

Kent Bank

Opći uvjeti izdavanja i korištenja digitalnog novčanika za korisnike debitnih i kreditnih kartica poslovnih subjekata

Lipanj, 2026.

Sadržaj:

1.	UVODNE ODREDBE	3
2.	POJMOVNIK	3
3.	IZDAVANJE DEBITNE I KREDITNE KARTICE I PIN-A I PRAVILA POSTUPANJA S KARTICOM.....	8
4.	KORIŠTENJE KARTICE I/ILI DIGITALIZIRANE KARTICE	11
5.	BESKONTAKTNO PLAĆANJE.....	12
6.	OGRANIČENJE DNEVNE POTROŠNJE	13
7.	DIGITALNI NOVČANIK I KORISNIŠTENJE DIGITALIZIRANE KARTICE	14
7.1.	Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i način korištenja Digitalizirane kartice	14
7.2.	Ograničenja prava korištenja i sigurnosne mjere korištenja Digitalizirane kartice	14
7.3.	Zamjena fizičke Kartice i registracija nove Digitalizirane kartice u Digitalni novčanik	15
7.4.	Troškovi i naknade vezani uz registriranje Kartice i korištenje Digitalnog novčanika.....	16
7.5.	Obrada osobnih podataka i podataka Korisnika od strane Pružatelja usluge	16
8.	OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA	17
9.	BLOKADA KARTICE	17
10.	OBAVJEŠTAVANJE, REKLAMACIJE I PRIGOVORI	18
11.	IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA	20
12.	ZAVRŠNE ODREDBE	21

1. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta izdavanja i korištenja digitalnog novčanika za korisnike debitnih i kreditnih kartica poslovnih subjekata (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 73656725926 (u daljnjem tekstu: Banka).

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

Ovi Opći uvjeti dopunjuju odredbe Općih uvjeta poslovanja s debitnom karticom za poslovne subjekte i Općih uvjeta poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte.

2. POJMOVNIK

AUTENTIFIKACIJA - postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika platnih usluga.

BANKA - KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, Zagreb, Republika Hrvatska
Registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926
Tel: +385 1 4981 900
E-mail: kentbank@kentbank.hr
Internet stranica: www.kentbank.hr
SWIFT BIC code: KENBHR22
IBAN: HR5741240031011111116

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

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

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

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

pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije.

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

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

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

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

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

DIREKTNI KANALI - sredstva i oblici elektroničke komunikacije koji omogućuju korištenje bankovnim i nebankovnim uslugama i/ili ugovaranje pojedinih bankovnih ili nebankovnih usluga bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika računa i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samoposlužnih uređaja (bankomati, uređaj za 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.

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

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

DIGITALIZIRANA KARTICA – personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u Digitalnom novčaniku na temelju Kartice koju je Banka izdala Korisniku kartice. Digitalizirana kartica predstavlja platni instrument, a koristiti se za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uvjeti izdavanja i korištenja Visa debitne i kreditne kartice poslovnih subjekata 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.

EFT-POS UREĐAJ - terminal na prodajnom mjestu namijenjen bezgotovinskom plaćanju pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.

HNB – Hrvatska narodna banka

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

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

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

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

IZVORNA VALUTA - Službena valuta u Republici Hrvatskoj

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

KLIJENT - je Poslovni subjekt koji je u poslovnom odnosu s Bankom i kojem je takav status priznat na temelju propisa Republike Hrvatske.

KORISNIK KARTICE - fizička osoba koju je podnositelj zahtjeva ovlastio za korištenje kartice sukladno Zahtjevu za izdavanje kartice za poslovne subjekte i čije je ime otisnuto na kartici.

KREDITNA KARTICA - označava personalizirani platni instrument, međunarodno prihvaćenu charge/revolving kreditnu karticu (Visa Classic business charge kreditna kartica i/ili Visa Classic business revolving kreditna kartica), bilo osnovnu ili dodatnu, koju Banka izdaje Korisniku kartice, a koja se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine te za druge odobrene svrhe.

