izdavanju Kartice. Banka samostalno određuje obrazac Pristupnice, kao i njegov obvezan sadržaj. Pravilno i potpuno popunjena Pristupnica, smatrat će se prihvaćenom od strane Banke danom potpisivanja iste od strane ovlaštenih zaposlenika Banke.

Ako je transakcijski račun otvoren na ime štićenika, njegov skrbnik ne može na ime štićenika ugovoriti Karticu, već se Kartica izdaje na ime skrbnika (kada Rješenjem o skrbništvu nisu definirana određena ograničenja raspolaganja sredstvima na računu).

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

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

Ako Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prije aktivacije Kartice, od Banke zatražiti da mu izda Karticu 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 Kartice, Korisnik kartice snosi trošak izdavanja kartice sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Banka ima diskrecijsko pravo ne odobriti izradu debitne Kartice Klijentu bez posebnog obrazloženja.

Korisnik kartice preuzima Karticu u poslovnici u kojoj je podnesena Pristupnica, a PIN mu se dostavlja na adresu određenu za dostavu pošte. Korisnik kartice obavezan je preuzeti Karticu u roku od 120 (sto dvadeset) dana; u protivnom, zbog sigurnosnih razloga, Banka može opozvati Karticu. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice mora je bez odgađanja i bezuvjetno vratiti. Korisnik kartice obavezan je odmah potpisati Karticu na mjestu predviđenom za potpis. Nepotpisana Kartica nije valjana, te Banka zadržava pravo uskraćivanja prava korištenja iste. Korisnik Kartice preuzima punu odgovornost u slučaju njenog gubitka ili krađe za svu štetu uzrokovanu uporabom Kartice od strane neovlaštene osobe. Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na samoj Kartici ili na nekoj osobnoj ili drugoj ispravi koje drži zajedno sa Karticom. Navedene zabrane odnose se i na unos u mobilni telefon ili drugi sličan prijenosni uređaj. Odgovornost Korisnika kartice obuhvaća i obvezu pridržavanja mjera sigurnosti pri dostavi Kartice ili njezinoj uporabi (npr. nepotpisivanje dostavljene kartice, ostavljanje kartice na javnim mjestima ili kod trgovca ili u osobnom vozilu ili nebriga o čuvanju PIN -a odvojeno od kartice i slično), odnosno obvezu zaštite svih personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice.

Korisnik kartice je dužan koristiti se Karticom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Korisnik kartice je osobito dužan:

- a) Karticu potpisati odmah po primitku,
- b) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice,
- c) ne davati podatke o Kartici, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima,
- d) onemogućiti trećima neovlašteno korištenje Kartice,
- e) brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom,
- f) prije korištenja Kartice na internetskim prodajnim mjestima, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti uvjete poslovanja trgovca,
- g) ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu i mobilnom tokenu trećim osobama ako je aktivni korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja,
- h) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim Karticom,
- i) poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama te odmah uništiti primljenu obavijest o PIN-u,
- j) uvijek držati Karticu na sigurnom mjestu, zaštićenu od mehaničkih oštećenja i magnetskih polja (mobilnih telefona, daljinskih upravljača, zvučnika),
- k) obavljati internetske transakcije samo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa,
- l) ne davati bilo koje svoje osobne podatke, a osobito broj osobne iskaznice, OIB, broj putovnice i sl., kao ni podatke o Kartici (broj kartice, datum važenja, druga sigurnosna obilježja Kartice kao što je npr. kontrolni broj i dr.) na neprovjerenim web preglednicima, u telefonskim razgovorima sa nepoznatim ili neprovjerenim osobama, ili u odgovorima na neprovjerene poruke dostavljene elektronskom poštom,

- m) čuvati u tajnosti i onemogućiti drugim osobama, uključujući i članove obitelji, pristup zaporkama, šiframa ili drugim ugovorenim postupcima registracije odnosno pristupa za izvršavanje transakcija na internetskim servisima (npr. Google/App Store, iTunes, Amazon itd), što se odnosi i na čuvanje odnosno onemogućavanje pristupa drugim osobama uređajima (računalo, mobitel, tablet i sl.) na kojima su pohranjeni navedeni podaci,
- n) na zahtjev prodajnog mjesta identificirati se na prodajnom mjestu valjanom identifikacijskom ispravom.

Kartica glasi na pojedinog Korisnika kartice, neprenosiva je, te Korisnik kartice čije je ime otisnuto na Kartici jedini može koristiti Karticu. Kartica se izdaje se s rokom valjanosti od tri godine. Rok valjanosti je naznačen na Kartici; ista vrijedi do posljednjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici. Kartica se automatski obnavlja za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog zahtjeva), uz sve zadovoljene uvjete i to:

- a) da prethodno izdana Kartica koja se obnavlja nije blokirana
- b) da je prethodno izdana Kartica koja se obnavlja aktivirana
- c) da račun, koji je vezan uz Karticu koja se obnavlja, nije blokirana
- d) da je Kartica koja se obnavlja korištena u posljednjih 12 mjeseci na POS uređaju ili Bankomatu (uzimaju se u obzir posljednjih 12 mjeseci počevši od mjeseca koji prethodi mjesecu isteka Kartice).
- e) da Kartica koja se obnavlja nije opozvana (zbog gubitka, krađe, zlouporabe i drugih razloga) ili otkazana
- f) da nije zatvoren odnosni tekući račun

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

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

Na zahtjev Osnovnog korisnika, Banka može drugoj osobi izdati dodatnu karticu u svojstvu Dodatnog korisnika. Pristupnicu, uz Osnovnog korisnika supotpisuje i Dodatni korisnik za kojeg se izdaje dodatna kartica.

