



**OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE  
KREDITNE KARTICE BANKE KOVANICE D.D. ZA FIZIČKE OSOBE**

## 1 ZNAČENJE POJMOVA

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio ugovora kojim se regulira izdavanje i korištenje kreditne kartice, 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 poslovnica Banke ili na web stranici Banke [www.kovanica.hr](http://www.kovanica.hr) čine Okvirni ugovor.

**Banka** Izdavatelj kreditne kartice i Općih uvjeta je Banka Kovanica d.d.,  
Varaždin, P. Preradovića 29,  
upisana je u sudski registar kod Trgovačkog suda u Varaždinu,  
MBS 070047926, OIB 33039197637.  
Račun Banke 4133006-1011111116 vodi se kod Hrvatske narodne banke;  
**IBAN: HR0941330061011111116**  
BIC CODE: SKOV HR 22  
Tel: +385 042 403 403  
Fax: +385 042 212 148  
Internetska stranica: [www.kovanica.hr](http://www.kovanica.hr),  
e-mail: [kovanica@kovanica.hr](mailto:kovanica@kovanica.hr)

Hrvatska narodna banka nadležna je za nadzor nad poslovanjem Banke kao kreditne institucije koja pruža platne usluge.

**3D usluga sigurnog plaćanja** - usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem 3D usluge sigurnog plaćanja (3D Secure usluga).

**ANI (Account Name Inquiry)** - sigurnosna mjera kojom se prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu provjerava podudarnost imena i prezimena platitelja, s kojim se isti identificirao prilikom kupovine, s imenom registriranim uz broj računa u Banci.

**AVS (Address Verification Service)** – sigurnosna mjera kojom se prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu provjerava podudarnost poštanskog broja platitelja, s kojim se isti identificirao prilikom kupovine, s adresom registriranom kod Banke.

**Bankomat** – samouslužni uređaj za isplatu gotovine i kupnju određenih usluga

**Beskontaktna kartica** – Kartica koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja kartice 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 unosom PIN-a.

**Charge kreditna kartica** - kartica koja se izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev ili Dodatnom korisniku čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na prodajnim mjestima ili bankomatima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju.

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

**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.

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

**EURIBOR** - (eng. Euro Interbank Offered Rate) je referentna kamatna stopa koja se utvrđuje na europskom međubankarskom tržištu za valutu euro (EUR). Utvrđuje se dnevno od strane informacijskog sustava Thomson Reuters kao prosječna stopa po kojoj prvoklasne banke jedna drugoj u Eurozoni posuđuju neosigurana sredstva u EUR. EURIBOR je javno dostupan na informacijskim sustavima Thomson Reuters i Bloomberg, te na internetskim stranicama kao što su primjerice: [www.euribor-ebf.eu](http://www.euribor-ebf.eu), [www.global-rates.com](http://www.global-rates.com) i [www.euribor-rates.eu](http://www.euribor-rates.eu). EURIBOR se definira za različite rokove, a kratica ugovorenog EURIBOR-a sadrži naznaku roka na koji se odnosi (npr. 6M EURIBOR predstavlja EURIBOR po kojem prvoklasne banke međusobno posuđuju sredstva na rok od 6 mjeseci).

**Kartična platna shema** - skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju platne kartice omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga

**Korisnik kartice** – Osnovni korisnik kartice i Dodatni korisnik kartice

**Kredit po kreditnoj kartici** – kredit koji Banka odobrava Osnovnom korisniku i koji Banka regulira putem Ugovora, Općih uvjeta i Kreditne kartice (Charge/Revolving)

**Kreditna kartica ili Kartica** – označava personalizirani platni instrument, međunarodno prihvaćenu charge/revolving kreditnu karticu koju Banka izdaje Osnovnom korisniku i na njegov zahtjev Dodatnom korisniku, a koja se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine, te za druge odobrene svrhe

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

**Minimalni iznos otplate** – određuje se u postotku od iznosa iskorištenog kredita naznačenog u Pristupnici odnosno minimalnom fiksnom iznosu koji dospijeva na naplatu po Kartici

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

**NRS za euro** - od dana uvođenja eura Hrvatska narodna banka redovito tromjesečno objavljuje NRS za euro izračunat na osnovi svih izvora sredstava i troškova u valuti euro, uključujući i izvore sredstava i troškove u valuti kuna te kuna s valutnom klauzulom u euru za razdoblja prije dana uvođenja eura, za sve obuhvate i ročnosti.

