

# OPĆE UVJETE JADRANSKE BANKE DD KORIŠTENJA MASTERCARD REVOLVING/CHARGE KREDITNE KARTICE ZA GRAĐANE

## 1. UVODNE ODREDBE

### 1.1. CILJ AKTA

#### Članak 1.

Cilj Općih uvjeta korištenja revolving/charge kreditne kartice za građane (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je propisati uvjete za korištenje kartice (u daljnjem tekstu: kartica) za građane, provođenje kartičnih transakcija, obračun i naplata kartičnih transakcija, rok važenja i zamjena kartica, blokada kreditnog računa i kartice, gubitak ili krađa kartice, naknade i kamate, informiranje, obavješćivanje, prestanak Ugovora, prigovori i odgovornosti te rješavanje sporova i valjanost Općih uvjeta.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su najprije ugovorne obveze, zatim Opći uvjeti i na kraju akti Banke. U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi.

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s Osnovnim i Dodatnim korisnikom za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni Osnovnom i Dodatnom korisniku u poslovnoj mreži, na internetskim stranicama Banke [www.jadranska-banka.hr](http://www.jadranska-banka.hr) ili putem drugih distributivnih kanala Banke.

### 1.2. KORISNICI AKTA

#### Članak 2.

Odredbi ovog akta moraju se pridržavati klijenti Banke i svi zaposlenici Direkcije poslova sa stanovništvom, zaposlenici Direkcije podrške i ostalih stručnih službi na koje ovaj akt posredno utječe.

### 1.3. UTJECAJ NA POSLOVNI PROCES

#### Članak 3.

Ovaj akt utječe posredno na sve poslovne procese.

## 2. DEFINICIJE I OPISI

### Članak 4.

**Banka** - u smislu ovih Općih uvjeta Banka je Jadranska banka Šibenik d.d., A. Starčevića 4; pružatelj usluga platnog prometa u skladu s ovim Općim uvjetima;

Internet stranica: [www.jadranska-banka.hr](http://www.jadranska-banka.hr)

IBAN: HR86 2411 0061 0111 1111 6

OIB: 02899494784

BIC/SWIFT: JADRHR2X

IBAN: HR86 2411 0061 0111 1111 6

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komunikaciju nalaze se na internetskoj stranici Banke ili u poslovnim prostorima Banke namijenjenih za poslovanje s Klijentima.

Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke te se Banka nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenih na internetskoj stranici HNB-a ([www.hnb.hr](http://www.hnb.hr)).

Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda Zadru, stalna služba u Šibeniku pod brojem upisa: 060001044.

**Kartica charge** – personalizirani platni instrument s prepoznatljivim Mastercard vizualnim obilježjima, čiji je vlasnik Jadranska banka, te koja je neprenosiva i koju izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev (Osnovna Mastercard Charge Kartica) ili Dodatnom korisniku (Dodatna Mastercard Charge Kartica), čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima i/ili podizanjem gotovog novca na samoposlužnim uređajima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

**Kartica revolving** - personalizirani platni instrument s prepoznatljivim Mastercard vizualnim obilježjima, čiji je vlasnik Jadranska banka, te koja je neprenosiva i koju izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev (Osnovna Mastercard Revolving Kartica) ili Dodatnom korisniku (Dodatna Mastercard Revolving Kartica), čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima i/ ili podizanjem gotovog novca na samoposlužnim uređajima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u idućem obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec

**Osnovna Mastercard Kartica** - Mastercard Charge Kartica i/ili Mastercard Revolving kartica koju Jadranska banka izdaje Osnovnom Korisniku koji s osnove korištenja te kartice može zatražiti izdavanje Dodatnih Kartica koje se vezuju uz nju.

**Dodatna Mastercard Kartica** - Mastercard Charge Kartica i/ili Mastercard Revolving kartica koju Jadranska banka izdaje dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz osnovnu Mastercard Karticu osnovnog korisnika te dodatni korisnik solidarno s osnovnim korisnikom odgovara za obveze po toj dodatnoj Mastercard kartici.

**Korisnik** - korisnik platnih usluga je fizička osoba koja se koristi platnom uslugom te može biti: osnovni korisnik, dodatni korisnik.

**Osnovni korisnik** - punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba s kojim je Banka, na njezin zahtjev, zaključila Ugovor o izdavanju i korištenju osnovne Mastercard kartica i čije je ime na njoj otisnuto.

