

OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD STANDARD KARTICE ZA FIZIČKE OSOBE

1. ZNAČENJE POJMOVA

Opći uvjeti – Opći uvjeti poslovanja Banke Kovanica d.d. za MasterCard Standard karticu za fizičke osobe.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o Mastercard standard kreditu, te s dokumentima Pristupnica, Odluka o naknadama za usluge i proizvode Banke Kovanice d.d. u poslovanju s građanstvom, Odluka o kamatnim stopama Banke Kovanice d.d. za fizičke osobe, Metodologija promjene kamatnih stopa i naknada u poslovanju s građanima koji su u obliku informacije za klijente dostupni u poslovnicama Banke ili na web stranici Banke www.kovanica.hr čine Okvirni ugovor.

Banka – Banka Kovanica d.d. Varaždin, Petra Preradovića 29, izdavatelj MasterCard Standard kartice

Bankomat – samouslužni uređaj za isplatu gotovine i kupnju određenih usluga

EFT POS uređaj – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje i podizanje gotovine

Pristupnica – zahtjev za izdavanje MasterCard Standard kartice čijim se potpisom prihvaćaju Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard kartice

Kartica – MasterCard Standard kartica koju Banka izdaje Osnovnom korisniku i na njegov zahtjev Dodatnom korisniku

Korisnik kartice – Osnovni korisnik kartice i Dodatni korisnik kartice

Osnovni korisnik – poslovno sposobna fizička osoba, rezident ili nerezident, kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje MasterCard Standard kartice i čije ime je ispisano na Kartici

Dodatni korisnik – fizička osoba kojoj je izdana Dodatna kartica na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime ispisano na Kartici. Dodatni korisnik ne može biti osoba mlađa od 16 godina.

Zamjenska kartica – kartica koja se izdaje u zamjenu za izgublenu, ukradenu i oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena

Beskontaktna kartica – Kartica koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja kartice provlačenjem ili umetanjem kartice u EFTPOS uređaj, odnosno bankomat, omogućava beskontaktno korištenje kartice prinošenjem kartice EFTPOS uređaju, odnosno bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju, odnosno unosom PIN-a.

Prodajno mjesto – pravna ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća MasterCard Standard karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga

PIN (Personal Identification Number) – osobni, tajni identifikacijski broj korisnika Kartice koji mu izdaje Banka, a koji služi za identifikaciju Korisnika kartice na bankomatu i/ili POS uređaju, a koji je poznat isključivo Korisniku kartice

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

Mastercard IdentityCheck (3D secure) – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard IdentityCheck usluge.

MasterCard Standard kredit – kredit koji Banka odobrava Osnovnom korisniku i koji Banka regulira putem Ugovora, Općih uvjeta i Kartice

Model (način otplate) – označava izabrani tj. od Banke prihvaćeni način podmirenja troškova nastalih korištenjem Kartice/a u iznosu/postotku od 5%, 10%, 15%, 20%, 25%, 50% i 100%

Obračunsko razdoblje – razdoblje od jednog kalendarskog mjeseca

Ukupan trošak – iznos za koji se tereti osnovni korisnik, a koji uključuje sve troškove nastale korištenjem Kartice Osnovnog i Dodatnih korisnika, kamate, naknade, upisnine, članarine, te ostale moguće troškove

Minimalni iznos otplate – dio ukupno učinjenog troška dobiven primjenom odabranog postotka otplate u Pristupnici koji dospijeva na naplatu po Kartici uvećan za iznos naknada i kamata

Obavijest o učinjenim troškovima – pisana obavijest Banke Osnovnom korisniku o troškovima učinjenim osnovnim i dodatnim Karticama i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na računu Kartice. Obavijest je dostupna Korisniku u papirnatom obliku.