**Obavijest o učinjenim troškovima** – pisana obavijest Banke Osnovnom korisniku o troškovima učinjenim osnovnim i dodatnim Karticama i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na računu Kartice.

**Obračunsko razdoblje** – razdoblje od jednog kalendarskog mjeseca

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice Banke Kovanice d.d. za fizičke osobe.

**Osnovni korisnik** - poslovno sposobna fizička osoba, rezident ili nerezident, kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje kreditne kartice i čije ime je ispisano na Kartici

**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 (troznamenasti kontrolni broj otisnut na kartici, PIN, jednokratna zaporka kod korištenja 3D usluge sigurnog plaćanja)

**Privremeni NRS** - HNB će najmanje 30 dana prije dana uvođenja eura objaviti privremeni NRS izračunat na osnovi svih izvora sredstava i troškova u valutama kuna (bez valutne klauzule) i euro (uključujući i kunu s valutnom klauzulom u euru), za sve obuhvate i sve ročnosti za sva referentna razdoblja za koja je HNB prethodno već izračunala i objavila NRS odvojeno za valute euro, kuna, američki dolar i švicarski franak.

**Pristupnica** – zahtjev za izdavanje kreditne kartice čijim se potpisom prihvaćaju Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice

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

**Radni dan** – je radni dan (dani osim subote, nedjelje, državnog praznika odnosno blagdana ili drugog, mjerodavnim propisom, definiranog neradnog dana u Republici Hrvatskoj) na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja te svi ostali sudionici u platnoj transakciji kako bi se platna transakcija mogla izvršiti;

**Referentni tečaj** – tečaj koji se primjenjuje kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim Banka, kartična platna shema ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti Usluga iniciranja plaćanja ili PISP – on-line elektronička usluga kojom Korisnik zadaje Nalog za plaćanje na teret Računa putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja

**Revolving kreditna kartica** - - kartica koja se izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev ili Dodatnom korisniku čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na prodajnim mjestima ili bankomatima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u ugovorenom postotku u idućem obračunskom razdoblju.

**Sankcije** – podrazumijevaju zakone, propise, embargo ili mjere ograničavanja koje se odnose na ekonomske sankcije kojima upravljaju te koje donose i provode Tijela nadležna za sankcije.

**Službena valuta u Republici Hrvatskoj** – sukladno odluci Vlade Republike Hrvatske objavljenoj dana 22.07.2022. godine u Narodnim novinama br. 85/2022 euro postaje službena novčana jedinica i zakonsko sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj na dan 01.01.2023. godine

**Tijelo nadležno za sankcije** – podrazumijeva (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) Europsku uniju, (c) SAD (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih, (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja i Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC).

**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

**Ugovor** - ugovor kojim se regulira izdavanje i korištenje kreditne kartice (charge/revolving).

**Visa+** - brza, praktična i sigurna usluga primanja sredstava na karticu preko broja mobitela

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

**ZPP** – označava važeći Zakon o platnom prometu, odnosno druge propise utemeljene na istom

## 2 POSTUPAK IZDAVANJE 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 podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice, te koja je s Bankom sklopila Ugovor 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 kreditnoj 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 poslovnicu 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 prihvaćanju 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 prijevernog 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 referentne kartične kuće naznačene na Kartici na EFTPOS uređajima u zemlji i inozemstvu
- isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima s oznakom referentne kartične kuće naznačene na Kartici 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 putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unosom PIN-a na EFTPOS uređaju
- uručanjem ili prinošenjem kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga, odnosno unosom PIN-a na EFTPOS uređaju
- umetanjem ili prinošenjem kartice bankomatu i unosom PIN-a na bankomatu
- umetanjem ili prinošenjem kartice samouslužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samouslužni 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 40,00 EUR u Hrvatskoj, osim ako je prekoračen maksimalni broj i iznos beskontaktnih transakcija koje definira izdavač kartice
- 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 poleđini kartice, jednokratnom zaporkom i tajnom riječi odnosno potvrdom kroz mobilni token kod korištenja 3D usluge sigurnog plaćanja
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice.

Korisnik Kartice čije je ime otisnuto na Kartici jedini može koristiti kreditnu karticu.

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.

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, jednokratnom zaporkom i tajnom riječi odnosno potvrdom kroz mobilni token te ostalim podacima traženim od trgovca.