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 Pristupnice iste učiniti dostupnim i Dodatnom korisniku.

Osnovni korisnik odgovara za sve troškove Osnovnog i Dodatnog korisnika učinjene Karticom, odnosno za sve izdane Kartice povezane sa transakcijskim računom – kao prvenstveni podnositelj zahtjeva, ugovaratelj i izravni obveznik (glavni dužnik) iz Okvirnog ugovora.

Aktivacija m-Token-a provodi se na način opisan u Uputi za korištenje Internetskog bankarstva (on-line bankarstvo) e-Kent, dostupnoj na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Korisnik kartice može koristiti biometrijsku autentifikaciju na m-Tokenu. Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik kartice u svrhu biometrijske autentifikacije

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

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i suglasan 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 podudaraju li se biometrijski podaci (otisak prsta ili karakteristike lica) koje Korisnik kartice koristi za pristup m-Tokenu s podacima koje je prethodno pohranio u mobilni uređaj.

4. Korištenje kartice

Korisnik kartice može koristiti Karticu na prodajnim mjestima, za kupnju robe i/ili plaćanje usluga, kao i za podizanje gotovog novca na bankomatima, POS uređajima, ili drugim samoposlužnim uređajima (a ovisno o funkcionalnosti kartice), u zemlji i inozemstvu, svugdje gdje postoji oznaka branda Kartice.

Korisnik kartice, čije je ime otisnuto na Kartici, jedini smije koristiti Karticu i obvezan je upotrebljavati Karticu na način koji će onemogućiti njezino oštećenje, gubitak ili zlouporabu.

Raspoloživa sredstva na transakcijskom računu uključuju pozitivni saldo na računu u svim valutama (proizašao iz pologa gotovine, bezgotovinskih transakcija u korist računa, pologa gotovine na bankomatu i sl.), eventualno odobreno dopušteno i/ili prešutno prekoračenje umanjeno za sve troškove nastale korištenjem Kartice, uključujući naknadu za vođenje Transakcijskog računa, naknadu za paket po transakcijskom računu, naknadu za izdavanje debitne Kartice, zatezne kamate i druge troškove nastale korištenjem Kartice.

Radi dodatne sigurnosti Korisnika kartice, a u okviru raspoloživog iznosa potrošnje, Banka Odlukom o dodjeli limita propisuje maksimalne dnevne limite za korištenje Kartice za plaćanja i isplatu gotovine. Korisnik kartice smije koristiti Karticu samo u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu.

Svako korištenje Kartice izvan raspoloživih sredstava smatrat će se nedopuštenim prekoračenjem, a Banka će na taj iznos obračunati zakonsku zateznu kamatu.

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

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

- a) umetanjem ili prinošenjem i korištenjem Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a ili otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- b) umetanjem ili prinošenjem i korištenjem Kartice na POS uređaju te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a Kartice, otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika i/ili potpisom koji mora biti istovjetan onom na poledini Kartice;
- c) umetanjem ili prinošenjem Kartice na samoposlužnom uređaju, te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a, otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika i/ili potpisom koji mora biti istovjetan onom na poledini Kartice;
- d) unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internetskim prodajnim mjestima, katalogskom ili telefonskom prodajom;
- e) na zahtjev trgovca, osobno davanjem podataka ili unosom podataka (na internetskom prodajnom mjestu) o broju Kartice, datumu isteka Kartice te troznamenkastom broju na poledini kartice - za plaćanje internetom ili kod druge slične prodaje (na daljinu);
- f) zaključenjem ugovora o nalogu ili izravnom terećenju Kartice.

Korisnik kartice dužan je sačuvati Potvrdu (slip) prilikom kupnje roba ili usluga, kao i potvrdu o izvršenoj isplati gotovog novca, za vlastite potrebe. Reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga Debitnom karticom rješava izravno s prodajnim mjestom.

Korisnik kartice obavezan je čuvati tajnost PIN-a i ne smije ga nikome priopćiti niti ga zapisati na samoj kartici ili na nekoj drugoj ispravi, sukladno prethodnim točkama ovih Općih uvjeta. Nepoštivanje ovih obaveza, odnosno izostanak zahtijevane zaštite Kartice, oslobađa Banku odgovornosti za zlorabu Kartice. Banka samostalno odgovara za zaštitu PIN-a unutar bankovnog sustava.

Osnovni i Dodatni korisnik dužni su koristiti Karticu u skladu s odredbama Okvirnog ugovora, te bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi, neovlaštenom korištenju ili zlouporabi Kartice.

Radi smanjenja rizika od zloupotrebe kartica kod plaćanja na internetu i drugih transakcija kada kartica nije fizički prisutna, Banka prilikom autorizacije provodi dodatne sigurnosne provjere primjenom usluga AVS (provjera adrese) i ANI (provjera imena vlasnika računa).

4.1. Beskontaktno plaćanje

Na prodajnom mjestu Korisnik kartice odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prinošenjem Kartice/mobilnog uređaja s Digitaliziranom karticom 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 je naveden u aktu Banke o transakcijskim računima dostupnom na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje samim prinošenjem Kartice ili otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-om. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne transakcije s pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči Potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku kartice. No, Korisnik kartice može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne Potvrde (slipa) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji. 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 s Karticom postupati s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti njezino ustupanje trećim osobama i osigurati da se sve transakcije Karticom provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

4.2. Usluga plaćanja i podizanja gotovine na rate

Banka, temeljem pisanog zahtjeva vlasnika računa podnesenog u poslovnici ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga, može omogućiti Korisnicima osnovne i dodatnih Kartica plaćanje i podizanje gotovine na rate, unutar odobrenog limita potrošnje. Plaćanje Karticom i podizanje gotovine na rate može se odobriti na 3, 6, 9 i 12 rata.