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

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

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

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

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

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

- Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima za poslovne subjekte,
- Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih usluga,
- 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, zahtjev za ugovaranje paketa, ugovor koji regulira poslovanje s digitalnim uslugama i karticama i drugo)
- Upitnik i zahtjev za otvaranje transakcijskog računa za poslovne subjekte,
- Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Odluke o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade
- Odluka o kamatnim stopama za poslovne subjekte i stambene zgrade

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TARIFA BANKE – Odluka o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade

TRANSAKCIJSKI RAČUN – je svaki multivalutni račun koji za poslovne namjene poslovnog subjekta otvara i vodi Banka (dalje u tekstu: Račun) i koji se koristi za izvršavanje i evidentiranje platnih transakcija, u nacionalnoj valuti RH i drugim valutama koje se nalaze na tečajnoj listi Banke

TRGOVAC - Označava prodavatelja roba i/ili usluga koji je ovlašten prihvaćati platne kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga te ima sklopljen ugovor s KentBank d.d.

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

ZPP - je Zakon o platnom prometu

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

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

- važeća Kartica i
- m-Token Banke.

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

Pravo na izdavanje i korištenje kartice stječe se potpisivanjem Zahtjeva za izdavanje kartice, odnosno Pristupnice koji ujedno sadrži odredbu o prihvaćanju i primjeni Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s debitnom karticom za poslovne subjekte i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s kreditnom karticom za poslovne subjekte koji uređuju predmetni ugovorni odnos.

Klijent uvijek ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta kao i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s debitnom karticom za poslovne subjekte i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s kreditnom karticom za poslovne subjekte, u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Zahtjev za izdavanje kartice u ime i za račun Klijenta podnosi osoba koja je ovlaštena za zastupanje, a u ime i za račun fizičke osobe koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, podnosi vlasnik registrirane djelatnosti/obrta ili druga fizička osoba temeljem posebne punomoći. Klijent ugovara korištenje kartice podnošenjem potpisanog i ovjerenog Zahtjeva u Poslovnici ili Poslovnom centru banke u kojem imenuje Korisnika kartice. Zahtjev za izdavanje kartice potpisuju Klijent i Korisnik kartice, koji svojim potpisima potvrđuju istinitost i točnost navedenih podataka.

Podneseni Zahtjev i/ili potpisana Pristupnica ovlašćuje Banku na provjeru svih podataka navedenih na Zahtjevu/Pristupnici, kao i na prikupljanje eventualnih dodatnih podataka koje Banka ocijeni potrebnima za donošenje odluke o izdavanju Kartice. Banka samostalno određuje obrazac Zahtjeva / Pristupnice, kao i njegov obvezan sadržaj. Pravilno i potpuno popunjen Zahtjev i/ili Pristupnica,

smatrat će se prihvaćenim od strane Banke danom potpisivanja istih - od strane ovlaštenih zaposlenika Banke.

Banka zadržava pravo odbiti Zahtjev Klijenta odnosno odlučiti o odobrenju ili odbijanju izdavanja/obnavljanja kartice bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku. Trenutkom sklapanja Okvirnog ugovora (dalje: Ugovor) smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i potpisan i odobren Zahtjev od strane Klijenta, Korisnika kartice i Banke čine sadržaj Ugovora.

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

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

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

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

Korisnik kartice je dužan koristiti se Karticom i/ili Digitaliziranom karticom u skladu s odredbama i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s debitnom karticom za poslovne subjekte i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d s kreditnom karticom za poslovne subjekte.