Kartica Banke podržava 3D uslugu sigurnog plaćanja (3D Secure) . Ugovaranje 3D usluge sigurnog plaćanja obavlja se prilikom prve kupnje roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu sigurnog plaćanja, a potrebni uvjeti za korištenje navedene usluge nalaze se u Općim uvjetima za korištenje 3D Secure 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 cilju smanjenja rizika od zlouporabe kartica u transakcijama kod kojih kartica fizički nije prisutna, prilikom autorizacije kartičnih transakcija kod kojih kartica nije fizički prisutna, Banka

provodi dodatne sigurnosne mjere AVS i ANI.

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.

Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.

Kartica Banke podržava Visa+ uslugu za primanje sredstava. Aktivacijom Visa+ usluge kroz mobilnu aplikaciju Banke osigurano je brzo, praktično i sigurno primanje sredstava na transakcijski račun primatelja plaćanja uplaćenih od strane platitelja koji također koristi Visa+ uslugu. Nema troškova, graničnih barijera, dijeljenja osjetljivih podataka o računu ili kartici i pogrešaka pri upisu istih. Potrebno je da platitelj ima broj mobilnog telefona primatelja plaćanja, a primatelj plaćanja aktiviranu Visa+ uslugu.

Transakcija inicirana putem Visa+ usluge izvršava se odmah, odnosno raspoloživo stanje računa primatelja plaćanja prikazuje se u novom ažuriranom stanju odmah (u roku od 30 minuta).

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, preplatama koje nastaju s osnova samostalnih uplata Osnovnog korisnika i povrata trgovaca 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 1.200,00 EUR
  - ATM dnevni 300,00 EUR
  - POS dnevni 1.000,00 EUR
  - Ukupni dnevni 1.000,00 EUR
- za kreditni limit iznad 1.200,00 EUR
  - ATM dnevni 300,00 EUR
  - POS dnevni 1.400,00 EUR
  - Ukupni dnevni 1.400,00 EUR
- limiti broja transakcija po kreditnoj 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.

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 dospijeća 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 dospijeća plaćanja ili može troškove po osnovu Kartice podmiriti i izravnom uplatom u korist svog kreditnog računa. Ako Osnovni korisnik s datumom dospijeća ne osigura na tekućem računu sredstva dostatna za podmirenje ukupnog iznosa dospjelih obveza ili dospjele obveze ne podmiri izravnom uplatom u korist svog kreditnog računa, Osnovni korisnik prihvaća 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 30,00 EUR, trošak će se naplatiti u iznosu od 30,00 EUR. Ako je ukupan trošak manji od 30,00 EUR 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 kreditnog računa.

Uplata Osnovnog korisnika u korist kreditnog računa prvo umanjuje dospjele obveze po kreditu, a eventualno preplaćeni iznos se bez zahtjeva klijenta koristi za umanjenje glavnice kredita s datumom valute kada je i preplata nastala.

U slučajevima povrata ili storna od strane trgovaca, iznos povrata ili storna bit će evidentiran kao uplata na dijelu kredita za uplate po kreditnom računu i navedeni iznos prvo će se koristiti za namirenje dospjelih obveza po kreditu, a eventualno preplaćeni iznos će se bez zahtjeva klijenta koristiti za umanjenje glavnice kredita s datumom valute kada je i preplata evidentirana.

### **5.1 Transakcije i konverzija valute**

Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po izvršenju transakcije, a Korisnik kartice je suglasan i prima na znanje, da datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka transakcije odnosno datuma upita za provjeru raspoloživih sredstava po Računu.

Upit za provjeru raspoloživih sredstava na Računu Banka provodi u eurima, pri čemu u slučaju transakcija zadanih u stranoj valuti kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava po svom referentnom tečaju u euro.

Naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u

službenoj valuti Republike Hrvatske - eurima.

Za troškove učinjene Karticama u stranoj valuti, kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava po svom referentnom tečaju na dan obrade transakcije u sustavu kartične platne sheme u euro.

Zbog višekratnog mijenjanja referentnog tečaja, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

Referentni tečajevi kartičnih platnih shema dostupni su na web stranici Banke Kovanice d.d. (<https://www.kovanica.hr>) u odjeljku Tečajna lista (Tečajna lista za transakcije karticama Banke Kovanice d.d. obavljenim u inozemstvu u valuti različitoj od EUR).

Prodajno mjesto ili bankomat može nuditi Korisniku kartice provođenje: 1) DCC transakcije, 2) transakcije u stranoj valuti bez konverzije. Ako Korisnik kartice odabere DCC transakciju, Korisnik kartice će biti terećen za prikazani konvertirani iznos u eurima prema tečaju pružatelja DCC usluge, a u slučaju odabira druge opcije (bez konverzije) Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati (konvertirati) u euro kako je navedeno u ovom članku.