**Dodatni korisnik** - fizička osoba kojoj je Jadranska banka, na zahtjev osnovnog korisnika, izdala dodatnu MasterCard karticu i čije je ime na njoj otisnuto.

**Okvirni ugovor** – sastoji se od Ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard kreditne kartice, Općih uvjeta korištenja Mastercard revolving/charge kreditne kartice fizičkih osoba, Općih uvjeta Jadranske banke d.d. Šibenik za otvaranje vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Općih uvjeta Jadranske banke d.d. Šibenik za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Općih uvjeta za korištenje Mastercard SecureCode usluge, Odluka o naknadama Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama – građanima (dalje u tekstu: Tarifa Banke) i Odluke o kamatnim stopama Banke u poslovanju s građanima.

**Limit potrošnje** - odnosno ograničenje trošenja je ukupan zbroj dozvoljene potrošnje po svim Karticama izdanim na zahtjev osnovnog korisnika, koji svojom odlukom slobodno određuje i mijenja Jadranska banka te o istom potpisuje Ugovor s osnovnim Korisnikom. U slučaju Mastercard revolving kartice, Limit potrošnje ujedno predstavlja i iznos revolving kredita.

**Limit potrošnje po kartici** – dozvoljena potrošnja po svakoj pojedinoj kartici izdanoj na zahtjev osnovnog korisnika, koja se ubraja u Limit potrošnje, koji svojom odlukom slobodno određuje i mijenja Jadranska banka i o njemu obavještava korisnika.

**Dnevni limit** – maksimalni dnevno dozvoljeni iznos transakcija isplate gotovine po kartici i maksimalno dnevno dozvoljeni iznos transakcija plaćanja na prodajnom mjestu po kartici.

**Kartični podaci** - broj kartice, datum isteka kartice i CVC broj.

**Broj kartice** - 16-znamenasti broj otisnut na prednjoj strani kartice.

**CVC broj** - troznamenasti kontrolni broj otisnut je na poleđini kartice u prostoru za potpis s desne strane kao posljednja skupina od 3 znamenke, a služi za provjeru informacija o kartici tijekom procesa autorizacije.

**Prodajno mjesto ili Trgovac** -označava pravnu ili fizičku osobu koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća Mastercard kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga .

**Mastercard SecureCode** – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba i usluga kod internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard SecureCode usluge.

**Internetski trgovac** – trgovac ili trgovina koja nudi proizvode ili usluge putem interneta.

**Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice** – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice, odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima sigurnosna obilježja kartice predstavljaju PIN,iToken/mToken šifra :

- a) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke
- b) **Token/mToken šifra** (OTP - One time password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje token/mToken generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu

**Bankomat** – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsko podizanje gotovog novca s računa, provjeru stanja pripadajućeg računa korisnika kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

**EFTPOS** – uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca uplatu sredstava na račun putem kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

**Referentni tečaj** – tečaj definiran od strane kartične kuće Mastercard International ili Visa International, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja računa.

**Politika zaštite osobnih podataka Jadranske banke** – temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

### 3. OPĆE ODREDBE

#### 3.1. KORIŠTENJE KARTICE

##### Članak 5.

Banka je dužna korisnika kartice u pisanoj formi upozoriti na rizike povezane s promjenom tečaja, promjenom kamatne stope i gubitkom prihoda samog potrošača. Prvim korištenjem Kartice svaki korisnik potvrđuje da je Jadranska banka ispunila svoju obvezu.

Korisnik kartice može, u svako doba tijekom trajanja Ugovora, od Jadranske banke zatražiti odredbe Ugovora i informacije iz Zakona o platnom prometu, i to na adresi:

Jadranska banka d.d. Šibenik  
Ante Starčevića 4  
22000 Šibenik  
tel: +385 (0)22 242- 202

ili u poslovnoj mreži Banke .

Korisnik kartice može koristiti karticu kao;

- Platni instrument odnosno sredstvo bezgotovinskog plaćanja na prodajnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu s kojima je ugovoren prihvata kartica (dalje: Prodajna mjesta). Pri plaćanju Karticom odgovarajući dokument evidencije utroška Korisnik potpisuje istovjetno kao karticu te zadržava jednu kopiju evidencije utroška.
- Kartica se može koristiti za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplacnim mjestima u Hrvatskoj i u inozemstvu na kojima je kartica prihvaćena kao sredstvo za podizanje gotovog novca koja su kao takva posebno označena.
- Identifikaciju Osnovnog i Dodatnog korisnika na samoposlužnim uređajima
- Ostale usluge koje omogućiti Banka

Korisnik kartice, čije je ime otisnuto na kartici, jedini može koristiti karticu, a do isteka roka valjanosti kartice. Svaki drugi način uporabe kartice smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajno oduzimanje kartice.