Limit potrošnje (kreditni limit) – ukupno dozvoljen iznos potrošnje po svim odobrenim Karticama (Osnovna i Dodatne kartice)

Dnevni limiti – iznos sredstava koji Osnovni i Dodatni korisnici mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

2. POSTUPAK IZDAVANJA KARTICE I PIN – a

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu, za koju Banka procijeni da može sigurno i na vrijeme podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice, te koja je s Bankom sklopila Ugovor o MasterCard standard kreditu i dostavila ugovorene instrumente osiguranja potraživanja.

Podnositelj zahtjeva mora imati u Banci otvoren tekući (transakcijski) račun povezan s redovnim mjesečnim novčanim priljevom ili tekući račun uz Ugovor o uplaćenom oročenom depozitu, kojim Banka ima pravo raspolaganja u slučaju klijentovog nepodmirivanja dospjelog dugovanja po MasterCard standard kartici.

Podnositelj Pristupnice dopušta Banci provjeru svih podataka navedenih na Pristupnici, kao i prikupljanje eventualnih dodatnih podataka koje Banka ocijeni potrebnima za donošenje odluke o izdavanju Kartice. Odluku o odbijanju izdavanja Kartice Banka nije dužna obrazložiti podnositelju Pristupnice.

Potpisom Pristupnice podnositelj potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, pristaje na njihovu primjenu i prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.

Banka izdaje karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Beskontaktna funkcija kartice se aktivira nakon prve uspješno provedene transakcije umetanjem kartice u čip čitač i potvrdom PIN-om na prodajnom mjestu ili unosom PIN-a na bankomatu.

Ako Korisnik ne želi imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktna funkcije zahtjevom na Pristupnici. Ukidanjem funkcije za beskontaktna transakcije Korisnik nastavlja koristiti izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri

upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na EFTPOS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i važeća je do kraja mjeseca označenog na Kartici.

Banka dostavlja PIN na adresu određenu na Pristupnici, a Karticu Korisnik kartice preuzima u poslovnici u kojoj je podnijet zahtjev za izdavanje Kartice.

Banka može na zahtjev Osnovnog korisnika odobriti najviše dvije (2) dodatne Kartice. Korisnik dodatne Kartice ne smije biti osoba mlađa od 16 godina. Osnovni korisnik može uskratiti pravo korištenja Kartice Dodatnom korisniku o čemu mora obavijestiti Banku u pisanom obliku, vratiti prerezanu dodatnu Karticu Banci i potpisati Izjavu o ukidanju ovlaštenja Dodatnom korisniku koja u sebi sadrži izjavu o prihvatanju potencijalnih terećenja. U slučaju da Osnovni korisnik ne može doći u posjed dodatne Kartice, izdaje pisani nalog Banci da se Kartica blokira i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

3. ROK VAŽENJA I OBNAVLJANJE KARTICE

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a Kartica se izdaje s početnim rokom važenja od tri godine. Kartica se automatski, bez posebnog Zahtjeva korisnika obnavlja na rok od tri godine uz uvjete da Kartica nije blokirana, da nije zatvoren tekući račun, da nije zatražen Otkaz kartice i da Osnovni korisnik uredno ispunjava svoje obveze.

Obnovljena Kartica izdaje se Korisniku u mjesecu isteka roka valjanosti postojeće Kartice. Ako Korisnik ne primi novu Karticu prije isteka roka važenja postojeće Kartice, dužan je o tome obavijestiti Banku.

Kod obnove kartice koja prije nije imala funkcionalnost beskontaktnog plaćanja Banka Korisniku izdaje novu karticu s beskontaktnom funkcionalnošću. Ako Korisnik ne želi karticu s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je o tome obavijestiti Banku dva mjeseca prije isteka kartice.

Ako je zahtjev za izdavanje Kartice, koja ne podržava beskontaktnu funkcionalnost, podnesen Banci nakon tog roka, Korisnik snosi trošak izdavanja kartice.

Isteklu Karticu Korisnik mora prerezati i baciti. Korisnik Kartice je odgovoran za sve eventualne troškove učinjene isteklim Karticama.