## **5.2 Obavijest o konverziji originalne valute transakcije u valutu računa Korisnika kartice**

Banka će bez nepotrebnog odgađanja, u najkraćem mogućem roku, nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije, obavijestiti Korisnika kartice o detaljima terećenja, ukoliko je originalna valuta transakcije različita od valute terećenja Računa te se ista koristi kao službena valuta u zemljama članicama Europskog gospodarskog prostora.

Detalji terećenja prilikom autorizacije odnosno obavijesti mogu se u nekom manjem iznosu razlikovati od stvarnog terećenja Računa jer je datum valute terećenja Računa različit od datuma nastanka transakcije.

Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od slijedećih kanala:

1. SMS poruku na broj mobilnog telefona Korisnika kartice
2. e-mail Korisnika kartice

Navedena obavijest će sadržavati minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima te će se slati samo za prvu transakciju u mjesecu za valutu transakcije različitu od valute terećenja računa Korisnika kartice, a koja se koristi kao službena valuta u zemljama članicama Europskog gospodarskog prostora.

Korisnik kartice u svakome trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute.

Banka će jednom mjesečno, putem Izvoda, poslati izvještaj svih transakcija koje su izvršene po računu u originalnoj valuti ili u valuti različitoj od valute računa Korisnika kartice, kanalom koji je dogovoren između Banke i Vlasnika.

## **6 USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA**

Korisnik kartice može se koristiti platnom Uslugom iniciranja plaćanja koju pruža PISP.

Ako utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa Računima ili pristupa s ciljem prijave od strane PISP-a, Banka može onemogućiti pristup takvu pružatelju platnih usluga, o čemu će obavijestiti Korisnika kartice na ugovoreni način prije takva onemogućivanja ili neposredno nakon toga,

čim bude objektivno moguće.

Korisnik kartice može putem PISP-a inicirati Platnu transakciju na teret svojeg Računa.

Pouzdana autentifikacija Korisnika kartice provest će se pod uvjetima i na način iz ovih Općih uvjeta.

Banka pruža PISP-u informacije o zadanom zaprimljenom Nalogu za plaćanje, kao i o izvršenju Naloga za plaćanje identične onima koje daje i Korisniku kartice kada kao Platitelj Banci izravno podnosi na izvršenje Nalog za plaćanje.

S obzirom na to da Banka nije sudionik ugovornog odnosa između Korisnika kartice i PISP-a, Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika kartice i PISP-a.

Banka na jednak način postupa s Nalozima za plaćanje zadanim putem PISP-a kao što postupa s Nalozima za plaćanje koje Platitelj izravno podnosi Banci na izvršenje, osim kada to nije moguće zbog objektivnih razloga.

Korisnik kartice u slučaju potvrđivanja Naloga za plaćanje zadanog putem mrežnih stranica Pružatelja usluga iniciranja plaćanja (PISP), autorizira potvrdom Naloga za plaćanje na ekranskom sučelju 3D Secure usluge Banke na način kako je specificiran u Visa Secure uputi za korisnike.

## **7 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 zadnji dan u mjesecu na iskorišteni iznos revolving kredita iz prethodno obračunatog razdoblja, od datuma valute svake transakcije sve do kraja pojedinog obračunskog razdoblja, odnosno sve do konačne otplate revolving kredita.

Redovna kamata na revolving kredite odobrene nakon 01.01.2023. godine 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 EURIBOR-a .

Na dan uvođenja eura - 01.01.2023. Banka, za sve ugovore o kreditu koji su sklopljeni s potrošačem prije 01.01.2023. godine, u kojima je kao parametar za izračun promjenjive kamatne stope korišten 6M NRS1 za kunu, počinje primjenjivati kamatnu stopu koja se izračunava kao zbroj posljednjeg primijenjenog fiksnog dijela i vrijednosti privremenog NRS-a za posljednje referentno razdoblje odgovarajućeg obuhvata (NRS1) i ročnosti (6M). Ako tako izračunat privremeni NRS bude niži od vrijednosti NRS - a za posljednje referentno razdoblje koji se primjenjuje po kreditu, fiksni dio kamatne stope ostaje nepromijenjen, a Banka će smanjiti kamatnu stopu za apsolutni iznos razlike između NRS - a za posljednje referentno razdoblje koji se primjenjuje po kreditu i privremenog NRS - a.