### **3.2. LIMIT POTROŠNJE**

#### **Članak 6.**

Limit potrošnje i Limit potrošnje po kartici određen je postojećim Ugovorom o izdavanju i korištenju Mastercard revolving/charge kreditne kartice fizičkih osoba i predstavlja ukupno dopušten iznos potrošnje svih kartica izdanih po kreditnom računu u okviru jednog obračunskog razdoblja.

Raspoloživi kreditni limit unutar obračunskog razdoblja umanjuje se za iznos svake transakcije učinjene karticom, za iznos obračunatih naknada i kamata te za ostale troškove nastale korištenjem kartice.

Podmirenjem obveza po kreditnom računu obnavlja se raspoloživi kreditni limit:

Iznos minimalne uplate kod revolving kreditne kartice je 10% od iskorištenog kreditnog limita uvećano za pripadajuću kamatu i naknadu (minimalni iznos uplate iznosi 200,00 kuna, neovisno o iskorištenom iznosu)

Korisnik kredita može platiti i 100 % od iskorištenog kreditnog limita bez naknade.

Račun se formira zadnjeg dana u mjesecu. Prvi račun se formira u mjesecu izdavanja kartice.

Dospijeće plaćanja je 15.-og u mjesecu.

Otplatu kredita moguće je vršiti putem trajnog naloga s transakcijskog računa.

Iznos uplate kod charge kreditne kartice je 100% od iskorištenog kreditnog limita uvećano za pripadajuće kamate i naknade. Račun za učinjene troškove u prethodnom mjesecu formira se zadnjeg dana u mjesecu.

Dospijeće plaćanja je 15.-og u mjesecu.

Dnevni limiti za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu:

- Mastercard Charge kreditna kartica:
  - 2.000,00 kn u 4 transakcije
- Mastercard Revolving kreditna kartica:
  - 5.000,00 kn u 10 transakcija

Ako unatoč određenom limitu karticom bude učinjen bilo koji trošak koji ga prelazi, Korisnik je u obvezi platiti Banci svaki takav trošak sukladno odredbama članka 7. Općih uvjeta i to u roku dospjeća računa na kojem je iskazan jer će se u protivnom smatrati da je za iznos troška koji prelazi ugovoreni limit došlo do stjecanja bez osnove na strani Korisnika te će Banka na svaki takav iznos zaračunati zakonske zatezne kamate od dana njegova nastanka do dana plaćanja.

Osnovni korisnik može podnijeti zahtjev Banci za smanjenje ili povećanje Limita potrošnje i/ili Limita potrošnje po kartici. Banka slobodno odlučuje o prihvaćanju, odnosno odbijanju takvog zahtjeva i sukladno tome potpisuje Ugovor s Osnovnim Korisnikom.

### **3.3. RAČUN I OBAVIJEST O PLATNIM TRANSAKCIJAMA**

#### **Članak 7.**

Banka jednom mjesečno dostavlja osnovnom korisniku Mastercard Kartica Obavijest o troškovima za zaprimljene platne naloge te ostale troškove koji terete kartice izdane na njihov zahtjev u obračunskom razdoblju na koje se obavijest odnosi.

Račun se dostavlja:

- a) na papiru koji se običnom poštom dostavlja na zadnju adresu koju je Osnovni korisnik dostavio Banci kao adresu za kontakt

ili

- b) e-mailom korisniku koji je aktivirao uslugu slanja e-mailom za Mastercard kartice. U slučaju deaktivacije usluge slanja e-mailom ili otkaza Ugovora, prestaje e-mail usluga te se računi nadalje šalju poštom.

Korisnik, ovisno o vrsti kartice, obvezan je platiti ukupan iznos naveden na računu u roku dospjeća naznačenom na računu i to u cijelosti, osim u slučaju neautoriziranih platnih transakcija kada je dužan postupiti u skladu s odredbama članka 9. Općih uvjeta.