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

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

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

Zahtjev za podjelu određene platne transakcije na rate može podnijeti Korisnik kartice, putem Digitalnog bankarstva, u poslovnici ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga, nakon obavljene transakcije kupnje, a najkasnije u roku 15 kalendarskih dana od dana terećenja računa za tu platnu transakciju, bez obzira na to tko je izvršio originalnu platnu transakciju (Osnovni ili Dodatni Korisnik). Dakle, Osnovni ili Dodatni korisnik može podnijeti zahtjev za bilo koju transakciju za koju je račun terećen u zadnjih 15 dana. Nakon zaprimanja informacije o transakciji i terećenja računa

(za iznos cjelokupne transakcije), Banka će u skladu sa zahtjevom za otplatu transakcije u ratama izvršiti izmjenu otplatnog plana za transakciju.

Ako se podjela na rate vrši putem Digitalnog bankarstva, osobnim zahtjevom u poslovnici ili putem drugih kanala za ugovaranje, Korisnik kartice definira datum dospjeća rata (uz najduži poček od 15 kalendarskih dana za otplatu prve rate) i broj rata.

Podizanje gotovine na rate moguće je izvršiti isključivo na bankomatima KentBank, pri čemu Banka obračunava i naplaćuje jednokratnu fiksnu naknadu s tekućeg računa, određenu Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima, čija visina ovisi o broju rata. Da bi Korisnik kartice mogao provesti isplatu gotovine na rate potrebno je na računu osigurati sredstva za naplatu naknade i prve rate. Korisnik kartice kod podizanja gotovine na rate ne može prekoračiti iznos definiran kartičnim limitima za podizanje gotovine. Maksimalni iznos transakcije kod podizanja gotovine na rate ovisi o odobrenom i raspoloživom limitu podizanja gotovine na rate i dnevnom limitu podizanja gotovine na bankomatu, dostupnom na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

4.3. Uplata gotovine na bankomatu

Postupanje s novčanicama uplaćenim na bankomatu provodi se u skladu s odlukama Hrvatske narodne banke (dalje tekstu: HNB):

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

Banka će po zaprimanju HNB-ove informacije o autentičnosti novčanica odobriti ili teretiti račun.

Banka zadržava pravo naknadnog terećenja računa bez prethodne obavijesti.

5. Ograničenje dnevne potrošnje

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

Banka samostalno određuje dnevna i/ili ukupna (kumulativna) ograničenja, odnosno potrošnju po pojedinoj Kartici ili sveukupnu potrošnju, te će dokument Pregled dnevnih limita po debitnim karticama fizičkih osoba - potrošača učiniti dostupnom na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Banka može smanjiti ili 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 na ugovoreni način dostave obavijesti.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku i na ugovoreni način dostave obavijesti, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri promjene limita Kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju, u kojem slučaju će Banka navedene obavijesti dostaviti odmah nakon izvršene promjene limita. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti kada bi to bilo suprotno važećim zakonskim propisima (npr. propisi o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugi mjerodavni propisi odnosno sankcije) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

Ako Osnovni korisnik smatra da pretpostavljeni/budući iznos dnevne potrošnje prelazi postavljeno ograničenje (limit), može zatražiti povećanje iznosa dnevne potrošnje (povećanje dnevnog limita), odnosno odobrenje većeg iznosa za potrošnju. Osnovni korisnik zahtjev podnosi u poslovnici Banke pisanim putem ili putem drugih kanala za ugovaranje.

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

Platne transakcije odobravaju se na temelju postavljenih ograničenja, sukladno dokumentu Pregled dnevnih limita po debitnim karticama fizičkih osoba – potrošača ili pojedinačnoj Odluci o dodjeli limita Korisniku debitne kartice. Dnevna ograničenja potrošnje (limiti) definirana su dokumentom Pregled dnevnih limita po debitnim karticama fizičkih osoba - potrošača te su određena po vrstama, kako slijedi:

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

6. Isključenje odgovornosti Banke

Banka ne odgovara, kod korištenja Kartice, za obveze trgovca, uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga, 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 trgovaca koji imaju POS uređaj Banke - iako s Bankom imaju zaključen ugovor o prihvatanju Kartice. Banka će preispitati održivost takvog ugovora, ako Osnovni korisnik izvijesti Banku o neprihvatanju Kartice.

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

7. Obračun, naplate, tečajevi, konverzije i naknade

Platne transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa novčana sredstva na Transakcijskom računu vlasnika odmah po izvršenju transakcije, odnosno nakon razmjene podataka s autorizacijskim centrom.

Isplate gotovine i druge platne transakcije obavljaju se uz obvezu plaćanja naknade Banci, sukladno važećoj Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima koja uređuje vrstu i visinu naknada. Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače definira se visina redovnih i zateznih kamatnih stopa koje se obračunavaju potrošačima.

Banka sve nastale izdatke i troškove nastale korištenjem Kartica izdanih Osnovnom korisniku i Dodatnim korisnicima, podmiruje izravnim terećenjem transakcijskog računa Osnovnog korisnika. Naplata se prvobitno pokušava izvršiti terećenjem nacionalne valute, a potom ostalih valuta u kojima postoji pokriće na računu, koristeći vlastiti kupovni tečaj za odnosnu valutu.