Ako privremeni NRS za posljednje referentno razdoblje za odgovarajući obuhvat i ročnost bude viši od vrijednosti NRS - a za posljednje referentno razdoblje koji se primjenjuje po kreditu,

Banka će smanjiti fiksni dio za apsolutni iznos razlike između privremenog NRS - a za posljednje referentno razdoblje i NRS-a za posljednje referentno razdoblje koji se primjenjuje po kreditu, a kamatna stopa će ostati nepromijenjena. Od dana uvođenja eura Hrvatska narodna banka redovito tromjesečno objavljuje NRS za euro izračunat na osnovi svih izvora sredstava i troškova u valuti euro, uključujući i izvore sredstava i troškove u valuti kuna te kuna s valutnom klauzulom u euru za razdoblja prije dana uvođenja eura, za sve obuhvate i ročnosti.

Za sve redovne promjene kamatne stope nakon prve objave NRS-a za euro, koristi se posljednja objavljena vrijednost NRS-a za euro odgovarajućeg obuhvata i ročnosti.

Redovito usklađivanje redovne kamatne stope s promjenom šestomjesečnog EURIBOR-a se obavlja polugodišnje i to na dan 01. (slovima: prvog) veljače i 01. (slovima: prvog) kolovoza svake godine (obračunska godina), primjenom šestomjesečnog EURIBOR-a koji je važeći na dan 01. (slovima: prvog) siječnja obračunske godine (primjena kamatne stope od 01. (slovima: prvog) veljače), odnosno koji je važeći na dan 01. (slovima: prvog) srpnja obračunske godine (primjena kamatne stope od 01. (slovima: prvog) kolovoza).

Redovito usklađivanje redovne kamatne stope s promjenom šestomjesečnog NRS1 za EUR se obavlja polugodišnje i to na dan 01. veljače i 01. kolovoza svake godine (obračunska godina) primjenom šestomjesečnog NRS1 za valutu EUR *koja je važeća na dan 01. siječnja obračunske godine (primjena kamatne stope od 01. veljače), odnosno koja je važeća na dan 01. srpnja obračunske godine (primjena kamatne stope od 01. kolovoza) prema objavi Hrvatske narodne banke.*

Ako izostane gore navedeni parametar indeksiranja odnosno u slučaju nemogućnosti usklađivanja redovne kamatne stope od strane Banke zbog promjene metodologije ili načina izračuna i objave navedenih parametara, 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.

## 8 NAKNADE

Banka za izdanu kreditnu 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. u poslovanju s građanstvom.

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 uručenju kartice, Osnovni korisnik nema pravo na povrat upisnine i članarine.

## **9 OBAVJEŠTAVANJE KORISNIKA**

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti o učinjenim troškovima, ako je u obračunskom razdoblju bilo transakcija, obračuna naknada 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, iskorištenom iznosu, stanju dijela kredita za uplate, datumu dospeljeća obveze, visini redovne i zatezne kamatne stope, promjenama kamatne stope i ostalome.

Obavijest o učinjenim troškovima dostavlja se Osnovnom korisniku na jedan od načina označen na Pristupnici:

- poštom na adresu iz matične evidencije banke koju je klijent naveo kao dostavnu adresu.

Smatrat će se da je izvod uredno isporučen ako je poslan na zadnju prijavljenu adresu korisnika koju Banka ima evidentiranu u svojim matičnim evidencijama

- elektronički putem (elektronskom poštom). Smatrat će se da je izvod ili obavijest uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu e-mail adresu. Korisnik je suglasan da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene e-mail adrese dostava smatrati izvršenom.

Označeni način dostave Obavijesti o učinjenim troškovima smatra se ugovorenim načinom.

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.

## **10 PRIGOVORI, REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE**

Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke, može podnijeti pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:

- osobno u poslovnici Banke putem Obrasca za prigovore i pohvale
- putem pošte na adresu sjedišta Banke: Banka Kovanica d.d., P. Preradovića 29, 42000 Varaždin, uz naznaku da je riječ o prigovoru

- putem e-mail adrese kovanica@kovanica.hr, uz naznaku da je riječ o prigovoru
- putem on – line forme za prigovore dostupne na Internet stranici Banke [www.kovanica.hr/interaktivno.prigovor/](http://www.kovanica.hr/interaktivno.prigovor/)

Prigovor koji se podnosi poštom ili putem e-maila može biti podnesen putem Obrasca za prigovore i pohvale koji je dostupan na Internet stranici Banke: [www.kovanica.hr/images/Prigovori\\_i\\_pohvale\\_obrazac\\_v1.pdf](http://www.kovanica.hr/images/Prigovori_i_pohvale_obrazac_v1.pdf) koji je tada potrebno isprintati i potpisati ili u slobodnoj formi, pod uvjetom da isti sadrži dovoljno elemenata za razmatranje.