Račun predstavlja, između ostalog, obavijest kojom Banka Osnovnom korisniku, ovisno o vrsti kartice, daje informacije o platnim transakcijama u obračunskom razdoblju na koje se odnosi račun, o kojima je Banka obaviještena do trenutka formiranja računa. Ako Banka nakon formiranja računa bude obaviještena o transakciji učinjenoj karticom u obračunskom razdoblju za koje je već izdan račun, a koja nije u njega uključena, iznos te transakcije iskazat će na prvom idućem računu nakon primitka obavijesti.

## Članak 8.

### Autorizacija platne transakcije od strane Korisnika i njezin opoziv

Pri kupnji roba i usluga na prodajnom mjestu, korisnik je dužan potpisati potvrdu o transakciji (slip) na isti način kao što se potpisao na kartici te predati potpisani primjerak potvrde o transakciji prodajnom mjestu, a jedan primjerak zadržati za sebe. Potpisana potvrda o transakciji (slip) smatra se nalogom korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja.

Pri podizanju gotovog novca na isplatnom mjestu, korisnik je dužan potpisati nalog za podizanje gotovog novca te je dužan jedan primjerak naloga zadržati za sebe. Pri podizanju gotovog novca s bankomata na isplatnom mjestu, korisnik je dužan unijeti svoj PIN te je dužan jedan primjerak potvrde o transakciji na bankomatu zadržati za sebe. Nalog za podizanje gotovog novca, odnosno elektronički podaci o transakciji podizanja gotovog novca autoriziranoj PIN-om koji su dostavljeni Banci od strane isplatitelja smatraju se nalogom korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja.

## Članak 9.

### Postupanje u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih platnih transakcija

Ako korisnik smatra da je na računu koji Banka izdaje iskazana platna transakcija koju nije autorizirao na jedan od načina predviđenih u ovim Općim uvjetima ili je transakcija koju je autorizirao neuredno izvršena, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana primitka računa na kojem je evidentirana neautorizirana ili neuredno izvršena platna transakcija, podnijeti Banci pisanu izjavu kojom osporava autoriziranje odnosno urednost transakcije i na e-mail adresu: [karticno@jaba.hr](mailto:karticno@jaba.hr) / [prigovori@jaba.hr](mailto:prigovori@jaba.hr)

## 3.4. NAKNADE

### Članak 10.

Banka za izdanu karticu naplaćuje članarinu.

Naknade po izvršenim transakcijama karticom te bilo koje druge naknade po kartičnom poslovanju utvrđene su Tarifom Banke.

Podizanje gotovog novca na vlastitoj bankomatskoj mreži kao i na bankomatima drugih banaka u zemlji i inozemstvu obavlja se uz naknadu, a u skladu s Tarifom Banke.

Troškovi nastali korištenjem kartice na prodajnim mjestima u inozemstvu, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju HNB-a primjenjivom na dan obračuna transakcije. Prodajni tečaj HNB-a dostupan je na [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke, svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu Banka od klijenta naplaćuje u neto iznosu.

Klijent je dužan platiti po obračunu Banke sve obveze i eventualna druga davanja koje je Banka dužna obračunati.

### 3.5. KAMATE

#### Članak 11.

Visina kamatne stope, način obračuna i plaćanja kamate određeni su pravilnicima o uvjetima za odobravanje Mastercard revolving/charge kredita/kartice, Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s građanima, Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba te naknada kod fizičkih osoba (dalje u tekstu : Metodologija) i ostalim važećim aktima Banke kojima se regulira kreditiranje građana.

Redovna kamata na *revolving* kredit obračunava se i plaća na iskorišteni iznos revolving kredita računajući od datuma nastanka svake pojedine transakcije učinjene karticom koja tereti revolving kredit pa do dana plaćanja. Kamatne stope na revolving kredit su promjenjive i izražene su na godišnjem nivou. Kamate na odobreni revolving kredit obračunavaju se i naplaćuju uz primjenu proporcionalne metode.

Efektivna kamatna stopa (EKS) odražava ukupan trošak kredita, jednaka je nominalnoj, a izračunata je u skladu s Odlukom Hrvatske narodne banke o efektivnoj kamatnoj stopi kreditnih institucija i kreditnih unija te ugovaranju usluga s potrošačima te Uputom za primjenu iste.

Za vrijeme ugovorenog perioda otplate ovog kredita Banka ima pravo povećati visinu kamatne stope utvrđenu ugovorom o kreditu, ali samo na način i u rokovima te po pravilima za promjenu kamatne stope iz Metodologije, koje su dostupne na internetskoj stranici Banke [www.jadranska-banka.hr](http://www.jadranska-banka.hr) i u poslovnicama Banke.

