

## OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE PLATNE KARTICE VEZANE UZ TRANSAKCIJSKI RAČUN POTROŠAČA

### I. UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima reguliraju se međusobna prava i obveze Banke i vlasnika transakcijskog računa fizičke osobe - potrošača (u daljnjem tekstu: vlasnik računa) u svezi izdavanja i korištenja platne kartice vezane uz transakcijski račun i sastavni su dio okvirnog ugovora o računu (u daljnjem tekstu: Okvirni ugovor).

### II. ZNAČENJE POJMOVA

#### Članak 2.

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

- **Banka** – izdavatelj ovih Općih uvjeta, punim nazivom ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG d.d. registrirana pri Trgovačkom sudu u Pazinu pod matičnim brojem MBS: 040001029, sa sjedištem u Umagu (52470), Ernesta Miloša 1, OIB: 65723536010, BBAN: 2380006-1000000005, IBAN: HR77 2380 0061 0000 0000 5, SWIFT: ISKBHR2X, internetska stranica: [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr), e-mail: [callcentar@ikb.hr](mailto:callcentar@ikb.hr), info telefon za korisnike: +385 (0)52 702 400, fax +385 (0)52 702 499. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka koja je Banci izdala odobrenje za rad;
- **vlasnik računa** - fizička osoba koja je potrošač, a koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja i s Bankom sklopi ugovor o otvaranju i vođenju računa;
- **potrošač** - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao i djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti
- **punomoćnik** - punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba-potrošač koju vlasnik računa pisanim putem ovlasti za raspolaganje sredstvima na računu;
- **korisnik kartice** - vlasnik računa kojemu je Banka izdala platnu karticu (osnovni korisnik kartice) te osoba kojoj je Banka izdala platnu karticu na temelju odobrenja vlasnika računa (dodatni korisnik kartice);
- **platitelj** - fizička osoba-potrošač koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa;
- **primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije;
- **transakcijski račun ili račun** - tekući račun, žiroračun ili račun za posebne namjene fizičke osobe - potrošača kojega za vlasnika računa Banka otvara i vodi u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;
- **okvirni ugovor** – ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji čine: ugovor o otvaranju i vođenju računa, Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba - potrošača, ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti korištenja usluge sigurnog internetskog plaćanja Mastercard identity check, Terminski plan zaprimanja i izvršenja naloga za plaćanje fizičkih osoba-potrošača, Izvod iz Odluke o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga-potrošači i Izvod iz Liste kamatnih stopa na depozite potrošača, koji su za korisnike dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke te eventualno drugi opći uvjeti za usluge koje ugovaraju Banka i korisnik;
- **MBPlus transakcija** - plaćanje robe i usluga s odgodom i na rate na EFTPOS uređajima na prodajnim mjestima na kojima je to omogućeno;
- **dnevni limiti** – maksimalni dnevni iznosi transakcija i broj transakcija po pojedinoj kartici za plaćanje i podizanje gotovog novca;
- **limit za plaćanje na rate** – novčani iznos odobren od strane Banke kao iznos koji se može koristiti u svrhu plaćanja s odgodom i na rate;
- **platna usluga** - usluga Banke koja može biti: polaganje gotovog novca na račun, podizanje gotovog novca s računa, izvršenje pojedinačnih i niza platnih transakcija iz sredstava na računu ili iz dopuštenog prekoračenja; platna usluga uključuje izvršenje platne transakcije izravnog terećenja, uključujući jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom i prijenos sredstava na račun primatelja;
- **bankovna usluga** - usluga otvaranja i vođenja svih vrsta bankovnih proizvoda te naplata naknada za vođenje, ugovaranje i izvršenje usluga, te obračun i pripis kamata;
- **prodajno mjesto/isplatno mjesto** – mjesto na kojem je instaliran EFTPOS uređaj kod pravne ili fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, a ovlaštena je prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe ili usluga ili za izvršenje platne transakcije isplate gotovine;
- **internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje je umreženo na internet, koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i usluga;