Korisnik kartice je osobito dužan:

- a) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice,
- b) ne davati podatke o Kartici i/ili Digitaliziranoj kartici, osim u slučaju korištenja kartice sukladno Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. s debitnom karticom za poslovne subjekte i Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d s kreditnom karticom za poslovne subjekte.
- c) onemogućiti trećima neovlašteno korištenje Kartice i/ili Digitalizirane kartice,
- d) brinuti da se svi postupci s Karticom i/ili Digitaliziranom karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom prije korištenja Kartice i/ili Digitalizirane kartice na Internetskim prodajnim mjestima, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti uvjete poslovanja trgovca,

- e) ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu i mobilnom tokenu trećim osobama ako je aktivni Korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja i/ili Digitalnog novčanika,
- f) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, redovno pratiti transakcije nastale Karticom i/ili Digitaliziranom karticom te stanje po računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim Karticom,
- g) poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama te odmah uništiti primljenu obavijest o PIN-u,
- h) uvijek držati Karticu na sigurnom mjestu, zaštićenu od mehaničkih oštećenja i magnetskih polja (mobilnih telefona, daljinskih upravljača, zvučnika),
- i) obavljati internetske transakcije samo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa,
- j) ne davati bilo koje svoje osobne podatke, a osobito broj osobne iskaznice, OIB, broj putovnice i sl. kao ni podatke o Kartici (broj kartice, datum važenja, druga sigurnosna obilježja Kartice kao što je npr. kontrolni broj i dr.) na neprovjerenim web preglednicima, u telefonskim razgovorima sa nepoznatim ili neprovjerenim osobama, ili u odgovorima na neproverene poruke dostavljene elektronskom poštom,
- k) čuvati u tajnosti i onemogućiti drugim osobama, uključujući i članove obitelji, pristup zaporkama, šiframa ili drugim ugovorenim postupcima registracije odnosno pristupa za izvršavanje transakcija na internetskim servisima (npr. Google/Apple Store, iTunes, Amazon itd), što se odnosi i na čuvanje odnosno onemogućavanje pristupa drugim osobama uređajima (računalo, mobitel, tablet i sl.) na kojima su pohranjeni navedeni podaci,
- l) na zahtjev prodajnog mjesta identificirati se na prodajnom mjestu valjanom identifikacijskom ispravom.

Izdana kartica glasi na ime Klijenta i Korisnika kartice, neprenosiva je i smije ju koristiti isključivo Korisnik kartice na kojeg glasi. Kartica se izdaje s rokom valjanosti od tri godine.

Rok valjanosti je naznačen na Kartici, ista vrijedi do posljednjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici. Kartica se automatski obnavlja za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog zahtjeva), uz sve zadovoljene uvjete koji su navedeni u Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. s debitnom karticom za poslovne subjekte i Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d s kreditnom karticom za poslovne subjekte.

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

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

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

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

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

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava mobilni uređaj te da stoga Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome odgovara li otisak prsta ili biometrijske karakteristike lica pomoću kojih se Korisnik kartice identificira prilikom pristupa m-Tokenu otiskom prsta ili biometrijskim karakteristikama lica koje je Korisnik kartice prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m - Tokenu.

4. KORIŠTENJE KARTICE I/ILI DIGITALIZIRANE KARTICE

Kartica i/ili Digitalizirana kartica je platni instrument koji omogućuje Korisniku kartice uporabu iste, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja. Korisnik kartice može koristiti Karticu i/ili Digitaliziranu karticu svugdje gdje postoji oznaka branda Kartice:

- za plaćanje proizvoda i/ili usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima što uključuje i internetska prodajna mjesta s pripadajućom oznakom kartične kuće u zemlji i inozemstvu,
- za isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima s pripadajućom oznakom kartične kuće u zemlji i inozemstvu,
- za uplatu odnosno polog gotovine na bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke,
- za identifikaciju Korisnika kartice na samouslužnim uređajima,
- za ostale usluge.

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

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

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

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

- a) umetanje ili prinošenje i korištenje Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- b) umetanje ili prinošenje i korištenje Kartice na POS uređaju te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a Kartice ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- c) umetanjem ili prinošenjem Kartice na samo-uslužnom uređaju, te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- d) unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internetskim prodajnim mjestima, kataloškom 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 poleđini Kartice - za plaćanje Internetom ili kod druge slične prodaje (na daljinu);

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

5. BESKONTAKTNO PLAĆANJE

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

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

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

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

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preuvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči Potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku kartice. No, ako Korisnik kartice inzistira da dobije Potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne Potvrde (slipa). Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktna platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom i/ili Digitaliziranom karticom i stanje po pripadajućem Računu.