Osnovni korisnik dužan je pravovremeno osigurati potrebna novčana sredstva na odnosnom Transakcijskom računu. Ako na dan dospijeća novčane obveze nastale korištenjem Kartice ili na dan dospijeća druge obveze prema Banci Osnovni korisnik ne osigura dovoljno sredstava na Transakcijskom računu, račun će se dovesti u nedopušteno prekoračenje ili će se rezervirati saldo za naplatu dospjele obveze, ovisno o vrsti obveze. Banka će dospjele obveze prvenstveno namiriti s tog računa (uključujući založena novčana sredstva – kad je tako ugovoreno ili budući priljev redovnih primanja), korištenjem zatečenih ili naknadno uplaćenih novčanih sredstava. Nakon toga, Banka može namiriti obveze i s drugih računa Osnovnog korisnika otvorenih u Banci, bez intervencije suda, koristeći vlastiti kupovni tečaj Banke važeći za stranu valutu koja se koristi za podmirenje obveze.

Banka na dospjele, nepodmirene obveze po Transakcijskom računu, koji račun dovode u nedopušteno prekoračenje, obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu za razdoblje nedopuštenog prekoračenja, osim ako je to zabranjeno mjerodavnim propisima. Zakonska zatezna kamata je promjenjiva u skladu s važećim propisima i definirana je Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače.

Za sve troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu provodi se konverzija iz izvorne valute u obračunsku valutu, a naplata se vrši u nacionalnoj valuti. Ako je transakcija izvršena u valuti koja se nalazi na tečajnoj listi Banke, konverzija se obavlja u obračunsku valutu, a naplata se vrši u nacionalnoj valuti, koristeći prodajni tečaj Banke za devize važeći na dan knjiženja transakcije.

Ako se originalna valuta transakcije ne nalazi na tečajnoj listi Banke, konverziju u obračunsku valutu izvršava Visa kartična platna shema za transakcije učinjenu Visa Classic debitnom karticom, primjenom Visa tečaja na dan obrade transakcije u sustavu kartične platne sheme.

Za sve kartične transakcije izvršene u Europskom gospodarskom prostoru, kada se originalna valuta transakcije razlikuje od Izvorne valute računa korisnika, Banka je dužna nakon prve takve transakcije te nadalje najmanje jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem je takva transakcija izvršena, u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije obavještavati Osnovnog korisnika Kartice o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta, izraženoj kao postotna marža u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje korištene prilikom preračunavanja valute na prodajnim mjestima, na bankomatima i uređajima za isplatu gotovog novca ako se valuta nalazi na tečajnoj listi Europske središnje banke, a važećoj u trenutku

autorizacije transakcije. Ova obavijest pruža se Osnovnom korisniku Kartice bez naknade na internetskoj stranici Banke KentBank - Tečajna lista.

Iznos autorizacije može se razlikovati od iznosa financijske transakcije odnosno stvarnog terećenja od prikazane poruke koja je dostavljena Korisniku kartice putem odabranog kanala zbog korištenja različitog tečaja, jer autorizacija i financijska transakcija ne moraju nužno biti izvršene na isti dan.

Banka će s Osnovnim korisnikom ugovoriti elektronički komunikacijski kanal za dostavu obavijesti.

Banka će omogućiti Osnovnom korisniku Kartice, sukladno tehnološkim mogućnostima, korištenje jednog od sljedećih kanala:

1. SMS poruka na broj mobilnog telefona
2. e-mail
3. push notifikacija

Ako Osnovni korisnik Kartice ne želi ugovoriti niti jedan od navedenih elektroničkih kanala za dostavu obavijesti ili ih ne koristi, Banka će o tome pribaviti potvrdu od Osnovnog korisnika Kartice. Time se isključuje mogućnost dostave obavijest, s čime je Osnovni korisnik suglasan i na isto izričito pristaje.

Ako je transakcija izvršena od strane opunomoćenika po računu, obavijest će biti dostavljena vlasniku računa (Osnovnom korisniku Kartice).

Banka jednom mjesečno Osnovnom korisniku Kartice dostavlja Izvod o stanju i promjenama na računu, uključujući sve raspoložive informacije o platnim transakcijama i primijenjenim tečajevima za transakcije izvršene u inozemstvu.

Korisnik kartice u svakome trenutku može otkazati primanje obavijesti o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta izraženoj kao postotna marža, u poslovnici Banke ili putem drugog ugovorenog načina dostave koji omogućuje komunikaciju s Bankom.

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

Referentna tečajna lista, koju primjenjuje Visa kartična platna shema, odnosno tečajna lista Banke, dostupna je na Internet stranicama:

- <https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html>
- www.kentbank.hr

8. Obavješćavanje Osnovnog korisnika

Banka će, jednom u mjesecu (početkom mjeseca), besplatno dostaviti Osnovnom korisniku Izvadak prometa računa, koji sadrži sve izvršene platne transakcije i pružene platne usluge – povezane s Karticama. Za svaku izvršenu platnu transakciju Banka će Osnovnom korisniku dati podatke o:

- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- iznosu i valuti platne transakcije (originalni iznos i valutu platne transakcije, te iznos u valuti računa),
- iznosu naknade/a,
- tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje,

- datumu valute terećenja ili odobrenja tekućeg računa,
- druge podatke propisane Zakonom o platnom prometu (npr. podatke o primatelju / pošiljatelju, broju računa odobrenja / terećenja, opis transakcije i šifra namjene i dr.)