- **platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
- **domaća valuta** - valuta EUR (euro);
- **strana valuta** - valuta trećih država;
- **dinamička konverzija valuta** - (Dynamic currency conversion – DCC) - usluga kod koje, prilikom isplate gotovog novca ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, korisnik kartice može, ukoliko mu je navedeno ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u valuti kartice. Primjenjivi tečaj za dinamičku konverziju valute i eventualna naknada za uslugu prikazani su na ekranu uređaja i na potvrdi o transakciji.
- **platni instrument** - svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između vlasnika računa i Banke koje vlasnik računa/korisnik kartice primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, primjerice platna kartica i IKBnet Active;
- **platna kartica ili kartica**- sredstvo koje omogućuje njezinom korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i /ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. U smislu ovih Općih uvjeta pod platnom karticom ili karticom se smatraju debitne kartice izdane uz transakcijske račune;
- **potpisna kartica** – platni instrument koji korisnik može upotrebljavati isključivo u poslovnica Banke,
- **PIN** - osobni identifikacijski broj tj. zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;
- **bankomat** – samoposlužni uređaj koji upotrebom kartice i PIN-a služi za isplatu gotovog novca;
- **EFTPOS uređaj** – uređaj instaliran na prodajnom ili isplatnom mjestu, koji služi za elektroničko provođenje transakcija uz upotrebu PIN-a;
- **skimming** - proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka korisnika kartice i Banke;
- **Tarifa naknada** – interni akt Banke "Odluka o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga "

### III. ZAŠTITA POVJERLIVIH INFORMACIJA I SUGLASNOST ZA KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA

#### Članak 3.

Podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga korisniku kartice smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka smije dostaviti na pisani zahtjev samo korisniku kartice nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom.

Banka može provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu. Obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Korisnik kartice izrijeком dopušta da Banka prosljedi podatke trećim osobama kada oni korisniku kartice osiguravaju usluge koje su vezane uz njegov račun u Banci.

### IV. IZDAVANJE KARTICE

#### Članak 4.

Nakon otvaranja računa Banka će vlasniku računa (u daljnjem tekstu: osnovni korisnik kartice) i osobama koje je on ovlastio (u daljnjem tekstu: dodatni korisnik kartice) (u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom: korisnik kartice) izdati platnu karticu. Platne kartice po otvaranju računa za posebne namjene izdaju se na zahtjev vlasnika.

Vlasnik računa dužan je informirati dodatne korisnike kartice o uvjetima korištenja računa i kartice.

Uz račun se izdaje platna kartica. Uz prvu platnu karticu izdaje se osobni identifikacijski broj (PIN).

Osnovni i dodatni korisnik kartice preuzimaju PIN u poslovnici Banke, a karticu će im Banka dostaviti putem pošte na adresu iz korespondencije koju je klijent ugovorio u poslovnici Banke.

Banka neće klijentu izdati platnu karticu ukoliko klijent tako zatraži već će izdati samo potpisnu karticu za raspolaganje novčanim sredstvima u poslovnici Banke.

Banka može vlasniku tekućeg računa odobriti limit za plaćanje na rate u skladu s Procedurama za vođenje limita za plaćanja na rate Maestro karticom tekućeg računa, o čemu će se zaključiti poseban ugovor između Banke i vlasnika računa. Navedeni ugovor zaključuje se na temelju zahtjeva vlasnika tekućeg računa. Vlasnik tekućeg računa može ovlastiti sve ili samo neke dodatne korisnike kartica za korištenje kartica uz plaćanje na rate te im isto tako oduzeti to ovlaštenje.

Banka može opozvati odobreni a neiskorišteni limit za rate ili tražiti otplatu iskorištenog limita za rate u cijelosti ako vlasnik računa ne izvršava preuzete ugovorne obveze uredno i na vrijeme, ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za naplatu s računa ili ako je došlo do pogoršanja financijske situacije vlasnika računa koja može utjecati na urednost izvršenja preuzetih obveza odnosno ako se vlasnik računa ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

## OBNOVA KARTICE

### Članak 5.

Kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na kartici i automatski se obnavlja ako se korisnik platne kartice pridržava ovih Općih uvjeta i redovito ispunjava sve svoje obveze, a pod uvjetom da je bilo transakcijske aktivnosti po računu.