U slučaju porasta kamatne stope Banka će 15 dana prije provedbe tog usklađenja Korisniku kredita poslati pisanu obavijest iz koje će biti vidljiv način, razlog i visina porasta kamatne stope. Nakon što Banka po toj osnovi izvrši promjenu visine kamatne stope, Korisnik će imati pravo na prijevremeni povrat ovog kredita, bez obveze plaćanja bilo kakve naknade za raniji povrat i to u roku od tri mjeseca od primitka takve obavijesti.

Redovna kamatna stopa će se mijenjati na navedene datume i na više i na niže za iznos promjene varijabilnog dijela kamatne stope. U slučaju promjene varijabilnog dijela kamatne stope koja bi rezultirala kamatnom stopom većom od Zakonski dopuštene, Banka neće primijeniti veću kamatnu stopu od Zakonom dopuštene.

Eventualni više uplaćeni iznos koristit će se za smanjenje glavnice. Ako je glavnica u cijelosti namirena, više uplaćeni iznos smatrat će se avansnim plaćanjem koji ne podliježe obračunu kamate.

Kod *charge* kredita, ako Osnovni korisnik podmiri cjelokupni iznos iskorištenog kreditnog limita do datuma dospeljeća plaćanja, Banka ne zaračunava kamatu.

Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospeljelog duga Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

Na dospjele, a nepodmirene obveze po *revolving/charge* kreditnom računu, Banka će za razdoblje kašnjenja i to od datuma dospeljeća do datuma podmirenja obveza, obračunavati zakonsku zateznu kamatu koja je promjenjiva u skladu s propisima.

Kamate i naknade obračunavaju se i naplaćuju mjesečno i iskazuju se na Izvatku prometa.



### **3.6. UVJETI ŠTEDNJE ILI NOVČANOG POLOGA**

#### **Članak 12.**

Na namjenski oročene depozite, koji služe kao instrument osiguranja kredita po kreditnoj kartici, Banka obračunava kamatu koja je promjenjiva i definirana Odlukom o kamatnim stopama Banke u poslovanju s građanima.

Deponent može raspolagati oročenim depozitom i pripadajućom kamatom po isteku roka oročenja odnosno s danom otkaza kredita po kreditnoj kartici, ili otplate kredita po kreditnoj kartici pod uvjetom da su podmirene sve tražbine koje Banka ima prema deponentu.

Deponent ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti, a radi naplate dospjele nenaplaćene tražbine po ovom ugovoru, može bez intervencije suda koristiti sredstva novčanog pologa i pripadajuću kamatu ako Korisnik ne podmiri svoje dospjele obveze u roku od 7 (sedam) dana od dana dospijeća.

U slučaju otkaza kredita po kreditnoj kartici Banka obračunava i plaća kamate na oročeni depozit po kamatnoj stopi koja se primjenjuje za najbliži postignuti rok oročenja sukladno Odluci o kamatama Banke u poslovanju s građanima.

U slučaju da se sredstva oročenog depozita koriste za podmirenje dospjelih nenaplaćenih tražbina, kamatna stopa nakon podmirenja obveza ovisi o preostalom iznosu depozita, a regulira se sukladno Odluci o kamatama Banke u poslovanju s građanima.

### **3.7. OBNAVLJANJE KARTICE**

#### **Članak 13.**

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i Banka je izdaje s rokom valjanosti naznačenim na prednjoj strani kartice. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.

Kartica se automatski obnavlja ako Klijent nije zatvorio račun i redovno ispunjava svoje obveze sukladno Općim uvjetima i drugim Aktima Banke.

Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Korisnik dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetne trake. Korisnik može i prije isteka roka važenja kartice zahtijevati novu karticu (u slučaju oštećenja kartice, promjene imena i prezimena Korisnika ili iz nekog drugog razloga).

### **3.8. GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE**

#### **Članak 14.**

U slučaju gubitka ili krađe kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je dužan odmah o tome najbržim putem obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe i to na sljedeći način:

- na broj telefona autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699 ili 072 600699, telefonsku prijavu dužan je, bez odgađanja, potvrditi Banci u

pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnici Banke te iznimno u dogovoru s Bankom poštom ili e-mailom.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisniku izdati zamjensku karticu i PIN.

Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku.