Iznos odobrenog kreditnog limita Banka može naknadno smanjiti, povećati ili ukinuti na osnovi vlastite profesionalne procjene promjene kreditne sposobnosti korisnika (primjerice, ali ne isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovnih mjesečnih priljeva na račun Korisnika u Banci, neurednosti poslovanja s Bankom), u slučaju ovrhe po računima Korisnika, te u slučaju prijevarnog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta.

O promjeni ili prestanku odobrenog limita Osnovni korisnik će se prethodno obavijestiti putem Obavijesti.

4. KORIŠTENJE KARTICE

Kartica se koristi za:

- plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom MasterCard na EFTPOS uređajima u zemlji i inozemstvu
- isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima s oznakom MasterCard u zemlji i inozemstvu
- bezgotovinsko plaćanje za kupnju roba i usluga putem Interneta
- obavljanje ostalih dozvoljenih usluga u zemlji i inozemstvu u skladu s domaćim i međunarodnim propisima

Suglasnost za izvršenje platne transakcije korištenjem Kreditne kartice, Korisnik kreditne kartice daje prije izvršenja transakcije, na jedan od sljedećih načina:

- uručanjem ili prinošenjem kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca i potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
- uručanjem ili prinošenjem kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarina i u drugim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina). U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti na ovaj način ograničeno je samo na platne transakcije do iznosa od 100,00 kn u Hrvatskoj
- pri plaćanju robe i usluga putem interneta, te prilikom kataloške ili telefonske prodaje, Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice, jednokratne zaporce kod korištenja Mastercard IdentityCheck usluge sigurnog plaćanja
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice

Prilikom preuzimanja Kartice Korisnik je obavezan Karticu odmah potpisati, te je jedini koji može Karticu koristiti.

Korisnik može Karticu koristiti uz uvjet urednog podmirenja svojih obveza po Kartici.

Kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju PIN - om, Korisnik prihvaća izvršenu identifikaciju PIN - om kao isključivu i nedvojbenu potvrdu o vlastitom identitetu i provedenoj transakciji.

PIN je poznat samo Korisniku i strogo je povjerljiv. Korisnik je dužan čuvati tajnost svojeg PIN - a kao i voditi brigu o tome da netko drugi ne dođe u njegov posjed. Naročito ga ne

smije nikome priopćiti ili ga zapisivati na samu Karticu ili uz ostale dokumente. Radi sigurnosnih razloga Korisnik je dužan po primitku uništiti Obavijest o PIN – u.

Korisnik pri kupnji roba i usluga, isplati gotovine na isplatnim mjestima, te pri ostalim transakcijama koje uvjetuju identifikaciju potpisom, potpisuje račun na isti način kao što je potpisao Karticu i obavezno zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju.

Pri kupnji roba i usluga putem interneta, te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, te se platna transakcija autorizira unosom broja Kartice, datumom isteka Kartice, troznamenkastim kontrolnim brojem otisnutim na poleđini Kartice, te ostalim podacima traženim od trgovca.

Kartica Banke podržava Mastercard IdentityCheck uslugu (3D Secure). Ugovaranje MasterCard IdentityCheck usluge obavlja se prilikom prve kupnje roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju MasterCard IdentityCheck uslugu, a potrebni uvjeti za korištenje navedene usluge nalaze se u Općim uvjetima za korištenje Mastercard IdentityCheck usluge koje je Korisnik obavezan prihvatiti prije korištenja Kartice na internetu, odnosno na Internet trgovinama koje također sudjeluju u navedenom programu.

Ako će Korisnik kartice koristiti Karticu kod kupovine na Internetu odnosno na Internet trgovinama koje ne sudjeluju u navedenom programu, tada će se autorizacije transakcija vršiti unosom potrebnih podataka koje traži trgovac, s tim da se Korisnik kartice treba obavezno pridržavati sigurnosnih savjeta za kupovinu na Internetu koji su dio ovih općih uvjeta kao i najboljih praksi u korištenju kartica na Internetu.