Prigovor treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- za fizičke osobe: ime i prezime klijenta te kontakt podatke (telefon, e-mail)
- ako je primjenjivo, broj kredita/depozita
- naziv odjela banke/podružnice/poslovnice na koju se prigovor odnosi
- opis sporne situacije ili događaja, vrijeme i mjesto kada se dogodilo,
- ako je moguće, dokaz na kojem je prigovor utemeljen
- adresu za dostavu odgovora.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

U slučaju da nedostaju neki podaci za postupanje po prigovoru, Banka će zatražiti dopunu Prigovora. Rok za odgovor na prigovor teče od dana primitka potpunog Prigovora.

Korisnik računa može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci na adresu Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb ili putem internetske stranice: [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Također Korisniku računa su na raspolaganju i dodatne zakonske mogućnosti u skladu s posebnim propisima:

- podnošenje prijedloga za mirenje u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje mirenje odnosno pokretanje alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova (npr. Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, Internet adresa: [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr), e-mail adresa: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na [FIN-NET](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en) : [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en) ).

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo u vezi prigovora iz područja platnog prometa, dok se u ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, informacija o mogućnosti pokretanja postupka pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ne smatra obvezujućom za Banku niti pristankom Banke u pogledu načina i tijela za mirno odnosno alternativno rješavanje sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke. Navedeno ne utječe na pravo svakog klijenta da svoja prava ostvari putem sudskog postupka.

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. Ugovorne strane sporove će pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko ne postignu

sporazumno rješenje, ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Banke, te primjenu prava Republike Hrvatske

### **Neautorizirane platne transakcije**

Korisnik kartice prvenstveno Osnovni korisnik obavezan je bez odgode – kad stekne potrebna saznanja ili pribavi isprave – obavijestiti Banku o postojanju, odnosno izvršenju neautorizirane platne transakcije u roku od 13 mjeseci, odnosno u (drugom) roku propisanom ZPP, od dana terećenja računa, u suprotnom gubi pripadajuća prava u svezi s navedenom već izvršenom platnom transakcijom.

Klijent obavještava Banku i u slučaju da je u izvršenje platne transakcije uključen pružatelj usluge iniciranja plaćanja.

Rok od 13 mjeseci neće se primjenjivati ako je klijent nije informiran o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji sukladno točki 10. ovih Općih uvjeta .

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.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka će vratiti platitelju iznos te neautorizirane platne transakcije, sve naknade plaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom, razliku do pune naknade štete te pripadajuće zatezne kamate odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon zaprimanja obavijesti o neautoriziranoj transakciji ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način, odnosno terećeni transakcijski račun dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju toga transakcijskog računa da Neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje Vlasnika ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

Banka će postupiti na opisani način i kada je izvršena neautorizirana platna transakcija preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Platitelj ne odgovara za iznos neautoriziranih platnih transakcija izvršenih nakon što je obavijestio Banku, osim ako je postupao s namjerom prijevare.

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

Ako Banka naknadno utvrdi da je Korisnik djelovao prijearno i da je obavijest 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 prijearnog 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.

### **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 kada 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

Korisnik je na zahtjev Banke dužan dostaviti dokaz o ispunjenju navedenih uvjeta.

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 obvezan podmiriti dugovanje prema Banci učinjeno Karticom.

Ove odredbe ne primjenjuju se na međunarodne platne transakcije.

### **Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem**

Korisnik je dužan bez odgađanja, odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, odnosno dana odobrenja njegova računa za plaćanja obavijestiti Banku o neizvršenju, neurednom izvršenju ili zakašnjenju s izvršenjem platne transakcije, u protivnom gubi prava s navedene osnove. Korisnik obavještava Banku i ako je platna transakcija inicirana preko PISP-a, primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja.

U slučaju neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem, Banka će vratiti platitelju iznos neizvršene, neuredno izvršene ili platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem, sve naknade plaćene u vezi s neizvršenom, neuredno izvršenom ili izvršenom platnom transakcijom sa zakašnjenjem, razliku do pune naknade štete te pripadajuće zatezne kamate odnosno terećeni transakcijski račun dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju toga transakcijskog računa da takva platna transakcija nije bila izvršena.

Banka će postupiti na opisani način i kada je neizvršena ili neuredno izvršena Platna transakcija odnosno Platna transakcija izvršena sa zakašnjenjem inicirana preko primatelja plaćanja ili koju je inicirao primatelj plaćanja.