Korisnik može deblokirati pronađenu Karticu osobno u poslovnici Banke, ako prethodno Banka već nije izdala zamjensku Karticu u skladu s prethodnim stavkom.

### **3.9. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE**

#### **Članak 15.**

Banka će izvršiti blokadu kartice Osnovnog i svih dodatnih korisnika uz istovremenu blokadu kreditnog računa Osnovnog korisnika zbog nepodmirenja obračunatih troškova i to u roku od 7 dana nakon dospijeća i u slučaju da postoje obveze Osnovnom korisnika s neke druge osnove koje su starije od 90 dana. Deblokada kreditnog računa izvršit će se po podmirenju svih dospjelih troškova Osnovnog i dodatnih korisnika.

Pored toga, Banka ima pravo u svako doba onemogućiti korištenje Kartice, a posebno:

- iz sigurnosnih razloga
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje kartice
- u slučaju korištenja kartice s namjerom prijevare
- u slučaju prijave krađe ili gubitka kartice
- ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN
- u slučaju blokade kreditnog računa zbog nepodmirenja obračunatih troškova
- u slučaju smrti Osnovnog ili Dodatnog korisnika
- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Osnovnog korisnika i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci
- ako se Osnovni ili Dodatni korisnik ne pridržava odredbi zaključenog Ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa.

Budući da je korisnik unaprijed upoznat s razlozima blokade iz ovog članka te sam ima saznanja o nastupu tih razloga, sklapanjem Ugovora potvrđuje da nije potrebna nikakva druga prethodna ili naknadna obavijest o blokadi i razlozima blokade u navedenim slučajevima.

Banka će nakon prestanka uzroka koji su doveli do blokade kartice sama i/ili na zahtjev Osnovnog korisnika omogućiti ponovno korištenje kartice.

Blokadom kreditnog računa/kartice ne prestaje odgovornost Osnovnog korisnika za transakcije nastale prije blokade kreditnog računa/kartice Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika.

### **3.10. OTKAZ I RASKID UGOVORA**

#### **Članak 16.**

Osnovni korisnik može otkazati Ugovor pisanim putem bez naknade, uz otkazni rok od jednog mjeseca. Otkazom Ugovora dužan je podmiriti sve obveze po kreditnom računu uz povrat kartice Osnovnog korisnika i svih dodatnih korisnika Banci.

Banka može otkazati Ugovor pisanim putem uz otkazni rok od dva mjeseca i to bez navođenja razloga otkazivanja.

Banka može raskinuti Ugovor te otkazati korištenje kreditne kartice s trenutačnim učinkom i to posebno u slučaju kada Osnovni korisnik:

- ne ispunjava ugovorne ili zakonske odredbe,
- odredbe Općih uvjeta korištenja Mastercard revolving/charge kreditne kartice za građane,
- ako ne plati dospjele obveze tri mjeseca uzastopno,
- ako Osnovni korisnik ne izvrši ili zakasni s izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom s rokom dospelja preko 90 dana.

U slučaju otkaza Ugovora i kreditne kartice, Banka će svoje tražbine učiniti dospjelim, na iste obračunati zakonsku zateznu kamatu, cjelokupni iznos potraživanja naplatiti na teret bilo kojeg računa Osnovnog korisnika u Banci te pokrenuti odgovarajuće postupke prisilne naplate.

U slučaju otkaza Osnovne kreditne kartice, prestaje valjanost i Dodatnim kreditnim karticama.

### **3.11. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA**

#### **Članak 17.**

Bankovnu tajnu predstavljaju svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banke saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom, te i svi drugi podaci koji se smatraju bankovnom tajnom temeljem pozitivnih propisa, i koje Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

Osobe koje su u stalnom ili povremenom radnom ili ugovornom odnosu u kojem obavljaju za Banku poslove koje im je Banka povjerila (primjerice u postupku eksternalizacije usluga, obradi podataka i sl.) sukladno pozitivnim propisima, obvezne su čuvati bankovnu tajnu i nakon prestanka radnog odnosno ugovornog odnosa.

#### **Zaštita podataka i povjerljivih informacija**

#### **Članak 18.**

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Jadranske banke d.d., javno dostupnoj na internet stranicama Banke [www.jadranska-banka.hr](http://www.jadranska-banka.hr).

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenata u svrhe s kojima je Klijent upoznat, a radi provedbe poslovnog odnosa klijenta i Banke i provedbe zakonskih propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma i u izvršavanju drugih zakonskih obveza Banke, pri čemu se osiguravaju tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite osobnih podataka Klijenata.