U slučaju kada Korisnik da suglasnost za izvršenje platne transakcije, transakcija se više ne može opozvati. Opoziv transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prodajnog mjesta.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom izvršenja platnih transakcija.

Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.

Banka ugovara s Osnovnim korisnikom kreditni limit kao ukupno dopušten iznos potrošnje svih Kartica izdanih po kreditnom računu u okviru jednog obračunskog razdoblja.

Korištenjem Kartice smanjuje se raspoloživ iznos kreditnog limita za sve troškove učinjene na prodajnim mjestima, za sve iznose podizanja gotovine na bankomatima i EFT POS uređajima, te za iznos obračunatih naknada, kamata i ostalih troškova nastalih korištenjem kartice. Podmirenjem obveza po kreditnom računu obnavlja se raspoloživ kreditni limit.

Osnovni i Dodatni korisnici raspolažu sredstvima do visine odobrenog kreditnog limita, a u granicama dnevnih limita. Maksimalni dnevni limit određuje Banka kako slijedi:

- za kreditni limit do 9.000,00 kn
 - ATM dnevni 2.000,00 kn
 - POS dnevni 7.000,00 kn
 - Ukupni dnevni 7.000,00 kn

- za kreditni limit iznad 9.000,00 kn
 - ATM dnevni 2.000,00 kn
 - POS dnevni 10.000,00 kn
 - Ukupni dnevni 10.000,00 kn

Limiti broja transakcija po MasterCard kartici

- ATM dnevni – 5 transakcija
- POS dnevni – 10 transakcija
- Ukupno dnevno – 15 transakcija

Osnovni Korisnik kartice snosi sav rizik, materijalnu i kaznenu odgovornost za zlonamjerno i neovlašteno korištenje Kartice, kako svoje, tako i Kartice Dodatnog korisnika.

5. OBRAČUN I NAPLATA

Osnovni korisnik Kartice mjesečno plaća određeni postotak od ukupno učinjenih troškova prema izabranom modelu otplate, a koji je definiran Ugovorom o MasterCard standard kartici.

Banka će svakog zadnjeg dana u mjesecu izvršiti obračun troška na temelju ugovorenog modela otplate, obračun kamata i naknada i izraditi Obavijest o učinjenim troškovima po Kartici, te istu dostaviti poštom ili e-mailom na adresu navedenu na Pristupnici.

Datum dospijea obračunatog troška, redovne kamate i naknade za gotovinske isplate je svakog desetog u mjesecu.

Troškovi članarine, upisnine, naknade za transakcije, ostale naknade Banke, te redovne i zatezne kamate ne dijele se po ugovorenom mjesečnom postotku otplate, nego se obračunavaju i naplaćuju u punom iznosu u obračunskom razdoblju.

Osnovni Korisnik obvezuje se osigurati pokriće na svom tekućem računu za podmirenje svih obveza po Kartici na dan dospijea plaćanja ili može troškove po osnovu Kartice podmiriti i izravnom uplatom u korist svog mastercard računa. Ako Osnovni korisnik s datumom dospijea ne osigura na tekućem računu sredstva dostatna za podmirenje ukupnog iznosa dospjelih obveza ili dospjele obveze ne podmiri izravnom uplatom u korist svog mastercard računa, Osnovni korisnik prihvća da Banka bez daljnje njegove suglasnosti i odobrenja i prethodne obavijesti za neplaćeni dospjeli iznos i eventualni prekoračeni iznos odobrenog limita, tereti njegov tekući račun jednom ili više puta, ovisno o iznosu raspoloživih sredstava na tekućem računu, sve dok se isti ne naplati u cijelosti.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Korisnika radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

Ako je minimalan iznos obračunatog troška manji od 200,00 kn, trošak će se naplatiti u iznosu od 200,00 kn. Ukoliko je ukupan trošak manji od 200,00 kn naplaćuje se ukupan trošak.

Minimalni iznos obračunatog troška uvećava se za obračunatu kamatu, naknade i troškove.