U slučaju platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, Banka, kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja odgovara primatelju plaćanja, odnosno Vlasniku za ispravan prijenos naloga za plaćanje platiteljevu pružatelju platnih usluga prema datumu valute, a iznos platne transakcije će staviti na raspolaganje Vlasniku primatelju plaćanja odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke.

U slučaju zakašnjenja s prijenosom naloga za plaćanje, Banka je kao, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužna odobriti račun za plaćanje Vlasnika kao primatelja plaćanja s datumom valute koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja

ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužna je na zahtjev Vlasnika kao primatelja plaćanja i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah i bez naknade poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Vlasnika.

Banka odgovara svom Korisniku i za sve naknade koje mu je naplatio kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

Isključenje odgovornosti Banke

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, neuredno izvršene ili platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem ili izvršenje neautorizirane platne transakcije, te pripadajuće naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako platna transakcija nije izvršena, ako je neuredno izvršena ili je izvršena sa zakašnjenjem, zbog iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću,
- ako platna transakcija nije izvršena, ako je neuredno izvršena ili je izvršena sa zakašnjenjem kao posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica prijevare Korisnika računa, ili ako Korisnik računa slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u svezi s platnim instrumentom,
- ako je došlo do nastanka smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnjom se smatraju svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, slučaja rata, pobune, nemira, terorizma, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacijskih veza te svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnje su u obavljanju poslova platnog prometa i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava,
- ako je izvršenje s zakašnjenjem, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica redovnog održavanja sustava Banke,
- ako Banka dokaže da je pružatelj usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcija u rokovima iz Terminskog plana Banke
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja pružatelja platnih usluga Platitelja,
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica postupanja primatelja plaćanja kod platnih transakcija koje inicira primatelj plaćanja ili preko primatelja plaćanja
- 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.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije (uključujući, ali ne ograničavajući

se na, otisak prsta i prepoznavanje lica) na svom pametnom uređaju, Korisnik potvrđuje da je upoznat s činjenicom da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije. Navedena usluga predstavlja funkciju biometrijske identifikacije koju omogućuje i kojom upravlja isključivo pametni uređaj Korisnika. Slijedom navedenog, Korisnik prihvaća da Banka nije odgovorna za bilo kakvu nemogućnost ili ograničenu mogućnost primjene biometrijske autentifikacije koju provodi pametni uređaj Korisnika. Banka također nije odgovorna za provjeru podudarnosti biometrijskih značajki (poput otiska prsta ili biometrijskih značajki lica) pohranjenih u pametnom uređaju Korisnika s onima koje se koriste za pristup uslugama mobilnog bankarstva, internet bankarstva ili m-tokenu Banke. Odgovornost za sigurnost i točnost biometrijskih podataka pohranjenih na uređaju isključivo je na Korisniku.

## 11 ZAŠTITA KARTICE – GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE

Korisnik Kartice je dužan koristiti se Karticom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Posebnih općih uvjeta i drugih Akata Banke kojima se regulira izdavanje i korištenje iste.

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 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: 0,31 EUR/min iz fiksnih i 0,48 EUR/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 50,00 EUR, 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 obavještanje 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. u poslovanju s građanstvom 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
- u drugim slučajevima definiranim zakonom ili drugim aktima Banke.

U slučaju da Banka blokira Karticu, Banka će o namjeri i razlozima blokade obavijestiti Korisnika usmeno (telefonom) ili pisano (elektronički ili poštom) prije blokade, a ako to ne nije moguće, Banka će Korisnika izvijestiti nakon blokade Kartice. Ako je takvo obavještanje Korisnika u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivnom propisima, Banka može blokirati Karticu bez dodatnog informiranja.

U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata, te stoga Banka nije dužna Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

Nakon što prestanu razlozi za blokadu, Banka će blokiranu Karticu zamijeniti novom u svim slučajevima blokade Kartice, osim ako je do blokade došlo privremeno zato što Korisnik kartice nije podmirio obveze po Kartici ili drugim kreditnim i ostalim uslugama (dospjela nenaplaćena potraživanja, značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja), u kojem slučaju deblokirana Kartica nastavlja vrijediti.

U slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, Banka će obavijestiti Klijenta na isti način kao i kod blokade Kartice ako za to ne postoje zakonske zapreke.