Izvadak prometa računa dostavlja se samo Osnovnom korisniku (ne i Dodatnom korisniku) na način sporazumno određen u Pristupnici, odnosno na ugovoreni način (sukladno odredbama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s potrošačima dostupnima na internetskoj stranici Banke www.kenbank.hr i u poslovnica Banke).

Ako Osnovni korisnik ne primi Izvadak prometa računa u ugovorenom roku, dužan je o tome bez odgode i na pouzdan način, obavijestiti Banku. U protivnom, smatrat se da je dostava uredno izvršena te Banka ne odgovara za propuštanje navedenog roka kao niti za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedene obavijesti, ako o tome nije bez odgađanja obaviještena.

Osnovni korisnik dužan je čuvati Potvrde (slipove) – dokaze o korištenju Kartice, što vrijedi i za Dodatne korisnike. Osnovni korisnik, dužan je nakon primitka Izvatka prometa po računu, provjeriti sve podatke o platnim transakcijama usklađujući ih sa pribavljenim Potvrdama (slipovima). U Izvratku prometa po računu sadržani su i podaci koji se odnose na korištenje usluga Dodatnih korisnika.

Izveštavanje Osnovnog korisnika o promjenama i stanju na računu putem Izvatka detaljnije je uređeno Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. po transakcijim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima, dostupnima na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica.

9. Blokada kartice – uskrata korištenja

Banka može privremeno ili trajno ograničiti korištenje Kartice odnosno blokirati Karticu za pojedinog ili sve Korisnike kartice, zbog objektivno opravdanih razloga, koji uključuju:

- neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare - osnovana sumnja zlouporabe Kartice, ili krađa podataka s Kartice
- narušavanje sigurnosti Kartice, odnosno korištenja Kartice radnjama koje ukazuju na moguća kaznena djela ili njihov pokušaj (posebice kaznena djela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom, ali ne isključivo),
- kada Banka ima dospjela neplaćena potraživanja prema vlasniku računa po bilo kojoj osnovi u Banci,
- na zahtjev vlasnika računa ili Korisnika kartice
- slučaju gubitka i/ili krađe Kartice
- ako zaprimi informaciju o smrti Korisnika kartice
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

Banka može privremeno ili trajno uskratiti korištenja (blokirati) Karticu, odnosno sve dok postoje okolnosti koje su istu izazvale.

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

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o namjeri i razlozima blokiranja Kartice, na ugovoreni način dostave obavijesti na kontakt podatke koje je posljednje potvrdio Banci. Ako to nije moguće zbog zatečenih okolnosti, Banka navedenu obavijest dostavlja naknadno, odmah nakon izvršene blokade Kartice, i to na prethodno opisani način. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti ako bi to bilo suprotno važećim zakonskim propisima (npr. o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima) ili drugim sigurnosnim razlozima određenim zakonom.

Ako Korisnik kartice 3 (tri) puta uzastopno pogrešno unese PIN, Kartica će biti privremeno blokirana, odnosno daljnja upotreba Kartice bit će moguća tek nakon isteka tog dana (ponoć), bez obveze Banke da o tome obavijesti Korisnika kartice. Kartica se može deblokirati i na bankomatu bilo koje banke korištenjem usluge provjere stanja računa ili isplate gotovine, uz uvjet da korisnik kartice prilikom autentifikacije unese ispravan PIN.

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

Deblokada Kartice moguća je podnošenjem zahtjeva u poslovnicu Banke ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga, ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.

Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Kartice ako prema procjeni Banke Korisnik kartice krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa.

Blokadom Kartice ne prestaje odgovornost Korisnika kartice za transakcije nastale prije blokade.

10. Neautorizirane platne transakcije

Korisnik kartice, prvenstveno Osnovni korisnik, obavezan je bez odgode, čim stekne saznanja ili pribavi isprave, obavijestiti Banku o postojanju, odnosno izvršenju neautorizirane platne transakcije, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno u (drugom) roku propisanim ZPP-om, u suprotnom, gubi pripadajuća prava u svezi s navedenom transakcijom. Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako Banka nije Korisniku kartice stavila na raspolaganje informacije o toj transakciji sukladno Zakonu o platnom prometu.

Ako je neautorizirana platna transakcija izvršena putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Osnovni korisnik obavezan je obavijest o neautoriziranoj transakciji dostaviti Banci kao pružatelju platnih usluga koji vodi račun.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka se obvezuje odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon primitka obavijesti ili saznanja o neautoriziranoj platnoj transakciji, vratiti Korisniku kartice iznos transakcije, sve naplaćene naknade i pripadajuće (zatezne) kamate, odnosno dovesti njegov račun u stanje koje bi odgovaralo stanju prije terećenja. Osim navedenog, Korisnik kartice ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Banka nije dužna postupiti na navedeni način ako ima opravdanu sumnju na prijevaru i o tome obavijesti Hrvatsku narodnu banku.

Korisnik kartice odgovara za neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa utvrđenog zakonskim propisima RH, ako su one posljedica korištenja izgubljene, ukradene ili zloupotrijebljene Kartice, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu nije mogao otkriti prije izvršenja transakcije,
- su transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili subjekta kojemu su njezine usluge eksternalizirane,
- Banka nije osigurala mogućnost pravodobnog obavještanja o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice,
- Banka ili primatelj plaćanja nije primijenio pouzdanu autentifikaciju Korisnika kartice.

Korisnik kartice u cijelosti odgovara za neautorizirane transakcije ako su one posljedica njegova prijevarnog postupanja, namjernog neispunjenja ili neispunjenja zbog krajnje nepažnje obveza da postupi s Karticom i personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama (PIN, lozinke, kodovi) u skladu s Okvirnim ugovorom, odnosno da bez odgode obavijesti Banku o gubitku, krađi, zlouporabi Kartice ili njezinom neovlaštenom korištenju.