Osnovni korisnik može uplatiti i veći iznos od minimalnog, odnosno podmiriti dug u cijelosti. U tim slučajevima sredstva uplaćuje izravnom uplatom u korist svog mastercard računa.

Troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu u valutama koje kotiraju na tečajnoj listi Erste&Steiermärkische Bank d.d.¹ (dalje: ESB), preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize primjenjivom na dan transakcije. Gotovina i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu u valutama koje kotiraju na tečajnoj listi ESB, preračunavaju dostupna je na www.erstebank.hr. Troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu u valutama koje ne kotiraju na tečajnoj listi ESB, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize Hrvatske narodne banke primjenjivom na dan transakcije. Gotovina i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu u valutama koje ne kotiraju na tečajnoj listi Banke, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke za efektivu primjenjivom na dan transakcije. Prodajni tečaj Hrvatske narodne banke dostupan je na www.hnb.hr.

6. KAMATA

Na troškove učinjene kreditnom karticom charge redovna kamata se ne obračunava.

Redovna kamata na revolving kredit promjenjiva je, a obračunava se proporcionalnom metodom uzimajući u obzir kalendarski broj dana u mjesecu i kalendarski broj dana u godini i naplaćuje sukladno Odluci o visini kamatnih stopa Banke Kovanice d.d. za fizičke osobe i sukladno Metodologiji promjene kamatnih stopa i naknada u poslovanju s građanstvom.

Redovna kamata na revolving kredit obračunava se na iskorišteni iznos revolving kredita iz prethodno obračunatog razdoblja od datuma valute do konačne otplate revolving kredita.

Redovna kamata sastoji se od zbroja fiksnog i varijabilnog dijela. Fiksni dio kamatne stope je nepromjenjiv sve do konačne otplate kredita. Varijabilni dio kamatne stope je promjenjiv u ovisnosti o kretanju šestomjesečnog NRS1 za HRK (Nacionalna referentna stopa) koju na temelju podataka HNB-a periodično izračunava, utvrđuje i objavljuje Hrvatska udruga banaka na stranicama www.hnb.hr.

NRS predstavlja prosječni trošak izvora sredstava hrvatskog bankarskog sektora s obzirom na određeni protekli period, vrstu izvora i relevantnu valutu. Banka na kreditni limit primjenjuje jednu od NRS-a za kune u skladu s Metodologijom promjene kamatnih stopa i naknada u poslovanju s građanima koja je objavljena na internet stranicama Banke www.kovanica.hr.

Redovito usklađivanje redovne kamatne stope s promjenom šestomjesečnog NRS1 za HRK se obavlja polugodišnje i to na dan 01. siječnja i 01. srpnja svake godine (obračunska godina) primjenom šestomjesečnog NRS1 za valutu HRK koja je važeća na dan 01. prosinca

¹ Erste Group Card Processor d.o.o. (EGCP) je ovlašteni kartični procesor Banke Kovanica d.d., koji u svom poslovanju koristi tečajnu listu ESB.

prethodne obračunske godine (primjena kamatne stope od 01. siječnja), odnosno koja je važeća na dan 01. lipnja obračunske godine (primjena kamatne stope od 01. srpnja) prema objavi Hrvatske udruge banaka.

Ako izostane gore navedeni parametar indeksiranja NRS odnosno u slučaju nemogućnosti usklađivanja redovne kamatne stope od strane Banke zbog promjene metodologije ili načina izračuna i objave NRS-a, Banka ima pravo primijeniti jedan od drugih važećih parametara predviđenih zakonom odnosno izmijeniti način usklađivanja.

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

Obračun zatezne kamate na dospjele, a nepodmirene obveze vrši se po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

Na prijevremeni ili preplaćeni iznos utvrđene obveze Banka ne obračunava i ne plaća kamatu Osnovnom korisniku.