## 12 AKTIVIRANJE INSTRUMENTATA OSIGURANJA

Za sve tražbine Banke iz Ugovora i u svezi Ugovora, odnosno za sva dugovanja 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 plateca. Ako Osnovni korisnik ne podmiruje dospjele obveze, Banka Osnovnog korisnika i jamca platca o nenaplaćenom dospelom iznosu može obavijestiti slanjem opomene i opomene pred tužbu

Opomene o nenaplaćenom dospelom iznosu, Banka dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu koju su Osnovni korisnik i jamac platec zadnju dostavili kao kontakt e-mail adresu. Ako Osnovni korisnik i jamac platec nisu Banci dostavili e-maila adresu, Banka će opomenu dostaviti na zadnju prijavljenu adresu Osnovnog korisnika i jamca platca koju Banka ima evidentiranu u svojim matičnim podacima.

U slučaju dostave opomene putem e-maila, smatrat će se da je opomena uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu e-mail adresu. Osnovni korisnik i jamac platec suglasni su da će im u slučaju nedostupnosti prijavljene e-mail adrese dostava smatrati izvršenom.

U slučaju dostave opomena poštom na adresu, smatrat će se da je opomena uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Osnovnog korisnika i jamca platca koju Banka ima evidentiranu u svojim matičnim podacima.

Iznimno, posljednja opomena, odnosno opomena prije raskida ugovora o kreditu, šalje se poštom na zadnju prijavljenu adresu koju Banka ima evidentiranu u svojim matičnim podacima.

Iznimno, posljednja opomena, odnosno opomena prije raskida ugovora o kreditu, šalje se poštom na zadnju prijavljenu adresu koju Banka ima evidentiranu u svojim matičnim podacima.

Tijekom trajanja ugovora, Klijenti mogu zatražiti izmjenu načina obavještanja.

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

Ako se po prestanku prava korištenja Kartice, 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.

## 13 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, na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, 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:

- povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Korisnika, ili postupka na drugi nedopušten način, tako da to kršenje može dovesti do toga da Banka krši propise i/ili da povećava rizik od prijevara i/ili da narušava sigurnost platnog/ih instrumenta/ata
- ako je Korisnik pri sklapanju Okvirnog ugovora ili pri ugovaranju bilo koje posebne usluge dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke ključne za pravilno i zakonito pružanje usluge
- ukoliko se Korisnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Korisnika i Banke,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa ili Banka u odnosu na Korisnika ne može izvršiti obveze iz navedenih propisa (primjerice, ako Banka ne može provesti propisane mjere dubinske analize Korisnika);
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke
- ako je Klijent Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama ili ako je Tijelo nadležno za sankcije protiv Klijenta podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenuo istragu ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija;
- ukoliko Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva ili poslovanjem po Računu narušava ugled Banke
- ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom te
- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati obveze po Računu. U tom slučaju Okvirni ugovor prestaje danom predaje preporučene pošiljke sa pismenom obavijesti o raskidu Okvirnog ugovora na pošti.

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.

## 14 IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Banka zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima i odlukama Banke.

Do izmjena relevantnih dijelova ovih Općih uvjeta može doći zbog tehničko – tehnoloških promjena i/ili unaprjeđenja u poslovanju Banke ili bankarskog sustava općenito, usklađenja sa zakonskom i podzakonskom regulativom ili drugim aktima obvezujućim za Banku, uvođenja novih ili izmjena postojećih funkcionalnosti i/ili proizvoda za klijente, te promjena u poslovnoj politici i strategiji Banke nastalih uslijed gospodarskih kretanja i drugih objektivno opravdanih razloga.

O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka obavještava Osnovnog korisnika putem Obavijesti o učinjenim troškovima na ugovoreni način te dodatno u poslovnicama Banke i na web stranici Banke 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, s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

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.

## 15 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 o zaštiti osobnih podataka 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](http://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](mailto: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 obavješćuje. 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 prilikom uspostave poslovnog odnosa kao i u drugim propisanim slučajevima dužna provesti mjere dubinske analize Klijenta – Potrošača koje osim identifikacije uključuju dubinsku analizu klijenta i prikupljanje podataka o namjeni odnosno svrsi i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa, a tijekom trajanja određenog ugovornog odnosa i mjere stalnog praćenja poslovnog odnosa, uključujući i praćenje transakcija koje stranka tijekom poslovnog odnosa obavlja, 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, odnosno Banka će prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos.

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.

## **16 ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti stupaju na snagu 1.studenog.2025. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta za izdavanje i kreditne kartice Banke Kovanice d.d. za fizičke osobe od 1. rujna 2025. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve do sada zaključene Ugovore između Banke i Korisnika.

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.