Obrada osobnih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka. Banka osobne podatke ne prikuplja u opsegu većem nego što je nužno da bi se postigla utvrđena svrha.

Banka zadržava 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.

### **3.12. ODGOVORNOSTI**

#### **Članak 19.**

Korisnik je dužan Banci svakodobno osigurati ažurne i istinite podatke, uključujući adresu, broj telefona te e-mail ako ga koristi, koji omogućuju Banci pravodobno kontaktiranje korisnika radi sigurnosti kartičnog poslovanja te komuniciranja i dostavljanja obavijesti vezanih uz izvršavanje Ugovora. Povreda ove obveze korisnika razlog je za raskid Ugovora i svih drugih Ugovora koje korisnik ima s Bankom i to bez potrebe ostavljanja dodatnog roka za njezino ispunjenje.

U slučaju promjene adrese, korisnik je dužan bez odgode, pisanim putem obavijestiti Banku o novoj adresi, u kojem slučaju će se sve dostave vršiti na tu novu adresu. Ako korisnik ne izvijesti Banku o promjeni adrese, snosi sve posljedice takvog propuštanja i izriekom pristaje da se danom dostave smatra dan predaje pismena, adresiranog na posljednju adresu dostavljenu u Banci, na poštu. Računi i sve ostale pošiljke, osim onih koje sadrže kartice ili za koje je ovim Općim uvjetima drugačije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom, osim ako korisnik pisanim putem ne zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom u kojem slučaju plaća naknadu utvrđenu Tarifom Banke.

#### **Članak 20.**

Korisnik koristi karticu na bankomatu i isplatnim mjestima na vlastitu odgovornost.

Osnovni korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost svih podataka o transakcijama koje mu Banka dostavlja putem Izvatka.

Osnovni korisnik dužan je po saznanju, odmah bez odgađanja, a najkasnije u roku 13 mjeseci od dana terećenja računa, obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili neuredno izvršenim transakcijama.

U slučaju opravdanosti prigovora, Banka će postupiti na jedan od sljedećih načina:

- uredno izvršiti kartičnu transakciju ili
- izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene kartične transakcije i svih obračunatih naknada i kamata.

Osnovni korisnik gubi pravo iz prethodnog stavka ako o neautoriziranim, neizvršenim ili neuredno izvršenim transakcijama ne obavijesti Banku bez odgađanja najkasnije u roku 13 mjeseci od dana terećenja računa.

Sve troškove neopravdanog prigovora snosi Osnovni korisnik.

Osnovni korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi.

Neovisno o prethodnom stavku, 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 zloupotrebi 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

Osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više točaka iz ovih Općih uvjeta.

## **Članak 21.**

Osnovni i Dodatni korisnik dužni su pridržavati se odredbi zakona i akata Banke koji uređuju kartično poslovanje.

Osnovni korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka dostavljenih Banci te je dužan nadoknaditi Banci svaku štetu, gubitak ili trošak koji bi nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Osnovni korisnik obvezuje se izvijestiti Banku najkasnije u roku od osam dana od dana nastanka promjene, o svim promjenama osobnih podataka, promjeni adrese, promjeni adrese za dostavu Obavijesti o troškovima te promjenama zaposlenja, koji mogu utjecati na uredno podmirenje troškova nastalih korištenjem kartice.

U svrhu sigurnosti, Osnovni i Dodatni korisnik obvezni su:

- upoznati se s pravilnom upotrebom kartice i samoposlužnih uređaja i to putem kanala Banke
- koristiti samoposlužne uređaje sami, bez pomoći trećih neovlaštenih osoba
- postupati karticom i PIN-om s dužnom pažnjom
- zaštititi unos PIN-a
- čuvati tajnost PIN-a, ne priopćavati ga trećim osobama, odnosno zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom
- izmijeniti PIN putem bankomata Banke ako sumnjaju da je netko treći upoznat s njegovim PIN-om
- obavijestiti odmah Banku/MBU o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju Kartice

- zahtijevati da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom
- zatražiti od prodajnog mjesta potvrdu za odbijenu kartičnu transakciju
- obustaviti provođenje bankomatske transakcije te odmah izvijestiti Banku ako uoče nepravilnosti ili netipičan rad bankomata, netipične dodatke ili neobično postavljene kamere na bankomatu, odnosno samoposlužnom uređaju
- izbjegavati provođenje kartične transakcije putem neprovjerenih internet stranica te voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala s adekvatnom zaštitom od virusa ili drugih programa malicioznoga koda
- uništiti potvrde o provedenim kartičnim transakcijama po njihovoj provjeri na Obavijesti o troškovima.