7. NAKNADE

Banka za izdanu MasterCard standard karticu naplaćuje jednokratnu upisninu i mjesečnu članarinu. Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuje se sukladno Odluci o naknadama za usluge i proizvode Banke Kovanica d.d.

Za transakcije podizanja gotovog novca Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge i proizvode Banke Kovanice d.d. u poslovanju s građanstvom.

U slučaju opoziva Kartice od strane Banke, kao i u slučaju otkaza kartice od strane Osnovnog korisnika, neovisno o uručanju kartice, Osnovni korisnik nema pravo na povrat upisnine i članarine.

8. OBAVJEŠTAVANJE KORISNIKA

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti o učinjenim troškovima, ako je u obračunskom razdoblju bilo transakcija ili nepodmirenih dospjelih obveza, izvještava Osnovnog korisnika o svim prometima nastalim korištenjem Osnovne i Dodatnih kartica, o visini odobrenog kreditnog limita potrošnje, raspoloživom iznosu kreditnog limita, iznosu dospjelih obveza, odnosno ukupnom dugovanju, promjenama kamatne stope i ostalome.

Izostanak primitka Obavijesti o učinjenim troškovima ne oslobađa Osnovnog korisnika obveze podmirenja dospjelih troškova u ugovorenom roku.

Korisnik kartice dužan je prijaviti Banci sve promjene osobnih podataka, koje uključuju promjenu adrese, promjenu imena i/ili prezimena, promjenu poslodavca i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja Kartice. U protivnom Banka može Korisniku uskratiti pravo korištenja Kartice i naplatiti sve troškove nastale korištenjem Kartice, kao i troškove blokade Kartice.

Na zahtjev Korisnika i tijekom trajanja okvirnog ugovora, Banka će bez odgađanja dati Korisniku na papiru ili drugom trajnom mediju, odredbe okvirnog ugovora, te informacije sukladno članku 23. Zakona o platnom prometu.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik, osim ako se Banka i Korisnik ne dogovore drugačije.

9. REKLAMACIJE

Klijent mora bez odgode provjeriti točnost i potpunost obavijesti o učinjenim troškovima, ostale obračune, obavijesti o izvršenju naloga i ostala bankovna priopćenja te bez odgode, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja računa, podnijeti eventualne prigovore pismenim putem i dostaviti ih na adresu sjedišta Banke, Banka Kovanica d.d., Petra Preradovića 29, 42000 Varaždin ili na neki od sljedećih načina:

- osobno u najbližu poslovnicu Banke
- e-mailom kovanica@kovanica.hr

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Korisnik računa može uputiti i pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Ako Korisnika nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: www.hgk.hr, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom.

Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti korisniku računa pisanim putem u roku od deset (10) dana od dana primitka pismenog prigovora. U slučajevima kad rješavanje može trajati dulje od očekivanog, iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će unutar prethodno navedenog roka obavijestiti korisnika računa o razlozima odgode te okvirnom vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Neautorizirane platne transakcije

U slučaju prigovora platitelja zbog neautorizirane platne transakcije, Banka će vratiti platitelju iznos te platne transakcije, sve naknade plaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom, te pripadajuće kamate odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora.

Banka nije dužna postupiti po gornjoj odredbi ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

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

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

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

Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, za

naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

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

Autorizirane platne transakcije

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

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

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

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

Ugovorne strane sporove će pokušati riješiti sporazumno. Ako ne postignu sporazumno rješenje, ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Banke, te primjenu prava Republike Hrvatske.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih, odnosno plaćenih Karticom. Reklamacije u svezi robe i usluga Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom. Bez obzira na vrstu reklamacije, Korisnik kartice je obavezan podmiriti dugovanje prema Banci učinjeno Karticom.

10. ZAŠTITA KARTICE - GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE

Korisnik Kartice dužan je odmah nakon primitka Kartice, te pripadajućeg PIN-a, poduzeti sve razumne mjere za njihovu zaštitu, čuvati tajnost PIN-a, te poduzeti sve potrebne mjere kako bi onemogućio da u posjed Kartice i/ili PIN-a dođu treće osobe.