Korisnik kartice ne odgovara za neautorizirane transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice, osim ako je postupao s namjerom prijevare.

Ako Banka naknadno utvrdi da je Korisnik kartice djelovao prijevarno i da je prigovor (reklamacija) bio neosnovan, Banka će potraživanje od Korisnika kartice ostvariti direktnim terećenjem njegovog transakcijskog računa.

11. Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem

Korisnik kartice obavezan je odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana kada je transakcija izvršena ili je trebala biti izvršena, obavijestiti Banku o nepravilnom iniciranju, neizvršenju, neurednom ili zakašnjelom izvršenju platne transakcije, u protivnom gubi pravo na reklamaciju, odnosno na ostvarenje prava iz ovih Općih uvjeta. Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako Banka nije Korisniku kartice stavila na raspolaganje informacije o toj transakciji sukladno Zakonu o platnom prometu.

Ako je transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, obavijest se dostavlja Banci kao pružatelju platnih usluga koji vodi račun.

U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije koju je inicirao Korisnik kartice, Banka će bez odgađanja vratiti iznos transakcije, sve naplaćene naknade i kamate te dovesti račun Korisnika kartice u stanje koje bi odgovaralo stanju prije terećenja, pri čemu datum valute odobrenja ne smije biti kasniji od datuma terećenja. Banka će na zahtjev Korisnika kartice odmah i bez naknade poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava te ga obavijestiti o rezultatima.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije ako nastupe iznimne i nepredvidive okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati, a čije se posljedice nije bilo moguće izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pažnjom, kao i u slučaju kada je Banka bila dužna postupiti u skladu s drugim propisima.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem, kao ni za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje transakcije posljedica prijevare Korisnika kartice, ili ako Korisnik kartice slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u svezi s platnim instrumentom,

- ako je Banka izvršila transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno izmijenjenog platnog naloga koji je Banci predao Korisnik kartice.

12. Izgubljena/ukradena/zamjenska kartica

Osnovni korisnik odgovara za izvršene platne transakcije Korisnika kartice i, uopće, za uporabu Kartice - sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, pravilima kaznenog i obveznog prava, uključujući propise o platnom prometu.

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

Prijava gubitka, krađe i zlouporabe Kartice može se obaviti u vremenu od 0 do 24 sata.

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

- KentBank d.d. – telefon broj: 0800 0006

Obavijest, odnosno prijava se podnosi u vremenu od 0 do 24 sata telefonom:

- EGCP kontakt centar - telefon broj 385 1 3078 699

Korisnik kartice može blokirati izgubljenu Karticu i putem Digitalnih usluga (e-Kent, m-Kent).

Telefonsku prijavu Korisnik kartice je dužan bez odgađanja potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnici Banke te iznimno, u dogovoru s Bankom, poštom ili e-mailom. Ako 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 ako je Korisnik kartice postupao suprotno odredbama ovih Općih uvjeta, drugih primjenjivih akata Banke ili prisilnih propisa.

Osnovni korisnik uvijek i u potpunosti odgovara za troškove nastale korištenjem Kartice kad je kod izvršenja platne transakcije korišten PIN tj. u slučaju autorizirane platne transakcije.

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 Banci na pouzdan način, kako je to navedeno u odredbama ovih Općih uvjeta. Za izdavanja zamjenske Kartice Banka naplaćuje naknadu u skladu sa važećom Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima.

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

Prestanak prava korištenja Kartice, istekom roka valjanosti ili privremenim ili trajnim uskraćivanjem njezina korištenja od strane Banke, ne oslobađa Korisnika kartice obveze plaćanja svih troškova nastalih korištenjem Kartice.

13. Prigovori/Pritužbe/sporovi

Korisnik kartice može pisanim podneskom podnijeti prigovor Banci, ako osporava da je određena platna transakcija izvršena ili tvrdi da platna transakcija nije izvršena u skladu sa važećim propisima koji uređuju platni promet, odnosno ako smatra da se Banka nije pridržavala obveza informiranja Korisnika kartice i prava i obveza u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, sukladno odredbama Zakona o platnom prometu. U slučaju autorizirane platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja, Korisnik kartice 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 kartice mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti.

Banka ima pravo tražiti dokaz o ispunjenju uvjeta za povrat.

Korisnik kartice se ne može pozivati na pravo na povrat ako je razlika posljedica primjene ugovorenog referentnog tečaja.

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.

Prigovor (reklamacija) se podnosi pisanim putem:

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

Banka je dužna u roku od 10 (deset) dana od zaprimanja prigovora odgovoriti na prigovor Korisnika kartice. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor na prigovor u roku od 10 dana od njegovog zaprimanja iz razloga koji su izvan njezine kontrole, Banka je dužna dostaviti privremeni odgovor Korisniku kartice u kojemu navodi razloge kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisniku kartice dostaviti konačni odgovor, a koji ne smije biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Banka će u konačnom odgovoru na prigovor Korisnika kartice navesti mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i tijelima nadležnim za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, te će Korisniku kartice pružiti informacije o nazivu najmanje jednog nadležnog tijela, njegovu poštansku adresu i adresu internetske stranice, kao i podatak o obvezi Banke da sudjeluje u postupku alternativnog rješavanja spora. Banka će u svom očitovanju na prigovor Korisnika kartice uputiti na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Podnošenje prigovora ne utječe na obvezu Osnovnog korisnika da u cijelosti podmiri dospjele troškove korištenja Kartice, osim ako se oni odnose na neautorizirane, neizvršene ili neuredno

izvršene transakcije. Ako se prigovor Korisnika kartice odnosi na neautoriziranu platnu transakciju, Banka je dužna Korisniku kartice vratiti iznos te transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti ili saznanja o neautoriziranoj transakciji, te dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju da transakcija nije bila izvršena, osim u slučajevima odgovornosti Korisnika kartice navedenim u poglavlju 10. ovih Općih uvjeta i Zakonom o platnom prometu.

