

OPĆE UVJETE ZA KORIŠTENJE MASTERCARD SECURECODE USLUGE

1. UVODNE ODREDBE

1.1. CILJ AKTA

Članak 1.

Cilj Općih uvjeta za korištenje Mastercard SecureCode usluge je propisati uvjete ugovaranja, korištenja i otkaza usluge.

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 Banke.

2. DEFINICIJE I OPISI

Članak 4.

Banka – izdavatelj ovih Općih uvjeta, Jadranska banka d.d. Šibenik, upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zadru, stalna služba u Šibeniku pod brojem:060001044, OIB:02899494784, BIC: JADRHR2X, IBAN HR862411006101111116. 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.

Opći uvjeti – Opći uvjeti za korištenje Mastercard SecureCode usluge

Račun – račun otvoren u Banci uz koji je vezana kartica

Kartica – Maestro ili Mastercard kartica, osnovna ili dodatna kartica

Okvirni ugovor – sastoji se od Ugovora o tekućem računu, Ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard revolving/charge kreditne kartice, Općih uvjeta korištenja Mastercard revolving/charge kreditne kartice fizičkih osoba, Općih uvjeta izdavanja i korištenja Maestro kartice vezane uz tekući račun Jadranske banke d.d. Šibenik, 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, ovih Općih uvjetima i Odluke o kamatnim stopama Banke u poslovanju s građanima.

Korisnik – korisnik Mastercard SecureCode usluge može biti osnovni i dodatni korisnik Kartice

Osnovni korisnik – punoljetna i poslovno sposobna fizička osoba kojoj je Banka izdala osnovnu karticu i čije je ime otisnuto na kartici

Dodatni korisnik - fizička osoba kojoj je Banka na zahtjev Osnovnog korisnika izdala dodatnu karticu i čije je ime otisnuto na kartici

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

Internet trgovac – trgovac ili trgovina koja nudi proizvode ili usluge putem interneta

Aktivacija – postupak registracije kartice prilikom kojeg korisnik prihvaća ove Opće uvjete i postaje korisnik Mastercard SecureCode usluge

OTP – u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja dinamičku zaporku, jednokratni broj koji se šalje korisniku na prijavljeni broj mobitela, a služi za autentikaciju

Upute za korištenje Mastercard SecureCode usluge – korisničke upute u kojima je opisana Mastercard SecureCode usluga i način korištenja.

Transakcije – sve transakcije učinjene Maestro ili Mastercard karticom od strane korisnika

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. POSTUPAK UGOVARANJA USLUGE

Članak 5.

Ugovaranje Mastercard SecureCode usluge obavlja se prilikom kupovine roba/iili usluga kod Internet trgovca koji podržava Mastercard SecureCode uslugu. Prilikom aktivacije Banka će od korisnika zatražiti podatke pomoću kojih će utvrditi stvarni identitet korisnika. Ako Banka utvrdi da pruženi podaci ne odgovaraju stvarnom stanju, Banka će odbiti aktiviranje Mastercard SecureCode usluge. Završetkom postupka aktivacije, Korisnik prihvaća ove Opće uvjete korištenja Mastercard SecureCode usluge.

4. OPSEG USLUGA

Članak 6.

Opis i opseg korištenja Mastercard SecureCode usluge opisan je u „Uputama o korištenju Mastercard SecureCode usluge“ objavljenim na internetskim stranicama banke. Banka zadržava pravo izmjene Uputa. Obveza je korisnika pratiti izmjene Uputa na internetskoj stranici banke te nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed nepoznavanja izmijenjenih uvjeta korištenja usluge opisane u Uputi. Korisnik usluge suglasan je s izmjenama ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Dodatne informacije u vezi korištenja Mastercard SecureCode usluge korisnik može dobiti u poslovnicama Jadranske banke kao i na broj telefona 022/242 202.

5. ODGOVORNOST ZA KORIŠTENJE MASTERCARD SECURECODE USLUGE

Članak 7.

Završetkom postupka aktivacije, korisnik ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija proizašlih iz postupka registracije.