Korisnik kartice dužan je čuvati s najvećom pažnjom karticu i tajnost PIN-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe, a osobito je dužan potpisati Karticu odmah po primitku, uništiti obavijest o PIN-u, te prilikom korištenja Kartice ne dopustiti da Kartica izađe iz njegovog vidokruga.

Gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice Korisnik je dužan bez odgode prijaviti Banci i zatražiti blokadu Kartice pozivom na broj telefona 060/403 403 (cijena poziva: 2,33 kn/min iz fiksnih i 3,58 kn/min iz mobilnih mreža; HT d.d. Savska 32, Zagreb tel: 0800 1234, u toku radnog vremena, a nakon 16h pozivi se preusmjeravaju direktno u EGCP). Telefonsku obavijest o gubitku ili krađi Korisnik je obavezan odmah potvrditi i pismeno.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi kartice, i to do iznosa od 375,00 kuna, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije

- ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta Banke
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Korisnik kartice odgovara u cijelosti ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Ako korisnik Kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, istu ne smije koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu Karticu odmah vratiti Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Karticom snosi Osnovni korisnik kartice.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će Korisniku kartice izdati zamjensku Karticu. Trošak izdavanja zamjenske Kartice, koji je definiran Odlukom o naknadama za usluge i proizvode Banke Kovanica d.d. snosi Osnovni korisnik.

Banka je ovlaštena blokirati Karticu:

- iz sigurnosnih razloga
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice
- u slučaju korištenja Kartice s namjerom prijevare
- u slučaju prijave krađe ili gubitka Kartice
- u slučaju ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN
- u slučaju nepodmirenja obračunatih troškova ili nepodmirenja bilo koje druge obveze prema Banci
- u slučaju smrti Korisnika kartice
- u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja
- ako se Korisnik kartice ne pridržava odredbi zaključenog Ugovora i Općih uvjeta, te pozitivnih propisa

11. AKTIVIRANJE INSTRUMENATA OSIGURANJA

Za sve tražbine Banke iz Ugovora i u svezi Ugovora o MasterCard standard kreditu, odnosno za sve dugovanje u svezi korištenja Kartica odgovara Osnovni korisnik kartice, te s njim solidarno odgovaraju jamci platci i druge osobe koje su pristupile Ugovoru u svojstvu jamaca plataca. Ako Osnovni korisnik ne podmiruje dospelje obveze, Banka Osnovnog korisnika i jamca platca o nenaplaćenom dospeljelu iznosu može obavijestiti slanjem opomene i opomene pred tužbu na adresu iz Pristupnice.

Slanjem druge opomene Banka će blokirati karticu i onemogućiti pravo korištenja Kartica.

Ako se po prestanku prava korištenja Kartica ne podmiri neplaćeni dospjeli dug, te u slučaju nemogućnosti naplate s računa koje Osnovni korisnik ima u Banci, Banka je bez daljnje

suglasnosti i odobrenja Korisnika ovlaštena aktivirati primljene instrumente osiguranja plaćanja, te pokrenuti sudski postupak naplate.

12. OTKAZ UGOVORA I PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika ili istekom roka na koji je ugovoren ako je zaključen na određeno vrijeme. U slučaju otkaza iz bilo kojeg razloga Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora.

Redovan otkaz

Korisnik može u bilo kojem trenutku u pisanoj formi otkazati Ugovor uz otkazni rok od 1 (slovima: jednog) mjeseca. U tom slučaju prestaje pravo korištenja kartice i Dodatnom korisniku.

Korisnik je obavezan u roku od 60 dana prije isteka valjanosti Kartice banci dostaviti informaciju ako Karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će Kartica biti izrađena.

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga, s otkaznim rokom od najmanje 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika.

U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana otkaza Ugovora.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz Ugovora u Banci.