Ako se prigovor odnosi na neizvršenu ili neuredno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik kartice, Banka je dužna bez odgađanja vratiti Korisniku kartice iznos takve transakcije i dovesti račun u stanje u kojem bi bio da je transakcija bila pravilno izvršena, osim u slučajevima odgovornosti Korisnika navedenim u poglavlju 11. ovih Općih uvjeta i Zakonom o platnom prometu.

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 je ovlaštena neopravdanost prigovora dokazivati svim dokaznim sredstvima dopuštenim Zakonom o platnom prometu (npr. podacima o knjiženju i slično), odnosno svim njoj raspoloživim podacima i ispravama koje može učiniti dostupnim Korisniku, a koje smatra vjerodostojnima i relevantnima za odlučivanje.

Korisnik kartice može, ako smatra da je Banka povrijedila obveze informiranja Korisnika kartice ili pružanja i korištenja platnih usluga u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu, uputiti pritužbu nadležnom tijelu – Hrvatskoj narodnoj banci, ustanovi ovlaštenoj za nadzor pružanja platnih usluga u RH te ako je prigovor vezan uz primjenu regulative iz područja zaštite potrošača, Hrvatskoj narodnoj banci, Uredu za praćenje zaštite potrošača HNB-a.

Sve sporove koji proizlaze iz korištenja Kartice, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili prestanka Okvirnog ugovora, Banka i Osnovni i/ili Dodatni korisnik pokušat će se razriješiti sporazumno, odnosno u postupku mirenja. Ako sporazumno rješenje ne bude postignuto u razumnom roku, spor će se pokrenuti pred stvarno nadležnim sudom prema sjedištu Banke.

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Korisnika kartice/Ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava Korisnika 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.

Prava i obveze vezano za reklamacije/prigovore Korisnika kartice te postupke mirenja detaljnije su propisani Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima dostupnim na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

14. Prestanak okvirnog ugovora

Osnovni korisnik može otkazati Okvirni ugovor, odnosno Kartice, pisanim putem u poslovnici banke ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga 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 putem, u poslovnici banke, ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga, odrediti točan otkazni rok za takvog Korisnika kartice, ne duži od mjesec dana. Banka u tom slučaju može

preispitati svrhovitost daljnjeg održanja Okvirnog ugovora na snazi, odnosno korištenja Kartice od strane Osnovnog korisnika Kartice i preostalih korisnika. Dodatni korisnik može pisanim putem, u poslovnici banke, ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga otkazati korištenje dodatne Kartice bez suglasnosti Osnovnog korisnika.

Banka može redovno, pisanim putem, otkazati Okvirni ugovor, s otkaznim rokom ne kraćim od 2 (dva) mjeseca, bez potrebe navođenja razloga otkaza.

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

- krši odredbe Okvirnog ugovora, posebice ako ne plati na dan dospijeca bilo koji iznos (naknadu, kamatu, trošak uporabe kartice) koji je dospio,
- ako zlorabi Karticu – istu koristi za nedopuštene, odnosno nezakonite svrhe,
- ako je kod podnošenja Pristupnice i zaključenja Okvirnog ugovora, Banci ustupio/priopćio neistinite i/ili nepotpune podatke ili isprave ključne za zaključenje Okvirnog ugovora,
- narušava sigurnost Kartice, odnosno koristi Karticu na način koji ukazuje na moguća kaznena djela ili njihov pokušaj – posebice kaznena djela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom, ali ne isključivo,
- ako nije ustupio ili zamijenio tražena sredstva osiguranja (kad su ugovorena),
- ako svojim poslovanjem narušava ugled Banke,
- ako postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

Banka može otkazati Okvirni ugovor, uz mogućnost određivanja kraćeg otkaznog roka ili bez otkaznog roka, i kada sredstva na Transakcijskom računu Osnovnog korisnika ili njegova druga imovina (nekretnine, pokretnine, prava) postanu predmet učestalih ili dugotrajnih zapljena, sudskih i/ili upravnih ovrha i/ili zamrzavanja, kao i kada se u većem opsegu pokrene, sudski ili izvansudski postupak unovčenja sredstava osiguranja (mjernica, zadužnica, ček i drugo) danih vjerovnicima i kada nastupe drugi slični događaji koji upućuju na nesposobnost Osnovnog korisnika za podmirenje obveza iz Okvirnog ugovora.

Prestankom 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 na naplatu i to 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, Korisnik kartice obavezan je Karticu odmah predati trgovcu.

U slučaju da Korisnik kartice želi zatvoriti račun po kojem je izdana Kartica, dužan je prilikom podnošenja zahtjeva za zatvaranje računa odmah i bez odgađanja vratiti Banci Karticu. Banka je dužna, u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva i ako ne postoje zakonske prepreke zatvoriti Transakcijski račun Korisnika kartice. U slučaju da Banka nakon zaprimanja zahtjeva za zatvaranje računa ili po zatvaranju računa, evidentira dodatne platne transakcije izvršene (autorizirane) prije ili najkasnije na dan podnošenja zahtjeva za zatvaranje računa, Korisnik kartice je i nakon zatvaranja računa dužan podmiriti sve troškove nastale korištenjem Kartice.