Korisnik je obvezan prije registracije usluge Banci dostaviti ispravan broj mobitela na koji će primati dinamičku zaporku (OTP) koju koristi za autentikaciju. Korisnik je obvezan obavijestiti Banku i o promjeni broja mobitela. Dinamička zaporka se šalje na broj mobitela koji postoji u sustavu Banke za pojedinog klijenta. Banka ne snosi odgovornost za ne ažuriranje broja mobitela od strane korisnika.

Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem kartice. Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi kartice te o drugim oblicima zlorabe sustava kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama.

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 zlorabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlorabi kartice, i to do iznosa od 375,00 kuna, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlorabu 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 zlorabi kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

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

Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed greške Korisnika. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Mastercard SecureCode usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani trgovca ili kao posljedica više sile.

6. PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 8.

Ako Korisnik 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 istipredati 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 Korisnika da prigovor upotpuni, a ako korisnik to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika s prigovorom i/ili s dopunom prigovora.

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

Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. 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 Korisnik/Podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupi 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, Korisnik/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 1/1, 10 000 Zagreb
e-mail: info@mirenje.hr
www.mirenje.hr

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: sudcasti@hgk.hr
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 Korisnik ne ugovore drugačije.

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

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

U slučaju prigovora Korisnika da je izvršena neautorizirana platna transakcija, Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti Korisnika vratiti Korisniku 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 Korisnika za njeno izvršenje, Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

7. NAKNADE

Članak 9.

Registracija i korištenje Mastercard SecureCode usluge u potpunosti je besplatno.

8. IZVJEŠĆIVANJE

Članak 10.

O učinjenim transakcijama Banka izvještava korisnika jednom mjesečno putem mjesečnog izvoda po tekućem računu.

9. OTKAZ USLUGE

Članak 11.

Nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta i provedenog postupka aktivacije, Korisnik ne može otkazati korištenje Mastercard SecureCode usluge. Usluga se automatski otkazuje nakon isteka roka važenja kartice za koju je aktivirana.

Kod izdavanja nove Kartice prilikom redovne obnove ili zamjene, uslugu je potrebno ponovno registrirati s novom karticom.

10. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Članak 12.

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.

11. AŽURIRANJE

Članak 13.

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

12. STUPANJ POVJERLJIVOSTI

Članak 14.

Akt je klasificiran u razred JAVNO sukladno članku 7. „Pravilnika o zaštiti povjerljivosti podataka“.

13. REVIDIRANJE

Članak 15.

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

14. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 16.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Okvirnog ugovora i primjenjuju se i na prethodno zaključene Ugovore, a objavljeni su na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnica banko, te će se korisniku, na njegov zahtjev, uručiti preslika akta bez naknade.

Aktivacijom ove usluge korisnik potvrđuje da je upoznat sa svim relevantnim aktima koji čine Okvirni ugovor te da je s istima suglasan.

Na sve što ovim Općim uvjetima nije predviđeno, primijenit će se važeći zakonski propisi kao i normativni akti banke koji reguliraju razne oblike bankovnog poslovanja.

Banka zadržava pravo izmjena Općih uvjeta, koji se trebaju objaviti dva mjeseca prije početka njihove primjene pa će se smatrati da je korisnik kartice prihvatio izmjene Općih uvjeta ako do početka primjene takvih izmjena ne otkáže karticu.

Ako korisnik nije suglasan s izmijenjenim općim uvjetima ima pravo otkazati karticu, bez naknade. Zahtjev za otkaz potrebno je dostaviti Banci najkasnije do početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

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

Podaci o poslovanju s karticom kao i osobni podaci korisnika poslovna su tajna banke i mogu se trećima priopćavati samo u zakonom propisanim slučajevima ili uz izričitu suglasnost korisnika.

Na prava i obveze koje nisu uređene ovim Općim uvjetima primjenjivat će se odredbe ostalih relevantnih Općih uvjeta a koje su sastavni dio Okvirnog ugovora.

Članak 17.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.11.2018. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta za korištenje Mastercard SecureCode usluge donesenih 26.04.2018. godine.

Uprave Banke

Mato Filipović