Banka će karticu obnoviti prije isteka valjanosti platne kartice. Banka će obnovljenu karticu dostaviti na ugovoreni način, a korisnik kartice može obnovljenom karticom raspolagati nakon aktivacije kartice u poslovnici Banke.

Platnu karticu čiji je rok valjanosti istekao korisnik kartice mora uništiti (prerezati) i baciti.

## V. KORIŠTENJE KARTICE

### Članak 6.

Korisnik kartice dužan je koristiti karticu u skladu s odredbama okvirnog ugovora. Platna kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik platne kartice čije ime je otisnuto na platnoj kartici. Korisnik kartice dužan je neposredno nakon njezinog primitka poduzeti razumne mjere za zaštitu njenih personaliziranih sigurnosnih obilježja, platnu karticu brižno čuvati i štiti kao dobar gospodar, spriječiti njezin gubitak, krađu i neovlaštenu uporabu te uvid u PIN. Korisnik kartice je dužan PIN zapamtiti, a obavijest o PIN-u uništiti. Korisnik platne kartice PIN ne smije nikom otkriti, ne smije ga čuvati s platnom karticom ili zapisati na platnu karticu. Za sve posljedice zlorabe PIN-a odgovoran je korisnik platne kartice. Korisnik platne kartice također je dužan osigurati da se postupci s platnom karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, inače to čini na vlastitu odgovornost.

### Članak 7.

Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno ista se smatra autoriziranom:

- uručenjem kartice na prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj,
- uručenjem kartice na isplatnom mjestu radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu,
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
- unošenjem sigurnosnih elemenata zahtijevanih na internetskom prodajnom mjestu,
- davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtijeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije,

- na prodajnim mjestima koja prihvaćaju karticu bez unosa PIN-a, kao što su beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i sl. suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem kartice na način kakav traži prodajno mjesto, kao što je npr. uručenje kartice prodajnom mjestu ili prinošenje kartice EFTPOS uređaju.

Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije (naloga za plaćanje) nakon što je ista autorizirana.

Platne transakcije inicirane putem telefona, radi kataloške ili telefonske prodaje, te putem interneta autorizirane su platne transakcije. Korisnik kartice dužan je prilikom provođenja istih obratiti posebnu pažnju zbog potencijalnih zloraba.

Korisnik kartice može platnu karticu upotrijebiti za iniciranje platnih transakcija iz raspoloživih novčanih sredstava za platne transakcije i bankovne usluge u okviru dnevnih limita koje ugovara s Bankom prilikom otvaranja računa i podnošenja zahtjeva za izdavanje platne kartice. Dnevni limiti mogu se mijenjati na zahtjev korisnika kartice uz suglasnost Banke. Ako korisnik kartice na transakcijskom računu nema dovoljno sredstava za provođenje platne transakcije, nalog za izvršenje platne transakcije će biti odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenih limita.

Banka izdaje kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Na prodajnom mjestu korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem kartice na EFT-POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem kartice na EFT-POS uređaj).

Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji uređaja prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće.

Za transakcije karticom Banke čiji iznos prelazi maksimalno definirani iznos beskontaktna transakcije bez potvrde PIN-om, ovisno o zemlji uređaja prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktna platne transakcije korisnik daje unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od korisnika kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktna platne transakcije i pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na uređajima prodajnih mjesta, a zbog

brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, prodajno mjesto nije dužno korisniku izdati i uručiti potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji, ali će to učiniti ako korisnik izričito zatraži takvu potvrdu.

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

Ako korisnik ne želi koristiti karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može od Banke zatražiti da mu se izda kartica bez beskontaktno funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti prisutna/otisnuta na kartici.

#### **Članak 8.**

Korisnik kartice može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja na čijim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu stoji istaknuta oznaka kartične kuće,
- podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama kartične kuće,
- koristiti platnu karticu i za plaćanja s odgodom odnosno na rate na onim EFTPOS uređajima na prodajnim mjestima na kojima to bude omogućeno,
- koristiti platnu karticu i za podizanje gotovine uz otplatu na rate na bankomatima Banke na kojima to bude omogućeno.