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

6. OGRANIČENJE DNEVNE POTROŠNJE

Kartica i/ili Digitalizirana kartica imaju zajednički limit potrošnje koji se može koristiti za plaćanja roba i usluga, podizanje gotovine i za druge dopuštene svrhe, do visine raspoloživog dnevnog iznosa koji određuje Banka (limit) sukladno Pregledu dnevnih limita po karticama za poslovne subjekte.

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

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

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

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

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

7. DIGITALNI NOVČANIK I KORIŠTENJE DIGITALIZIRANE KARTICE

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

Klijent daje ovlaštenje Korisniku kartice da Karticu koja glasi na njegovo ime registrira u Digitalnom novčaniku u kojem banka omogućava registraciju i korištenje Kartice kao Digitalizirane kartice. Odluku o ugovaranju usluge Digitalnog novčanika s Pružateljem usluge donosi Korisnik kartice temeljem ovlaštenja Klijenta. Korisnik kartice obavezan je upoznati se sa svim uvjetima pod kojima Pružatelj usluge Digitalnog novčanika prikuplja, pohranjuje i koristi njegove osobne podatke prije ugovaranja usluge.

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

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

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

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

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

7.2. Ograničenja prava korištenja i sigurnosne mjere korištenja Digitalizirane kartice

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

Banka će onemogućiti korištenje Digitalizirane kartice:

- u slučaju blokade Kartice
- u slučaju isteka valjanosti Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica
- u slučaju prijave gubitka ili krađe Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica
- na zahtjev Klijenta

- ako Banka dođe do saznanja da je otuđen Mobilni uređaj Korisnika kartice na kojem je kreirana Digitalizirana kartica
- ako Banka ne dopušta dodavanje te vrste Kartice u Digitalni novčanik ili više ne omogućava dodavanje Kartice u Digitalni novčanik Pružatelja usluge.

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

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

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

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

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

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

Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom primjenjuju se odgovarajuće odredbe članka 9. ovih Općih uvjeta.

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

U slučaju izdavanja nove fizičke Kartice, postupak ažuriranja Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku ovisi o razlogu zamjene:

- **Redovna zamjena (istek valjanosti):** Ako Banka izda novu Karticu zbog isteka roka valjanosti, sve postojeće Digitalizirane kartice povezane s tom Karticom bit će automatski povezane s novom Karticom u trenutku njezine aktivacije. Korisnik u ovom slučaju ne mora ponavljati postupak dodavanja Kartice u Digitalni novčanik.
- **Zamjena na zahtjev korisnika (oštećenje i sl.):** Prilikom zamjene Kartice na zahtjev Korisnika, Banka će omogućiti povezivanje postojećih Digitaliziranih kartica s novom Karticom ili, po izboru Korisnika, deaktivaciju postojećih. U slučaju deaktivacije postojećih Digitaliziranih kartica, ako će Korisnik htjeti nastaviti koristiti Digitalni novčanik, treba ponoviti postupak dodavanja nove Kartice u Digitalni novčanik.
- **Gubitak ili krađa:** U slučaju blokade Kartice zbog gubitka ili krađe (od strane Banke ili Korisnika putem Digitalnih kanala), Digitalizirane kartice bit će privremeno onemogućene za korištenje. Prilikom izdavanja nove Kartice, Korisnik može zatražiti povezivanje

postojećih Digitaliziranih kartica s novom Karticom ili trajnu deaktivaciju postojećih. U slučaju deaktivacije postojećih Digitaliziranih kartica, ako će Korisnik htjeti nastaviti koristiti Digitalni novčanik, treba ponoviti postupak dodavanja nove Kartice u Digitalni novčanik.