Osim na prethodno navedene načine, Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno pisanim putem raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

Otkazom Ugovora, odnosno prava korištenja Kartice bilo od strane Banke ili Osnovnog korisnika ne prestaje odgovornost za dugovanje nastalo za vrijeme trajanja kreditnog odnosa.

Osnovni korisnik također prihvaća da osiguranja tražbina Banke vrijede i nakon uskrate prava korištenja i opoziva kartice, sve do njihovog podmirenja u cijelosti.

Izvanredni otkaz

Banka Korisniku može otkazati Ugovor bez otkaznog roka u sljedećim slučajevima:

- kada Korisnik krši odredbe ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih vođenjem računa i provođenjem platnih transakcija kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;

- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik i da Korisnik neće ispuniti obveze;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela;
- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva

Osnovni korisnik kartice ima pravo na odustanak od Ugovora bez navođenja razloga u roku od četrnaest (14) dana od dana zaključenja Ugovora. Osnovni korisnik kartice dužan je o odustanku pismeno obavijestiti Banku. U tom slučaju osnovni korisnik kartice je dužan platiti Banci sve troškove učinjene karticama te sve pripadajuće naknade i kamate u roku od trideset (30) dana nakon što je Banci poslao obavijest o odustanku.

13. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka obavještava Osnovnog korisnika putem Obavijesti o učinjenim troškovima, u poslovnicama Banke, na web stranici Banke, putem online bankarstva ili drugim kanalima komunikacije dva mjeseca prije početka primjene tih izmjena i dopuna.

Smatra se da je Osnovni korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ako Osnovni korisnik Kartice nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjena.

Ako Osnovni korisnik Kartice ne prihvati izmjene Općih uvjeta, Osnovni korisnik je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem osnovne i dodatnih Kartica, te iste odmah vratiti Banci.

14. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

U skladu s Uredbom (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 (Opća uredba o zaštiti podataka) Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Potrošaču informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (u nastavku: Uredba). Politika upravljanja osobnim podacima temeljni je akt Banke usklađen sa Općom uredbom o zaštiti podataka, a opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja osobnih podataka, načine njihove obrade, rokove čuvanja osobnih podataka, kao i prava ispitanika i obveze Banke kao voditelja obrade. Prilikom prikupljanja

osobnih podataka klijenata-potrošača, bilo da se radi direktnim putem prilikom njegovog kontakta ili iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe, primjerice opće informacije o Banci kao voditelju obrade, cilju i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, periodu čuvanja

podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (npr. pristup informacija, brisanje - zaborav, ispravak, prigovor, ograničenje obrade, prenosivost podataka i dr.), putem javnih informacija dostupnih na www.kovanica.hr i u prostorijama poslovnice Banke.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka:

BANKA KOVANICA d.d., Petra Preradovića 29, 42000 Varaždin | Tel. (042) 403 408 | e-mail zop@kovanica.hr

Ako se obrada temelji na privoli kao pravnoj osnovi, Banka tijekom trajanja određene privole ispitaniku daje pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Prije davanja privole, ispitanika se o tome obavještuje. O pristupu i načinu povlačenja privole Banka pristupa krajnje jednostavno kao i prilikom njezinog davanja. Banka privolu definira isključivo kao dobrovoljni pristanak ispitanika na pružanje i obradu njegovih osobnih podataka, a sa određenim izvršenjem.

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenata u svrhu obavljanja ugovornih i/ili zakonskih obveza Banke te radi povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranje terorizma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstva financija.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstva financija, Porezne uprave.

Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu Klijenta - Potrošača, a Klijent - Potrošač joj je dužan to omogućiti. U slučaju da Klijent - Potrošač odbije dati podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s Klijentom - Potrošačem ili provesti transakciju.

Banka ima pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

15. ZAVŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 10. srpnja 2020. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard standard kartice od 25.05.2018. godine.

Na Ugovor se primjenjuje pravo Republike Hrvatske, a za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim rješava sud mjesno nadležan za Banku.

Ako neke od odredbi Općih uvjeta dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune Općih uvjeta.