Kod plaćanja s odgodom, korisnik kartice može prilikom izvršenja transakcije na EFTPOS uređaju prodajnog mjesta odrediti odgodu plaćanja najviše do 90 dana od dana izvršenja transakcije.

Kod plaćanja na rate, korisnik kartice može prilikom izvršenja transakcije na EFTPOS uređaju prodajnog mjesta odrediti otplatu plaćenog iznosa u ratama i to najmanje 2, a najviše 12 mjesečnih rata, a može odrediti i otplatu plaćenog iznosa uz odgodu i na rate pri čemu može odrediti odgodu plaćanja prve rate za najviše 30 dana od dana izvršene transakcije te otplatu cjelokupnog iznosa u najmanje 2, a najviše 11 mjesečnih rata.

Kod transakcije podizanja gotovine na rate, korisnik kartice može prilikom izvršenja transakcije na bankomatu odrediti otplatu na 3, 6, 9 ili 12 mjesečnih rata.

Vlasnik računa dužan je za svaku transakciju isplate gotovog novca, kod koje je korisnik kartice odredio plaćanje odnosno povrat s odgodom ili na rate, platiti Banci naknadu utvrđenu Tarifom naknada. Obveza

plaćanja naknade dopijeva na dan izvršenja transakcije. Vlasnik računa suglasan je da Banka sve takve naknade naplati s njegova tekućeg računa ili s bilo kojih njegovih drugih računa otvorenih u Banci na dan zaprimanja transakcije.

Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju robe i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.

#### **VI. OBRAČUN PLATNIH TRANSAKCIJA INICIRANIH PLATNOM KARTICOM**

##### **Članak 9.**

Za sve transakcije učinjene karticom u inozemstvu, a ukoliko nije drugačije definirano propisom koji uređuje kartična plaćanja u Republici Hrvatskoj ili pravilima kartične kuće, Banka će teretiti račun korisnika u domaćoj valuti za protuvrijednost obračunske valute kartične kuće po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije.

Dnevni tečaj objavljuje se na službenim internetskim stranicama Banke: [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr)

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u valuti kartice. Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Korisniku određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge. Ukoliko korisnik prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi.

Banka će korisniku kartice nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na bankomatu, isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u valutu terećenja računa kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije. Banka će korisnika kartice informirati o predmetnoj marži putem poruke na mobilni uređaj korisnicima usluga mobilnog bankarstva (mIKB Active) ili mobilnog tokena (IKB mToken).

Predmetna marža koju Banka dostavlja nakon primitka naloga za izvršenje transakcije može se u svojem nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa, dok se za potrebe obavijesti korisniku kartice marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Korisnik u svako doba može zatražiti od Banke da mu se informacije o predmetnoj marži ne dostavljaju. U tom slučaju Banka će obustaviti dostavu informacija korisniku kartice ili uputiti korisnika kartice kako sam može isključiti opciju zaprimanja poruka putem mobilnog bankarstva (mIKB Active) ili mobilnog tokena (IKB mToken).

## VII. OGRANIČENJE KORIŠTENJA PLATNE KARTICE

### Članak 10.

Banka će izvršiti preventivnu blokadu korištenja kartice u sljedećim slučajevima:

- ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu kartice ili krađu podataka s kartice, primjerice skimming. Nova platna kartica će se korisniku u tom slučaju izraditi bez naplate troškova izdavanja;
- kada Banka sumnja na neovlašteno korištenje kartice ili njezino korištenje s namjerom prijevare;
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema vlasniku računa po bilo kojoj osnovi u Banci;
- na zahtjev vlasnika računa.

O namjeri i razlozima blokiranja kartice Banka će, osim ukoliko blokira platni instrument na zahtjev vlasnika računa, obavijestiti vlasnika računa pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu, ukoliko je to moguće prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade. Banka nije dužna obavještavati vlasnika računa ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

## VIII. IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

### Članak 11.

Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štetu nastale njegovim neovlaštenim, zlonamjernim i prijevornim korištenjem kartice. Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i krađu te zlouporabu podataka s kartice i pridruženog PIN-a.