U iznimnim slučajevima, ako automatsko povezivanje s postojećim Digitalnim karticama tehnički neće biti moguće, Korisnik će biti obaviješten o potrebnom ponovnom dodavanju nove Kartice u Digitalni novčanik.

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

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

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

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

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

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

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

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

Također, Banka nije odgovorna za dostupnost usluge Digitalnog novčanika putem elektroničkih komunikacijskih mreža, čiju funkcionalnost osiguravaju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga, uključujući i pružatelja usluga Korisnika. Nadalje, Banka ne može jamčiti dostupnost ili

ispravnost prijenosa podataka između Pružatelja usluge i Digitalnog novčanika i korisnikovog Mobilnog uređaja na kojemu je pohranjena Digitalizirana kartica, kao niti za pohranu podataka na samom Mobilnom uređaju.

8. OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA

Banka će, jednom u mjesecu, putem Izvatka o stanju i promjenama na računu (u daljnjem tekstu: Izvadak) i/ili Obavijesti o učinjenim transakcijama za Kreditne kartice, obavijestiti Klijenta o svim izvršenim platnim transakcijama.

Za svaku izvršenu platnu transakciju Banka će Klijentu 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.

Izvadak i/ili Obavijest o učinjenim transakcijama se dostavlja Klijentu na ugovoreni način dostave.

9. BLOKADA KARTICE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. OBAVJEŠTAVANJE, REKLAMACIJE I PRIGOVORI

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

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

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

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

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

- poštom na adresu: KentBank d.d., 10000 Zagreb, Gundulićeva ulica 1,
- telefonom: 0800 0006
- putem e-maila: prigovori@kentbank.hr

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

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

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

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Klijent, a sukladno aktu Banke Odluke o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade.

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

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

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

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

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

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

Prigovori se podnose na jedan od slijedećih načina:

- poštom na adresu: KentBank d.d., 10000 Zagreb, Gundulićeva 1,
- telefaksom: 385 1 4981 910
- putem e-maila: prigovori@kentbank.hr
- neposredno u svim Poslovnicama/Poslovnim centrima Banke.

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

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

U slučaju zahtjeva, prigovora ili ostvarivanja prava korisnika digitalnog novčanika kao ispitanika u vezi s obradom osobnih podataka, Banka kao Voditelj obrade postupa sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka. Banka će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva, Klijentu pružiti odgovor, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka. Rok se može produžiti za dodatna dva mjeseca u slučaju složenosti zahtjeva, o čemu će Klijent biti pravovremeno obavješten. Informacije o obradi osobnih podataka, ako i za detaljniji postupak rješavanja zahtjeva, prigovora ili ostvarivanja prava Klijentat u vezi s obradom osobnih podataka primjenjuju se odredbe Izjave o privatnosti za izdavanje debitne kartice i Izjava o privatnosti za plasmane koju su vam dostupne i na Internet stranici Banke.

11. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

Ovi Opći uvjeti dostupni su Klijentima u svim poslovnicama Banke, kao i na internet stranici Banke www.kentbank.hr.

Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete.

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

Prijedlog izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta će biti objavljen na službenim internetskim stranicama Banke te u Poslovnicama Banke najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja na snagu. Smatrat će se da je Klijent suglasan s izmjenama i dopunama Ugovora ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Klijenta o neprihvatanju izmjena i dopuna Ugovora smatrat će se da je Klijent otkazao Ugovor te je u tom slučaju obvezan bez odgađanja podmiriti Banci sve dospjele obveze nastale korištenjem kartice, kao

i vratiti Banci Karticu. Izmjene koje su povoljnije za Klijenta Banka smije primijeniti bez prethodnog obavještanja Klijenta.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

Potpisivanjem Pristupnice/Zahtjeva, Klijent i Korisnik kartice prihvaćaju ove Opće uvjete te izjavljuju da su upoznati s njima.

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

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

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

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

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

Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 16.06.2026.

Zagreb, 14.04.2026.