### **Banka je odgovorna:**

- osigurati i staviti na raspolaganje Osnovnom i Dodatnom korisniku sve informacije potrebne za korištenje Kartice
- osigurati personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice na način da iste nisu dostupna neovlaštenim osobama.

Banka ne preuzima odgovornost za prigovore Osnovnog ili Dodatnog korisnika prema prodajnom mjestu kao što su neprihvatanje kartice na prodajnom mjestu niti za bilo kakvu štetu koja bi nastala prilikom kupnje karticom.

Reklamacije u vezi s kvalitetom robe ili usluga, isporuke istih te eventualne greške ili nesporazume s trgovcem na prodajnom mjestu, Osnovni ili Dodatni korisnik rješavaju isključivo s trgovcem.

Banka ne snosi odgovornost ako trgovac ne želi prihvatiti karticu uz istaknute Mastercard oznake ili ako zbog neispravnog korištenja EFTPOS uređaja ili tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti provesti na zahtjev Osnovnog ili Dodatnog korisnika.

Banka ne odgovara za moguće korištenje kartice u svrhu kupnje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjeni na teritoriju zemlje u kojoj se Osnovni ili Dodatni korisnik nalaze u trenutku obavljanja transakcije.

## **4. PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **Članak 22.**

Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili neopravdano terećen račun, ovlašten je u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugi rok), dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili isti predati u poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će se proslijediti nadležnom tijelu/osobi za rješavanje reklamacija.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

U slučaju nepotpunosti prigovora, Banka može zatražiti od Klijenta da prigovor upotpuni, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s prigovorom i/ili s dopunom prigovora.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse Banke i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze.

Banka će odgovoriti podnosiocu prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnosioca. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupuje protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje  
Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba  
Teslina 1/I , 10 000 Zagreb  
e-mail: info@mirenje.hr  
[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr)

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: mirenje@hgk.hr  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: sudcasti@hgk.hr  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Za sve sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa ili u vezi s njim mjesno je nadležan sud prema sjedištu Banke, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

U slučaju prigovora Klijenta da je izvršena neautorizirana platna transakcija, Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti Klijenta vratiti Klijentu iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

Ako sukladno ovim Općim uvjetima Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koje je bila predmet prigovora, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

## 5. PROMJENA OPĆIH UVJETA

### Članak 23.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke. O izmjenama i dopunama Općih uvjeta Banka će obavijestiti Podnositelja zahtjeva pisanim putem ili putem svojih distributivnih kanala. Ako po primljenoj obavijesti o izmjenama i dopunama Općih uvjeta Podnositelj zahtjeva i dalje zadrži karticu, smatrat će se da je izmjene prihvatio.

Ako Podnositelj zahtjeva ne prihvati izmjenu Općih uvjeta, dužan je karticu prerezati i odmah vratiti banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmijenjene Opće uvjete te da otkazuje karticu.

## 6. AŽURIRANJE

### Članak 24.

Ažuriranje akta vrši se sukladno člancima 10. i 11. „**Pravilnika za izradu akata Jadranske banke d.d. Šibenik**“.

## 7. STUPANJ POVJERLJIVOSTI

### Članak 25.

Akt je klasificiran u klasifikacijski razred javno, sukladno članku 7. „**Pravilnika o zaštiti povjerljivosti podataka**“.



## 8. REVIDIRANJE

### Članak 26.

Revidiranje akta vrši se sukladno članku 16. „*Pravilnika za izradu akata Jadranske banke d.d. Šibenik*“.

## 9. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 27.

Potpisivanjem Zahtjeva/Pristupnice Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice, koji je istu potpisao prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, prihvaća i izjavljuje da je upoznat sa svim relevantnim aktima Banke koji su obuhvaćeni Okvirnim ugovorom.

Također, Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice prihvaća da Banka ima pravo odrediti i mijenjati maksimalni iznos odobrenog limita potrošnje u kunama, kao i opozvati karticu.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.11.2018. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta izdavanja i korištenja Mastercard revolving/charge kreditne kartice za građane donesenih 10.05.2018. godine.

Uprave Banke

Mato Filipović