Korisnik kartice obavezan je odmah prijaviti gubitak odnosno krađu kartice najbližoj poslovnici Banke, ili pozivom na broj telefona 01/3078 699, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnici Banke radi sprječavanja daljnje zlouporabe. Krađu platne kartice korisnik kartice dužan je prijaviti i najbližoj policijskoj postaji i dostaviti Banci potvrdu o tome. Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi kartice, Banka će spriječiti svako njeno daljnje korištenje, a korisniku kartice će na zahtjev izdati zamjensku karticu.

Za troškove nastale neautoriziranom platnom transakcijom do trenutka prijave izgubljene ili ukradene kartice u cijelosti odgovara korisnik kartice ako je postupao protivno odredbama ovih Općih uvjeta odnosno ako je postupao prijevorno ili s krajnjom nepažnjom. Ako su troškovi nastali neautoriziranom platnom transakcijom posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlouporabe kartice ukoliko korisnik kartice nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja kartice, korisnik kartice odgovara do ukupnog iznosa od 50,00 eura.

Za troškove proizašle uporabom kartice kod kojih se transakcija autorizira PIN-om, neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene kartice, korisnik kartice odgovara u cijelosti, s obzirom na činjenicu da takvi troškovi proizlaze isključivo zbog krajnje nepažnje korisnika kartice.

Ako korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o pronalasku dužan obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci.

Nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi kartice Banka će korisniku kartice na zahtjev izdati zamjensku karticu i pripadajući PIN. Korisnik kartice obavezan je platiti naknadu za izdavanje zamjenske kartice i PIN-a u iznosu koji je utvrđen Tarifom naknada. Korisnik kartice ne snosi trošak izdavanja zamjenske kartice u slučaju izdavanja zamjenske kartice zbog krađe podataka s prijašnje kartice i pridruženog PIN-a od strane treće osobe.

## IX. IZVJEŠĆIVANJE

### Članak 12.

Banka izvještava vlasnika tekućeg računa o izvršenim platnim transakcijama na način utvrđen Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba - potrošača.

## X. REKLAMACIJE

### Članak 13.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom. Reklamacije u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

### X.I. Reklamacije za neautorizirane platne transakcije

#### Članak 14.

Vlasnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najdulje u roku od 10 dana od dana saznanja za tu transakciju.

Danom saznanja za neautoriziranu, neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka vlasniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvod prometa po računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana. Ukoliko izvod čiji primitak vlasnik očekuje u skladu s ugovorenim intervalima izvješćivanja izostane, vlasnik je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku.

Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvoda ako o tom izostanku nije bez odgađanja izviještena.

O neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji vlasnik mora obavijestiti Banku sukladno prethodnim odredbama najkasnije u roku od trinaest mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredno izvršene platne transakcije.

Za platne transakcije kod kojih korisnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak, te po potrebi zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će korisniku predočiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

U slučaju kada se utvrdi da se radi o neautoriziranoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku bez odgađanja transakciju izvršiti ili vratiti iznos transakcije te izvršiti povrat naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja računa dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

## X.II. Reklamacije za autorizirane platne transakcije

### Članak 15.

Korisnik može zatražiti povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje su izvršene od strane ili preko primatelja plaćanja u roku od osam tjedana od dana terećenja računa.

Korisnik nema pravo tražiti povrat za autoriziranu pojedinačnu platnu transakciju:

- ako je suglasnost za platnu transakciju dao izravno Banci;
- ako je raspolagao informacijom o budućoj platnoj transakciji najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeća.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je korisnik naveo u reklamacijskom zahtjevu. Ako Banka ustanovi da je reklamacija opravdana, vratit će u roku od deset (10) radnih dana od primitka reklamacije puni iznos platne transakcije, odnosno dati obrazloženje za odbijanje povrata.

## XI. ZAŠTITA PODATAKA

### Članak 16.

Na području zaštite osobnih podataka Banka primjenjuje odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka - Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne Novine 42/18) te ostalih relevantnih propisa.

Zaštitu osobnih podataka Banka je dodatno uredila Politikom zaštite osobnih podataka, koja je javno objavljena i dostupna strankama na mrežnim stranicama Banke.

## XII. ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 17.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio okvirnog ugovora. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na prethodno zaključene ugovore o otvaranju i vođenju računa.

Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. siječnja 2023. godine.