Postupak prestanka Okvirnog ugovora, a time i korištenja Kartice, detaljnije je propisan Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima dostupnim na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke.

15. Izmjene i dopune Općih uvjeta kao sastavnog dijela okvirnog ugovora

Banka pridržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih Općih uvjeta (i Okvirnog ugovora čiji su sastavni dio), o čemu je dužna prethodno pisano obavijestiti Osnovnog korisnika na ugovoreni način obavještavanja najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka njihove primjene. Prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta odnosno Okvirnog ugovora bit će dostupan i na prikladnom mjestu u poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr uz naznaku datuma početka njihove primjene.

Korisnik kartice ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene Okvirnog ugovora prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu. Ako Osnovni korisnik ne prihvati predložene izmjene Okvirnog ugovora, dužan je prije datuma njihova stupanja na snagu pisanim putem obavijestiti Banku o neprihvatanju. U tom slučaju, Osnovni korisnik ima pravo bez naknade otkazati Okvirni ugovor s učinkom otkaza na bilo koji datum prije stupanja na snagu izmjena, te je dužan bez odgode Banci vratiti karticu/e na siguran način.

Ako Korisnik kartice do dana primjene izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrati će se da je izmjene prihvatio. Ako Korisnik kartice pisanim putem obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene Okvirnog ugovora, odnosno izmjene ovih Općih uvjeta, smatra se da time otkazuje Okvirni ugovor bez naknade i s učinkom otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu izmjena. U tom slučaju, Korisnik kartice obavezan je otkazati korištenje Kartice pisanim podneskom, te bez odgode, Karticu/e vratiti Banci vodeći računa o sigurnosti povrata. Neovisno o prestanku korištenja i povratu Kartice/a, Osnovni korisnik i dalje odgovara za sve troškove nastale korištenjem Kartice, uključujući pripadajuće naknade i kamate. Navedene novčane obveze smatraju se dospjelim s danom otkaza Okvirnog ugovora, odnosno odmah po njihovu nastanku.

Postupak izmjena i dopuna Okvirnog ugovora, odnosno ovih Općih uvjeta kao sastavnog dijela Okvirnog ugovora, detaljnije je propisan Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima dostupnim na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke.

16. Bankovna tajna, zaštita i dostava osobnih podataka

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

Podaci o klijentima Banke, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom, smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade, te informacije o pravima i obvezama Korisnika kartice i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Korisniku kartice, nalaze se u točki 3. Općih uvjeta poslovanja Kentbank d.d. s potrošačima te u Izjavi o privatnosti za ugovaranje i vođenje transakcijskog računa, dopuštenog prekoračenja i kartica, dostupnima na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke. Prihvatom ovih Općih uvjeta i/ili potpisom ugovora Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat sa svim navedenim informacijama kroz Opće uvjete poslovanja Kentbank d.d. s potrošačima te kroz Izjavu o privatnosti za ugovaranje i vođenje transakcijskog računa, dopuštenog prekoračenja i kartica.

Ova točka Općih uvjeta odnosi se i primjenjuje i na zakonske zastupnike, skrbnike te opunomoćenike po računima za plaćanje kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz sklapanje i izvršenje Okvirnog ugovora.

17. Obavješćavanje / komunikacija / internet adresa

Komunikacija između Banke i Osnovnog korisnika, vezana uz međusobna prava i obveze iz Okvirnog ugovora, odnosno korištenja Kartice/a, odvijat će se hrvatskom jeziku, korištenjem telefona, mobitela i/ili pisanim putem ili putem elektroničke pošte. Banka će prihvatiti svaki oblik komunikacije koji zadovoljava uvjete pouzdanosti prijenosa podataka/isprava, sigurnosti, odnosno zaštite podataka.

Prethodno navedeno ne isključuje korištenje drugih svjetskih jezika u skladu s dobrom praksom u bankovnom poslovanju.

Sve mjerodavne podatke (opći uvjeti, odluke o naknadama, odluke o kamatama, tečajevi i ostalo), povezane sa korištenjem Kartica, Korisnik kartice može pronaći na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i/ili u poslovnicama Banke.

18. Drugi povezani akti

Na sve što nije izričito uređeno Okvirnim ugovorom, podredno i na odgovarajući način primjenjivati će se sve odredbe važećih Općih uvjeta poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima, osim ako ovim Općim uvjetima ili Zahtjevom nije drukčije određeno.

Važeći Opći uvjeti poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima dostupni su u svim poslovnicama Banke i na internet stranici Banke. Osnovni korisnik preuzet će njihov pisani primjerak prilikom zaključenja Okvirnog ugovora ili kod otvaranja Transakcijskog računa u Banci.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine i drugi Akti banke koji su sastavni dio Okvirnog ugovora.. 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.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivati će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskih akata sve do usklađenja ovih Općih uvjeta.

19. Završne odredbe/stupanje na snagu

Na odnose, prava i obveze Korisnika kartice i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Moguće sporove proizašle iz ovih Općih uvjeta Korisnik kartice i Banka nastojat će riješiti sporazumno. U slučaju da sporazumno rješenje nije moguće, za rješavanje sporova nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu Banke.

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu 13.05.2026.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic debitnu karticu i Maestro debitnu karticu potrošača od 01.01.2023.

Zagreb, 10.03.2026.